

El e-Learning, desde la Administración a la Sociedad. **Un concepto de efectividad empresarial.**

El Gobierno Vasco, como principal agente integrador de la administración Vasca, se ha volcado en fomentar el desarrollo innovador de las Tecnologías de la Información, que la propia sociedad le demanda.

Para ello ha creado un Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información, donde uno de sus capítulos principales se centra exclusivamente en la e-formación:

“Los destinatarios de esta iniciativa son los ciudadanos en general, ya que no sólo se trata de potenciar el sistema educativo aprovechando convenientemente las nuevas tecnologías, sino que se pretende ofrecer una amplia gama de oferta formativa a lo largo de la vida de las personas.

El objetivo último es ayudar a la formación de los ciudadanos para conseguir una sociedad más culta y con una mayor calidad de vida.

En esta iniciativa se pretende cubrir un enfoque completo de la formación a través de las nuevas tecnologías: por una parte mejorar el sistema educativo aplicando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida diaria de los centros educativos y, por otra, aprovechar las nuevas posibilidades que se presentan para dar acceso a todos los ciudadanos a contenidos formativos de su interés. Este es un objetivo ambicioso que deberá llevarse a cabo de manera gradual para garantizar el éxito de la iniciativa.

Para afrontar esta transformación se ha definido un modelo de trabajo que contempla los siguientes aspectos:

- **Infraestructuras:** en primer lugar deben existir las infraestructuras, tanto de equipamientos informáticos como de redes de comunicaciones, capaces de soportar los grandes requerimientos que los sistemas de formación a distancia exigen.
- **Dinamizadores/Responsables Centros Educativos:** deberá proveerse a los centros educativos de dos nuevas figuras y responsabilidades: los Responsables de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que gestionen la infraestructura del centro, y los Dinamizadores, que promuevan la explotación de dichos equipamientos.
- **Contenidos:** el mayor esfuerzo a desarrollar en todo este ámbito consiste en la adquisición y generación de contenidos formativos adaptados al nuevo entorno. No es suficiente con la digitalización de los contenidos actuales ya que éstos están diseñados para un entorno sin interactividad. Aprovechar convenientemente las posibilidades de la interactividad incorporando nuevos métodos pedagógicos es clave para la aceptación de los nuevos contenidos por los usuarios.
- **Usuarios:** hay tres grupos principales de usuarios de esta iniciativa, alumnos del sistema educativo, docentes y ciudadanos en general. Se deberá motivar, facilitar y formar a cada uno de estos colectivos para la explotación completa de todo el sistema.
- ...” (Extracto del PLAN EUSKADI EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: www.euskadi.net)

Como preludio y soporte ya maduro del desarrollo de este Plan estratégico, existe una experiencia de e-learning, promovida desde el Gobierno Vasco y puesta en marcha desde su Sociedad Informática, EJIE, S.A. (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak – Sociedad Informática del Gobierno Vasco), cuyo resultado de éxito se mide no solo por un óptimo rendimiento formativo, certificado por el grado de satisfacción de sus participantes, sino en una efectividad económica de su implantación.

En el año 2000 se partió de la necesidad de formación en entornos ofimáticos, a todos los funcionarios de la Administración General del Gobierno Vasco, (del orden de 5.000 usuarios), para adaptarlos a los nuevos requerimientos tecnológicos de una Administración más moderna. Además, había que tener en cuenta la progresiva incorporación a este modelo de formación del personal correspondiente a la Admón. Local (250 Ayuntamientos).

La solución más efectiva en flexibilidad, costes y recursos, exigía una solución de e-learning, que había que desarrollar e implantar, con una estricta metodología organizativa.

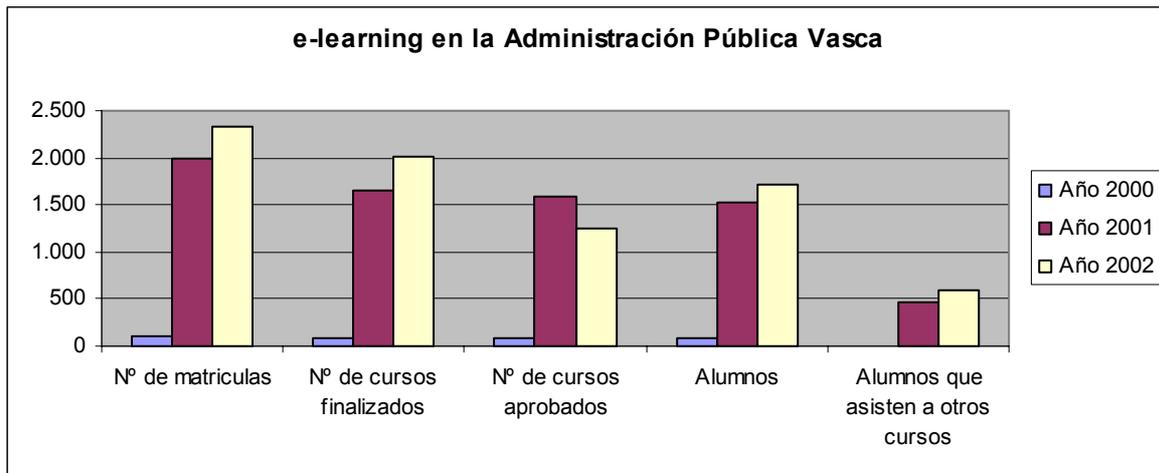
Para ello, se evaluaron diversas plataformas tecnológicas de mercado, seleccionando la óptima, que a su vez requirió el desarrollo adicional y personalizado de todas las funcionalidades especificadas que no contemplaba el producto inicial, así como la creación de los contenidos multimedia adecuados.

El primer año se utilizó la solución en un entorno de Intranet, dentro de la Red Corporativa, que durante los dos años siguientes se ha ampliado al entorno de Internet, para cubrir necesidades adicionales que surgieron ante el éxito inicial.

Hoy día, tras más de 3 años de implantación, hay una media de más de 2000 usuarios en formación continua al año, durante fases de 7 meses al año, con unos resultados en el año 2000, de un 86% de alumnos que finalizan los cursos, y un 60% de evaluaciones aprobadas. (Hay que considerar que la realización de la evaluación es voluntaria para los alumnos)

Los datos concretos que avalan tanto la evolución del Servicio de e-learning como el volumen de actividad, son los siguientes:

e-learning en la Administración Pública Vasca	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003 (Parcial primer trimestre)	Total Parcial
Nº de matriculas	96	1.996	2.329	310	4.731
Nº de cursos finalizados	91	1.644	2.017	282	4.034
Nº de cursos aprobados	85	1.584	1.249	130	3.048
Alumnos	90	1.536	1.709	310	3.645
Alumnos que asisten a otros cursos	6	460	588	0	1.054



El contenido se ha ampliado de los cursos ofimáticos a otros como pueden ser Sistemas Operativos, Internet, Procedimiento administrativo, etc. También se han arrancado proyectos piloto con contenidos e-learning para el desarrollo de competencias y habilidades, orientados a puestos directivos, con resultados óptimos de finalización de cursos y grado de evaluación. Además, y también en modo piloto, se han realizado cursos de idiomas, en concreto Euskera (Vasco), con un resultado muy favorable.

El proyecto de alfabetización tecnológica se lleva también a cabo mediante proyectos, que contemplan la formación en centros creados en todos los municipios vascos, rurales y urbanos, con la colaboración del Gobierno Vasco y los ayuntamientos, donde los ciudadanos con menos capacidad tecnológica cuentan con instalaciones gratuitas de acceso a Internet y formación presencial y e-learning, apoyados por los dinamizadores de los centros. Complementándose se ha desarrollado, entre otros un proyecto adicional de soporte técnico vía teléfono, o e-mail para todos los ciudadanos cuyo objetivo es “hacer de puente entre los ciudadanos y el mundo de la tecnología, soporte y tutoría, acercarles al entorno Internet, educarle en un nivel mínimo de informática, para que el acceso a los servicios que pueda ofrecer el gobierno no sean una barrera insalvable para el ciudadano”.

El éxito de la autoformación con e-learning en la Administración Vasca, corresponde a un factor clave: Su estricta metodología.

La metodología implantada exige un Sistema Organizado y tutorizado, al igual que la formación reglada. Esto es, unos plazos de prematrícula y matrícula, plazos de entrega de ejercicios, plazos de duración y finalización del curso, plazos para la presentación a exámenes,...

Además, es importante el apoyo que reciben de la tutoría virtual, de una forma dedicada y competente a través de sistemas de comunicación virtual, (Foros, e-mail,...), y un seguimiento de la calidad, garantizando plazos máximos de respuesta de 24 horas y con un ratio de 1 tutor por cada 75 alumnos.

Tecnológicamente, el sistema soporta a 4.000 usuarios en concurrencia real, ya que se consideró que los horarios de formación debían ser delimitados y simultáneos en tiempo de trabajo y libres fuera del mismo, y eso implica que todos los usuarios accedan simultáneamente al sistema, con la seguridad y los tiempos de respuesta óptimos para todos ellos.

Los módulos desarrollados por el sistema de e-learning del Gobierno Vasco son:

- Gestión de Usuarios
- Gestión de Cursos
- Gestión de Aulas
- Control Horario (Con franjas ilimitadas)
- Seguimiento de Curso realizado
- Progreso cuando hace el Curso
- Explotaciones básicas de Datos
- Encuestas...

Analizando el perfil inicial de los usuarios del Servicio de e-learning, se partía de alumnos no educados tecnológicamente y sin una especial motivación en la formación. Por ello ha sido vital la implicación y compromiso adquirido por los órganos competentes del Gobierno Vasco, apoyados por un buen equipo que ha creído en el proyecto.

Sin embargo, a este factor primordial, es también necesario añadir, otros elementos importantes como:

- El propio sistema que debe ser adaptable y cumplir con las pretensiones definidas para el mismo, (como evitar que el usuario pueda pasear libremente por el curso, que se evalúe por rendimiento en el curso y no por asistencia,...)
- Los materiales y equipamientos, así como los contenidos seleccionados, sean los adecuados tanto en Calidad como en Cantidad.
- Haya unos puntos de encuentro entre lo virtual y lo real, mediante reuniones presenciales informativas, que permitan salvar en muchos casos los obstáculos del nuevo entorno.
- El trabajo y las prácticas formativas sobre los programas reales. Es decir se utilizan para la formación de aplicaciones, las propias aplicaciones instaladas en los puestos del usuario.
- Los tutores desarrollan actividades para los usuarios, como aplicación de lo estudiado. Así las condiciones requeridas para acceder a las pruebas de evaluación, exigen tanto la realización de más del 50% del curso, como tener más del 50% de las actividades entregadas.
- Se promueve en cada usuario una autodisciplina y autoprogramación de la formación, por ejemplo acotando mensualmente el plazo para la realización de los cursos.
- Se posibilita la disponibilidad de aulas abiertas, con medios y recursos para quien no dispone de ellos u ocupa puestos de atención al público. Además hay que considerar la dispersión geográfica de los usuarios.
- ...

Así, con el conocimiento, interés, herramientas, y poder para hacerlo, se ha establecido una organización meticulosa con calendarios, grupos de trabajo, seguimientos, soporte, incentivos,... que ha llegado a resultados impensables inicialmente, como puede ser un resultado de satisfacción del 78% en las encuestas a usuarios, o un ahorro de costes del 33% frente a una alternativa presencial, y que además en ningún caso hubiera podido formar a grupos pequeños y distantes, y menos aún a la velocidad y volumen realizados.

La actividad de formación, se realiza bajo estrictos criterios de Calidad, como garantiza AENOR, certificando la Calidad del Servicio bajo la norma ISO 9000/2000. Además la medición de la satisfacción de los usuarios evalúan y engloban parámetros como: El logro de objetivos (contenidos, exigencia del examen, aplicabilidad,...), La metodología (navegabilidad, lenguaje visual, soporte técnico, recursos complementarios,...), La tutoría (resolución de dudas, cercanía, organización,...), etc.

Estos factores expuestos de: rentabilidad, eficacia, satisfacción del usuario, calidad de resultados, flexibilidad, motivación, organización,... hacen contemplar a la Administración con una vocación pública indudable, a la vez que efectiva en términos empresariales, vinculando un sector público competitivo, a la innovación permanente de su Sociedad.

Para profundizar en el contenido de esta ponencia, puede visitar los Portales de los Organismos de la Administración Pública Vasca, que han desarrollado este Servicio, donde encontrará además otros muchos proyectos innovadores de su interés, desarrollados en Euskadi:

- www.euskadi.net : Portal Institucional del Gobierno Vasco
- www.ej-gv.net : Portal Administrativo y de Servicios del Gobierno Vasco
- www.ivap.org : Portal del Instituto Vasco de Administración Pública
- www.ejie.es: Portal de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco