

HEROSPARK

| Sólides

Como medir o ROI do seu **TREINAMENTO EAD?**

Descubra como avaliar o
retorno sobre o investimento
em treinamentos online



Equipe



Bruno Mendonça

Head de Inbound Marketing na HeroSpark



Giuliano Sales

Editor-chefe do Blog da Sólides



Chris Aguilera

Copywriter na HeroSpark



Lucas Santos

Designer na HeroSpark



Sumário

Introdução	04
Controle de Qualidade	05
As 4 etapas de avaliação de um treinamento	07
Etapa: 1: Reação	08
Etapa: 2: Avaliação	09
Etapa: 3: Aplicação	10
Etapa: 4: Impacto	11
Avaliação de retorno sobre investimento (ROI) do treinamento EAD	12
Conclusão	14
Sobre a HeroSpark	15
Sobre a Sólides	16

INTRODUÇÃO

Uma das maiores tendências que observamos nos últimos tempos quando falamos a respeito de treinamentos corporativos é a possibilidade de torná-los digitais.

E não é para menos. Afinal de contas, cada vez mais empresas e profissionais de RH estão buscando novas alternativas para capacitar colaboradores de maneira mais dinâmica e com uma maior economia de tempo e recursos.

Neste contexto, o treinamento de colaboradores na modalidade de ensino online acabou por conquistando todos os envolvidos no processo por diversos aspectos distintos.

Mas como descobrir e avaliar se um treinamento corporativo está dando os resultados esperados ou não?

Será que seus colaboradores estão realmente aprendendo o que precisam? Eles estão aplicando esses conhecimentos no dia a dia? Seu treinamento tem um impacto na linha de frente da sua empresa? Será que vale a pena ter esse treinamento?

Para responder essas perguntas, vamos falar sobre algumas maneiras de medir a qualidade e efetividade do seu treinamento, como:

- **Controle de Qualidade**, caso você desenvolva os treinamentos online;
- **As 4 etapas** de avaliação de um treinamento;
- **Retorno** sobre Investimento (ROI).

Cada um desses aspectos é essencial para termos as respostas para as questões que foram trazidas para essa discussão. E é sobre isso que vamos tratar neste material.

Então, pegue papel, caneta, procure um lugar confortável para sentar e vamos juntos!

Boa leitura!

CONTROLE DE QUALIDADE

Garanta a qualidade dos seus treinamentos EAD e gere mais resultados!

Antes de você finalizar um treinamento online ou subi-lo no seu LMS (Learning Management System), verifique os possíveis erros que possam existir.

Isso parece bastante óbvio e a maioria de nós realizamos o controle de qualidade de nosso trabalho de uma maneira ou outra. No entanto, a maior parte das pessoas não faz isso sistematicamente.

Uma forma de começar a fazer isso é desenvolver um checklist. O checklist é uma ferramenta para avaliar a qualidade do treinamento antes de implementá-lo.

Mesmo sabendo que é mais fácil medir a qualidade nos estágios finais (como, por exemplo, o impacto do treinamento sobre o colaborador), é importante se atentar aos fatores mais óbvios como o design instrucional ou a tecnologia utilizada.

O checklist de controle de qualidade não só nos ajuda a identificar e corrigir problemas antes dos colaboradores acessarem, mas também nos ajuda a identificar oportunidades de melhorias no treinamento.



Controle de Qualidade

A identificação dos problemas mais frequentes ajuda a desenvolver melhores práticas para garantir consistência no projeto atual e nos futuros. Afinal, você não pretende cometer os mesmos erros sempre, certo?

Para garantir a qualidade, você deve seguir um processo de controle de qualidade mais detalhado realizando validações e testes, tais como:



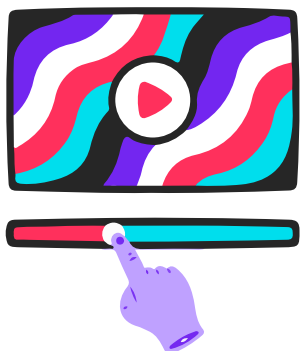
Validação de Roteiro, Storyboard e Conteúdo

Valide o treinamento todo olhando a efetividade instrucional, erros gramaticais e clareza no design e mensagem que deve ser transmitida. Esse processo de validação ocorre ao longo do projeto, desde a validação inicial do roteiro até a fase de produção do mesmo.



Teste de Usabilidade

Durante o design do treinamento e o desenvolvimento do storyboard, avalie a usabilidade do mesmo. A forma do treinamento é a mais adequada? O conteúdo do treinamento está claro? Ele está fluido (engaja)?



Teste funcional

Verifique as funcionalidades do treinamento durante o desenvolvimento e antes de distribuir aos colaboradores. Os testes devem incluir interface do usuário, navegação, pontos de interação, entre outros requisitos técnicos.

AS 4 ETAPAS DE AVALIAÇÃO DE UM TREINAMENTO

Reação, Avaliação, Aplicação e Impacto

Perfeito, você já validou a qualidade do seu treinamento e agora ele está disponível para seus colaboradores. Pronto? **Não!**



Para medir o valor do seu treinamento, você deve avaliá-lo em sala de aula ou através do seu LMS e após o término do treinamento quando o colaborador retorna para suas tarefas usuais.

Um dos métodos utilizados para medir é o **método de Kirkpatrick e suas 4 etapas de avaliação** (reação, avaliação, aplicação e impacto).

Vamos falar um pouco sobre essas etapas a seguir.



Etapa 1: Reação

Execute a etapa 1 logo após o término do treinamento. Essa etapa mede a reação do colaborador sobre o treinamento. Kirkpatrick compara a avaliação de reação com uma pesquisa de satisfação e notou que **os colaboradores mais satisfeitos com o treinamento são os mais motivados a aprender.**

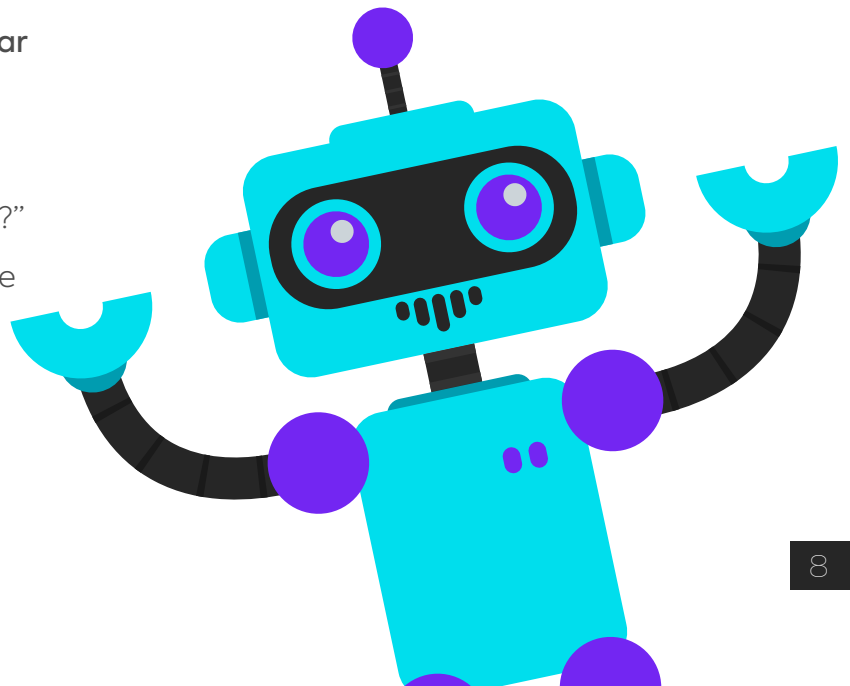
Essa avaliação têm questões que avaliam a relevância do treinamento no dia a dia do colaborador, se o conteúdo, interações e quizzes são interessantes e fáceis de entender e a facilidade de realizar o treinamento.

Ao invés de ter respostas de sim ou não, **utilize frases e perguntas que serão respondidas em uma escala de 1 a 10, por exemplo, para te ajudar a determinar o impacto do treinamento sobre o colaborador.** Por exemplo, a pergunta “O conteúdo do treinamento foi atrativo?” pode fornecer insumos sobre a forma que o treinamento foi desenvolvido.

Faça perguntas que medem a reação de seus colaboradores sobre a efetividade dos conteúdos, simulações e atividades, e também do treinamento como um todo. E não esqueça de incluir perguntas abertas para que os colaboradores possam identificar pontos específicos que você não havia considerado.

Enquanto a primeira etapa nos dá insights sobre o impacto imediato do treinamento, é importante lembrar que esse é apenas o começo de um plano de avaliação e medição de ROI.

As etapas seguintes devem ser utilizadas também para medir a real efetividade do treinamento.



Etapa 2: Avaliação

A etapa de avaliação mede o que, de fato, o colaborador aprendeu no treinamento. Qual o conhecimento aprendido? Quais habilidades foram desenvolvidas ou melhoradas? Quais atitudes foram modificadas?

Em outras palavras, **é a avaliação final que você provavelmente já realiza em seus treinamentos, que incluem questões, simulações, observações dos instrutores em sala de aula, entre outros.** Para garantir uma boa avaliação inclua, no mínimo, uma ou mais (provavelmente bem mais) questões ou atividades para cada objetivo de seu treinamento.

A maioria das avaliações requerem uma aprovação mínima (entre 75% e 90%). Quando o colaborador atingir essa nota ficamos satisfeitos, pois o treinamento fez o papel dele, ensinou um novo conhecimento, habilidade ou atitude, ou reforçou os mesmos para que o colaborador desempenhe suas funções.

No entanto, nessa etapa você não sabe se o colaborador efetivamente está aplicando esse conhecimento, habilidade ou atitude no seu dia a dia. A próxima etapa mede a efetividade do treinamento na mudança de comportamento dos alunos/colaboradores.



Etapa 3: Aplicação

A etapa 3 de aplicação ou avaliação de mudança de comportamento pretende medir as mudanças no desempenho do colaborador devido ao treinamento. Mais especificamente, **esta etapa mede o quanto de passagem de conhecimento, habilidades e atitudes ocorreu como resultado do treinamento.**

Existem diversas formas de realizar esta avaliação: mentoria estruturada para medir os resultados do colaborador, observação direta do colaborador, feedback de gestores, etc.

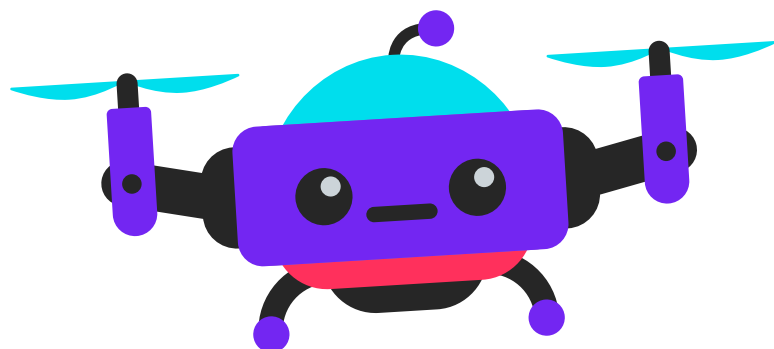
A seguir, um exemplo em que queremos avaliar se houve alguma evolução no desempenho do colaborador a partir de um determinado treinamento. Sobre esses itens passamos para as duas etapas à seguir.

- **Primeiro, peça para o colaborador responder um questionário com perguntas** de sim ou não e abertas sobre como ele compara seus comportamentos antes e depois de realizar o treinamento sobre os KPIs ou comportamentos levantados e que foram trabalhados no treinamento.

- **Em seguida, colete as informações com o gestor direto desse colaborador, utilizando um questionário ou entrevistando-o.** Em geral, realizamos 3 perguntas abertas que facilitem o feedback do gestor sobre as mudanças de comportamento após o treinamento. Com isso e o questionário do colaborador, podemos determinar quais mudanças de comportamento ocorreram como resultado do treinamento.

Para ter uma visão ainda mais detalhada da efetividade do treinamento, você deve medir não só a mudança de comportamento após o treinamento, mas também o impacto dela na sua organização.

Essa é a próxima etapa.



Etapa 4: Impacto

A etapa 4 mede o resultado final do treinamento, ou seja, **o impacto no negócio**. Como exemplo, podemos citar o incremento de vendas, aumento de produtividade, diminuição de chamados de clientes, tudo isso devido ao treinamento.

Veja um exemplo de avaliação de impacto de um treinamento de serviço de manutenção de equipamentos.

Existem duas fontes de dados neste treinamento colhidos para a avaliação de impacto:

- **Métricas do time de suporte (chamados de service desk inseridos em um CRM, por exemplo):** número de ligações recebidas por mês dentro de um período de um ano e tipos e números de equipamentos dos chamados.
- **Dados de vendas dos equipamentos** no mesmo período.

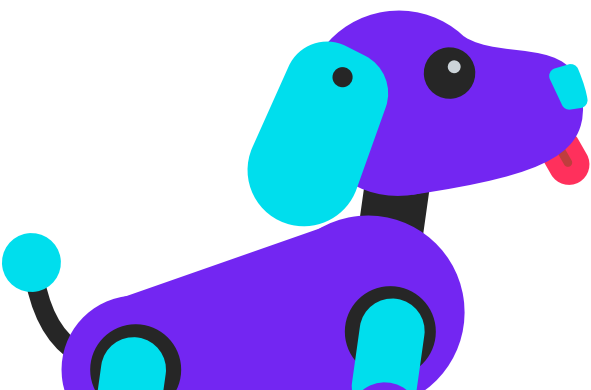
Os dados coletados são relacionados aos objetivos do treinamento. Dois dos objetivos são reduzir o custo de suporte e aumentar a eficiência do colaborador e satisfação do cliente.

O histórico das métricas de manutenção mostrará a tendência de chamados antes e depois do treinamento. O histórico de vendas mostra se houve aumento de vendas ou não após o treinamento.

Note que esse tipo de análise não mostra uma relação causal entre o treinamento e a mudança na eficiência da organização, mas fornece evidências reais da melhora como resultado do treinamento.

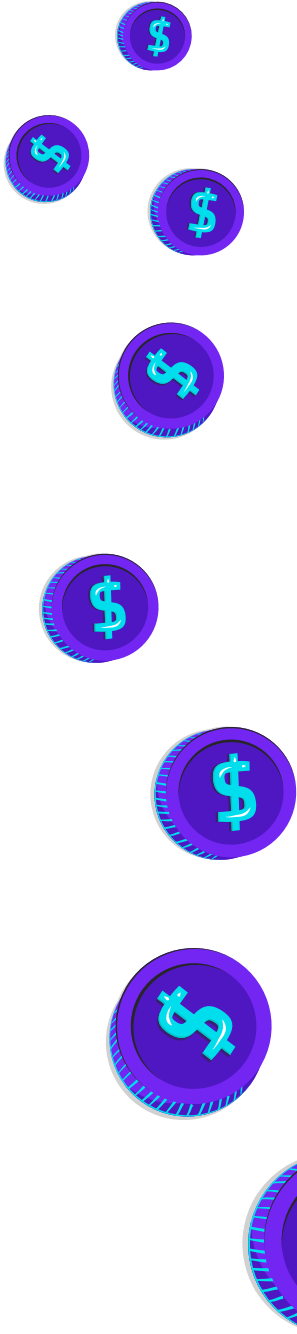
Esta etapa identifica os benefícios para a organização devido ao treinamento. Porém, não mede nenhum ganho financeiro que o treinamento trouxe.

Nesse contexto, é provável que a liderança de sua empresa queira saber se o treinamento vale o investimento. A fase final trata justamente sobre isso: medir o retorno de investimento (ROI) do seu treinamento online.



AVALIAÇÃO DE ROI DE UM TREINAMENTO EAD

Você sabe como calcular de fato o ROI do seu treinamento EAD?



O retorno de investimento (ROI) mede o benefício financeiro de um treinamento. Ele é calculado pelo total de benefícios financeiros que vieram através do treinamento e depois subtraímos o investimento total realizado para desenvolver e implementar o treinamento.

Para determinar os benefícios financeiros do treinamento, você deve compilar os dados tangíveis e intangíveis:

- **Dados tangíveis** são dados que podemos mensurar financeiramente.
- **Dados intangíveis** são dados que são difíceis ou impossíveis de mensurar financeiramente.
- **Além disso, você deve coletar os custos** deste treinamento.

Avaliação de ROI de um treinamento EAD

Veja um exemplo a seguir:

Dados Tangíveis	Quantidade no Ano	Valor	Valor Total
Diminuição do número de ligações	25	R\$ 50/ligação	R\$ 1.250,00
Diminuição de visitas no site do cliente	10	R\$ 100/visita	R\$ 1.000,00
Aumento na venda de equipamentos	5	R\$ 20.000/eq.	R\$ 100.000,00
Dados Intangíveis	Quantidade no Ano	Valor	Valor Total
Satisfação do Cliente		Intangível	-
Auto Confiança do Colaborador		Intangível	-
Aumento desempenho do colaborador		Intangível	-
		Total Benefícios	R\$ 102.250,00
Custo do Treinamento	Quantidade no Ano	Valor	Valor Total
Custo de desenvolvimento	1	-	R\$ 50.000,00
Número de Colaboradores Treinados	25	-	R\$ 1.000,00
		Custo Total	R\$ 51.000,00
		ROI	100,49%

O total de benefícios pós treinamento foi de R\$ 102.250,00 e o custo total do treinamento foi de R\$ 51.000,00. **Baseado nesses valores, chegamos ao ROI de 100,49% [(102.250 – 51.000) / 51.000].**

Se dividirmos o total de benefícios pelo custo total, temos uma razão custo-benefício de 2. Mas onde tudo isso leva? Com uma razão custo benefício de 2, você ganha R\$ 2,00 para cada R\$ 1,00 investido em treinamento! **Isso certamente irá te ajudar a provar os ganhos em treinamento para sua empresa.**

CON CLU SÃO

Como medir
o ROI do seu
treinamento
EAD?

A maior parte das empresas não concluem o ciclo completo de ROI. Na verdade, a grande maioria vai apenas até a etapa 2. E isso pode ser algo bastante problemático, já que você e sua empresa ficarão às escuras ao buscar respostas à eficácia de seus treinamentos.

William Deming fez uma citação em uma certa ocasião muito propícia a este momento: “Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende e não há sucesso no que não se gerencia.”

Como a citação de William Deming determina, realmente temos que medir todas as etapas de nosso projeto educacional, pois só assim poderemos demonstrar seu real valor e, conseqüentemente, calcular o ROI do mesmo para a organização.

Agora você tem todos os insumos necessários para medir o retorno sobre o investimento sobre os seus treinamentos. E isso irá fazer uma enorme diferença.

Sucesso em seus treinamentos!

SOBRE A **HEROSPARK**

A HeroSpark é uma solução para empreendedores digitais que utiliza o talento de seus clientes como matéria-prima para construir um business online. A empresa nasceu da fusão entre Edoos e EADBOX, startups que até então eram referência na área de EdTech - e concorrentes.

Elencada entre uma das 10 melhores startups do Paraná, a HeroSpark já conta com mais de 1.600 clientes, mais de 6 milhões de alunos e está presente em mais de 20 países, se tornando líder de mercado na América Latina.

Somos referência em empreendedorismo digital!

+1.600
clientes

+120 Mil
cursos online

7 milhões
de pessoas impactadas

Presença em mais de
20 países

Conheça a HeroSpark

SOBRE A **Sólides**

**A Sólides é uma
plataforma completa
de Gestão de Talentos,
com People Analytics e
Gestão Comportamental.**

Automatizamos o RH na atração,
desenvolvimento e retenção usando
inteligência de dados para reduzir erros
de contratação e aumentar a performance
dos colaboradores. O objetivo é conseguir
transformar as empresas por meio das pessoas.



Conheça a Sólides

HEROSPARK | Sólides≡