



Intelligent Training Service for Managerial Training in SMEs

InTraServ è un progetto finanziato dalla CE nell'ambito del Quinto Programma Quadro – Information Society Technologies (contratto IST-2000-29377). L'obiettivo principale del progetto è di sperimentare e valutare una soluzione Web-based innovativa per la formazione intelligente a distanza finalizzata all'aggiornamento professionale dei manager delle PMI.

La soluzione proposta si basa su una piattaforma di e-learning ottenuta dall'integrazione dei risultati di diversi progetti di ricerca attuati in passato dal CRMPA. Essa include una serie di tecnologie allo stato dell'arte quali: metadata e ontologie per la manipolazione della conoscenza, modellazione fuzzy dell'utente e ragionamento basato sui casi. In tale contesto, un discente può scegliere tra tre differenti approcci formativi.

- Il discente può selezionare un particolare insieme di argomenti da una ontologia di temi trattati e lasciare che il sistema crei per lui un corso personalizzato e auto-adattivo su tali argomenti (la personalizzazione è basata sul profilo dello studente).
- Il discente può usare il sistema per risolvere problemi lavorativi di routine. Tali problemi sono affrontati dal sistema attraverso una metodologia di ragionamento basato sui casi (CBR) confrontando il problema corrente (caso) con problemi simili già risolti in passato e memorizzati in una base di casi.
- L'utente può esercitarsi sugli argomenti appresi usando un insieme integrato di scenari di lavoro simulati (business games) che permettono esperienze concrete attraverso la sperimentazione (learning by discovery).

Sfruttando tali caratteristiche, il progetto *InTraServ* ha intenzione di introdurre nelle piccole e medie imprese Europee un sistema di formazione intelligente attuale e completo rivolto all'aggiornamento dei manager e capace di creare corsi a seconda dei bisogni dell'utente e del suo profilo automaticamente ricavato (training just-in-time e on-the-job).

Verranno resi disponibili in tre lingue (italiano, inglese, spagnolo) quattro **corsi** relativi a vari aspetti della formazione manageriale: *Business Decision*, *Marketing*, *Ricerche di Mercato* and *Controllo di Gestione*. Il primo corso sarà reso disponibile nel corso del progetto mentre gli altri saranno completati dopo la fine del progetto durante la fase di commercializzazione.

All'interno della piattaforma *InTraServ* saranno inoltre integrati una serie di **business games** che tratteranno il processo decisionale di business attraverso un approccio di tipo "what...if". In particolare, due business games saranno resi disponibili: uno sulle *Decisioni Strategiche* e uno sul *Controllo di Gestione*. Anche in questo caso, il primo verrà rilasciato nel corso del progetto mentre il secondo sarà completato dopo la fine del progetto.

Attraverso *InTraServ* sarà possibile, al manager d'impresa, intraprendere percorsi formativi personalizzati inframmezzando dei momenti di studio ai suoi abituali compiti di lavoro. Sarà possibile, inoltre, valutare la conoscenza teorica acquisita e trasformarla in conoscenza pratica sperimentando ciò che si è appreso in situazioni simulate. Infine, una volta raggiunta la totale padronanza, il manager potrà applicare la conoscenza acquisita all'interno della

propria organizzazione. Inoltre, utilizzando *InTraServ*, il manager potrà essere supportato nel processo decisionale anche durante l'attività quotidiana tramite lo sfruttamento del componente CBR di risoluzione di casi reali.

La piattaforma si avvarrà di una metodologia di tipo ASP (Application Service Provision) ovvero, potrà essere fruita in remoto, tramite un normale browser, attraverso la rete Internet. Ciò offrirà la possibilità di accedere a *InTraServ* senza dover sostenere investimenti per l'acquisto dell'applicazione e dei relativi server o di assumere nuovo personale specializzato. In tal modo, inoltre, il servizio potrà essere gestito, supportato ed esteso dal technology provider in maniera centralizzata piuttosto che presso la sede di ciascun cliente.

Il lavoro da effettuarsi durante il progetto può essere riassunto come segue. Innanzitutto, tutti i partner si concentreranno sui fabbisogni formativi delle PMI e sul dominio della conoscenza a cui la formazione si rivolge (formazione manageriale). Le attività di preparazione del materiale didattico e di personalizzazione del sistema saranno pianificate e avranno inizio, contemporaneamente, dopo tale attività.

I corsi saranno suddivisi in "learning object": brevi moduli didattici relativi a piccoli insiemi di argomenti specifici. Essi saranno indicizzati mediante metadata e ontologie. Un corso relativo alle Business Decision sarà implementato e tradotto nella lingua di ciascun partner.

Contemporaneamente, la piattaforma di formazione a distanza sarà estesa integrando un business game già disponibile come risultato di un altro progetto di ricerca. La piattaforma verrà installata su un server centralizzato e si darà l'avvio al servizio *InTraServ*.

Sarà poi definito un piano di valutazione che verrà reso disponibile all'avvio del servizio. La sperimentazione inizierà negli ambienti delle PMI partner applicando tale piano e lasciando che gli esperti raccolgano dati empirici al fine di valutare fino a che punto *InTraServ* è capace di soddisfare i reali fabbisogni formativi riscontrati. Basandosi sui risultati ottenuti, verranno definiti sia un modello di business sostenibile che il connesso business plan.

I risultati della sperimentazione saranno divulgati alla Comunità Europea mediante la partecipazione a cluster di progetti simili. Per estendere i risultati alla comunità scientifica, è prevista, inoltre, la presentazione di articoli a conferenze sul tema.

Oltre al CRMPA, il consorzio del progetto include 5 PMI italiane e spagnole:

- **ASIMAG** (Alonso Y Garay S.L.) - Bilbao (Spagna) è una media impresa che si occupa di consulenza alla formazione basata sia su tecnologie tradizionali che innovative;
- **9ICTA** (Iniciatives de Comunicació I Telemàtica Aplicada S.A.L.) - Barcellona (Spagna) è un'azienda operante nel campo della telematica applicata;
- **Metafore ed Analogie** S.r.l. - Avellino (Italia) è un'azienda di consulenza alle PMI in relazione a problematiche di gestione, marketing, comunicazione ecc.
- **CAVAMARKET** S.p.A. - Salerno (Italia) è un'azienda di vendita all'ingrosso e al dettaglio di prodotti coloniali e alimentari.
- **PASI S.r.l.** - Napoli (Italia) è un'azienda commerciale di prodotti alimentari, alcolici, coloniali e di pasticceria.

Il progetto è cominciato il 1° Dicembre 2001 e durerà 18 mesi.

Per maggiore informazioni: <http://www.crmpa.it/intraserv>.