ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 174 Wednesday 29 september 2021

Cos'è un LMS? Domande e risposte 2021

Cos'è una piattaforma LMS, come si usa e come si sceglie un LMS aziendale?

Un **LMS** è un software che permette l'erogazione della formazione aziendale in modalità eLearning, curando ogni aspetto del processo di creazione, gestione, fruizione, tracciamento e valutazione della conoscenza.

In questo articolo risponderemo alle seguenti domande:

- LMS cos'è?
- Quali sono i vantaggi di un LMS?
- LMS come funziona?
- Chi usa un LMS?
- Quali corsi si possono svolgere tramite un LMS?
- Piattaforme eLearning: casi d'uso
- LMS: quanto costa?
- Tipologie di LMS: cloud e locale
- Come scegliere una piattaforma LMS aziendale
- Principali funzionalità di un LMS

LMS cos'è?

LMS è l'acronimo di **Learning Management System** (sistema di gestione della formazione) e indica una piattaforma software che consente di gestire l'intero processo formativo: dalla creazione e progettazione dei corsi fino all'erogazione agli utenti e al monitoraggio dei risultati formativi.

La caratteristica principale di un LMS è che **digitalizza la gestione e l'erogazione della formazione**, rendendo possibile a tutti i dipendenti, clienti e partner di accedere ai corsi in qualunque momento e all'azienda o all'istituzione di gestire la formazione e tracciarne i risultati.

Inoltre, alcune funzioni come quelle di segreteria (ad es. ricordare agli studenti la scadenza dei corsi, la consegna dei compiti, etc.) vengono totalmente automatizzate, snellendo e velocizzando la gestione della formazione.

Un sistema LMS più completo (come **DynDevice LMS**), può inoltre includere strumenti di analisi delle statistiche, e-commerce dei corsi, gestione della community (chat, commenti, bacheche che aiutano e facilitano l'apprendimento), gamification (per aggiungere meccaniche competitive al processo di formazione), gestione della formazione in aula, e tanto altro.

Quali sono i vantaggi di un LMS?

Utilizzare un LMS offre numerosi vantaggi sia alle aziende che agli utenti finali.

LMS: i vantaggi per le aziende

- **Gestione centralizzata di tutta la formazione aziendale** (eLearning, in aula e blended);
- **Archivio unico** e facilmente consultabile di tutta la documentazione relativa alla formazione aziendale;
- Massima **flessibilità della formazione**, poiché l'utente può accedere ai contenuti didattici da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento;

- **Creazione ed erogazione di corsi** di formazione con propri contenuti;
- **Aggiornamento continuo** e in tempo reale dei contenuti didattici;
- **Monitoraggio più efficace** del processo di apprendimento e dei progressi degli utenti;
- Notevole **contenimento dei costi** di formazione aziendale;
- **Automazione delle attività di amministrazione e rendicontazione** della formazione;
- Possibilità di **riutilizzare i contenuti dei corsi online** e adattarli alle specifiche esigenze formative di volta in volta rilevate.

LMS: i vantaggi per i corsisti

- Possibilità di **accedere ai corsi in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo**;
- **Gestione autonoma della propria formazione**;
- Possibilità di **ripetere la fruizione di singoli moduli formativi** per favorirne la comprensione e la memorizzazione;
- **Maggiore efficacia formativa**, grazie alla possibilità di inserire contenuti didattici di diverso tipo;
- Possibilità di adattare la fruizione dei corsi ai propri **tempi e ritmi di apprendimento**;
- **Riduzione dei costi rispetto alla formazione in aula**;
- **Esperienze di apprendimento interattive** e coinvolgenti.

LMS come funziona?

Ogni LMS presenta due interfacce diverse che rispondono alle esigenze dei due principali utilizzatori di un LMS: gli amministratori di piattaforma (che creano e/o gestiscono i corsi di formazione) e gli utenti finali (che fruiscono dei corsi).

Tramite l'**interfaccia amministratore** è possibile:

- preparare i moduli formativi e i corsi online
- assegnare i corsi agli studenti
- analizzare i report che riguardano le prestazioni degli studenti (quanti corsi hanno completato e in che percentuale, i risultati dei quiz...)
- impostare le notifiche automatiche sulle scadenze e il rilascio di certificati
- gestire tutti gli aspetti legati alla formazione (formatori, vendita di corsi...)

Tramite l'**interfaccia utente** è possibile:

- seguire corsi di formazione navigando tra il materiale didattico
- usare gli strumenti per videolezioni dal vivo (webinar e aula virtuale)
- comunicare con gli altri studenti usando messaggistica e forum
- autovalutarsi con i quiz

Chi usa un LMS?

Come abbiamo visto, un LMS ottimizza la gestione della formazione e rappresenta uno strumento estremamente utile per una varietà di target.

LMS per grandi aziende

Le grandi aziende hanno un incessante bisogno di formare centinaia e persino migliaia di dipendenti, spesso dislocati in sedi e città diverse. Una piattaforma eLearning consente di farlo risparmiando significativamente sui costi e garantendo un monitoraggio continuo della formazione svolta. Ma non solo. Un **LMS per grandi aziende** viene spesso usato anche per formare i team di rivenditori, affiliati e partner sul rilascio di nuovi prodotti o sulle novità aziendali.

LMS per PMI

Contrariamente a ciò che molti credono, un LMS offre importanti vantaggi anche alle PMI. La formazione gioca un ruolo strategico anche per le realtà più piccole, e un LMS consente di investire nella formazione interna con costi ridotti, nonché di fare in modo che l'azienda sia in grado di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato.

Per ulteriori informazioni su come massimizzare i risultati di una piattaforma eLearning per piccole e medie aziende, leggi anche " **LMS nelle PMI**".

LMS per enti di formazione

La diffusione dell'eLearning non è una novità per chi lavora nel campo della formazione. In questo contesto, un **LMS per enti di formazione** offre loro l'opportunità di raggiungere nuovi mercati, gestire in modo centralizzato tutta la formazione e la relativa documentazione, nonché creare programmi formativi centrati sui clienti.

LMS per la Pubblica Amministrazione

Le trasformazioni demografiche e tecnologiche impongono alle amministrazioni pubbliche di rispondere tempestivamente alle continue sfide del settore. In quest'ottica, un **LMS per la Pubblica Amministrazione** consente di ottimizzare i percorsi di formazione interna, contrastando l'obsolescenza delle competenze dei lavoratori più anziani e favorendo il monitoraggio dei risultati formativi.

LMS per università

Le Università, al pari degli altri comparti dell'amministrazione italiana, si trovano oggi a far fronte a profondi processi di innovazione verso obiettivi di modernizzazione, efficienza e miglioramento dei servizi erogati.

Nell'ambito di queste nuove sfide, un **LMS per le Università** rappresenta uno strumento rilevante per ottimizzare la gestione e il monitoraggio dei piani di formazione del personale universitario, nonché per creare efficaci percorsi di onboarding volti a facilitare l'inserimento dei nuovi assunti.

Quali corsi si possono svolgere tramite un LMS?

Con un software per la gestione della formazione si possono preparare piani formativi per ogni settore e disciplina. Vediamo alcuni esempi.

Formazione sulla conformità

Un LMS consente di aggiornare rapidamente e tempestivamente i contenuti formativi e ciò lo rende particolarmente adatto alla formazione sulla conformità. Tramite una piattaforma eLearning, infatti, i dipendenti saranno sempre aggiornati sui requisiti di conformità dell'azienda.

Formazione sulla sicurezza sul lavoro

Un'altra tipologia di corsi che, almeno parzialmente, può essere erogata online è la formazione in materia di sicurezza sul lavoro. Per saperne di più, scopri **quali corsi sulla sicurezza sul lavoro possono essere svolti in eLearning**.

Formazione sul prodotto

Qualunque novità sui prodotti e servizi offerti dall'azienda può essere velocemente presentata sfruttando le potenzialità della propria piattaforma eLearning. L'amministratore può assegnare i corsi al personale interessato, ai partner e ai rivenditori e fare in modo che tutti siano informati sulle ultime novità.

Formazione sulle soft skills

Una piattaforma LMS può essere utilizzata per formare il personale sulle soft skills, ovvero le capacità trasversali, relazionali e comportamentali che indicano il modo in cui ci poniamo rispetto al contesto lavorativo, ai colleghi, ai responsabili ed ai clienti (comunicazione, leadership, lavoro di squadra, etc.).

Formazione sulle hard skills

Sempre più spesso, gli LMS vengono usati per creare ed erogare corsi sulle **competenze tecniche** (hard skill): corsi di lingue e di informatica, formazione sull'utilizzo di macchinari e strumenti di produzione, etc.

Piattaforme eLearning: casi d'uso

Come abbiamo visto, un LMS si adatta a molteplici esigenze formative e può essere usato per creare ed erogare corsi di vario tipo. Vediamo adesso i diversi casi d'uso.

LMS per la Formazione dei dipendenti

Il coinvolgimento dei dipendenti è uno dei fattori che influenza maggiormente la produttività e il benessere della propria forza lavoro. In questo contesto, la **formazione aziendale** rappresenta una leva strategica per aumentare l'engagement dei dipendenti e aumentarne la fidelizzazione. E, dal momento che ogni azienda ha esigenze di formazione e sviluppo diverse e specifiche, una piattaforma LMS consente di ottimizzare la gestione dei piani di formazione interna e monitorarne costantemente l'impatto sulle performance aziendali.

LMS per l'onboarding dei neo-assunti

L'onboarding dei nuovi assunti ha un ruolo cruciale nell'organizzazione di qualsiasi azienda, poiché consente di adattare i dipendenti alla cultura, ai valori e alle aspettative aziendali, trasformando i neoassunti in collaboratori altamente fidelizzati e performanti.

Una **piattaforma LMS per l'onboarding** consente di impostare passaggi e attività a cascata, in modo da guidare il neoassunto all'interno di un percorso prestabilito che lo aiuti a destreggiarsi tra documenti e istruzioni. In questo modo, la nuova risorsa potrà accedere alle informazioni ogni volta che ne ha bisogno, anche dopo molto tempo dal suo arrivo in azienda.

LMS per la formazione dei clienti

Una piattaforma LMS può essere usata anche per la **formazione dei clienti**, poiché consente di creare facilmente corsi online, webinar e pillole formative in cui illustrare tutte le caratteristiche del tuo prodotto o servizio in modo incisivo e funzionale.

Questo ti consentirà di:

- Fare in modo che la tua clientela conosca appieno le potenzialità del tuo prodotto e ne sfrutti tutte le funzionalità senza problemi
- Aumentare il livello di soddisfazione della clientela
- Instaurare relazioni proficue e durature con i clienti
- Migliorare la qualità del tuo Customer Care

LMS per la formazione dei partner

Un LMS consente di creare facilmente corsi di informazione e formazione per i tuoi **partner aziendali**, che potranno utilizzarli per sé o indirizzarli ai propri clienti.

Ad esempio, puoi creare un programma di onboarding all'avvio della partnership per fare in modo che comprendano il tuo prodotto o servizio e il modo in cui desideri che interagiscano con i clienti. O, ancora, puoi creare brevi pillole formative per

informare rapidamente tutta la tua rete di partner sugli ultimi aggiornamenti relativi ai tuoi prodotti.

LMS: quanto cosa?

Il **prezzo di un LMS** dipende da diversi fattori. Generalmente, i prezzi sono determinati secondo una delle seguenti opzioni:

LMS open source

Un LMS Open Source è un sistema disponibile online in forma gratuita. Grazie alle comunità online, è possibile ottenere suggerimenti per la risoluzione di eventuali problemi tecnici, ma ciò non toglie che sia necessario avere un certo grado di esperienza di programmazione IT sia per la personalizzazione della piattaforma che per la correzione dei malfunzionamenti.

LMS a pagamento

Gli LMS a pagamento prevedono invece un canone annuale o mensile e offrono funzionalità più avanzate, oltre che un supporto tecnico affidabile. Ma come vengono calcolati i prezzi di un LMS a pagamento?

Pay-per-use

Questo modello di determinazione dei prezzi comporta una tariffa per ciascun utente o utente attivo ed un'ottima soluzione per le organizzazioni più piccole che vogliono ridurre l'impatto dei costi di formazione online, rimanendo in grado di scalare il costo del LMS in caso di crescita aziendale.

Pay-per-course

Questa formula consente di pagare una quota iniziale per la piattaforma e un costo aggiuntivo per il numero di corsi attivati.

Licenza

In alternativa al pagamento per utente, questo piano tariffario LMS prevede un canone annuale fisso.

Freemium

Queste piattaforme LMS sono gratuite per le funzionalità di base (free), ma a pagamento per funzionalità più avanzate, come componenti aggiuntivi o aggiornamenti (premium).

Tipologie di LMS: cloud e locale

Gli LMS si dividono generalmente in due tipologie: LMS locale e un LMS in cloud. Ma quali sono le differenze tra queste due opzioni e come scegliere quella migliore per la propria azienda?

LMS in cloud

Un **LMS in cloud**, detto anche LMS in SaaS (cioè Software as a Service), è ospitato sui server del fornitore e offerto come servizio. Un LMS in cloud non richiede quindi alcuna installazione di software esterni, ma può essere utilizzato su qualsiasi dispositivo connesso a Internet. Inoltre, aggiornamenti e manutenzione tecnica sono a carico del fornitore della piattaforma e l'azienda utilizzatrice non deve occuparsi di alcuna problematica tecnica.

LMS locale

Un **LMS locale** (detto anche "LMS self-hosted" o "LMS on premise") è un software che va acquistato e installato sui server della propria azienda. In questo caso, quindi, la piattaforma sarà accessibile solo sui dispositivi specifici su cui è stata installata.

L'aggiornamento e la manutenzione di un LMS locale sono a carico dell'azienda che acquista il software, che dovrà dunque gestire i malfunzionamenti e risolvere eventuali criticità. Essa sarà infatti l'unica responsabile del corretto funzionamento della piattaforma e dovrà occuparsi della manutenzione dell'hardware e del software, del backup dei dati e del ripristino in caso di guasti. Ciò, ovviamente, richiede un know-how specifico di cui non tutte le aziende sono in possesso.

Per maggiori approfondimenti, leggi anche " **Meglio un LMS cloud o locale?**".

Come scegliere una piattaforma LMS aziendale

Ogni azienda ha esigenze uniche e vincoli di budget diversi. Eccoti, quindi, alcune considerazioni da fare per scegliere il software per la formazione più adatto alla tua azienda.

1. Per cosa userai l'LMS?

Per scegliere il giusto LMS, devi innanzitutto analizzare i tuoi bisogni. Userai la piattaforma per la formazione dei tuoi dipendenti o per vendere corsi all'esterno? Creerai tu i corsi di formazione o vuoi accedere ad un catalogo di corsi realizzati da altri?

Sulla base di questa analisi, potrai quindi individuare quali sono le caratteristiche essenziali di cui il tuo LMS dovrà essere dotato.

2. La piattaforma si integra con altri software aziendali?

Un ulteriore elemento da considerare riguarda la possibilità di integrare l'LMS con altri sistemi utilizzati in azienda. Questo ti consentirà di gestire tutte le informazioni in modo centralizzato, sincronizzando i dati e semplificando i processi aziendali.

Vuoi saperne di più? Scopri " **Le 7 integrazioni che miglioreranno il tuo business**".

3. La piattaforma consente di automatizzare le tue attività?

Se l'LMS ti dà la possibilità di automatizzare molte delle attività di routine che attualmente svolgi manualmente, tu e il tuo team avrete più tempo da dedicare ad altre cose. Per esempio, un LMS potrebbe automatizzare:

- Iscrizioni ai corsi;
- comunicazioni agli utenti;
- invio di conferme di pagamento;
- attestati;
- sondaggi di feedback;
- comunicazioni ai docenti;
- invio di report e statistiche di fruizione.

4. Il fornitore e la piattaforma sono affidabili?

Nella scelta di un LMS, uno degli elementi più importanti da valutare è l'affidabilità del fornitore e dei livelli di servizio garantiti.

Assicurati che sia in grado di offrirti un **servizio di assistenza e supporto** tempestivo e che utilizzi infrastrutture informatiche adeguatamente strutturate che possano garantirti la continuità del servizio e idonei **sistemi di back-up e ripristino**.

Un software di gestione della formazione contiene un'enorme mole di dati e informazioni sensibili aziendali. Verifica che vengano garantiti elevati **livelli di sicurezza e di gestione dei dati**, in conformità alla normativa in materia di privacy (GDPR).

Per saperne di più, leggi anche " **Le componenti chiave della sicurezza di una piattaforma LMS**".

Principali funzionalità di un LMS

Come abbiamo visto, per scegliere la giusta piattaforma eLearning occorre innanzitutto analizzare quelli che sono e che potranno essere i bisogni della propria azienda. Sulla base di questa analisi, si farà quindi un elenco delle caratteristiche essenziali di cui l'LMS deve essere dotato. Eccoti alcuni esempi:

E-commerce: se dovrai occuparti non solo della gestione della formazione, ma anche della vendita dei corsi, è opportuno che il software da te scelto sia dotato anche di un e-commerce dei corsi.

Gestione HR: se invece userai la piattaforma per la formazione interna, un modulo di gestione delle Risorse Umane potrà aiutarti a ottimizzare i tuoi piani di formazione e a individuare le aree di sviluppo pianificando interventi formativi mirati e monitorando costantemente la crescita individuale delle tue risorse interne.

Editor corsi: se ti occupi della produzione di corsi online, dovresti optare per un software dotato di un editor corsi che ti consenta di creare percorsi formativi anche complessi.

Editor SCORM: se eroghi formazione normata o finanziata, dovrai optare per un LMS che rispetti gli standard dell'eLearning. Nella maggior parte dei casi, è richiesto che i corsi siano in formato SCORM.

Catalogo corsi pronti da erogare: se, invece, non vuoi occuparti della progettazione didattica dei corsi, potresti optare per un software che includa già un catalogo di corsi progettati da altri.

Assistenza ai corsisti: alcune piattaforme eLearning (come DynDevice LMS) offrono tra i servizi anche l'assistenza ai corsisti. A seconda della formazione che erogherai e del tuo target di utenti, potrebbe essere importante esternalizzare il servizio di tutoring e assistenza tecnica.

Microlearning: il microlearning è una modalità di formazione caratterizzata da contenuti molto brevi, facilmente fruibili anche da dispositivi mobili. Tra i vantaggi del microlearning, la facilità di creazione e aggiornamento dei contenuti formativi, nonché l'estrema flessibilità di erogazione. Ad esempio, potresti creare brevi pillole formativi da usare per la formazione just-in-time.

Gamification: la gamification consiste nell'applicare i meccanismi tipici del gioco (punti e ricompense, livelli, classifiche, etc.) ad esperienze non ludiche al fine di renderle più coinvolgenti e divertenti. Nel caso della formazione, la ludicizzazione fornisce quindi una struttura in cui i lavoratori sono motivati a raggiungere gli obiettivi formativi in un ambiente sfidante che misura il successo dei singoli e fornisce una gratificazione quando tali obiettivi vengono raggiunti.

Web Conference: la formazione in videoconferenza (in modalità sincrona) è una modalità di formazione a distanza in cui docente e partecipanti sono presenti nello stesso momento e interagiscono in tempo reale in un ambiente online, condividendo audio, video e dati. Essa permette quindi di ricreare delle vere e proprie aule virtuali di formazione, ed è la modalità che meglio ricrea l'interattività tipica di un'aula tradizionale.

Leggi anche " **I vantaggi di un LMS integrato con software di videoconferenza**".

Integrazioni con altri software aziendali: ogni software utilizzato in azienda contiene dati importanti. Far dialogare la piattaforma di gestione della formazione con le altre applicazioni aziendali consente di sincronizzare i dati e semplificare i processi aziendali.

Gestione community: gli strumenti di community eLearning aiutano a migliorare il coinvolgimento dei corsisti e a incoraggiare la collaborazione. Alcune piattaforme eLearning includono chat in tempo reale e forum di discussione che migliorano sensibilmente l'esperienza formativa degli utenti.

Mobile learning: in un mondo sempre più in movimento, anche la formazione ha bisogno di essere quanto più flessibile possibile. Assicurati quindi che la tua piattaforma eLearning supporti la fruizione tramite dispositivi quali smartphone e tablet.

Gestione formazione in aula e blended: alcuni LMS consentono di gestire non solo la formazione online, ma anche la tradizionale formazione in aula, ad esempio tramite la gestione puntuale di sedi e docenti, la prenotazione delle aule e la gestione di tutta la documentazione formativa (registri presenze, attestati, verbali, etc.).

Report e statistiche avanzate: se investi in un LMS, i numeri saranno importanti per valutare sia il tuo ritorno d'investimento sia l'impatto della formazione. Assicurati quindi che la piattaforma includa strumenti di tracciamento e monitoraggio dei risultati formativi e che sia dotata di idonei strumenti di reporting.

Gestione formazione finanziata: se fai ricorso a strumenti per il finanziamento della formazione, saprai bene che la gestione dei piani di formazione finanziata richiede la produzione di svariati documenti, nonché il rispetto di determinati requisiti di erogazione (ad esempio, la possibilità di vincolare a determinati orari la possibilità di fruire i corsi).

Strumenti di marketing: se la formazione è il tuo core business, potresti aver bisogno di una piattaforma eLearning dotata anche di idonei strumenti di marketing che ti aiutino a promuovere la tua attività (sistema newsletter, modulo news e magazine, SEO, etc.)

Realtà aumentata e virtuale: i tempi cambiano e con essi anche le tecnologie di apprendimento. Oggi sempre più aziende includono nei loro corsi moduli in realtà aumentata o virtuale per creare esperienze d'apprendimento sempre più immersive e coinvolgenti.

Supporto tecnico: i fornitori di LMS offrono diversi servizi di supporto: online communities, chat, tutorial, esercitazioni online, guide in linea, assistenza telefonica qualificata. Definisci da subito il livello di assistenza di cui hai bisogno, valutando il livello di esperienza del tuo team eLearning e la complessità del LMS scelto.

Per ulteriori informazioni, leggi anche " **Quali caratteristiche deve avere un learning management system (LMS)?**".

Monitoraggio attività degli utenti: una piattaforma LMS consente di monitorare ogni aspetto della formazione e a raccogliere dati fondamentali per valutare l'efficacia dei propri piani formativi. Ad esempio, è possibile monitorare:

- i progressi degli utenti;
- i risultati dei test di apprendimento,
- il livello di soddisfazione dei corsisti,
- i tassi di abbandono dei corsi,
- i tempi di fruizione dei corsi.

Gestione scadenze formative: molti LMS includono funzionalità per la gestione automatica delle scadenze formative che aiutano a garantire l'ottemperamento degli obblighi formativi (ad esempio, per la gestione delle scadenze della validità dei corsi obbligatori svolti dai dipendenti)

Leggi anche:

- Alcuni trend che cambieranno gli LMS nel 2021
- Quanto costa un LMS? Una guida per evitare sorprese
- 8 domande da porre prima di comprare il tuo prossimo LMS
- LMS: i vantaggi per le aziende manifatturiere