

Zeta Service – Tesori Urbani

La People Strategy ZS a sostegno di un processo di change management aziendale attraverso i progetti di Responsabilità Sociale 2014

Da dove siamo partiti.

La ricerca del benessere è centrale nella nostra strategia d'impresa. Vivere positivamente il tempo dedicato al lavoro si traduce in impegno, diventando un vantaggio anche per il cliente.

Abbiamo scelto una serie di iniziative di carattere sociale che ci permettessero di fare la differenza, provando ad aiutare e sostenere diversi territori.

Progetti che, oltre a migliorare delle realtà che ci circondano, diventano lo strumento per sviluppare nuove competenze e sensibilizzarci, contribuendo a dare un'esempio concreto di come si possa creare una **responsabilità sociale d'impresa**.

Abbiamo trovato una strada per raggiungere la serenità, sia all'esterno che all'interno dell'azienda e ne abbiamo fatto una strategia di crescita.



Chi siamo.



Azienda

6 sedi
160 dipendenti
Profilo internazionale
GPTW



Mercato

400 Clienti
98% di Loyalty



Persone

80% Donne
Management tutto al femminile
Prima azienda italiana a
riconoscere congedo matrimoniale
a coppie omosessuali

Cosa ci guida.

La nostra visione del Business e delle Persone

Crescita del Business

Comprendere a pieno cosa è percepito come valore dai propri clienti

Eliminare ciò che non crea valore dal punto di vista del cliente (Spreco)

Produrre esattamente quello che il cliente vuole, quando lo vuole e dove lo vuole, soddisfacendo i requisiti di qualità

Sviluppo della Brand Awareness (riconoscibilità del marchio) come **interlocutori in grado di creare valore entro e oltre i confini aziendali**

Miglioramento della Performance e della Produttività

Ottimizzare i livelli di servizio, costo, e produttività di strumenti e persone, allo stesso tempo soddisfacendo le aspettative del cliente

Utilizzare degli strumenti comprovati per ridurre i tempi ciclo, variabilità e sincronizzare le performance con le domanda del cliente

Crescita delle Persone e Cambiamento Culturale

Rinforzare la cultura della performance, del merito rispetto a talento e performance e creare il senso di urgenza e la self-responsability che conducono ad agire

Coinvolgere team inter-funzionali con soluzioni misurabili e funzionali, collegando obiettivi chiari e piani d'azione

Affidare il potere di scegliere e decidere agli individui più vicini al processo per cambiare le condizioni di lavoro e soddisfare le esigenze del cliente

Sviluppare una cultura di orientamento al cliente e creazione del valore attraverso il lavoro per progetto

Pensare per processi, agire su progetti, sviluppare persone

Diventare un interlocutore di riferimento per il territorio in cui siamo presenti

Valorizzare le competenze dei nostri dipendenti per creare valore dentro e fuori i confini aziendali

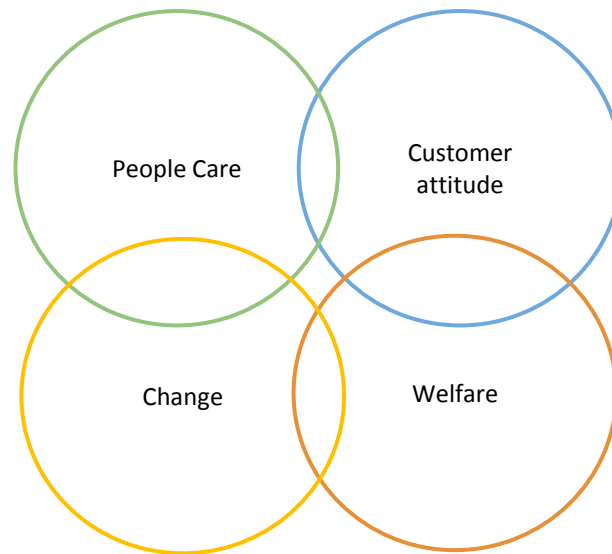
People strategy.

Il percorso di sviluppo delle risorse umane pone le basi sui valori del brand Zeta Service.

Aver definito un insieme di valori ci permette di lavorare ad un percorso coerente di crescita collettiva. Ogni intervento di sviluppo è coerente con una people strategy che punta a creare **valore per il cliente, cura per le persone e benessere individuale e organizzativo.**

Gli asset fondamentali che guidano il progetto sono:

- Talento e merito
- Impiegabilità e professionalizzazione
- Benessere individuale e organizzativo
- Innovazione sociale
- Paradigma del Change Learning Model



I nostri obiettivi.

I progetti di social responsibility permettono di lavorare su diversi asset di sviluppo.

Sono progetti in cui accelerare la crescita in termini di responsabilità individuale e collettiva, di cross collaboration e di capacità di execution.

Questi contesti di crescita sono da vedere come un **incubatore di competenze**: da un lato costituiscono una struttura per la formazione e dall'altro il contesto esperienziale per un apprendimento efficace dove le competenze sviluppate trovano uno spazio di azione.

Attraverso questa progettazione abbiamo perseguito:

- Obiettivi formativi
- Obiettivi di sviluppo organizzativo a sostegno di un processo di change management aziendale
- Obiettivi di Innovazione Sociale



Il legame tra interno ed esterno.

Oltre alla loro valenza sociale, i progetti di CSR rappresentano per l'interno degli **incubatori di competenze**.

Rispetto al piano formativo di sviluppo delle competenze strategiche, costituiscono infatti da un lato il **set**, la cornice per formazione e dall'altro il **setting**, il contesto esperienziale in cui le competenze sviluppate troveranno un primo (ed utile!) spazio di azione, di messa in gioco e di verifica.

In termini di sviluppo organizzativo, il valore aggiunto dei progetti di CSR risiede inoltre nella loro naturale capacità di attivare **integrazione interfunzionale nei gruppi** (necessaria per l'execution dei singoli progetti) e trasversale ai gruppi, che coordinati da un'unica cabina di regia avranno dei punti di contatto in cui mettere a fattor comune skill, technicalities, conoscenze, piani di lavoro ecc, secondo logiche di cross&network collaboration.



Il percorso di sviluppo.

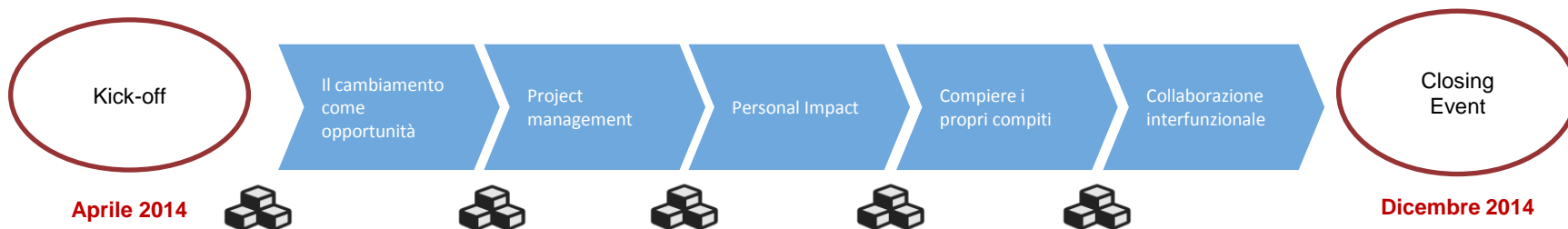
In viaggio nel territorio alla scoperta dei tesori: un progetto di responsabilità sociale.

A valle di un assessment interno, si è definito il percorso di people strategy, che ha **coinvolto tutta la popolazione aziendale (160 persone)** in una formazione interna sviluppata per laboratori esperienziali consequenti.



Ogni modulo formativo è alternato all'Esperienza di Responsabilità sociale (lavoro di gruppo): dall'ideazione, all'organizzazione, alla realizzazione dentro e fuori l'Azienda. Adesione Volontaria ai progetti di CSR. Adesione del 70% dei dipendenti. Ogni mese ciascun dipendente può dedicare il 5% del tempo al CSR.

Una formazione sul People Management è stata dedicata ai capi.



Nasce “Tesori Urbani”.

In viaggio nel territorio alla scoperta dei tesori: un progetto di responsabilità sociale.

Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là, investendo di più nel capitale umano, nell’ambiente e nelle altre parti interessate.

Il nostro progetto contribuisce allo sviluppo sostenibile e concorre a rafforzare l’etica di impresa, attraverso azioni che si riflettano concretamente nel miglioramento della vita delle persone, coerentemente con i valori dell’azienda (target: **benessere per donne, bambini, giovani e miglioramento della loro impiegabilità nel territorio locale attraverso un volontariato di competenza dei dipendenti ZS**).



Le nuove competenze. I laboratori

Lo sviluppo di un nuovo modello di competenze a sostegno del nuovo Business Model Aziendale:

La Cross Collaboration

In questo Lab si sviluppano in chiave esperienziale il tema della Fiducia, della Cooperazione, della Collaborazione, del Teamworking e della Comunicazione.

La chiave di lettura è centrata sulle “dinamiche organizzative”: la Comunicazione tra Ruoli e Funzioni, il Lavoro nell’Organizzazione a Matrice e nella Gestione per Progetti, l’Integrazione Interfunzionale. Lo scopo è di applicare al gruppo la logica dell’orientamento al cliente interno come driver per una relazione cross funzionale efficace che può essere anche esterna.

Il Personal Impact

Il personal impact è la capacità di controllare attivamente e con assertività la propria vita. Permette una crescita costante, progressiva e consapevole delle potenzialità, accompagnata da una corrispondente crescita di assunzione di responsabilità. Attraverso una metodologia empowerment, il seminario lavora sulla capacità di leggere la realtà, di coglierne condizionamenti e minacce, occasioni favorevoli ed opportunità, per accrescere la consapevolezza del potere personale nel contesto e nelle relazioni.

La Managerialità

La capacità di sviluppare un approccio manageriale al business e alla gestione efficace ed efficiente delle risorse a disposizione (siano esse, strumentali, progettuali, di tempo, e soprattutto persone)

Focus su:

Il Project Management
Il People Management

L’approccio progettuale all’innovazione

La gestione per processi e la gestione per progetti.

L’execution e l’arte di far accadere le cose

La capacità di fare non attiene la “sfera bassa” delle competenze; sono infatti molteplici i sinonimi del verbo che ne connotano le diverse qualità: operare, agire, compire, comporre, produrre, creare, esercitare....

Il linguaggio comune, poi, pone il fare in antitesi al pensare, e l’eseguire in antitesi al decidere. Il laboratorio intende ricongiungere i concetti, guidando nello sviluppo di una Competenza nell’Arte del Fare e del Far Accadere le Cose: un fare pensato e strategico capace di creare valore.

Le nuove meta-competenze. L'approccio.

Lo sviluppo di nuove meta-competenze come espressione dei valori culturali aziendali e della filosofia di Zeta Service all'interno e all'esterno dell'azienda.

Responsabilità individuale

La capacità di prendersi in carico una determinata questione per giungere ad una meta precedentemente fissata. Il potere di scegliere!

L'approccio che stimola la consapevolezza delle proprie azioni, facendo concretamente «spostare» la persona dalla propria zona di comfort. L'intento è stimolare la responsabilità individuale della persona, del gruppo e dei gruppi di persone che costituiscono la nostra realtà aziendale secondo il paradigma delle **3R: Rispetto per se stessi, rispetto per gli altri, responsabilità delle proprie azioni.**

Transilienza

La capacità di poter **traslare in una logica in-out le competenze acquisite in contesti apparentemente differenti tra loro.**

Fare in modo che la conoscenza appartenga intrinsecamente alla persona e non al contesto di esercizio. Sviluppare ed allenare una competenza in un contesto differente, distante, più complesso (es: non professionale) del proprio ambito conosciuto e possibilità di trasferire la stessa competenza in altro ambito (es: professionale)

Oltre il confine con le proprie risorse – *Raise the Bar*

In un'epoca di scarsità di risorse il senso è quello di innovare, ideare, scoprire, organizzare, implementare, attivando le proprie risorse interne in una **logica di MAKE IT HAPPEN e MAKE IT BETTER** (sia essa una persona, un gruppo o gruppi di persone all'interno della nostra azienda). Andare alla scoperta dei tesori nascosti.....

Self-empowerment e Change Agility

È un approccio finalizzato a rendere le persone protagoniste ed artefici della propria vita personale e professionale, valorizzando le risorse possedute ed aprendosi a nuove possibilità. Sviluppare Self-Empowerment significa attivare un processo interno tale da:

- utilizzare al meglio le proprie risorse per soddisfare bisogni, esigenze, desideri;
- sentire di avere influenza e controllo su ciò che accade nella propria vita;
- sentirsi protagonisti di ciò che si è e si fa.
- Essere aperti e promotori del **Cambiamento/Miglioramento**

Focus su alcune metodologie a sostegno delle persone e del Cultural Change.

Zeta Service, all'interno di questo quadro di riferimento, ha messo a disposizione dei propri dipendenti alcune metodologie a sostegno della loro crescita. Lo sportello di Counseling

Il counseling è un processo di apprendimento che stimola l'individuo a riappropriarsi delle sue potenzialità. Il counseling si inserisce ad un livello più profondo, andando ad affrontare dei blocchi e delle credenze che non permettono di applicare quello che a livello razionale sembra essere stato compreso (es: "so quello che è bene fare, ad esempio delegare, ma se non controllo continuamente non mi sento a posto; e dunque non riesco a delegare").

Il counseling funziona perché aiuta le persone a esplorare le proprie credenze implicite e le proprie motivazioni, a diventarne più consapevoli e a ricercare attivamente una compatibilità – non sempre immediata dal punto di vista soggettivo - con i contenuti e i comportamenti richiesti dal lavoro e dal contesto organizzativo aziendale.

Counseling per lo sviluppo personale

Ci sono momenti e situazioni in cui capita di sentirsi in balia degli eventi e vittime del mondo circostante. Ci sono momenti in cui sembra che ci stia tutto "stretto", che quello che facciamo non ci piace e non ci realizza. Oppure all'incontrario momenti di trasformazione e cambiamento in cui si aprono davanti a noi opportunità che ci attirano e nello stesso tempo ci intimoriscono. Ci sono momenti in cui vorremmo far esplodere la nostra energia ma non ne siamo completamente capaci. Il Counseling per lo sviluppo aiuta a recuperare le proprie energie interne, a valorizzare la propria e unica storia personale, a riconoscere e sviluppare le risorse personali sopite e ad uscire da comportamenti automatici bloccanti.

Aiuta a sviluppare la propria potenza nell'agire e nell'esistere e ad essere protagonisti della propria vita.

"La nostra paura più profonda non è di essere inadeguati, la nostra paura più profonda è di essere potenti oltre ogni limite". (Nelson Mandela)



Messo a disposizione dall'Azienda a tutti i dipendenti a seguito della richiesta emersa dopo il Lab di Personal Impact. L'azienda sostiene una quota parte del costo.

Il percorso avviene negli spazi aziendali, in orario di lavoro ed è richiesto liberamente dal dipendente che in via riservata partecipa agli incontri.

15 percorsi attivati

Focus su alcune metodologie a sostegno delle persone e del Cultural Change.

Zeta Service, all'interno di questo quadro di riferimento, ha messo a disposizione dei propri dipendenti alcune metodologie a sostegno della loro crescita. I percorsi di Coaching

L'obiettivo principale del Coaching è, quindi, quello di assistere l'individuo nel raggiungimento del suo massimo potenziale, concentrandosi su quello che vuole ottenere e facilitando l'efficienza e l'efficacia nell'interpretazione del proprio ruolo.

Il Coaching è rivolto a chi nelle organizzazioni è particolarmente dedicato al raggiungimento di obiettivi critici per efficienza ed efficacia

Il coach opera attivamente insieme al coachee per rafforzare le competenze del ruolo ricoperto, accompagnandolo a:

- fare il punto su di sé e a posizionarsi nel proprio ruolo, attraverso un confronto tra le proprie competenze e le competenze chiave richieste dal ruolo;
- esplorare i propri punti di forza e il proprio stile personale (identità ed allineamento di ruolo; aspetti motivazionali e valoriali);
- identificare le aree di miglioramento (competenze/comportamenti da integrare/migliorare);
- definire delle strategie di sviluppo;
- tradurre le strategie identificate in un piano di azione e in obiettivi misurabili;
- mettere in atto il piano;
- misurare i risultati.

“Non puoi insegnare qualcosa ad un uomo. Puoi solo aiutarlo a scoprirlo dentro di sé” - Socrate



Messo a disposizione dall'Azienda ai dipendenti “strategici” per la riuscita del processo di change management.

L'azienda sostiene tutto il costo. Il percorso avviene negli spazi aziendali, in orario di lavoro ed è condiviso, rispetto agli obiettivi di miglioramento, tra HR, Capo diretto della persona e persona coinvolta nel percorso.

15 percorsi attivati

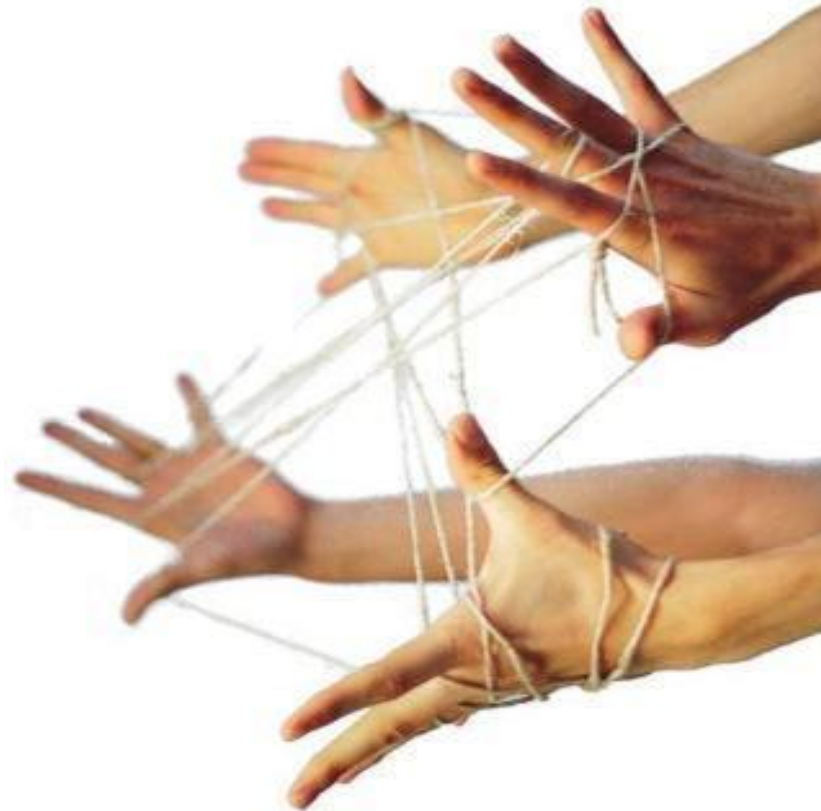
Il nostro percorso sui progetti CSR.

Approcciamo ad ogni nuovo progetto attraverso un metodo efficace, che permette di coordinare al meglio il suo avanzamento.



Il feedback dei nostri dipendenti al progetto TESORI URBANI

senso di realizzazione e significato
teamwork
senso delle cose
forte motivazione rispetto al tema
senso di orgoglio e di appartenenza al progetto
senso di responsabilità e di potercela fare
scoperta di talenti nascosti inaspettati all'interno e
all'esterno dell'azienda
difficoltà e poi capacità di capire la diversità e di
integrarla
difficoltà di passare dal task al goal e alla logica
progettuale
difficoltà di passare dall'idea del progetto
alla sua realizzazione
apertura al cambiamento
innalzamento della self confidence personale e
dell'impatto personale e di influenza



I nostri interventi.

Abbiamo individuato più aree d'azione, suddividendo il personale e creando team per percorrere strade differenti.

In Placement Lodi

ColoraTO

Zero Scuse

Do&Ma

A Casa di Enzo

Ricomincio da Zeta

I Love Viale Ortles

In Placement Lodi

Più vicini al lavoro.

Il passaggio dal mondo scolastico a quello del lavoro non è sempre facile.

Da qui la voglia di dar vita ad un progetto che possa aiutare ad affrontare questa fase, attraverso un percorso di orientamento e sviluppo delle conoscenze sul payroll destinato a studenti liceali di Lodi.

Obiettivi:

- Creare occasioni per scambiare conoscenze ed esperienze;
- Sviluppare competenze;
- Orientare al mondo del lavoro;
- Accorciare la distanza tra le fasi di studio e lavoro.



A cosa miriamo.

Il programma si divide in 3 moduli e, attraverso sessioni teoriche ed esercitazioni pratiche, mira a creare competenze in merito alla gestione delle risorse umane, ai diversi tipi di rapporto lavorativo e alla politica retributiva.

Inoltre, cerca di aumentare la capacità di scelta degli studenti, prepararli alla stesura di un Curriculum Vitae, simulare i colloqui di selezione e raccontare la nostra visione aziendale, offrendo al termine del percorso la possibilità di uno stage formativo.

Nella fase finale del progetto viene raccontata, attraverso delle testimonianze, la nostra realtà aziendale e l'importanza che diamo alla ricerca delle persone, prima ancora che delle competenze.



ColoraTO

Una festa per tutti.

Un momento speciale, come quello di una festa, acquista ancora più valore agli occhi di un bambino.

Decidiamo allora di coinvolgere i bambini svantaggiati della comunità affido Santo Natale di Torino per passare insieme la festa a tema di halloween.

Il progetto non si limita al solo evento, ma si estende in diversi incontri preparativi attraverso i quali ci si diventerà facendo gruppo, giocando e realizzando insieme costumi e dolci.

Obiettivi:

- Regalare ai bambini momenti di allegria;
- Coinvolgere in attività stimolanti;
- Creare un legame duraturo con l'associazione di riferimento.



Una festa per tutti.

I bambini della Comunità, sono coinvolti dai dipendenti Zeta Service, in 3 laboratori, che mirano alla «preparazione della grande Festa di Halloween».

I laboratori, che toccano differenti discipline e sviluppano diverse abilità, sono i seguenti

- Giochi e sport → Attività di aggregazione e di movimento.
- Laboratorio Artistico → Creazione delle maschere e dei costumi
- Laboratorio di Cucina → Ideazione, preparazione di dolci, torte, dolci vari



Zero Scuse

Un aiuto alle donne.

In collaborazione con le associazioni Casa delle Donne, Mondo Donne e UDI, il progetto vuole fornire, nel territorio di Bologna e provincia, supporto alle donne e bambini in difficoltà.

Le associazioni con cui decidiamo di collaborare sono Casa delle Donne, Mondo Donna e UDI.

Obiettivi:

- Dare un aiuto concreto alle donne;
- Creare occasioni di scambio di conoscenze, esperienze e cultura;
- Sostenere l'inserimento in società di donne immigrate o vittime di violenza;
- Sensibilizzare la società.



I team.

Per arrivare ad un aiuto concreto, ci siamo divisi in quattro gruppi in base a determinati obiettivi:

- **Sensibilizzazione**, per promuovere il tema della lotta alla violenza attraverso attività di comunicazione;
- **Tam-Tam**, con lo scopo di raccogliere fondi e materiali utili per le associazioni sostenute;
- **Formazione**, che con percorsi di italiano e alfabetizzazione mira all'inserimento nella società delle donne straniere;
- **Giochi e Lettura**, per fornire attività di svago e sport ai bambini e aiutarli con il percorso scolastico.



Do&Ma

Una nuova realtà.

Per evadere dalla monotonia della quotidianità a volte può servire un aiuto.

Do&Ma (Donna e Madre) è destinato alle giovani madri in situazioni di disagio, mira ad aumentare il livello di aggregazione e a sviluppare nuove passioni.

Durante gli incontri vengono presentati momenti di svago e socializzazione, stimolando il gruppo invitandolo ad uscire da una realtà spesso troppo grigia.

Obiettivi:

- Creare nuovi interessi;
- Approcciare a comprendere una nuova realtà;
- Creare uno scambio di esperienze nel gruppo.



Il programma.

- **Aperitivo/brunch:** per farci conoscere attraverso la convivialità e la condivisione;
- **Tutti in pista:** utilizziamo il ballo come momento di svago e divertimento;
- **Chef in famiglia:** l'arte della cucina come forma di aggregazione;
- **Sport insieme:** fare gruppo in attività sportive, per scaricare un po' di adrenalina;
- **Tour all'ombra della Madonnina:** una passeggiata per Milano, tra i suoi luoghi più caratteristici e le sue sfumature;
- **Riflessologia plantare:** un momento di relax, tra un'attività e l'altra;
- **Cineforum:** per passare una serata insieme, guardando un film e parlandone;
- **Il mio CV:** aiutiamo le mamme nella stesura del proprio Curriculum Vitae e nella ricerca di annunci.



A casa di Enzo

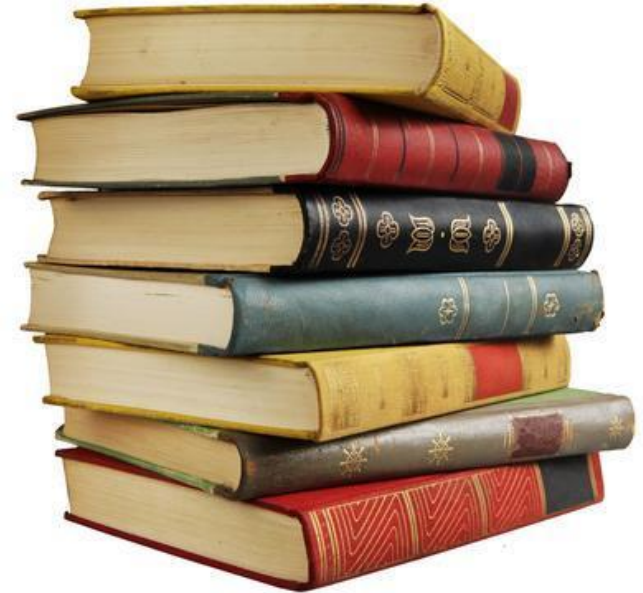
Un supporto in più.

Un progetto per aiutare gli ospiti della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci di Milano nella fase di ricerca del lavoro e rivalutare l'immagine dell'associazione stessa.

Grazie a una formazione informatica e linguistica, accompagnata da sessioni di lettura, speriamo di contribuire nel creare un nuovo futuro per la comunità.

Obiettivi:

- Fornire agli ospiti maggiori possibilità di formazione e lavoro;
- Riposizionare l'immagine della Casa dell'Accoglienza;
- Sostenere e arricchire il personale della struttura.



Le fasi.

Il progetto si divide in quattro rami:

- **Il lavoro è un diritto di tutti** - migliorare l'autoconsapevolezza degli ospiti, supportando la ricerca del lavoro e la compilazione dei CV;
- **Progetto informatica** - allestire un aula PC e organizzare corsi di informatica a più livelli;
- **Italiano per tutti** - Insegnamento della lingua italiana e delle principali competenze comunicative;
- **Libro** - Per spostare la percezione della Casa a luogo di nuove possibilità, vengono raccolte una serie di interviste e storie dagli ospiti per essere successivamente pubblicate in un libro.



Ricomincio da Zeta

Un'altra occasione.

Il tentativo di trasformare la pena carceraria in una opportunità. La rieducazione dei condannati e il tentativo di reiserirli in società attraverso il lavoro è al centro di questo progetto, che utilizza corsi di informatica e inglese per aprire nuove possibilità. A parte dei detenuti viene data anche la possibilità di passare periodi di integrazione professionale con diverse aziende, nella speranza di facilitare la strada verso la riabilitazione.

Obiettivi:

- Dare un'opportunità di recupero ai detenuti;
- Rendere produttiva la pena carceraria.



I Love Viale Ortles

Un po' di verde.

A volte, le occasioni per rendersi socialmente utili sono appena fuori dalla propria porta.

Con questo progetto puntiamo alla riqualificazione della zona Ortles a Milano, dove si trova una delle nostre sedi, attraverso diversi interventi.

Obiettivi:

- Riqualificare la zona dandole una nuova percezione;
- Coinvolgere gli ospiti della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci;
- Sensibilizzare i residenti;
- Migliorare la viabilità.



Gli interventi.

Il progetto è diviso in più fasi:

- **Cura del Verde**, durante il quale ci concentriamo sulla pulizia e la manutenzione delle piante e le aiuole circostanti, coinvolgendo anche gli ospiti della Casa dell'Accoglienza Enzo Jannacci;
- **Puliamo il Mondo**, per organizzare un evento in partnership con Legambiente per la pulizia del viale che coinvolga e sensibilizzi i residenti;
- **Murales**, che previene l'imbrattamento dei muri decorandoli con dei graffiti ornamentali realizzati dagli esperti writer dell'Istituto W. Kandinsky;
- **Viabilità e Trasporto Pubblico**, con il compito di promuovere l'utilizzo dei mezzi pubblici ATM e delle biciclette tra i cittadini, attraverso la creazione di piste ciclabili e stazioni di bike-sharing.





Link

<http://www.zetaservice.com/servizi/workshop/wobi/>

[zetaservice.com/social](http://www.zetaservice.com/social)

