



V Programa Marco (2001/2003). III.2.2 The Learning Citizen (IST - 2000 - 25417). Coordinado por Software de Base siendo además el principal socio tecnológico; 10 (entre ellos el DIEEC de la UNED) socios de 5 países de la Comunidad Europea. Creación de una nueva metodología (LRM) basada en la aplicación en el campo de la enseñanza de técnicas CRM y el estudio de la implicaciones de la aplicaciones de los nuevos dispositivos móviles (teléfonos de última generación-UMTS, Palm, ..).

La aplicación de las nuevas tecnologías a la enseñanza a distancia provoca nuevos problemas que requieren nuevas e innovadoras soluciones tanto desde el punto de vista de la pedagogía como de la tecnología. El mismo sistema que provee la comunicación estudiante-alumno provoca una excesiva demanda en la capacidad de respuesta de los profesores.

El principal objetivo fue desarrollar una nueva metodología que mejore y optimice las relaciones entre estudiantes y profesores, mediante la mayor eficiencia en el uso de las nuevas tecnologías. Este metodología podría ser llamada Learners Relationship Manager (LRM).

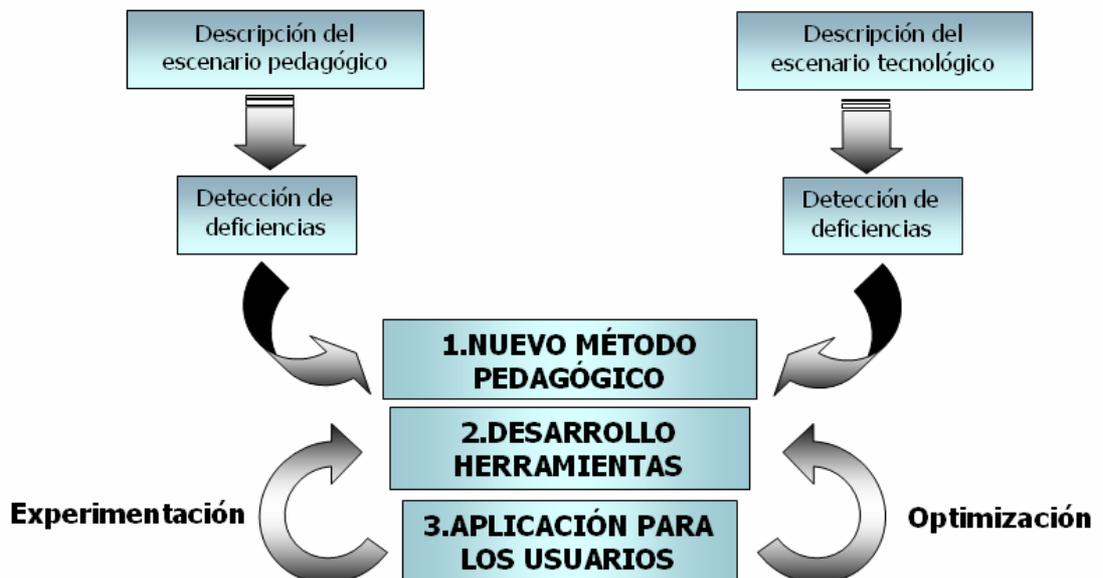


Figura 1. Proyecto PedCare

Estos fueron los principales objetivos de este proyecto:

- Introducir un método de trabajo que revitalice la técnicas pedagógicas actuales, adaptándolas a las plataformas tecnológicas usadas y corregir las deficiencias que las dichas técnicas tienen debido a la diferencia temporal y localizaciones de los profesores y estudiantes.
- Mejorar la comunicación entre estudiantes y profesores, así como la gestión de las relaciones con los estudiantes (CRM pedagógico, Gestión de la relación Alumno/Profesor) mediante la introducción de procesos optimizados.
- Estos procesos incluirían gestión de correos electrónicos y otras herramientas de comunicación por medio de gestores inteligentes que son capaces de, usando un análisis semántico y sintáctico, clasificarlos, redireccionarlos o incluso contestarlos automáticamente.
- Mejorar el proceso de monitorización de las actividades de los estudiantes durante el curso y de evaluación.
- Aliviar las desventajas causadas por los nuevos servicios móviles a través de interfaces sencillos a los estudiantes. Estos accesos facilitan su conexión con el grupo y los profesores en cualquier lugar y momento, incrementando el flujo de información y la necesidad de proporcionar una respuesta a estos flujos

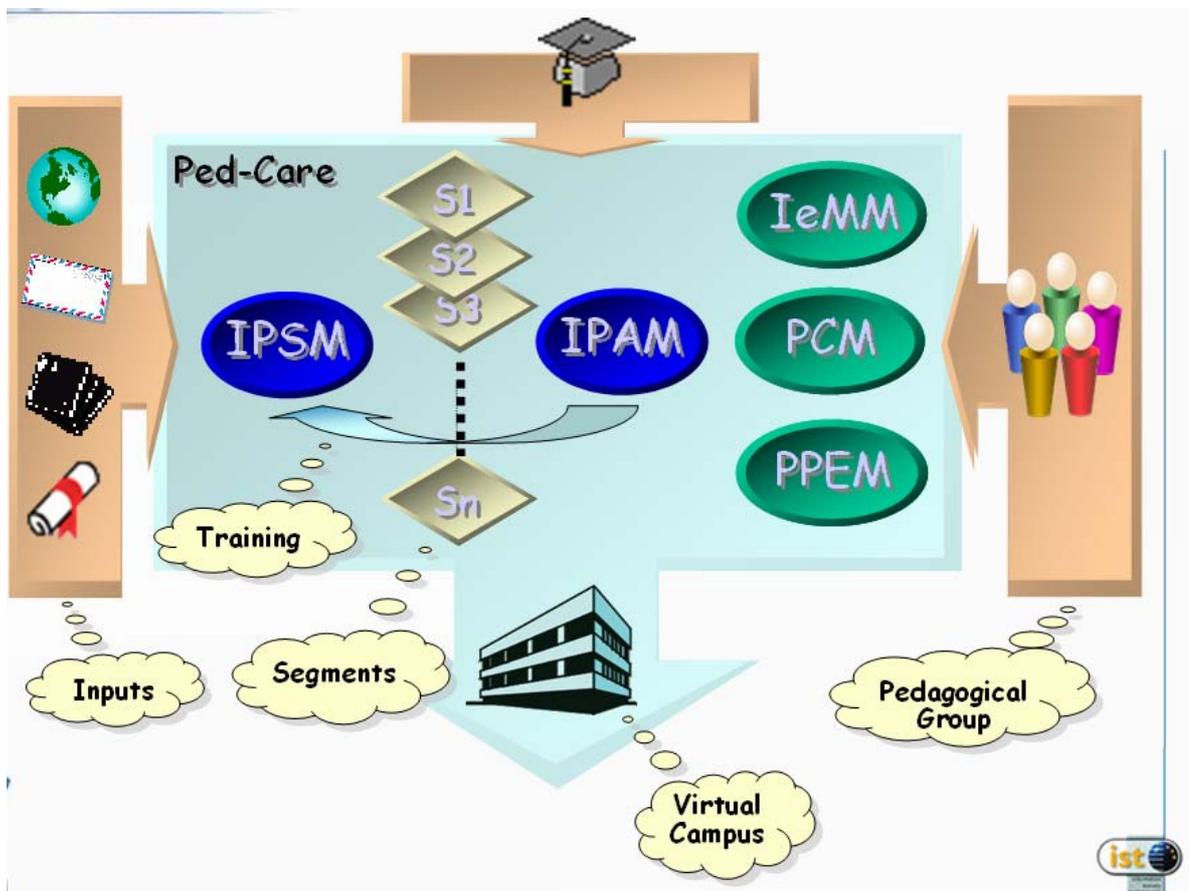


Figura 2. Proyecto PedCare

Para alcanzar dichos objetivos:

- Preparar “buenas prácticas” en cursos de enseñanza no reglada basados en sistemas de tele-educación.
- Desarrollar herramientas para el seguimiento y la evaluación de estudiantes y del propio proceso educativo, en relación al tratamiento de los flujos de información y los procesos comunicativos para una gestión optimizada de la actividad en grupos de aprendizaje.
- Preparar “cursos piloto” en los cuales experimentar los métodos y herramientas propuestos.

Además se creó un consorcio multidisciplinar que incluye desarrolladores, proveedores de tecnología, usuarios finales, psicólogos, sociólogos y un grupo de expertos de evaluación de calidad.

La implementación de un sistema CRM implicó un cambio en la filosofía del negocio. Esto significa maximizar el beneficio utilizando la información disponible desde los clientes para, por ejemplo, reducir los costes de producción. Si nosotros consideramos la educación como un negocio donde los clientes son alumnos y el beneficio es el aprendizaje, proponemos la aplicación de técnicas como CRM para mejorar la enseñanza mediante la explotación de la información disponible del alumno. Como con CRM, el objetivo es optimizar una serie de parámetros, como la satisfacción del cliente, en el caso de estudiantes, o el valor del mercado, teniendo en cuenta el coste que implica para la organización, en este caso el profesor o centro de enseñanza.

Sin embargo, el primer paso para aplicar estas técnicas, es definir métricas adecuadas de evaluación de los objetivos, por lo que se requirieron la cooperación de profesores, pedagogos, etc.

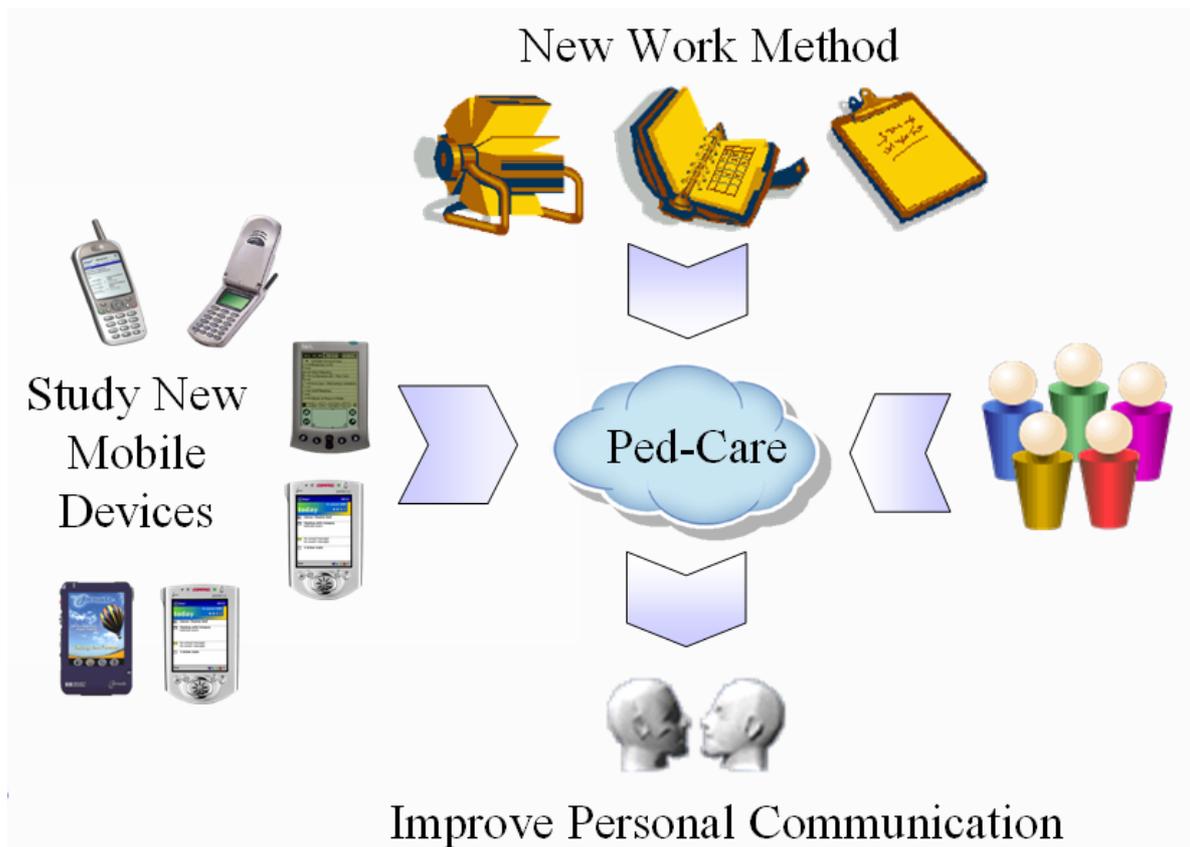


Figura 3. Proyecto PedCare

Para implementar este sistema, nos basamos en la metodología de un sistema CRM del mercado, considerando su aplicación en el campo de la educación a distancia. El proceso comienza con la definición de los objetivos de negocio. Entonces la definición de métricas podría ser posible que proporcione una estimación de éxito en cada uno de los objetivos.

El proyecto Ped-Care propone una transferencia tecnológica desde otro sector económico al desarrollo de la educación. Aplicaremos técnicas CRM, cuyo éxito ha sido probado en bancos o en áreas de telecomunicaciones, para mejorar la educación mediante la explotación de la información del estudiante.