ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 154 Wednesday 14 april 2021

Le metriche eLearning per valutare la formazione aziendale

Come usare i dati del tuo LMS per capire se la formazione online sta funzionando e contribuendo alla crescita della tua azienda?

Quando un'azienda avvia un progetto di formazione per i propri dipendenti, quello che si aspetta è di migliorare le performance delle proprie risorse interne e, di conseguenza, la produttività aziendale. Ma come capire se l'investimento in formazione sta portando i suoi frutti?

Nel caso della formazione online, le **piattaforme eLearning** forniscono numerose metriche che consentono di valutare in modo puntuale ogni aspetto del tuo programma formativo: dalla sua efficacia didattica ai risultati dell'apprendimento, fino all'impatto sugli obiettivi strategici della tua azienda.

In questo articolo, illustreremo le **metriche chiave per misurare l'efficacia della formazione aziendale online**.

Tassi di abbandono e di completamento

Uno dei problemi più comuni della formazione online è quello legato alla percentuale di utenti che abbandonano il corso prima di averlo concluso. Più alto è il **tasso di abbandono**, più è probabile che i tuoi dipendenti abbiano ritenuto il corso poco coinvolgente o poco utile.

L'unica eccezione riguarda i **corsi di formazione obbligatoria**, per i quali è molto probabile che i tassi di abbandono siano relativamente bassi indipendentemente dal reale coinvolgimento degli utenti, poiché essi sono, appunto, obbligati a completare il corso.

Analizzare questi indicatori chiave ti consentirà di capire quali sono i corsi più popolari (e impopolari), quelli che sono particolarmente difficili o che richiedono molto tempo per il completamento.

Tieni però in considerazione che non puoi confrontare i **tassi di abbandono di un corso online** con quelli di un tradizionale corso in aula. Questo perché, per un dipendente, è molto più facile interrompere la partecipazione ad una lezione online che abbandonare un'aula. Pertanto, è molto probabile che i corsi online abbiano percentuali di abbandono più alte.

Utenti attivi

Quanti dipendenti sono registrati nella tua piattaforma eLearning? E quanti, di questi, sono **utenti attivi**? Cioè, quante persone stanno partecipando attivamente ai corsi all'interno del tuo LMS?

Elevati **tassi di inattività** possono indicare una mancanza di interesse da parte dei dipendenti, che occorre affrontare aumentando i livelli di coinvolgimento dei tuoi corsi o modificandone i contenuti.

Ti consigliamo di controllare questa metrica sia su base settimanale che su base mensile e di tenere conto anche di eventuali circostanze attenuanti. Ad esempio, potresti riscontrare un calo degli utenti attivi in determinati periodi dell'anno a causa di **fattori esterni alla formazione** quali, ad esempio, piani ferie, festività, concomitanza di altri progetti, etc.

Tempo speso

Qualsiasi LMS moderno ti darà la possibilità di tracciare il **tempo trascorso** dai dipendenti all'interno di moduli e corsi. Quanto tempo è stato dedicato alla formazione online? Qual è il tempo medio di formazione per utente? Ci sono moduli su cui i dipendenti passano più tempo del dovuto?

Queste metriche (combinate con i tassi di completamento) ti diranno quali corsi i tuoi dipendenti hanno trovato più coinvolgenti e interessanti. Oppure, al contrario, quali corsi sono risultati difficili da seguire e potrebbero essere migliorati rinnovando il loro contenuto.

Feedback

Per interpretare al meglio le statistiche dei tuoi corsi hai solo una strada: chiedi il **feedback dei partecipanti**. Tra tutte le metriche fin qui analizzate, questa è probabilmente la più importante.

Non avere paura di chiedere il parere dei tuoi dipendenti su tutti gli aspetti del programma di formazione, incluso il design del corso, i contenuti e le prestazioni dei docenti. Il feedback degli utenti è il modo migliore per determinare realmente che tipo di esperienza stai fornendo, dove può essere migliorata, e cosa stai facendo bene. Può anche darti un'idea di ciò che i tuoi dipendenti vorrebbero approfondire o di ciò che invece hanno trovato superfluo.

Puoi raccogliere il feedback in molti modi diversi: tramite sondaggi, interviste, colloqui e azioni meno formali. In ogni caso, ricorda che non è necessario utilizzare **sistemi di valutazione** troppo complessi: una semplice scala di "soddisfazione" da 1 a 5 andrà benissimo e ti fornirà dati facilmente interpretabili e classificabili.

Tasso di superamento dei test

I risultati dei **test di apprendimento** sono una metrica estremamente preziosa nei corsi eLearning, in quanto costituiscono il modo migliore per valutare il rendimento degli utenti. I KPI più importanti nell'ambito dei test di apprendimento sono:

- **Tassi di superamento**: quanti utenti superano il test? Un alto tasso di fallimento potrebbe indicare che il corso è complesso o le domande non adeguate. Al contrario, un tasso di superamento elevato potrebbe indicare che i test (e forse l'intero corso) sono troppo facili per il livello di abilità dei tuoi dipendenti.
- **Punteggio medio**: il punteggio ottenuto dai dipendenti è compatibile con il livello di competenza atteso? Ad esempio, un punteggio medio molto basso potrebbe indicare che il corso non è sufficientemente chiaro o che il test non è adeguato al programma formativo seguito dal docente.
- **Numero di tentativi**: quante volte i tuoi utenti ripetono il test prima di superarlo? Se ritieni che la media sia eccessiva, ti consigliamo di fare in modo che l'utente sia obbligato a ripetere il corso (o parte di esso) quando non supera il test, in modo da approfondire eventuali argomenti non sufficientemente chiari.

Metriche di gamification

Se la tua piattaforma eLearning include strumenti di **gamification**, sarà importante monitorarne le relative metriche. Quanti punti, badge o livelli acquisiscono gli utenti? In che modo questo influenza il loro comportamento di apprendimento e le loro prestazioni?

Analizzare queste metriche ti consentirà di valutare l'efficacia della tua strategia di gamification e, se necessario, di modificarla per ottenere il massimo coinvolgimento.

Impatto sulle competenze individuali

Soprattutto nel caso di piani di formazione aziendale, il tuo LMS dovrebbe essere in grado di fornirti una classificazione delle **competenze acquisite** dai tuoi dipendenti in base al completamento dei corsi e ai risultati raggiunti nei test di apprendimento.

Partendo da queste metriche, potresti combinare i dati del tuo LMS con gli indicatori di performance individuali al fine di trovare correlazioni tra il completamento di un corso, l'acquisizione di determinate skills e le performance dei singoli. Ci sono stati cambiamenti nella produttività o nelle vendite? I dipendenti sono più veloci o più efficienti?

L'impatto sulle prestazioni può tuttavia essere difficile da misurare quantitativamente. Sarà quindi necessario creare metriche strategiche chiare per le attività di apprendimento e monitorarle nel medio e lungo periodo.

Come? Ad esempio, puoi affidarti alle valutazioni dei supervisori, all'osservazione tra pari, alle **valutazioni pre e post-formazione** o, ancora, all'autovalutazione dei dipendenti mediante questionari, colloqui e sondaggi.

Impatto sulle prestazioni organizzative

A questo punto, puoi estendere la tua analisi ad un livello superiore e valutare se la formazione ha influenzato le prestazioni organizzative della tua azienda. In altre parole, esiste una relazione tra la formazione e il cambiamento del profitto o il raggiungimento di **obiettivi strategici**?

Ad esempio, ha contribuito ad aumentare i livelli di efficienza e produttività aziendale? Oppure, c'è stata una diminuzione del turnover del personale? E così via.

Per scoprirlo, dovrai misurare la differenza tra tali metriche prima e dopo la formazione, e ripetere tali misurazioni nel tempo. Ricorda però: affinché le tue valutazioni siano attendibili, sarà necessario che la misurazione dei risultati parta prima dell'avvio della formazione e prosegua nel tempo.