

Titolo:

IL FORMATORE

Il valore aggiunto della formazione

NOTA INFORMATIVA:

Da qualche mese sono iniziati i lavori del GL1 c/o l'UNI per l'elaborazione di una norma o linea guida (ancora da definire) sulle metodologie di trasferimento dell'informazione tecnica, o meglio "manuali di addestramento".

ARTICOLO:

Premessa: Innanzitutto ringrazio i colleghi partecipanti al GL1 c/o l'UNI per il loro contributo, poiché nell'articolo attingerò ad esempi, impressioni e informazioni raccolte dal Gruppo di Lavoro, commentando ed esponendo la mia interpretazione.

La differenza fra istruzione e formazione (o addestramento)

Il tipico "manuale di istruzioni", in particolare dopo l'avvento della direttiva macchine, si è arricchito ed integrato con molte istruzioni utili, soprattutto a tutelare macchina ed operatore.

Inoltre con la nuova nata norma UNI 10893 (Documentazione tecnica di prodotto - Istruzioni per l'uso - Articolazione e ordine espositivo del contenuto) abbiamo affinato ed ordinato le idee.

Spesso però non è più sufficiente istruire l'utilizzatore per garantire l'uso corretto del bene e la sua fidatezza; con il termine fidatezza si intendono le prestazioni e i fattori che le condizionano: affidabilità, manutenibilità e logistica della manutenzione.

Quindi è necessario fare uno sforzo maggiore, fornendo all'utilizzatore anche uno o più "**Sistemi di formazione**".

Ovviamente è anche necessario valutare "**Dove formare oltre che istruire**" e perché sia necessaria o richiesta la formazione.

La formazione, oltre che come conoscenza dei processi, va intesa anche come acquisizione delle capacità operative e può essere meglio definita addestramento.

L'addestramento è letteralmente il rendere destro; ovvero abile, esperto, pratico, capace di svolgere concretamente le operazioni richieste.

La formazione si acquisisce quindi sul campo mettendo in pratica le "istruzioni" e/o le nozioni teoriche apprese.

Dove formare oltre che istruire

Normalmente la formazione o addestramento sono previsti per attività ad alto rischio e/o molto complesse: uso di veicoli o velivoli pubblici o privati; conduzioni di impianti termici, nucleari, ecc...; processi di lavoro delicati e/o pericolosi; o più in generale per attività legate alla sopravvivenza dell'uomo; non ultimo l'intento di favorire un allineamento culturale nei Paesi meno industrializzati.

Per fare un esempio si può analizzare il processo per l'acquisizione della patente di guida. Esso si divide in teoria (istruzione) e pratica (addestramento).

Infatti un autista alle prime armi potenzialmente può essere molto istruito, ma sicuramente non ancora addestrato; cioè sa cosa si deve fare, come si deve fare, ma non è detto che riesca a farlo in modo perfetto e sicuro.

Analizzando bene questo processo si può comprendere come teoricamente venga ben interpretato ed applicato il concetto di formazione: con la ripetizione degli esami a chi viola le regole e con il rinnovo della patente, che considera il fattore di decadimento delle qualità necessarie alla conduzione del veicolo, riducendo il periodo di rinnovo con l'aumento dell'età.

Il valore aggiunto della formazione

Le normative hanno finalmente imposto (scusatemi se sono di parte) che il manuale d'istruzioni sia parte integrante della fornitura; ma purtroppo non è mai abbastanza, poiché dove non c'è sensibilità e cultura su questo argomento si vedono ancora lesinare gli investimenti in merito alla documentazione tecnica, come se fossero investimenti superflui o a fondo perduto.

Da un'analisi condotta presso alcuni nostri Clienti risulta non solo un ritorno immediato, dovuto agli apprezzamenti sui manuali di istruzioni e manutenzione, che qualificano in modo inequivocabile l'azienda, ma anche una richiesta di documentazione integrativa. Se da un lato può sembrare un'ulteriore incombenza, dall'altro potrebbe diventare il nuovo business.

Ovviamente questo risultato si raggiunge valorizzando la propria documentazione tecnica e gli sforzi fatti per ottenerla; evidenziando inoltre ai Clienti i vantaggi annessi all'applicazione e all'adozione di questi documenti.

Per documentazione integrativa si possono intendere svariate forme di documenti o di richieste; non ultima quella di sentirsi richiedere la documentazione, di macchine più vecchie, nella nuova articolazione o forma espositiva (vedi UNI 10893).

Per valutare i benefici più appariscenti basti pensare al training del personale in particolare con un turnover molto frequente, quando viene richiesta una particolare conoscenza del processo produttivo o quando si parla di affidabilità, o meglio fidatezza, del bene (*colgo l'occasione per informarVi che anche quest'argomento è allo studio sul tavolo del GL1*).

In conclusione abbiamo rilevato che qualunque Cliente con un livello produttivo elevato è disposto a pagare e riconoscere oltre al valore della macchina, anche quello per l'addestramento del proprio personale.

In quasi tutti i campi il fermo macchina ha un'incidenza notevole, per cui formazione e affidabilità del bene possono essere considerati il valore aggiunto per una politica commerciale vincente.

Come applicare formazione

Una volta valutata la necessità di proporre e/o applicare formazione ovvero addestramento, ci si deve interrogare su come trasferirla o trasmetterla e sul personale addetto a farlo.

Questi sono alcuni suggerimenti che sfociano dalle mie esperienze, dai gruppi di lavoro in cui sono coinvolto o dalle riunioni con i Clienti. Sarà mia premura informarVi su analisi più precise una volta stilato l'attuale progetto di norma.

- In primo luogo suggerisco di non imporre uno schema mentale molto rigido, poiché ognuno si costruisce il proprio; mentre è di fondamentale importanza imporre una terminologia specifica.
- Valutare il comportamento iniziale e/o definire i requisiti di base dell'operatore.
- Esporre i concetti in modo da
 - a) informare sulle funzioni; quali sono? quante sono?
 - b) analizzare le funzioni; perché le svolgo? quale effetto desidero?
 - c) applicare le funzioni; come le svolgo? quale effetto ottengo?
- Valutare il comportamento finale e/o cosa è stato recepito, come è stato recepito e in che modo viene applicato.

In quest'ultimo caso è utile pianificare anche delle check-list idonee alla verifica dell'addestramento e al mantenimento dello stato di addestramento stesso.

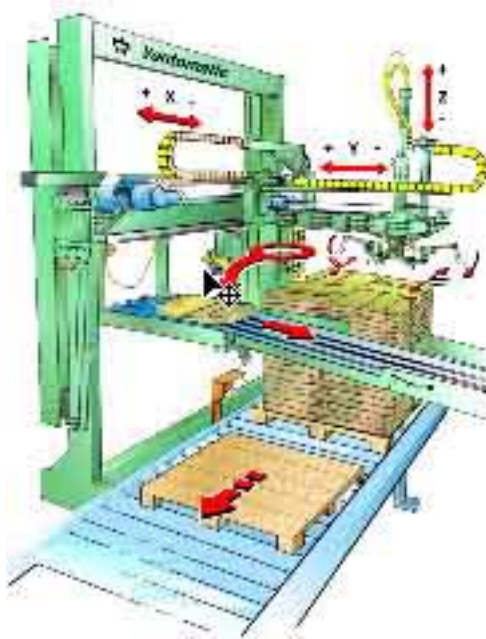
Sistemi di formazione

Sui mezzi e sistemi per il trasferimento dell'informazione tecnica o della formazione le nuove tecnologie ci offrono tantissime opportunità. Mi sono già espresso molteplici volte nei precedenti articoli della rubrica, quindi dirò sinteticamente che a seconda della complessità dell'operazione da svolgere si adatterà il sistema più idoneo:

- TRAINING - Comunicazione o dibattito verbale diretto;
- CORSI - Comunicazione o dibattito verbale indiretto;
- MANUALI CARTACEI - Testi coadiuvati da immagini statiche;
- MANUALI INFORMATICI - Iper-testi coadiuvati da riprese filmate o simulazioni al computer;
- INTERNET O MULTIMEDIA - Trouble shooting on-line o videoconferenza;....ecc....

Al piede dell'illustrazione ImageA scrivere: www.bazzoli.it for Ventomatic S.p.A.
La didascalia dell'illustrazione ImageA è la seguente:

L'illustrazione è senza ombra di dubbio il veicolo più immediato per il trasferimento dell'informazione tecnica. Il manipolatore è qui rappresentato in forma statica, ma pensate di vederlo in animazione mentre svolge il suo lavoro; nient'altro potrebbe essere così esaustivo.



www.bazzoli.it for Ventomatic S.p.A.

La didascalia dell'illustrazione ImageB è la seguente:

Sempre più spesso sui monitor delle macchine viene simulata la realtà; ad esempio: per mostrare le variazioni del parison sulle soffiatrici per corpi cavi; per mostrare come si piega ed incolla un fustellato sulle macchine per cartotecnica; per mostrare come si ottimizzano gli strati nella pallettizzazione; ecc...

