

# Sobre la satisfacción del usuario de *e-learning*

**En los últimos años se ha hecho más visible la inquietud por asegurar la calidad de la formación *on line* en las empresas, quizá porque no siempre se cuidó suficientemente y también porque la difusión del *e-learning* pasa, desde luego, por la satisfacción de los usuarios. Éstos esperan un aprendizaje valioso y aplicable que facilite el desempeño ante cada nuevo reto; un ágil y grato proceso de traducción de la información didáctica a conocimiento valioso y aplicable.**

La verdad es que resulta atrevido generalizar al hablar del “*e-learning*” y sería más seguro identificar diversos “*e-learning*s”. Caben ciertamente despliegues del concepto por diferentes dimensiones: perfil de usuarios, orquestación del curso, naturaleza del aprendizaje (conocimientos, habilidades, actitudes...), presentación del contenido (lineal, interactivo, multimedia...), etc.; pero, en todos los casos, las legítimas expectativas del usuario han de ser satisfechas. Tal vez, años atrás, en el escenario neosecular y en algún caso, pesó más la urgencia en llenar de contenidos las plataformas *on line* de las grandes empresas que la satisfacción de usuarios; pero hoy se ha de contar más con éstos.

Un prestigioso experto español en *e-learning* corporativo, Íñigo Babot, relata —puede leerse en Internet— el caso de una gran empresa con varios miles de empleados en todo el mundo, en que se adoptó una solución formativa en modalidad de *e-learning*. Un año después y mediante encuesta, se preguntó a diez mil alumnos sobre el servicio formativo ofrecido y se obtuvo una respuesta negativa: se mostraron insatisfechos, disconformes. Al parecer, y para averiguar qué había fallado, se contrató a un grupo de consultores internacionales que finalmente determinó que todo (plataforma, contenidos, tutores, etc.) estaba bien...

Me hallaba yo queriendo aproximar, en el *e-learning* corporativo, los conceptos de calidad y satisfacción del usuario, cuando di con la historia anterior, en que ambas cosas —calidad y satisfacción de usuarios— parecían presentarse como diferentes, si no independientes. ¿Cabe hablar de buena calidad, sin contar con la satisfacción de los usuarios? ¿Puede tardarse un año en descubrir que los alumnos se muestran insatisfechos? ¿Es preciso contratar a un grupo de consultores internacionales para averiguar qué está fallando? Puede que así sea realmente, pero me resultó llamativo.

Según se nos narra, al final fue uno de los alumnos el que apuntó la clave: faltaba la comunicación informal entre alumnos, mediante la que pueden fluir conocimientos experienciales que resultan determinantes en el trabajo. Al leer esto, me gustó comprobar que las claves estarían en los propios usuarios, a quienes quizá, en la encuesta, debió preguntarse los porqués de su posible insatisfacción; pero temo que este caso esté demasiado simplificado por el narrador y no deseo avanzar en el análisis. Cabría, además, preguntarse por el sistema de gestión del conocimiento en la empresa de que se nos habla.

Me quedo con la idea de que, según expertos internacionales, un programa de *e-learning* podría estar bien orquestado, y quizá gozar de alguna certificación de calidad, y, sin embargo, generar insatisfacción en los usuarios... La verdad es que se me quiebran un poco los esquemas mentales; de hecho, me puse a buscar más información en Internet sobre la gestión de la calidad de los programas formativos *on line*. Me resistía a separar la idea de calidad de la de satisfacción de usuarios.

Al entrar en Google con los términos “*e-learning*” y “calidad”, brota más de un millón y medio de resultados. Para mi sorpresa, entre los diez primeros aparece todavía un texto mío que al respecto publiqué en 2003. Aunque hoy lo escribiría mejor, mantendría el fondo del mensaje: se ha de cuidar especialmente la calidad de los contenidos, de modo que proporcionen conocimiento valioso y aplicable. Lo dije entonces porque parecía surgir en aquel tiempo alguna voz que relativizaba la importancia de la calidad de los contenidos, o que identificaba éstos más con sus formas que con sus fondos.

Hay que recordar que el conocimiento viene de la información. Ésta reside en soportes (impresos o electrónicos) y es traducida a conocimiento por cada individuo durante el aprendizaje. La información ofrecida en los cursos (textos, esquemas, audio, vídeo, etc.) ha de resultar sencilla de traducir a conocimiento valioso y aplicable, de modo que nuestro desempeño profesional se vea beneficiado. De poco serviría incorporar un gran aparato interactivo y multimedia si no se dijera al alumno nada interesante, relevante, significativo, práctico, valioso.

Volviendo a los resultados de la búsqueda con Google, he apreciado repetidas referencias a la necesidad de asegurar la calidad de los productos y servicios de *e-learning*, por lo que el tema parece seguir estando de actualidad. Diferentes instituciones parecen haber elaborado sus criterios y certificaciones al respecto, y ojalá que el concepto de calidad que se utilice coincida en suficiente medida con el que manejan los usuarios.

En cuanto a la satisfacción de éstos —de los usuarios—, sabemos que se nutre de elementos diversos. Yo mismo recuerdo, en 30 años de trabajo en gran empresa, haber asistido a cursos ya predispuesto en contra o a favor de ellos. Si asistía obligado y no convencido de su necesidad, lo más probable era que no me satisficiera, incluso aunque el curso estuviera bien orquestado (así de *rebelde* era uno en su juventud). En el caso específico de la formación *on line*, y en sus primeros años, se producían frecuentes abandonos por parte de los alumnos insatisfechos, hasta el punto de que llegó a definirse el éxito del programa en función del *end rate* y no tanto en función del aprendizaje valioso y aplicable generado. Se llegó incluso a estimular la participación en cursos *on line*, mediante sistemas de créditos (e incluso de puntos canjeables por obsequios): tal parecía ser la reserva o prevención de los usuarios ante la nueva modalidad de formación.

¿Qué pasa hoy, ya en 2008? Cada día resulta más inexcusable el aprendizaje permanente, y las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) nos procuran acceso a mucha información de la que podemos extraer conocimiento valioso. La formación *on line* se ocupa de facilitarnos —eficacia didáctica— la traducción de información disponible a conocimiento aplicable; en la medida en que así sea, bienvenido sea el avance del *e-learning*... Pero, ¿a qué llamamos *e-learning*? ¿Se trata de “programar” el aprendizaje, o simplemente de utilizar los actuales medios de comunicación para hacer llegar información al alumno? Hace 20 años (entonces decíamos “enseñanza asistida por ordenador”), uno relacionaba el aprendizaje por ordenador con aquella enseñanza programada impresa que habíamos conocido antes; hoy quizá tendríamos que ponernos de acuerdo en lo que entendemos por *e-learning* y etiquetar, como les decía, las variantes.

Para terminar creo, sobre todo, que uno debe estar convencido de lo que debe aprender (conocimientos, habilidades, actitudes...) y de la necesidad de hacerlo cuanto antes; y que no debería limitarse a seguir los cursos (en aula u *on line*) a que fuera convocado. Cuando uno es consciente de las debilidades de su perfil, valora con más rigor las iniciativas de formación. Todo lo que nos aproxime de modo efectivo a nuestras metas de desarrollo profesional debería satisfacernos. Pero recordemos: el conocimiento deseado (o sea, el aprendizaje) viene de la información idónea que se nos ofrece; no viene de la tecnología o

del continente, viene de la información, aunque ésta precise de la tecnología para presentarse de forma efectiva.

Insisto en lo anterior porque algunos profesionales del sector parecen poner más énfasis en la tecnología que en la información, y yo querría separar el concepto de “Sociedad de la Información y el Conocimiento” del de “Sociedad de la Informática y la Telecomunicación”. Dicho de otro modo, la enseñanza *on line* demanda una sólida sinergia de la tecnología y la información. Un curso *on line* no debería ser tanto un alarde de tecnología como de docencia, y eso lo saben bien los mejores proveedores de *e-learning*. Quizá hablemos de estas cosas en el ya próximo Expoelearning, en Barcelona (abril-2008).

**José Enebral**  
**Consultor Sénior de Nanfor Ibérica**  
**joseen@nanforiberica.com**