

La simulazione nella formazione degli addetti all'assistenza clienti

di Gian Luca Bolelli¹

Partiamo dal presupposto che il tecnico di assistenza clienti è un discendente di San Tommaso: non ci crede fino a quando non ci mette il naso, solo che nel suo caso il naso del Santo va sostituito con le mani.

Queste sono il suo veicolo di apprendimento più sviluppato.

Il tecnico di assistenza non comprende con l'udito o con la vista, come la maggior parte degli essere umani, bensì con le mani, oppure con delle estensioni tecnologiche delle stesse chiamate strumenti del mestiere.

Certo, se gli spiegate un concetto egli sembrerà aver capito, vi risponderà a tono e porrà anche domande pertinenti, ma questo però non implica il fatto che abbia veramente fatto proprio il messaggio.

Il formatore se ne renderà conto solamente quando sarà il momento di tradurre in pratica la teoria che con tanta cura si era premunito di spiegare in precedenza. Sguardi attoniti, domande fuori luogo, operazioni e procedure che arrivano a punti morti e che solo con l'intervento di un formatore esperto e dotato di pazienza infinita possono riprendere la loro strada naturale, sono il risultato più comune di giornate intere dedicate alla parte pratica di un corso tecnico.

Questo ovviamente, nonostante le stesse procedure e operazioni fossero state ampiamente sviscerate durante la formazione in aula e talvolta addirittura anticipate con una formazione a distanza.

Frustrante.

Però loro, i tecnici, son fatti così. Non è una colpa, si badi bene, bensì un 'modus operandi' o addirittura uno schema mentale che parte dalla formazione di base scolastica ed arriva, nel tempo, a pervadere tutta la loro vita professionale.

La formazione di tali 'soggetti' non può quindi prescindere da una parte pratica molto consistente, che gli anglosassoni hanno denominato "learning by doing"² nel tentativo riuscito perfettamente di descrivere un'attività complessa in 3 parole.

¹ Da 23 anni Formatore presso Emerson Network Power Academy, responsabile della formazione dei Formatori Tecnici Service International e dei Tecnici addetti all'Assistenza Clienti. E-mail: lucabolelli@libero.it

² Lett.le "Imparare facendo".

Il programma della parte pratica può essere ovviamente molto vario e dipenderà dalle particolarità dell'azienda o ente da cui la formazione viene svolta, nonché dal tipo di apparecchiature oggetto di tale formazione.

Si tratta in genere di eseguire delle procedure, tarature, settaggi, calibrazioni, accensioni e spegnimenti, sostituzioni di parti, test, installazioni, aggiornamenti o modifiche. Tutte quelle operazioni che lo studente avrà poi la necessità di eseguire una volta dal cliente finale. Si eseguono quindi simulazioni di azioni che saranno poi messe in pratica dai tecnici durante la loro esperienza professionale.

Trattasi di simulazioni perché le operazioni vengono eseguite in un ambiente protetto, sicuro, controllato dal formatore ed esente da qualsiasi rischio, sia per l'apparecchiatura che per lo studente, cosa che ovviamente non si verifica nella sua realtà quotidiana. L'esempio più classico e affascinante è ovviamente quello della formazione dei piloti di aeromobili che si svolge con l'aiuto di 'simulatori di volo'.

Ma noi vogliamo rimanere con i 'piedi per terra' ed occuparci dei nostri tecnici dell'assistenza tecnica.

A seconda del tipo di apparecchiatura su cui si va ad eseguire la formazione dei nostri tecnici, ogni organizzazione deciderà quali sono i requisiti hardware necessari per fare in modo che questi possano imparare e ricordare usando le mani.

L'azienda produttrice di telefoni mobili avrà sicuramente meno difficoltà a reperire l'hardware necessario rispetto a quella produttrice di macchine per la risonanza magnetica, per fare un esempio.

Il livello della simulazione, ovvero quanto questa è comparabile con la vita reale, è anch'esso una scelta dell'ente o azienda erogante la formazione.

L'esperienza mi ha confermato che più il livello della simulazione si avvicina al reale maggiori sono i risultati in termini di apprendimento, memorizzazione e reazione agli eventi straordinari "in campo".

C'è chi addirittura mi ha suggerito di svegliare gli studenti nel cuore della notte, andarli a prendere in hotel e portarli in azienda, chiedendogli di riparare l'apparecchiatura della sala corsi, che era stata preventivamente "dotata" di un bel guasto simulato. Così da rendere il tutto più realistico. Mi è sembrato un po' eccessivo, però rende bene l'idea dell'obiettivo.

Non so però se adesso sarei qui a poterlo raccontare.

Uno degli scogli più grossi da superare nell'ambito della simulazione in area pratica potrebbe essere il numero degli studenti operanti su una apparecchiatura. Seguendo la regola principale precedentemente enunciata, cioè di avere delle simulazioni il più possibile reali, si dovrà tendere ad avere lo stesso numero di tecnici operanti sulla macchina di formazione che poi si avrà anche nelle situazioni reali. Quindi se il tecnico dal cliente lavorerà da solo l'ideale sarà avere una macchina per ogni studente, viceversa si avranno tanti studenti quanti poi andranno ad operare nella realtà. Nel primo caso anche la presenza di due soli studenti operanti contemporaneamente su un prodotto darà luogo a delle dinamiche di scambio e supporto reciproco che nella vita reale non avranno poi modo di esistere. Questa attività di scambio, se in altri momenti del percorso formativo può essere considerata un arricchimento positivo per entrambi, nel momento dell'attività pratica in qualche modo andrà invece a diminuire l'efficacia formativa della nostra simulazione.

Va da sé che per macchine molto piccole, prima si faceva l'esempio dell'azienda produttrice di telefoni, il problema di avere una macchina per studente non esiste, ma

in molti casi, come quello del sottoscritto, le apparecchiature sono di dimensioni e costi tali che non è possibile avere a disposizione una unità per singolo studente.

Una possibile soluzione pratica a questo problema la si è sperimentata con l'utilizzo di macchine apposite, progettate per la simulazione e quindi appositamente per la formazione, che diano la possibilità di simulare parti dell'apparecchiatura, mettere in pratica procedure o altre azioni e che siano composte solo da alcune sezioni della macchina, così da renderle più piccole e ovviamente molto meno onerose dal punto di vista pecuniario. In questo modo si raggiunge l'obiettivo di avere un solo studente per ogni macchina, costringendolo ad operare senza aiuti esterni, ad usare le mani (ed il proprio cervello!) e così ad apprendere e ricordare meglio.

L'utilizzo di tali simulatori va accompagnato da un chiaro progetto formativo e da una visione d'insieme di quello che saranno le prove e gli esercizi da svolgere nell'area pratica, quindi con una lista dei suddetti corredata da spiegazioni e verifica dei risultati individuali da parte del formatore.

L'esperienza ci dice che aumenteranno esponenzialmente le domande, le richieste di supporto da parte di ciascun studente, incredibilmente anche quello timido o impacciato si farà avanti e porrà le sue domande, costretto dalla necessità di completare l'esercizio in completa autonomia.

Niente più "chiamate all'amico". Sei tu e la macchina.

Arrangiatevi.

Che poi, spesso senza che se ne rendano conto, è il loro metodo di apprendimento, come detto in precedenza.

Aumenterà così anche il lavoro e l'impegno richiesto in aula al formatore, il quale dovrà trovare il modo di dedicarsi a tutti in egual misura, senza tralasciare nessuno, cercando di mantenere la classe sincronizzata sugli stessi esercizi in modo da evitare che il più bravo finisca con ore di vantaggio rispetto agli altri e rimanga poi del tempo senza fare nulla. Esercizi di riserva che simulano situazioni non comuni o specifiche di determinati impianti vengono utili comunque nel caso in cui non si riescano ad evitare tali tempi morti.

L'oggetto simulatore può poi essere usato anche per dimostrare situazioni particolari, che per essere dimostrate con una macchina reale richiederebbero impianti appositi e un notevole dispendio di energie e denaro o coinvolgerebbero problematiche relative alla sicurezza non risolvibili in un'aula di formazione. In questo caso l'utilizzo della macchina simulatore non sarà individuale ma partecipata da tutti gli studenti, con l'obiettivo didattico appunto di dimostrare un funzionamento non replicabile sull'apparecchiatura reale.

Il simulatore quindi inteso come strumento formativo a tutti gli effetti, utilizzabile in vari modi, siano essi individuali che di aula, che riesce a migliorare l'apprendimento dei tecnici addetti all'assistenza clienti ponendoli di fronte a sfide che si ripresenteranno poi nella loro attività professionale giornaliera, sfruttando la loro intrinseca capacità di imparare, ricordare e comprendere attraverso l'esperienza pratica.

Nella realtà aziendale di cui faccio parte l'utilizzo di questi strumenti negli ultimi anni è andato sempre più aumentando, arrivando anche ad essere inviati alle sedi distaccate o estere come strumento didattico e di supporto tecnico.

Questo fatto è esplicativo dell'importanza che la simulazione riveste nella formazione dei tecnici, dimostrando altresì che tale pratica è imprescindibile per una qualsiasi attività formativa rivolta appunto a tecnici addetti all'assistenza clienti.

