

La formazione in management di Alcatel-Lucent risponde alle nuove poste in gioco aziendali

IN BREVE



La posta in gioco

Alcatel-Lucent intende portare al 25% la quota di formazione a distanza sui suoi dispositivi pedagogici, in particolare riguardo all'offerta dei corsi di management. L'obiettivo? Potenziare l'efficacia pedagogica dei percorsi e favorire l'accessibilità dei programmi, ottimizzando il tempo di formazione dei collaboratori e abbattendo i costi.

Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent propone soluzioni che consentono a service provider, aziende private e pubbliche amministrazioni di offrire ai propri clienti servizi vocali, dati e video. Presente in 130 paesi, Alcatel-Lucent è leader nelle reti a larga banda, mobili e convergenti, nelle tecnologie IP, nelle applicazioni e nei servizi.



Alcatel-Lucent

► La direzione di Alcatel-Lucent University si è fissata l'obiettivo di portare al 25% la quota di formazione a distanza su tutti i suoi dispositivi pedagogici, in particolare per quanto riguarda i corsi di management. Per fare questo, ha ideato dei percorsi "misti", un mix sapientemente dosato di sessioni individuali a distanza e sessioni di gruppo in aula.

Di cosa si tratta? La direzione di Alcatel-Lucent University, l'organismo di formazione del Gruppo (77.000 dipendenti in tutto il mondo), si è fissata l'obiettivo di portare al 25% la quota di formazione a distanza su tutti i suoi dispositivi pedagogici. *"In Francia, per raggiungere questo obiettivo, abbiamo deciso di introdurre l'e-learning all'interno del programma di formazione in management, spiega Nunzio Mabellini, vicedirettore della Formazione. E per attuarlo, abbiamo incaricato CrossKnowledge."*

Introdurre la formazione a distanza nei programmi di sviluppo delle competenze di Alcatel-Lucent porterà numerosi benefici: potenzierà l'efficacia pedagogica dei percorsi, favorirà l'accessibilità e l'attrattiva dei programmi, ottimizzerà il tempo di formazione, limiterà i costi non pedagogici (indennità di trasferta, logistica...) e infine diminuirà i costi per la formazione. *"In Francia, ogni anno, Alcatel-*

Lucent forma oltre 2.000 dipendenti nei settori del management e dello sviluppo personale."

Nell'ambito di questo nuovo dispositivo, dall'inizio del 2007 sono stati rielaborati diversi programmi di formazione per proporre i cosiddetti "percorsi misti" (che combinano formazione a distanza e in aula) come ad esempio "Essere un vero manager", "Diventare manager coach", "Project Management", "Gestire il tempo in modo efficace"... e programmi interamente a distanza quali "Assumere l'incarico di manager", "Preparare e condurre un colloquio di lavoro."

Sotto quali aspetti i percorsi misti possono davvero dirsi vantaggiosi e innovativi? Come lo sottolinea Laurence Larock, responsabile del progetto, *"i percorsi formativi più efficaci sono quelli a lungo termine e che alternano sessioni individuali e di gruppo, la riflessione e la pratica. Questo percorso "misto" coniuga, dosandoli accuratamente, moduli*

“La formazione a distanza consente al partecipante di assimilare i contenuti secondo il proprio ritmo, lasciandogli il tempo per riflettere.”

Laurence Larock,
Responsabile del progetto

individuali online e sessioni in aula. La formazione a distanza consente al partecipante di assimilare i contenuti secondo il proprio ritmo, lasciandogli il tempo per riflettere. In questo modo, potrà memorizzare meglio e prepararsi in maniera più efficace alla sessione in aula, durante la quale applicherà e condividerà col gruppo le sue conoscenze e il suo know-how.”

Sono tutti coinvolti!

“Questi percorsi di formazione, elaborati e sviluppati in stretta collaborazione con CrossKnowledge, coinvolgono tutti i nostri collaboratori, che sono invitati ad iscriversi alle sessioni attraverso il portale intranet, previa convalida del loro responsabile”, precisa Laurence Larock. Per misurare concretamente l'efficacia e la qualità dei percorsi misti, sono stati definiti degli indicatori quantitativi e qualitativi, come ad esempio la coerenza tra i moduli a distanza e la formazione in aula, l'affidabilità tecnica, il grado di soddisfazione dei partecipanti...

Ad esempio, per quanto riguarda la formazione a distanza, “il nostro obiettivo era raggiungere un tasso di connessione per percorso di almeno il 90% e un tasso di completamento del 70%. L'entusiasmo dei partecipanti è ampiamente dimostrato dall'alto numero di connessioni. Questo successo prova che sono

stati raggiunti gli obiettivi quantitativi in termini di connessione e di completamento dei moduli.”

I feedback qualitativi, d'altra parte, hanno evidenziato la complementarietà tra le due modalità di apprendimento. La maggior parte dei partecipanti ha anche sottolineato che i moduli a distanza avevano consentito, prima della formazione in aula, di raggiungere il livello del resto del gruppo e, dopo di essa, di consolidare le conoscenze acquisite.

Oltre a rivolgere un'attenzione particolare agli aspetti pedagogici, tecnici e organizzativi, l'équipe di Laurence Larock ha accompagnato il lancio dei nuovi percorsi di formazione con una vasta campagna d'informazione: “Abbiamo informato i nostri collaboratori, in particolare creando una mascotte che identificasse i percorsi e che abbiamo associato a tutti i nostri supporti di comunicazione (mail, intranet, materiale didattico...). Inoltre, abbiamo ritenuto necessario accompagnare con attenzione questo cambiamento, rivolgendoci a tutti gli attori della formazione (i manager, le Risorse Umane, le équipes dell'Università,...). Questa comunicazione ha anche consentito di illustrare la capacità di innovazione dell'Università e di evidenziarne il ruolo di attore imprescindibile per lo sviluppo delle competenze dei collaboratori di Alcatel-Lucent.”



Mascotte che identifica i nuovi percorsi

Dinamica di formazione e apprendimento

Alcatel-Lucent intende davvero rilanciare una nuova dinamica di formazione e apprendimento. A medio termine, Alcatel-Lucent prevede di lanciare alti programmi interamente a distanza, consolidando così questa nuova modalità di apprendimento, con un impatto diretto sui costi.

“Desideriamo, in futuro, integrare la formazione a distanza in altri percorsi e tale obiettivo è condiviso dalle altre università Alcatel-Lucent in tutto il mondo.” Un vasto programma in prospettiva, per un Gruppo che si è dato come missione quella di “migliorare il modo di vivere degli individui trasformando il modo in cui il mondo comunica.” ●●●