

Milano, 8 giugno 2020

Alle/Agli Iscritte/i UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Formazione: incontro annuale di verifica

La scorsa settimana si è tenuta la call con l'Azienda per la verifica della **Formazione** relativa all'anno appena trascorso e delle prospettive per l'anno in corso.

Le giornate di formazione complessivamente fruite nel Gruppo (perimetro Italia compreso il comparto assicurativo) nel **2019** sono oltre 1.400.000 con un incremento di circa il 19%, ripartito in maniera significativa in tutte le strutture, e in particolare nelle Direzioni Centrali e nella Divisione CIB.

La quasi totalità di incremento è riferita alla formazione digitale, mentre rimane piuttosto stabile la quantità di giornate per corsi esterni, web tv e aula, con un incremento significativo dell'affiancamento. Rispetto all'affiancamento l'Azienda ha dichiarato che sta proseguendo nella sua strutturazione come spazio formativo ben delineato e con gli opportuni feedback.

Distinguendo la **formazione sincrona**, in cui l'apprendimento avviene interagendo in tempo reale, in aula o in live oppure tramite affiancamento, dalla **formazione asincrona**, ossia quella digitale offline (per esempio tramite la piattaforma Apprendo), l'Azienda ci ha presentato dati e informazioni sulla valorizzazione e gradimento della stessa, nonché sui programmi relativi alle linee di sviluppo.

La formazione sincrona sempre più finalizzata e gradita, prosegue il suo percorso di sviluppo di canali formativi più efficaci – dal momento che non è stimabile quando potranno riprendere le aule fisiche -, sia lavorando per la strutturazione di aule a distanza, sia mediante l'individuazione di altre tecnologie, diverse da Skype, che è risultato poco performante e coinvolgente.

La formazione asincrona ha modalità di offerta sempre più personalizzate mediante il motore *Learning Recommendation System* (LRS) che raccoglie evidenze di fabbisogni formativi da **UpPer**, applicativo utilizzato per le valutazioni delle prestazioni, e da **TETI**, sistema di rilevazione delle competenze. Il motore LRS è in grado, con riferimento alla formazione digitale, di proporre un palinsesto personalizzato di contenuti, raccomandando e proponendo con priorità la formazione obbligatoria in scadenza.

Gli strumenti della formazione nel corso del 2019 si sono arricchiti della nuova app **Myla**, rivolta al personale della Rete Banca dei Territori (gestori e Direttori di filiali), che affianca, ma non sostituisce la piattaforma di Apprendo, di cui replica i contenuti rendendoli facilmente accessibili dal cellulare aziendale. Attualmente Myla è utilizzata da 1/3 dei possibili fruitori. La platea cui è destinata è di circa 21.000 colleghe e colleghi. Di questa platea potenziale sono 17.000 coloro che sono in possesso di device aziendale su cui è possibile scaricarla, il 70% ha provveduto alla sua installazione. **Abbiamo evidenziato all'Azienda l'opportunità di segnalare questa possibilità visto il gradimento mostrato da chi ne sta invece facendo utilizzo.** A tale proposito, considerata migliore navigabilità che consente la app per le persone con disabilità **abbiamo richiesto all'Azienda di rendere disponibili i supporti aziendali anche per coloro che ancora non lo hanno ricevuto. L'Azienda ha dichiarato che sta definendo le migliori modalità per la consegna e l'illustrazione delle funzionalità dello stock di**

smartphone appositamente allestiti con la app per le persone con disabilità che in ragione del ruolo attualmente ricoperto non lo hanno ancora ricevuto.

Il periodo di lockdown è stato caratterizzato da un incremento della produzione e della fruizione di contenuti formativi. Sia attraverso l'applicazione Myla che la piattaforma Apprendo è stata offerta la fruizione di circa 7.000 oggetti formativi (2.600 erano i contenuti prodotti e validati nel 2019). I corsi obbligatori Ivass e Consob sono stati resi disponibili per tempo e la fruizione è già iniziata e auspicabilmente potrà essere maggiormente diluita nel tempo rimanente entro la scadenza e non concentrarsi come accaduto in passato nei mesi di ottobre e novembre.

I livelli medi di fruizione della formazione anche successivamente all'avvio della Fase 2 si sono mantenuti nella prima decade di maggio intorno alle 2 ore e 20 minuti medie. Posto che 2 ore e mezza di fruizione giornaliera di formazione digitale, tenuto conto dei necessari tempi di approfondimento dei contenuti visionati, sono ritenuti essere equipollenti a una giornata d'aula, così come l'Azienda stessa ha precisato nel vademecum diffuso per l'ottimizzazione della formazione flessibile, si tratta di un risultato apprezzabile. **Abbiamo dichiarato che ci aspettiamo che prosegua, come elemento culturale acquisito e condiviso, non solo una quantità di formazione fruita, ma anche una qualità della sua fruizione. Auspichiamo infatti che la fase acuta dell'emergenza sia stata occasione per tutti, anche per i capi, di comprendere l'opportunità di valorizzare adeguatamente il giusto tempo dell'apprendimento.**

In merito alla progettazione dei **contenuti** abbiamo richiesto:

- che sia valutata la produzione di contenuti ad hoc o la raccomandazione di iniziative formative già sviluppare, sulla base di evidenze rinvenienti da UpPer e Teti, oppure da casistiche ricorrenti nell'ambito di provvedimenti disciplinari,
- che sia dato più spazio a iniziative formative che possano supportare nella gestione di ansia e stress, in particolar modo per i capi visto il ruolo che in questa emergenza hanno avuto nella relazione sia con le colleghe e colleghi, oltre che con la clientela,
- che sia mantenuta alta l'attenzione a contenuti formativi volti a favorire in maniera organica una cultura inclusiva e scevra da stereotipi,
- che siano sviluppati, specie in occasione di interventi di revisione su procedure particolarmente complessi e importanti, appositi tutorial.

L'Azienda ha dichiarato il proprio interesse ad accogliere i nostri suggerimenti.

Proseguiremo la nostra attività di monitoraggio della qualità della formazione erogata e delle corrette modalità della sua fruizione. Fondamentale come sempre sarà l'apporto di segnalazioni in merito da parte delle lavoratrici e lavoratori nel nostro Gruppo. I sindacalisti **Uilca ([qui](#)) sono pronti a riceverle, non esitate a contattarli!**

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo