

eLearning corporativo



El estado del arte

El eLearning proporciona un acceso fácil y, en ciertos casos, a un coste reducido, al conocimiento y a las oportunidades de aprendizaje. La proliferación de la formación 'on line' y de las comunidades de aprendizaje es un testimonio de la popularidad de este medio. La visión que tienen muchas administraciones públicas y empresas acerca de los sistemas de formación 'on line', es que proporcionan el aprendizaje permanente de sus empleados y aumentan la eficiencia en la gestión de los procesos de formación y desempeño profesional.

Una estrategia de eLearning adecuada potencia el aprendizaje organizacional y complementa la gestión del conocimiento. Es por eso que las plataformas de eLearning corporativo han evolucionado hacia aplicaciones de gestión del capital humano. Estas plataformas gestionan, además de formación virtual y presencial, competencias, itinerarios profesionales, evaluaciones 360°...

Factores de éxito

Muchas organizaciones que emprendieron el camino hacia el eLearning a finales de los noventa fracasaron en la implantación del modelo y generaron unas expectativas negativas en sus empleados. Por otro lado, en muchos ámbitos, el término eLearning se ha devaluado y ha pasado de ser un subconjunto de la formación a distancia a engullir otra serie de subproductos de formación, información y consulta que no atienden los objetivos de aprendizaje.

¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para garantizar el éxito de un sistema eLearning? Sin ánimo de ser exhaustivos, éstos son los principales factores de éxito:

Definición del modelo conceptual

Es importante elegir un modelo adecuado a las necesidades concretas de la organización. En algunos casos se han implantado soluciones demasiado sofisticadas que las exceden, o bien sistemas demasiado básicos que apenas mejoran la eficiencia de sus procesos de formación. Para acertar con el modelo conceptual ideal, conviene identificar y analizar los procesos actuales de formación, definir un modelo de gestión de los procesos formativos, atendiendo a las posibilidades de los sistemas de teleformación, y definir las necesidades de formación, según la estrategia corporativa y el nivel de competencia que deba tener la persona que desempeña cada puesto; de este modo tendremos un plan de formación alineado con el desempeño y los objetivos estratégicos. Por último, deberemos identificar qué parte del plan de formación es susceptible de ser impartido vía eLearning.

Infraestructura tecnológica

Disponer de una infraestructura tecnológica fiable es clave. Conviene analizar previamente la integración en los sistemas informáticos existentes y las características de los equipos de usuarios. Después habrá que optar por implantar la plataforma de formación o utilizar los servicios de ASP. Muchas organizaciones, especialmente las administraciones públicas, optan por la implantación, pero al inicio, lo recomendable es el modelo ASP para reducir riesgos de inversión y convertirlos en coste variable por usuario.

Plan de gestión del cambio

Muchos proyectos eLearning bien implantados, desde el punto de vista tecnológico y conceptual, fallan porque la organización no ha tratado, previamente, de convertir a los usuarios en aliados del proyecto o porque la dirección no se ha implicado, al considerarlo no estratégico. El objetivo, por tanto, será vencer la resistencia al cambio que puede tener cualquiera de los implicados, bien sea porque no conoce (información / plan de comunicación), porque no puede (plan de formación, plan de soporte), porque no quiere (motivación, incentivos) o porque no cree en el proyecto (liderazgo).

Metodología de aprendizaje

Las posibilidades en cuanto a metodología de aprendizaje son muy amplias: eLearning o Blended learning, tutorización o autoformación, tutoría síncrona o asíncrona, múltiples herramientas de comunicación, etc. El objetivo, en este caso, es buscar el equilibrio coste-beneficio, manteniendo altos niveles de finalización sin que los costes se disparen. En este sentido, son importantes las labores de dinamización, que mediante las comunidades virtuales de aprendizaje y otros sistemas, reducen drásticamente las tasas de abandono.

Medición del ROI

No siempre es cierto que el eLearning sea, por definición, más barato que la alternativa presencial. Depende, entre otras cosas, del volumen de usuarios, el tipo de contenidos (de catálogo o a medida, sencillos o sofisticados) y la metodología de aprendizaje. Conviene abordar un análisis de la rentabilidad de las acciones eLearning frente a la formación presencial.

Apoyo presencial y telefónico (CAU)

En todas las acciones eLearning, conviene disponer de un contact center que gestione al usuario las posibles incidencias relacionadas con el acceso. Y, si es posible, combinar la formación presencial y 'on line' en un mismo programa (blended-learning), lo que refuerza la tasa de finalización.

Evolución de tecnología y formación

Contenidos adaptados: interacción, usabilidad, estándares

La mayoría de las librerías eLearning ofrecen contenidos de calidad contrastada, que fomentan la interacción, la autoevaluación, cumplen estándares tipo AICC, SCORM y ofrecen altos niveles de usabilidad. Existen en el mercado herramientas de autor de fácil manejo que permiten crear, de forma rápida, contenidos eLearning a partir de documentos en soporte digital. Cuando se hacen contenidos a medida, deben contemplarse estos elementos.

Certificación

El cumplimiento de los objetivos de formación debe ir asociado a la certificación y a la gestión de un itinerario curricular y profesional. La implantación de un modelo eLearning facilita la gestión de competencias.

Con el objetivo de sacar el máximo provecho del capital intelectual de una organización, muchas plataformas de formación han evolucionado hacia la gestión del capital humano: permiten inventariar el conocimiento de los empleados y gestionan las competencias, los itinerarios formativos, la evaluación del desempeño y las certificaciones. Por tanto, potencian el crecimiento del conocimiento individual y colectivo.

El siguiente paso será la integración de esos sistemas de gestión del capital humano con los de gestión del conocimiento (SGC) e innovación, de forma que todo el conocimiento adquirido por la organización repercuta en potenciar procesos de innovación que incidan directamente en la creación de ventaja competitiva frente a la competencia.

Un SGC pone el conocimiento individual y colectivo al servicio de la actividad de la organización, para contribuir a la mejora de resultados a través de la innovación. Por tanto, la integración de esos tres sistemas repercutirá directamente en la mejora de resultados de la organización.



Algunos clientes de eLearning

Algunas organizaciones clientes de Ibermática que aplican buenas prácticas de eLearning:

IGAE Intervención General de la Administración del Estado (Ministerio de Hacienda)

Diseño y elaboración de contenidos eLearning sobre la aplicación de contabilidad para ayuntamientos Basical. Deben cumplir los estándares de la industria eLearning (SCORM), desarrollados con herramientas de macromedia (Authorware, Captivate...) y según una metodología de aprendizaje autoformativa en base a simulaciones y autoevaluaciones.

Estos contenidos de autoformación permitirán a IGAE capacitar en el uso de la aplicación Basical a más de 300 técnicos de ayuntamientos dispersos por toda la geografía nacional, de modo más eficiente que la alternativa de formación presencial.

EJIE (Gobierno Vasco)

Utiliza una plataforma implantada a medida desarrollada con Ibermática para formar a empleados públicos. Tienen elevadas tasas de finalización (más del 80% sobre matriculados, como media) y disponen de un sistema de certificación presencial asociado para las competencias en TIC. Ibermática colabora también en el servicio tutorial y de jefatura de estudios virtual.

IGN Instituto Geográfico Nacional (Ministerio de Fomento)

Implantación de un modelo de eLearning completo, con desarrollo de contenidos (Geografía para la ESO, Sistemas de Información Geográfica y Curso IDE y Cartografía temática), personalización y mantenimiento de la plataforma Moodle (con desarrollos propios para la matriculación), gestión de la formación (jefatura de estudios, administración y CAU), autoría de los contenidos de la Universidad Politécnica de Madrid y coordinación del proyecto.

OSAKIDETZA (Servicio Vasco de Salud)

Emplea todos los servicios eLearning integrados en la plataforma Blackboard en servicio ASP ofrecido por Ibermática. Los cursos de Habilidades tienen un formato blended learning, mientras que la formación en TIC es eLearning. Las evaluaciones de aptitud superan el 80% sobre matriculados y las encuestas de satisfacción valoran fundamentalmente el seguimiento tutorial.

ONCE (Organización Nacional de Ciegos)

Consultoría y elaboración de contenidos para impartir formación a especialistas y coordinadores de la red de ventas de ONCE.

Se utiliza la herramienta de autor de fácil manejo denominada EasyGenerator, que permite editar contenidos eLearning con poca formación, para integrarlos dentro de su propio Campus Virtual, con el fin de facilitar el acceso a toda la red de ventas.

MENDIKOI (Departamento de Agricultura del Gobierno Vasco)

Lideran un proyecto de alfabetización digital dirigido a mujeres del ámbito rural en modalidad blended learning. El servicio eLearning está externalizado en Ibermática (plataforma Blackboard en ASP) y el servicio presencial lo proporciona Mendikoi. La generación de comunidad de aprendizaje presencial y virtual es una de las claves del éxito del programa.

NATURGAS ENERGÍA

Implantación de un Sistema de Gestión del Conocimiento para gestionar el saber y las habilidades que residen en la organización y originar un impulso adicional que genere valor desde y para la empresa. Se trata, por tanto, de poner en valor todo aquello que va más allá del mero hecho económico contable. El proyecto se divide en dos fases: la definición de procesos y estructuración de la organización orientada a los

objetivos del proyecto; y la consultoría de acciones a realizar para la implantación del mismo, haciendo uso de las tecnologías de la información adecuadas para ello. El objetivo estratégico de Naturgas es consolidar el conocimiento como tercer eje, complementario y no subordinado a los clásicos ejes comercial y producción.

FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN (Ayuntamiento de San Sebastián)

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, a través de la iniciativa Edonostia.net, tiene como misión fomentar e impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información entre la ciudadanía.

Una de las tres líneas de actuación es Edonostia.net-eLearning, que trata de desarrollar un modelo de aprendizaje permanente, basado en eLearning, orientado a diferentes colectivos de la ciudad (desempleados, trabajadores, empresas, agentes sociales, empleados públicos y ciudadanía en general) para incrementar las posibilidades de inserción laboral, desarrollo profesional y competencias relacionadas con nuevos perfiles profesionales, y favorecer la alfabetización digital abierta.

El proyecto se integra en una plataforma SABA e Ibermática presta los servicios relacionados con mantenimientos, desarrollos, housing, contenidos a medida y de catálogo, contact center, servicio tutorial y de jefatura de estudios...

QUADIS

Quadis es el mayor grupo distribuidor de vehículos nuevos y de ocasión de España, formado por 40 concesionarios y talleres especializados en más de 20 marcas diferentes. Asimismo, proporciona otros servicios como alquiler de vehículos, seguros, créditos, etc.

Ibermática desarrolla un sistema eLearning completo para Quadis, incluyendo consultoría, lanzamiento y configuración de una plataforma formativa Moodle y la producción de contenidos eLearning. El sistema está desarrollado sobre la aplicación Autoline, que Quadis utiliza en todos sus centros, y sus contenidos están formados principalmente por videocapturas que muestran de forma clara y amena los procesos a seguir para el uso de las nuevas funcionalidades de Autoline.



Persona de contacto:

Juan Liedo
Responsable de eLearning
Tlf: 91 3849 100 – 94 4310 200
e-mail: j.liedo@ibermatica.com