

TECNOLOGIA Y FORMACION. OPERACIÓN ACORDEON

Desde ya hace muchos años la Educación y la Formación sufren periódicas operaciones de reforma o adecuación que se parecen cada vez más a un viaje de ida y vuelta, a un cambiar para que todo siga igual. Operaciones más asociadas al cambio de contexto, ya sea social, político o tecnológico, que a un cambio real en los contenidos o los procesos de aprendizaje.

Muchas de estas convulsiones no tienen un origen intrínseco, es decir, no son fruto de un proceso de reflexión sobre cómo mejorar los contenidos o los procesos de aprendizaje de las personas, sino que tienen un origen exterior, extraño a los criterios y valores de la formación. Un ejemplo claro ha sido la última convulsión, en la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y más concretamente de Internet a los procesos de formación y aprendizaje, lo que se ha dado en llamar finalmente el eLearning.

El eLearning ha supuesto una ola que ha inundado todos los espacios de aprendizaje, desde las aulas, hasta el espacio personal de reflexión, pasando por las empresas. Como un tsunami, desde las profundidades del negocio tecnológico, el e-business, ha surgido arrastrando las sutilezas del proceso formativo, la necesidad de la interacción personal o el proceso de maestro-aprendiz que tantos siglos nos ha servido como medio de transmisión del conocimiento en la especie humana. Se ha alimentado el espejismo del aprendizaje desatendido, casi automático, únicamente como efecto de la interacción con la pantalla del ordenador o como resultado de la propia función de espectador; e igualmente se ha malentendido el conocimiento como algo externo, externalizado de la persona o del colectivo.

Pero el origen de la acción de esta ola no está determinado en su efecto, sino en la aplicación de la demolidora potencia del negocio tecnológico, burbuja incluida, en la aplicación de los criterios del outsourcing o del BPO en el espacio del aprendizaje. Bien digo, del negocio tecnológico y no de la tecnología, puesto que una y otra cosa distan de ser equivalentes.

La tecnología, como expresa con claridad Michael Dertouzos, Director de Informática del MIT, en su libro La Revolución Incompleta (Fondo de Cultura Económica), no está al servicio del hombre, sino al servicio de un negocio tecnológico que evita la propia evolución de la tecnología, para sacarle un mayor beneficio. Los cinco pilares del desarrollo que él propone: la interacción natural, la automatización, la individualización, la colaboración y la personalización son las bases de una tecnología para las personas en su relación con las máquinas. A las que les pedimos : hálame, hazlo por mí, consígueme lo que quiero, ayúdanos a trabajar juntos y adáptate a mí.

En la aplicación de las capacidades de la tecnología para facilitar y para mejorar los procesos de aprendizaje es imprescindible que la referencia no sea la propia tecnología, sino la propia persona.

Ya llevamos unos años en los que se han intentado diversos modelos de aplicación del eLearning en los procesos de formación corporativos, de las empresas y de las personas. Estamos al cabo de este tiempo, unos 10 años en España, en condiciones de evaluar los resultados efectivos que se han obtenido. Sin entrar en estudios concretos, hablando con nuestros colegas y alumnos, la conclusión es que los procesos formativos en eLearning tienen más o menos el mismo resultado que los procesos anteriores, que el resultado no depende del medio, sino de la persona que lo realiza; que el aprendizaje es un proceso de conocimiento y mejora individual, más allá del entorno tecnológico en el que se realice. Y que el reto está en mantener la calidad del contenido y de la formación en la propuesta abierta y masiva de acceso que puede realizarse.

Como una conclusión podrá afirmarse que aprende quien quiere aprender ... y tiene medios para hacerlo. En la primera parte la voluntad humana es la clave, nótese que digo la voluntad y no la motivación, puesto que el querer aprender solo es efectivo cuando se le aplica voluntad propia, más allá de la motivación externa por una u otra circunstancia. Y es en la segunda parte, la de la accesibilidad, en la que el nuevo contexto tecnológico aporta su dimensión, facilitando el acceso a contenidos, al conocimiento de las personas, al apoyo tutorial, a la colaboración entre los que aprenden y a la personalización en el seguimiento y en la oferta que se recibe.

La implantación de soluciones eLearning en la práctica.

Si alguna conclusión general se puede establecer en los procesos de implantación del eLearning en los entornos corporativos, es que los procesos dirigidos por la tecnología han llegado a conclusiones muy distintas de los orientados por la formación. Para ello solo hace falta identificar aquellos monitorizados por el área de sistemas y aquellos llevados de forma efectiva por el área de RRHH o formación en las diferentes entidades en las que queramos fijar nuestra atención, tanto públicas como privadas.

La plataforma LMS ha sido el caballo de batalla, cuando en realidad se descubre que la susodicha plataforma es en realidad una base de datos con funcionalidades de gestión, de ahí su nombre (Learning Management System). Y los contenidos SCORM el santo grial, que en realidad se descubre que el estándar solo asegura que se intercambian datos con la plataforma, pero nada dice sobre su calidad, su conveniencia, ni sobre su interpretación.

Una vez que ya se ha implantado la plataforma, con todo tipo de algarabías de servidores, LDAP, firewalls, APIs, etc. y los contenidos se ponen accesibles desde ella, parece que se ha cumplido el objetivo, cuando en realidad comienza el trabajo. Y esto no es privativo de la Formación, pensar por un momento en alguno de los procesos de implantación de un ERP, o de un CRM que hemos sufrido en nuestra vida profesional, se repite la filosofía de la visión tecnológica: el problema está en las personas que no saben utilizarlo. Es decir, usted y yo mismo, o el propio Dertouzos que en su libro relata una anécdota con Tim Berners-Lee, en la que ninguno de los dos fueron capaces de hacer funcionar correctamente una aplicación; somos nosotros los que tenemos que atender a la aplicación tecnológica, pero ¿no debería ser al revés?, que la aplicación tecnológica atendiera mis necesidades, mis personales necesidades. ¿Porque necesito un manual de 600 hojas para manejar un procesador de textos para hacer lo que antes hacía con papel y lápiz?, se pregunta el Director del MIT.

Una implantación de eLearning tiene mucho de proceso de cambio en el concepto que tenemos de la formación, tanto para los que aprenden, como para los que enseñan; tanto para los que dirigen, como para los que coordinan. Y este replanteamiento tiene una primera conclusión para el que aprende o quiere aprender, la formación se convierte en estudio personal, en muchos casos sin apoyo del profesor. ¿Es este el modelo más conveniente, el más eficaz, el más rentable?

El Departamento de Defensa americano ha realizado un estudio determinando el aprendizaje eficaz, es decir, aprendizaje mantenido en el tiempo, entre alumnos que han realizado su aprendizaje en un escenario desatendido y en un escenario con tutoría personalizada, obteniendo una diferencia de 8 a 1 entre uno y otro. Se puede concluir que una vez distribuido el contenido por uno u otro medio, el aprendizaje eficaz depende de forma evidente de la atención personalizada que se pueda realizar.

La asignatura pendiente de la formación.

El impulso del desarrollo tecnológico ha hecho que la reflexión necesaria para realizar una aplicación efectiva a los procesos de aprendizaje haya quedado aparcada, mientras utilizamos nuestras energías para mantener bajo control la inundación de plataformas y siglas técnicas. Pero esta reflexión queda como asignatura pendiente, año tras año, de los que nos dedicamos a la formación.

Profesores de diferentes niveles educativos, maestros de taller con experiencia profesional, consultores de formación con experiencia de muchos años y con un trabajo efectivo realizado con muchos y diferentes alumnos, de diferente edad, nivel y condición, deben de tomar la palabra. Ellos, nosotros debemos ser los protagonistas.

Como expresa Brenda Laurel en su obra "Computer as Theater", la tecnología solo tiene sentido cuando desaparece. Es cuando se hace transparente cuando realmente ayuda a aquellos que deben utilizarla para mejorar su actividad.

Es el momento de que bajen las aguas y veamos cuales han sido los depósitos, cuales los espacios que quedan inservibles, cuales los sedimentos que fertilizan. La operación acordeón en la aplicación de la tecnología está en marcha, después de una apertura completa para su aplicación de todas las maneras posibles, ahora se tiene que ajustar, enfocar y optimizar esta aplicación a las situaciones en las que realmente aporten un beneficio diferencial, ya sea por contexto, por limitaciones o por idoneidad. Queda esperar que el sonido final se parezca a la música.

Javier Poves
Director de Consultoría y Desarrollo de Negocio
CADMO / conocimiento