ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 3 - number 59 Wednesday 06 march 2019

Come utilizzare l'xAPI per rendere più efficace la formazione?

Cos'è l'xAPI e come può tornarti utile? Esempi di impiego di xAPI utilissimi nella formazione aziendale.

Cos'è xAPI?

"Lo scopo dell'xAPI è di memorizzare e fornire accesso alle esperienze di apprendimento. xAPI consente il monitoraggio di tali esperienze di apprendimento, compreso il tracciamento tradizionale, come il punteggio o il livello di completamento di un learning object, ma consente anche di tracciare le azioni dei discenti, come la lettura di un articolo o la visione di un video formativo. xAPI è progettato per supportare i casi d'uso tipici dello SCORM oltre a consentire casi d'uso che sono difficili da soddisfare con lo SCORM, come ad esempio la formazione mobile e il tracciamento di attività svolte su contenuti a cui si accede al di fuori di un browser web".

L'Experience API (xAPI o Tin-Can) consente la registrazione, il monitoraggio, la personalizzazione e il miglioramento delle attività di apprendimento online e offline. Impiegandola nei programmi di formazione, si ottengono quadri molto dettagliati di come le persone interagiscono con esperienze di apprendimento misto. Inoltre, può essere impiegata per misurare l'apprendimento effettivo, creando collegamenti diretti tra le esperienze di apprendimento delle persone e le loro prestazioni sul posto di lavoro.

xAPI vs SCORM: l'evoluzione della formazione eLearning

L'xAPI riflette meglio le moderne esperienze di apprendimento. Ma come riesce lo standard xAPI a superare i limiti dello SCORM e a soddisfare le nuove esigenze?
Intanto, con lo standard xAPI il contenuto eLearning non dialoga direttamente con la piattaforma LMS ma con un livello intermedio detto LRS (Learning Record Store). Questo permette di fruire i contenuti anche con una connessione non persistente e avere un tracciamento completo e aggiornato nel momento in cui la connessione alla piattaforma viene ristabilita.
Il Learning Record Store può essere implementato all'interno di una piattaforma LMS ma può benissimo costituire un'applicazione distinta ed auto-consistente installata su una macchina o utilizzata su piattaforma web (come servizio web-based), a garanzia di una reale interoperabilità dei dati.

"Solo una piccola parte dell'apprendimento può essere monitorata tramite SCORM nell'LMS. xAPI offre i mezzi per una migliore comprensione dell'apprendimento: potenzialmente può dirci quali sono i modi migliori per veicolare un apprendimento efficace sul posto di lavoro (tramite app mobili? attraverso il coaching?). "James Parry, Learning Solutions Architect

xAPI offre approfondimenti più ricchi

Grazie alla sua struttura, lo standard xAPI è utile per implementare e supportare le tecnologie emergenti, come ad esempio la realtà aumentata, o per introdurre nei sistemi di formazione le componenti innovative legate all'apprendimento informale. L'implicazione? Maggiore attenzione alla conoscenza centrata sul discente o su gruppi di discenti (non più solo sui contenuti).

Esempi situati nella formazione aziendale

Esempio 1: corso obbligatorio

Viene erogato un corso online sulla sicurezza sul lavoro/ compliance.
Attraverso il tracciamento SCORM possiamo sapere che l'utente ha completato il corso e che ha ottenuto un punteggio dell'80% nel test finale.

Con l'integrazione dello standard xAPI possiamo tracciare anche dati di tipo "qualitativo" riguardo la sua esperienza di apprendimento, ad esempio:

- L'utente ha postato 5 domande nel forum (qualora il corso abbia anche un forum attivo);
- L'utente ha consultato per intero il video di approfondimento (qualora nel corso sia previsto un ambiente di consultazione opzionale di materiali di approfondimento);
- L'utente ha pubblicato sul blog il post (qualora ci sia un ambiente di social learning collegato al corso).

Esempio 2: integrazione dei dati di formazione ai KPI sanitari riguardanti il salvataggio di vite umane

Quando si tratta di "rispondere" ad un infarto il tempismo dell'intervento è davvero vitale. MedStar Health (https://www.watershedlrs.com/medstar-health), fornitore di servizi sanitari nella regione di Washington D.C, ha creato un programma di apprendimento misto per aiutare le squadre di rianimazione a ridurre i tempi di intervento.
Il programma prevedeva l'apprendimento tramite LMS, simulazioni di persona e l'uso di un'app di formazione per l'uso dei defibrillatori. I dati sui tempi di risposta e sui risultati clinici sono stati mantenuti in un altro sistema.

Grazie a xAPI tutti questi dati sono stati aggregati nel loro LRS:

- informazioni sul completamento del corso;
- dati di utilizzo dall'app di allenamento;
- dati di osservazione da simulazioni;
- risultati clinici.

In questo modo, sono stati in grado di rispondere alla domanda "Le buone prestazioni durante le simulazioni portano a buone prestazioni nei casi clinici reali?" e identificare i punti cruciali da massimizzare in termini di formazione per salvare vite umane.

Esempio 3: formazione personalizzata per migliorare le prestazioni di vendita

Quando si decide di sviluppare un programma di formazione alle vendite, probabilmente ci si troverà di fronte a domande come queste: Cosa rende alcuni venditori più performanti rispetto ad altri? E come formare gli altri a dare risultati simili?

Usando xAPI puoi integrare:

- dati sulle prestazioni dal tuo CRM;
- coinvolgimento con training e valutazioni basati su scenari;
- dati da sessioni di ascolto delle chiamate e di coaching.

Separatamente, questi dati non sono sufficientemente significativi, ma insieme possono aiutare a identificare esigenze di formazione specifiche e personalizzare le esperienze in base alle prestazioni di vendita. Ad esempio, potresti attivare un processo di formazione per un rappresentante che perde un numero preciso di vendite di seguito.

Esempio 4: utilizzo del feedback per migliorare le esperienze di formazione

Registrare i feedback dei corsisti può fornire spunti di approfondimento utilissimi. Con l'xAPI puoi ottenere ancora più informazioni. Ad esempio, in un programma di apprendimento progettato per massimizzare i risultati del servizio clienti puoi creare un sondaggio finale a risposta aperta per valutare l'utilità delle risorse utilizzate e ottenere suggerimenti su come potrebbero essere migliorate.

Usando xAPI, puoi inserire le risposte aperte ottenute nel tuo LRS e:

- usare l'intelligenza artificiale per analizzare qualitativamente le risposte e identificare le tendenze formative;
- controllare se utilizzando le risorse di supporto alle prestazioni l'impegno migliora i punteggi di feedback dei clienti (che potresti anche inserire nel tuo LRS come istruzioni xAPI).