ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 219 Wednesday 12 october 2022

Come gestire i dati degli studenti

I dati sono cruciali per migliorare la vostra offerta, tuttavia gestirli e proteggerli è una responsabilità da non sottovalutare

Raccogliere dati per ottenere un vantaggio competitivo

Uno dei motivi per cui la raccolta di dati è essenziale è conoscere meglio il prodotto che state offrendo e sapere cosa ne pensano i vostri clienti per offrire un prodotto sempre migliore.

La raccolta di dati aiuta gli educatori e gli sviluppatori a **migliorare il prodotto e ad aumentare il valore offerto** agli utenti finali. Non si tratta solo di raccogliere rapporti sui problemi tecnici del sistema, ma anche dati qualitativi relativi a ogni aspetto del lavoro dell'educatore, come ad esempio:

- Quali sono i corsi più e meno apprezzati?
- Quali sono le funzionalità più e meno utilizzate?
- Quale metodologia di formazione viene utilizzata più spesso?
- Come si orientano gli utenti nel prodotto software?

La raccolta di dati è diffusa sia tra le aziende sia tra i liberi professionisti per due motivi:

1. Una corretta analisi dei dati permette di **risparmiare molto tempo** nell'identificare la causa dei problemi prima che si ripresentino.
2. Il risparmio di tempo e risorse nell'identificazione di un problema **è più economico** rispetto alla risoluzione di un problema una volta che è avvenuto.

Come raccogliere i dati

Ci sono diversi modi per raccogliere dati e se volete approfondire l'argomento consiglio la lettura di questo articolo. Uno dei modi più comuni è attraverso le **recensioni** dei clienti. Un altro modo è quello di utilizzare dei **questionari**. Chiedere ai clienti quali e sono state le loro recenti esperienze con il vostro corso e ottenere il loro feedback su tali esperienze è un ottimo modo per raccogliere dati qualitativi. Per esempio, chiedete ai vostri studenti se hanno suggerimenti per migliorare o quali sono i cambiamenti che vorrebbero vedere nel vostro servizio. Potete anche raccogliere dati "interni", chiedendo ai vostri dipendenti cosa pensano di una particolare caratteristica o funzione del servizio che state offrendo.

In alcuni casi, specialmente per chi ha iniziato da poco a vendere i propri corsi online, questo offrirà informazioni sufficienti per migliorare il vostro servizio. In altri casi, potrebbero essere necessarie ulteriori ricerche prima di modificare l'offerta in base ai risultati di questo ciclo di raccolta dati.

L'utilizzo dei dati

Quando si tratta di raccogliere i dati, ci sono alcune cose che è fondamentale prendere in considerazione. Alcune delle domande che è bene porsi sono:

- **Chi utilizzerà i dati?**
- **Sono solo per la vostra azienda?**
- **Sono per un cliente?**
- **Sperate di utilizzare queste informazioni per capire meglio come funziona la vostra azienda?**

Se nessuno rischia di essere **danneggiato** dalla raccolta dei dati e se non ci sono **leggi che vengono violate** dalla condivisione di queste informazioni, allora potete procedere con la raccolta senza problemi. Ma se qualcuno potrebbe essere danneggiato dai dati che state raccogliendo, ad esempio un cliente che non vuole che la sua privacy venga violata, allora non procedete a raccogliere i dati.

Quali dati è importante raccogliere

Di seguito vediamo i diversi gruppi di persone di cui è importante raccogliere i dati per ottenere un quadro accurato di come il vostro servizio sta andando.

1. **Clienti attuali**

Questo gruppo vi conosce già ed è familiare con le offerte. Sanno già cosa vi contraddistingue e perché acquistare il vostro servizio. Per assicurarvi che queste persone si sentano apprezzate e tornino ad acquistare, tenete traccia delle loro **interazioni con la vostra azienda**. Per esempio, fate domande sulla loro esperienza, annotate la frequenza con cui tornano o qualsiasi altra cosa li faccia rimanere.

2. **Potenziali clienti**

Questa categoria di persone è un po' più difficile da identificare, perché comprende sia le persone che non vi conoscono, sia quelle che hanno sentito parlare di voi ma non hanno ancora avuto la possibilità di entrare in contatto con il vostro servizio. Il modo migliore per attirare queste persone è attraverso gli **annunci sui social media** e altre strategie di marketing.

3. **Ex clienti**

Sono le persone che non comprano più i vostri corsi. Forse hanno trovato un'alternativa migliore o semplicemente non vi apprezzano più. Perché queste persone sono importanti anche se non sono più clienti? Perché sono le persone che hanno subito esperienze più negative rispetto agli altri, dunque chi meglio di loro può mettere in luce eventuali problemi? Inoltre bisogna tenere in mente che a volte queste persone possono essere riconvertite, ovvero possono tornare ad comprare i vostri corsi se, per esempio, li convincete che le nuove modifiche hanno risolto i problemi da loro riscontrati.

Il backup dei dati

Una volta raccolti i dati e trovato il modo per continuare a raccoglierli è fondamentale tenere in mente che ora avete una **responsabilità** nei confronti di questi dati. Dovete assicurarvi di tenerli al sicuro e l'unico modo di farlo è attraverso il **backup**.

Il costo associato alla perdita dei dati può essere considerevole se non fatale per alcune aziende, per questo motivo è considerata un' operazione necessaria per una azienda. Se non si dispone di backup, si rischia di perdere tutti i dati raccolti. Questo è problematico principalmente per le aziende che immagazzinano enormi quantità di dati ma anche i liberi professionisti che raccolgono un quantitativo più esiguo. Perdere i dati può essere problematico perché influisce in modo significativo sulla produttività, portando a perdite considerevoli e a mesi, se non anni, di lavoro perso.

Inoltre, con un pubblico sempre più consapevole dell'importanza e utilizzo dei dati, perdere questi ultimi non incide solo sui profitti, ma anche sulla reputazione. I clienti saranno più restii a condividere informazioni se hanno il sospetto di non potersi fidare.

Come fare un backup

Non è possibile **memorizzare tutte le informazioni su un unico disco rigido**, perciò è necessario eseguire un backup. Ma cosa succede se il backup non viene eseguito nel modo giusto? E se il backup non è completo? E se si verifica un errore e si perdono tutti i dati? Queste domande assillano tutti coloro che non sono esperti in informatica ma che si trovano a dover fare i conti con un backup.

I backup dei dati sono un modo efficace per proteggere i dati in modo sicuro, ma sono validi solo **se eseguiti in modo corretto**. Se non si presta attenzione a come si salva di ciò che è importante, si rischia di peggiorare la situazione. Di seguito, non ci

concentreremo su come fare un backup da un punto di vista pratico, infatti ci sono tantissimi prodotti in commercio che vi consentono di eseguire dei backup dei vostri dati in modo semplice. In questo articolo ci concentriamo su che tipo di dati concentrarsi se si è alle prime armi con un backup e quando farlo.

1. Di quali dati eLearning si dovrebbe fare il backup?

La quantità di dati con cui anche una piccola azienda ha a che fare al giorno d'oggi è così grande che non è possibile eseguire backup di tutte le informazioni. Una domanda che affligge chiunque si trovi a dover fare un backup dei dati è "quali informazioni salvare e quali eliminare?".

Esistono diversi tipi di dati di cui si dovrebbe fare il backup e spesso questo dipende dalla strategia di business che si sta adottando. A seconda di cosa volete migliorare, se i profitti o le prestazioni dei vostri studenti, dovete concentrarvi su diversi tipi di dati. In generale nel mondo dell'e Learning (e lo stesso vale anche per molti altri settori) è fondamentale tenere in considerazione due tipi di dati: le **informazioni sui clienti** e **i dati di pagamento**

A. **Informazioni sui clienti**

Includono nomi, indirizzi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, ecc. Se al momento immagazzinate questi dati solo su dispositivi mobili, pensate se un giorno perdete il telefono o il tablet e di conseguenza l'accesso al database dei clienti. Significherebbe anni di lavoro perso e potrebbe causare molti danni alla vostra azienda.

Nel caso dell'eLearning ci sono altri dati relativi agli studenti che è importante immagazzinare che vi aiuteranno a gestire il vostro business in modo più semplice. Se offrite corsi eLearning ecco alcuni dati che dovreste raccogliere:

1. Il **numero di corsi venduti** (questo mostrerà anche quali corsi vendono meglio rispetto ad altri)
2. Il **numero di corsi abbandonati** per qualsiasi motivo.
3. Il **numero di reclami e recensioni** dei clienti sui vostri servizi (questo mostrerà quanti clienti sono insoddisfatti).
4. Il numero di volte che le persone si iscrivono a un corso **direttamente sul vostro sito web**.
5. Quante volte le persone si iscrivono a un corso **da altri siti web, ad esempio i canali social media**.

B. **Dati di pagamento**

Comprendono sia i numeri delle carte di credito che le informazioni sui conti correnti, come le password e le domande di sicurezza. Se qualcuno, ad esempio un hacker, dovesse entrare in possesso di questi dati e utilizzarli senza autorizzazione potrebbe causare gravi danni all'azienda.

2. Quando fare il backup dei dati?

Dovreste eseguire il backup **ogni volta che apportate una modifica** alla vostra applicazione. Spesso può capitare che in seguito a una modifica o un intervento al vostro sito o applicazione gli utenti perdano tutti i loro dati. Se il vostro database si danneggia e deve essere ricostruito da zero, non solo il vostro servizio ne risentirà, ma anche tutti i dati raccolti durante la sua vita andranno persi. Se si dispone di un backup del database da qualche altra parte, è possibile importare il database nella nuova versione del sito o dell'applicazione e tutto funzionerà meglio di prima.

In generale **è consigliabile stabilire ogni quanto tempo farlo. Potete decidere di farlo una volta al mese, ogni tre mesi, o due volte all'anno** a seconda delle vostre esigenze**.**

Conclusione

L'esecuzione di backup dei dati raccolti è di fondamentale importanza nella gestione dei dati. Nel mondo d'oggi, in cui i dati costituiscono la linfa vitale per le aziende, essere responsabili e sapere come proteggere e prendersi cura dei dati è sempre più importante. I backup proteggono da errori umani, guasti hardware, attacchi di virus, interruzioni di corrente e disastri naturali. Inoltre possono aiutare a risparmiare tempo e denaro. Per chi è alle prime armi può risultare un'operazione complessa ma speriamo che questo articolo abbia fornito l'aiuto necessario a superare gli ostacoli più grossi.