



Una palestra digitale per allenare le soft skills

Snaminnova la formazione aziendale con SkillGym

Giuseppe Paoli, Program Manager di Snaminnova: “Partendo da un programma di open innovation, siamo riusciti a portare in azienda uno strumento che aiuta le persone a crescere e migliora l’employee experience”.

L’azienda

Con oltre 80 anni di storia, Snam è il primo operatore europeo nel trasporto del gas naturale con una rete di circa 38.000 km, in Italia e all’estero. È attiva anche nello stoccaggio e nella rigassificazione. Realizza e gestisce le infrastrutture, garantendo la sicurezza degli approvvigionamenti e promuovendo la transizione energetica con investimenti nei gas verdi (biometano e idrogeno), nell’efficienza e nella tecnologia Carbon Capture and Storage. Snam è impegnata a raggiungere le zero emissioni nette di gas serra entro il 2040. La società, quotata in Borsa, ha oltre 3600 dipendenti e un fatturato di 3,5 milioni di euro nel 2022.

L’idea in breve

SkillGym è una piattaforma online di Digital Role Play che consente di simulare conversazioni critiche interagendo con personaggi interpretati da attori e guidati da un motore di intelligenza artificiale. Dopo una fase di sperimentazione, lo strumento – sviluppato dalla scaleup svizzera Lifelike nell’ambito di un programma di open innovation – è stato adottato da Snam come soluzione innovativa per la formazione e lo sviluppo dei dipendenti. All’interno dell’azienda il progetto è nato dalla collaborazione tra Snaminnova, il programma di open innovation di Snam, e Snam Institute, hub di formazione tecnico e manageriale rivolto alle Persone di tutto il gruppo Snam.

Il progetto nato dalla Call4Startup Innovative Learning

Nel 2021 Snaminnova lancia una call per startup a tema Innovative Learning, con l’obiettivo di trovare soluzioni digitali in grado di innovare la formazione aziendale, migliorando contenuti, processo e ingaggio delle persone. In una prima fase l’esigenza dello Snam Institute era anche quella di poter proseguire le attività formative in un periodo ancora segnato dalle restrizioni dovute alla



pandemia. In un mese si candidano 96 startup con oltre 100 proposte di progetto. Snam chiama nove candidate per un pitch da remoto. Dopo un processo di selezione e business case, decide di avviare un Proof of Concept con Lifelike, che realizza SkillGym. La sperimentazione inizia nel 2022, dura 12 settimane e coinvolge oltre 100 People Manager. I risultati sono positivi e Snam decide di scalare la soluzione: Lifelike oggi è un fornitore Snam con il quale Snam Institute crea bootcamp formativi per i dipendenti.

I contenuti di SkillGym

SkillGym permette di formare gli utenti su competenze soft, attraverso l'uso di conversazioni critiche. L'attore guidato dall'intelligenza artificiale pone un problema o una situazione lavorativa complessa. L'utente si trova a dialogare con il suo interlocutore digitale con lo scopo di raggiungere specifici obiettivi. La piattaforma ha un catalogo molto ampio di conversazioni divise per argomenti. Un filone riguarda la leadership: conversazioni top down pensate per far allenare i responsabili su situazioni che potrebbero vivere con i loro collaboratori. Un'altra porzione del catalogo contiene invece conversazioni peer-to-peer. Entrambe le categorie offrono scenari legati alla cultura del feedback. In più, l'Institute ha lavorato con Lifelike per integrare il modello delle competenze Snam all'interno della piattaforma, al fine di personalizzare risultati e reporting.

Come funziona la palestra online per la formazione

SkillGym è innovativa sui contenuti, ma anche su processo e ingaggio. Come una palestra vera e propria, prevede un allenamento costante con almeno due sessioni giocate alla settimana. L'azienda crea dei bootcamp per i propri dipendenti che possono allenarsi in un ambiente digitale, protetto e sicuro. La piattaforma non è utilizzata come strumento di valutazione delle persone, ma come strumento di sviluppo. Alla fine di ogni conversazione, la persona riceve un primo efficace feedback: l'attore, senza rivolgersi direttamente all'utente, racconta com'è andato il confronto durante una telefonata "fuori campo". Dopo un momento di autovalutazione, l'utente ottiene poi un feedback completo: com'è andata, come ha agito, se ha raggiunto gli obiettivi iniziali della conversazione, quanto è stato consapevole della sua performance e il grafico delle competenze Snam. La piattaforma permette inoltre di riguardare tutta la conversazione in un replay commentato, con suggerimenti per migliorare.

Benefici

SkillGym permette agli utenti di avere un'analisi quantitativa della propria performance su determinate metriche comportamentali e un'analisi qualitativa, grazie alla possibilità di rivedere ogni passaggio della conversazione e di ricevere spunti di miglioramento con il supporto della realtà aumentata. La sperimentazione è stata un successo: oltre 100 persone coinvolte, quasi 300 ore di



allenamento, oltre 1.000 sessioni, con una media di quasi 3 ore e 10 sessioni per utente. Più del 50% dei People Manager coinvolti ha fatto due conversazioni critiche alla settimana seguendo l'innovativo approccio bootcamp e usando SkillGym come una vera palestra: più allenamenti settimanali per un miglioramento regolare e costante. Dai dati aggregati risulta che l'allenamento ha migliorato sia la consapevolezza (passata dall'85% al 95%) sia i comportamenti agiti sulla base del modello delle competenze Snam. SkillGym è uno strumento utile per i manager che possono allenarsi sulla gestione del feedback, in connessione ai processi di performance management. L'azienda continuerà a utilizzare la piattaforma organizzando dei bootcamp: per ognuno individuerà quali sono i needs, la popolazione aziendale da coinvolgere e i temi da affrontare, costruendo percorsi di formazione mirati.