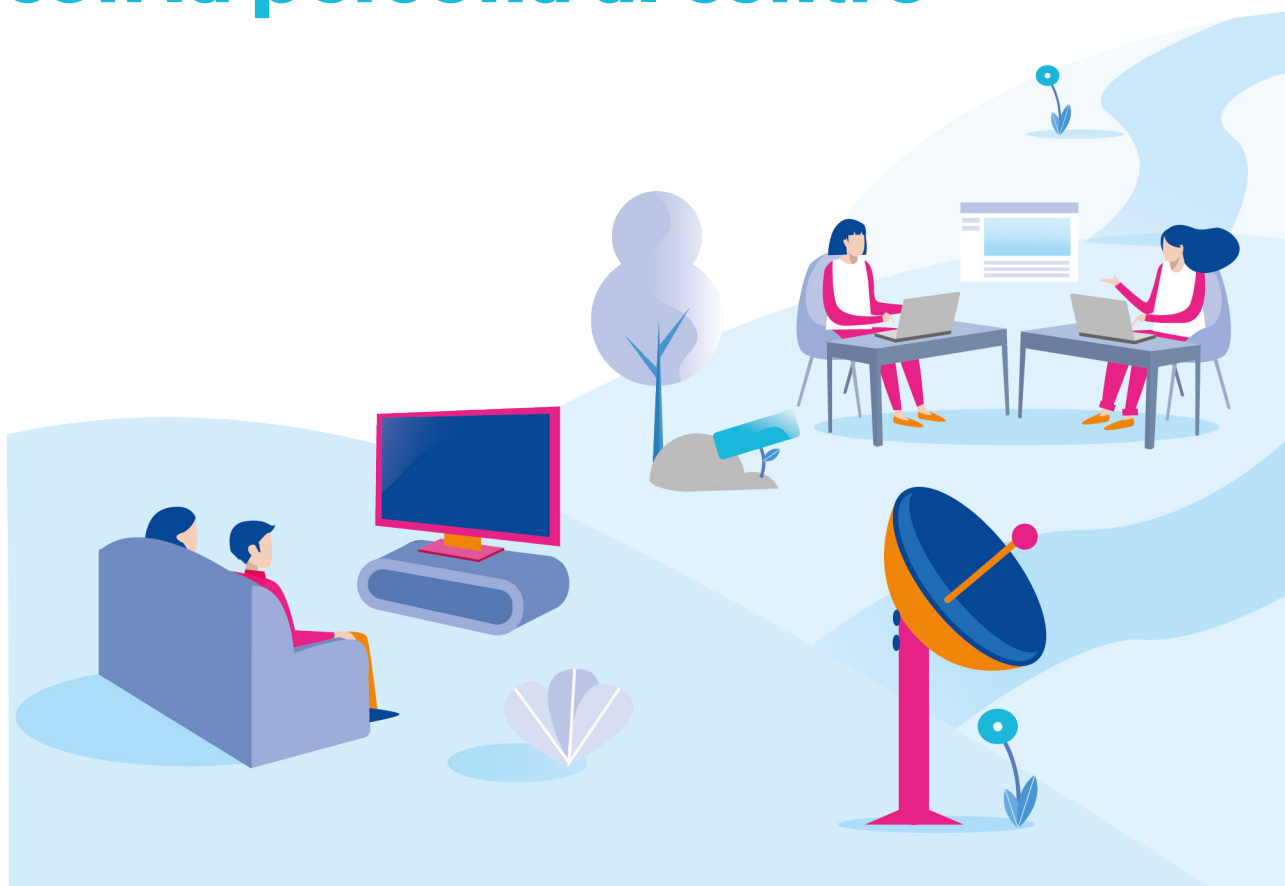


# Open Learning: un ecosistema formativo, con la persona al centro



**A** MARZO 2020, LA COLLABORAZIONE TRA Sky Italia ed OfCourseMe compie due anni. Basterebbe questa ricorrenza simbolica a evidenziare il radicamento e la profondità di questa storia di successo, e soprattutto la propensione all'innovazione in ambito L&D di questa eccellenza italiana, che già nella primavera del 2018 apriva le porte del proprio già rodato programma di autoformazione continua per i dipendenti alle migliaia di contenuti online aggregati da OfCourseMe. Ma andiamo con ordine.

Sky Italia, fondata nel 2003, si afferma rapidamente come la piattaforma televisiva a pagamento leader nel Paese. Forte di oltre 5 milioni di abbonati e di circa 5.000 dipendenti, è oggi una costola importante del gruppo Sky Limited, che conta un totale di 23 milioni di iscritti e 31.000 dipendenti nel mondo. Capace di insediarsi in modo fulmineo al centro del panorama nazionale, fin dai suoi albori, ha sempre saputo far fronte egregiamente alla condanna dell'innovatore, la necessità cioè di restare sempre un passo avanti alla concorrenza dopo essersi imposta fin dall'inizio

come una novità assoluta all'interno di un contesto consolidato. Osservando più da vicino, secondo uno schema comune ad altre aziende innovatrici in altri verticali, si scopre che a un approccio strategico all'innovazione tout-court corrisponde immancabilmente un forte spirito innovativo anche nell'ambito della formazione aziendale. Nessuno afferma che il secondo sia causa unilaterale del primo, ma sicuramente si rinforzano reciprocamente nel contesto di una cultura caratterizzata da una bassissima resistenza al cambiamento.

♥ Nel 2018, infatti, Sky Italia si trova già nella fase avanzata di un percorso di trasformazione culturale profonda, che mira a responsabilizzare sempre di più i dipendenti mettendoli veramente al centro del progetto. Questo passa da una parte attraverso pratiche come lo smart working, che impattano la prassi lavorativa quotidiana, dall'altra attraverso l'autoformazione, che mira a offrire l'opportunità ai dipendenti di comporre il proprio percorso di upskilling e reskilling in autonomia. Se i dipendenti possono imparare a far fronte proattivamente al cambiamento, allora possono essere autonomi, e viceversa. Detto diversamente: la tensione all'innovazione continua non può che trovare nell'auto-apprendimento continuo un fondamentale alleato per mantenere il proprio vantaggio competitivo.

**“A dispetto delle apparenti incognite, il servizio offerto da OfCourseMe è sorprendentemente semplice.”**

Per formarsi, i dipendenti di Sky hanno a disposizione fin dal 2017 un ambiente moderno e personalizzato: si tratta di Open Learning, una versione custom di Moodle completamente adattata alle esigenze di Sky. Qui alloggiano una serie di videocorsi e pillole prodotte da Sky o grazie alla collaborazione di partner esterni, in linea con i propri elevati standard editoriali. Ogni dipendente può scegliere quali contenuti aggiungere al proprio piano, eventualmente a seguito di un confronto con il proprio line manager, alla luce di skill gap analysis e obiettivi. Il dipartimento L&D offre ancora un processo strutturato, per non togliere tutti i punti di riferimento ai colleghi, ma siamo già molto avanti nel percorso. Il tallone d'Achille si rivela però essere la velocità con cui alcuni contenuti devono essere aggiornati o realizzati,



Luciana Di Paolo, HR Learning Manager di Sky Italia

data la continua innovazione specifica su alcuni temi e competenze, soprattutto rispetto alle hard skills. “Avevamo costruito un ecosistema compiuto e coerente, che apparentemente soddisfaceva i nostri colleghi - spiega Luciana Di Paolo, Learning Manager in Sky Italia - ma poi hanno iniziato a riferirci che, tutte le volte che avevano bisogno di approfondire un argomento su cui non avevamo contenuto proprietario, fosse un linguaggio di programmazione o l'ultima trovata tecnologica, avevano l'abitudine di uscire da Open Learning, dedicare tanto, troppo tempo a cercare altro fuori, per poi seguire un MOOC su Coursera, edX o Udacity che non veniva tracciato e dunque riconosciuto, scomparendo nel nulla”. All'inizio del 2018, Sky Italia sta cercando un modo per integrare MOOCs e altre fonti esterne in Open Learning.

♥ L'occasione si presenta quando OfCourseMe, proprio in quel periodo, bussa alla porta di Luciana. **OfCourseMe già dispone della tecnologia necessaria ad aggregare i contenuti che servono a Sky e a renderli disponibili a mezzo API, ma per calare tutto ciò all'interno del Moodle custom di Sky serve un'attività inedita di system integration.** Vengono coinvolti i colleghi di Alta Formazione, che avevano sviluppato la prima versione di Open Learning: sarà la prima di una lunga serie di collaborazioni tra le due società. Infatti, a dispetto delle apparenti incognite, **il servizio offerto da OfCourseMe è sorprendentemente semplice.** Una funzione per lanciare ricerche testuali o per categoria in tempo reale attraverso il motore di ricerca di OfCourseMe, un'altra per caricare la scheda corso con

## Dati dopo 18 mesi di fruizione

5k

**Persone coinvolte**

50k

**Ricerche effettuate**

20

**Ore di formazione per dipendente**



tutti i metadati e un'ultima per salvare i contenuti nel proprio piano formativo. Voilà. Nel giro di 8 settimane la prima integrazione delle funzionalità di OfCourseMe all'interno di Moodle è realtà, e dalla sera alla mattina Sky può offrire alla propria popolazione aziendale 12mila nuovi titoli, a copertura di una mole sterminata di argomenti, e a integrazione del catalogo interno, che pur restano prominenti in quanto totalmente personalizzati per Sky.

📌 Dal go live nel settembre 2018 al momento in cui scriviamo trascorrono ben 18 mesi. Durante questo periodo la partnership a tre che coinvolge Sky Italia, OfCourseMe e Alta Formazione continua a portare i suoi frutti, con continue aggiunte di nuove funzionalità, nuove fonti, nuovi formati. Nel corso di tutto il periodo i risultati sono notevoli. “Fin dall’inizio, grazie a una campagna di comunicazione che si è avvalsa del costante supporto di OfCourseMe - spiega Luciana - **tantissimi colleghi hanno utilizzato ripetutamente il nuovo servizio, totalizzando oltre 20.000 ricerche nel primo trimestre (a oggi, sono ca. 50.000 - ndr). Ma ancora più solida è stata la performance nel tempo:** un consistente zoccolo duro di utenti ha continuato a usare il servizio senza flessioni nel tempo, mentre ad ogni successiva

comunicazione siamo riusciti a coinvolgere nuovi utenti che si sono poi stratificati. **Oggi Open Learning è un'abitudine radicata nella routine di molti colleghi, esattamente ciò che speravamo di raggiungere**”. Le tante interazioni dei dipendenti col servizio portano con sé un duplice beneficio: oltre all'engagement dei colleghi con il servizio in sé, il dipartimento L&D dispone ora di moltissime informazioni analitiche in più circa quali sono gli argomenti più critici da affrontare, quali fonti attecchiscono meglio in azienda, quali formati rispondono meglio alle esigenze di Sky. In un circolo virtuoso, man mano che gli utenti interagiscono con la piattaforma, è quindi possibile ottimizzare i contenuti in modo tale da migliorare l'engagement. “Sono veramente colpita - spiega Luciana - dalla semplicità e immediatezza con cui riusciamo a prendere decisioni per migliorare il servizio: i dati sono chiari, è facile prendere azioni”. Anche sulle prospettive future, Luciana ha le idee molto chiare: “quella che stiamo portando avanti è una trasformazione culturale che per definizione è lenta, è acqua che scava la roccia, ma pensiamo che la ricetta sia giusta: è fatta di strumenti, di comunicazione, di nuove routine, e noi siamo convinti di avere l'assetto e i partner giusti per portarla avanti nel tempo”.



Vuoi saperne di più? Parla con noi!  
Visita il nostro sito a: [www.ofcourse.me](http://www.ofcourse.me)  
oppure scrivici a: [info@ofcourse.me](mailto:info@ofcourse.me)