ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 211 Wednesday 13 july 2022

Come usare dati per ottimizzare le strategie di formazione

È possibile migliorare l'impatto della formazione grazie alla raccolta e analisi di dati. Ma non è sempre facile raccoglierli né sapere quali o come utilizzarli.

Al giorno d'oggi chi sceglie di lavorare nella formazione deve avere sempre più spesso a che fare con la **raccolta e l'analisi di dati**. L'analisi dei dati è una di quelle pratiche che sta diventando **indispensabile** a qualsiasi tipo di organizzazione, da un'azienda, a un istituto scolastico ad ogni livello, da una strategia di business a una di formazione.

La raccolta e l'utilizzo di dati sugli studenti sono fondamentali per rispondere alla domanda: "**La strategia di formazione scelta vale l'investimento?**".

L'analisi dei dati è destinata a far parte del lavoro di ogni professionista della formazione, ma non è sempre facile trovare le informazioni giuste e interpretarle correttamente.

In questo articolo parleremo delle **sfide più comuni che si incontrano nella raccolta dei dati** in questo ambito e vedremo alcune **pratiche per superarle**.

Perché i dati sono importanti per la formazione

Dato che la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti sono elementi fondamentali e vitali per qualsiasi strategia aziendale, anche la misurazione dei risultati connesse a queste pratiche dovrebbe esserlo.

Una strategia di formazione è necessaria per riqualificare i dipendenti, per tenerli aggiornati e rimanere competitivi. La si usa per insegnare argomenti di conformità con i valori aziendali e per assicurarsi di soddisfare i requisiti legali e di settore. Molte aziende offrono programmi di sviluppo personale dei dipendenti, per assicurarsi che i dipendenti stiano bene psicologicamente nell'ambiente di lavoro. In alcune parti del mondo come il Nord Europa e gli U.S.A., le aziende offrono sempre più corsi di L&D (learn and development) per mantenere i dipendenti motivati e prosperi nell'ambiente di lavoro.

Queste sono tutte buone ragioni per implementare una strategia di formazione. Tuttavia, il semplice lancio di un corso, per quanto ben organizzato e strutturato, non garantisce di ottenere risultati. Per sapere se la strategia di formazione che state attuando ha **successo**, dovete essere in grado di **misurare** e **analizzare** i **dati**.

Dovete considerare **metriche quantificabili** dunque prendere in considerazione elementi come i **tassi di completamento** della formazione e le **prestazioni**. Ma bisogna anche considerare i **dati qualitativi**, come i **feedback** dei partecipanti e la **valutazione** della formazione e dei manager. Può essere complicato capire come **misurare** o **interpretare correttamente i dati**, e ci sono alcune insidie comuni a cui prestare attenzione.

Di seguito vediamo i 4 problemi più comuni nella raccolta e analisi dei dati e le strategie da adottare per superare questi ostacoli.

1. Mancanza di obiettivi e della definizione di successo

È difficile analizzare i dati quando non si sa cosa si sta cercando. Molte organizzazioni faticano a capire cosa analizzare e che dati raccogliere. Questo perché non hanno obiettivi chiari o una base di riferimento che definisca cosa sia il successo del percorso di formazione.

La soluzione in questo caso è stabilire degli obiettivi chiari sotto forma di indicatori di prestazione chiave. Ogni programma di formazione che mettete in atto ha un motivo: assicuratevi di stabilire degli **indicatori di prestazione chiave** (KPI) relativi a tali

obiettivi, proprio come si fa per qualsiasi iniziativa aziendale.

Chiarite i risultati che volete ottenere dalla formazione e **fissate obiettivi** che indichino il successo. Per esempio, se il vostro obiettivo è garantire che tutti siano aggiornati sulle nuove politiche di conformità, stabilite un KPI che indichi un tasso di completamento della formazione del 100% entro tre mesi.

Se i vostri obiettivi sono più ambiziosi potete fissare un obiettivo di "conservazione delle conoscenze", per assicurarvi che le persone abbiano effettivamente internalizzato i nuovi contenuti. Potreste definire questo obiettivo come 'ogni dipendente otterrà un punteggio pari o superiore all'90% nelle valutazioni successive al corso di formazione'.

2. La raccolta dei dati

Non è automatico avere la possibilità di **raccogliere dati rilevanti** quando inizia la formazione. Inoltre, spesso capita di lanciare un programma di formazione e di portarlo a termine per poi rendersi conto che servono **più informazioni** per valutarne il successo.

Supponiamo di aver appena completato un programma sui valori e la cultura aziendale. Disponete di dati che attestano che tutti i dipendenti hanno seguito il corso. Ma con il passare del tempo, è chiaro che non tutti hanno compreso interamente il materiale formativo. Dunque l'azienda vuole individuare i punti deboli del corso per poterlo rafforzare.

Interrogare i dipendenti sulla loro esperienza formativa è costoso e richiede tempo. Inoltre più tempo passa dal termine dei corsi, meno affidabile sarà il ricordo dei dipendenti.

La soluzione in questo caso è creare un sistema in cui è possibile, in qualsiasi momento si voglia, generare dei **report** che fanno **il punto della situazione**.

Se utilizzate un sistema di gestione per l'apprendimento (LMS) per erogare la formazione sarete avvantaggiati perché potete sfruttare le funzioni della piattaforma. A seconda del sistema utilizzato è possibile impostare delle funzioni che tengono traccia delle metriche chiave scelte, e alcuni sistemi consentono anche di analizzare i dati. Questi sistemi permettono di generare un report in qualsiasi momento e vedere lo status delle cose in modo rapido e veloce.

Se la raccolta dei dati avviene **manualmente** è più complesso. Bisogna tenere manualmente traccia di chi si iscrive, chi completa ogni corso, le prestazioni e moltissimi altri dati. Questo deve succedere parallelamente a valutazioni e rapporti periodici sui progressi degli studenti. Chiedete agli educatori di effettuare altre **valutazioni quantitative** per vedere se le persone conservano ciò che imparano e altre **valutazioni qualitative** come il tasso di soddisfazione degli studenti, se riescono a mettere in pratica quello che imparano sul posto di lavoro o se ritengono utile ciò che apprendono. Questo può essere fatto attraverso questionari offerti al termine di ogni lezione e in momenti strategici (come all'inizio, a metà, al termine e dopo alcuni mesi dal termine del corso).

Una volta che avete scelto e avviato alcuni metodi per raccogliere i dati, **esaminate costantemente i risultati** per valutare i progressi e trovare aree di miglioramento in corso d'opera. Per mettere in pratica le informazioni raccolte utilizzate i dati qualitativi per creare nuovi contenuti o migliorare quelli esistenti in linea con le aspettative degli studenti.

3. La raccolta di dati qualitativi

Raccogliere dati quantitativi può richiedere tanto tempo ma non è un'operazione complessa. I **dati qualitativi** sono più **difficili** da raccogliere ed analizzare. Anche chi si affida alle tecnologie più avanzate come un sistema di gestione per l'apprendimento per erogare la formazione non riesce a creare un quadro completo di come o se la formazione **aiuta i dipendenti sul posto di lavoro**.

Se un'azienda si pone come obiettivo della formazione del reparto vendite di aumentare le vendite del 15% in un anno e dopo un anno le vendite aumentano del 15%, si sa che la formazione ha funzionato. Ma come è possibile sapere nel frattempo se i dipendenti stanno realmente beneficiando della formazione?

La soluzione in questo caso sono i **questionari**. Intervistate o mandate questionari ai dipendenti su **cosa pensano** riguardo al corso, se ne stanno **beneficiando**, su cosa **migliorerebbero**, chiedete se hanno avuto modo di **utilizzare le nuove competenze**

sul lavoro. Chiedete ai manager se vedono le nuove competenze utilizzate sul lavoro. Chiedete ai dipendenti come si sentono in merito alla formazione e alle competenze apprese durante le revisioni periodiche delle prestazioni.

Un consiglio: dato che l'analisi dei dati qualitativi è complessa, non limitatevi solo a fare domande aperte ma chiedete di esprimere le sensazioni su **una scala numerica**. Questo vi faciliterà il dare un senso ed organizzare questo tipo di dati.

Ci sono diversi modi per raccogliere i feedback post-formazione: e-mail, strumenti di online che consentono di creare questionari e organizzarne l'invio, sistemi di gestione per l'apprendimento, interviste di persona e molti altri modi.

4. Mancanza di un ambiente di condivisione sicuro

Le valutazioni e le sessioni di **feedback** hanno successo solo se i dipendenti **condividono volentieri** le loro esperienze, positive e negative. Molto spesso viene sottostimato che alcuni possono esitare a condividere qualsiasi preoccupazione o confusione per paura che possa influenzare la loro valutazione delle prestazioni o per timore che le informazioni possano arrivare ai superiori. Oppure possono pensare di non sembrare un giocatore di squadra se hanno un feedback negativo.

La soluzione è creare un **ambiente di condivisione sicuro**. Per farlo anticipate i timori che prevedete e, prima di inviare i questionari o fare interviste, parlate apertamente dei motivi per cui state rilevando questi dati. Ribadite che lo scopo è fornire ai dipendenti le competenze e lo sviluppo professionale di cui hanno bisogno per avere successo. Quindi, chiarite come verranno utilizzati i dati che condividono e come non verranno utilizzati. Potete anche considerare di mantenere i dati **anonimi**, in modo tale che i dipendenti si sentano più **liberi**.

Migliorare la formazione con i dati

L'importanza dei dati al giorno d'oggi è innegabile e iniziare a sapere come utilizzarli può fare la differenza tra un piano formativo di successo e uno fallimentare. Le sfide descritte sopra sono comuni ad ogni piano di formazione, ma può essere opprimente affrontarle tutte insieme. Quindi, sia che siate nel bel mezzo di un piano di formazione o che stiate ancora studiando le vostre opzioni, potete iniziare ad affrontare queste sfide ora, una alla volta. Stabilire obiettivi chiari in termini di successo, valutare quali metriche privilegiare e creare un piano per monitorare le informazioni è il primo passo.

Sapere se la formazione ha successo è cruciale per raggiungere gli obiettivi aziendali ad essa collegati. Se riuscite a superare le sfide inerenti alla raccolta di dati sull'apprendimento, le metriche saranno uno strumento prezioso.