

VIDEOFORMAZIONE DECENTRATA E TUTOR IN VIDEOCONFERENZA

MATEO MERONI
Mega Italia S.p.A.

Il panorama tecnologico dei prossimi anni ci offrirà scenari di sempre maggiore integrazione fra i sistemi di telecomunicazione. Ormai l'America ci è di esempio con un 5% delle transazioni commerciali che avvengono per via telematica, destinate ad aumentare esponenzialmente nei prossimi anni. La videocomunicazione seguirà tale evoluzione ed andrà a sostituirsi agli odierni sistemi telefonici. Per via telematica, infatti, grazie all'introduzione di linee veloci per la trasmissione dei dati (ISDN) è ormai possibile trasmettere le immagini ad una qualità accettabile.

La videoformazione rappresenta uno strumento ottimale per realtà con un elevato numero di dipendenti distribuiti sul territorio, come ad esempio le banche. Questo per una serie di motivi:

- efficacia dello strumento, in quanto il messaggio visto e sentito rappresenta il canale più assimilabile dai discenti, considerata la sua semplicità e l'abitudine della persona alla visione della TV. Rispetto alla carta stampata, che difficilmente si presta ad essere letta ed assimilata come strumento di formazione, a prescindere dalla bontà dei contenuti esposti, il messaggio televisivo è scientificamente più efficace;
- univocità del messaggio, in quanto l'audiovisivo viene erogato nella medesima forma a tutti i fruitori della formazione;
- ripetibilità del messaggio, in quanto questo può essere mostrato in periodi temporali diversi dal numero di persone desiderato.

Il limite di questo tipo di formazione è rappresentato dalla mancanza del rapporto di interazione fra tutor e discente. La soluzione, anche per questo problema, si concretizza nell'adozione di un sistema composto secondo il seguente schema.

Prima fase

Videoformazione effettuata presso la sede per i responsabili di agenzia, con tutor interno alla banca che spieghi i contenuti del video in una o più sessioni formative, legate al numero di filiali della banca.

Seconda fase

Videoformazione effettuata in agenzia con il responsabile di agenzia che illustra ai suoi collaboratori i contenuti del videocorso. Tale incontro, nel caso di presenza sul territorio di micro-agenzie (2-3 dipendenti), potrà essere organizzato presso alcune agenzie di riferimento che ospiteranno il personale delle micro-agenzie, sino a comporre gruppi di massimo 20-30 persone.

Terza fase

Dopo la visione del videocorso e la compilazione del questionario di verifica, sarà attivato un collegamento in videoconferenza con la sede della banca, ove sarà disponibile un esperto per rispondere alle domande dei discenti e per dare indicative conclusioni.

Quest'ultima fase, innovativa rispetto alle precedenti, consente di superare in modo efficace l'handicap sopra evidenziato: la mancanza di interazione tra tutor e discente. Con dei vantaggi in più:

- vengono evitati i costi di trasferta per gran parte del personale;
- viene ottimizzato l'intervento dell'esperto, concordando precedentemente gli orari del collegamento in videoconferenza ed evitando perdite di tempo e costi di spostamento dello stesso;
- la videoformazione acquista un'efficacia maggiore, vista la disponibilità immediata di approfondire temi e chiarire dubbi ed incomprensioni. Il tutor potrà inoltre gestire in modo produttivo il dibattito rispetto ai fini

che la banca si è proposta nel decidere il tema da trattare, cosa che il responsabile di agenzia, per la mancanza di preparazione e pratica nelle tecniche di docenza e di gestione dell'aula non può normalmente fare.

Questo sistema potrà essere facilmente messo in pratica con una serie di interventi tecnici ed organizzativi *una tantum* e non particolarmente onerosi:

1. scelta delle filiali di riferimento
2. predisposizione, in queste filiali, di: linea ISDN, una postazione di videoconferenza su PC con uscita pal, monitor televisivo, videoregistratore VHS.

Il costo totale indicativo di tali apparecchiamenti ammonta a circa L. 6.000.000, se esiste il PC da dedicare alla videoconferenza; circa L. 8.000.000, se non c'è il PC.