

FRANCO AMICUCCI

Sociologo, esperto di formazione e fondatore di Skilla, società di e-learning



## ECCO COME LE ASSICURAZIONI HANNO SCOPERTO L'IMPORTANZA DELLE ACADEMY INTERNE.

In questi ultimi anni stiamo assistendo ad una rapida e profonda riorganizzazione dei sistemi formativi delle organizzazioni del mondo assicurativo. Si è passati da un modello tradizionale di organizzazione della formazione basato sul classico ufficio formazione dedicato ad organizzare i classici corsi d'aula ed erogare qualche corso e-learning, a vere e proprie Corporate Academy, organizzate, in alcuni casi, come vere e proprie università aziendali, dotate di Faculty interne, strutture residenziali che a volte non hanno nulla da invidiare ai campus universitari di stile anglosassone, ecosistemi digitali che vanno oltre la classica piattaforma e-learning e comprendono esperienze di apprendimento in realtà virtuale, con relazioni permanenti con istituzioni universitarie nazionali e internazionali.

Una molteplicità di fattori concorre a questo improvviso salto di qualità della formazione. Da una parte abbiamo i nuovi sistemi regolatori nazionali e internazionali, che richiedono livelli di qualificazione e modelli certificazione sempre più evoluti per tutti gli operatori che a vari livelli concorrono all'erogazione e gestione dei servizi assicurativi, dall'altra la rivoluzione digitale che impatta profondamente nella professionalità, nell'organizzazione del lavoro, nei modelli di business del settore. Questo comporta la gestione di un profondo e continuo processo di reskilling di tutti gli operatori del settore, che impatta sulle conoscenze e competenze

professionali, sulle culture e sui valori della professione.

Se osserviamo i programmi della Academy delle principali assicurazioni italiane, troviamo che alcuni programmi formativi sono comuni a tutte le Academy.

Alcuni sono filoni formativi tradizionali, come quelli richiesti per il continuo aggiornamento normativo, legati comunque alla continua evoluzione del quadro normativo italiano ed europeo ed agli obblighi di legge o quelli legati alla parte hard della professione, che richiedono un continuo aggiornamento sulla conoscenza dei prodotti e servizi erogati e sulle tecniche di vendita. Altri sono invece i filoni emergenti, connessi principalmente alla trasformazione digitale che impatta ad ogni livello sul mondo assicurativo.

Il tema delle competenze digitali è uno dei contenuti emergenti che troviamo nella maggior parte dei programmi delle Academy delle assicurazioni italiane. È questo un tema delicato, perché impatta nella maggior parte dei casi su figure professionali con una anzianità professionale mediamente elevata, spesso in difficoltà con la velocità richiesta dai cambiamenti in atto. Il tema delle competenze digitali non è solo un tema di adeguamento

all'uso delle nuove tecnologie delle assicurazioni per operare agilmente nell'ecosistema digitale in cui è ormai immerso ogni operatore, ma è prima di tutto un change culturale, che richiede l'acquisizione di un nuovo mindset utile ad operare nei nuovi scenari.

La rivoluzione digitale sta cambiando

anche le modalità di erogazione della formazione. Anche se con intensità diverse, l'erogazione dei programmi formativi avviene prevalentemente in modalità online, sia in forma sincrona, con il metodo dei webinar formativi, che in modalità asincrona, con corsi fruibili nei tempi e nei luoghi scelti dall'utente. Gli stessi enti di controllo e certificazione riconoscono ormai la piena equiparazione tra formazione d'aula e formazione a distanza. È sulla qualità della formazione in ambito digitale che si giocherà il successo e la legittimazione di molte Academy assicurative. L'equiparazione della formazione a distanza all'aula ha fatto immettere sul mercato una quantità di corsi improvvisati e di scarsa qualità didattica, creando un cattiva immagine dell'e-learning negli utenti finali.

Troppi operatori del settore hanno pensato che per fare formazione a distanza sia sufficiente registrare in video un docente che parla per ore o trasformare centinaia di slide in tutorial audio video. Il risultato è stato quello di immettere sul mercato corsi pesanti e noiosi, non efficaci in termini di apprendimento, utili solo a mettersi in regola con le ore richieste dalle normative. Le Academy più evolute stanno invece investendo su modalità digitali di apprendimento evolute, con investimenti e cura della qualità dei corsi tali da renderli immersivi, coinvolgenti, partecipati.

**Troppi operatori hanno pensato che per fare formazione a distanza sia sufficiente registrare in video un docente che parla per ore o trasformare centinaia di slide in tutorial audio video. Il risultato è stato scadente**