

## **RELAZIONE FINALE**

PROGETTO  
NET.LOG.

Cod. 172961

attuatore

*ALPHA TEAM SRL*

Questa relazione si configura quale documento di analisi conclusiva sui risultati conseguiti dal progetto. A tal fine è stata strutturata in modo tale da evidenziare gli indicatori fisici di realizzazione e gli elementi che qualificano il raggiungimento degli obiettivi dichiarati nel progetto originale. Volendo sintetizzare i 12 mesi di lavoro che hanno caratterizzato questo piano, la presente relazione analizzerà il progetto realizzato dalle seguenti prospettive:

Paragrafo 1.1: Indicatori Fisici

Paragrafo 1.2 Area contenuti

Paragrafo 1.3 Area gestione

Paragrafo 1.4 Risultati finali

## **Premessa**

Il progetto denominato NET.LOG. Competenze per l'innovazione nei servizi logistici è un piano AZIENDALE finanziato a valere del Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) e comma 3 della L.R. 32/2002 per progetti formativi rivolti a lavoratori di imprese localizzate nelle aree di crisi di Livorno e dell'Amiata.

L'impresa F.J. TYTHERLEIGH ITALIA Srl opera nel settore dei servizi di assistenza all'import/export; spedizioni merci; e servizi doganali;

A seguito della trasformazione del mercato delle spedizioni internazionali e dell'orientamento verso i mercati del far east come riferimento dei principali flussi di import/export internazionale da e verso il mediterraneo e l'Europa in generale, si è riscontrata una fase di complessiva difficoltà del settore per le imprese con base in Italia, che scontano un differenziale organizzativo/infrastrutturale negativo rispetto ai concorrenti di bacino geografico (nord Africa, Est mediterraneo). L'impresa, essendo parte di un gruppo internazionale con basi operative in Australia, Cina e Italia è stata particolarmente esposta alle dinamiche negative sopracitate;

Complessivamente, infatti, tutto il settore di attività collegate al trasporto marittimo è sottoposto a eventi e contingenze che ne evidenziano il momento di criticità

Per dare una risposta a questa esigenza di rinnovata professionalità e aumento della competitività si è proposto questo progetto di formazione ed aggiornamento, e, grazie ad una attenta analisi dei fabbisogni si sono individuate diverse aree di sviluppo:

In particolare per quanto attinente gli ambiti competenziali si identificano le aree di fabbisogno per le quali è previsto un intervento didattico di aggiornamento, qualificazione:

- Competenze gestionali per l'innovazione e implementazione dei nuovi modelli di servizio;
- Competenze e conoscenze per l'implementazione di applicativi e soluzioni ICT per la gestione/adozione dei nuovi servizi offerti ed erogati, e la gestione operativa;
- Competenze linguistiche di lingua inglese (come idioma veicolare in ambito professionale);
- Competenze nelle aree della comunicazione commerciale e marketing;
- Competenze per lo sviluppo ed implementazione di sistemi procedurali ed organizzativi standardizzati;

## Paragrafo 1.1 Indicatori Fisici

Il progetto denominato NET.LOG. ha coinvolto come beneficiarie 1 impresa: F.J.Tytherleigh Italia srl; ha permesso la realizzazione di 4 azioni formative ed una azione non formativa per un complessivo di 260 ore di formazione erogate ed un'ora di colloquio individuale di orientamento per ciascun partecipante coinvolto, i cui dati fisici sono sintetizzati come nella tabella che segue (estrpolata dal sistema informativo regionale):



### Dettaglio Attività Progetto

<b>Titolo attività:</b>	NET LOG - COMPETENZE PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI LOGISTICI	<b>Identificativo:</b>	17296 1	<b>Anno:</b>	2018	<b>Organismo intermedio:</b>	Programmazione in materia di IEF, apprendistato, tirocini, formazione continua, territoriale e individuale. Uffici regionali di Grosseto e Livorno
-------------------------	--	------------------------	------------	--------------	------	------------------------------	--

codice	tipo	titolo	ente	asse	stato	data		ore		allevi prev.	iscritti			fine			qualificati		
						inizio	fine	prev.	svolte		M	F	tot.	M	F	tot.	M	F	tot.
2018GL0257	A	SISTEMI PROCEDURALI E GESTIONALI PER I NUOVI MODELLI DI SERVIZIO	ALPHA TEAM SRL	A.4.1.1.A	conclusa	08/03/2019	12/03/2019	80	80	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4
2018GL0258	A	APPLICATIVI E SOLUZIONI PER LA GESTIONE ADOZIONE DEI NUOVI SERVIZI: GESTIONE OPERATIVA; COMMERCIALE; AMMINISTRATIVA	ALPHA TEAM SRL	A.4.1.1.A	conclusa	20/06/2018	08/01/2019	80	80	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4
2018GL0259	A	COMUNICAZIONE COMMERCIALE E MARKETING OPERATIVO	ALPHA TEAM SRL	A.4.1.1.A	conclusa	21/01/2019	07/03/2019	50	50	7	2	5	7	2	5	7	2	5	7
2018GL0260	A	BUSINESS ENGLISH FOR CARGO AND LOGISTICS PROFESSIONALS	ALPHA TEAM SRL	A.4.1.1.A	conclusa	15/05/2018	19/12/2018	50	50	10	4	6	10	4	6	10	3	6	9
2019GL0252	AS	ORIENTAMENTO	ALPHA TEAM SRL	A.4.1.1.A	conclusa	18/02/2019	06/03/2019	0	0	18	6	12	18	6	12	18	4	10	14
<b>totale:</b>								<b>260</b>	<b>260</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>38</b>

## Paragrafo 1.2 Area dei contenuti

Il piano, è stato ampio ed articolato e ha sviluppato e affrontato le seguenti aree tematiche:

- Competenze gestionali per l'innovazione e implementazione dei nuovi modelli di servizio;
- Competenze e conoscenze per l'implementazione di applicativi e soluzioni ICT per la gestione/adozione dei nuovi servizi offerti ed erogati, e la gestione operativa;
- Competenze linguistiche di lingua inglese (come idioma veicolare in ambito professionale);
- Competenze nelle aree della comunicazione commerciale e marketing;
- Competenze per lo sviluppo ed implementazione di sistemi procedurali ed organizzativi standardizzati;

<b>attività formative (corsi)</b>	<b>ALLIEVI previsti in fase iniziale</b>	<b>ALLIEVI coinvolti in fase realizzativa</b>	<b>n°ore att. form.va previste</b>	<b>n°ore att. form.va erogate</b>
SISTEMI PROCEDURALI E GESTIONALI PER I NUOVI MODELLI DI SERVIZIO	4	4	80	80
APPLICATIVI E SOLUZIONI ICT PER LA GESTIONE/ADOZIONE DEI NUOVI SERVIZI: GESTIONE OPERATIVA; COMMERCIALE; AMMINISTRATIVA	4	4	80	80
COMUNICAZIONE COMMERCIALE E MARKETING OPERATIVO	4	7	50	50
BUSINESS ENGLISH FOR CARGO AND LOGISTICS PROFESSIONALS	4	9	50	50
<b>Attività non formativa</b>	<b>ALLIEVI previsti in fase iniziale</b>	<b>ALLIEVI coinvolti in fase realizzativa</b>	<b>n°ore previste</b>	<b>N° ore erogate</b>
ORIENTAMENTO INDIVIDUALE	8	14	8	14

Il numero dei partecipanti previsti in fase progettuale è stato aumentato, nella fase realizzativa, per alcuni moduli formativi, con l'autorizzazione dell'Ente Gestore e senza ovviamente aumentare le spese relative alle attività. Questo per consentire di soddisfare una reale esigenza formativa manifestata dall'azienda e dai suoi lavoratori.

Inoltre è stata apportata in itinere una variazione rispetto alle docenze, erano previste infatti, in fase progettuale, 80 ore di docenza interna ed 80 ore di docente esterno (esperto di settore). In itinere al progetto, valutata con la direzione aziendale la necessità di portare avanti determinate attività formative con docente interno è stato valutato di richiedere tale variazione. Questa modifica ha creato uno sbilancio nella scheda finanziaria che si è gestito chiedendo ed ottenendo la possibilità di aumentare le ore di direzione e dedicare

alcune risorse per l'elaborazione di testi didattici (relativamente al modulo di marketing operativo e comunicazione commerciale).

Queste modifiche hanno consentito il pieno raggiungimento degli obiettivi progettuali e la piena soddisfazione dell'azienda beneficiaria e dei lavoratori coinvolti.

## **Paragrafo 1.2 Area gestione**

Il quadro complessivo del piano è stato delineato facendo ricorso all'integrazione di più variabili e dati oggettivi:

La strutturazione di tavoli di lavoro iniziali, ai quali hanno partecipato i vari referenti del piano ha permesso di creare fin da subito una team di lavoro che ha collaborato e condiviso gli obiettivi formativi a breve e lungo termine, le strategie formative, i risultati raggiunti ed ha cercato, quando si è reso necessario, soluzioni ai problemi/difficoltà che si possono essere manifestati durante l'erogazione e gestione delle attività. La presenza attiva e la collaborazione di persone che da anni lavorano nel settore della formazione continua ha permesso di creare un team di lavoro coeso e collaborativo che certamente influito positivamente sul buon andamento del percorso e sul pieno raggiungimento di tutti gli obiettivi progettuali.

La direzione di progetto, il coordinamento progettuale, il tutoraggio esperto, il monitoraggio delle attività e la gestione amministrativa, senza tralasciare la progettazione e l'analisi preliminare, hanno contribuito al successo delle azioni formative, lavorando assiduamente e congiuntamente, condividendo obiettivi e metodi di lavoro.

- L'attività di **monitoraggio progettuale** intesa come l'elaborazione di quanto emerso dalla rilevazione del feed-back da parte degli allievi, del corpo docente e dall'ente attuatore, effettuata attraverso il sistema di monitoraggio della qualità dell'intervento (analisi degli elementi complessivi relativi ai formandi e alle attività svolte). Il monitoraggio del piano è stato costante e trasversale ed ha permesso di far emergere i dati salienti che hanno caratterizzato questo ampio intervento formativo. Tramite il sistema di monitoraggio si è verificata la conformità del percorso formativo a quanto esplicitato in sede di progettazione. Il monitoraggio ha costituito un momento essenziale di verifica dello stato di funzionamento del progetto attraverso l'elaborazione delle seguenti comparazioni:

- confronto tra le azioni programmate e quelle realizzate;
- confronto tra i risultati attesi e quelli conseguiti;
- confronto tra il timing programmato e i tempi di realizzazione effettivi;

In particolare il monitoraggio ha svolto le seguenti funzioni:

- regolare in itinere i processi formativi
- valutare la qualità e l'efficacia/efficienza del processo formativo
- definire modelli, metodologie e strumenti innovativi e trasferibili
- valutare la qualità e il livello di relazioni instaurate

Il gruppo di lavoro, costituito da tutor d'aula, direzione, coordinatore, progettista, ed esperti di monitoraggio ha lavorato alla strutturazione dei vari strumenti di analisi sotto indicati e all'elaborazione di report finali:

- questionari ed esercitazioni per la valutazione delle conoscenze
- questionari di customer satisfaction per ogni singola azione formativa
- questionario di valutazione ex post

Il processo di monitoraggio, trasversale a tutto il progetto, ha utilizzato modalità di ricerca partecipativa e di audit che hanno coinvolto tutti i livelli decisionali del processo, con parametri e attribuzioni di valori trasparenti così da rendere tutti i soggetti partecipi e consapevoli, primi fra tutti gli allievi.

Le ore di attività formativa sono state seguite costantemente dal tutor d'aula che ha provveduto a monitorare l'andamento delle fasi formative attraverso l'utilizzo e somministrazione degli strumenti appositamente predisposti.

I questionari somministrati hanno indagato:

#### VALUTAZIONE SUI TEMI/ARGOMENTI TRATTATI

- 1) il grado di approfondimento percepito dagli allievi rispetto alle tematiche trattate in ogni modulo formativo
- 2) la rispondenza agli obiettivi dichiarati
- 3) la rispondenza con le aspettative iniziali
- 4) la percezione del grado di adeguatezza del tempo dedicato ad ogni modulo formativo
- 5) eventuali difficoltà percepite
- 6) il grado di applicazione pratica, nella realtà lavorativa, degli argomenti trattati in aula

#### VALUTAZIONE SUI DOCENTI

- 1) per ciascun docente: la chiarezza nell'esposizione, la disponibilità, la competenza e la capacità di coinvolgere l'aula

#### VALUTAZIONE SULLA EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

- 1) il grado di miglioramento delle conoscenze
- 2) il grado di utilità ed applicabilità delle conoscenze apprese
- 3) la qualità del materiale ricevuto
- 4) la qualità dell'organizzazione

Inoltre ogni docente, al termine del proprio intervento complessivo, ha provveduto a fornire all'agenzia un report in cui si è rilevato: il livelli di raggiungimento degli obiettivi formativi, l'interesse e la motivazione all'apprendimento dimostrato dal gruppo e da ogni singolo allievo/a.

Questi strumenti hanno messo il gruppo monitoraggio in grado di poter leggere l'andamento del percorso.

- L'attività di **monitoraggio finanziario**. Il gruppo di lavoro, con il supporto di rendicontatore interno ed esterno, ha monitorato le spese e provveduto a gestire il finanziamento secondo la normativa di riferimento. Effettuando le rilevazioni trimestrali delle spese e implementando il Sistema informativo regionale alle scadenze previste e implementando la rendicontazione di progetto secondo le procedure.
- L'attività di **amministrazione e gestione progettuale** che ha permesso lo svolgimento regolare di tutte le attività formative, nel rispetto delle procedure di gestione e della normativa di riferimento. Inoltre le attività delle diverse azioni formative sono state programmate tenendo conto delle esigenze formative ma

anche delle esigenze personali dei lavoratori coinvolti, impostando i corsi negli orari più consoni alla gestione delle attività lavorative ed extraprofessionali. Quindi un coordinamento ed un tutoraggio attento e puntuale.

#### **Paragrafo 1.4 risultati finali**

Possiamo affermare che tutti gli obiettivi che ci siamo prefissati in fase progettuale sono stati raggiunti che infine si sono ottenute ricadute benefiche e l'effetto sistemico sul piano aziendale dell'attività progettuale, poiché il piano si è concretizzato proprio come un'azione diffusiva di competenze professionalizzanti di diretta spendibilità operativa, e sviluppate appositamente a sostegno e supporto dal processo di riqualificazione produttiva/organizzativa in atto, e quindi nella direzione della ricerca della competitività dell'azienda.

A seguito del percorso formativo i partecipanti hanno acquisito capacità operative e gestionali che permetteranno all'azienda un miglioramento dell'assetto organizzativo necessario a garantire l'ottimizzazione delle risorse e la qualificazione dei servizi offerti.

Quello che si è prodotto è un vero e proprio scatto culturale che ha accresciuto la qualificazione del personale coinvolto, la capacità di operare al meglio in scenari professionali sempre più dinamici e competitivi, nella gestione dei servizi offerti.

In tal senso la strategia progettuale, che ha enfatizzato il ruolo del capitale umano, abbinando all'azione di sviluppo aziendale una forte dimensione di aggiornamento e riqualificazione delle competenze dei lavoratori coinvolti, è riuscita a raggiungere gli outcomes delineati in fase progettuale in termini di occupabilità e ricaduta.

Livorno, 12/03/2019