

L'anno 2019 il giorno 17 aprile presso la sede dell'Azienda di Via Attilio Benigni n. 59 si è tenuto un incontro tra:

-Zètema Progetto Cultura S.r.l: Lucia di Cicco, Caterina Cristiano

e

- CGIL, CISL, UIL,
- UGL
- RSU Zètema P.C.

### **Per la definizione del Piano di Formazione 2019-2020**

L'Azienda, avendo recepito i contributi delle OO.SS. ha presentato un piano di formazione strutturato, di cui verrà fornito dettaglio entro il prossimo maggio, che coinvolge, a passi successivi, tutta la popolazione aziendale attraverso il ricorso:

1. ai fondi interprofessionali;
2. al budget interno della formazione aziendale;
3. all'addestramento interno.

La formazione del biennio 2019-2020 prende avvio dalla riorganizzazione aziendale e dai nuovi interventi ad essa correlati. Si pone, pertanto, come elemento centrale e fondamentale per il cambiamento e per diffondere competenze innovative in una prima fase, per poi agendo a supporto del processo di cambiamento in una fase successiva.

Le parti si impegnano ad incontrarsi entro dicembre 2019 e giugno 2020 per la verifica della corretta applicazione dell'accordo; in tali sessioni l'Azienda fornirà il numero di persone coinvolte ed il dettaglio dei corsi formativi effettuati

Il piano formativo mira nello specifico al conseguimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

Innovare le competenze specialistiche determinando anche l'aumento della competitività sul mercato;

Aumentare il benessere organizzativo dei dipendenti motivandoli e sostenendo il loro processo di valorizzazione

Aumentare la produttività e la performance dei dipendenti soprattutto nei servizi al pubblico che rappresentano il "core business" della Società.

Esso, inoltre, è così strutturato:

#### Formazione generale

Ai) Formazione generale obbligatoria

#### Formazione specialistica

Bi) Formazione specialistica di Area /settore

Il Piano verrà realizzato in parte dall'azienda e in parte con finanziamenti del fondo interprofessionale Forte, con un rafforzamento del ruolo dell'addestramento interno. Il

Piano avrà **durata biennale**, al fine di conciliare le numerose iniziative formative con la garanzia della copertura del servizio e delle attività di presidio di ufficio. Durata e strutture dei percorsi possono essere soggetti a variazioni in base ad eventuali modifiche organizzative che richiedono ulteriori integrativi percorsi di adeguamenti sui ruoli.

## A) FORMAZIONE GENERALE

### 1. Teambuilding/Front Office ( addetti all'assistenza e accoglienza di sala, operatori di biglietteria e libreria, operatori Info point, operatori contact center turistico) impiegati.

E' previsto un intervento formativo legato alla valorizzazione del ruolo, e si articola in efficacia relazionale, comunicazione efficace, orientamento al cliente, ascolto e problem solving. Esso inoltre lavorerà sulla costruzione del senso di appartenenza e di identità aziendale a prescindere dal ruolo, integrando pertanto sede e territorio. Sono coinvolte tutte le unità dei settori sopra indicati

### 2. Lingua Inglese

In vista della riconversione della *mission* della ludoteca in laboratorio scientifico, stante le competenze tecniche ormai acquisite dai tutor, si prevede un intervento formativo *ad hoc* in lingua inglese che contribuirà a dare supporto allo sviluppo delle nuove attività. Sono coinvolti i Tutor della ludoteca. Inoltre, data l'importanza dell'approfondimento della lingua, è prevista la partecipazione di ulteriori figure che saranno individuate in base alla strategicità della conoscenza della lingua inglese per il ruolo agito.

### 3. Formazione Formatori

In vista della riqualificazione del settore Informagiovani si prevede un intervento mirato anche all'acquisizione delle competenze specifiche con la finalità di offrire un servizio migliore nonché competenze di carattere formativo che possono interessare l'Azienda.

Sono coinvolte le unità Informagiovani. Inoltre saranno individuate ulteriori figure selezionate in base alla strategicità della conoscenza della lingua inglese per il ruolo agito.

### 4. Metodologia Agile

La nuova organizzazione ha la finalità di favorire la realizzazione dell'attività lavorativa attraverso processi.

Si rileva, pertanto, la necessità di un intervento formativo teso all'acquisizione delle competenze mirate alla gestione e alla conduzione dei progetti che facciano leva sulla collaborazione tra le aree, la flessibilità e la velocità. La metodologia di riferimento è PM AGILE. Sono coinvolti nel progetto il Management, middle management, responsabili di settore e di funzione.

### 5. Coaching essenziale

Il Coaching è uno strumento sempre più diffuso ed affermato. I suoi campi di applicazione sono molteplici: personale (relazioni personali, lavoro, famiglia,

crescita...), aziendale, di team, sportivo. È uno strumento portatore di cambiamenti e riflessioni, aiuta a creare e raggiungere obiettivi. Risveglia la motivazione e direziona gli sforzi verso i risultati.

Il corso intende fornire le nozioni necessarie a comprendere le tecniche di coaching, le metodologie piu' diffuse, le aree di applicazione e la loro efficacia e strumenti per esercitare una leadership efficace e fondata sull'ascolto e feedback. Sono previste anche nozioni di PNL.

#### 6. Risk Management e Compliance

Obiettivo dell'intervento formativo è quello di acquisire competenze per agire conformemente alle normative e alle procedure interne con la finalità di potere adottare misure preventive per evitare il rischio di subire sanzioni penali, civili e amministrative.

#### 7. Presentazione Indicatori customer satisfaction

Sono previsti seminari interni per la presentazione degli indicatori e dei risultati di customer satisfaction al fine di identificare le aree di miglioramento ed in particolare per favorire l'orientamento al cliente.

#### 8. Seminario Scenario Culturale

Si prevede una giornata di approfondimento sullo scenario culturale legato al territorio e agli strumenti per qualificarlo con strategie di marketing.

#### 9. Codice degli appalti

L'intervento mira ad aggiornare le risorse coinvolte nelle procedure ad evidenza pubblica con la finalità di acquisire le conoscenze tecniche per la comprensione di un bando di gara, di un capitolato tecnico e delle procedure di valutazione, se chiamati a far parte di una Commissione di valutazione delle offerte di gara.

#### 10. Change Management

Il corso tende a supportare le risorse coinvolte nella delicata fase di transizione da un assetto corrente ad un futuro assetto desiderato.

Esso ha la finalità di fornire strumenti e processi per riconoscere e comprendere il cambiamento e gestire l'impatto umano di una transizione favorendo, tra le principali figure "politiche" aziendali, la comprensione del valore del cambiamento in atto.

### Ai) FORMAZIONE GENERALE OBBLIGATORIA

#### 1. Salute e sicurezza, Antincendio e primo soccorso

Si proseguirà all'aggiornamento della formazione sui rischi generici e specifici, e in tema di "antincendio" e "primo soccorso".

In merito ai rischi specifici, per alcuni addetti del settore conservazione sarà organizzato un corso sulla gestione del trabattello .

Si procederà inoltre all'aggiornamento della formazione di ASPP, RLS e alla formazione dei nuovi preposti.

TA

EV

## B)FORMAZIONE SPECIALISTICA

### 1. **Modello organizzativo interno, ex d.lgs. 231/01**

In conseguenza dell'adozione della parte speciale del Modello organizzativo, Protocolli comportamentali, sarà erogata una formazione generale e, se del caso, specifica.

### 2. **Trasparenza e anticorruzione**

Saranno avviati gli interventi di formazione previsti dal Piano Nazionale anticorruzione.

## Bi)FORMAZIONE SPECIALISTICA DI AREA

### 1. **CRM: Customer Relationship Mangement**

In vista della riqualificazione dei settori contact center turistico-culturale e redazione si prevede un intervento formativo sul sistema informatico CRM, con la finalità di favorire una gestione del cliente innovativa .

Il Crm ha la finalità, infatti, di individuare e gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato aiutino a catturare nuovi clienti e dall'altro di fidelizzare quelli attuali, cercando di comprenderne esigenze e aspettative.

### 2. **Comunicazione Istituzionale: Responsabile settore**

Il corso ha l'obiettivo di sviluppare le competenze per comunicare in maniera efficace la *mission* e gli obiettivi strategici dell'Azienda interagendo con pubblici esterni e interpretando il panorama mediale circostante.

### 3. **Fondamenti e strategie di Marketing**

La formazione rivolta agli addetti del nuovo ufficio avrà l'obiettivo di focalizzare le competenze di pianificazione di marketing, di analisi del mercato, di formulazione di prodotti innovativi rivolti a diversi segmenti del mercato.

### 4. **SPSS – Statistica e Analisi dei dati**

Il corso, destinato a chi si opera nell'ambito delle *analytics*, ha la finalità di approfondire funzionalità statistiche che rendono semplice l'accesso e la gestione dei dati.

### 5. **Privacy**

La formazione ha la finalità di aggiornare, rispetto alla normativa GDPR le figure responsabili del trattamento dei dati personali, con particolare riferimento ai rischi generali e specifici dei trattamenti dei dati stessi, alle misure organizzative, tecniche ed informatiche adottate, nonché alle responsabilità e le sanzioni.

### 6. **Formazione Area Comunicazione integrata**

La formazione rivolta agli impiegati del nuovo ufficio avrà l'obiettivo di focalizzare le competenze necessarie per essere efficaci sul ruolo agito e competitivi nel mercato di riferimento.

### 7. **Formazione Area Qualità**

La formazione rivolta agli impiegati dell'ufficio Qualità intende fornire le necessarie competenze per essere efficaci sul ruolo agito e raggiungere l'obiettivo aziendale di impostare un sistema di qualità integrata.

#### **8. Formazione dipendenti Catalogazione**

La formazione rivolta agli impiegati del settore Catalogazione si focalizzerà su contenuti tecnici di ruolo al fine di garantire l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti in ottica di crescita professionale individuale e di promozione della competitività dell'Azienda.

#### **9. Formazione dipendenti Conservazione**

La formazione rivolta agli impiegati del settore Conservazione si focalizzerà su contenuti tecnici di ruolo al fine di garantire l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti in ottica di crescita professionale individuale e di promozione della competitività dell'Azienda.

#### **10. Formazione operatori Biblioteche**

La formazione rivolta agli operatori di biblioteca si focalizzerà su contenuti tecnici di ruolo al fine di garantire l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti in ottica di crescita professionale individuale e di promozione della competitività dell'Azienda.

Potranno, infine, essere erogati ulteriori corsi *ad hoc* su segnalazioni dei responsabili ma che ad oggi non sono previsti, sulla base della valutazione della necessità di specializzazione/aggiornamento di competenze anche in funzione della nuova organizzazione, previa informativa al tavolo sindacale.

L'azienda si impegna inoltre a promuovere e favorire la partecipazione a convegni e seminari così come a sostenere i processi di addestramento interno al fine di garantire il costante aggiornamento delle competenze dei suoi dipendenti.

Di seguito specifica delle modalità di finanziamento dei differenti progetti in: FINANZIATO – NON FINANZIATO – ADDESTRAMENTO:

### **1.FORMAZIONE FINANZIATA**

Tabella 1a. FORMAZIONE FINANZIATA FONDO FORTE

FORMAZIONE FINANZIATA FORTE 2019 - 2020			
FORMAZIONE	SPECIFICA CONTENUTI	ALLIEVI	N°PARTECIPANTI
1A. TEAMBUILDING	CONDIVISIONE DELLA MISSION AZIENDALE, DELLA SFERA DEI COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI AL FINE DI LAVORARE SUL SENSO DI APPARTENENZA E COSTRUZIONE DI BENESSERE ORGANIZZATIVO	ADDETTI OPERATIVI E ADDETTI PROFESSIONALI (OVVERO TUTTO IL PERSONALE DI FRONT LINE ED IMPIEGATIZIO INQUADRATO IN FASCIA I E FASCIA II)	622
1B. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	INTERVENTI A CURA DEL REFERENTE LUCIA DI CICCO	ADDETTI OPERATIVI E ADDETTI PROFESSIONALI (OVVERO TUTTO IL PERSONALE DI FRONT LINE ED IMPIEGATIZIO INQUADRATO IN FASCIA I E FASCIA II)	622
2.PM AGILE E COACHING ESSENZIALE	COMPETENZE DI GESTIONE DI PROGETTI E DI GESTIONE DI SE E DEI GRUPPI DI LAVORO IN OTTICA DI RAGGIUNGIMENTO DI PERFORMANCE INDIVIDUALI/ORGANIZZATIVE CRESCENTI	SPECIALIST + QUADRI (OVVERO TUTTO IL PERSONALE IMPIEGATIZIO CON SPECIALIZZAZIONE TECNICA E/O RESPONSABILITÀ FUNZIONALE DI RISORSE E/O RESPONSABILITÀ GERARCHICA DI RISORSE INQUADRATO IN FASCIA III O COME QUADRO)	120
3.LINGUA INGLESE	APPROFONDIMENTO LINGUISTICO PER TUTOR LUDOTECHE IN OTTICA DI GESTIONE DI LABORATORI IN LINGUA E DI ULTERIORI DIPENDENTI CHE MANIFESTANO ESIGENZA PROFESSIONALE DI APPROFONDIMENTO CONOSCENZA LINGUA	TUTOR TECHNOTOWN + ALTRE FIGURE DA DEFINIRE IN BASE ALLA STRATEGICITA' DELLA CONOSCENZA DELLA LINGUA PER IL RUOLO AGITO IN AZIENDA	42
4.FORMAZIONE FORMATORI	PERCORSI DI RIQUALIFICAZIONE SUL RUOLO IN OTTICA DI ACQUISIZIONE DI COMPETENZE DA ATTIVARE IN AZIENDA	OPERATORI INFORMAGIOVANI + ALTRE FIGURE DA DEFINIRE IN BASE ALLA STRATEGICITA' DELLA CONOSCENZA DELLA LINGUA PER IL RUOLO AGITO IN AZIENDA	15
<b>TOTALI</b>			<b>799</b>

**Tabella 1b. FORMAZIONE FINANZIATA FONDO FORTE SICUREZZA OBBLIGATORIA**

°	FORMAZIONE	SPECIFICA CONTENUTI	ALLIEVI	N° PARTECIPANTI
1	AGGIORNAMENTO LAVORATORE BASSO RISCHIO	AGGIORNAMENTO QUINQUENNALE	DIPENDENTI CON ULTIMA FORMAZIONE SCADUTA	298
2	FORMAZIONE SICUREZZA GENERALE E SPECIFICA ALTO RISCHIO	OBBLIGO FORMATIVO PER DIPENDENTI PASSATI AD ALTO RISCHIO	DIPENDENTI AREA CONSERVAZIONE E LOGISTICA CHE PER ATTIVITA' SVOLTA SONO ALTO RISCHIO	23
3	AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO MEDIO RISCHIO	AGGIORNAMENTO TRIENNALE	DIPENDENTI NOMINATI ALLE SQUADRE PRIMO SOCCORSO CON ULTIMA FORMAZIONE SCADUTA	32
4	AGGIORNAMENTO ANTINCENDIO MEDIO RISCHIO	AGGIORNAMENTO TRIENNALE	DIPENDENTI NOMINATI ALLE SQUADRE ANTINCENDIO CON ULTIMA FORMAZIONE SCADUTA	28
5	AGGIORNAMENTO LAVORATORE RISCHIO BASSO E AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO MEDIO RISCHIO	COMBINATO DEL CORSO 1 E CORSO 3	DIPENDENTI CON CONDIZIONI DEL PUNTO 1 E PUTO 4	41
<b>TOTALI</b>				<b>422</b>

## 2.FORMAZIONE NON FINANZIATA

**Tabella 2a. FORMAZIONE NON FINANZIATA**

°	FORMAZIONE	PARTECIPANTI
1	1.EROGAZIONE CORSI PIANO FORMAZIONE SICUREZZA 2019	DIPENDENTI CON FORMAZIONE QUINQUIENNALE IN SCADENZA E ADDETTI ALLE SQUADRE
2	2.CORSO COMPLIANCE E RISK MANAGEMENT	DIPENDENTI ATTIVI PRESSO UNITA' COMPLIANCE
3	3.SEMINARIO SCENARI CULTURALI	DIRIGENTI, QUADRI E RESPONSABILI DI FUNZIONE
4	4.AGGIORNAMENTO CODICE DEGLI APPALTI	RESPONSABILI DI PROCEDIMENTI
5	5.SEMINARI DI CHANGE MANAGEMENT	DIRIGENTI, QUADRI E RESPONSABILI DI FUNZIONE
6	6.CORSO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	REDAZIONE E CONTACT CENTER
7	7.COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	RESPONSABILE DI SETTORE
8	8.FORMAZIONE PRIVACY	RESPONSABILI IN ORGANIGRAMMA PRIVACY
9	9.FORMAZIONE AREA COMUNICAZIONE	DIPENDENTI AREA COMUNICAZIONE
10	10.FORMAZIONE PIANO DI MARKETING	DIPENDENTI UFFICIO MARKETING
11	11.FORMAZIONE PIANO DI QUALITA'	DIPENDENTI UFFICIO QUALITA' INTEGRATA
12	12.CORSO SPPS - STATISTICA ED ANALISI DEI DATI -	DIPENDENTI UFFICIO CUSTOMER CARE
13	13.CORSO SPECIALISTICO DI RUOLO RESTAURO	DIPENDENTI AREA RESTAURO
14	14.CORSO SPECIALISTICO DI RUOLO CATALOGAZIONE	DIPENDENTI AREA CATALOGAZIONE
15	15.CORSO SPECIALISTICO DI RUOLO BIBLIOTECHE	DIPENDENTI AREA BIBLIOTECHE

**Tabella 2b. FORMAZIONE NON FINANZIATA – SPECIFICA PUNTO 1 –**

	FORMAZIONE	N° PARTECIPANTI
1	AGGIORNAMENTO LAVORATORE RISCHIO BASSO	420
2	AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO	20
3	AGGIORNAMENTO ANTINCEDIO RISCHIO MEDIO	60
4	ANTINCENDIO RISCHIO ELEVATO	80
5	AGGIORNAMENTO PREPOSTO	15
6	AGGIORNAMENTO FORMAZIONE DIRIGENTI	13
7	AGGIORNAMENTO RLS O FORMAZIONE EX NOVO RLS	3

### 3.ADDESTRAMENTO INTERNO

Tabella 3. ADDESTRAMENTO INTERNO

ADDESTRAMENTI INTERNI 2019		
n°	FORMAZIONE	PARTECIPANTI
1	PRESENTAZIONE INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION	DIPENDENTI DI FRONT LINE (COORDINATORI - ASSISTENTI DI SALA - TUTOR TECNOTOWN, ECC)
2	FORMAZIONE SICUREZZA PRESPOSTI	DIPENDENTI PREPOSTI ALLA SICUREZZA
3	FORMAZIONE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	DIPENDENTI NON COINVOLTI NEL PERCORSO FINANZIATO DAL FORTE
4	ADDESTRAMENTO INTERNO SU NUOVI PRODOTTI/SERVIZI/INIZIATIVE A CURA DEI RESPONSABILI DELLE AREE	AGGIORNAMENTI PERIODICI SU NUOVI PRODOTTI/SERVIZI/INIZIATIVE DIPENDENTI FRONT LINE (OPERATORI PIT - OPERATORI CALL CENTER - OPERATORI BIGLIETTERIE/POLIVALENTI - ASSISTENTI DI SALA, ECC) E/O FORMAZIONE INTERNA SU NUOVI RUOLI (REFERENTI UNITA' TECNICO-AMMINISTRATIVE)

0

Zetema Progetto.Cultura S.r.l.

*(Luca Di Cicco)*  
Adriana Colonna

F.P. CGIL

*Valerio G. G. G.*

F.P.S. CISL

*Carlo R. P. Veronesi P. Ricci*

UIL FPL

*R. P. S.*

UGL

RSU

*M. P. (on)*  
*Luca P. (CGIL)*  
*Massimo (CISL)*  
*Finischioli*

*Luca P. (CISL)*