

# sara assicurazioni

Assicuratrice ufficiale  
dell'Automobile Club d'Italia



# La Formazione in Sara e il workout

Milano 3 ottobre 2013

Michele Mannella

# La Formazione in Sara

---

La formazione è un elemento cardine nella vita lavorativa dei dipendenti.

diritto / dovere di formarsi, tanto sul piano delle attività lavorative (formazione tecnica), quanto su quello della crescita professionale e personale (formazione Manageriale /comportamentale).

Per agevolare e coinvolgere i dipendenti, la Direzione Risorse Umane ha consolidato un Processo di Rilevazione Fabbisogni Formativi caratterizzato da momenti istituzionali predefiniti.

Garantito dalla completa disponibilità della Funzione Formazione nel rilevare, integrare e modificare le esigenze in coerenza con i continui cambiamenti aziendali/organizzativi che nel corso dell'anno possono subentrare.

# La Formazione in Sara

---

Formazione  
e-learning

Formazione in  
aula/outdoor



Formazione  
erogata da  
Formatori  
interni

Training on the job

## Formazione in aula/outdoor

---

Rappresenta il canale più utilizzato ed è costituita sia dalla formazione finanziata dal Fondo FBA sia dai corsi acquistati sul mercato (Formazione a Catalogo). Gli elementi che caratterizzano tale formazione sono:

**1. Customizzazione dei contenuti.** Sempre più spesso anche gli interventi progettati da società esterne vengono erogati *in House* e customizzati in base alle esigenze dei partecipanti;

**2. Metodologia esperenziale.** Anche contenuti tecnici vengono trasmessi attraverso una metodologia d'aula esperenziale che permette ai partecipanti di "mettere in pratica" sin da subito i concetti acquisiti. *Role play – case history – giochi d'aula – piani di azione* sono presenti in tutti gli interventi formativi.

**3. Monitoraggio e verifica dei risultati degli interventi.** Tutti gli interventi partono da un'attenta analisi del fabbisogno.

una scheda di Customer Satisfaction, viene compilata dai singoli al termine del percorso formativo e confrontata con la relazione di fine corso del docente.

Sempre più spesso, ove i contenuti del corso lo permettono, gli interventi prevedono l'erogazione di un test in entrata ed in uscita per verificare l'efficacia del corso in termini di apprendimento.

## Formazione e-learning

---

Utilizzata quasi esclusivamente per fabbisogni formativi di tipo normativo, permette una fruizione veloce e capillare di contenuti non sempre facili da veicolare.

Gli elementi che caratterizzano tale formazione sono:

**1. Facilità della fruizione.**

**2. Castomizzazione dei contenuti.**

**3. Monitoraggio e verifica dei risultati degli interventi.** La piattaforma prevede la fruizione di test intermedi e finali per ogni corso, che attestano il superamento della soglia minima di apprendimento. La Direzione RU monitora la fruizione dei corsi dando supporto ai colleghi che, per vari motivi, non riescono a completare l'erogazione del corso (problemi tecnici , di visualizzazione, ecc.)

## Formazione erogata da Formatori interni e Training on the job

---

Rappresentano l'attuale sfida della Formazione in Sara per valorizzare e mettere a fattor comune il *know how delle nostre persone* ; due modalità che stanno dando notevoli risultati e che meritano di essere ulteriormente affinate:

**1. Formazione erogata da Formatori interni.** È stata creata una Accademia interna costituita da 25 risorse provenienti da tutte le Direzioni Aziendali. I Formatori di *Sara Accademy* hanno frequentato un percorso "Formazione Formatori" che ha dato le basi ai *junior* ed una maggiore "rotondità" a chi da anni ha messo a disposizione dell'azienda le sue competenze. I nostri Formatori erogano interventi sia su richiesta di altre Funzioni Aziendali, sia sulla Rete Agenziale in accordo con la Funzione preposta. La Direzione RU coordina l'organizzazione dei corsi e supporta i formatori nella progettazione/erogazione degli interventi. Le numerose richieste di interventi formativi sottolineano l'alto gradimento di tale metodologia.

**2. Training on the job.** Da sempre "apprendere facendo" è il modo migliore per assimilare e sviluppare nuove conoscenze. Sara sta cercando di utilizzare tale modalità in maniera più strutturata ed efficace. Due esempi sono: la formazione *on the job* insita nella *job rotation* (attualmente in atto nella Direzione Operations) e la predisposizione di momenti di affiancamento sul campo successivi alla formazione d'aula (progetto HD Area sinistri).

# Fasi istituzionali della condivisione interventi formativi

---



## I numeri di Sara

---

Numeri dipendenti: circa **660 dipendenti**

**Formazione acquistata sul mercato:** 220 partecipanti per un totale di 3610 ore fruite

**Formazione progettata ed erogata in azienda:** 247 partecipanti per un totale di 613 ore fruite

**Formazione finanziata:** 290 partecipazioni per un totale di 5545 ore fruite

**Formazione e-learning:** tutta la popolazione

Fondi utilizzati per la Formazione Finanziata:

- Piani Aziendali FBA
- Piani Individuali FBA
- Piani Aziendali Fondir



## WORK OUT: Il Project Management per Progetti Aziendali

---

### GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

La metodologia del Workout prevede il coinvolgimento di Responsabili di Funzione e Professional provenienti da tutte le aree aziendali, suddivisi in gruppi.

Il coordinamento è assicurato da due figure esterne un Facilitatore ed un formalizzatore.

Ogni gruppo di max 6 – 7 partecipanti, di cui uno assume il ruolo di capo progetto, con una serie di incontri periodici, dovrà portare a termine un proprio progetto aziendale.

La logica è quella di stimolare lo scambio e la condivisione tra direzioni non abituate a lavorare insieme, allo scopo di:

- Acquisire/rafforzare le competenze di Project Management
- sviluppare una riflessione circa i cambiamenti in atto in azienda
- accrescere la consapevolezza del proprio ruolo all'interno di un progetto
- stimolare la motivazione e il senso di responsabilità
- promuovere l'adozione di strategie funzionali e adattive al raggiungimento di obiettivi

## WORKOUT IN SARA

---

Sono stati attivati 5 progetti aziendali molto differenti tra loro che hanno visto il coinvolgimento di **23 risorse**:

- 1. Revisione tariffa Auto:** 5 dipendenti provenienti dalla Direzione Attuariato, Direzione Tecnica Auto, Direzione ICT, Direzione Marketing
- 2. Sviluppo Portale Legali fiduciari:** 5 dipendenti provenienti dalla Direzione Sinistri e Direzione ICT
- 3. Revisione Codice Etico:** 7 dipendenti provenienti dalla Dir. HR, Dir. Sinistri, Dir. Commerciale, Dir. Marketing, Compliance, Dir. Affari Legali e Societari, Dir. Internal Audit di Gruppo, Tutela Patrimonio Aziendale
- 4. Esternalizzazione Front Office ASSISTENZA ICT:** 1 risorse Direzione ICT
- 5. Meccanizzazione prodotti direzionali RE:** 5 risorse provenienti dalla Dir. Tecnica, Dir. ICT

## WORKOUT IN SARA

---

### **Criteria di selezione dei progetti:**

- Focalizzare l'attenzione sulle risorse/Funzioni aziendali che avevano evidenziato la necessità di sviluppare/consolidare le competenze di Project Management
- I progetti aziendali dovevano essere scelti tra i Progetti:
  - già pianificati dall'azienda,
  - il cui sviluppo doveva coincidere con i tempi previsti per l'erogazione della formazione,
  - che presupponevano il coinvolgimento possibilmente di più direzioni

Si sottolinea che essendo un approccio sperimentale, era fondamentale prendere in considerazione tutto il ventaglio di possibilità offerte dalla metodologia.

Da qui la scelta di attivare 5 progetti completamente differenti tra loro.

## Rilevazione efficace workout

---

A conclusione di tutti i progetti è stato chiesto ai partecipanti di compilare una matrice benefici/ostacoli della metodologia sia in riferimento alla propria percezione che relativamente al gruppo di lavoro.

### **Gli elementi più fortemente evidenziati sono:**

- La metodologia permette di sperimentare e applicare immediatamente sul campo i principi del Project Management;
- il legare la formazione a progetti aziendali ha motivato i partecipanti;
- Gli incontri sono stati occasione di condivisione e conoscenza reciproca nel ruolo tra i partecipanti;
- Difficoltà di conciliare il lavoro quotidiano con il timing degli incontri;
- “Scontro culturale” tra i partecipanti portatori di una nuova metodologia ed i propri colleghi che non avevano partecipato al progetto

## Back Up

## Processo di rilevazione Fabbisogni Formativi

---

- Il Processo di rilevazione Fabbisogni Formativi diventa la base per tutti gli interventi formativi predisposti dalla Direzione Risorse Umane.
- La sinergia tra la Funzione “Formazione” e la Funzione “Selezione e Sviluppo” è fondamentale per lavorare in maniera sincronizzata e puntuale su tutta la popolazione.
- Nella Scheda di Valutazione e Sviluppo vengono segnalate le esigenze formative necessarie per il raggiungimento degli obiettivi, queste vengono condivise con la Funzione Formazione e diventano parte integrate della Rilevazione dei Fabbisogni Formativi.
- Numerosi risultano i momenti di allineamento all’interno della Direzione Risorse Umane, affinché i dipendenti si sentano valorizzati e supportati nella loro vita lavorativa.