

Como montar programas de T&D de alto impacto

Descubra os KPIs que fazem a diferença





CONTEÚDO

Por que as métricas de T&D importam?	01
Métricas de Vaidade vs Métricas Funcionais	03
Conheça os 4 níveis de Avaliação do Treinamento	05
Transformando métricas em ações	07
Sobre nós	12

Por que as métricas de T&D importam?

Como um gestor de T&D, é importante entender o que funciona e o que não funciona em seus programas de treinamento, com o objetivo de validar o seu impacto positivo nos funcionários e na empresa. O ciclo não termina com a implementação de um programa de treinamento; é preciso descobrir a influência da aprendizagem no comportamento, desempenho, ações e metas de negócios. Afinal, ninguém quer um treinamento que não entregue os resultados esperados.

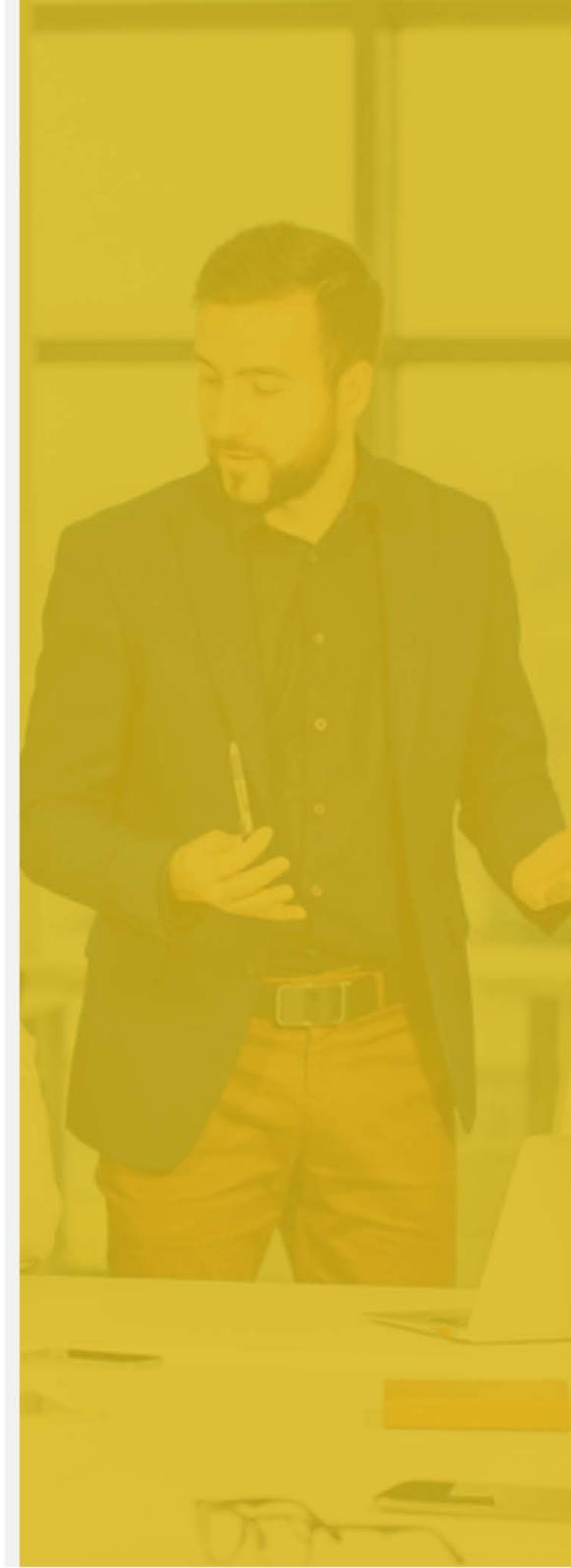
Felizmente, a tecnologia facilitou o acesso a um enorme volume de dados de T&D. Esses dados, quando bem utilizados, fornecem insights que ajudam a compreender os pontos fortes e as lacunas em seus programas de treinamento e, além disso, ajudam a aprimorar sua estratégia.



Ao medir os resultados de suas iniciativas de T&D você pode:

- ✔ Visualizar e entender sua eficácia
- ✔ Saber se o aprendizado é efetivo
- ✔ Demonstrar o impacto nos resultados de sua empresa e...
- ✔ Obter uma base confiável para decisões futuras.

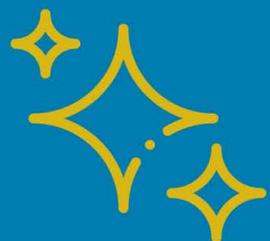
Em suma, avaliar os esforços de treinamento permitirá que você demonstre os resultados mais facilmente não apenas para os departamentos envolvidos, mas também para os executivos-chave de sua organização.





Métricas de Vaidade vs Métricas Funcionais

Ao avaliar a eficácia e o impacto do seu treinamento, é importante olhar para as métricas corretas - que são métricas funcionais, não de vaidade.





Métricas de vaidade são números que são interessantes, mas não fornecem muitos insights. Elas mostram o estado atual de suas iniciativas de T&D, mas não são tão úteis quando se trata de obter melhores resultados de negócios. Alguns exemplos disso são o número de alunos ativos e de conclusões de cursos.

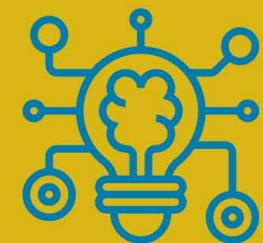
As **métricas funcionais**, por outro lado, são números que fornecem insights valiosos sobre sua estratégia de treinamento, porque associam ações específicas a resultados reais. Isto pode acontecer de algumas formas, por exemplo: qual o impacto do aprendizado do sobre o desempenho de seus colaboradores, ou sobre a sua capacidade de colaborar dentro de suas equipes.

Como você pode ver claramente, este tipo de métrica é mais eficaz porque mostra a ligação entre as iniciativas de T&D e o desempenho organizacional.

Agora que você tem uma ideia de quais métricas de treinamento realmente importam, é importante criar uma estrutura que possa orientar sua avaliação.

Conheça os 4 níveis de Avaliação do Treinamento

Há uma série de métodos que os gestores utilizam para avaliar os resultados de seus programas de T&D - o mais comum deles é o Modelo de Aprendizagem Kirkpatrick, conhecido por sua abordagem em 4 níveis.



Nível 1. Reação

Como os funcionários reagiram ao treinamento que receberam?

Entenda o sentimento dos alunos em relação ao treinamento e se foi útil para eles, coletando comentários sobre sua experiência de aprendizagem:

- Enviando pesquisas e questionários
- Perguntando diretamente aos alunos antes e depois do treinamento

Nível 3. Comportamento

Os colaboradores colocam em prática o que aprenderam?

Descubra o impacto do treinamento sobre o desempenho e o comportamento do aluno através de:

- Questionários de auto-avaliação
- Observações reais e feedback dos colegas e gestores

Nível 2. Aproveitamento

O que os alunos realmente aprenderam com o treinamento?

Meça o volume de informação que foi efetivamente absorvido durante o treinamento:

- Comparando os resultados antes e depois dos testes
- Solicitando atividades práticas que demonstram se a nova habilidade foi efetivamente aprendida

Nível 4. Resultados

Quais foram os resultados da mudança de atitude?

Entenda como o conhecimento e as habilidades adquiridas afetaram os objetivos maiores de treinamento por meio de:

- Aumento de produtividade e/ou qualidade do trabalho
- Melhora nos resultados de negócio, como volume de vendas, qualidade dos leads e fechamento de contratos



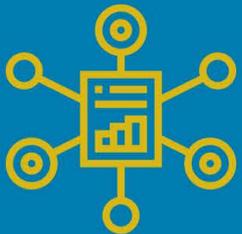
Muitas empresas já descobriram que este é um dos modelos de maior sucesso para medir a eficácia dos programas de treinamento. Ainda assim, muitos profissionais de T&D parecem usá-lo indevidamente, simplesmente seguindo-o sem adaptá-lo à sua realidade ou aplicando apenas um ou dois níveis em seus esforços de avaliação.



Transformando métricas em ações

A maneira mais fácil de começar é entendendo o modelo Kirkpatrick como parte de sua estratégia. Quanto mais cedo o processo de mensuração de resultados é estabelecido em um programa de treinamento, mais fácil será monitorar as métricas ao longo do caminho e consolidá-las no final.

Para fazer isso, é necessário inverter a estrutura; começando pelo nível 4 e voltando até o nível 1. Quando se trata de planejar e implementar programas de treinamento, sempre "comece pelo fim".





Comece pelo nível 4. Resultados

Determine os objetivos que devem ser alcançados ao final do programa de treinamento e, a partir deles, planeje quais ações precisam ser feitas para que estes objetivos sejam atingidos.

Ao fazer a pergunta "quais os resultados que queremos com este programa de treinamento?", além de determinar os objetivos, também torna-se possível identificar os resultados esperados. Esta base servirá de guia para o que vem a seguir.

Por exemplo, seu objetivo organizacional pode ser fechar mais negócios ou fortalecer o relacionamento com seus clientes. Desta forma, será possível concentrar-se nos resultados concretos e, como consequência, ter uma visão ampliada do contexto geral do treinamento.

Avance para o nível 3. Comportamento

Continuando com o exemplo anterior, supõe-se que você acredita que os funcionários podem fechar mais negócios e construir melhores relacionamentos com seus clientes se eles forem capazes de se comunicar de forma mais eficaz. Isto pode ser por meio de como eles falam com os clientes, como trabalham em equipe ou mesmo como fazem apresentações.

Com isso, é possível estabelecer objetivos **SMART**

Específicos: Claros e bem definidos

Mensuráveis: Com critérios e definições específicas

Alcançáveis: Que não sejam impossíveis de cumprir

Relevantes: Realistas e que estejam alinhados à visão geral

Temporais: Com um cronograma bem definido



Siga para o nível 2. Aproveitamento

Agora que o programa de treinamento tem métricas claras a serem medidas, é importante refletir sobre como entregar, apresentar e executar um programa de aprendizagem corporativo que faça sentido.

Para ajudar os colaboradores a aprenderem estas novas habilidades, é necessário determinar qual a ferramenta para melhorar a comunicação no trabalho - o aprendizado de idiomas. Neste estágio, é importante ser mais específico sobre como implementar este treinamento e como conectar as habilidades no idioma às habilidades de negócios. Com isso, o aprendizado permanece relevante e aplicável.

Termine no nível 1. Reação

Pense em como os funcionários podem reagir ao tipo de treinamento que deseja realizar. Para convencê-los a fazer o treinamento, é essencial que entendam a importância dos idiomas para o trabalho e seus benefícios.

Observe como, em cada um dos níveis, consideramos as métricas funcionais mais importantes que as vaidade. Isso porque números podem ser bons para medir as atividades de treinamento, mas o que você realmente quer saber é se todo esse treinamento produziu resultados no trabalho.

Conhecer onde o programa de T&D é bem sucedido (e onde não) é um ótimo guia para implementar melhorias e para descobrir os pontos fortes e fracos de sua iniciativa. Certificar-se de que ele atende às necessidades de seus alunos e está alinhado com os objetivos de negócios de sua organização também o ajudará a justificar o treinamento e até mesmo participar de programas de premiação que podem aumentar o engajamento de todas as partes interessadas.



A goFLUENT é líder mundial em soluções de aprendizagem integradas para adquirir e aprimorar habilidades de comunicação em idiomas estratégicos para o ambiente de negócios, como inglês, francês, alemão, italiano, mandarim, português e espanhol. Dedicada à diversidade e inclusão, desenvolvimento de talentos e retenção de colaboradores, nossa missão global é fornecer a todos uma voz igual para alcançar seu pleno potencial, independentemente de sua língua nativa.

Aceleramos o aprendizado de idiomas oferecendo soluções hiperpersonalizadas que combinam tecnologia, conteúdo e interação humana, disponíveis globalmente em qualquer dispositivo. Nós nos integramos com todas as principais plataformas de LMS e LXP e temos parcerias com os principais fornecedores, incluindo Degreed, Cornerstone, Skillsoft, SumTotal e CrossKnowledge, entre outros.

Visite gofluent.com e saiba mais.

Quer saber mais?

Visite nosso blog para mais insights de T&D, educação corporativa, tecnologia e treinamento de idiomas.

Inscreva-se para receber informação relevante no seu e-mail!

Conheça o blog da goFLUENT

