

COLABORACIONES ESPECIALES

En busca de una experiencia óptima de aprendizaje (o cómo tener contento a tu cuñado)

Por Arturo Reglero Vicente,

Gerente del Sector Banca y Seguros de OVERLAP

Quien más quien menos, todos tenemos un cuñado que trabaja en banca. En la red, me refiero.

No sé vosotros, pero a mí los míos de vez en cuando me mandan whatsapps con alguna foto de lo que están estudiando esa tarde. Ver las fórmulas matemáticas a las que se enfrentan estos días me devuelve a momentos de universidad, así que a ellos ni os cuento. Sin ánimo de ser ventajista en el planteamiento, y conociendo de antemano el esfuerzo que a los departamentos de formación os está costando sacar esta imposición adelante, pienso que **es un buen momento para darle una vuelta al modelo de aprendizaje desde el punto de vista de la experiencia del usuario**. Sería algo así como compensar a los nuestros y a nosotros mismos por el año que nos hemos pegado, y regalarnos para el futuro inmediato **una manera diferente de aprender**, acorde a los gustos de cada uno.

Todos llevamos varios años tratando de fomentar una **cultura de autoaprendizaje** en nuestras organizaciones y animando a nuestra gente a la corresponsabilidad en esto de la formación. Por esta razón, la idea de diseñar **nuestra propia "Learner Experience" tiene sentido** bajo la premisa de que todos nos apuntamos de forma más fácil a aquello que más nos gusta.

¿En qué consiste exactamente el concepto de Learner Experience? Consiste en **llevar los parámetros de Customer Experience**, donde se crean los servicios y soluciones **poniendo al cliente en el centro**, a la función de aprendizaje. Por lo tanto, se trata de **diseñar las soluciones de aprendizaje y desarrollo** colocando al aprendiz en el centro, utilizando las técnicas de Design Thinking y de Canvas para su diseño y creación. Es un concepto

muy ligado al de "Experiencia del Usuario", y esto significa que debe tener en cuenta **TODO** aquello que los destinatarios de la formación experimentan, sienten, viven y padecen relacionado con los programas de aprendizaje, y no solamente durante el momento del despliegue de los mismos.

¿Qué pasos debemos seguir para diseñar la Experiencia de Aprendizaje en nuestra Organización?

En primer lugar, debemos asegurarnos una profunda **comprensión y conocimiento del participante** como individuo. Para conseguirlo, es razonable tratar de **segmentar a nuestra población de aprendices** en diferentes segmentos con **"semejanzas demográficas"**: ¿cómo son? ¿Qué buscan en el aprendizaje: empleabilidad, promoción, titulación, networking, compartir experiencias profesionales? ¿Cómo están acostumbrados a aprender y/o cómo prefieren hacerlo ahora?

En segundo lugar, diseño de la experiencia óptima de aprendizaje. El objetivo es **construir el "viaje del aprendizaje"** en nuestra Organización, primero a un alto nivel para posteriormente irle añadiendo concreción. Para ello debemos identificar los puntos de contacto de los empleados con la formación, entender cómo los viven, **conocer el gap emocional** respecto a la situación óptima y tomar decisiones que nos permitan reducirlo.

Tercero, debemos definir los requisitos que nos permitan **implementar la experiencia diseñada**. En este punto debemos pensar en qué funcionalidades debemos incorporar para garantizar una buena experiencia al usuario. ¿Por qué nuestros hijos pasan tanto tiempo en Youtube y además sin necesidad de nuestra

ayuda? ¿Hay funcionalidades de este tipo de aplicaciones que podamos replicar en nuestra oferta de formación? ¿Qué otros elementos sería recomendable incorporar a nuestro aprendizaje: por ejemplo, minivideos introductorios descriptivos de cada programa, posibilidad de descargar los contenidos en mi propio dispositivo, livechats de atención al usuario?

Cuarto y último: es necesario comprobar si de verdad gustamos, definiendo las métricas que nos permitan **medir la experiencia del aprendizaje y el número de fans** con los que contamos: popularidad de los programas, número de descargas, número de "likes", porcentaje de conversión (cuántos de los que ven el video descriptivo acceden o se apuntan al programa), o porcentaje de finalización son algunas de las mediciones que convendría realizar.

En el último Informe de Tendencias Overlap 2017-2020 hablamos del diseño de la **"Learner Experience"** junto a otras diez tendencias más relacionadas con el aprendizaje, el liderazgo y el negocio. Si estás interesado en conocerlo, no dudes en contactar con nosotros. ¡Trataremos de que tengas una buena experiencia de aprendizaje!

