

docebo®



6 STRATEGIE

per rendere l'eLearning coinvolgente

"Se me lo dici, lo dimenticherò. Se me lo insegni, forse me lo ricorderò. Ma se mi coinvolgi, lo imparerò". - Xunzi, pensatore confuciano

Per risultare efficace, l'eLearning deve essere coinvolgente. Questo è l'obiettivo a cui dobbiamo mirare, e francamente non è dei più semplici.

Ecco alcuni suggerimenti pratici per aiutarti a costruire un'esperienza di formazione che produca risultati sia per il tuo personale che per la tua azienda.



1. Sapere chi sono gli allievi

Non di rado l'eLearning che è studiato per un utente-tipo riesce a suscitare almeno il 50% di coinvolgimento in più rispetto all'eLearning destinato a un pubblico generico.

L'utilizzo di fruitori-tipo aiuta i team di Learning & Development a far sì che la formazione offerta sia pertinente e ottimizzata per la platea di destinazione. Molte sono variabili da tenere presenti, tra cui:

Quanta dimestichezza ha il tuo pubblico con la tecnologia?

Questo aspetto avrà un impatto diretto sulle modalità di erogazione della formazione. Ad esempio, se devi comunicare un concetto chiave, in modo rapido e a un pubblico di vecchio stampo, che non è esperto di tecnologia, dovresti semplificare quanto più possibile i contenuti, anche a costo di rinunciare a un po' di coinvolgimento e di interattività.

Com'è strutturata la giornata degli allievi? Che tipo di disponibilità hanno?

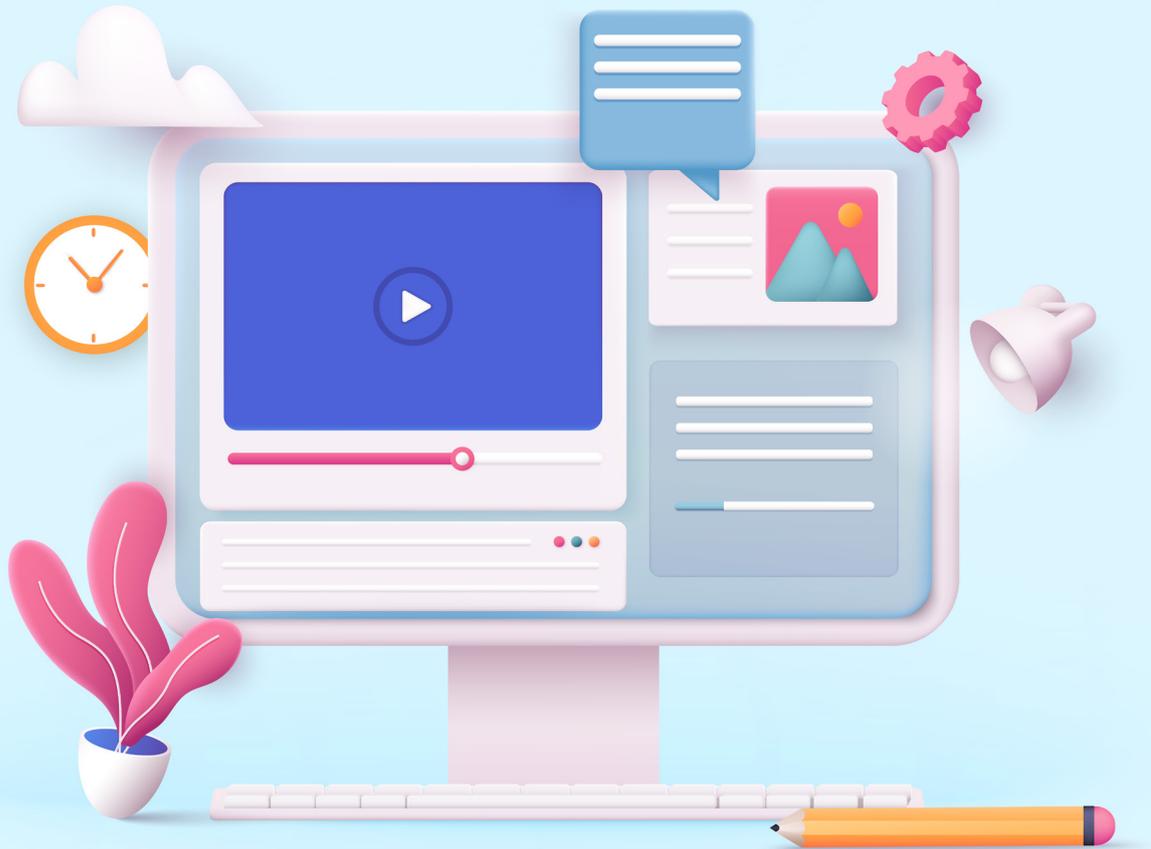
Questa variabile viene spesso trascurata. Mettiamo a confronto un team di venditori e uno di sviluppatori:

Le giornate del personale addetto alla vendita sono spesso scandite in numerose piccole attività: un meeting, una telefonata, un breve tragitto in auto, ecc. E quando non si spostano per passare da un'attività all'altra, probabilmente operano su una piattaforma CRM (come Salesforce). Per la formazione di un pubblico di questo tipo ha senso dare la priorità a dei microcontenuti, come se fossero degli spuntini, oppure a un apprendimento inserito nel flusso del lavoro. Integrare i contenuti per la formazione direttamente in strumenti come Salesforce potrebbe essere un modo assai efficace per aumentare il coinvolgimento e ridurre al minimo la fatica sempre insita nel cambio di contesto.

Se invece abbiamo a che fare con un team di sviluppatori, la loro agenda giornaliera sarà meno sincopata. Forse hanno varie ore e periodi di tempo privi di interruzioni ogni giorno. In questo caso la formazione può essere erogata in blocchi più grandi. E poiché gli sviluppatori sono abituati a interagire con strumenti social come StackOverflow, l'utilizzo del social learning risulta idoneo e naturale per loro. A prima vista potrebbe sembrare un controsenso, poiché gli sviluppatori spesso sono meno socievoli e più introversi dei venditori, ma è proprio questo che intendiamo quando parliamo dell'importanza di conoscere bene il proprio pubblico!

SUGGERIMENTO: Come ti sentiresti se uno sconosciuto di un altro reparto venisse da te e cercasse di insegnarti come svolgere il tuo lavoro? Ti darebbe fastidio, no?

Per addestrare o insegnare correttamente qualcosa a qualcuno, devi prima capire chi è e che cosa fa quella persona. Non ti conviene vestire i panni dello sconosciuto che viene da un altro ufficio.



2. Rendere i programmi di formazione interattivi e coinvolgenti

Non c'è niente di peggio della distrazione e della noia. Per usare una metafora sono dei loschi figure, tutti vestiti di nero, che starnazzano invece di ridere. Sono nemici giurati dell'apprendimento. Evitali a tutti i costi.

Per fortuna, quasi tutti i mostri hanno un loro punto debole: la distrazione e la noia non fanno eccezione. Così come il vampiro teme la luce del sole o il lupo mannaro odia l'argento, anche la distrazione e la noia si avvizziscono se si trovano in presenza dell'interattività. Ecco alcuni suggerimenti per rendere i tuoi programmi di formazione più interattivi e coinvolgenti:

Sfrutta la collaborazione e il social learning.

Sono strumenti straordinariamente potenti. Da sempre l'essere umano impara nell'interazione sociale e alcuni studi suggeriscono che gli approcci di social learning hanno un [rapporto ROI](#) di 75:1 rispetto alla formazione formale web-based.

Si può agire in molti modi. Il più semplice di questi è utilizzare una piattaforma di formazione che include delle funzionalità social, in modo che gli allievi possano dimostrare il proprio know-how e al tempo stesso imparare dai propri colleghi e superiori. Occorre dare la priorità alle funzionalità di discussione e fornire agli utenti un modo per creare e valutare i contenuti. Questo metodo ha il vantaggio di poter essere ampliato a piacere in modo organico: via via che la platea di allievi cresce, cresce anche il pubblico di potenziali istruttori e creatori di contenuti.

Ovviamente si può anche fare social learning nella maniera tradizionale, con sessioni di formazione in presenza, che sono comunque potenti ed efficaci, purché il pubblico interagisca e collabori e non si limiti ad ascoltare la lezione frontale. Questo modo di strutturare il lavoro può però essere difficile da applicare e da ampliare progressivamente per i team di grandi dimensioni e che non possono sincronizzare il loro impegno.

SUGGERIMENTO: CPP Investments è una società di investimenti globale che fa formazione interattiva nella maniera giusta. Segue tre principi guida: integrità, collaborazione e alta performance; i dipendenti devono comprendere a fondo questi concetti. Ogni anno la società organizza il "giorno dei principi guida", in cui tutti i dipendenti trascorrono un'intera giornata approfondendo i principi guida e condividendo esempi reali di come quegli stessi principi hanno influenzato il loro lavoro e il processo decisionale. In questo modo si crea un ambiente serio e di socializzazione, che consolida la formazione.

Adeguare la formazione al contesto in cui verrà utilizzata

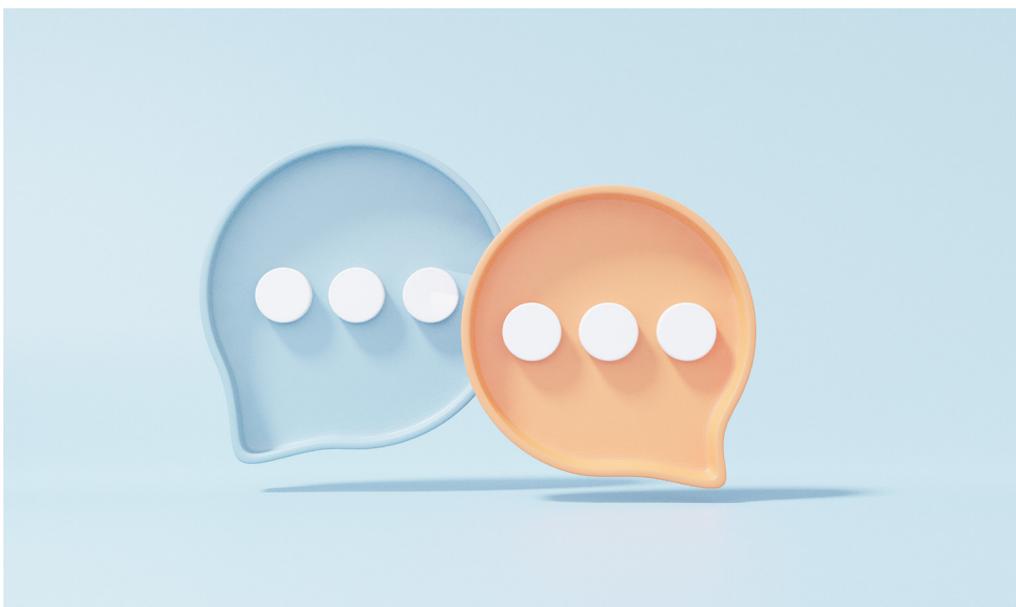
C'è una ragione precisa per cui gli astronauti fanno allenamenti in piscine gigantesche e su voli a quote vertiginose. È per sperimentare la sensazione dell'assenza di peso prima di lasciare la Terra. Certo, potrebbero limitarsi a leggere una descrizione o guardare un video dedicato all'assenza di peso, ma la NASA (e altre agenzie spaziali) capiscono qualcosa che molte aziende dimenticano: per comprendere a fondo una cosa, bisogna sperimentarla.

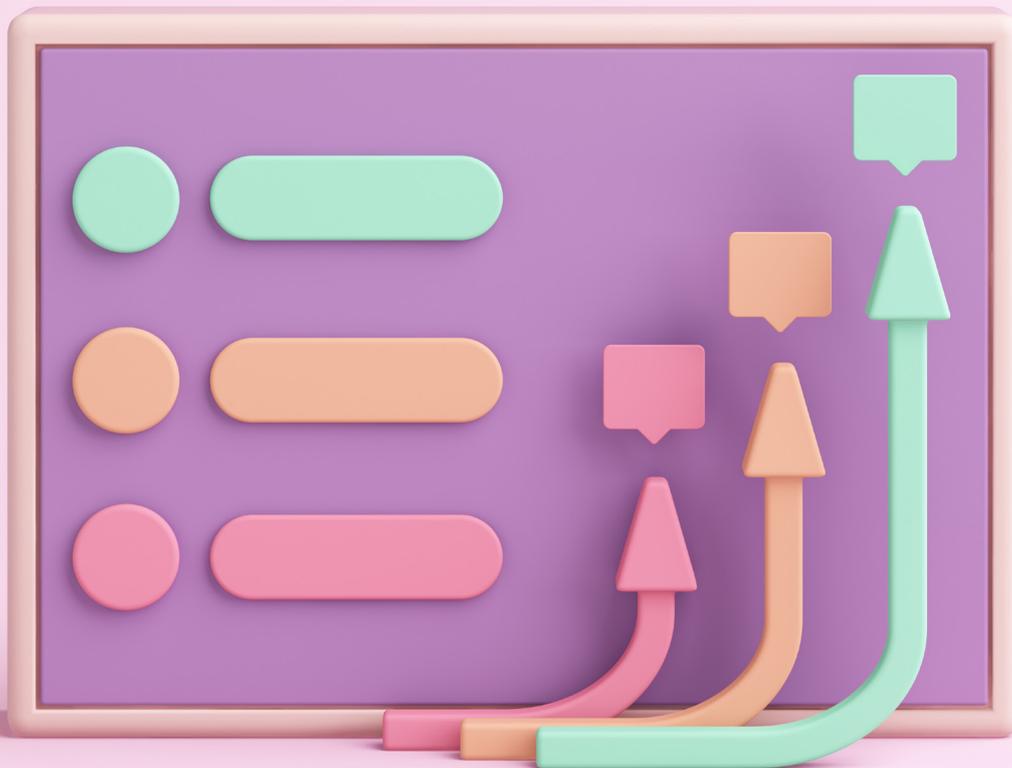
Allo stesso modo, se vuoi migliorare le competenze del tuo personale addetto alle vendite, utilizza uno strumento come Gong, che registra le chiamate di vendita reali. In questo modo i concetti astratti (come "costruire un rapporto" o "sottolineare i vantaggi del prodotto") diventano concreti e reali. Lo stesso tool consente anche il vantaggio di vedere i propri colleghi in azione, cosa ben più interessante che ascoltare in un corso un istruttore mai incontrato prima.

Utilizza questo tipo di formazione "peer-based" ogniqualvolta è possibile. Chi non è curioso di sapere come si muovono i colleghi? Vogliamo imparare i loro segreti, confrontare il nostro stile e le nostre tecniche con le loro, e crescere accanto a loro.

Coinvolgere i manager nel processo fin dal primo giorno

Se vuoi che il tuo corso di eLearning abbia successo, le parti interessate dovrebbero essere coinvolte dall'inizio alla fine. Se i manager hanno dato un contributo sia nel merito che nel metodo di presentazione dei contenuti, avranno la sensazione che sia anche opera loro. Senza contare un altro aspetto importante: è più probabile che i tuoi utenti finali si impegnino nella formazione quando è coinvolto anche il loro manager.





3. I moduli di formazione dovrebbero essere belli e facili da capire

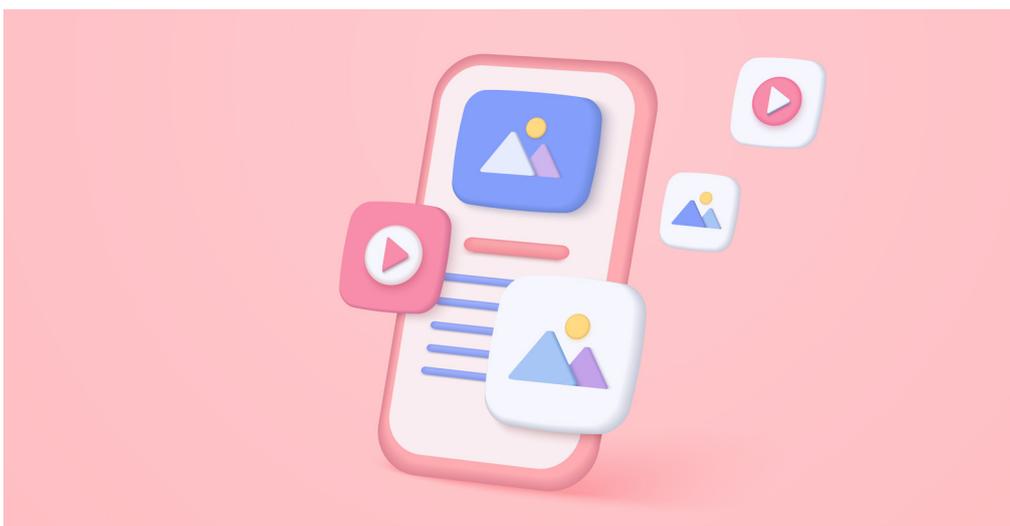
La maggior parte dei materiali didattici dovrebbe apparire più interessante ed essere scritta in un linguaggio più semplice di quanto avviene normalmente.

Un'[eccellente ricerca](#) dell'università di Harvard ha studiato che cosa rende il materiale visivo (come le infografiche) memorabile, e ha scoperto che le immagini colorate e stilizzate erano molto più facili da ricordare degli strumenti apparentemente più "chiari" e diretti come i grafici a barre. Quindi non aver paura di schematizzare e personalizzare grafici e diagrammi: non rendono più oscure le informazioni, ma più semplici da ricordare.

Nella letteratura sulla materia esiste uno studio importantissimo con un titolo emblematico: [Conseguenze del gergo erudito utilizzato ove non necessario: problemi con l'uso di parole inutilmente lunghe.](#)

Se ti è mai capitato leggere un articolo scientifico, un documento legale o una scheda tecnica, i risultati non ti sorprenderanno: il linguaggio complesso è ostico.

La tesi è solidissima ed è confermata da fatti che potrebbero risultare sorprendenti:



- Anche gli esperti molto versati nella terminologia tecnica di un determinato settore preferiscono nettamente il linguaggio semplice e privo di gergo.
- Un oratore o un istruttore che utilizza un linguaggio complesso è ritenuto (tanto dai profani quanto dagli esperti) come meno intelligente di uno che parla in maniera semplice.

Quindi, se vuoi progettare una didattica coinvolgente, prendi un bel dizionario dei sinonimi e semplifica il gergo, l'argot, la terminologia, il frasario che hai usato.

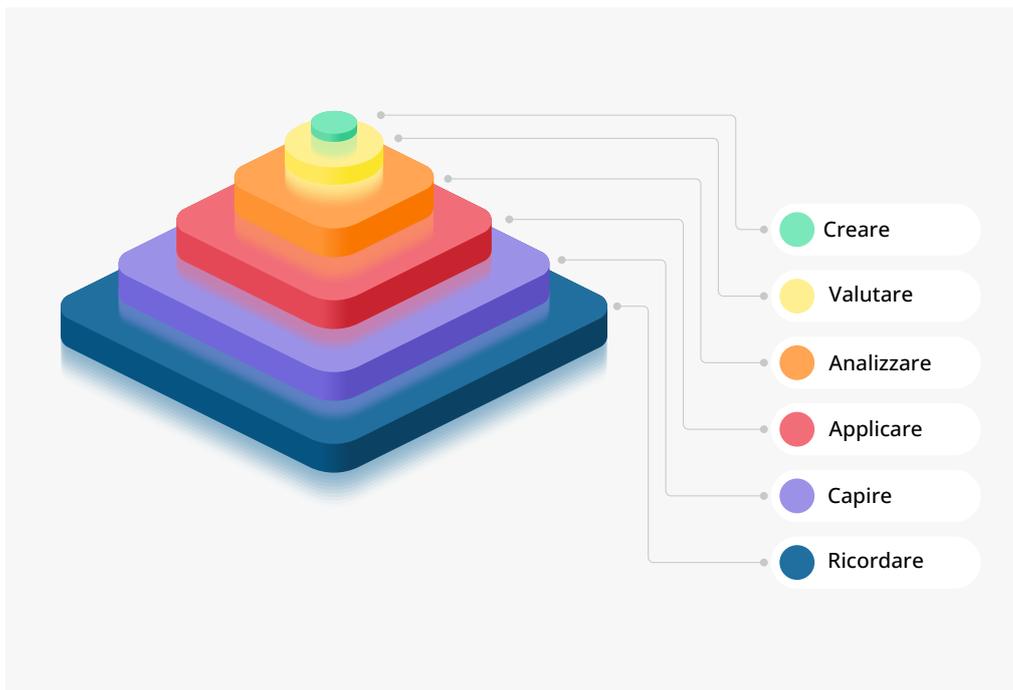
Ovviamente la creazione di contenuti può essere molto dispendiosa in termini di risorse, con decine e decine di ore e migliaia di euro necessari per creare una singola ora di contenuti di eLearning. Ma se trovi difficile la creazione di contenuti, abbiamo una soluzione per te. [Docebo Shape](#) utilizza l'intelligenza artificiale per generare contenuti formativi semplici e gradevoli partendo dalle risorse che già possiedi. Tu fornisci delle serie di slide e di documenti e il programma produce contenuti eleganti e coinvolgenti, in maniera automatica.



4. Stabilire obiettivi di formazione chiari

Per imparare serve sempre una motivazione. Le persone imparano a suonare la chitarra perché vogliono rilassarsi o strimpellare con gli amici. Imparano a usare nuovi software per essere più produttivi o per ottenere un aumento di stipendio. L'apprendimento ha bisogno di un obiettivo. E una strategia di formazione coinvolgente aggiunge questa finalità alla formazione aziendale.

Per progettare un programma di formazione, si può iniziare con uno strumento chiamato "tassonomia di Bloom", che organizza gli obiettivi di apprendimento in base alla complessità. Dal più semplice al più avanzato, i livelli sono organizzati come segue:



Quindi, prima di sviluppare un piano di formazione per una competenza specifica, devi appurare quale livello gli allievi devono raggiungere per primo. Per un argomento come la conformità al GDPR nell'UE, ad esempio, gli sviluppatori forse dovranno essere al livello "Valutare", poiché stanno creando dei sistemi che interagiscono con i dati degli utenti. Forse invece per altri dipendenti sarà sufficiente raggiungere il livello "Comprendere" o "Applicare", poiché il GDPR non influisce direttamente sul loro lavoro.

SUGGERIMENTO: Naturalmente, la semplice impostazione degli obiettivi di apprendimento non è sufficiente. Devi elaborarli in qualche modo. Poniti queste domande:

- Che cosa devono sapere gli allievi?
- Come possiamo essere certi che sappiano queste cose?
- Che cosa faremo se non sanno queste cose?



5. Utilizzare una mappatura delle azioni per ottenere risultati tangibili

La mappatura delle azioni (inventata dalla designer didattica [Cathy Moore](#)) è un potente framework che può aiutarti a concentrare la formazione sul cambiamento del comportamento più che sull'acquisizione di conoscenze. È un modo più efficace ed efficiente per centrare l'obiettivo della formazione aziendale: raggiungere un risultato tangibile. Il succo del discorso è questo:

Inizia con un obiettivo concreto e misurabile, ad esempio "riuscire a incrementare le vendite del Prodotto X del Y%". Collabora con gli allievi per identificare tutte le azioni che devono accadere per raggiungere l'obiettivo. Tra queste azioni potrebbero rientrare proposte come "identificare dei potenziali clienti idonei che hanno bisogno del Prodotto X" oppure "chiamare i clienti che utilizzano il Prodotto X e accertarsi che abbiano intenzione di rinnovarlo". Verifica che esista già una procedura di misurazione per le azioni scelte.

Capisci dove vogliamo arrivare? Ora puoi esaminare ogni azione singolarmente e identificare i possibili ostacoli che potrebbero frapporsi. Che cosa impedisce alle persone di fare queste cose? Di quali competenze o formazione hanno bisogno? È una sorta di RCA (analisi cause radice) e spesso i risultati delle scoperte sono sorprendenti.

Il passo successivo consiste nel progettare materiali didattici mirati per compiere queste azioni e che rimuovano le barriere ad esse connesse. Tutto questo evitando le verifiche nozionistiche e i test a scelta multipla e mantenendo l'apprendimento il più vicino possibile al reale lavoro quotidiano. Ad esempio, effettuare delle telefonate di esercitazione o generare un elenco di potenziali clienti reali. E includere solo materiali o informazioni che hanno un impatto diretto sulle azioni target.

Seguendo questa procedura, riuscirai ad avere un impatto maggiore sul risultato che ti poni come obiettivo. E poiché sai che il risultato è misurabile, sarai in grado di correlare il suo miglioramento con il tuo programma di apprendimento.

SUGGERIMENTO: Identifica degli obiettivi semplici e misura il risultato

- **Identifica l'obiettivo aziendale tangibile che desideri raggiungere**
- **Comprendi che cosa le persone devono fare e che cosa le ostacola**
- **Progetta attività e sessioni di formazione che costruiscono e sviluppano quei comportamenti**
- **Mantieni le cose semplici e includi solo ciò che è necessario**



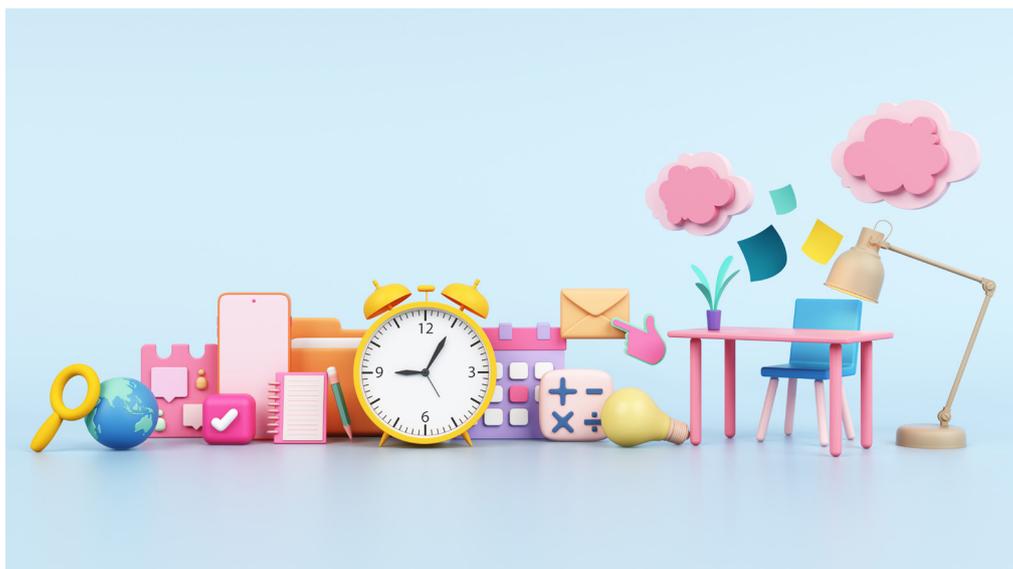
6. Mantenere la formazione organizzata e integrarla con altri strumenti aziendali

Gli amministratori e gli allievi vogliono la stessa cosa: un sistema semplice e intuitivo che faciliti l'apprendimento. Quando organizzi dei programmi di formazione, prova a creare delle gerarchie di organizzazione. Ad esempio, quali corsi sono obbligatori e quali sono integrativi?

Qui un LMS può risultare utile, poiché può fungere da deposito centrale e singola fonte di verità. Con [il giusto LMS](#) puoi gestire facilmente la traduzione, la personalizzazione, il controllo delle versioni dei testi e altro ancora.

Sarà anche utile [l'integrazione del tuo sistema di gestione dell'apprendimento](#) con

gli strumenti che stai già utilizzando. Al livello più semplice, il tuo sistema di gestione dell'apprendimento può integrarsi con i calendari digitali degli allievi, dando molta più visibilità a promemoria e notifiche. E se vuoi vedere dei risultati davvero sorprendenti, lavora sull'integrazione del tuo materiale di formazione con strumenti come Salesforce. In questo modo, le persone non hanno bisogno di entrare in un nuovo ecosistema per imparare e crescere; possono imparare nel corso del lavoro quotidiano.



Metti in atto queste 6 strategie con una semplice soluzione: la migliore Learning Suite sul mercato.

Ricorda: proporre dei contenuti di Elearning coinvolgenti non è un'aspirazione. È un requisito indispensabile. Docebo può renderlo semplice. Parliamone nella chat: ti spiegheremo come muoverti.

[**Pianifica una chiamata**](#)