

UPSKILL

divisione formazione di

ergonGROUP



Chi siamo

Siamo Upskill, società di ErgonGroup **specializzata nella formazione e nei servizi formativi**. Grazie all'eredità acquisita dalla holding, abbiamo sviluppato una consolidata esperienza, in aziende di ogni settore e dimensione, **nella gestione dell'intero processo formativo**.

Non ci limitiamo a trasferire nuove competenze, ma a saperle utilizzare in modalità vincente.

SIAMO PARTE DI ERGONGROUP

Nata come “**società del sapere**”, con gli anni e l'esperienza ErgonGroup ha sviluppato un know-how sempre più esteso in risposta alle esigenze di persone, aziende e istituzioni che necessitano di crescere colmando gap, acquisendo tecnologie, sviluppando eccellenze individuali di team e di organizzazione.

Oggi ErgonGroup rinnova la propria promessa al mercato evolvendo il proprio modello di business in **tre grandi società votate all'iper-specializzazione**:

- **Resolve** **divisione dedicata alla consulenza** che affianca imprenditori e manager, del settore pubblico e privato, nel delineare strategie e calarle nelle organizzazioni in modo semplice, tecnologico e sostenibile.
- **Jobros**, **agenzia per il lavoro non convenzionale** specializzata nel mondo Digital & IT che accompagna persone e imprese nella loro crescita.
- **Upskill**, specializzata nella **formazione e nei servizi formativi dedicati a persone e imprese**.

RESOLVE

Consulenza strategica,
digitalizzazione e sostenibilità

UPSKILL

Formazione per le imprese
e le persone

JObros

Agenzia per il lavoro
non convenzionale

ergonGROUP

Più competenti. Più intelligenti. Più veloci.

UPSKILL



PRESENTIAMOCI

SPEAKER

Stefano Franzon

Innovation Designer @Amploom

Stefano è consulente/docente in Amploom, azienda che accompagna le organizzazioni in percorsi di trasformazione coinvolgendo le persone con il co-design. Oltre alla consulenza alle aziende, cura la comunicazione di Amploom su social e pubblicazioni di settore. Visiting Lecturer in contesti accademici come H-FARM College, Ca' Foscari e Università Iuav di Venezia.

**Crediamo che le persone*
abbiano il potenziale
per innovare le proprie aziende.
Noi le aiutiamo in questo.**

*coraggiose, ribelli, talentuose, curiose, intraprendenti



Design Thinking per HR: Come progettare la tua Employee Experience

Perché siamo qui oggi?

Scoprire l'approccio **umano-centrico
per creare Employee Experience
in linea con la cultura***

*e creare aziende dove le persone stanno
bene e lavorano bene

Punto di partenza

Problemi condivisi

A chi è capitato di...

Faticare per **trovare la persona giusta** per la propria organizzazione


Investire molto tempo
(e *denaro*) per trovare
un ruolo e vederlo
andar via dopo 2-3 mesi

Sentire le persone **poco coinvolte e stimolate** verso gli obiettivi di business

E tanti altri...


Problemi HR

Persone in azienda




Soluzione
conosciuta

Seguire istruzioni



Soluzione
conosciuta

Seguire istruzioni



Soluzione
sconosciuta

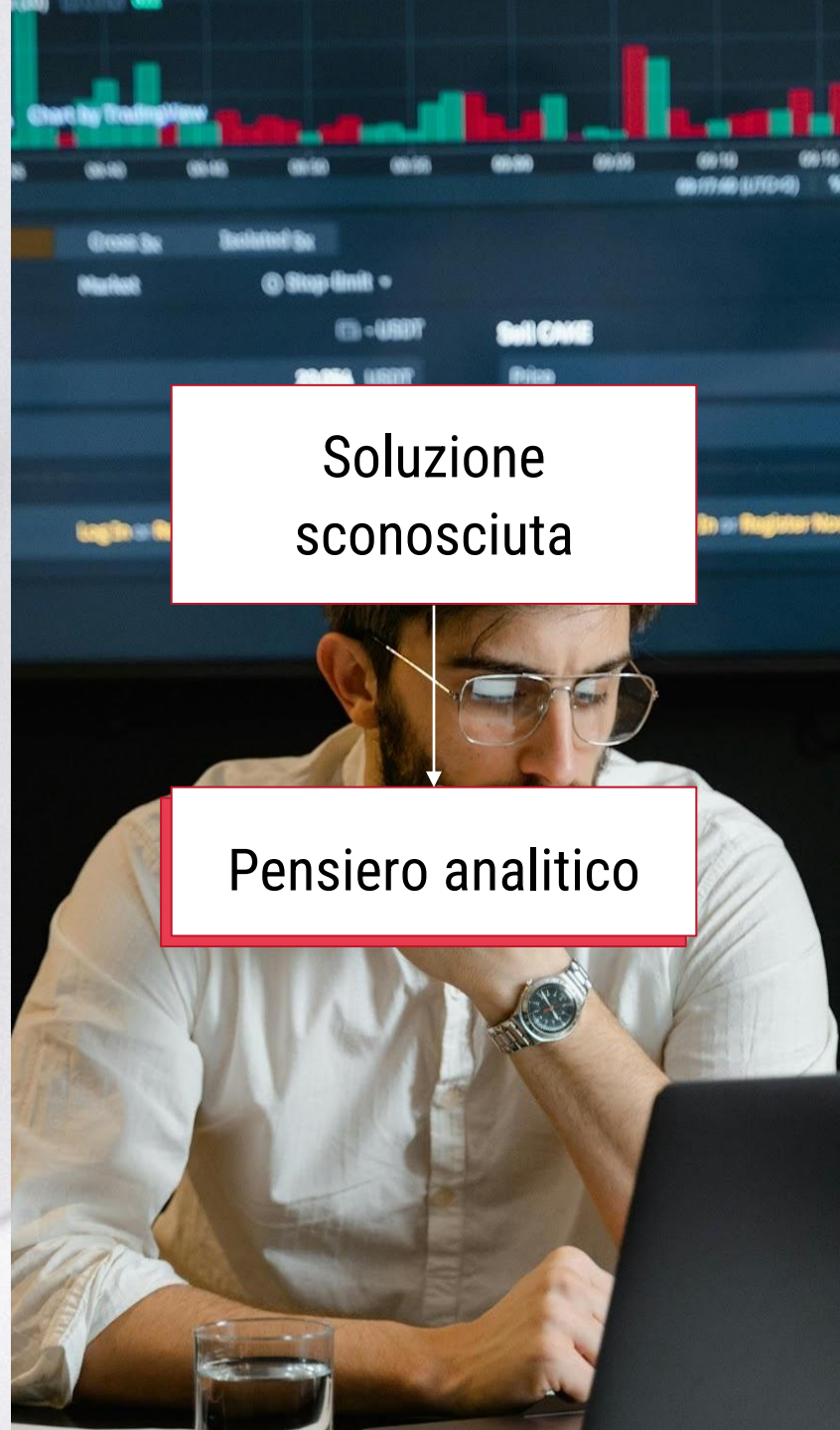
Pensiero analitico



Soluzione
conosciuta



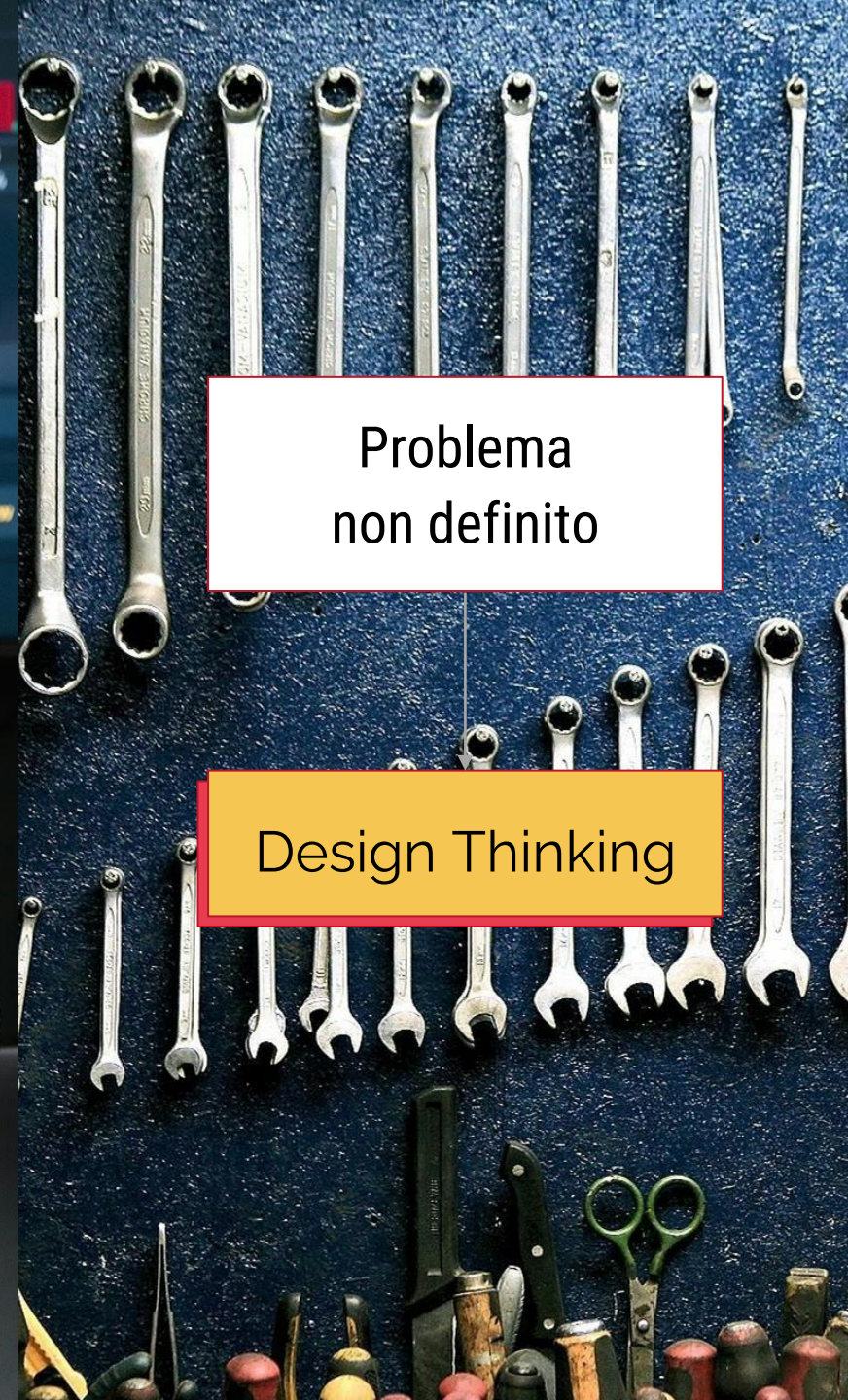
Seguire istruzioni



Soluzione
sconosciuta



Pensiero analitico



Problema
non definito

Design Thinking

Wicked problems



Spinosi
Ardui
Rognosi
Malvagi
Cattivi
Indomesticabili
Maligni



Aporetici
Insidiosi
Diabolici
Contorti
Inestricabili
Insolubili
Radicati



Design Thinking

“È di design?”



Ludwig Mies van der Rohe, *Barcelona Chair*, 1929



Design Thinking

Disambiguazione



Ludwig Mies van der Rohe, *Barcelona Chair*, 1929

Design Thinking

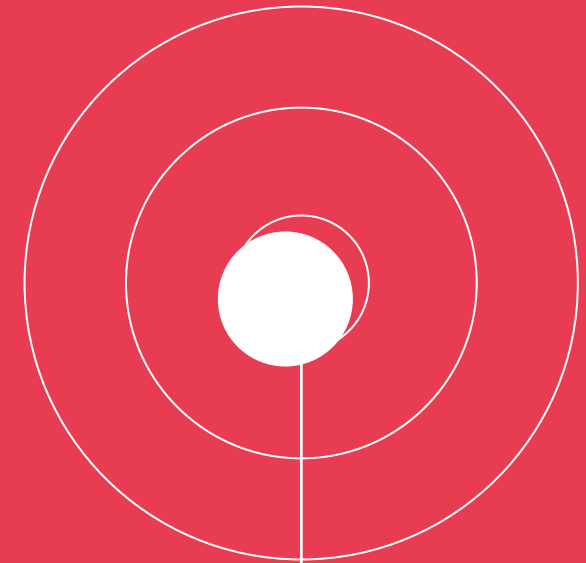
Disambiguazione

*Parliamo di Design non
come mezzo per sviluppare
prodotti belli, ma come
mezzo per sviluppare
prodotti e servizi
significativi per le persone.*

Human-Centered Design

“L'Human-Centered Design è **un approccio creativo** alla risoluzione dei problemi [...]. È un processo che inizia con le persone per cui stai progettando e finisce con **nuove soluzioni** che sono **fatte su misura** per soddisfare le loro esigenze.”

IDEO

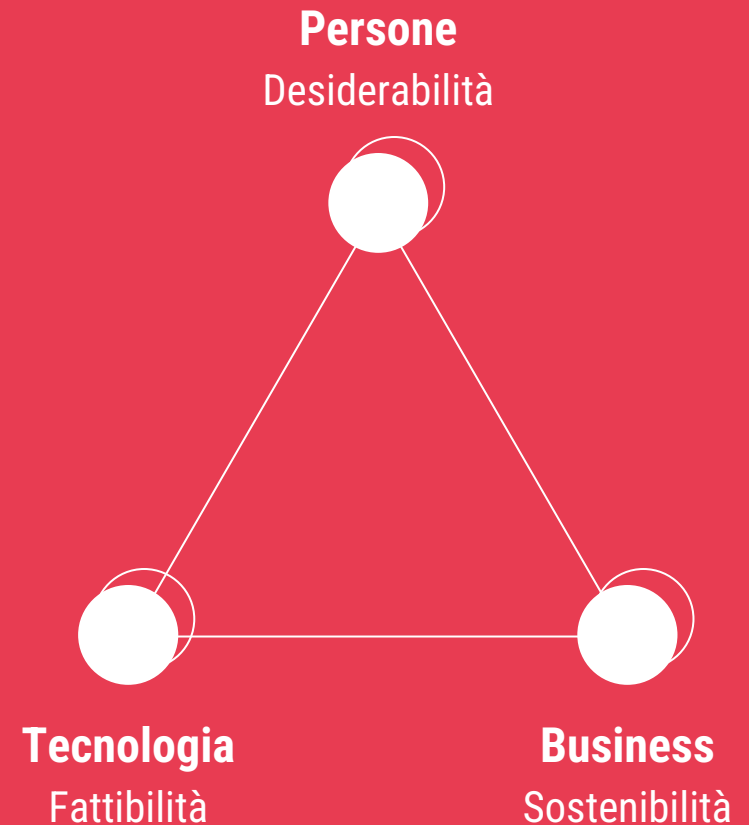


Focus sulle persone per
cui si progetta

La metodologia Design Thinking

“Il Design Thinking è un approccio all’innovazione centrato sull’individuo che utilizza gli strumenti propri del designer (progettista) per integrare i **bisogni delle persone**, le **opportunità tecnologiche** e i requisiti necessari per un **business di successo**.”

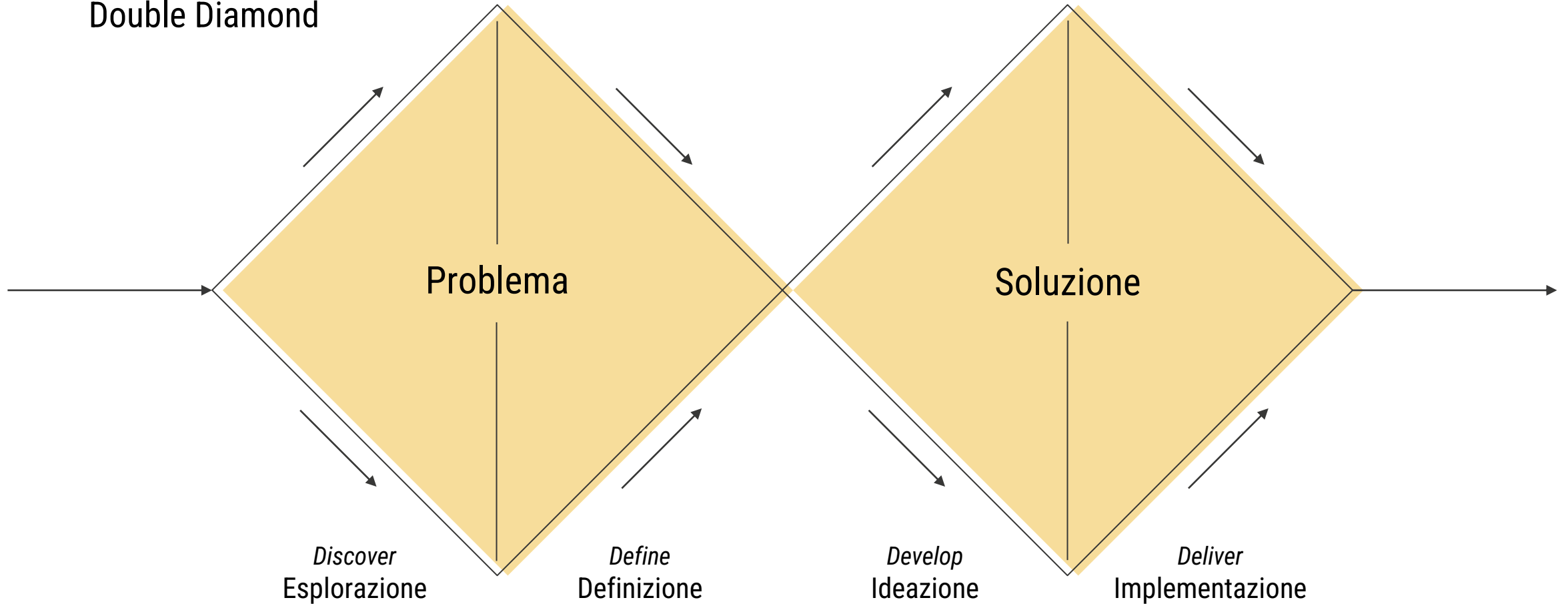
Tim Brown, IDEO





Il processo

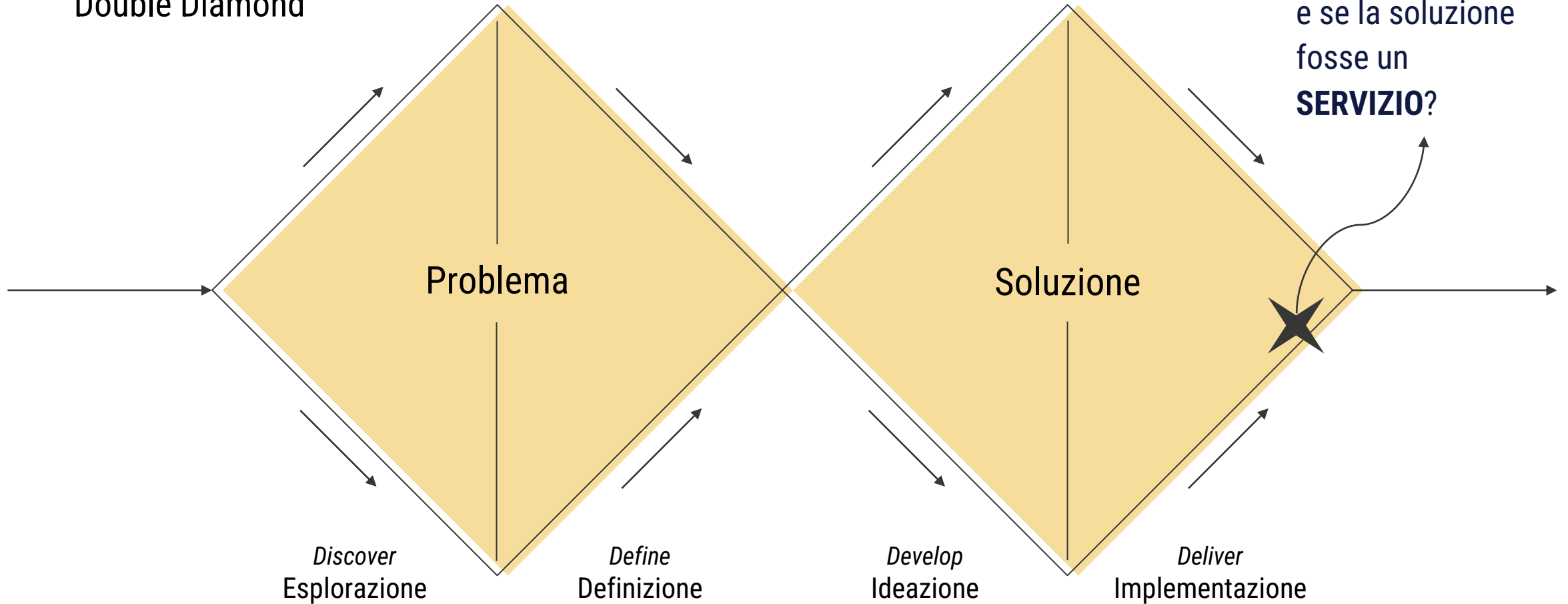
Double Diamond





Il processo

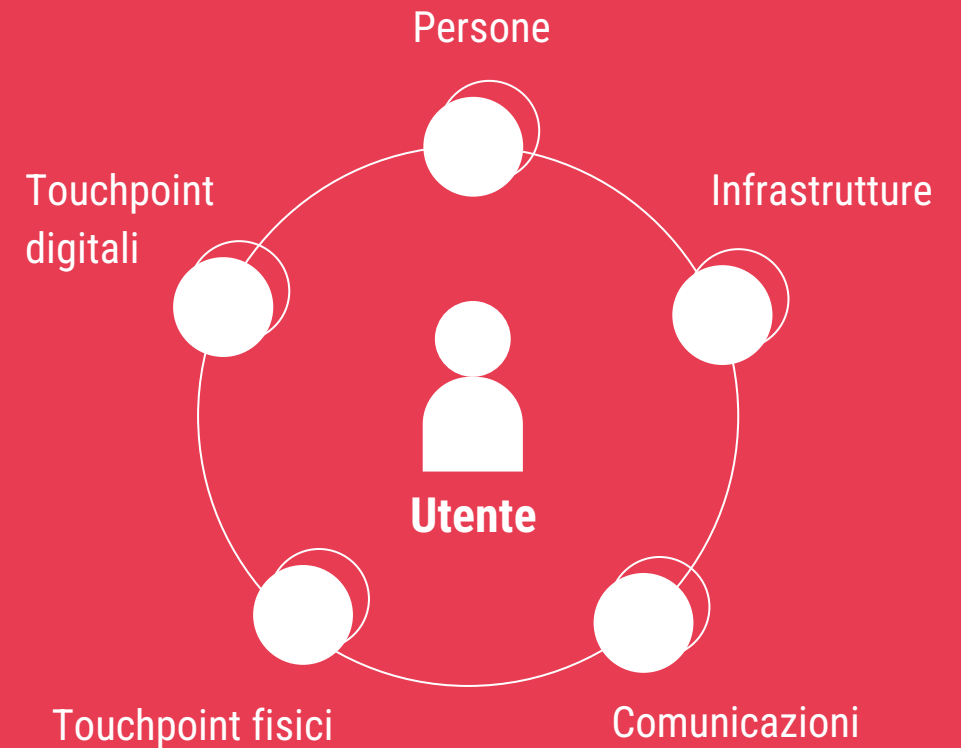
Double Diamond



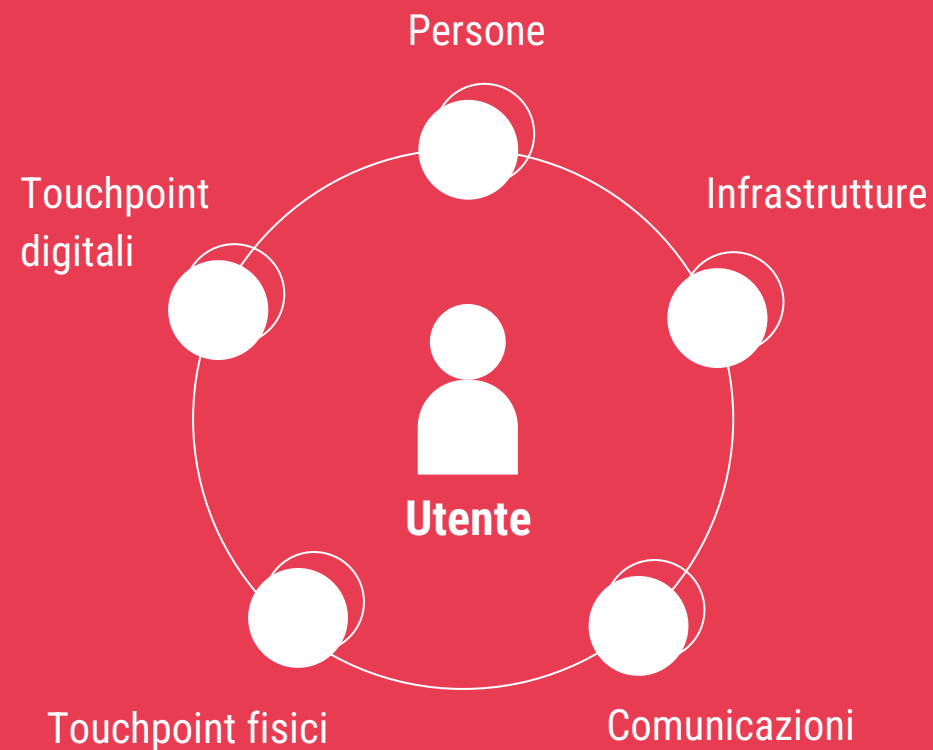
Il Service Design

“Il Service Design è l’attività di **pianificazione e organizzazione di persone, infrastrutture, comunicazioni e componenti materiali** di un servizio, che fanno sì che il servizio sia di facile utilizzo, competitivo e di **valore per i clienti.**”

Birgit Mager - Service Design Network



**Cosa - in modo simile
a un servizio - mette insieme
tutti questi elementi?**



Un'organizzazione!



Employee Experience

La rivoluzione Copernicana della 'human-centeredness'



End user / customer



Employee



Employee Experience

L' Employee Experience rappresenta la somma di tutte **le esperienze che le persone vivono all'interno dell'organizzazione** nella quale lavorano.

Employee Experience di successo richiedono un **mirato approccio di progettazione**, simile a quello che si andrebbe a mettere in atto per costruire Customer Experience efficaci per i propri clienti.



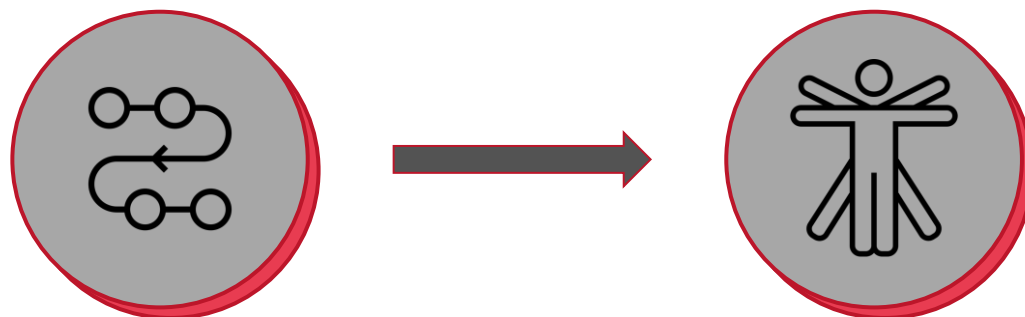
**Clients do not come first. Employees
come first.**

**If you take care of your employees,
they will take care of your clients.”**

Richard Branson, founder of the *Virgin Group*



Service Design e Employee Experience



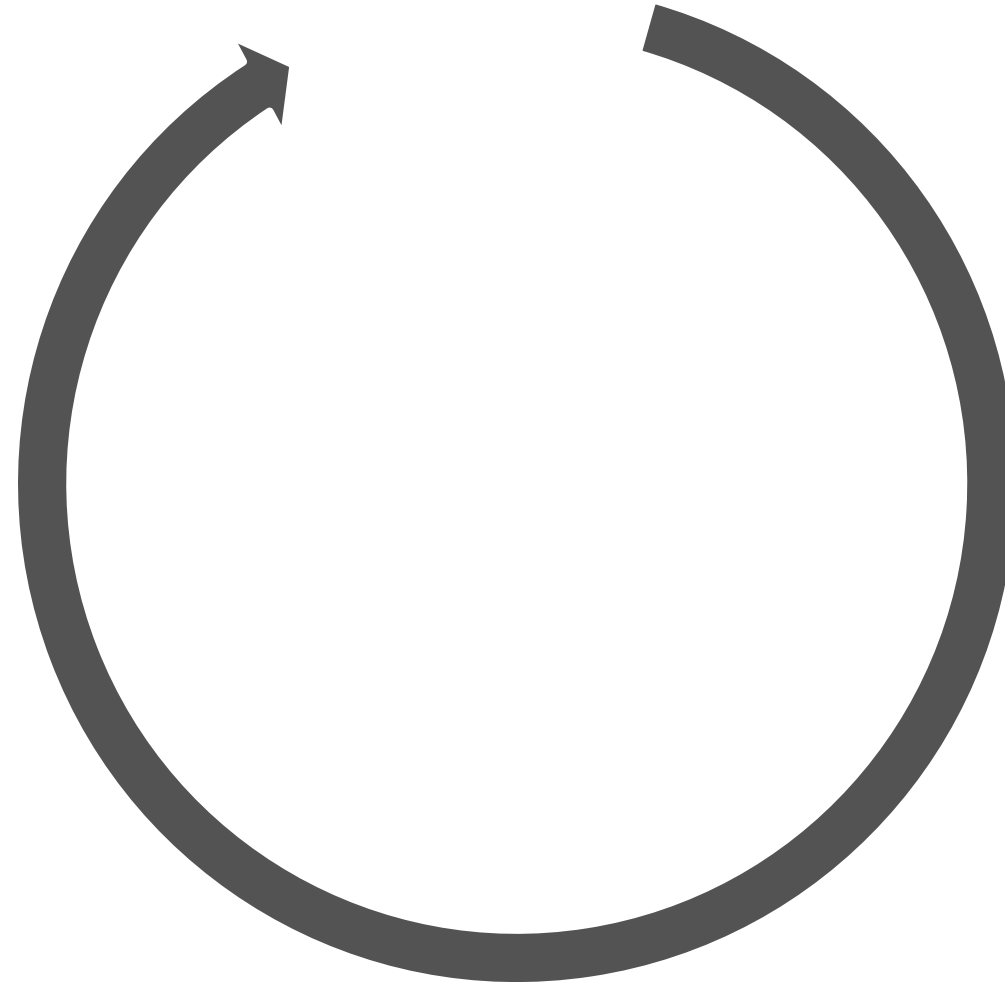
In questo senso la funzione **HR diventa un servizio** vero e proprio rivolto alle persone prima, durante e dopo l'interazione con l'azienda.

L'HR necessita quindi di **acquisire metodi e strumenti** per la progettazione di servizi.



Employee Experience

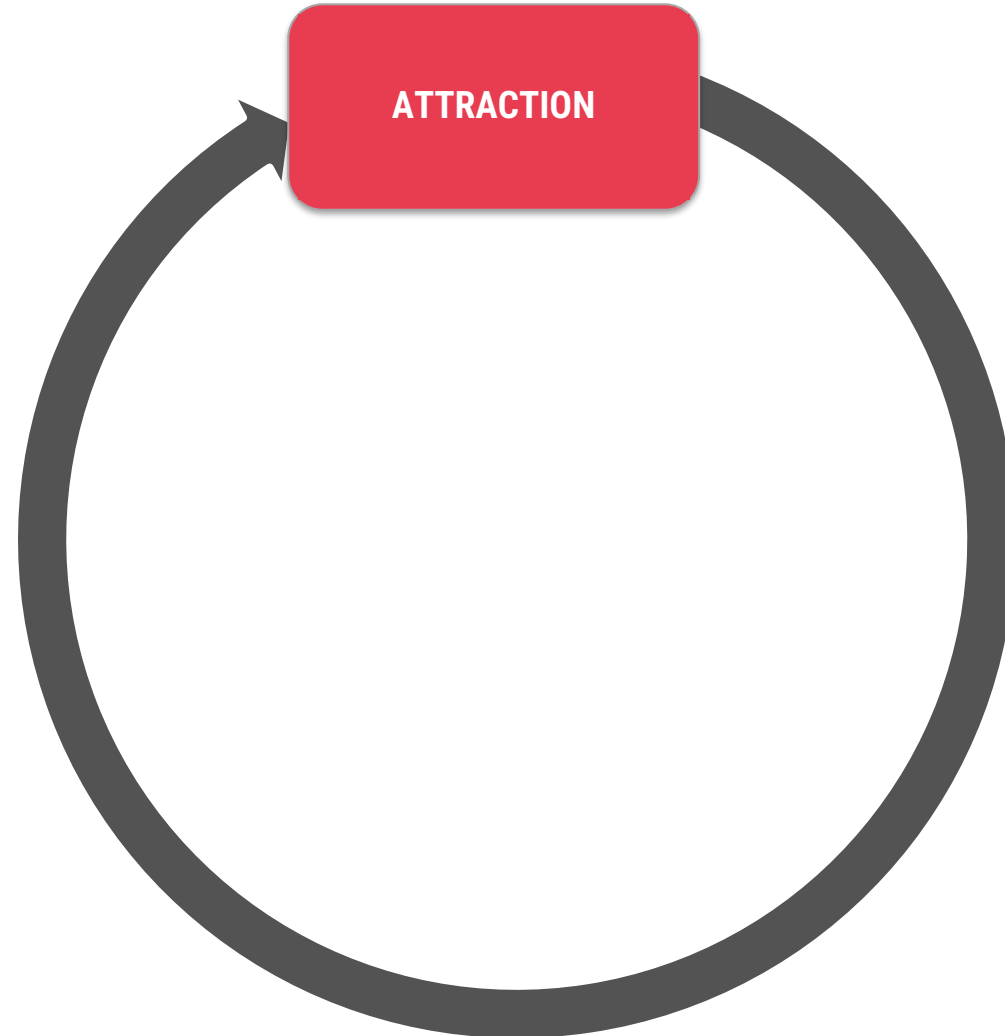
Employee Lifecycle





Employee Experience

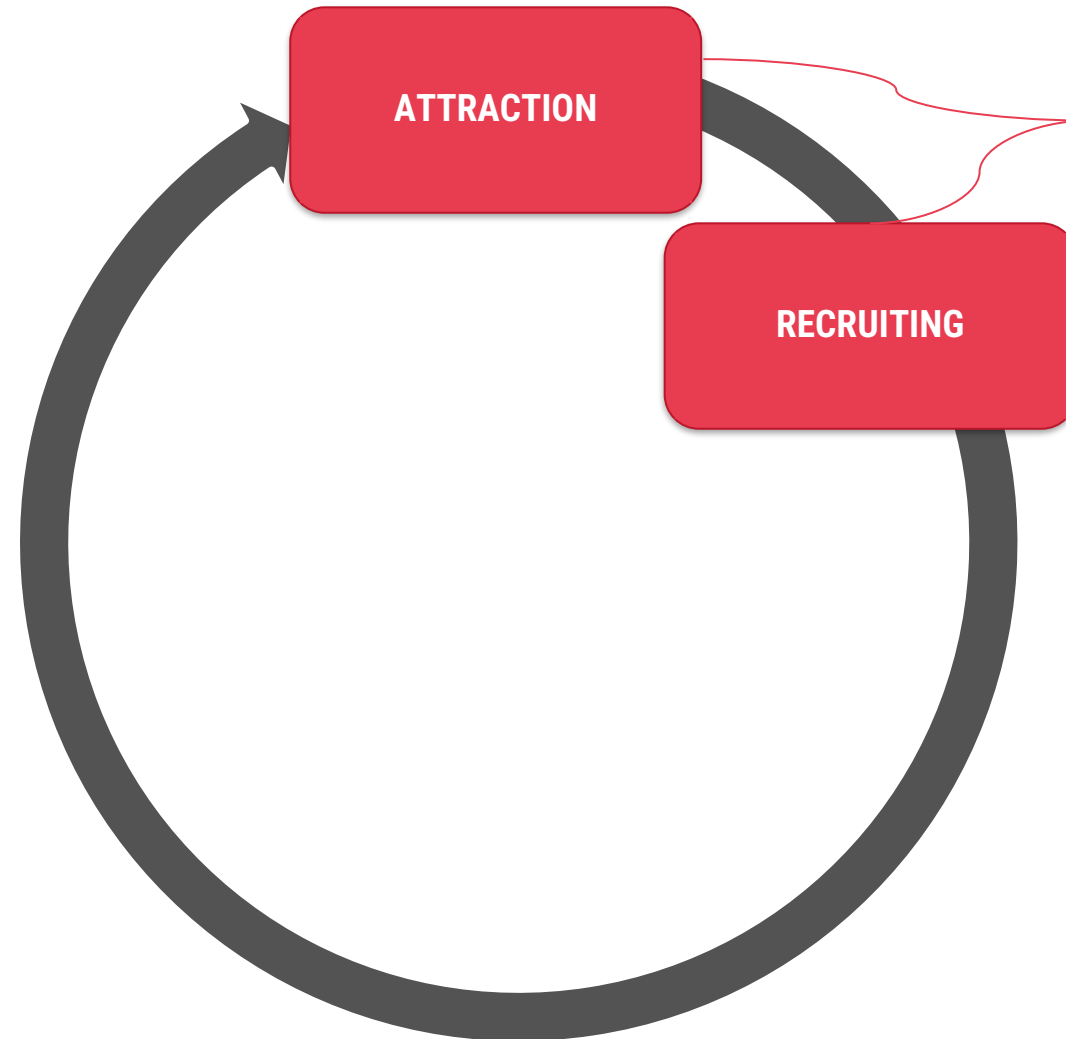
Employee Lifecycle





Employee Experience

Employee Lifecycle

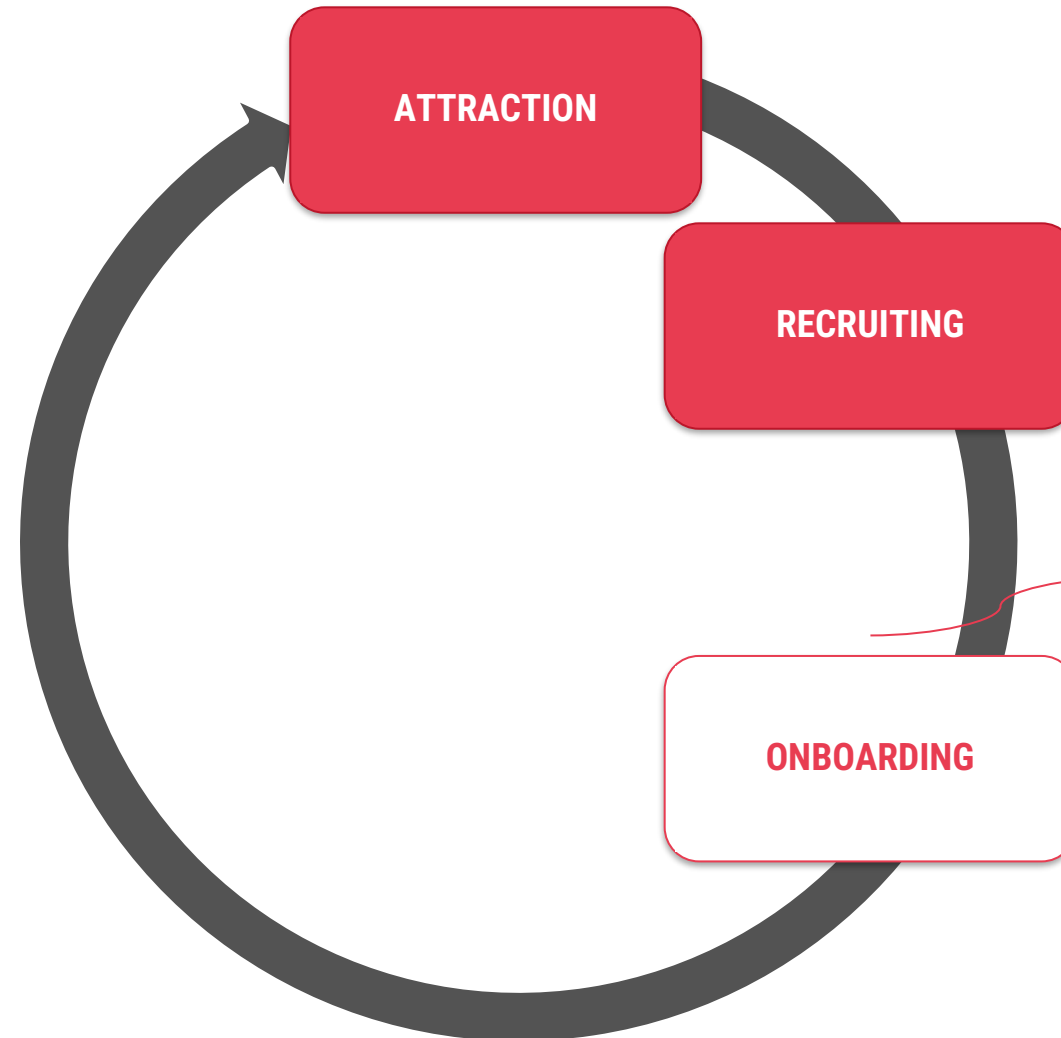


- + comprendere le **caratteristiche** della posizione
- + comprendere la **cultura**, i **valori** e organizzazione
- + Identificare i **vantaggi** della **posizione** e dell'**azienda**



Employee Experience

Employee Lifecycle

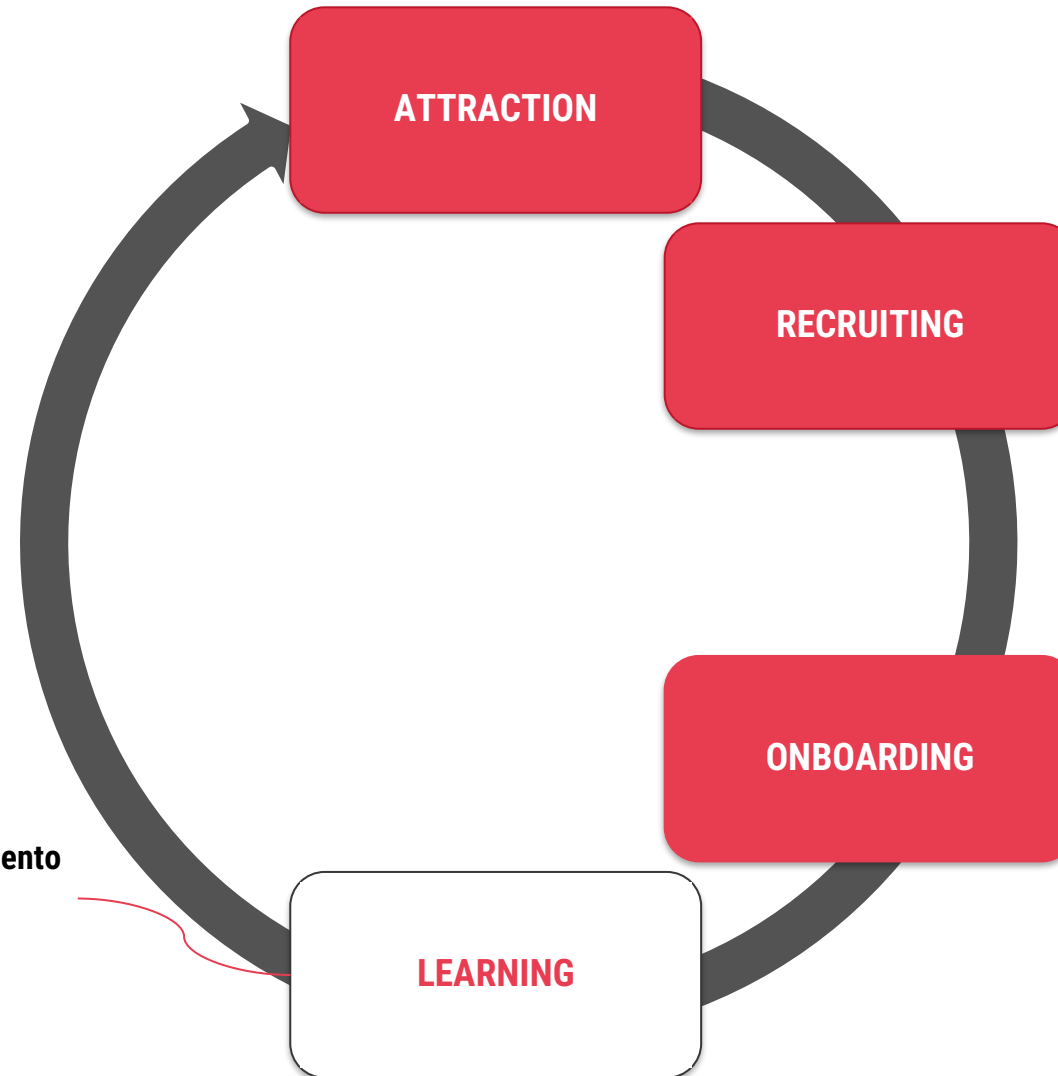


- + comprendere le **responsabilità** e le attività legate al **ruolo**
- + apprendere **visione, obiettivi, cultura** e **modalità** di lavoro
- + integrarsi nel **team** e più in generale nell'organizzazione



Employee Experience

Employee Lifecycle

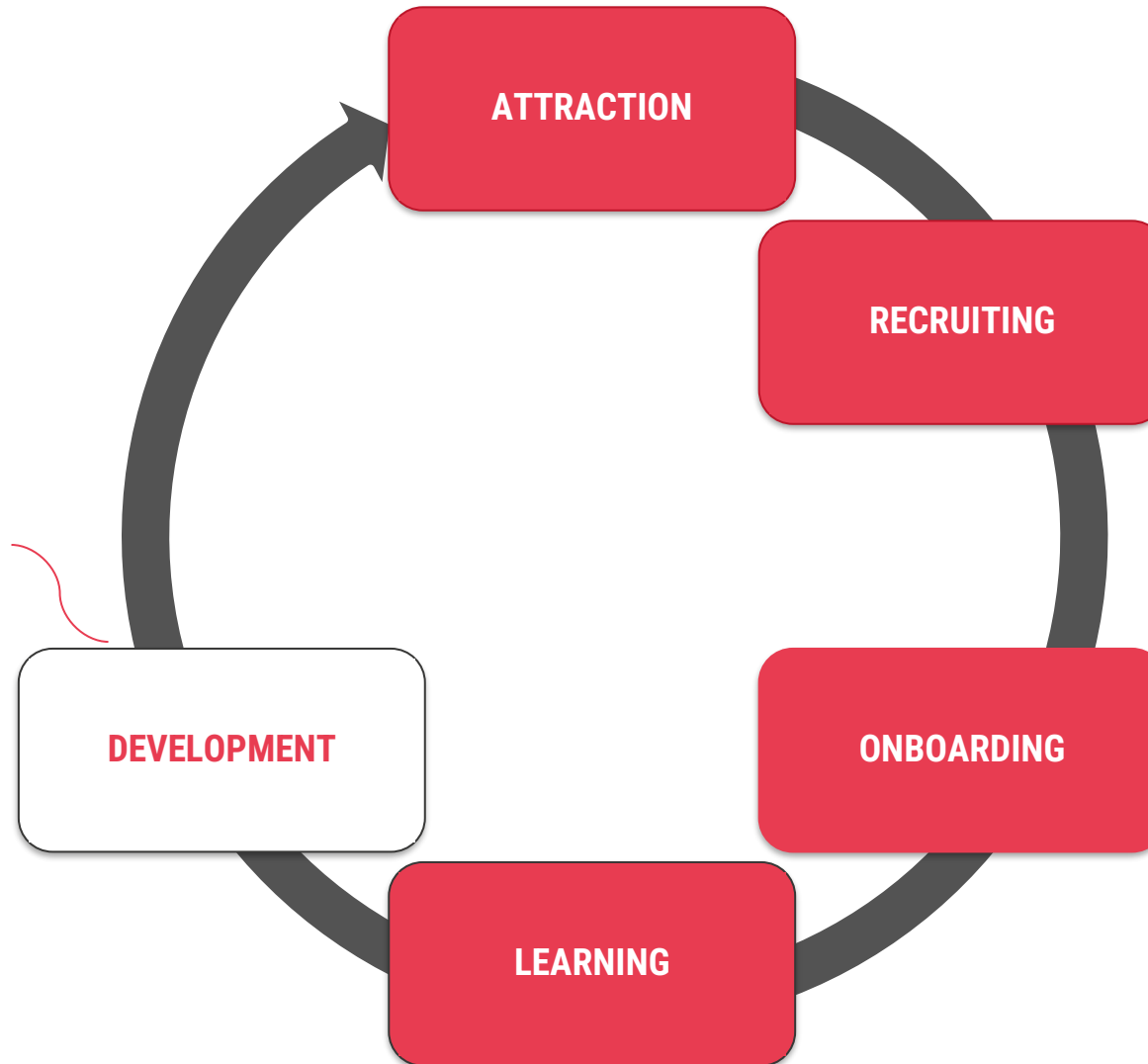


- + garantire **opportunità formative**
- + dare spazio all'**iniziativa di apprendimento** delle persone
- + creare una cultura che favorisca l'**apprendimento continuo**



Employee Experience

Employee Lifecycle



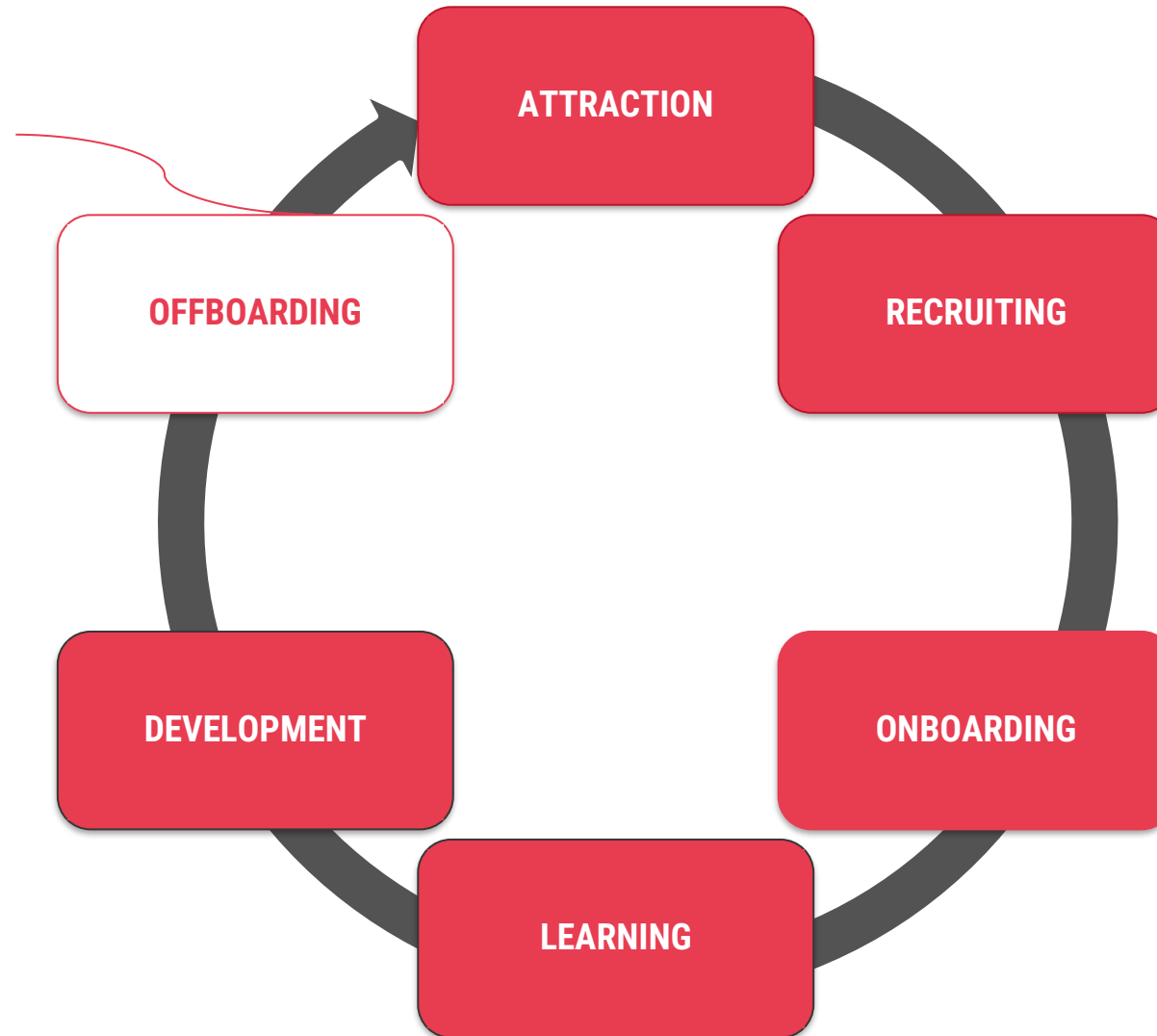
+ avere chiaro il proprio **percorso di crescita professionale** e come perseguirlo nell'evoluzione del proprio ruolo



Employee Experience

Employee Lifecycle

- + sentirsi considerati e **accompagnati** anche **alla fine del rapporto di lavoro** (*offboarding*)
- + diventare **ambassador** dell'azienda anche dopo la fine della collaborazione (*advocacy*)





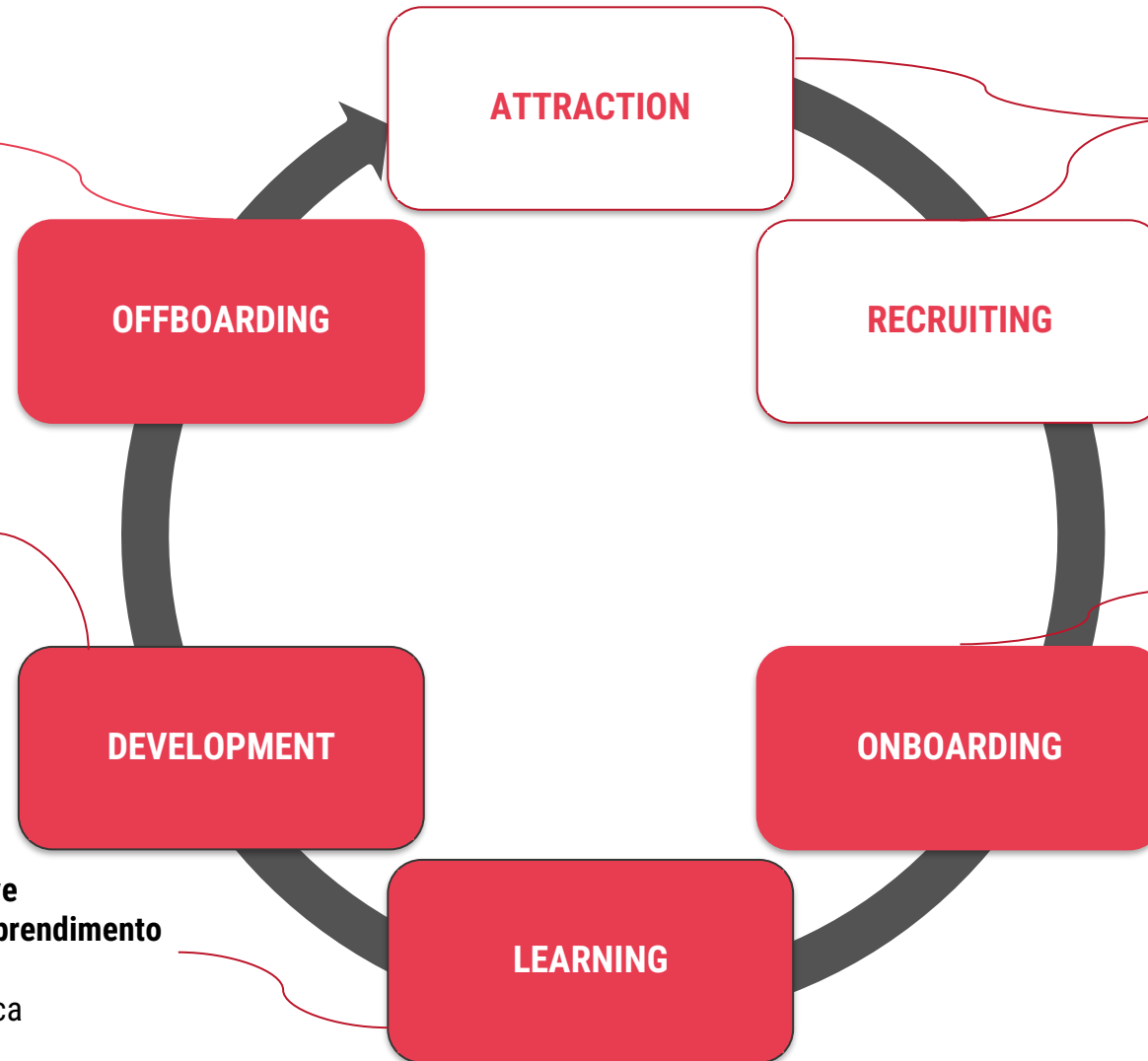
Employee Experience

Employee Lifecycle

- + sentirsi considerati e **accompagnati** anche **alla fine del rapporto di lavoro (offboarding)**
- + diventare **ambassador** dell'azienda anche dopo la fine della collaborazione (**advocacy**)

- + avere chiaro il proprio **percorso di crescita professionale** e come perseguirlo nell'evoluzione del proprio ruolo

- + garantire **opportunità formative**
- + dare spazio all'**iniziativa di apprendimento** delle persone
- + creare una cultura che favorisca l'**apprendimento continuo**



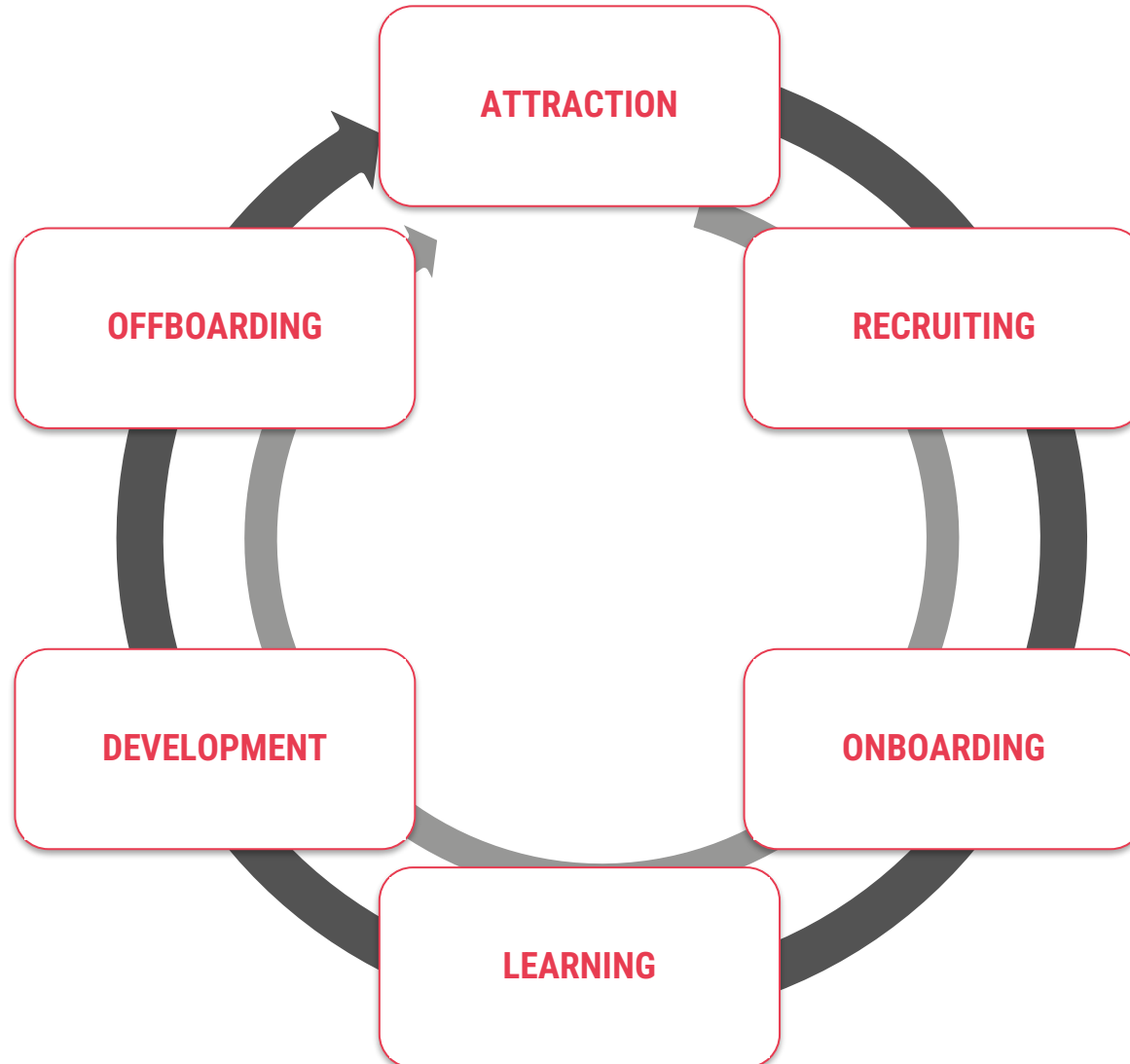
- + comprendere le **caratteristiche** della posizione
- + comprendere la **cultura**, i **valori** e organizzazione
- + Identificare i **vantaggi** della **posizione** e dell'**azienda**

- + comprendere le **responsabilità** e le attività legate al **ruolo**
- + apprendere **visione**, **obiettivi**, **cultura** e **modalità** di lavoro
- + integrarsi nel **team** e più in generale nell'organizzazione



Employee Experience

Employee Lifecycle



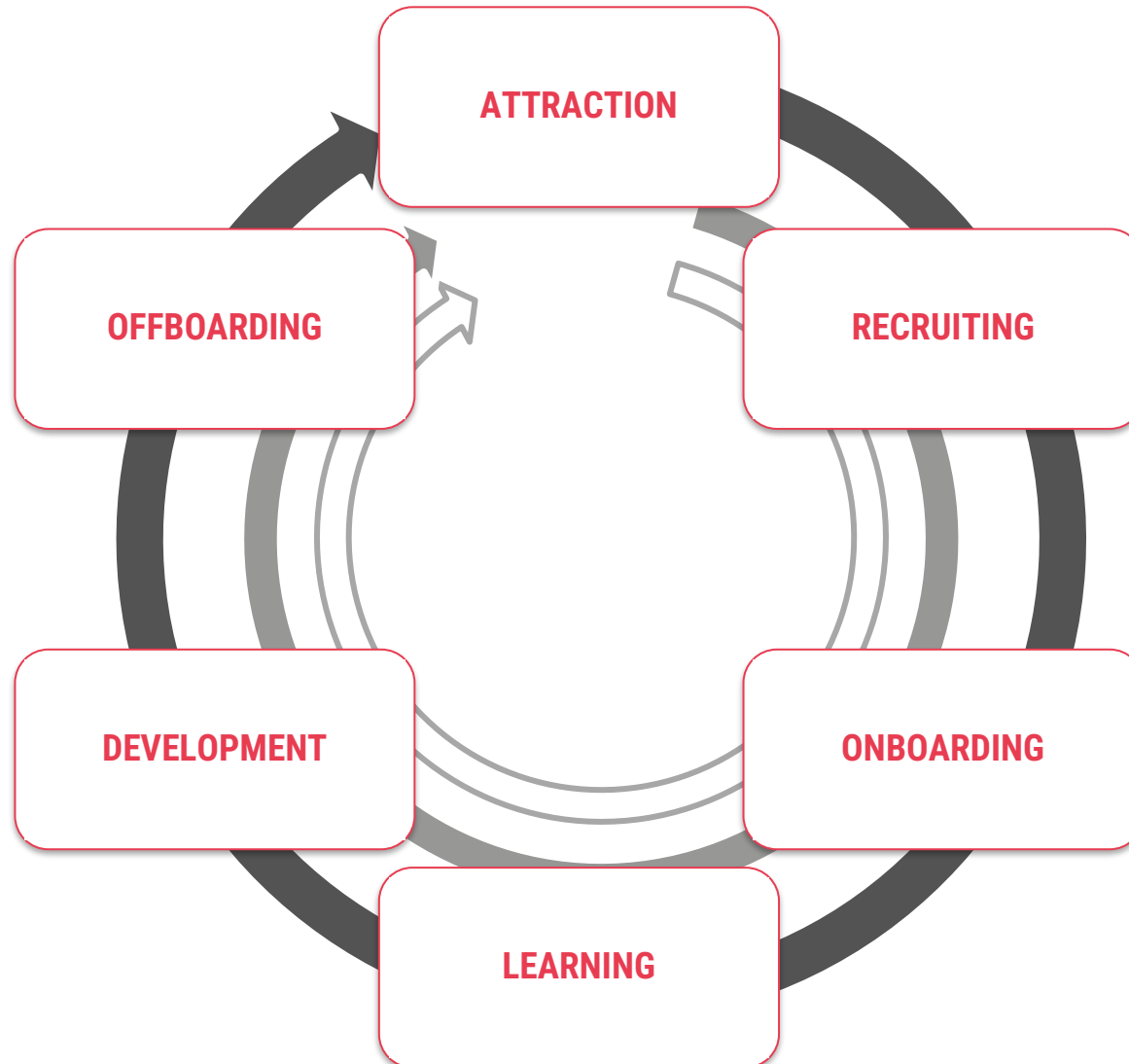
RETENTION

- + sentirsi **riconosciuti professionalmente**
- + sentirsi **valorizzati nel ruolo**, nell'esperienza e nella possibilità di dare il proprio contributo



Employee Experience

Employee Lifecycle



RETENTION

- + sentirsi **riconosciuti professionalmente**
- + sentirsi **valorizzati nel ruolo**, nell'esperienza e nella possibilità di dare il proprio contributo

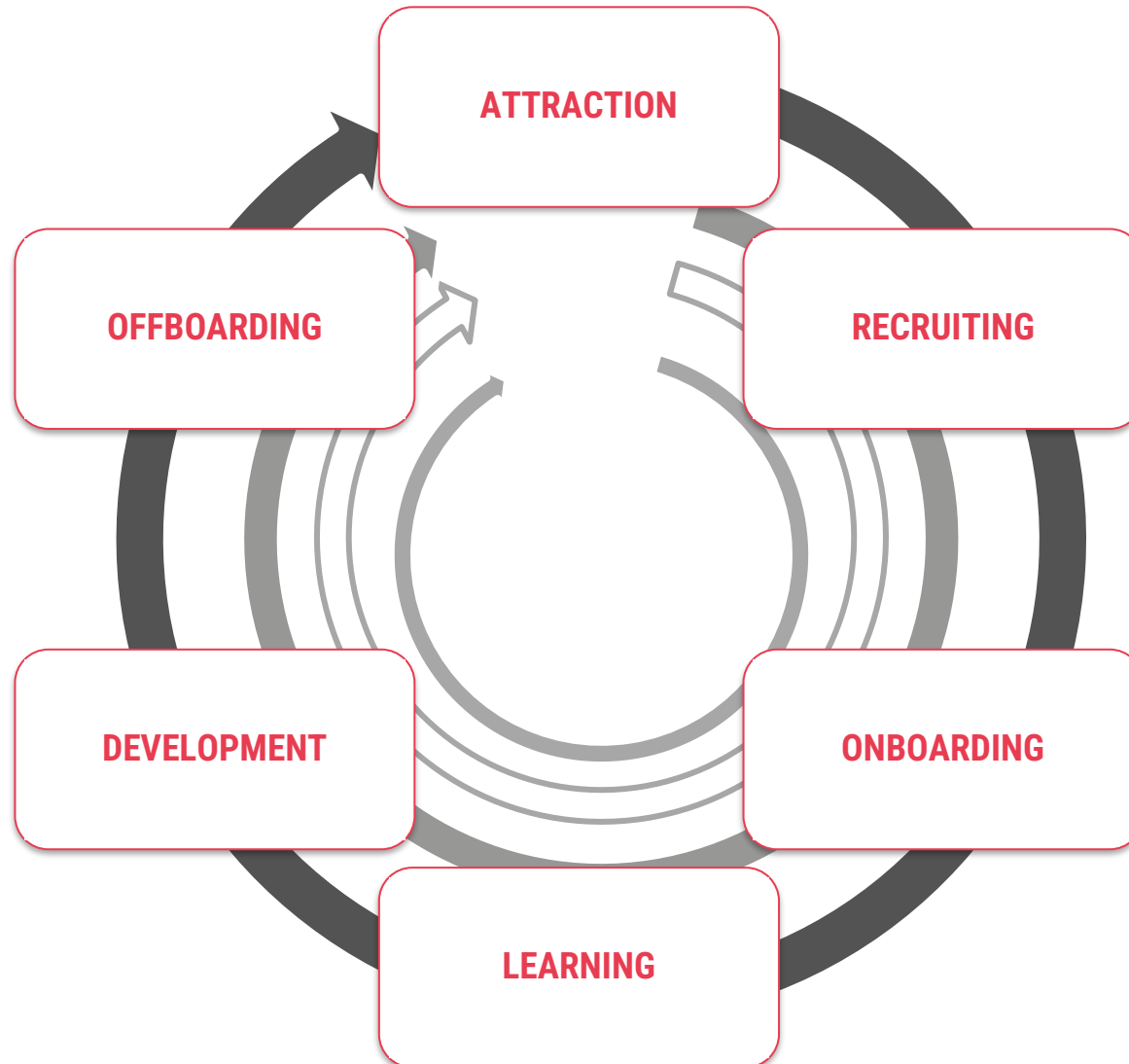
WELLBEING

- + vivere la realtà aziendale con un **approccio positivo** su un piano **fisico, mentale, emotivo**
- + garantire opportunità per il **work-life balance**



Employee Experience

Employee Lifecycle



RETENTION

- + sentirsi **riconosciuti professionalmente**
- + sentirsi **valorizzati nel ruolo**, nell'esperienza e nella possibilità di dare il proprio contributo

WELLBEING

- + vivere la realtà aziendale con un **approccio positivo** su un piano **fisico, mentale, emotivo**
- + garantire opportunità per il **work-life balance**

ENGAGEMENT & BELONGING

- + **connessione** e senso di **appartenenza** al **proposito** dell'organizzazione, al **team** e alla propria funzione

**E la cultura organizzativa?
Che ruolo gioca?**



Cultura Organizzativa

Una definizione

**” La cultura è l'ordine sociale tacito di un'organizzazione:
modella atteggiamenti e comportamenti in modi ampi e duraturi.**

B. Groysberg et al., Harvard Business Review, 2018



Cultura Organizzativa

Una definizione

"La cultura è l'ordine sociale tacito di un'organizzazione: modella atteggiamenti e comportamenti in modi ampi e duraturi. Le norme culturali definiscono ciò che viene incoraggiato, scoraggiato, accettato o rifiutato all'interno di un gruppo.

B. Groysberg et al., Harvard Business Review, 2018



Cultura Organizzativa

Una definizione

” La cultura è l'ordine sociale tacito di un'organizzazione: modella atteggiamenti e comportamenti in modi ampi e duraturi. Le norme culturali definiscono ciò che viene incoraggiato, scoraggiato, accettato o rifiutato all'interno di un gruppo. Se adeguatamente allineata con i valori, il proposito e le esigenze personali, la cultura può liberare enormi quantità di energia verso uno scopo condiviso e favorire la capacità di prosperare di un'organizzazione.”

B. Groysberg et al., Harvard Business Review, 2018



Cultura Organizzativa

Una definizione

La cultura è **come facciamo le cose da queste parti.**"

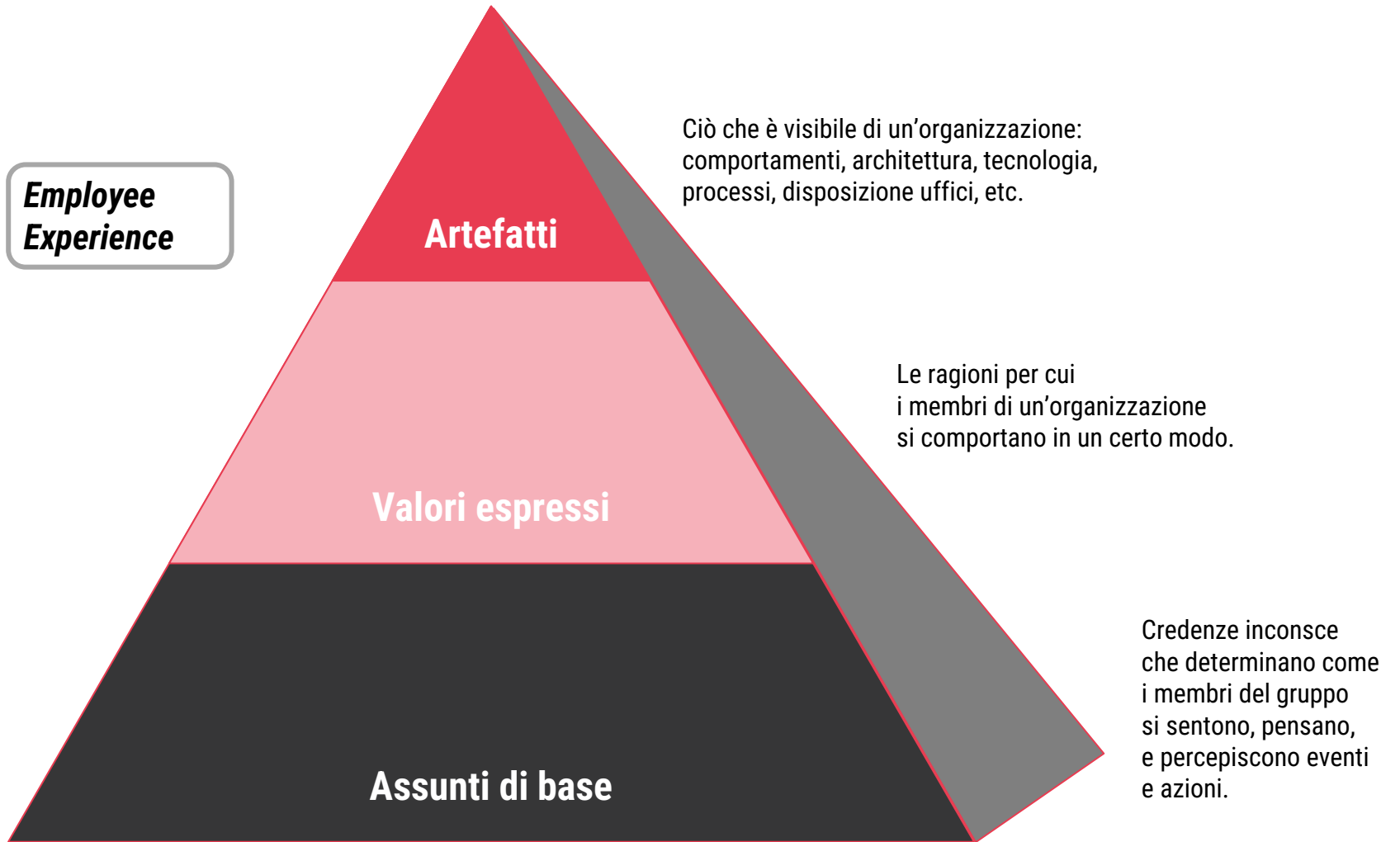
B. Groysberg et al., Harvard Business Review, 2018

Il trade-off dell'Employee Experience





Piramide di Schein



Co-design

Co-progettare la EX



Co-design

Una definizione

Il co-design è un approccio collaborativo alla progettazione che coinvolge attivamente tutte le parti interessate, inclusi dipendenti, utenti finali e stakeholder, nel processo di sviluppo di soluzioni.



Co-design

Una definizione

Il co-design è un approccio collaborativo alla progettazione che coinvolge attivamente tutte le parti interessate, inclusi dipendenti, utenti finali e stakeholder, nel processo di sviluppo di soluzioni.

Questo metodo favorisce la condivisione di idee, conoscenze e prospettive diverse, creando soluzioni più innovative, efficaci e aderenti ai bisogni reali delle persone coinvolte.



Co-design

I vantaggi

Change engagement

Il cambiamento parte dall'**ascolto attivo** delle persone e dal loro coinvolgimento nelle questioni che le riguardano in prima persona.

Invece che gestire il cambiamento (*change management*), le persone diventano **protagoniste** nel costruire il futuro della propria azienda.



Meta-Retention

Coinvolgendole attivamente nei processi di cambiamento, le persone aumentano il **senso di appartenenza** alla propria azienda.

Il co-design è quindi un meccanismo di **meta-retention**: l'ascolto attivo e partecipativo delle persone diventa il primo meccanismo di retention.

Officina del Cambiamento

Retention e turnover



Officina del Cambiamento

Cliente

Azienda metalmeccanica

Sfida

Ridurre il turnover e aumentare la retention dell'area Montaggio e Collaudo



Officina del Cambiamento

Partecipanti e processo

- ★ Coinvolgimento del management team (sales, HR, area) nella mappatura dell'**Employee Journey 'as is'**, per esplicitare *pain points* e trasformarli in domande progettuali.
- ★ Coinvolgimento di **15 persone volontarie** dell'area montaggio e collaudo in dei **workshop di co-design** per progettare soluzioni condivise.
- ★ **Presentazione delle soluzioni** co-create dagli operatori al management team.



Foto di Amploom

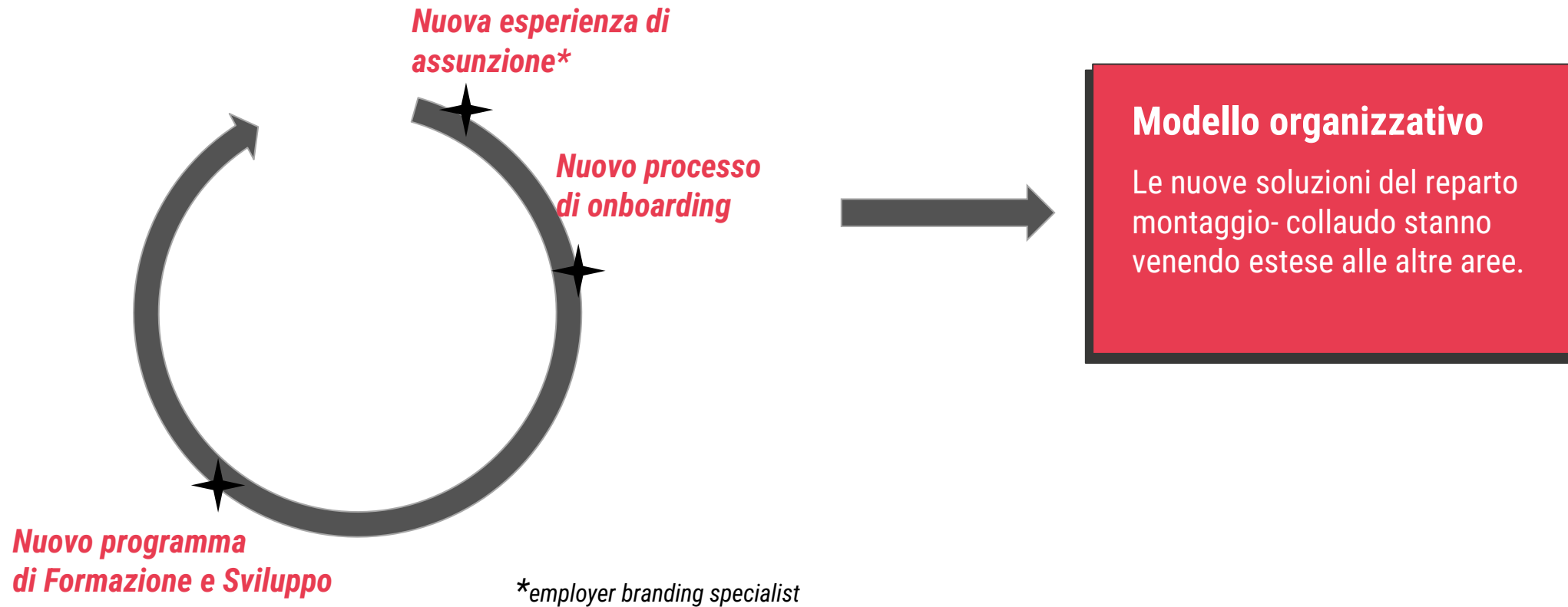
amploom



Officina del Cambiamento

Output

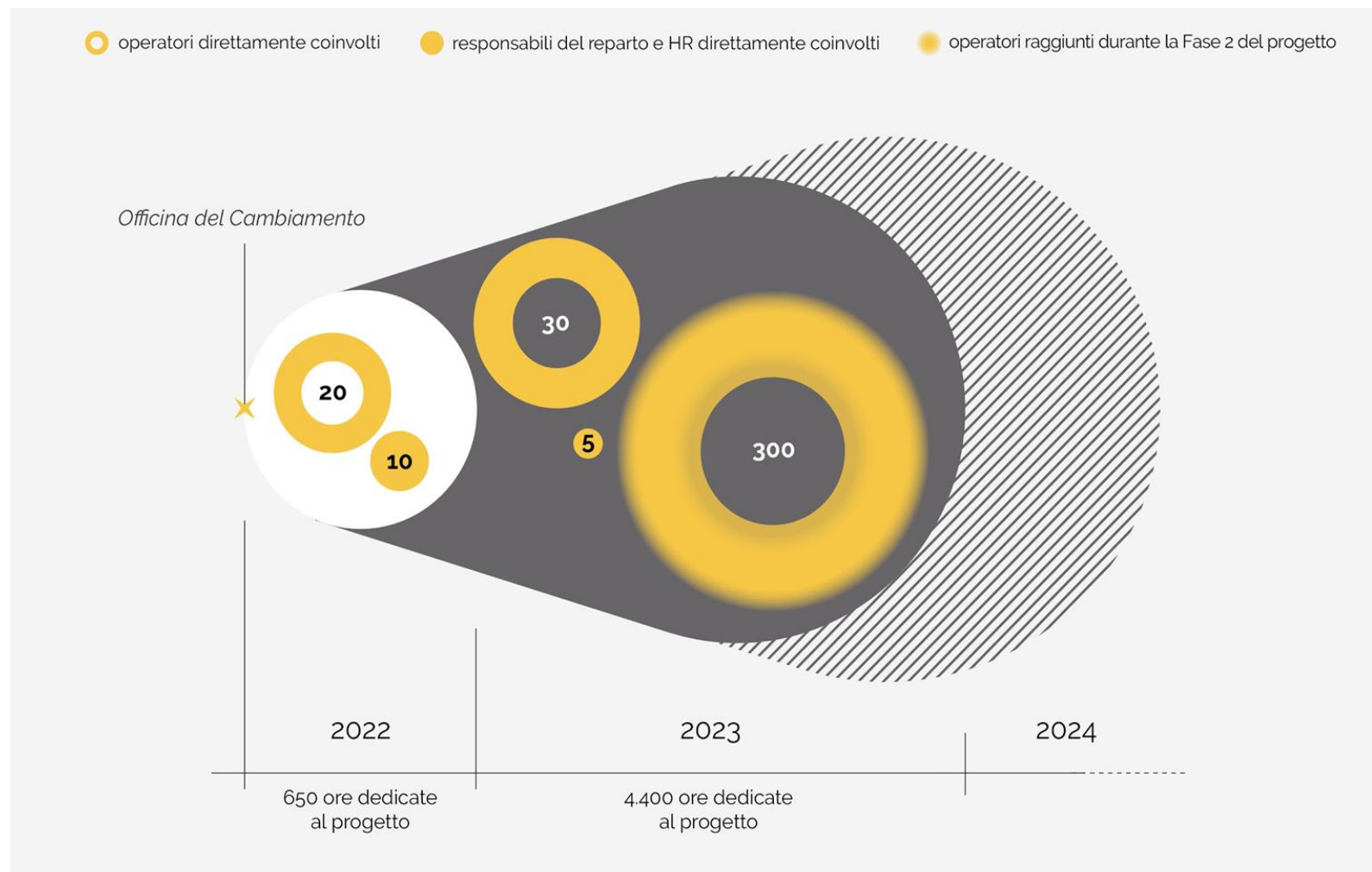
Progetti co-creati e implementati





Officina del Cambiamento

Impatto





Officina del Cambiamento

Cosa ha portato il Design



Ascolto e co-creazione

Le persone si sono sentite coinvolte, considerate e ascoltate nei bisogni e difficoltà vissuti, con l'occasione di proporre soluzioni.



Nuovi modi di interagire

Di fronte alla situazione di distress e tensione del reparto, la metodologia ha consentito di instaurare delle relazioni costruttive e facilitate.



Meta-retention

Un progetto volto a creare delle soluzioni per aumentare la retention e ridurre il turnover è risultata un'attività di retention in sé tramite il coinvolgimento attivo.



UPSKILL

by ErgonGroup

**BENVENUTO
AL LIVELLO
SUCCESSIVO**

www.upskill-formazione.it