ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 194 Wednesday 16 march 2022

La Formazione Data Driven: la statistica al servizio dell'eLearning

Il miglior modo per gestire le risorse umane è farlo coi numeri. Per questo, selezionare e servirsi degli strumenti adeguati è una decisione importante per un'impresa.

Misurare le performance è la chiave per migliorarle. Tutte le decisioni possono essere così valutate per i risultati che permettono di raggiungere. Nella competizione di oggi, gli errori possono essere molto costosi. Tutto finisce nel ROI, anche i benefici di una formazione fatta con professionalità. È necessario seguire l'intero percorso dei collaboratori per capire meglio i limiti e le opportunità di un corso, come i suoi effetti sul lavoro. Per questo, selezionare e servirsi degli strumenti adeguati, come DynDevice LMS, è una decisione importante per un'impresa.

Il valore aggiunto di un LMS

Per comprendere i vantaggi di un Learning Management System è utile pensare a tutte le parti che coinvolge. Certo, gli utenti finali sono studenti e impiegati, che seguiranno i corsi forniti in **eLearning**. I contenuti poi, sono creati da un esperto, che condensa le sue conoscenze nelle lezioni. Se fossero solo questi i soggetti a cui si rivolge, il sistema potrebbe limitarsi a uno strumento di teleconferenza: l'insegnante spiega, lo studente apprende. La realtà è più articolata.

In un'azienda c'è, a un certo livello dell'organizzazione, un responsabile che stabilisce che un LMS è lo strumento migliore tra le varie scelte formative e che l'investimento è in grado di apportare il contributo promesso. Ma come misurare questo contributo? Una prima risposta è quella comune ad ogni investimento produttivo: è opportuno se permette di **ridurre i costi, aumentare la produttività o migliorare la qualità**. Ad esempio, un buon sistema di gestione del magazzino permette di velocizzare la logistica. Con un software di contabilità è anche possibile tenere sotto controllo i costi.

Per un investimento in eLearning, migliorare la qualità significa avere dei collaboratori che hanno appreso le nozioni necessarie a svolgere le mansioni più complesse, che sono a conoscenza delle migliori procedure e delle norme in materia, e che sono in grado di trovare una soluzione anche a problemi nuovi. In sintesi, disporre di **personale competente**. Che traduce l'investimento fatto in un risparmio di costi, un aumento del fatturato o entrambi. Quindi, si può valutare anche l'investimento in formazione in termini di **ROI**, l'indice che rapporta il valore aggiunto dell'investimento rispetto al suo costo iniziale. L'unica accortezza è di considerare **tutti i fattori** per il calcolo.

Se non puoi misurarlo non puoi migliorarlo

Questa la teoria. La pratica ha bisogno di numeri, come sostiene l'economista Peter Drucker, **"you can't manage what you can't measure"**. È qui che si possono comprendere i vantaggi di cui sopra. Un LMS è un software in grado di raccogliere le più diverse misurazioni, tanto quelle sul corso stesso, quanto quelle sui frequentanti. Per definire meglio il discorso, facciamo riferimento al caso di DynDevice LMS. Per ogni **utente**, il software misura:

- il totale dei corsi a cui l'utente ha accesso (è iscritto);
- i corsi conclusi con iscrizione scaduta;
- i corsi conclusi con iscrizione non scaduta;
- i corsi non conclusi con iscrizione scaduta;
- i corsi non conclusi con iscrizione non scaduta (corsi in fase di svolgimento);
- gli stati di avanzamento dei corsi;
- la tracciabilità di ogni attività svolta durante il collegamento al sistema e la durata;
- la tracciabilità dell'utilizzo delle singole unità didattiche strutturate in Learning Objects (LO);
- la regolarità e la progressività di utilizzo del sistema da parte dell'utente;
- le modalità e il superamento dei test di apprendimento, nonché delle valutazioni di apprendimento.

E ancora, a un maggiore livello di dettaglio, le statistiche includono:

- l'elenco dei corsi a cui l'utente è iscritto;
- l'elenco dei corsi conclusi, non conclusi, scaduti;
- lo stato di avanzamento dei corsi;
- la data di inizio e fine dei corsi;
- il numero di tentativi per ogni sezione;
- i risultati raggiunti;
- i tempi di fruizione.

A livello di **corso** invece, le statistiche riguardano aspetti come:

- il numero totale di utenti iscritti;
- gli utenti che hanno concluso il corso e hanno l'iscrizione scaduta;
- gli utenti che hanno concluso il corso e hanno l'iscrizione non scaduta;
- gli utenti che non hanno concluso il corso ma hanno l'iscrizione scaduta;
- gli utenti che non hanno concluso il corso e hanno l'iscrizione non scaduta (utenti che stanno svolgendo il corso);
- il gradimento medio.

Queste misurazioni permettono di formare un report completo per valutare tanto la performance degli utenti, quanto le eventuali correzioni al corso. La prima è funzionale alla seconda: un utente che non raggiungesse il punteggio minimo ad un test potrebbe dover rivedere alcune lezioni; mentre, se a non raggiungere l'obiettivo fossero più soggetti, potrebbe essere necessario modificare in tutto o in parte il programma del corso. Ecco che inizia ad acquisire significato il tema della gestione della formazione, quella "M" di Learning Management System.

Decisioni, non solo informazioni

Le misurazioni elencate non dovrebbero stupire più di tanto: i sistemi gestionali sono pensati espressamente per questo. Il problema semmai, è di non sapere cosa farsene di tutte queste informazioni. Davvero serve sapere il **tempo di fruizione** di ogni singola lezione? Dipende dal bisogno di gestione che abbiamo. Il lavoro in azienda deve essere fluido e continuo. Ogni ostacolo viene valutato e affrontato. Risolto il problema, il lavoro prosegue, magari con procedure aggiornate e team modificati. Non tutti i modelli decisionali arrivano a un livello approfondito di valutazione: a volte la velocità decisionale conta più della profondità dell'analisi. Nell'immaginario collettivo, viene in mente la figura dell'anziano fondatore, che deve il suo successo alla sua abitudine a prendere decisioni secondo il suo istinto. E anche se alcune si rivelavano sbagliate, l'ostinazione e la caparbietà erano il modo di superare le difficoltà. Qualcuno ha poi sperimentato cosa voglia dire provare ad argomentare le soluzioni alternative.

Oggi, in un contesto di maggiore competizione, una scelta sbagliata si paga. A volte anche molto caro. Certo, un management consapevole che ogni ostacolo si possa superare e convinto che l'ostinazione possa fare breccia è indispensabile. Ma un budget sforato, una quota di mercato ceduta - magari a favore dei competitors più forti -, una liquidità esangue sono problemi che nessun manager vorrebbe dover riportare ai propri superiori, specialmente se non previste. Oggi più di tutto, **efficacia ed efficienza** sono imprescindibili: ottenere il risultato e farlo senza sprecare le risorse a disposizione. La formazione non fa eccezione.

Un LMS quindi, ci aiuta a **dare un senso ai dati**: il tempo di fruizione di ogni singola lezione ci serve. Eccome. Preso da solo, ci da indicazioni sulla singola persona. Che potrebbe aver avuto un imprevisto di lavoro e aver sospeso il corso. E se ripetuto, potrebbe indicare che quel dipendente ha un eccessivo carico di lavoro o che le procedure non permettono di gestire la routine ordinaria. Osservato su più impiegati, potrebbe indicare che quel team ha difficoltà a gestire il tempo e ad avvicendarsi. Se c'è un test di valutazione su questa lezione, il suo risultato potrebbe poi dirci che la lezione era troppo semplice e ridondante, se il risultato delle risposte è più che soddisfacente. Oppure che il gruppo non ha dato la giusta importanza ai concetti espressi. Già solo con questo esempio si comprende come l'utilità di un dato cresce in proporzione alla sua connessione con tutti gli altri. Più dati, più correlazioni, migliori conclusioni. E se l'operazione è troppo complessa, nessun problema, ci pensa l'**Intelligenza Artificiale** (AI). Magari con un chatbot, al quale i collaboratori possano spiegare perché non possono terminare la lezione in quel momento, e che dica loro come fare per recuperarla.

Il bello dei dati è che non c'è un vero e proprio limite al modo di aggregarli, se si ha chiaro il contributo che si chiede loro. Una **Data-Driven Commpany** applica questa filosofia in ogni ambito del management. Anche alla gestione delle Risorse Umane: capire, anticipare e assecondare il percorso professionale di ciascun dipendente; scovare, motivare e formare talenti e leaders; accrescere e preservare il patrimonio di competenze e abilità. Sono tutte funzioni che danno il loro miglior contributo quando pescano informazioni da più aree dell'organizzazione. Ben inteso, ogni impresa ha le sue specifiche necessità. La Pmi con cinquanta dipendenti e una sola area di business è ben diversa dalla filiale di una multinazionale che ne conta decine di migliaia. Va da se che anche qui, la personalizzazione delle analisi e delle funzioni monitorate è essenziale.

Per chiarire il concetto, riprendiamo il caso DynDevice e vediamo quali estensioni ci sono per la gestione delle **risorse umane**. Queste le funzioni che si possono svolgere:

- Gestire i dettagli personali di tutti i collaborator
- Gestire i profili e le skills associate loro
- Automatizzare le iscrizioni ai corsi in eLearning
- Gestire le procedure per la prevenzione dei rischi
- Gestire i progetti e gli ordinativi
- Organizzare i meeting da remoto
- Monitorare le discussioni aziendali
- Gestire le presenze
- Utilizzare la Knoledge Management
- Gestire le visite aziendali
- Gestire le paghe
- Tracciare e valutare i rimborsi spese
- Prenotare e gestire le risorse condivise

Come si vede, siamo ben oltre il semplice eLearning: con queste, l'erogazione del corso è inserita in un continuum: valutare i collaboratori per selezionare quali corsi; semplificare le procedure per l'erogazione dei contenuti; seguire, registrare e collegare tra loro quelle attività accessorie che altrimenti sarebbero solo un'incombenza cronovora.