

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

Zhantlesova, About Model of Readiness of Students to Use Digital Educational Resources, Eastern European Scientific Journal, 2014, No. 6. Available at: <http://journale.auris-verlag.de/index.php/EESJ/article/view/246> (accessed 26 February 2015)

Veselitsky O.

CRITERIA FOR ASSESSING THE EFFECTIVENESS OF WEBINARS AS PART OF FURTHER EDUCATION

Veselitsky O., Russian Federation, Moscow City University of Management of the Moscow Government

Abstract

Training and development of staff - one of the most important tasks of any organization cares about its growth and stability. Therefore, management companies should invest in staff training and development, to reflect on the impact. And, therefore, the management needs of data that will justify this out. Urgent task in the organization conducting additional education in webinar format, is to develop clear criteria for assessing the effectiveness of training.

Keywords: Additional education, effective webinars, learning efficiency, return on investment, D.Filipsa method, key performance indicators

Введение. Применение вебинаров в обучении сотрудников

Пионерами в онлайн-обучении стали современные компании, широко использующие интернет-технологии и ценящие рабочее время своих сотрудников. Также, при помощи

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

подобных онлайн-семинаров компании получали отличную возможность для проведения виртуальных встреч различных форматов: презентаций и тренингов, совещаний и голосований, как в рамках своей организации, так и выходя далеко за ее пределы. Использование Интернета позволяет не только облегчить доступ к ресурсу, но и расширяет аудиторию до размеров транснациональных. Благодаря своей простоте и широким возможностям онлайн-обучение основанное на использовании вебинаров быстро завоевало достойное место в как один из основных инструментов. В настоящее время, особенно в период кризиса, далеко не каждый может себе позволить не только отправиться за границу с целью получить образование, но и переезд внутри страны. Отправиться в другой город, для того чтобы посетить семинар или прослушать лекцию мероприятие затратное и с финансовой точки зрения и по временному ресурсу. Использование вебинаров в онлайн-обучении – надежный и простой способ обойти перечисленные трудности. Технология обучения с использованием вебинаров все шире применяется в процессе обучения. Говоря об обучении, в большинстве случаев, имеется ввиду дополнительное образование, направленное на повышение профессионального уровня.

Целесообразно после завершения вебинара не терять связь со слушателями. Слушателям необходимо предоставить оценочные анкеты, которые позволят выяснить, были ли достигнуты предполагаемые результаты. Также, анкеты позволят проанализировать уровень удовлетворенности проведенным вебинаром.

Во время самого вебинара проводится непрерывный мониторинг присутствия слушателя на мероприятии, собирается статистика активности слушателей во время вебинара. Какое участие они принимали в нем, как часто задавали вопросы или отвечали на них и т.п. Сбор перечисленной информации позволит понять, насколько ведущему вебинара удалось заинтересовать слушателей представленной к обучению теме.

Также, если вебинар является составным звеном цепочки вебинаров, или последовательности выполнения программ обучения, необходимо учитывать, какое количество слушателей вебинара принимает участие в последующих вебинарах и доходит в процессе обучения до логического завершения. Это очень хорошо иллюстрирует успешность проведенных вебинаров.

Оценка эффективности

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

В области оценки эффективности обучения недостает накопленного опыта. Исследование компании «Амплуа-Брокер» на тему «Оценка эффективности обучения» показало, что под эффективностью обучения понимается широкий спектр понятий, от степени удовлетворенности сотрудников обучением и возврата инвестиций до вычисления количества тренингов на одного сотрудника. Получается, что компания, проводя обучение сотрудника, даже четко определяя цели, может просто неправильно интерпретировать полученные результаты, не обладая методикой определения эффективности, либо ее неправильно применяя. Вдобавок, появляется еще одна задача – учет данных в динамике. Определить показатели процесса обучения не является проблемой. Проблема их правильно посчитать, особенно если учет определенных видов данных в компании не налажен, и собрать данные по всем сотрудникам компании прошедшим обучение в формате вебинара сложно.

В целом, для оценки эффективности вебинаров можно рассматривать с точки зрения обычного обучения в виде занятий со слушателями, учитывая специфику технологии проведения в формате вебинара.

Процедура оценки эффективности вебинаров в первую очередь зависит от того, с какой целью вы инициировали их проведение. Нельзя измерить то, что изначально не запланировано. Если изначально не зафиксировано, что сотрудник должен знать после участия в вебинаре как эти знания помогут достигнуть конечных целей, то данные тестирования не дадут объективной оценки. На следующем этапе необходим анализ полученных данных и квалификация. Этот этап довольно затратен по ресурсам, но, согласно высказыванию Дж. Филлипса, имеет смысл вложить 5% бюджета в то, чтобы узнать, на что потрачены остальные 95%.

Оценка ROI.

Оценка ROI в обучении не так сильно изучена, как методология возврата на инвестиции в других видах вложений. В области оценки эффективности обучения недостает накопленного опыта. Исследование компании «Амплуа-Брокер» на тему «Оценка эффективности обучения» показало, что под эффективностью обучения понимается широкий спектр понятий, от степени удовлетворенности сотрудников обучением и возврата инвестиций до вычисления количества тренингов на одного сотрудника. Получается, что компания, проводя

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

обучение сотрудника, даже четко определяя цели, может просто неправильно интерпретировать полученные результаты, не обладая методикой определения эффективности, либо ее неправильно применяя. Вдобавок, появляется еще один фактор – учет данных в динамике. Определить показатели процесса обучения не является проблемой. Проблема их правильно учесть и посчитать, особенно если учет определенных видов данных в компании не налажен, и собрать данные по всем сотрудникам компании прошедшим обучение, или хотя бы по фокус-группе сложно. ROI вебинара проводимого в рамках дополнительного образования вполне возможно. Для этого необходимо выделить эффект от обучения и учесть затраты на обучение. Да, этот показатель не лишен субъективности, потому что, например, выделение эффекта обучения через вебинары основана на экспертных мнениях людей или предположениях о том, как бы развивался процесс, если бы не обучение. Например, для сотрудников компании проведена серия вебинаров по работе в системе электронного документооборота. Если предположить, что компания поставила целью этого обучения сокращение времени на работу с документами, увеличение производительности сотрудника в системе ЭДО, то чтобы оценить ROI этой программы обучения, нужно собрать множество данных. До проведения вебинаров в течение, определенного времени необходимо посчитать, сколько документов в среднем обрабатывает сотрудник, с какой продолжительностью, какова средняя стоимость работы с одним документом в пересчете на зарплаты участвующих сотрудников. После обучающих вебинаров в течение такого же времени собирать те же данные и определить экономию компании в рублях от сокращения количества времени на обработку одного документа и возможное увеличение производительности труда сотрудников. Согласно пятому уровню оценки Д.Филипса,

затраты на обучение рассчитывается по формуле:

$$\text{ROI} = (\text{экономический эффект вебинаров} - \text{затраты}) / \text{затраты} * 100\%$$

В последнее время часто критикуется подобный подход в оценке возврата инвестиций. Многие компании, занимающиеся тренингами утверждают, что метод Д.Филипса неточен и трудновычисляем для краткосрочных образовательных программ, а вебинары как раз и относятся к этой группе. Интересное предложение высказали специалисты компании «Амплуа-Брокер». Они предложили

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

скорректировать оценку воздействия обучения на результаты бизнеса, процесс выделения эффекта от обучения в данном случае будет основан на экспертном опросе руководителей компании и участников тренингов. Им задается вопросы: «Насколько вебинары повлияли на полученный эффект?» и «Насколько вы уверены в своей оценке эффекта?». Предположим, что в результате опроса были получены следующие результаты: средняя оценка влияния вебинара на полученный положительный эффект составила 50%, а средняя степень уверенности в оценке — 75%. В таком случае, сумма экономии от вебинар-обучения будет уменьшена на 0.5, а затем на 0.75. Скорректированная таким образом сумма может использоваться для подсчета ROI, и будет, по мнению сотрудников «Амплуа-Брокер» более реалистично отражать картину возврата инвестиций.

KPI проведения вебинаров.

Определение ключевых показателей эффективности проведения вебинаров дополнительного образования представляется сложной, но вполне осуществимой задачей. Сложность кроется, прежде всего, в самой технологии построения обучающего процесса через вебинар курсы и специфику участия в процессе всех заинтересованных сторон. Необходимо учитывать активность слушателей во время проведения вебинара, их участие в обсуждении предложенных тем с преподавателем, организационную составляющую проведения вебинаров, применение слушателями полученных навыков. Учитывая многочисленные специфические факторы, можно выделить несколько вариантов KPI.

Процент неучастия в онлайн-вебинарах. Выражается отношении количества отсутствовавших на вебинаре к присутствовавшим. В идеале должен стремиться быть равным 0%

Процент случаев изменения дат и времени проведения вебинаров от общего количества проведенных вебинаров. В идеале тоже должен стремиться к 0%

Отношение пройденных слушателями до конца серии вебинаров к начатым, но не до конца пройденным.

Процент вовлеченности руководства организации в процесс проведения вебинаров в различных видах: как ученик, как преподаватель, ментор, коуч. Идеальный показатель - 100%.

Процент сотрудников, успешно сдавших проверку полученных знаний по завершении вебинара. Идеальный показатель - 100%.

3d the International Conference on the Transformation of Education 2015

Изменение оценок по компетенциям в организации. Пример: если средняя оценка компетенции «Лидерство» в организации до проведения вебинара равнялась 3 из 5 возможных, а после проведения вебинара – 3,7

Активность участников вебинара в обсуждении предложенной темы. Можно вычислить по времени, которое потребовалось участникам вебинара на выяснение всех вопросов появившимся в процессе проведения занятия. Соотносится с общим временем проведения вебинара. Либо по количеству участвовавших в обсуждении по отношению ко всем участникам.

Процент удовлетворенности персонала. Определяется внутренними опросами. Идеальный показатель - 100%.

Вывод.

Как видно из представленного материала, основными критериями эффективности проведения вебинаров в рамках дополнительного образования являются два показателя: ключевые показатели эффективности и показатель возврата инвестиций. Оба этих критерия стандартный инструмент оценки эффективности любой образовательной программы. В случае с проведением обучения в формате вебинара специфика измерения эффективности по большей части касается подходов или требований, принятых в организации к KPI.

References

- [1]. Materials Company "Amplua-Broker» www.trainings.ru
- [2]. 2. Oparina N.N. Evaluating the effectiveness of training and development of top managers. http://istina.msu.ru/media/publications/articles/e4f/7fc/422942/Otsenka_effektivnosti.pdf