ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 179 Wednesday 3 november 2021

# LMS: l'importanza del sistema di gestione delle notifiche

***Un sistema di notifiche automatiche migliora l'esperienza d'uso della piattaforma e semplifica la gestione della formazione. Scopri come.***

A causa dell'assenza di interazione fisica, in un ambiente **eLearning** è fondamentale che la comunicazione sia immediata e tempestiva, al fine di mantenere alto il **livello di coinvolgimento e di partecipazione di tutti gli attori coinvolti** (corsisti, docenti, responsabili della formazione, etc.).

In quest'ottica, molti LMS offrono potenti **sistemi di gestione delle notifiche automatiche** che consentono di **mantenere attiva e continua la comunicazione e lo scambio di informazioni** senza che qualcuno debba effettivamente occuparsi di scrivere ogni volta messaggi unici e personalizzati da inviare a corsisti, formatori e amministratori di piattaforma.

Le notifiche automatiche, infatti, sono messaggi e-mail che vengono inviati automaticamente dalla piattaforma nel momento in cui si verifica un determinato evento. Ad esempio, quando un utente completa un corso, si potrebbe fare in modo che la piattaforma:

- invii all'utente l'attestato di fine corso;
- informi il responsabile della formazione che l'utente ha completato con successo il corso, inviandogli eventuali documenti aggiuntivi utili a valutare l'impatto del corso sulle competenze del corsista (ad esempio, i test di apprendimento da lui compilati);
- invii all'amministratore di piattaforma o al responsabile della formazione le statistiche di fruizione del corso, i risultati dei questionari di gradimento e qualsiasi altro dato utile a valutare l'efficacia del percorso.

Tutto ciò **senza alcun intervento umano**, se non quello iniziale di definizione e creazione dei messaggi da inviare.

Le notifiche automatiche hanno quindi il duplice vantaggio di **migliorare l'esperienza d'uso della piattaforma** e di **semplificare la gestione della formazione**, poiché riducono le azioni manuali in ogni fase del processo formativo: dall'invio delle credenziali di accesso al corso, all'estrazione e invio dei report con le statistiche di fruizione, fino alla diffusione, raccolta e analisi dei questionari di apprendimento o di gradimento.

## Gestione delle notifiche automatiche con DynDevice LMS

La piattaforma eLearning **DynDevice LMS**, ad esempio, al fine di **ridurre al minimo le attività degli amministratori di piattaforma**, mette a disposizione **modelli già pronti** per la maggior parte degli scenari.

Ogni modello presente su DynDevice LMS è modificabile dall'amministratore, che può quindi personalizzarlo inserendo i propri riferimenti.

## Come sfruttare le notifiche automatiche in un LMS

Vediamo ora nel dettaglio alcuni possibili casi d'uso delle notifiche automatiche all'interno di un LMS.

### Notifiche ai corsisti

Un sistema di gestione delle notifiche consente innanzitutto di **automatizzare le comunicazioni ai corsisti**, riducendo sensibilmente le azioni manuali da parte di docenti, amministratori di piattaforma e responsabili della formazione. Inviare messaggi personalizzati e periodici ai learner contribuirà ad aumentare il loro coinvolgimento, a farli sentire parte di una community e a fare in modo che non si sentano persi o abbandonati.

Eccoti qualche esempio di messaggi che potresti automatizzare:

**Prima dell'inizio del corso:**

- conferma di **iscrizione al corso**;
- invio delle **credenziali** di accesso al corso (se si svolge online);
- invio delle **informazioni logistiche** (nel caso in cui il corso si svolga in aula): ad esempio, indirizzo sede in cui si svolgerà la lezione, indicazioni stradali, informazioni sui parcheggi, etc.;
- **promemoria di avvio corso**, da inviare in prossimità dell'inizio delle lezioni;
- **calendario delle lezioni** (se il corso si svolge in modalità sincrona: videoconferenza o aula);
- **calendario degli esami**.

**Durante la fruizione di un corso online:**

- **informazioni di supporto**, ad esempio informazioni su come contattare i tutor di contenuto e/o il supporto tecnico;
- **promemoria scadenza corso**, con cui ricordare all'utente la data entro la quale dovrà completare il corso;
- **sollecito fruizione lenta**, da inviare ai corsisti che non stanno fruendo del corso o ne stanno fruendo in tempi più lunghi rispetto a quelli preventivati. Il vantaggio di questo tipo di messaggi è che consentono di ridurre i tempi di completamento dei corsi e i tassi di abbandono;
- **valutazioni relative a test o esami**;
- **promemoria esami** da svolgere;
- **messaggi di incoraggiamento o di congratulazioni** per l'avanzamento nei corsi o per il superamento degli esami previsti;
- **richiesta feedback**, con cui chiedere agli studenti se la formazione sta procedendo regolarmente, quali sono le loro impressioni sul corso o le eventuali difficoltà riscontrate.

**Alla fine del corso:**

- invio dell'**attestato** di fine corso;
- invito alla compilazione del **questionario di gradimento** o di altri documenti necessari all'amministratore;
- invio di messaggi di **up-selling o cross-selling**, con cui invitare il corsista a completare la sua formazione proponendogli l'acquisto di corsi analoghi o più avanzati;
- invio di **coupon di sconto** per l'acquisto di altri prodotti o servizi.

## Notifiche agli amministratori di piattaforma e ai responsabili della formazione

Un altro caso d'uso delle notifiche automatiche riguarda le **comunicazioni agli amministratori di piattaforma e ai responsabili della formazione**.

Questi messaggi potrebbero riguardare i **dati di fruizione dei corsi**. Ad esempio, notifiche con cui informare i responsabili della formazione che un utente ha iniziato un corso o lo ha completato, o con cui inviare i test di apprendimento o i questionari di customer satisfaction compilati dai corsisti.

Inoltre, potrebbero essere impostate notifiche automatiche per l'invio periodico dei **report sull'attività formativa svolta o da svolgere**: informazioni sui corsi conclusi e su quelli scaduti, elenco dei corsi in scadenza non ancora completati dagli utenti, report dei corsi obbligatori la cui validità è prossima alla scadenza, etc.

Un sistema di notifiche automatiche consente quindi ai responsabili e amministratori di **tenere sempre sotto controllo lo stato della formazione** senza dover ogni volta occuparsi personalmente di cercare e scaricare i dati. Una volta individuate le informazioni di loro interesse e la periodicità di invio, sarà la piattaforma ad occuparsi di recapitare i report direttamente nella casella di posta dell'amministratore.

## Notifiche ai docenti

L'ultimo caso d'uso delle notifiche automatiche all'interno di un LMS riguarda infine i messaggi ai docenti. Anche in questo caso, possono essere automatizzate diverse tipologie di comunicazioni:

- informazioni sulle **iscrizioni dei corsisti**;
- invio delle **lettere di incarico** (con eventuale richiesta di firma e caricamento in piattaforma del documento);
- invio delle **credenziali di accesso** alla piattaforma (se il corso si svolge online);
- invio delle **informazioni logistiche** per raggiungere la sede del corso (se si svolge in aula);
- **promemoria di avvio corso**, da inviare in prossimità dell'inizio delle lezioni;
- **calendario delle lezioni assegnate** (se il corso si svolge in modalità sincrona: videoconferenza o aula);
- **calendario degli esami**;
- notifiche relative a **eventuali azioni richieste**: ad esempio, la correzione di un test di apprendimento, la conferma di una sessione o di un esame, etc.

### Consigli per scrivere notifiche automatiche efficaci

Come abbiamo visto, la gestione di un sistema di notifiche automatiche consente di snellire molte delle attività richieste agli amministratori di piattaforma e ai docenti, nonché di migliorare l'esperienza di fruizione dei corsi da parte dei learner.

Tutto questo, però, a patto che si mettano in atto alcuni **accorgimenti relativi allo stile, al tono e alla struttura dei messaggi** inviati. Eccoti, quindi, di seguito alcuni suggerimenti per migliorare l'efficacia delle notifiche automatiche.

- **Scegli un oggetto chiaro e sintetico**: il fatto che una mail venga inviata non vuol dire che venga anche letta dal destinatario. È quindi fondamentale che l'oggetto della mail sia chiaro, sintetico e che faccia subito capire qual è il contenuto del messaggio.
- **Usa un linguaggio semplice e testi brevi**: più semplice e schematico è il contenuto della tua mail, più facilmente il destinatario ne comprenderà il contenuto, evitando fraintendimenti, perdite di tempo e lamentele.
- **Rendi chiara la tua richiesta**: l'utente deve compilare un modulo? Non perderti in inutili premesse: formula subito la tua richiesta e, solo dopo, fornisci eventuali spiegazioni (ma solo se necessarie).
- **Attento alla forma**: assicurati che il testo sia scritto bene, che non contenga errori grammaticali e che sia personalizzato (occhio, ad esempio, alle differenze di genere).