

Il **CENTRO SERVIZI FORMAZIONE** s.c.s. è un ente accreditato per l'erogazione di servizi alla formazione ed al lavoro presso Regione Lombardia con sedi a Pavia, Vigevano e Milano; attualmente, in qualità di capofila del conto aggregato Direct Learning presso il fondo paritetico interprofessionale **FonARCom**, si occupa di progettare ed erogare formazione direttamente ai dipendenti delle aziende aderenti al gruppo con il progetto quadro "**Azienda&Formazione**". Il progetto è nato con lo scopo di offrire ai lavoratori subordinati l'occasione di crescere e di qualificarsi sviluppando motivazione e consapevolezza del proprio ruolo in azienda. "**Azienda&Formazione**" presenta la possibilità di analizzare, comprendere e risolvere le problematiche aziendali che spesso rappresentano un ostacolo alla crescita delle organizzazioni e le carenze di competenza individuali. Attraverso la realizzazione di percorsi formativi e di specifici interventi professionali, le aziende chiamate ad operare in un sistema complesso e in un mercato ormai sempre più competitivo, saranno in grado di gestire con maggiore sicurezza e autonomia eventuali difficoltà.

La realizzazione delle attività (numero delle edizioni formative, portata delle iniziative di analisi fabbisogni e ricerca) sono subordinate e precedute da efficaci azioni di informazione e di promozione delle opportunità offerte dal Fondo FonARCom alle aziende coinvolte nel progetto quadro "**Azienda&Formazione**".

**CENTRO SERVIZI FORMAZIONE** con la promozione del conto aggregato di rete, intende organizzare idonee azioni di comunicazione le quali avranno come oggetto preminente l'offerta di attività di analisi dei fabbisogni formativi dei lavoratori delle aziende coinvolte, attività di informazione e formazione a beneficio dei dipendenti ad esse associabili e attività di sviluppo di metodologie attive ed innovative per la formazione.

Le principali **procedure** attuate all'interno del progetto per ogni piano da presentare sono:

➤ **ANALISI DOMANDA E RILEVAZIONE BISOGNI FORMATIVI:**

- Tutti i percorsi di formazione vengono individuati tramite un'attenta analisi del fabbisogno formativo espresso sulla base di concrete necessità individuate nelle singole aziende facenti parte del Conto Aggregato;
- Vengono ciclicamente somministrate a tal fine le schede di analisi del fabbisogno formativo aggiornate di anno in anno o eventualmente viene richiesto un aggiornamento sulle singole necessità via e-mail o per contatto telefonico;

- E' possibile così uniformare le richieste in percorsi omogenei in grado di rispondere opportunamente e tempestivamente alle necessità emerse anche per gruppi di settore (Cooperative sociali, sicurezza per parrucchieri, Sicurezza per gli operai di falegnamerie industriali, Sicurezza Alimentare per aziende alimentari, ecc) o per macro-tematica di riferimento (Sicurezza, Internazionalizzazione, Comunicazione e relazioni Interpersonali, Formazione per Educatori, ecc).

L'analisi del fabbisogno formativo delle aziende del Territorio prevalentemente Lombardo porta così alla definizione di alcune aree tematiche per le quali è maggiore la richiesta e la necessità di informazione e formazione seguendo sempre il progetto quadro **“Azienda&Formazione”**, riassumibili in:

1. **Area comunicazione** (tecniche di comunicazione e relazione rivolte all'interno dell'organigramma, comunicazione esterna con i clienti finali, tecniche di comunicazione con gli assistiti affetti da patologie o di nazioni diverse, gestione conflitti, ecc).
2. **Area Sicurezza Sul Lavoro** (formazione obbligatoria dei lavoratori, aggiornamenti, antincendio, primo soccorso, aggiornamento RLS, HACCP, ecc)
3. **Internazionalizzazione** (specializzazione nelle lingue straniere per tipologia di mansione, marketing internazionale, ecc)
4. **Area ICT: Information and Communication Technologies** (innovazione informatica e tecnologica, gestione di piattaforme informatiche, creazione di siti web, ecc)
5. **Area Socio Assistenziale e Sanitaria** (legislazione sanitaria, counselling in sanità, formazione per gli operatori delle rsa, per operatori di strutture d'accoglienza disabili, per educatori di studenti stranieri o disabili delle scuole, ecc)
6. **Adeguamento Competenze/Innovazione** (strumenti e strategie del lavoro, umanizzazione delle cure, patentini per operatori termografici, ecc)

#### ➤ **PROGETTAZIONE E COMUNICAZIONE**

I fabbisogni formativi vengono opportunamente rielaborati e uniformati in singole azioni formative che rispondono esattamente a quanto richiesto da ogni singola azienda ma in modo ottimizzato; coloro che hanno pochi dipendenti da formare hanno la possibilità di inserire i propri dipendenti in corsi interaziendali, coloro che hanno numerosi dipendenti possono se lo richiedono organizzare corsi aziendali; tutta la

formazione richiesta può essere svolta sia presso la sede aziendale che presso le numerose aule in una delle 3 sedi del Centro Servizi Formazione.

I percorsi formativi riuniti in un unico Piano, una volta progettati, vengono presentati alle parti sociali tramite l'apposito strumento su FARC secondo le modalità previste sul relativo manuale d'uso che indica come compilare i formulari di progettazione. Dopo essere stati approvati dalle parti sociali si presentano sul sistema al fondo stesso FonARCom; Ottenuta l'approvazione è possibile quindi passare alla promozione e diffusione alle aziende che fanno parte del conto aggregato tramite e-mail inviate costantemente alle mailing list del CFR, tramite telefonate ai responsabili delle risorse umane e/o titolari, tramite save-the-date; continuando pertanto a relazionarsi con i destinatari per offrire loro il miglior servizio in termini di organizzazione e compatibilità con le disponibilità di tempo dei lavoratori e le esigenze produttive dell'azienda; la partecipazione dei dipendenti avviene tramite la sottoscrizione e la compilazione di una scheda anagrafica partecipante che permette al Centro di inserire tutti i dati richiesti sul portale FARC.

#### ➤ **GESTIONE DEL PROGETTO: COORDINAMENTO, TUTORAGGIO, MONITORAGGIO**

L'attività di Coordinamento viene strutturata per fare in modo che le ore di formazione previste in fase progettuale e conseguenti al reale fabbisogno raccolto dalle aziende richiedenti, vengano erogate in modo completo e corretto, rispettando i tempi e i modi previsti sia secondo il manuale di gestione del fondo FonARCom, sia secondo le esigenze aziendali. L'erogazione della formazione avviene tramite il coinvolgimento di docenti professionisti che fanno parte della grande rete formativa del Centro Servizi Formazione o attraverso l'incarico a terzi delegati o incaricati ad personam che vengono richiesti espressamente dalle aziende in qualità di professionisti nel loro settore. Il lavoro di coordinamento, supportato da un'attenta attività svolta dai tutor d'aula consentono anche di ottimizzare l'organizzazione didattica e di svolgere le attività di misurazione e valutazione del processo di apprendimento dei discenti, di verificare l'effettivo rispetto delle pratiche burocratiche e gestionali del corso, di supervisionare nel corso di erogazione di tutto il piano il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in fase di presentazione e approvazione di ogni piano approvato. Vengono oltretutto somministrati questionari di gradimento rispetto ai corsi e rispetto ai docenti in modo da poter trarre risultati qualitativi del servizio offerto al fine di trarne sempre una verifica di efficacia e di rispondenza ai risultati attesi.

## ➤ LE FINALITÀ DEL PROGETTO QUADRO AZIENDA&FORMAZIONE

Tutti i piani formativi progettati all'interno del quadro “**Azienda&Formazione**” prevedono percorsi di formazione che vengono proposti e che sono indispensabili per fornire nuovi strumenti e per aggiornare le competenze già parzialmente acquisite, migliorando la preparazione del personale aziendale e rendendo l'azienda capace di crescere e affermarsi in un mercato in continua evoluzione.

Le finalità del progetto quadro previsto nel documento Programmatico sono riassumibili nel:

- riconoscere tempestivamente le criticità aziendali
- analizzare le necessità formative dei dipendenti e le lacune strutturali e organizzative dell'azienda
- valorizzare il potenziale del proprio personale impiegato
- aumentare e aggiornare le competenze di coloro che in azienda vogliono investire nella formazione
- gestire le criticità e aiutare a risolverle
- accompagnare le aziende nei percorsi formativi
- aumentare la competitività delle aziende

Con ogni piano formativo presentato si vuole offrire pertanto l'opportunità, anche alle micro imprese, di formare ed informare, oltre che aggiornare, i propri dipendenti circa la sicurezza sul lavoro responsabilizzandoli nel loro operato quotidiano e contemporaneamente valorizzando la qualità del loro lavoro presso l'azienda di appartenenza. Si desidera offrire inoltre strumenti importanti come la preparazione per il primo soccorso in caso di necessità di intervento sul posto di lavoro, come per la prevenzione Incendi negli ambienti in generale e sul lavoro nello specifico, acquisendo le conoscenze base per gestire le prime emergenze. Si desidera inoltre fornire risposta ad altri fabbisogni formativi aziendali che riguardano la necessità di continuare ad offrire aggiornamenti linguistici ai dipendenti che quotidianamente lavorano con l'estero, aggiornamenti sull'utilizzo di specifiche apparecchiature nell'industria alimentare e tutta quella formazione rivolta agli operatori del settore socio-sanitario che consentano un costante aggiornamento e aumento delle competenze, sia nella gestione delle relazioni e dei conflitti, sia nella valutazione dei processi educativi, nella costruzione della rete, ecc ecc.

Il Centro Servizi Formazione attraverso la realizzazione del progetto quadro **“Azienda&Formazione”** si pone l'obbiettivo di accompagnare tutte le aziende diventando un riferimento consulenziale e formativo. Il coinvolgimento settoriale è ad ampio spettro merceologico: metalmeccanico, elettrico, idraulico, artigianato, studi professionali, pubblici esercizi, cooperative sociali, Industria.

Diverse metodologie in base al tipo di intervento formativo e al differente gruppo di destinatari presente in aula possono essere utilizzate:

- *formazione in aula*: il cambiamento di contesto e di luogo per il lavoratore evidenzia l'importanza del momento formativo e rende l'allievo più libero di esprimere le criticità agevolando il confronto
- *laboratori informatici*: le attrezzature tecniche e i programmi informatici sono fondamentali per apprendere contenuti pratici che necessitano di esercitazioni
- *formazione on the job*: vivere la formazione all'interno della propria azienda consente di mettere in luce aspetti lavorativi che, senza l'aiuto di un formatore esperto ed esterno, non sarebbero di immediata lettura
- *esercitazione e casi pratici*: i casi aziendali e le esercitazioni aiuteranno a comprendere pienamente gli aspetti teorici trattati in aula
- *aule di discussione* e particolari attività di gruppo interaziendali: un confronto, una formazione dinamica e un'apertura al nuovo possono trovare spazio solo nella condivisione di esperienze. Questa metodologia, soprattutto nell'area tematica della comunicazione è uno strumento essenziale alla formazione.

## ➤ **RISULTATI CONTO FORMAZIONE DI RETE**

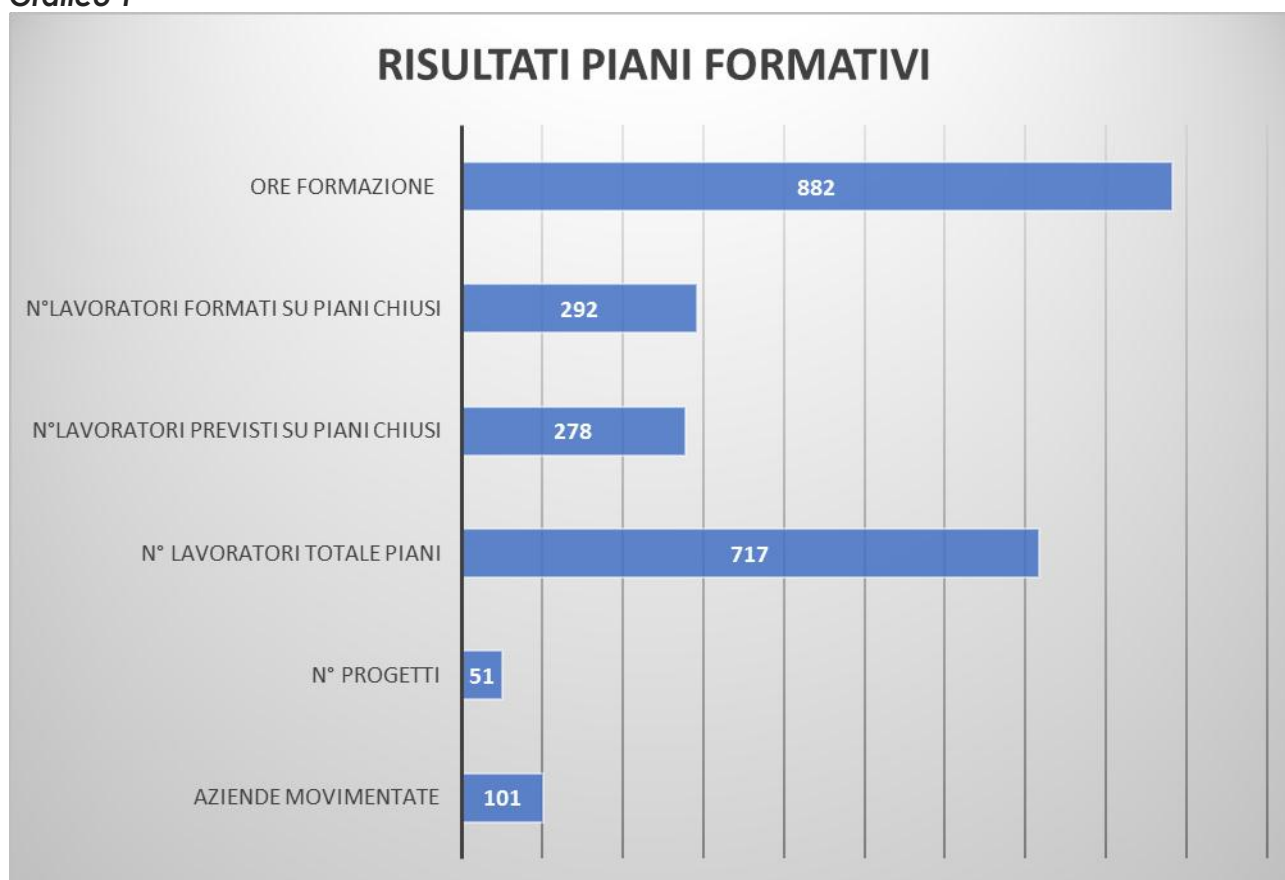
I risultati riassumibili ad oggi rispetto al grado di soddisfazione di tutti coloro che hanno partecipato alle sessioni formative è stato un importante feedback sulla bontà dell'intero progetto, sia in termini di preparazione dei docenti, sia riguardo la metodologia didattica utilizzata oltre che rispetto all'offerta formativa stessa. I risultati raggiunti e le conoscenze acquisite al termine dei corsi sono reputabili perfettamente in linea con quanto previsto in ogni fase progettuale, ciò significa che le aziende hanno sempre ampiamente contribuito ad innalzare il livello di competenze dei propri dipendenti, in ogni area di formazione e di intervento per settore d'appartenenza.

I risultati ottenuti ad oggi, prevalentemente rispetto agli ultimi due piani formativi, risultano complessivamente positivi e di riflesso hanno portato le aziende ad un elevato grado di

soddisfazione per la scelta effettuata di entrare a far parte del progetto generale "Azienda&Formazione" proposto dal Centro Servizi Formazione di Pavia, Vigevano e Milano che, in qualità di Soggetto Attuatore e di Ente di Formazione, si propone di continuare ad offrire alle Aziende percorsi di formazione di qualità.

I risultati sino ad oggi raggiunti sono riportati nei grafici qui di seguito riportati:

**Grafico 1**



**Grafico 2- Aziende del Conto di Rete con CSF Proponente e Attuatore**

