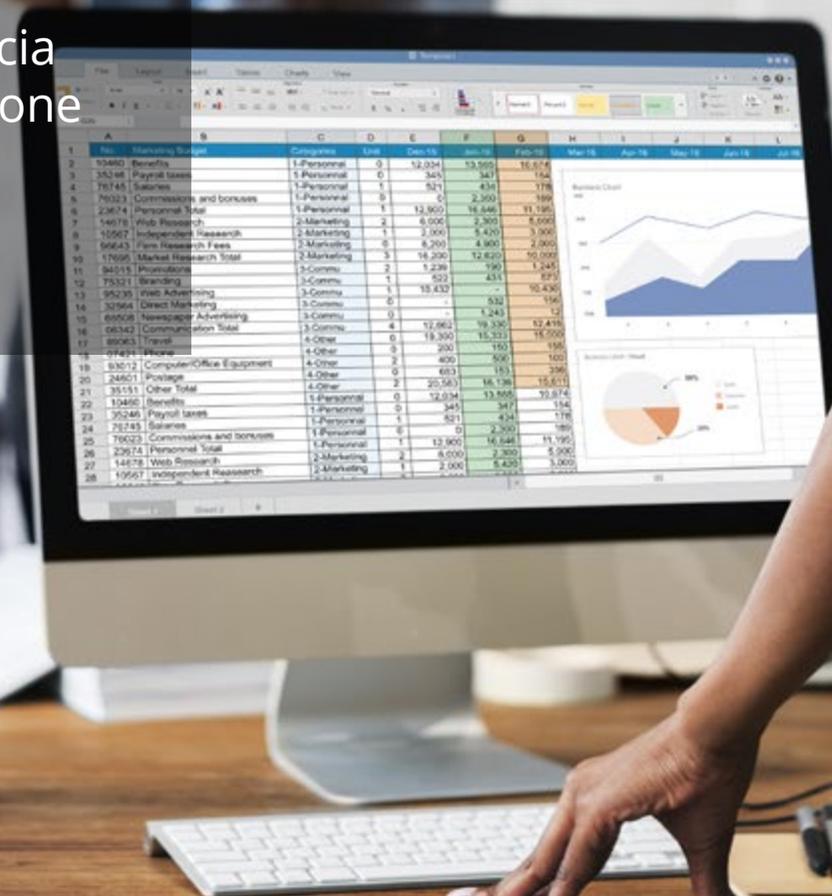


docebo®

Oltre le vanity metrics

Come usare con efficacia i dati della tua formazione

Di Victoria Hoffman
Content Specialist, Docebo



OLTRE LE VANITY METRICS: COME USARE CON EFFICACIA I DATI DELLA TUA FORMAZIONE

Grazie all'evoluzione delle tecnologie formative, oggi è possibile ottenere un gran numero di dati e informazioni sugli utenti, in modo semplice e rapido. Un learning management system (LMS) permette alle aziende di individuare i punti di forza e le inefficienze della propria formazione, fornendo gli insight essenziali per incrementare le performance di business.

In realtà, solo poche organizzazioni sfruttano questi dati per tracciare le attività formative, analizzare l'andamento dei corsi e creare report sull'efficacia del proprio training aziendale. Secondo Brandon Hall Group, meno del 25% delle aziende si spinge al di là delle misurazioni basilari, e solo il 20% delle aziende è in grado di analizzare con efficacia la maggior parte dei propri dati. È quindi necessario andare oltre le cosiddette vanity metrics (o metriche di vanità), sfruttando con efficacia il tuo LMS per prendere decisioni di business informate, basate su dati concreti e attendibili.

MENO DEL

25%
DELLE AZIENDE

Si spinge al di là delle misurazioni basilari.

Fonte: Brandon Hall Group Learning Measurement 2016 Survey. Used with permission.

SOLO IL

20%
DELLE AZIENDE

È in grado di analizzare con efficacia la maggior parte dei propri dati.

Fonte: Brandon Hall Group Learning Analytics 2017 Survey. Used with permission.

COSA SONO LE VANITY METRICS?

Le vanity metrics sono dati (o indicatori) che dimostrano che intorno al tuo prodotto c'è un interesse, ma non hanno un valore economico. Si tratta di metriche che funzionano in teoria, ma che non porteranno business alla tua azienda, in quanto sostanzialmente inutili per individuare le aree di miglioramento o per incrementare i risultati di business.

Le actionable metrics (o metriche perseguibili), invece, forniscono insight fondamentali per migliorare le performance aziendali. Si tratta, in pratica, di preziosi strumenti di analisi che portano a decisioni di business più informate e precise, essenziali per incrementare l'efficacia e l'efficienza della propria strategia formativa, l'engagement degli utenti e i risultati di business.



LIVELLO 1: REAZIONE

Nella prima fase vengono raccolte e analizzate tutte le reazioni dei destinatari della formazione, per misurare il grado di soddisfazione, coinvolgimento e pertinenza al proprio lavoro

LIVELLO 3: COMPORTEMENTO

Il terzo livello prende in esame il modo in cui i partecipanti applicano quanto appreso durante la formazione nel proprio contesto professionale

LIVELLO 2: FORMAZIONE

Il secondo livello analizza il modo in cui i destinatari della formazione, acquisiscono e sviluppano conoscenze, abilità, fiducia e impegno

LIVELLO 4: RISULTATI

L'ultimo livello valuta l'impatto della formazione sui risultati di business in termini di riduzione di costi, miglioramento dell'efficacia degli interventi, incremento della produttività o riduzione del turnover

MISURARE L'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

L'indicatore più importante nella formazione aziendale è rappresentato dalla connessione tra formazione e performance organizzative. Per misurare correttamente la formazione, è innanzitutto necessario comprendere il livello di efficacia del proprio programma formativo.

Lo standard più comune utilizzato per misurare l'efficacia della formazione è il Modello di Kirkpatrick. Strutturato su quattro livelli, prende in esame sia il valore della formazione formale che informale. Questo modello, creato da Don Kirkpatrick, viene applicato prima, durante e dopo la formazione, per dimostrare il valore e l'efficacia della formazione di un'organizzazione.

Secondo il sondaggio Learning Measurement 2016 condotto da Brandon Hall Group, il 40% delle aziende non misura la propria formazione utilizzando il quarto livello del modello di Kirkpatrick. Il 49% delle organizzazioni dichiara di non essere in grado di misurare la propria formazione con i livelli 3 e 4 del modello di Kirkpatrick, perché non dispongono di metriche adeguate.

Fonte: Kirkpatrick Partners.



INDIVIDUARE LE METRICHE FONDAMENTALI

Non tutti i modelli di business sono uguali, dunque le metriche possono differire a seconda delle organizzazioni. Questo report fornisce alcuni esempi delle più comuni vanity metrics che spesso le organizzazioni utilizzano per misurare l'efficacia dei propri programmi di formazione.

I dati relativi alla formazione, generalmente, dovrebbero aiutare a rispondere alle seguenti domande:

- Come posso utilizzare questi insight per dare il via ad azioni specifiche?
- In che modo questi dati definiscono l'impatto della formazione su dipendenti, partner e clienti?
- Queste informazioni mi aiutano a collegare la formazione alle performance organizzative?



TASSO DI UTILIZZO DELLE METRICHE DELLA FORMAZIONE

(il punteggio massimo è 4)

Completamento dei corsi - **3.38**

Questionari post-corsi - **2.82**

Sondaggi sulla soddisfazione dei dipendenti - **2.69**

Punteggi delle valutazioni degli utenti - **2.29**

Soddisfare gli obiettivi organizzativi - **2.19**

Punteggi dei corsi - **2.15**

Osservazioni manageriali - **2.13**

Capacità di eseguire nuove task/assegnazioni - **2.07**

Osservazioni di Coach/Mentor - **1.95**

Maggiore produttività - **1.81**

Efficacia del team - **1.81**

Valutazione organizzativa - **1.80**

Capacità di ricevere promozioni - **1.73**

Tempo per l'efficacia in un nuovo ruolo - **1.71**

Riduzione degli errori/incidenti sul lavoro - **1.70**

Osservazioni dei colleghi - **1.67**

Riduzione del turnover - **1.63**

Riduzione delle citazioni normative - **1.57**

Analisi comportamentale - **1.51**

Riduzione delle cause legali - **1.34**

Nel report *Learning Measurement 2016: Little Linkage to Performance*, Brandon Hall Group individua le più comuni metriche formative utilizzate dalle aziende. Brandon Hall Group riporta un esempio di potenziali vanity metrics in azione:

Il completamento del corso è l'indicatore più utilizzato (con ampio margine su tutti gli altri). Questa è chiaramente la metrica più semplice da ottenere, ma non dice molto di un'organizzazione. Ad esempio, sai che il 98% degli utenti ha completato un corso, ma non hai informazioni sulla sua efficacia, sul gradimento degli utenti e sull'impatto che avrà sulle performance di business. Le misurazioni più strategiche figurano molto più in basso nell'elenco (come, ad esempio, l'efficacia del team o il tempo per l'efficacia)."

Allo stesso modo, una delle più comuni vanity metrics è il numero di utenti registrati in un LMS. Alcuni sistemi, ad esempio, contano come attivi tutti gli utenti registrati, ma in realtà potrebbero essere trascorsi mesi dal loro ultimo accesso alla formazione. Per ottenere insight attendibili e precisi sul loro engagement e sull'efficacia della formazione, invece, avrebbe molto più senso tracciare gli utenti attivi e le loro specifiche attività.

Naturalmente, le metriche possono differire a seconda dei sistemi utilizzati durante l'acquisizione degli insight strategici.

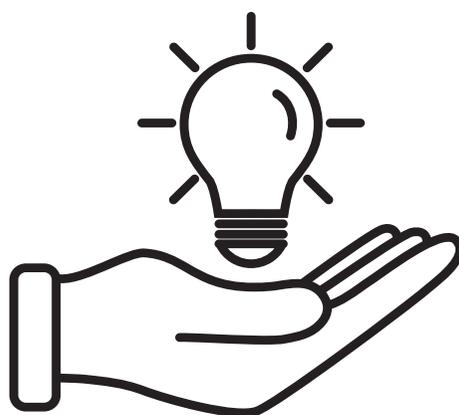
Fonte: *Learning Measurement 2016: Little Linkage to Performance* by Brandon Hall Group. Used with permission.

MISURARE LA FORMAZIONE FORMALE E INFORMALE

Secondo il sondaggio Learning Measurement 2016 condotto da Brandon Hall Group, il 60% delle organizzazioni non è “affatto efficace” nel misurare la formazione informale (definita come “la formazione che tipicamente avviene in una forma non prevista e ad hoc, attraverso la collaborazione tra colleghi e il social networking”). Allo stesso modo, il 52% delle organizzazioni non è “affatto efficace” nel misurare la formazione esperienziale (definita come “formazione sul posto di lavoro, pratica quotidiana, prove ed errore, osservazione”).

Un LMS può aiutare le aziende a monitorare diverse attività degli utenti. Le misurazioni e i report della formazione formale includono:

- Completamenti del corso
- Date di iscrizione del corso
- Ultimo accesso da parte degli utenti
- Tempo totale dedicato a corsi e piani formativi
- Corsi più visualizzati
- Punteggi di test/valutazioni
- Sessioni di formazione con istruttore (ILT)
- Dati sulle transazioni e-commerce
- Report per i piani formativi
- Report per le attività degli utenti
- Report Audit Trail
- Report per Gamification (ad esempio, badge e concorsi)
- Report per le certificazioni
- Report per attività di formazione esterna
- Report personalizzati basati su specifiche esigenze formative



SFRUTTA LE INTEGRAZIONI DEL TUO LMS

Il tuo LMS può fornire molti dati preziosi, ancora più utili se combinati con quelli di altri strumenti, come CRM, software HR o strumenti di Business Intelligence. Gli insight del tuo LMS, assieme ai dati provenienti da altri sistemi, possono aiutare la tua azienda a creare una più solida connessione tra formazione e performance organizzative, per massimizzare il ritorno sull'investimento (ROI) del tuo progetto e-learning. Docebo LMS, ad esempio, offre integrazioni pronte all'uso con altre piattaforme e sistemi, o può essere facilmente configurata tramite API.

Il tuo LMS dovrebbe anche essere in grado di fornire misurazioni sulle attività di informal learning. Ad esempio, Docebo consente di tracciare le attività di social learning attraverso l'app Coach e Share. Ecco alcuni esempi:

- Report per le attività di peer review
- Report per le attività di specifici canali
- Like e dislike per le risposte
- Top 5 esperti per qualità delle risposte
- Risposte più rapide degli esperti
- Risposte contrassegnate come “migliore risposta”
- Valutazione sui contenuti generati dagli utenti
- Attività di condivisione
- Visualizzazioni dei contenuti



COME USARE I DATI SUI TUOI UTENTI

I dati della tua formazione possono aiutarti a ridurre il turnover dei dipendenti, migliorare l'autonomia degli utenti e incrementare la produttività.

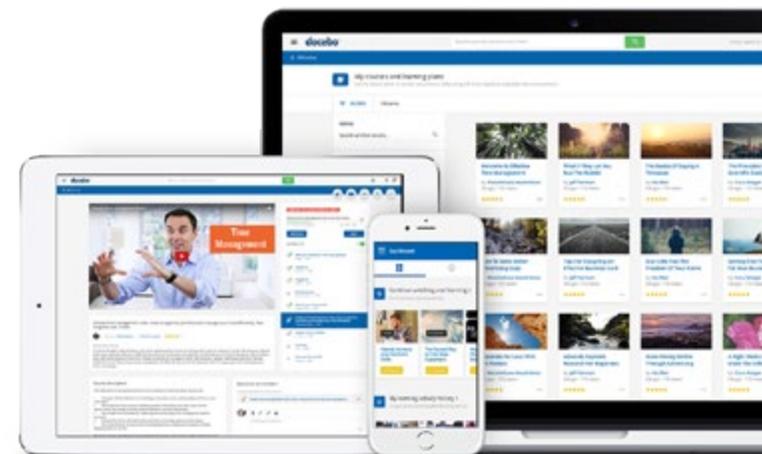
Queste informazioni, inoltre, possono essere utilizzate per eseguire analisi dettagliate di skill e competenze dei tuoi utenti. Una volta individuati gli specifici gap di un utente, è possibile sfruttare i dati per sviluppare un piano formativo personalizzato, colmare i suoi gap di competenze e migliorare le sue performance.

Allo stesso modo, gli indicatori possono contribuire a migliorare i contenuti formativi. Prendiamo come esempio un dipendente top performer che condivide utili feedback su un forum, o carica un video che genera un rating elevato tra gli utenti. Questi contenuti informali possono essere inseriti all'interno di un piano di formazione formale.

Le misurazioni ottenute dalle tecnologie formative sono fondamentali per stabilire una più solida connessione tra la formazione e le performance organizzative. Implementa una piattaforma e-learning all'avanguardia, che ti consenta di misurare l'impatto sul business della tua formazione formale e informale, e che sia facilmente integrabile con gli altri tool del tuo ecosistema tecnologico.

MISURARE L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE (2016)

Quali sono i driver principali per la valutazione degli interventi formativi nella tua organizzazione?



INFORMAZIONI SU DOCEBO

Docebo è una piattaforma globale di eLearning per la formazione aziendale con funzionalità social, informal e blended. Venduta in oltre 80 Paesi, Docebo è disponibile in oltre 30 lingue ed è usata da oltre 28.000 aziende in tutto il mondo. Docebo è la soluzione ideale per la formazione di dipendenti, clienti e partner. Grazie ad un modello di prezzi scalabile e le sue numerose integrazioni con software di terze parti, Docebo è stata definita da PCMag.com come "la migliore piattaforma di formazione online disponibile sul mercato". Per ulteriori informazioni, visita il sito docebo.com.

**Sfrutta con efficacia gli insight di Docebo LMS.
Attiva oggi stesso la tua prova gratuita!**

PROVALA ORA

Fonte: Brandon Hall Group Learning Measurement 2016 Survey. Used with permission.