

Cómo hacer perfiles de tu audiencia



Un primer insumo para diseñar una capacitación es el análisis de su audiencia. Esta es una etapa del proceso de diseño instruccional extremadamente importante pero que a menudo se pasa por alto.

Conocer a su audiencia a profundidad influirá directamente el diseño y contenido del curso. Por ejemplo, los niveles de experiencia de la audiencia afectarán los tipos de actividades incorporadas en el curso.

Durante la etapa de análisis de audiencia, es importante pensar en sus alumnos como un grupo de individuos con objetivos específicos. Recuerde, los perfiles demográficos de su público objetivo no siempre ofrecen la imagen completa. Tiene que mirar más allá de las estadísticas como la edad, el nivel educativo y el puesto de trabajo para comprender realmente a sus estudiantes. La persona que llevará su curso es una suma de sus experiencias pasadas, deseos, aspiraciones y expectativas. Sus estilos de aprendizaje y preferencias para aprender están moldeados por su familiaridad con la tecnología y el acceso a ellos. Su educación cultural influye en su percepción de los símbolos, imágenes,

palabras o analogías. Los estudiantes son seres humanos complejos y multidimensionales; Sólo unos pocos números no los definen.

Aquí le ofrecemos cinco métodos efectivos para conocer más al público meta de su curso eLearning:

1) Entreviste a las diferentes partes involucradas

El primer lugar, para comenzar a investigar quién es su audiencia meta, debe entrevistar a las partes interesadas del proyecto. Investigue quién solicito realizar la capacitación y por qué. Eso le dará una idea de la audiencia y sus brechas de conocimiento existentes. Los gerentes directos pueden proporcionar antecedentes, contexto de la capacitación e información específica sobre las personas que tomarán el curso. Los gerentes de recursos humanos también pueden ayudar a llenar los vacíos explicando la necesidad de capacitación a nivel organizativo. Haga su investigación pidiéndole directamente a estas personas clave información sobre estas personas, incluida su experiencia, carga de trabajo y áreas en las que trabaja.

2) Utilice el rendimiento pasado como un indicador de las necesidades actuales

Cuando necesite identificar las brechas de conocimiento actuales y los objetivos de aprendizaje de un curso, puede ser extremadamente beneficioso analizar los resultados anteriores y los datos de desempeño pasados. Si puede hablar con el gerente o el contacto de recursos humanos, pídales que le proporcionen información que pueda usarse como una herramienta para analizar a sus alumnos. Use la información existente como un punto de referencia para entender lo que ya saben y compare esto con los resultados esperados para identificar las áreas donde se necesita capacitación.

Además, también puede utilizar las pruebas de habilidades en el lugar de trabajo para identificar las brechas de habilidades actuales. Esto puede proporcionar un

punto de referencia para que pueda visualizar claramente el nivel en el que esta su audiencia.

3) Observe a las personas en el lugar de trabajo

Una vez que haya comprendido los antecedentes de la audiencia, encuentre una manera de observarlos en acción. No deje que otros se lo cuenten, ¡vaya usted mismo! Mire a sus colaboradores en sus entornos diarios. Tome nota de las responsabilidades del trabajo y observe cómo diferentes personas realizan tareas similares. A través de la observación, puede identificar patrones y desafíos comunes. Este entorno también le permite ver las herramientas que están disponibles para las personas y cuáles hacen falta.

4) Realice encuestas

*Técnica especialmente efectiva para audiencias grandes

Para conocer a su audiencia (saber qué les gusta, cómo aprenden y qué formato de aprendizaje prefieren), tiene que preguntarles, no hay manera más efectiva. Recuerde, sus alumnos son sus clientes.

Comience por identificar qué información desea conocer y use esta información para crear una encuesta previa al curso. **La información que como mínimo debería de recabar es la siguiente:**

- Rol actual y experiencia laboral.
- Herramientas utilizadas en el trabajo.
- Motivadores de trabajo
- Qué formato de aprendizaje prefieren (texto, videos, infografías, actividades, etc

Tip: Para entender mejor lo que les gusta y lo que no, déjeles un breve espacio con espacios blanco. Por ejemplo:

- Aprendo más cuando...
- No me gusta cuando el curso es ...
- El curso de eLearning ideal sería ...

Mantenga todas las preguntas de la encuesta y el conocimiento breves y modifíquelas según los roles de trabajo, si es posible.

5) Converse con ellos

*Técnica especialmente efectiva para audiencias más pequeñas

Otra manera efectiva de averiguar qué necesita su audiencia es hablar directamente con ellos. Programe reuniones con aquellas personas que tomarán su curso de eLearning. Converse con ellos y pregúntele sobre lo que deben lograr y los problemas que enfrentan durante el proceso. También puede preguntar sobre experiencias de capacitación anteriores para averiguar qué funcionó y qué no. Vincule esta información con lo que ha observado sobre el trabajo para obtener una perspectiva y crear contenido desde la perspectiva de un alumno.

No se puede negar la importancia de conocer a su público. Sea creativo y encuentre maneras de identificarse con las necesidades de las personas que tomarán su curso.

Entender a quién se dirige el curso le brinda perspectiva sobre el contexto de sus colaboradores, lo cual le ayuda a seleccionar mejor el material adecuado; decidir cuál es la estrategia instruccional más efectiva; elaborar un mensaje más enfocado; incluir los medios correctos para transmitir el mensaje; y crear una experiencia de aprendizaje donde los colaboradores se sienten apoyados. Además, le facilita crear un plan instruccional diseñado especialmente para su audiencia, con el tono, estilo, lenguaje y contenido adecuado.

Usted debe enfocarse en varios factores al analizar las personas que llevarán su curso, desde la información demográfica, psicológica e incluso la experiencia y el conocimiento previo que éstos tengan sobre el tema del curso.

Para cada uno de estos factores, existen varias preguntas por responder, las cuales le ayudará a tener información más detallada. Las preguntas le ayudarán a profundizar en aspectos que tal vez no se le hubieran ocurrido antes y le guiarán a lo largo del proceso de desarrollo, para así asegurarse la experiencia de aprendizaje es efectiva al responder con su público.

Primero, empiece por identificar los métodos de recolección de datos que usará para obtener la información.

En términos generales, usted debe conocer (como mínimo) la siguiente información sobre el grupo de participantes que tomarán cada uno de sus capacitaciones:

Información demográfica

Estas son las características generales de sus colaboradores, por ejemplo:

- Edad
- Sexo
- Idioma

- Formación académica
- Profesión
- Su rol actual en la compañía

Características grupales

Lo más probable es que un grupo de colaboradores lleve su curso; entre ellos podría haber similitudes, así como muchas diferencias. Usted debe tomar en cuenta estas diferencias antes de diseñar la capacitación.

Averigüe los siguientes datos:

- El tamaño aproximado o promedio del grupo
- El nivel profesional de los colaboradores (son gerentes, técnicos, expertos en la materia, etc)
- La ubicación de los colaboradores: ¿Están dispersos geográficamente? ¿Trabajan principalmente remoto?
- La naturaleza del trabajo, es decir, si los colaboradores trabajan sentados en un escritorio o si su trabajo involucra trabajo físico en exteriores.
- Tipo de audiencia: ¿Es la audiencia homogénea o heterogénea?

Contexto

El contexto le ayudará a ahondar en la situación laboral particular de sus colaboradores a capacitar. Aquí se contemplan los factores físicos, psicológicos, profesionales y relativos a aspiraciones que definen a su audiencia.

Recolecte la siguiente información para hacer que su curso sea más relevante y útil:

- ¿Cómo es un día típico del colaborador en la oficina?
- ¿Cuánto tiempo puede dedicarle al aprendizaje?
- ¿Cuáles son sus metas profesionales?
- ¿Qué está evitando que alcance sus metas? ¿Falta de conocimiento? ¿Hábitos improductivos?
- ¿Es el curso obligatorio o voluntario?
- ¿Qué desafíos tendrá que superar para aprender?
- ¿Qué lo motiva a aprender?
- ¿Dónde aplicarán los colaboradores el conocimiento adquirido durante el curso?

Entender el contexto de su audiencia significa desarrollar empatía. ***La empatía es EL punto de inicio para el desarrollo de un gran diseño de una capacitación.***

Expectativas de la audiencia

Las respuestas a las siguientes preguntas le ayudarán a descubrir qué espera obtener su audiencia de un curso:

- ¿Por qué están los colaboradores llevando esta capacitación?
- ¿Es el curso obligatorio o voluntario?
- ¿Si no existiera la obligación, tomaría la audiencia aun así el curso?

- ¿Creen los estudiantes que necesitan esta capacitación? ¿Cuál es su nivel de urgencia?
- ¿De qué maneras quieren los colaboradores mejorar su desempeño laboral? ¿Quieren volverse más productivos o desean aprender sobre una nueva aplicación de software?
- ¿Cómo esperan que este curso resuelva sus inquietudes laborales?
- ¿Cómo esperan que este curso les ayude a alcanzar sus metas profesionales?
- ¿Qué esperan que puedan hacer al final de un curso?

Conducta de entrada

Esto se refiere a las habilidades que la audiencia debe poseer para llevar el curso y dominar el contenido. Poseer estas habilidades asegura que los objetivos de aprendizaje se cumplan de forma exitosa. Sin embargo, estas habilidades podrían no estar relacionadas directamente con las metas de capacitación.

Por ejemplo, antes de lanzar un programa de capacitación en un software de inteligencia artificial, se debe determinar si su audiencia cuenta con las habilidades para utilizar una computadora o dispositivo móvil para dichos fines.

Conocimiento previo

Tener completo entendimiento de lo que su audiencia ya sabe sobre la materia es clave. Esta información le ayudará a establecer metas de capacitación realistas y crear programas aptos a su nivel técnico.

Empiece por hacer estas preguntas:

- ¿Tienen conocimientos previos sobre el tema? Si no es así, ¿qué conocimiento previo será requerido?
- ¿Qué habilidades poseen ya sus colaboradores
- ¿Qué no saben ellos sobre el tema?
- ¿Están los colaboradores conscientes de la brecha de conocimiento existente?

La actitud ante la capacitación

La actitud que refleja su audiencia con respecto al programa de capacitación determina cuán receptivos serán al conocimiento que usted impartirá. La siguiente información le ayudará a determinar cuán persuasivo deberá ser durante el curso con el fin de lograr que el mensaje le llegue a su audiencia.

- ¿Cuánto le apasiona a su audiencia el tema sobre el cual usted enseñará?
- ¿Qué preguntas tienen? Haga una lista de las preguntas que las personas tienen sobre el tema, y que el curso debe responder.
- ¿Creen ellos que tomar el curso les aportará en su vida y/o ayudará a mejorar en el trabajo?
- ¿Qué información (números, estudios de casos o analogías) debe brindar usted para elaborar un argumento de tipo «y yo qué gano con esto» que sea lo suficientemente convincente?

Preferencias de aprendizaje

Conocer las preferencias de aprendizaje le ayuda a diseñar materia instruccional que no insultará la sensibilidad del colaborador y que creará un ambiente de aprendizaje donde todos se sientan cómodos. Por ejemplo, antes de diseñar una capacitación impartida por un instructor, usted debe saber si sus colaboradores se sienten cómodos haciendo ejercicios de dramatización. Asimismo, usted debe saber cómo prefieren consumir información, con el fin de decidir si usted quiere crear un podcast o un manual en formato PDF.

Pregúntese:

- ¿Cuál es el tipo de medio de preferencia? ¿Quieren un video, audios o prefieren un resumen en formato de infografía?
- ¿Qué tipo de personalidad tienen? Puede usar el modelo Myers-Briggs para identificar si la mayoría son introvertidos, extrovertidos, etc.
- ¿Cómo quieren que se les hable? ¿De forma personal y coloquial? o ¿De forma formal y seria?
- ¿Qué los motiva a aprender?

Habilidades técnicas y accesibilidad

Con el fin de elegir el marco técnico de su curso, usted debe conocer la tecnología a la que tienen acceso sus colaboradores.

Encuentre las respuestas a las siguientes preguntas para garantizar que usted puede ofrecer una experiencia de aprendizaje libre de fallas:

- ¿Cuán habilidosos son sus colaboradores con la tecnología?
- ¿Dónde tomarán el curso? ¿Será en su oficina, utilizando el equipo de capacitación o bien del laboratorio de computación? ¿Será en su hogar, usando dispositivos móviles portátiles?

- ¿Cuál es la configuración técnica de estos dispositivos?
- ¿Qué software adicional se instalaría en estos dispositivos?
- ¿Qué ancho de banda estará disponible para los colaboradores?

Un análisis profundo de la audiencia debería ser el primer paso del proceso de diseño de una capacitación. Saber qué espera obtener la audiencia de su curso, cómo y cuándo quieren recibir el curso, y cómo prefieren interactuar con su mensaje le ahorrará muchas horas de trabajo extra y frustración causados por el desinterés de la audiencia.

Entre más información tengas mayor efectividad puedes tener a la hora de elegir los materiales y dinámicas a usar. ¿Qué otra información de los trabajadores que asistirán a tu capacitación consideras relevante?

Por ejemplo, si te toca dar una capacitación de investigación de accidentes a unos representantes del sindicato y/o los miembros del comité paritario de SST, ¿qué información colocarías?

Podría ser algo como esto:

- ¿Quiénes serán los asistentes?: *La mitad son Gerentes (representantes de la empresa) y la mitad son personal operativo (representantes de los trabajadores).*
- ¿En qué área trabajan?: *La mitad son administrativos y la otra mitad son operarios de la planta.*
- ¿Qué rango de edad tienen?: *El menor tiene 25 años, el mayor tiene 50 y el promedio tiene 30 años.*

- ¿Cuántos serán?: *Serán 12 personas.*
- ¿Cuál es su nivel educativo promedio?: *Los operarios solo tienen secundaria completa, algunos son técnicos y los administrativos tienen postgrados.*
- ¿Cuál es su nivel de conocimiento actual del tema? *El tema es nuevo para 9 de ellos, hay 3 personas que eran parte del comité anterior.*
- ¿Cuál es su distribución de género?: *10 hombres y 2 mujeres.*
- ¿Alguna información especial?: *Ninguno tiene restricciones físicas ni mentales.*