

# ZOOM OP ROEM

RETURN ON EXPECTATION MEASUREMENT

## 10/10 met een lach? Kortstondige roem? Of langdurig geluk?

We omarmden bij T&C ROEM vanaf de introductie. ROEM werd geïntegreerd in onze opleidingsprojecten die in veruit de meeste gevallen langdurige blended leertrajecten zijn. We delen hier graag onze verrassende eerste ervaringen en de horden die we samen met onze klanten namen. Vanuit aanbiederperspectief heeft ROEM voor ons een belangrijke plaats in de architectuur van een leerproces. We meten algemene kwaliteit, we monitoren constant inhoudelijk, sturen bij waar nodig en tegelijk bouwen we een instrumentarium dat de ROI in kaart helpt brengen. Veel inspanningen leidden tot nu toe tot (on)aardige verrassingen. Oei en Aha tegelijkertijd, dus. Hierna onze vaststellingen n.a.v. drie erg verschillende opleidingsprojecten.

### **EVALUEREN IS VAAK NOG EEN VERPLICHT NUMMERTJE OM DERDEN, BUITEN HET OPLEIDINGSPROJECT, TE BEHAGEN.**

Een klein jaar geleden startten we een embedded opleidingstraject voor een grote groep binnendienstmedewerkers. We spraken ook over ROEM als middel om tijdens het traject o.a. voortgang en resultaten te meten. En te kunnen bijsturen waar en indien nodig. Een bevraging voor nulmeting werd geïnitieerd. Groot was de verrassing toen de opleidingsverantwoordelijke 2 weken later tijdens de eerste klassikale sessie aan de deur stond met een smiley sheet. Na de sessie hebben we dit aangekaart. Het mocht niet baten: ROEM werd even onderbroken want de formulieren waren onontbeerlijk voor de subsidie van het sectorfonds. De inhoud over-of meenemen bleek ook geen optie: de standaardformulieren waren de norm voor de toelage. Niet om te lachen.

Los van subsidies zien we tot op vandaag dat de derde partij ook in de eigen organisatie aanwezig kan zijn onder de vorm van directies en zelfs direct leidinggevend!

Gelukkig waren we volhardend. Vermits ROEM op heel verschillende tijdstippen in het traject kan interveniëren, voerden we nog 2 verschillende metingen na afloop van de actieve onderdelen van het traject. De ogen van HR begonnen te blinken: de rapportering naar de directie kreeg plots veel meer vorm en inhoud.

### **VERANDEREN IS NIET MAKKELIJK, OOK ALS HET OVER EVALUEREN GAAT.**

Begin dit jaar startten we een voortgezet intens blended opleidingstraject, embedded en gespreid over 1 jaar. Een vervolg op klassikale opleidingen van 2 jaar geleden. ROEM werd warm onthaald om meer dan één reden: hoe evalueer je anders de opgedane kennis van 2 jaar geleden en de eraan verbonden ondertussen opgedane ervaringen? Hoe meet je de efficiëntie van e-learning games die kennis moeten oprispen? Hoe evalueer je het leren op afstand met video? Met ROEM hadden we al drie sleutelmomenten gedefinieerd en ingevuld. Dan volgde een klassikale sessie... Tijdens de middagpauze kwam iemand van HR langs met de vraag of we op het einde even deze formulieren wilden uitdelen en laten invullen. Van 1 tot 10 op 10... En ROEM? "Ja, maar dit formulier gebruiken wij al jaren!"

We initieerden ROEM uiteraard vooraf. Met inhoudelijke doelstellingen. Het heeft niet lang geduurd vooraleer men inzag dat de Likert formulieren van het huis in geen enkel opzicht aligneerden met de leerdoelen. Geruime tijd nadien bleek ROEM zelfs meetbare, dus opvolgbare input te leveren voor een Deel 3 in 2017!

### **METEN VAN INTRINSIEKE KWALITEIT IS VAAK PRIORITAIR.**

Een drietal maanden geleden startten we een opleidingsproject voor leidinggevend in een grote fabriek. De HR-manager was helemaal mee: ROEM als instrument werd in het blended en embedded traject meegenomen. Sterke afspraken werden gemaakt: te meten doelstellingen, resultaten, inhoudelijk als tijdig. Bij de tweede meting werd dankzij ROEM zowel inhoudelijk als organisatorisch bijgestuurd.



Na de bevraging ‘enige tijd na’ stelden wij de vraag die menigeen al eerder had gesteld op de werkvloer: wat doet de n+1 hiermee? Ook al waren ze niet betrokken in de sessies, hen betrekken dankzij de output van ROEM om input te geven aan ondersteuning en begeleiding was niet meteen aan de orde. De reden? Gebrek aan tijd... Te druk in de fabriek. Zelfs geen 10 minuten? Nee. Niet echt een smiley moment. De impact leek heel even 0/10!

Omdat ROEM op vele momenten en ‘op tijd’ kan meten, beleefden we toch samen een momentum: de laatste meting werd besproken op de productiemeting en creëerde meteen een engagement bij de meestergasten om dit verder op hun beurt op te nemen met de brigadiers. Het belang van de ondersteuning en begeleiding, mede dankzij de inhoudelijke input van ROEM, werd onderkend. Het rendement van de investering wordt hierdoor tot op vandaag uitermate versterkt.



### 70-20-10? ROI? COACHEN? ERVARINGEN DELEN? ONDERSTEUNEN? BEGELEIDEN?

Onze klanten verwelkomen ROEM. Het is ook voor hen leren evalueren, onderweg. Samen met ons. Zodat de ‘expectations’ continu worden gemanaged en de ROI in mindere of meerdere mate zichtbaar wordt.

Daarom doen we hier een oproep. Bijna een smeekbede. Laat geen enkele opleiding nog een alleenstaand feit zijn. Klassikaal of niet. In welke domeinen dan ook: kennis, attitude en vaardigheden. ROEM helpt daarbij echt.

Kies verschillende meetmomenten. Meet op verschillende plaatsen. Gebruik diverse werkvormen. Kies voor kwalitatieve en kwantitatieve vragen.

De input van de cursisten en n+1, ... uit een organisatie is de output van ROEM. De output van ROEM is de input voor de lerende organisatie. Verzorg deze processen op voorhand door voldoende aandacht te geven aan de architectuur van het leerproject. Ook op het vlak van meten en evalueren. Het is er een onderdeel van. Geen losstaand proces.

### BLENDEN EN EMBEDDED LEERTRAJECTEN

In blended en embedded leertrajecten hebben we immers nood aan een metende en voedende tool om het lange termijn leer- en ervaringsproces te beheersen, te ondersteunen en uit te dragen, net daar waar de ‘70’ zich ontwikkelt en vermenigvuldigt. Ontwikkelen? Opleiden? Talenten managen? Trainen? Coachen? Werkplekleren? Ervaringen en kennis delen? Integreer ROEM-input en -output in de opleidingsarchitectuur en in het proces van het leertraject!

Ben je blij met tevreden deelnemers? Ben je tevreden als de n+1 nadien kan vaststellen dat de medewerkers blij waren met de opleiding? Kan je de externe toelage bekomen? Beschouw toch vooreerst het volgende: 100 - 70 - 20 = 10/10 indien gedragen door... ROEM ☺.

### BESLUIT

ROEM is voor ons een bruikbare tool gebleken. Met de nadenkende aanpassingen op basis van de gebruikerervaringen voor de deur, kan het alleen nog maar beter worden. Het is geen hemel op aarde, het gaat niet vanzelf. Dat is trouwens zo bij elke leerinspanning. ■

	ROEM 1.0	ROEM 2.0	ROEM 3.0
Deelnemers workshop	1	1	2
Uit te sturen vragenlijsten	300	1500	1500
Onbeperkt aantal antwoorden	✓	✓	✓
Basis - advanced - expert vragenlijsten	✓	✓	✓
4 rollen & 3 momenten	✓	✓	✓
6 bezorgwijzen	✓	✓	✓
Exports naar .doc en .xls	✓	✓	✓
Huisstijl		✓	✓
Aansprekings teksten als sjablonen bewaren		✓	✓
Vragenlijsten als sjablonen bewaren		✓	✓
Individuele antwoorden		✓	✓
Evaluatieplan van een leeractiviteit dupliceren		✓	✓
Uitstellen van mail			✓
Sturen van reminders			✓
Bevragingen in NL - FR - EN			✓
Versturen vanuit eigen e-mailadres			✓
Resultaten op maat			✓
Prijs per jaar	(dd 01/06/2016) 295.00	595.00	1595.00



Luc Keppens is zaakvoerder van T&C Services. De ‘T’ staat voor Training, de ‘C’ voor de onlosmakelijk verbonden Consultancy. ‘Services’ voor alle blended en embedded leeractiviteiten. Ook ROEM bewijst in deze visie en aanpak haar deugdelijkheid.