

LA TECNOLOGIA DEL COMPUTER BASED TRAINING: NUOVA FRONTIERA DELLA FORMAZIONE IN BANCA

*ING. MARIO LAZZARIN
Mega Italia Spa*

INTRODUZIONE

Non è difficile sostenere che il valore di una azienda risieda in gran parte nelle capacità intellettuali delle persone che la compone poichè quotidianamente, contribuiscono con le loro capacità personali al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti ed alla soluzione di problemi contingenti di vario tipo. Sintomo di lungimiranza e di buona gestione preventiva è dunque attribuire alla formazione ed all'aggiornamento continuo il giusto spazio. L'obiettivo primario è quello di erogare informazioni in un formato accessibile logicamente e logisticamente ai vari utenti. In altri termini è necessario approntare con cura le argomentazioni che verranno rivolte all'utenza utilizzando un linguaggio adeguato. Sarà inoltre cura del responsabile della formazione organizzare convegni formativi affrontando problematiche connesse alla cessazione momentanea dell'attività lavorativa ed alla corretta individuazione delle persone che realmente necessitano di specifica formazione o aggiornamento. Chi ha ricoperto la mansione di responsabile del personale o della formazione ben conosce le problematiche connesse a questa attività.

Lo sforzo organizzativo e di preparazione del materiale didattico tuttavia non garantisce il sicuro risultato dell'azione formativa che seppur ben organizzata risente di una sorta di "decadimento" dovuto a cali di attenzione durante le lezioni causati da scarsa motivazione, stanchezza fisica, stress ecc.

Preoccupazione primaria del formatore, già in possesso di valido materiale didattico, è quella di mantenere vivo l'interesse dell'auditorium con varie tecniche. Risulta quindi palese che il processo formativo risente di influenze esterne che possono ridurre l'effetto inteso come mancato momento di crescita individuale o aziendale; tutto ciò è logico e naturale poichè al centro del processo formativo si pone l'essere umano.

COMPUTER BASED TRAINING, L'INNOVAZIONE...

L'innovazione nel campo della formazione si palesa con il diffondersi di nuovi termini che sempre più frequentemente vengono proposti dai mezzi d'informazione. Autoapprendimento, formazione continua, formazione on line, verifica automatica del processo formativo...sono questi i termini che introducono una sostanziale rivoluzione in un settore che non sempre ha seguito il progresso tecnologico. Dalla terminologia in uso si intuisce che la chiave di volta di questa rivoluzione dei metodi di formazione coinvolge pesantemente l'informatica non nella sua veste tradizionale di strumento di calcolo e archiviazione, ma nella ben più umanistica mansione di canale di comunicazione tra persone. Un canale volutamente bidirezionale dove il flusso di informazioni raggiunge le persone preposte al ricevimento dell'informazione e veicola a ritroso informazioni provenienti dal singolo utente.

L'immissione di concetti formativi all'interno di quello che è stato definito un canale bidirezionale richiede estrema cura e professionalità utilizzando ben precise regole della didattica classica che vanno ad organizzare e gestire le informazioni destinate all'utente finale. In questa importante fase di produzione di materiale didattico grande importanza viene rivestita dalla collaborazione tra il depositario delle nozioni da trasferire (istruttore o docente) e il team di sviluppo del corso multimediale (esperto in logica didattica, informatica). Il risultato finale, frutto di questa collaborazione dovrà essere un corso multimediale che raggiungerà l'utente finale presso il terminale della propria postazione di lavoro. Il processo formativo che nasce in questo momento vede l'utente impegnato in modo interattivo nell'apprendimento ed il susseguirsi di immagini, suoni e testi opportunamente predisposti rendono estremamente efficace l'attività in atto. Naturalmente è possibile l'immediata auto verifica dell'apprendimento grazie all'inserimento di questionari di auto valutazione con correzione automatica. Con estrema semplicità il sistema informativo registra automaticamente i nomi degli utenti, i tempi di accesso ed esecuzione dei corsi, i punteggi conseguiti...tutte queste informazioni vengono rese disponibili al responsabile della formazione sotto forma di report aggiornato in tempo reale. In ogni momento sarà quindi possibile conoscere lo stato reale della formazione in azienda.

**IL CORRETTO APPROCCIO ALLA FORMAZIONE MULTIMEDIALE:
APPLICABILITÀ E CONVENIENZA**

Come spesso accade la scelta di adottare procedure innovative scaturisce da valutazioni di vario genere, nel caso della formazione multimediale i parametri da prendere in esame sono i vantaggi in termini economici e la qualità della formazione. Il primo parametro evidenzia come la flessibilità dell'informatica e l'ormai quasi capillare diffusione dei computers suggerisca di portare la formazione presso la postazione di lavoro dell'utente e non l'utente presso l'aula di formazione. L'analisi dei costi globali legati alla formazione multimediale in autoapprendimento vede una riduzione stimata attorno al 50% rispetto ai metodi clessci. La presenza di reti informatiche dedicate amplifica le potenzialità del metodo di formazione multimediale in autoistruzione permettendo la gestione completa in termini di attribuzione selettiva dei corsi e di raccolta in tempo reale dei risultati di test o questionari.

La qualità della formazione, secondo parametro da analizzare, può essere assolutamente controllata durante la produzione dei corsi multimediali in modo da garantire all'utente finale completezza di contenuti, facilità di apprendimento, valorizzazione del tempo impiegato nell'apprendimento. Occorre ricordare tuttavia che alcuni processi formativi, per motivi di certificazione richiedono la presenza fisica in aula del personale, in questi casi la multimedialità può vantaggiosamente essere utilizzata come supporto. Tra le aree di applicazione della auto formazione multimediale (CBT: computer based training) nell'ambito del settore bancario identifichiamo:

- Formazione per addetti allo sportello; operatività di cassa, aggiornamento sulle norme antiriciclaggio.
- Formazione del personale addetto allo sportello servizi; internet banking e remote banking.
- Addetti al back office; operatività di retro sportello (gestione bonifici, incasso crediti commerciali, pagamento utenze, collegamento di servizi ai conti).
- Addetti alla gestione dei finanziamenti; analisi del bilancio e gestione a rischio.
- Addetti alla gestione del risparmio, consulenza finanziaria e soluzioni previdenziali, operatività sui titoli, analisi finanziarie e di mercato.
- Security; norme di comportamento sulla sicurezza in circostanze critiche ed in conformità a direttive legislative.
- Addestramento all'utilizzo di macchine per l'automazione bancaria per il cassiere e per il cliente.

Queste tematiche generiche verranno presentate, all'interno dei corsi multimediali, fortemente caratterizzate dalle specifiche direttive di ogni istituto di credito.

LO SVILUPPO DI UN CORSO DI FORMAZIONE MULTIMEDIALE

L'obiettivo di un corso multimediale personalizzato in auto apprendimento (CBT) è di rendere rapidamente fruibili informazioni e nozioni presso la postazione di lavoro di ogni singolo dipendente in modo da ottimizzare i tempi e ridurre i costi. In aggiunta a ciò si vuole potenziare il processo di apprendimento strutturando ogni singolo corso in modo da ottenere il massimo coinvolgimento del dipendente. Per ottenere questo risultato deve instaurarsi un rapporto altamente comunicativo tra il conoscitore della materia (docente o esperto) ed il realizzatore multimediale (informatici ed esperti in didattica). Solo in questo modo il risultato finale potrà rispecchiare le aspettative e soddisfare le reali esigenze formative. La filosofia della formazione multimediale contempla l'utilizzo organico di immagini, suoni e testi che verranno sapientemente organizzati al fine di raggiungere l'obiettivo prestabilito. Durante la fase produttiva del corso multimediale l'esperienza dei tecnici informatici e degli esperti di didattica emergerà in modo propositivo per dare forza ai concetti da trasmettere. Il processo produttivo termina con l'immissione del corso nel sistema informatico dopo una fase di test con un numero limitato di utenti.

CONCLUSIONI

Il metodo didattico multimediale agevola il processo formativo grazie all'interazione tra uomo e macchina ed alla riduzione sostanziale di costi e problemi logistici. Il processo comunicativo instaurato in questo modo permette l'accrescimento continuo della cultura aziendale grazie alla bidirezionalità del canale di comunicazione creato che collega docente e discente. La continuità della comunicazione/formazione viene garantita dalla flessibilità del sistema informatico che permette il rapido inserimento in rete di corsi e altri dispositivi formativi.