



Un nuovo modo di fare formazione

*A colloquio con **Maria Grazia Chiuchiarelli**,
Brand e Change Manager Divisione Transportation and Logistics
di **Almaviva**, che racconta un progetto formativo,
la **Moova Academy**, nato per far fronte alle richieste specifiche
di un settore, quello logistico, in rapida evoluzione.*

di Franco Amicucci

Brand & Change Manager della Divisione Transportation and Logistics di Almaviva, Maria Grazia Chiuchiarelli è dal 2019 è anche responsabile della Moova Academy, una realtà nata all'interno dell'azienda per rispondere alla richiesta formativa di un mercato in rapida evoluzione, orientato a una mobilità integrata e sostenibile.

Moova Academy esplora infatti a 360° l'ecosistema della mobilità. Come spiega **Maria Grazia Chiuchiarelli**: "Abbiamo realizzato Moova capitalizzando competenze più che ventennali; era necessario condividere il know how maturato, creando dei filoni di apprendimento con-

tinuo, in una contaminazione che doveva avvenire senza fermare le attività. Avevamo inoltre l'esigenza di avere uno strumento utile verso i partner, che fosse sempre accessibile anche dall'estero".

Moova Academy di **Almaviva** nasce quindi pensando a una formazione di alta qualità, agile, veloce, necessariamente digitale, multilingua. "Volevamo concepire un sistema che consentisse di entrare nel mondo Moova per piccoli step in maniera facile, veloce e coinvolgente, proprio rispetto ad argomenti così complessi e un altro elemento in questo senso era l'esigenza di poter ospitare anche demo e tutorial per supportare tutti i nostri professionisti presenti nel mondo".

Chi utilizza i corsi della vostra Academy?

Il primo target è stato da subito quello interno. Moova Academy, infatti, ha un forte impatto sul percorso professionale delle nostre persone, perché tutti i contenuti costituiscono un vero e proprio fattore abilitante. Rispondiamo velocemente alle sollecitazioni del mercato, formando le persone e acquisendo così quella flessibilità che consente la job rotation. Inoltre, i corsi fanno parte del percorso di formazione seguito dai giovani talenti di "A Talent Revolution", il programma di recruitment della Divisione Transportation, che offre a giovani laureati appassionati di trasporti l'opportunità di entrare in una grande

azienda e di apprendere competenze e trend di innovazione tecnologica applicate al settore della mobilità integrata. La Moova Academy si rivolge allo stesso modo ai dipendenti sia delle sedi italiane sia di quelle estere, tra le quali sottolineo Almaviva Saudi Arabia, realtà dove, data la distanza, la piattaforma digitale ha costituito un vero ponte anche culturale e un potente strumento di formazione. C'è poi un nutrito gruppo di utenti esterni, costituito da clienti e partner. Ogni volta che si crea l'esigenza di condividere con il cliente o con il partner un nuovo programma formativo, apriamo sessioni dedicate, coinvolgendo clienti e partner con gli stessi meccanismi di ingaggio e gamification che si sono rivelati molto validi per noi. Le certificazioni esterne in Open Badge, rilasciate da Moova Academy con il supporto di Skilla, sono invece trasversali a tutti gli utenti, con un meccanismo di conteggio di tutte le certificazioni univoche e digitali, per i vari step, a seguito degli esami che vengono sostenuti on line sotto la supervisione dei nostri esaminatori.

Quali sono i percorsi? Chi li crea e chi li gestisce?

Abbiamo adottato una logica bottom up: sono i colleghi, "owner" delle conoscenze per ambito o per competenza, che si sono messi in gioco e hanno progettato i contenuti formativi sotto la guida di un gruppo di lavoro costituito dal mio team, persone della struttura del prodotto ed esperti di Skilla. Diversi ruoli in azienda, diversi ambiti, skills e competenze, ma un unico obiettivo: rendere facilmente fruibile un contenuto complesso. Abbiamo strutturato dei veri e propri percorsi, in più step con obiettivi formativi e con dei veri e propri deliverable. Rendendo gli owner (project manager ma anche product owner, sviluppatori e architetti di sistema) responsabili del contenuto formativo, siamo riusciti a far salire a bordo un grande numero di persone che oggi considerano la realizzazione del modulo formativo come uno



Maria Grazia Chiuchiarelli è responsabile della Moova Academy della divisione Transportation and Logistics di Almaviva

dei task della realizzazione del prodotto. All'interno dei percorsi formativi della Moova Academy, cioè Product Expert, Sales, Architect, Developer e il più recente Moova Project Manager, trovano spazio format diversificati: video, demo, tutorial e webinar, utilizzabili da piattaforma eLearning e smartphone. Ciascun modulo didattico è autoconsistente e fruibile singolarmente, prevede test di consolidamento delle conoscenze interattivi e una sessione di esami per verificare le competenze acquisite, la possibilità di conseguire la certificazione e di vincere premi in ottica di gamification. Altra caratteristica è il linguaggio: comunicativo, innovativo e coinvolgente. Dà una forte identità. I temi sono quelli strettamente legati al mondo della mobilità: ci muoviamo infatti sulle linee di offerta Customer Centric Mobility, Traffic and Transport, Transport Digitalization, esplorando temi verticali che vanno dall'Automated Fare Collection allo Smart Train and Vehicle e così via.

Come vi siete organizzati? Quali le metodologie utilizzate?

Abbiamo un gruppo dedicato al coordinamento, alla progettazione e alla comunicazione, una faculty di peer educator, docenti, tutor e key people, product owner di tutte le funzioni coinvolti. Il filo conduttore è il "Continuous Learning", che integra la formazione online con modalità di training on the job. All'interno favorisce una dinamicità tra un ruolo e l'altro che solo pochi anni fa era impensabile. Siamo riusciti ad affermare la cultura del Collaborative Learning sia per il personale senior che per le classi di talent o, in generale, per i nuovi assunti. Le certificazioni, le sessioni create ad hoc, i workshop e i tutorial creano infinite occasioni di relazione, incontro e scambio, dove la leadership è diffusa e i contributi di ognuno sono formativi per il gruppo. Tutto ciò è il risultato anche del pregreso lavoro di "Peer Education" che, con vari percorsi ormai consolidati, aveva già attivato diverse community di apprendi-

mento, che vedono il contributo anche degli Sme (*Special Matter Expert*). Le metodologie per la gestione dei progetti sono quelle più volte all'Agile, al Devops e al paradigma Safe per la produzione, ma specialmente nello stream Project Management, in ottica ibrida, sono già online e usciranno altri moduli con un buon mix tra Pmi, Scrum, Agile.

La vostra è un'Academy giovane: qual è il bilancio dell'attività, ad oggi?

La Moova Academy di Almagora si è ormai affermata come un vero e proprio fattore abilitante: consente la job rotation e ci aiuta a rispondere velocemente alle richieste del mercato. Non solo, l'Academy consolida il rapporto con il cliente e con il partner, perché ci consente di condividere l'approccio, la vision e la messa a terra dei progetti. Sta alimentando un vero e proprio networking interno ed esterno. Inoltre, la dinamicità dei contenuti, la gamification, lo sharing dei badge e dei certificati sui social, in primis LinkedIn, format agili come le pillole formative, le learning card, hanno creato una nuova visione della formazione, non più subita, ma vissuta con piacere e coinvolgimento. Sicuramente, oggi, Moova Academy è uno degli strumenti attraverso cui passa il cambiamento della divisione. **F**

I NUMERI DELLA MOOVA ACADEMY

- **45.000** i dipendenti di Almagora (10.000 in Italia, 35.000 nel mondo)
- **899** le risorse della divisione **Transportation & Logistics** di Almagora
- **80** le risorse tra dream team, coordinatori di area, peer educator, product owner e tutor
- **930** gli utenti **Moova Academy**
- **2.620** le certificazioni su piattaforma
- **210** le certificazioni accreditate