



AT PUGLIA AGILEX

Ambito Strategico: **Innovazione digitale di processo e/o prodotto**

Titolo: **La formazione che allarga i servizi offerti**

Team di monitoraggio: **Paolo Nico**

Codice identificativo del piano titolo: **220571 WORKFLOW AGILEX**

INDICE

1 INTRODUZIONE

2 STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

- 2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore
- 2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione
- 2.3 Obiettivi aziendali e ruolo della formazione
- 2.4 La formazione nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e per il prossimo futuro
- 2.5 Considerazioni riepilogative

3 IL PIANO FORMATIVO

- 3.1 L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati
- 3.2 Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti
- 3.3 Considerazioni riepilogative

4 L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

- 4.1 L'impatto della formazione
- 4.2 Considerazioni riepilogative

5 L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

- 5.1 Gli elementi e/o fattori che hanno influito positivamente sulla formazione
- 5.2 Le buone prassi formative aziendali
- 5.3 Conclusioni

1 INTRODUZIONE

Il caso di studio in esame è il piano “Workflow Agilex” presentato su conto formazione ordinario a valere sull’avviso del contributo aggiuntivo 2/2018 dall’azienda AGILEX. Al piano formativo hanno preso parte 5 impiegati provenienti dall’unità produttiva di Lecce.

Agilex S.r.l. nasce nel 2005 da un management esperto nel settore, con l'obiettivo di soddisfare la richiesta di servizi qualificati ed efficienti per la progettazione e la fornitura di soluzioni IT. Attraverso la costante ricerca di innovazione tecnologica l’azienda punta a consolidare il rapporto con i clienti, affiancandoli nella realizzazione dei processi e nel miglioramento continuo delle performance. L’azienda sviluppa applicazioni web che coprono una vasta gamma di servizi e prevedono lo sviluppo di soluzioni personalizzate per le aziende clienti, ponendosi come obiettivi fondamentali lo snellimento e l'efficienza dei processi interni.

Alla base della scelta del piano come caso di studio vi è la natura stessa dell’azienda che fa dell’automazione dei processi il suo core business, rientrando pienamente nell’ambito tematico strategico dell’Innovazione Digitale di processo e/o di prodotto. Inoltre l’azienda rappresenta un’eccellenza del distretto produttivo dell’informatica e innovazione della regione Puglia.

Il caso studio riguarda, un percorso formativo della durata complessiva di 34 ore, suddiviso in due distinti moduli :

SISTEMI INFORMATIVI PER IL WORKFLOW (20 ore);

OTTIMIZZARE I PROCESSI (14 ore).

Il primo dei due moduli introduce alla conoscenza e all’utilizzo dei principali strumenti di supporto alla realizzazione del work-flow aziendale. Mentre, il secondo innesta competenze e conoscenze di sistema che permetteranno ai destinatari di integrare efficacemente le proprie funzioni di processo. All’interno del parco risorse umane della software house operano non solo consulenti e sviluppatori nel ramo informativo ma anche risorse delegate alla gestione ed al trattamento della grande mole documentale e informativa aziendale. A queste risorse umane è delegato il compito di garantire la condivisione dei dati e dei sistemi informativi; di aggiornare l’organizzazione del flusso dei dati di cui le aziende entrano in possesso; di attuare una corretta gestione degli stessi, in base alle indicazioni normative o strategiche

Il progetto ha previsto pertanto un intervento formativo, che ha come finalità l’aggiornamento complessivo delle competenze specifiche coerentemente a quanto indicato nell’Avviso. L’intervento formativo si è rivolto agli operatori impegnati concretamente nel servizio interessato, in modo da garantire la più ampia efficacia applicativa di quanto appreso nella formazione.

All’intervista svolta in video conferenza hanno partecipato il referente aziendale della formazione dott. Andrea Prisco e il consigliere d’amministrazione dott. Dario Turco

2 STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

Breve profilo dell'azienda e del settore

Agilex S.r.l. nasce nel 2005 da un management esperto nel settore, con l'obiettivo di soddisfare la richiesta di servizi qualificati ed efficienti per la progettazione e la fornitura di soluzioni IT.

Nel 2008, in seguito ad una forte crescita e tramite un conferimento di ramo d'azienda, Agilex S.r.l. ha dato vita ad Agilex Services S.r.l. - specializzata nell'IT Consulting in ambito prevalentemente bancario – e così anche al Gruppo Agilex.

A Gennaio 2017 è stata ratificata la fusione per incorporazione di Agilex S.r.l. in Agilex Services S.r.l. che ne ha ripreso il nome originario, cioè Agilex S.r.l.

A Ottobre 2020 l'intero capitale viene acquisito dalla Steel Minds S.r.l. di proprietà di E.VA. Energie Valsabbia S.p.A. (51%) e Dario Turco (49%) già socio di maggioranza e Amministratore Unico di Agilex S.r.l.

Agilex opera prevalentemente nell'ambito dei servizi di consulenza informatica, della progettazione e sviluppo software, nella realizzazione di siti web e commercio elettronico e nella formazione professionale nel settore IT. Attraverso la costante ricerca di innovazione tecnologica l'azienda punta a consolidare il rapporto con i clienti, affiancandoli nella realizzazione dei processi e nel miglioramento continuo delle performance. L'azienda sviluppa applicazioni web che coprono una vasta gamma di servizi e prevedono lo sviluppo di soluzioni personalizzate per le aziende clienti, ponendosi come obiettivi fondamentali lo snellimento e l'efficienza dei processi interni.

L'azienda ha quattro sedi dislocate in Italia

Lecce - Via dei Salesiani, 15

Bari – Via Volga, snc

Milano – Via Pola, 11

Brescia – Via Valcamonica, 12/H

Il settore Information Technology negli ultimi anni è in forte crescita grazie anche alle politiche europee e nazionali, sempre più impegnate a diffondere e supportare l'innovazione tecnologica, soprattutto all'interno dei sistemi nazionali. La pandemia ha accentuato questo processo. Il settore IT è oggi al centro dei processi di trasformazione digitale del Paese nel duplice ruolo di protagonista "abilitatore" e di "oggetto di investimento". Intercettare e incoraggiare le dinamiche in atto è fondamentale per favorire la competitività e la crescita. La transizione verso un'economia più "verde" rende sempre più evidenti i segnali del processo di trasformazione digitale iniziato nel primo decennio del 2000, con il convergere di importanti sviluppi tecnologici (Cloud, Mobility, Big Data, Sicurezza IT, Cognitive Computing, IoT), di investimenti strutturali abilitanti (banda ultralarga) e l'adozione sempre più pervasiva delle applicazioni digitali da parte di cittadini, servizi pubblici e imprese.

Il settore IT è primo attore – sia come fruitore che come abilitatore - del digitale. Le ripercussioni sul settore IT sono quindi profonde. Forze diverse e talora opposte concorrono a destabilizzare l'ecosistema dei fornitori IT e colgono impreparati ancora molti operatori, e molti altri si improvvisano. Sono molte le aziende che si stanno affacciando in questo settore e tante altre sono nate in questo ultimo periodo, aumentando l'intensità della concorrenza.

Agilex continua a crescere in termini di fatturato e di forza lavoro, ed al momento il suo posizionamento sul mercato è in linea con i competitor aventi le sue stesse dimensioni.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

Agilex fa dell'innovazione tecnologica e organizzativa il perno per accrescere la competitività nel settore, data la peculiarità dello stesso che gioca sulla capacità di ricerca e di nuovi cataloghi di prodotti e servizi.

L'azienda ha già aperto due nuove sedi nel 2020 e conta di aprirne altre nei prossimi anni con l'obiettivo anche di far crescere il territorio locale facendosi promotore della diffusione dell'Information Technology all'interno delle micro e piccole imprese che caratterizzano il sistema produttivo pugliese. Di contro, l'acquisizione avvenuta nel 2020 da parte di una SpA ha anche l'obiettivo di migliorare l'organizzazione interna e rendere l'azienda più competitiva anche dal punto di vista commerciale, al fine di potersi inserire in nuovi mercati internazionali.

Innovazione e competitività che si traducono nell'inserimento di due nuove tecnologie per la fornitura dei servizi:

Enterprise Resource Planning (letteralmente "pianificazione delle risorse d'impresa" in abbreviato ERP) è un software di gestione aziendale che consente a un'azienda di utilizzare un sistema di applicazioni integrate per gestire e integrare attività correlate a risorse umane, produzione, report, operazioni, catena di approvvigionamento e finanziarie.

Electronic Data Interchange (EDI) è l'interscambio di dati tra sistemi informativi, attraverso un canale dedicato e in un formato definito in modo da non richiedere intervento umano salvo in casi eccezionali.

Queste innovazioni, che permetteranno all'azienda di adattarsi meglio alle domande del mercato, si affiancano alla presenza di software SAAS, un modello di applicativo dove Agile sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web, mettendola a disposizione dei propri clienti via Internet (previo abbonamento) per la gestione dei work flow. Anche in ambito commerciale e per la gestione delle risorse umane l'utilizzo di gestionali SAAS ha reso i processi di acquisizione e scambio delle informazioni più snelli.

L'azienda ha potuto già rilevare dei benefici dall'introduzione delle innovazioni tecnologiche nei processi di progettazione e fornitura dei servizi, soprattutto nelle attività da remoto che sono state intraprese obbligatoriamente nel periodo di emergenza sanitaria che vede l'azienda tuttora coinvolta.

Infatti, attraverso le tecnologie ERP e Cloud computing, è stato possibile gestire risorse e processi anche a distanza.

2.3 Obiettivi aziendali e ruolo della formazione

La formazione intrapresa aveva l'obiettivo di migliorare la qualità dei processi di sviluppo, rendendo la fornitura dei servizi più rapida e snella, dando all'azienda la possibilità di acquisire maggior numero di commesse.

Come già riportato precedentemente, all'interno del parco risorse umane della software house operano non solo consulenti e sviluppatori nel ramo informativo, ma anche risorse delegate alla gestione ed al trattamento della grande mole documentale e informativa aziendale. A queste risorse umane è delegato il compito di garantire la condivisione dei dati e dei sistemi informativi, di aggiornare l'organizzazione del flusso dei dati di cui le aziende entrano in possesso; di attuare una corretta gestione degli stessi, in base alle indicazioni normative o strategiche. Tali risorse umane, pur in possesso di competenze generali e di base sui processi di gestione delle informazioni, privacy e trattamento dei dati, database di contatto, presentano un gap di conoscenze specifiche. In assenza di un intervento formativo in grado di aggiornare tali sfere di competenze, l'azienda può inficiare tutta una serie di processi riconducibili alla politica di trasparenza e di

fidelizzazione della clientela. Il tutto con inevitabili implicazioni negative sul piano della crescita aziendale e dell'immagine.

Per questo l'azienda intendeva innestare, attraverso la formazione, un significativo miglioramento della capacità di gestire e di pianificare l'efficienza della gestione informativa aziendale, con particolare riferimento alla condivisione delle informazioni di cui l'azienda entra in possesso in ragione dei servizi svolti. Il ruolo della formazione in questo senso è servita a migliorare le conoscenze tecnologiche ed informatiche funzionali al work-flow aziendale, in modo tale da garantire adeguati livelli di organizzazione del flusso di lavoro che include numerose persone, mansioni e risorse.

Oltre agli obiettivi prefissati, si è potuto rilevare un miglioramento del clima aziendale, soprattutto in termini di rafforzamento e di affiatamento delle attività di squadra.

2.4 La formazione nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e per il prossimo futuro

Durante l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, Agilex non ha subito effetti negativi poiché ha continuato senza alcuna interruzione ad operare e offrire i suoi servizi in entrambi i regimi. A maggior ragione per quanto riguarda le prestazioni con i clienti che necessitavano di rafforzare i loro servizi a distanza.

Nel corso dell'emergenza non sono state erogate ai dipendenti delle attività formative a distanza per quanto riguardava l'adeguamento alla normativa per tutti quegli adattamenti resi necessari nella prassi quotidiana relative alle pratiche igienico-sanitarie di contenimento della diffusione del Covid-19, tanto per la sicurezza dello staff quanto per i pazienti, in quanto le attività aziendali si sono svolte in smart working.

In futuro Agilex tenderà a privilegiare la formazione a distanza sui temi che riguardano soprattutto la remotizzazione delle attività oltre che aggiornamento e studio di nuovi linguaggi di programmazione. A tal fine si auspica che anche Fondimpresa favorisca il superamento delle attività formative in aula e renda più digitali le procedure di presentazione gestione e rendicontazione delle attività formative.

Rispetto allo scenario immaginato, in che modo ritiene che Fondimpresa potrà essere di supporto nel finanziamento della formazione continua per i dipendenti? Favorendo e migliorando le modalità della formazione a distanza

2.5 Considerazioni riepilogative

Per un'azienda che fa della costante ricerca dell'innovazione tecnologica nel campo dell'informatizzazione dei processi il suo obiettivo strategico fondante, l'innovazione gestionale diventa una necessità, se non un motivo di rallentamento della sua crescita.

La formazione che ha svolto nel piano WORK FLOW AGILEX mira proprio a superare il gap di competenze specifiche per proporre nuovi prodotti e nuove soluzioni ai clienti di un mercato in espansione sia a livello nazionale che internazionale. In un settore in cui, la pandemia, ha accelerato il processo di crescita già in atto dai primi anni del 2000 ma che il Covid ha radicalizzato in tutti i sistemi nazionali

3 IL PIANO FORMATIVO

3.1 L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati

L'assetto organizzativo del piano ha previsto l'intervento e la collaborazione di un ente di formazione professionale ASCLA di Lecce che si è occupato della progettazione, organizzazione didattica e rendicontazione. L'attività di erogazione della formazione è stata gestita da Agilex.

Le attività previste nel piano formativo sono state interamente incentrate sui bisogni rilevati in funzione dei processi in atto in azienda e del bisogno continuo di adeguare le competenze delle aree coinvolte.

L'analisi dei fabbisogni formativi ha evidenziato elevati gap di conoscenze e di competenze delle risorse umane della sezione dedicata alla creazione dei prodotti software. Infatti, pur in possesso di competenze generali e di base sui processi di gestione delle informazioni, privacy e trattamento dei dati, database di contatto, presentavano delle lacune cognitive specifiche in grado di supportare l'implementazione di procedure organizzative, come esempio sulla condivisione orizzontale dei dati o sulla sicurezza informatica (es. definizione di strumenti, ruoli e funzioni) alle quali faccia seguito l'adozione di un work-flow aziendale funzionale ad una gestione ottimale dei dati e dei processi.

3.2 Il Processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti

Tali fabbisogni formativi sono stati riportati durante una riunione aziendale tra i referenti aziendali e l'ente di formazione. L'area interessata riguardava la progettazione e lo sviluppo di software e l'assistenza continua ai clienti che li utilizzavano. I fabbisogni formativi si sono tradotti nell'individuazione dei moduli formativi inseriti nel progetto e al numero di ore ad essi destinate.

Il primo "Sistemi informativi per il Workflow" della durata di 20 ore ha riguardato la conoscenza e l'utilizzo dei principali strumenti di supporto alla realizzazione del work-flow aziendale.

Il secondo "Ottimizzare i Processi" della durata di 14 ore innesta competenze e conoscenze di sistema che permetteranno ai destinatari di integrare efficacemente le proprie funzioni di processo.

Questi due moduli hanno avuto i seguenti contenuti specifici:

- L'introduzione del cloud computing nell'azienda e all'interno dei processi aziendali.
- Utilizzo di Cloud Platforms, nello specifico il Google Cloud Platform.

Le azioni formative hanno fatto in modo che tutte le risorse umane coinvolte nel progetto, alla fine del percorso formativo potessero essere autonome nel processo di gestione e trattamento della mole documentale e informativa dell'azienda.

Le figure professionali coinvolte sono state le risorse tecniche (programlatori, analisti) direttamente coinvolte nel processo di fornitura di servizi IT, in quanto maggiormente interessate al miglioramento dei processi di gestione delle attività di produzione.

La progettazione del percorso formativo in termini di obiettivi formativi, esiti attesi, metodologie didattiche, destinatari dei corsi è risultata coerente rispetto a quanto emerso dall'analisi dei fabbisogni

Durante la gestione del piano non ci sono stati cambiamenti ed oltre agli obiettivi prefissati, si è potuto rilevare un miglioramento del clima aziendale, soprattutto in termini di rafforzamento e di affiatamento delle attività di squadra.

Il 30% circa della formazione è stata svolta in modalità action learning. La restante parte mediante lezioni frontali con l'ausilio di supporti didattici quali slide e dispense. Tali metodologie sono risultate adeguate al raggiungimento dell'obiettivo formativo.

Il docente è stato individuato all'interno della stessa azienda, in base al ruolo ricoperto e all'esperienza professionale, in quanto ex professore universitario. Lo stesso si è mostrato pienamente all'altezza dell'attività formativa svolta.

L'azienda ha deciso di procedere con l'erogazione intensiva della formazione in un periodo di scarse attività produttive e consulenziale. In questo modo si sono evitati imprevisti di qualsiasi genere che potessero rallentare o bloccare l'attività formativa.

Complessivamente il grado di partecipazione è stato positivo. Al termine del corso è stata predisposta una check-list per l'individuazione del grado di soddisfazione in termini di:

- luoghi e orari della formazione
- contenuti formativi
- metodologie formative
- grado di preparazione del docente
- grado di supporto e disponibilità del referente dell'ente di formazione

L'azienda ha predisposto un sistema di monitoraggio e valutazione degli apprendimenti acquisiti dai dipendenti tramite la partecipazione ai corsi di formazione e al termine del corso sono stati somministrati dei test di valutazione dell'apprendimento e infine sono stati rilasciati degli attestati di frequenza.

In seguito alla formazione è stato rilevato un significativo miglioramento della capacità di gestire e di pianificare l'efficienza della gestione informativa aziendale, con particolare riferimento alla condivisione delle informazioni di cui l'azienda entra in possesso in ragione dei servizi svolti. In particolare l'azienda ha migliorato le conoscenze tecnologiche ed informatiche funzionali al work-flow aziendale.

3.3 Considerazioni riepilogative

Le azioni formative messe in campo dall'azienda hanno permesso agli addetti di far fronte rapidamente alle lacune formative che sono state determinate dall'inserimento dell'innovazione nella gestione dei processi e che ha portato con sé nuove procedure informatiche da adempiere obbligatoriamente.

Secondo l'intervistato tutto il processo della gestione della formazione ha tenuto conto dei fabbisogni rilevati, degli obiettivi aziendali e dei processi di innovazione in corso.

Come per l'analisi dei fabbisogni, l'azienda è stata coinvolta anche nella scelta degli obiettivi formativi e dei contenuti. Nello specifico si è condiviso l'obiettivo specifico di migliorare la capacità dei lavoratori di interpretare le dinamiche aziendali e di conciliare gli obiettivi aziendali con quelli individuali, progettando i contenuti formativi basati sull'innovazione di prodotto/processo assunta dall'azienda stessa.

Oltre agli obiettivi prefissati, dai questionari post erogazione della formazione, si è potuto rilevare un miglioramento del clima aziendale, soprattutto in termini di rafforzamento e di affiatamento delle attività di squadra.

Elementi di forza sono stati i contenuti e le metodologie utilizzate, come ad esempio le simulazioni per mostrare l'applicazione pratica dei fondamenti teorici. Dai questionari di valutazione è emerso come ci si propone di aumentare l'impegno nella formazione ed aggiornamento in termini di tempo da dedicare alla

stessa. In tal senso si ritiene che qualsiasi tipo di attività formativa sia sempre utile perché rinfresca i concetti conosciuti, aggiunge nuove competenze ed è anche occasione di confronto con i colleghi sulle metodologie e processi lavorativi.

4. L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

4.1 L'impatto della formazione

Dall'incontro con i referenti aziendali si è potuto constatare che l'impatto della formazione sullo svolgimento delle attività aziendali è stato senz'altro positivo.

Si è andata delineando una nuova gestione delle attività di progettazione e sviluppo dei servizi/prodotti software sia per la crescita aziendale, sia per l'immissione nel mercato, migliorando i risultati aziendali sia in termini di efficienza e di tempo, sia di efficacia per il raggiungimento dei risultati e migliore qualità dei servizi offerti. Si percepisce maggiore serenità dei lavoratori nello svolgimento dei compiti assegnati. I gestionali introdotti hanno poi incrementato il lavoro di squadra ed è migliorata l'attività di controllo ed anche di auto-controllo del lavoro svolto.

Gli interventi formativi realizzati hanno, da un lato, migliorato la consapevolezza dei lavoratori in merito alle competenze possedute e al gap di competenze da colmare e, dall'altro, sviluppato le competenze tecniche necessarie alla corretta gestione dei nuovi processi aziendali.

In particolare, nei reparti produttivi gli interventi realizzati hanno portato un visibile miglioramento nell'organizzazione della linea migliorando i rendimenti in termini di efficacia ed efficienza in termini di produttività.

I principali cambiamenti riscontrati, a fronte di una maggiore consapevolezza dell'importanza del ruolo, fanno riferimento ad una migliore applicazione delle procedure aziendali, ad un miglioramento significativo delle performance e delle capacità dei lavoratori di individuare le possibili aree di aggiustamento e di proposta di soluzioni più efficienti.

L'inserimento dei nuovi software, ha avuto un forte impatto sull'attività lavorativa, accelerato dalla crisi pandemica che ha favorito una diffusa remotizzazione delle attività. Prima, ma anche durante il periodo acuto della diffusione pandemica, sono stati calendarizzati dei meet settimanali per tutto il reparto tecnico e meet specifici per ogni singolo progetto resi possibili dalle nuove tecnologie e dai nuovi software introdotti in azienda. Inoltre, si sono potute apprezzare nuove metodologie per la gestione dei task ed esecuzione dei processi di progettazione e sviluppo, mediante anche la condivisione immediata dei risultati raggiunti e delle verifiche sulla qualità del lavoro svolto.

Anche dal punto di vista del Capo dell'Ufficio del Personale le attività sono state progettate e realizzate in maniera perfettamente aderente ai bisogni formativi. La realizzazione si è conclusa con un elevato grado di soddisfazione, che ha sottolineato l'importanza di questo genere di attività formative. I lavoratori hanno partecipato attivamente con la consapevolezza del ruolo di ciascuno nel cambiamento radicale in atto.

I lavoratori hanno appreso una nuova gestione dei compiti assegnati, basata sulla qualità del lavoro e non sulla quantità. Hanno affrontato le attività di progettazione e sviluppo con maggior serenità, focalizzando da subito l'obiettivo da raggiungere ed il processo da seguire per giungere alla meta. Anche le attività da svolgere in team sono più semplici da eseguire, avendo migliorato i metodi di condivisione dei task assegnati e svolti.

Rispetto all'impatto dell'azione formativa sui processi aziendali si può affermare che il progetto è stato fondamentale per disegnare un nuovo funzionigramma costruito con maggiori competenze e con strumenti più adeguati. Progettata per rispondere ad una determinata esigenza di riorganizzazione aziendale, la formazione erogata ha pienamente raggiunto gli obiettivi portando un altro grado di automazione dei processi organizzativi e comunicativi interni all'azienda. Il management aziendale al termine dell'attività formativa del piano in oggetto, sta valutando molto positivamente gli effetti e l'impatto avuti dalle attività

formativa sul cambiamento in atto all'interno dell'azienda. La percezione è che ora le fasi del processo aziendale e i compiti di ciascuno risultano molto più evidenti e chiari.

4.2 Considerazioni riepilogative

Guardando ai risultati e all'impatto concreto che il percorso ha avuto, non si può non sottolineare l'efficacia che l'azione formativa ha avuto non solo sul gruppo di discenti ma su tutti i dipendenti di Agilex. Anche se il numero di partecipanti era relativamente esiguo, il corso ha avuto un effetto moltiplicatore sull'intera organizzazione: i discenti infatti hanno applicato quanto appreso nei rapporti interni aziendali così da stabilire un nuovo modus operandi che funzionasse per tutti i settori e i relativi servizi.

In un'ottica di crescita e di sviluppo l'azienda ha valutato questo progetto molto positivamente. Gli obiettivi strategici posti alla base del percorso formativo, sono stati raggiunti grazie alle soluzioni programmatiche contenutistiche e metodologiche, in termini di innovazione tecnologica, proposta dall'ente di formazione soggetto attuatore, frutto, anche, di un'attenta analisi dei fabbisogni.

L'azienda soddisfatta per i risultati ottenuti si è così potuta concentrare nel far crescere i propri lavoratori all'interno dell'azienda grazie alle nuove competenze acquisite con la formazione. Soprattutto in un'ottica di crescita e innovazione dei prodotti.

Un maggiore coordinamento, un più attento lavoro di squadra, un più intenso amalgama tra i diversi profili professionali e le varie attività. Scambiarsi idee, suggerimenti e soluzioni anche se tra diversi gruppi di lavoro è sempre positivo e va incoraggiato il più possibile.

L'entusiasmo e la soddisfazione sono veramente elevati, perché a distanza di tempo si può affermare che l'azione formativa sia stato un successo: i professionisti appartenenti ai diversi settori riescono a coordinare le proprie attività generando anche uno scambio di idee tra i diversi rami di servizi, condividendo ciascuno per quanto possibile il proprio know-how con gli altri, seppur le competenze siano altamente variegate. I gruppi di lavoro si interfacciano continuamente tra di loro, evitando in questo modo di avere compartimenti stagni e a sé stanti

5 CONCLUSIONI

5.1 Gli elementi e/o fattori che hanno influito positivamente sulla formazione

Gli elementi che hanno influito positivamente sulla formazione sono da ricercare sicuramente nell'attenta analisi del fabbisogno aziendale, nella figura del docente scelto e nelle metodologie didattiche impiegate.

L'attività di ricerca sul fabbisogno si è svolta prima internamente all'azienda, e questo ha permesso una più attenta valutazione informale da parte dei dipendenti stessi e il management grazie a uno scambio di problematiche, idee e suggerimenti; in seguito esternamente con l'ente formativo, affinché si venisse a creare una perfetta coincidenza tra quelli che erano gli obiettivi, i reali bisogni e i risultati attesi dall'azienda e ciò che l'azione formativa poteva offrire.

I docenti per ciascun modulo hanno utilizzato prevalentemente la modalità di lezioni frontali ma hanno costantemente affiancato i partecipanti guidandoli nelle esercitazioni pratiche che hanno riguardato l'utilizzo dei nuovi software e nelle simulazioni di generazione di nuovi workflow aziendali ed il loro inserimenti in ambiti lavorativi di aziende complesse.

Questo elemento è riscontrabile nelle interviste fatte ai partecipanti che hanno gradito molto l'approccio pragmatico che ha consentito loro di applicare nel concreto quanto appreso in aula e di migliorare le performances individuali nell'applicazione di quanto appreso nelle loro attività lavorative.

Infatti immediato è stato il riscontro positivo dell'impatto delle azioni formative sugli obiettivi aziendali. Si registrano minori errori nella redazione di progetti di nuovi servizi e prodotti all'interno della software house. Consulenti e sviluppatori, attraverso l'utilizzo dei nuovi software implementati, ora sono in grado di elaborare servizi e prodotti da immettere sul mercato in maniera più completa, tempestiva e certificati che si traducono in un miglioramento dei risultati economico finanziari dell'azienda

5.2 Le buone prassi formative aziendali

Non si riscontrano buone prassi formative. Tuttavia il progetto è da segnalare per il forte impatto che ha avuto nelle dinamiche aziendali e nella crescita sul mercato che ha apportato all'azienda. In tal senso la formazione ha apportato i seguenti benefici all'azienda:

- individuare le "buone idee" che si possono tradurre in concrete "opportunità di fare";
- identificare i gap di competenze e poi integrare gli sforzi di competenze diverse, facendo emergere le eccellenze interne;
- semplificare e accelerare i processi di sviluppo interno e di crescita dell'identità aziendale;

In definitiva, l'azione formativa di Agilex, pertanto, ha permesso all'azienda di raggiungere gli obiettivi prefissati (digitalizzazione delle procedure interne con l'aumento dell'offerta di prodotti ai clienti), con un rapporto costi benefici a tutto vantaggio dei secondi sia in termini interni (accrescimento delle competenze del personale) sia esterni (rinnovamento del catalogo per rispondere alle esigenze del mercato), nonché in termini qualitativi.

5.3 Conclusioni

Concludendo l'analisi del piano "Workflow Agilex" possiamo certamente apprezzare il lavoro fatto dai diversi soggetti che vi hanno preso parte. Negli incontri telematici con il referente del progetto e con il consigliere di amministrazione è emersa una corrispondenza di obiettivi che ha facilitato la riuscita del piano.

Il progetto di innovazione tecnologica a cui il piano formativo è legato era sicuramente delicato ed impattava sull'area aziendale più importante per la crescita di Agilex nel mercato internazionale. L'Azienda si è data l'obiettivo di innovare tecnologicamente i processi della software house.

La progettazione e gestione delle attività formative da parte dell'ente formativo è stata fatta con il coinvolgimento dell'azienda interessata attraverso un processo di rilevazione dei fabbisogni che ha previsto numerosi contatti tra il management ed i lavoratori e tra il management e l'ente formativo che ha permesso la progettazione di un intervento personalizzato partendo dall'analisi di percorsi già predisposti dall'azienda.

Per cui tipologia delle azioni, metodologie didattiche e durata delle azioni sono state individuate in collaborazione con l'azienda secondo le esigenze specifiche.

Dalle interviste è emerso inoltre una grande consapevolezza, da parte dei lavoratori coinvolti nella formazione, dell'importanza dello sviluppo delle proprie competenze sia per la crescita individuale in relazione al ruolo di ciascuno sia per la competitività dell'azienda sul mercato. Ciò costituisce sicuramente un fattore di successo dell'azienda sul mercato.

Il management dell'azienda è consapevole del fatto che il livello delle competenze delle risorse umane riveste una leva di competitività rilevante per il posizionamento sul mercato ed in questo investe tantissimo.

In questo quadro il canale di Fondimpresa rappresenta una fonte di finanziamento rilevante negli investimenti in formazione di Agilex che in sede di intervista ha auspicato un maggiore impulso alle attività formative a distanza.