



E' davvero possibile misurare l'impatto e i risultati di un percorso formativo? Secondo noi la risposta è Sì, soprattutto quando il percorso è stato correttamente disegnato per ottenere specifici obiettivi di business o di cambiamento culturale e quindi esistono all'interno dell'organizzazione degli stakeholders con aspettative specifiche.

Non esiste quindi un modo standard per misurare l'impatto di un training. Infatti tale impatto dipende dai desiderata del cliente, dagli obiettivi specifici delle persone coinvolte direttamente e da quelli dei loro responsabili. Ci sono vari livelli di misurazione e diverse variabili che possono essere prese in considerazione.

Di seguito alcune opzioni di misura da non intendersi in ordine gerarchico o esclusivo. Sono applicabili soltanto prima del percorso formativo, oppure prima e dopo, o ancora soltanto dopo.

Reazione al percorso, azione e impegno

Cambiamento culturale

Valutazione delle conoscenze

Impatto sul business

Cambiamento comportamentale



Reazione al percorso, azione e impegno

Può comprendere:

Il feedback dei partecipanti riportato sul documento “Valutazione giornata”

Il numero e la qualità degli obiettivi riportati sul “Diario di Viaggio”

Il feedback orale che i partecipanti daranno in occasione del “Ritorno dell'esperienza” (sono le relazioni effettuate da parte di ciascun partecipante sull'esperienza fatta sul campo dopo ogni giornata di training. Ciascuna relazione dovrà riportare l'impatto sul business che ogni applicazione ha avuto - ROI).

Cambiamento comportamentale

Può comprendere, in alternativa:

Autovalutazione

Attraverso una scheda di autovalutazione (*allegato*) costruita ad hoc il partecipante è invitato a riflettere e valutare i propri comportamenti. Tale scheda è usata come guida durante il percorso formativo e, ricompilata alla fine dello stesso valuterà la crescita del partecipante.

Valutazione da parte dell'ambiente (analisi a 360°)

La stessa scheda usata per l'autovalutazione sarà compilata anche dal manager, dai colleghi o dai collaboratori del partecipante. In questo modo potremo apprezzare il gap tra la percezione del proprio comportamento e l'impatto sull'ambiente. I risultati di tale analisi sono usati come guida durante il percorso formativo e, ricompilate alla fine dello stesso, valuteranno la crescita del partecipante.

Assessment center

Sia individuale che di gruppo. Si compila una scheda di osservazione prima del training a seguito di in-basket e role plays personalizzati (condivisa con i singoli partecipanti). L'assessment viene ripetuto alla fine del percorso per apprezzare i miglioramenti nel comportamento osservabile e fissare nuovi obiettivi di sviluppo.



Valutazione delle conoscenze

Si possono costruire questionari ad hoc per valutare l'apprendimento in funzione del percorso di sviluppo. I test solitamente comprendono una serie di domande a scelta multipla e/o domande aperte ove il partecipante descrive la sua risposta/soluzione/strategia.

Cambiamento culturale

Questionario COCA -Credenze, Opinioni, Convinzioni, Assunzioni

Analisi di clima

Partecipazione ed entusiasmo

Livello di identificazione con l'azienda

Impatto sul business

Comprende varie possibilità:

Impact Measurement Workshop: si tratta di riunire per 1 o 2 giornate i principali stakeholder di un progetto di sviluppo delle competenze e definire insieme: cosa misurare, come misurare, chi si occuperà di farlo e con quale schema di riferimento.

Impact Measurement Meeting: incontri individuali con i Responsabili delle Famiglie Professionali per definire gli obiettivi del percorso formativo e i KPI's (indicatori numerici da osservare prima e dopo il training): es. turnover, numero di lamentele dei clienti, vendite, tempo/velocità, fidelizzazione, eccetera.

Personal Impact Agreement: ciascun manager fissa, insieme al proprio collaboratore che partecipa al percorso di sviluppo, 2 o 3 obiettivi di business intorno ai quali ciascun partecipante farà riferimento in occasione della propria formazione. Il trainer Otherwise aiuterà il singolo a compilare il proprio "Diario di Viaggio" in funzione di detti obiettivi personali.