2016-10-31

**陳如月**

**有KOLs的投資回報率嗎？**

患者、臨床醫師和藥品公司都希望有效的疾病診斷和治療，而關鍵意見領袖（KOLs: Key Opinion Leaders）在這方面扮演重要的角色。

他們處於疾病管理的領先地位，每個人不僅受到為患者提供最好的照護所驅動，而且還提供信息、教育和啟發他們的同儕去做一樣的事。

那麼，我們可以從對關鍵意見領袖的順從以患者為中心的技能培訓衡量投資回報率（ROI: Return On Investment）嗎？

**為什麼要開發KOLs？**

我們很容易假設一流的疾病管理自然會被熱情、開明的同儕採納。但現實是，我們都是維持現狀的。目前的做法可能不完美，但我們是習慣的生物，我們自信我們所正在做的。

因此，KOLs有一個具有挑戰性的工作; 不僅提供數據，他們必須激發信心且激勵變革和教育他們的同儕。這需要卓越的溝通技巧，但很少與生俱來，多半需要學習這些技能，而在一般的健康照護服務並沒有提供這樣洗鍊水準的訓練。

藥業一直投資在人。透過贊助培訓的合作夥伴，與KOLs合作，提供同樣水平的技能發展給醫療專業人員，讓他們的知識和承諾可以直接提高患者的生活品質和壽命。

**為什麼要衡量ROI？**

歷史性地，執行KOL發展計劃卻沒有提供量化數據證明正在創造更有效率的意見領袖。即使在數據驅動、雙盲、安慰劑對照的臨床決策世界，訓練也被廣泛實施，但是心理並沒有主要試驗指標或評量。

可是現在預算和時間越發不足，設計、執行和評量KOL發展計劃的影響比以往任何時候都更加重要。

**衡量什麼？**

和任何臨床試驗一樣，在確定要衡量什麼之前，我們需要了解我們想達到的目標：技能、知識、或行為？

我們期望醫師知道我們的狀況（知識），以便良好地診斷和治療我們（技能）。然而，病人的最重要考慮是他們做什麼...他們的行為。唯有當醫師的知識和技能付諸行動，讓患者受益，而這是要伴著溝通技巧。

如果我們投入時間和預算開發KOL，我們就要衡量培訓對實際行為的影響。

**要衡量哪些行為？**

簡報臨床數據和主持會議需要不同的技能。最好的主席總是好的簡報者，但偉大的簡報者不一定是有效率的主持人。

簡報者做單向傳播溝通，最希望被認為是自信、博學多聞和專業。具有這些能力的簡報者展現的共通行為是：

* 他們如何站立和手勢
* 他們如何使用眼神接觸和臉部表情
* 他們如何使用他們的聲音、文字和視覺輔助材料。

有效率的主席需要雙向溝通。觀眾參與是必不可少的，而且必須處理共識。優秀的主席必須表現出一致的行為，他們如何：

* 創造一個包容性的環境
* 鼓勵平衡的貢獻
* 建立共識和承諾
* 正向管理衝突

**如何衡量行為？**

**這個**挑戰是評估行為和擷取信息，得以在KOL之間以及隨著時間的推移進行比較。主觀的評量是快速和簡單的，但往往是非常籠統的，並沒有考慮到觀察者的觀點和洞察力。

使用諸如*Excel Evaluate*評量工具進行客觀評量可以避免這些問題。它定義至少十個精確的行為，然後在頻率/品質量尺上進行數值評估。行為被更具體地定義，衡量就會較不主觀。

**收益和後果**

客觀評量意味著可以確定KOL的優勢和針對培訓目標的具體發展需求。在培訓前後評量相同的KOL可以給我們有關他們行為的變化百分比和投資回報的衡量。

計算投資回報率後，我們可以評估：

* 哪些KOLs /角色/治療領域最容易接受培訓
* 哪些培訓介入是最具成本效益的
* 哪些培訓師或培訓公司獲得最好的結果

以及如何投資行銷預算和時間，以最好地支持我們的客戶、他們的患者和我們的品牌。

沒有衡量，可能幸運，但沒有辦法證明傳統的行銷「一半的預算被浪費掉」，問題是我們不知道是哪一半。

[註釋]

* *Excel Evaluate*是一個線上工具，使組織能夠輕鬆且具成本效益的衡量對內部培訓或Excel Communications集團公司提供的專家培訓的行為影響。

原作者**Nic Hallett** 是*Excel Evaluate*常務董事

–End–