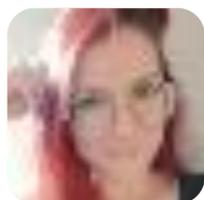


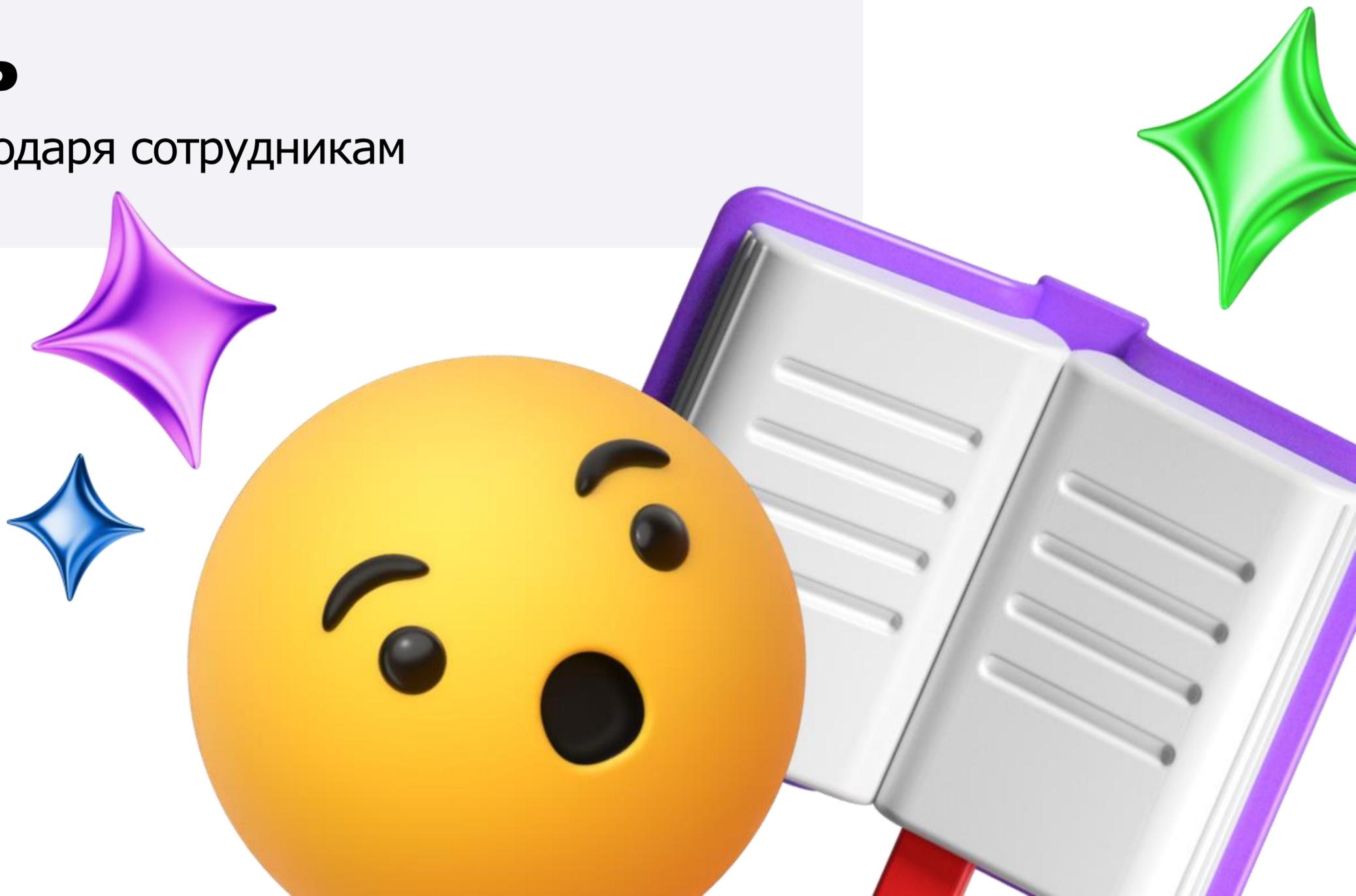
Academy

Обратная связь

Как мы меняем обучение благодаря сотрудникам



Ирина
Соболева



Отклик

Реакция

Комментарий

Оценка

Что такое обратная связь?

Фидбэк

Мнение

Замечание

Отзыв

Предложение

Без обратной связи мы блуждаем во тьме,
но с ней находим верное направление



СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



Обратная связь

Количественная

Смотрим цифры,
анализируем, сравниваем



Качественная

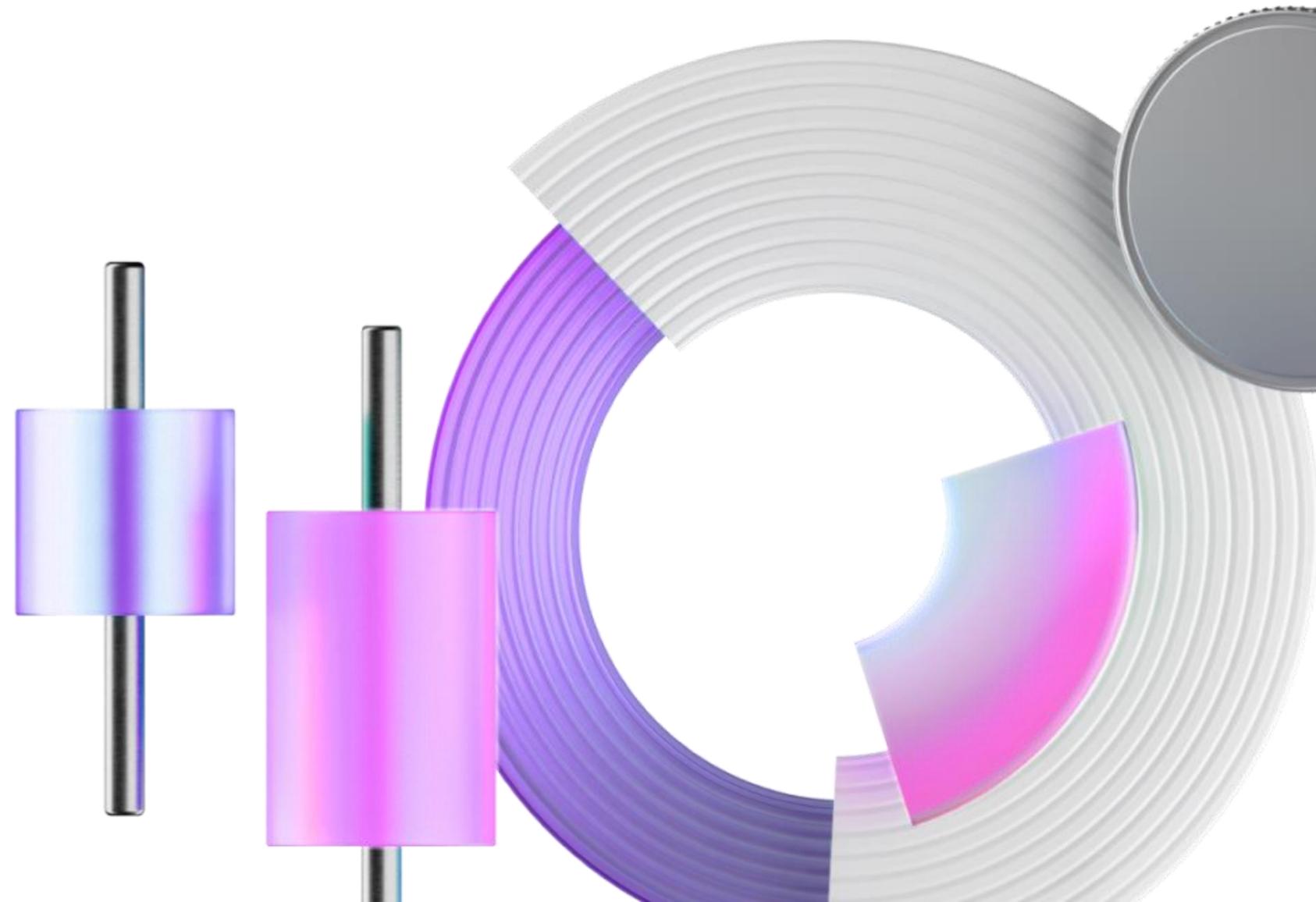
Копаем вглубь и ищем причины



Способы анализа обратной связи

Количественные методы

- 01 Анкеты
- 02 Опросы с закрытыми вопросами
- 03 Рейтинговые шкалы
- 04 Мониторинг показателей
- 05 Тестирование
- 06 Шкала настроения



Способы анализа обратной связи

Качественные методы

- 01 Интервью
- 02 Фокус-группы
- 03 Анкеты с открытыми ответами
- 04 Отзывы в неформальных каналах



Как оценить эффективность обучения через обратную связь?

Российское исследование

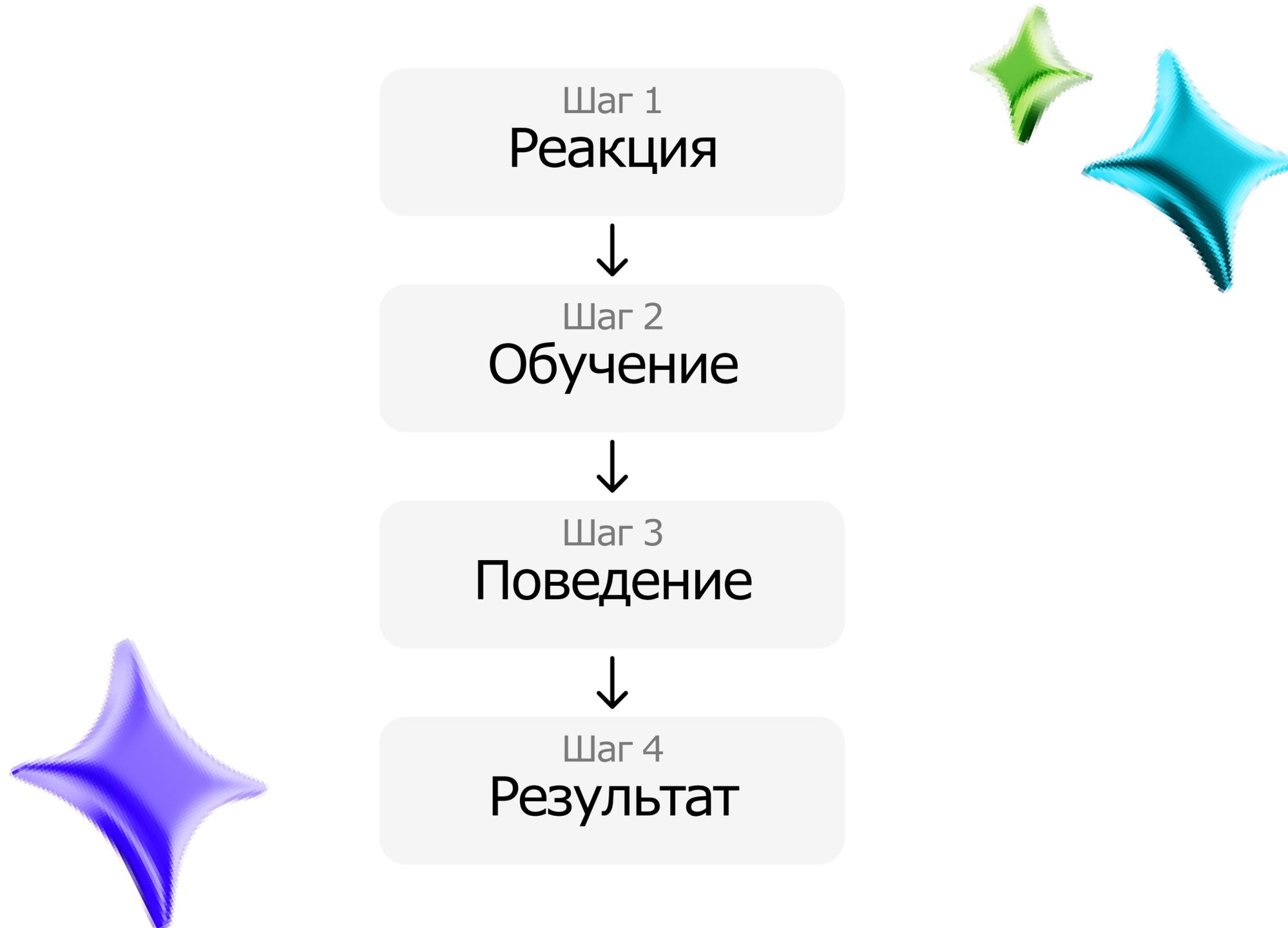
Только 11% компаний в России измеряют влияние обучения на бизнес-показатели, такие как доход или выполнение задач

Зарубежные исследования

Только 35% опрошенных регулярно проверяют, соответствуют ли учебные программы задачам компании, и лишь 27% согласовали метрики и KPI с бизнес-руководством



Оценки эффективности



Сбор VoE

Асинхронное обучение

- Оформление курса
- Навигация по курсу
- Качественный контент

Синхронное обучение

- Качество контента
- Оформление контента
- Количество практики
- Профессионализм тренера
- Формат и организация обучения



Стоит ли обращать внимание
на **2 негативных отзыва**, когда остальные
500 — положительные?



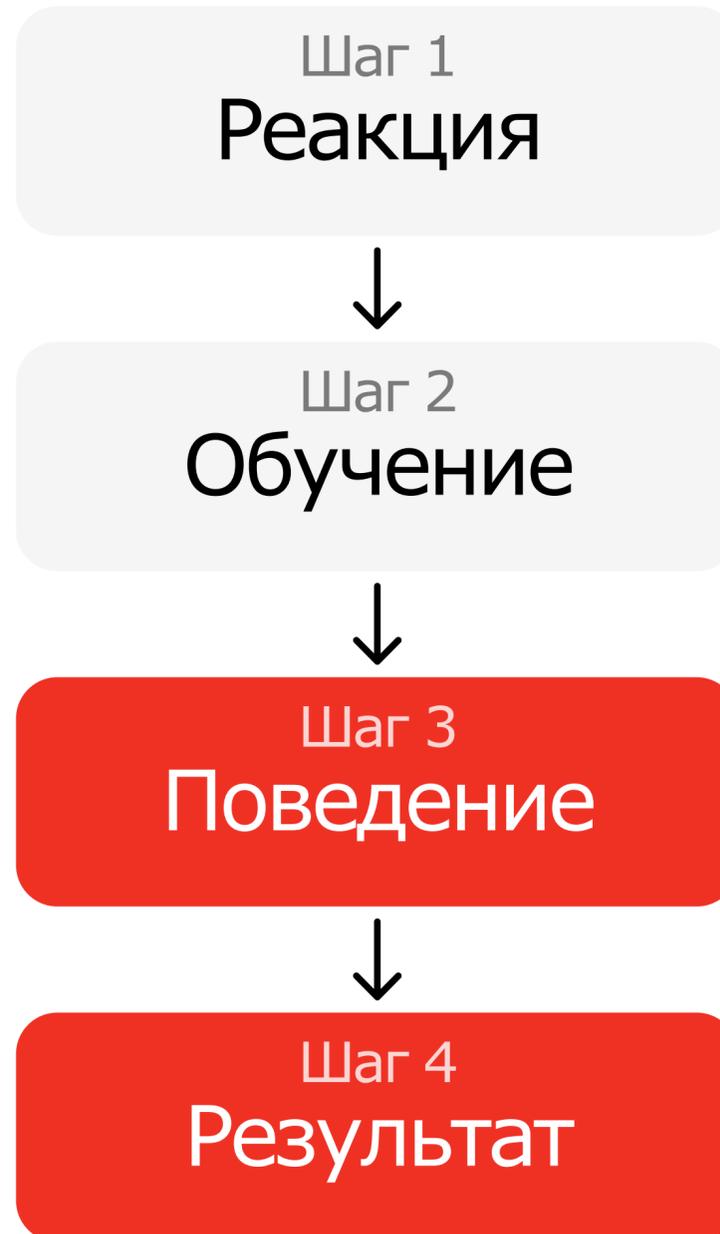
Получаем плохой отклик

→ Проблема в 1 половине модели



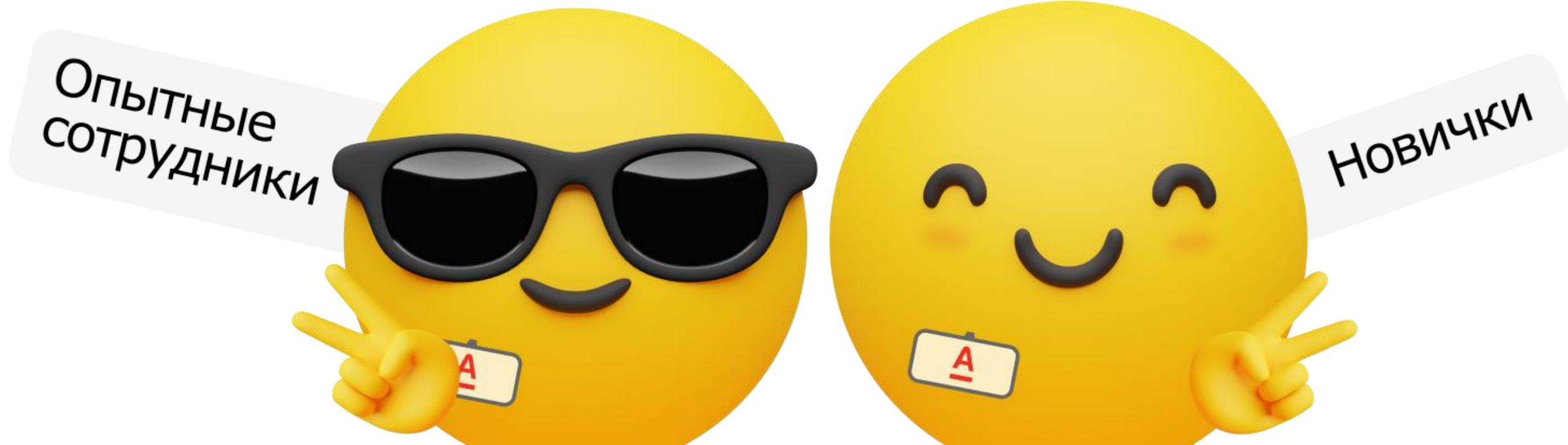
Видим низкий эффект

→ Проблема в 2 половине модели

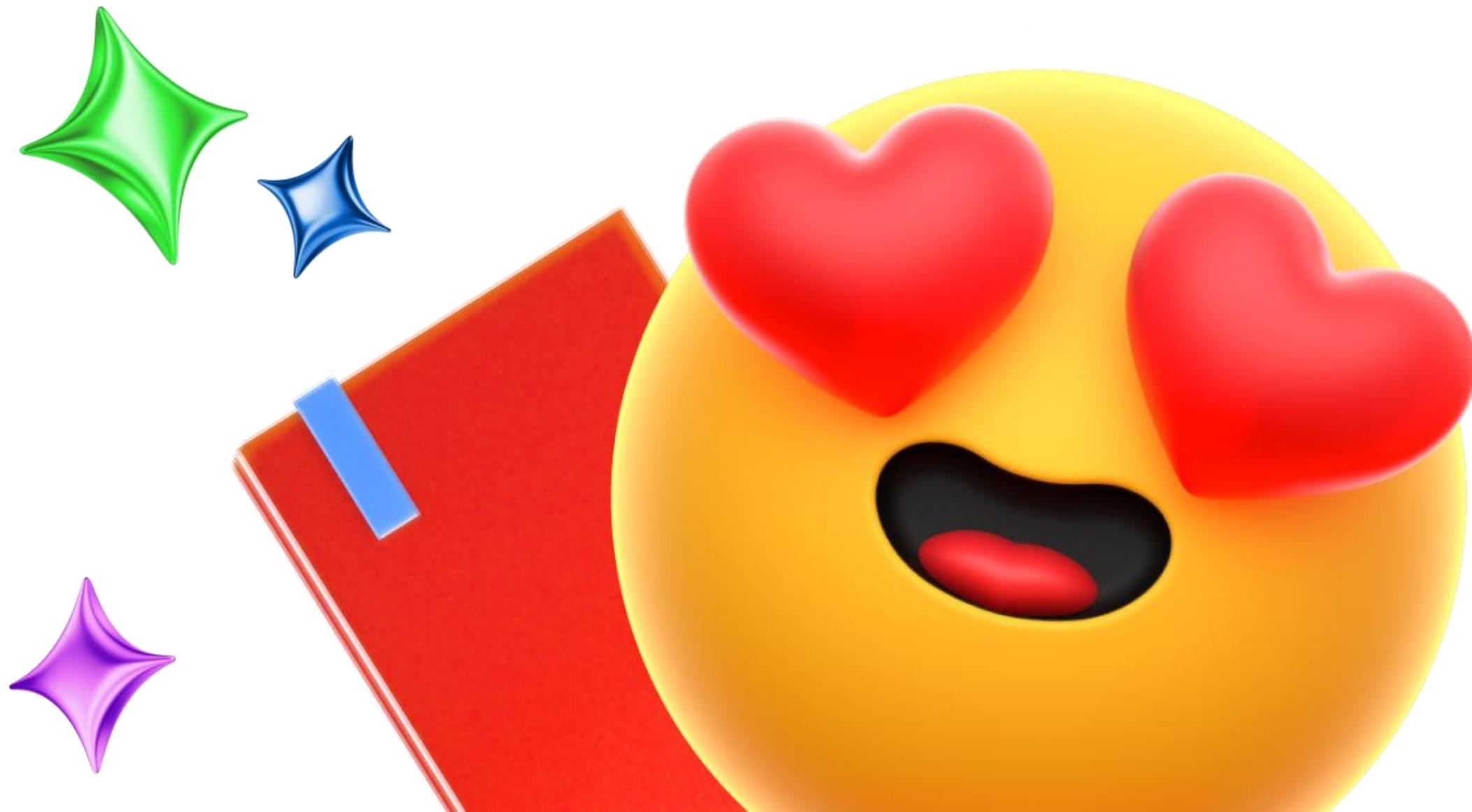


Исследуем пользователя

- 01 Почему так происходит?
- 02 Что самое сложное?
- 03 Что нужно для консультации без ошибок?
- 04 Как вы ищете информацию в Базе Знаний, пользуетесь ли ей?
- 05 Бывало ли, что составляли драфты, зная, что это неправильно?
Что мотивировало ставить?



ВЫВОДЫ



Выводы

**30% упоминаний касались
улучшения инструкций**



Выводы

**15% упоминаний о том, что нужно
создать обучение и симуляторы
для конкретных ситуаций**



Выводы

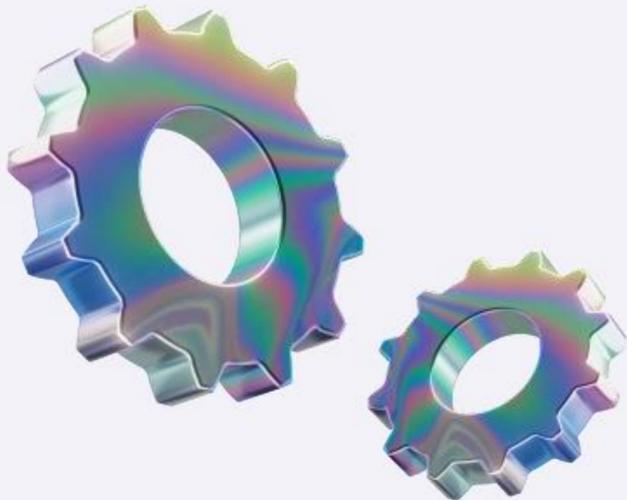
**В 70% упоминаний не было
темы обучения, но они содержали
полезные идеи**



В 70% упоминаний не было темы обучения,
но они содержали полезные идеи

И мы им нашли место

Команда
процессов



Команда
клиентского
опыта



Команда
контроля
качества



Команда
разработки
ПО



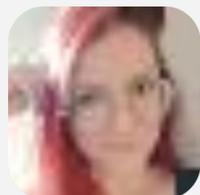
Препятствия и решения

- 01 Нехватка данных
- 02 Низкая вовлечённость участников
- 03 Неясные или противоречивые отзывы



Q&A

Academy



Ирина Соболева

tg: @irigi31

