

8 Modulo 8: VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

MODULO 8: VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO		
CONTENUTI	OBIETTIVI	STRUMENTI
Valutare che cosa impara l'apprendista	Conoscere il processo di valutazione	
I momenti della Valutazione Valutazione iniziale Valutazione in itinere Valutazione finale	Saper strutturare i momenti della valutazione	Scheda 8.1: Scheda di Valutazione delle competenze in ingresso Scheda 8.2: Scheda di monitoraggio dello sviluppo delle competenze dell'apprendista Scheda 8.3: Il libro di lavoro Scheda 8.4: Scheda di Monitoraggio
La Registrazione della formazione	Conoscere le metodologie operative con cui valutare il percorso di apprendimento dell'apprendista	Scheda 8.5: Scheda di registrazione della formazione
La Certificazione della formazione Certificare secondo i dispositivi previsti dalla regolamentazione regionale	Conoscere le modalità di attestazione e certificazione delle competenze	Scheda 8.6: Scheda di attestazione delle competenze
Valutazione finale del corso	Avere un <i>feedback</i> dai partecipanti al corso	Scheda 8.7: Questionario di gradimento finale - corso per tutor aziendali

8.1 Contenuti

Valutare che cosa impara l'apprendista

Il percorso di apprendistato è per sua natura un progetto integrato di apprendi-

mento che deve prevedere una sistematica riflessione sul procedere dell'esperienza e una progressiva "ritaratura" delle attività in funzione degli obiettivi iniziali, descritti nel Piano formativo individuale, attraverso il monitoraggio del percorso e la valutazione periodica di quello che il giovane sta imparando. La valutazione consiste nel fornire all'apprendista un insieme strutturato di informazioni di ritorno (*feedback*) sui risultati che riesce ad ottenere, che gli permettano di vedersi riconosciuti i propri progressi, e quindi di ricavare da queste conferme la motivazione e gli stimoli per impegnarsi, continuare ad investire le proprie energie e migliorare progressivamente le sue prestazioni. Il giovane nel contempo può comprendere le proprie carenze, per poter ragionare insieme al tutor su come fare per riuscire a superarle.

Il DM dell'8 febbraio 2000 - come le successive regolamentazioni regionali - prevede che il tutor esprima le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte del datore di lavoro. Il tutor esercita la funzione di valutazione attraverso la rilevazione del possesso da parte dell'apprendista delle competenze che il giovane deve padroneggiare per svolgere le attività lavorative. La valutazione delle competenze acquisite durante il percorso formativo è funzionale alla verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi dei singoli moduli o unità formative previsti nel Pfi.

Il processo di valutazione inizia all'ingresso dell'apprendista in azienda, a partire dalle competenze che il nuovo assunto già possiede, per focalizzare ciò che dovrà apprendere durante tutto il percorso formativo; continua in itinere, con momenti di valutazione strutturati, per verificare gli apprendimenti ed individuare le carenze da colmare, e termina al concludersi della formazione con una valutazione finale complessiva. Parallelamente tutte le informazioni che riguardano l'evoluzione degli apprendimenti sono registrate dall'azienda, e dall'eventuale centro di formazione che integra l'erogazione della formazione, fino ad arrivare all'attestazione del percorso e dei risultati da parte dell'azienda. Secondo le previsioni regionali, talora è possibile anche una certificazione delle competenze, funzione a titolarità della Regione stessa. Le competenze acquisite possono infine essere registrate sul libretto formativo, strumento di raccolta delle esperienze formative e delle relative conoscenze acquisite. Gli elementi raccolti da tutor e apprendista, utilizzati in tutte le fasi del progetto formativo, permettono un confronto tra la valutazione del formatore e l'autovalutazione della persona in formazione, su cui potrà basarsi una pianificazione trasparente e comune delle procedure funzionali alla crescita professionale.

I momenti della Valutazione

Il processo di valutazione è articolato in tre momenti distinti: la valutazione delle competenze in ingresso, intermedia e finale.

Valutazione iniziale

L'intero processo di formazione non può prescindere da una più generale valutazione delle competenze che l'apprendista deve acquisire, identificate alla luce delle conoscenze e abilità che il giovane già possiede al momento dell'ingresso in azienda. La valutazione in itinere e finale saranno attendibili solo se all'inizio sono state individuate le competenze pregresse del giovane (conoscenze professionali e metodologiche) e definite in modo preciso quelle che egli dovrà acquisire al termine del percorso.

Una puntuale definizione del Piano formativo individuale, che descrive l'intero percorso formativo che l'apprendista dovrà svolgere, permetterà di pianificare al meglio i momenti di valutazione lungo tutto il percorso di apprendimento dell'acquisizione delle competenze descritte nel piano stesso.

La valutazione delle competenze in ingresso è finalizzata ad accertare il livello di competenze che l'apprendista possiede al fine di strutturare il percorso formativo in modo coerente ed effettivamente rispondente ai bisogni formativi manifestati, facendo riferimento alla necessità di garantire un approccio personalizzato, dando luogo alla formulazione di un percorso individualizzato (vedi **Scheda 8.1**). Ciò appare indispensabile se si pensa all'eterogeneità dell'utenza, in relazione alle differenze di esperienza, età, titolo di studio, oltre che alle diversità di contesti aziendali, in relazione alle attività svolte, agli stili di gestione delle risorse umane, all'investimento nella formazione dell'apprendista.

All'inizio del percorso di apprendimento, nell'ambito dell'Accoglienza ma anche nelle fasi iniziali di momenti formativi, è necessario definire non solo "cosa", ma anche "come" e "quando" sarà valutato. Ciò aumenta la chiarezza dei risultati attesi e facilita la gestione della valutazione. Comunicare fin da subito all'apprendista cosa sarà valutato rafforza la "trasparenza" dell'azione di valutazione, abbassando l'ansia del giovane e creando condizioni più favorevoli alla sua collaborazione. Inoltre, chiarire i comportamenti che verranno valutati costituisce di per sé un'ulteriore indicazione che aiuta il giovane a comprendere meglio in che direzione deve orientare il suo impegno; esplicitare il "quando" aiuta il giovane a darsi dei confini temporali entro cui migliorare una determinata prestazione o raggiungere uno specifico obiettivo.

Valutazione in itinere

I momenti di valutazione intermedia saranno pianificati in rapporto al piano di dettaglio delle attività previste per l'apprendista, stilato sulla base del Piano formativo individuale. Non è necessario che essi siano particolarmente frequenti, ma è utile collocarli dopo che il giovane ha avuto modo di misurarsi con prestazioni che richiedono l'utilizzo integrato di un gruppo significativo di competenze e prima del "passaggio" ad un livello più complesso di attività.

La presenza di periodici e sistematici momenti di valutazione durante il percorso formativo, condotti anche attraverso strumenti semi-strutturati (vedi **Scheda 8.2**), semplifica e rende più attendibile la valutazione finale delle competenze

acquisite dal giovane al termine dell'apprendistato. Il tutor aziendale, solitamente con scadenza trimestrale o semestrale, dopo aver raccolto e sistematizzato le rilevazioni effettuate, sintetizzate in una apposita scheda, procede alla valutazione delle competenze da acquisire da parte dell'apprendista con l'obiettivo di fare il punto della situazione, adattare gli obiettivi, controllare l'acquisizione delle competenze conformemente alle esigenze del programma di formazione. Egli valuta l'evoluzione dell'acquisizione delle competenze, verifica gli obiettivi di formazione e formula le eventuali misure di sostegno da adottare per migliorare il processo di apprendimento, con l'obiettivo di effettuare una riflessione sul suo processo d'apprendimento e di sviluppo professionale, anche alla luce delle valutazioni dell'apprendista stesso (vedi **Scheda 8.3**).

La valutazione dei risultati raggiunti costituisce uno dei momenti più delicati della relazione tra tutor e apprendista. Da una parte bisogna illustrare con molta chiarezza che cosa il giovane è riuscito ad ottenere e quali sono le sue carenze. Dall'altra è importante curare il modo in cui i risultati vengono presentati e discussi. L'apprendista va messo nelle condizioni di capire che la valutazione serve per aiutarlo a migliorare. Anche nel caso di un raggiungimento solo parziale dei risultati, e della presenza di "lacune" da colmare, egli deve ricavare dal confronto con il tutor la fiducia che può riuscire e gli stimoli per impegnarsi ancora di più. Se il giovane esce dall'incontro con il tutor con la convinzione che non è possibile fare meglio, perché egli non è all'altezza della situazione oppure perché gli "altri" non lo aiutano a sufficienza, inevitabilmente abbasserà il proprio impegno e i futuri risultati saranno ancora più insoddisfacenti.

I momenti di valutazione correlati alle singole attività formative sono funzionali all'apprendista per:

- mantenere un'elevata consapevolezza del percorso che sta compiendo e dei risultati che sta conseguendo;
- comprendere le ragioni di eventuali variazioni del piano di lavoro iniziale;
- essere in grado di valutare i risultati che raggiunge;
- essere consapevole di eventuali carenze;
- capire che cosa deve fare per migliorare.

Un ponderato giudizio finale su che cosa è stato effettivamente imparato dall'apprendista è funzionale anche all'impresa per:

- capire se l'investimento fatto sul giovane apprendista ha portato buoni risultati;
- stabilire su che cosa questo lavoratore dovrà ulteriormente impegnarsi per proseguire la sua carriera professionale;
- verificare se introdurre dei miglioramenti per gestire i futuri inserimenti;
- attestare le competenze acquisite dal giovane apprendista.

Accanto all'osservazione del comportamento del soggetto nella situazione lavorativa, sia a livello professionale che sociale, e delle procedure attuate per le esercitazioni pratiche, il colloquio è lo strumento maggiormente utilizzato per la raccolta delle informazioni necessarie alla valutazione. I colloqui tra l'appren-

dista e il tutor, pianificati, organizzati e svolti in maniera regolare e strutturata, hanno l'obiettivo di trattare del quotidiano professionale e dell'apprendimento in azienda così come delle questioni di passaggio tra teoria e pratica, chiarendo alcuni aspetti e dando un riscontro al fine di concordare obiettivi e misure adeguate per raggiungerli, verificando nel contempo la coerenza con il Piano formativo individuale. Con il colloquio il tutor ha l'opportunità di rilevare se e in che misura l'apprendista dimostra di comprendere l'entità del compito, di ricordare le nozioni apprese o di memorizzarne delle nuove, di adottare un comportamento adeguato al compito, ecc.

Valutazione finale

Solitamente sono previste singole verifiche alla fine di determinate procedure di apprendimento, più o meno complesse, ed un momento di valutazione finale complessiva dell'intero percorso formativo.

La verifica del grado di apprendimento a valle del singolo intervento formativo, effettuata di solito mediante la somministrazione di specifici strumenti, contribuisce alla valutazione finale complessiva dell'efficacia della formazione, attraverso l'analisi delle prestazioni dell'apprendista e del grado di abilità raggiunto in base agli obiettivi iniziali (vedi **Scheda 8.4**).

Le modalità e gli strumenti con cui si può verificare se l'apprendista ha raggiunto gli obiettivi previsti sono curati dal tutor e dai docenti dell'agenzia di formazione, se l'apprendista svolge anche una formazione extra aziendale, e variano a seconda dei contenuti e delle attività che il giovane viene chiamato a svolgere, anche in base a specifiche indicazioni procedurali in merito stabilite dalla Regione e/o dalla contrattazione collettiva.

In alcuni casi, per valutare determinate attività, il tutor deve raccogliere informazioni presso altre figure con le quali l'apprendista ha svolto i compiti professionali in affiancamento. In questo caso sarà opportuno presentare preventivamente a queste persone una apposita scheda di valutazione, in modo da evitare "interpretazioni ambigue" di che cosa bisogna osservare. L'utilizzo di moduli di facile compilazione favorirà una rilevazione più sistematica e oggettiva dei comportamenti dell'apprendista, aumentando l'attendibilità delle valutazioni delle figure coinvolte. Si rinvia alla scheda di approfondimento (vedi Sezione II - *Scheda 3 - La Valutazione*) per una dettagliata e più specifica descrizione dell'utilizzo del colloquio nella valutazione finale.

La Registrazione della formazione

La registrazione delle attività svolte e delle competenze acquisite, curata dal tutor aziendale di riferimento, avviene in alcuni momenti significativi del percorso formativo, attraverso strumenti di facile compilazione più o meno strutturati (schede di monitoraggio, di verifica, di attestazione), solitamente predisposti in base a format elaborati dall'azienda stessa o forniti dalla Regione o dai contratti collettivi, che raccolgono e documentano in maniera dettagliata le informazioni

e le attività svolte relative alle tappe dell'apprendimento (vedi **Scheda 8.5**). Ciò facilita la verifica dei risultati, permette di pianificare gli obiettivi e le misure da adottare per raggiungerli, di monitorare il processo di apprendimento e quindi di valutare la pratica professionale durante tutto il percorso formativo.

Per la registrazione delle informazioni raccolte tramite colloqui, osservazione diretta e osservazione dei superiori o dei colleghi, si usano solitamente delle semplici schede di registrazione delle attività, strumenti facilmente fruibili dal tutor e dall'apprendista stesso, che parallelamente può annotare e registrare le esperienze formative realizzate e le osservazioni personali, funzionali ad avere anche il suo punto di vista sulle attività realizzate e sulle relative criticità incontrate.

Le competenze acquisite durante la formazione in apprendistato verranno riportate su un apposito strumento di registrazione creato per ogni singolo apprendista e compilato con la formazione effettuata. Alla scheda potranno essere allegati attestati dei corsi, qualificazioni e le eventuali valutazioni del successo formativo. Ciò permette la registrazione dei risultati dei segmenti formativi annotati in modo che nel tempo venga realizzata una vera e propria "agenda formativa" che accompagna l'apprendista, per una facile rintracciabilità della formazione effettuata dal singolo.

La Certificazione della formazione

Il tutor aziendale è il responsabile della pianificazione della procedura e dello svolgimento della valutazione. Egli accerta e verifica, a partire dal Piano formativo individuale, la progressiva acquisizione delle competenze professionali dell'apprendista e, al termine del periodo di apprendistato, attesta quelle raggiunte nel percorso in impresa, dandone eventualmente comunicazione alla struttura competente qualora richiesto dalle disposizioni regionali o contrattuali (vedi **Scheda 8.6**).

Le imprese che erogano all'interno la formazione di base e trasversale che dovrebbe rientrare nell'offerta formativa pubblica, devono attestarne il regolare svolgimento secondo le indicazioni operative sulla registrazione stabilite nelle direttive regionali, utilizzando la specifica modulistica solitamente predisposta dalla Regione. Le unità formative dovranno prevedere specifiche prove di valutazione, a seguito delle quali vi è il riconoscimento delle competenze acquisite e il rilascio di una certificazione che può costituire credito formativo se previsto dalle specifiche normative regionali. Al termine di ciascuna annualità formativa è comunque previsto il rilascio di un attestato di frequenza secondo il modello stabilito dalle singole amministrazioni regionali.

L'eventuale formazione esterna, erogata da agenzie formative accreditate, deve essere anch'essa attestata. Generalmente esistono appositi modelli standard forniti dalla Regione, utili ai fini del riconoscimento delle attività. La predisposizione, la compilazione e la cura dei registri sono a carico dell'agenzia formativa, secondo le indicazioni operative regionali.

Come previsto dalla normativa il tutor rileva il grado di sviluppo delle competenze, valuta la qualità delle prestazioni dell'apprendista facendo riferimento a quanto indicato nel piano formativo e contribuisce alla attestazione finale che rilascia l'azienda. In alcuni casi è possibile che ci sia anche una "certificazione" delle competenze acquisite, demandata alla Regione che "regolamenta le modalità di certificazione dei risultati dell'attività formativa svolta"¹. Tale certificazione riguarda tutto l'intervento formativo, svolto sia nella modalità extra aziendale che aziendale, e generalmente si rilascia a richiesta dell'apprendista, in esito a specifica procedura di valutazione. Attraverso la certificazione l'organismo pubblico, o un altro soggetto da esso specificamente abilitato, rilascia, a seguito di verifica mediante prove, un attestato formale relativo al possesso di determinate competenze da parte dell'individuo, che ha validità nell'ambito del sistema formativo ai fini di riconoscimento di crediti formativi. Anche al termine degli interventi di formazione esterna viene rilasciato un attestato, utile a documentare l'assolvimento dell'obbligo di formazione da parte dell'azienda e dell'apprendista stesso.

In stretta relazione alla definizione del quadro normativo nazionale e regionale sui temi della certificazione e dei crediti formativi, alcune amministrazioni regionali promuovono la sperimentazione del **Libretto Formativo** del cittadino, uno strumento pensato per raccogliere, sintetizzare e documentare le diverse esperienze di apprendimento dei lavoratori, nonché le competenze da essi acquisite nella scuola, nella formazione, nel lavoro e nella vita quotidiana. Il libretto è stato introdotto quale dispositivo per migliorare la spendibilità delle competenze e l'occupabilità delle persone nell'attuale mercato del lavoro, caratterizzato dalla flessibilità e da frequenti cambiamenti di datore di lavoro. Il libretto formativo, rilasciato dalla Regione o da un soggetto da essa appositamente delegato, contiene, oltre alle informazioni personali, i titoli d'istruzione e di formazione, le esperienze formative e le competenze acquisite in modo formale (nella formazione specialistica, nei corsi in materia di sicurezza sul lavoro, nella formazione continua) o non formale, nonché le tappe dell'itinerario formativo e le competenze acquisite da ogni apprendista, al fine di consentire una tracciabilità nel corso del tempo delle competenze acquisite, descritte e certificate secondo le procedure regionali, nonché una programmazione della futura formazione.

In attesa della messa a regime del Libretto Formativo su tutto il territorio nazionale, alcuni settori hanno introdotto per via contrattuale dispositivi analoghi, generalmente denominati allo stesso modo, al fine di ottemperare all'obbligo di registrazione della formazione effettuata dall'apprendista previsto anche dal Testo Unico.

1. DM 8.4.1998, art. 5.

Valutazione finale del corso

Alla fine del percorso formativo sarà utile somministrare ai partecipanti un questionario di gradimento sull'attività di formazione appena conclusa con l'obiettivo di avere un feedback sui contenuti trattati, le modalità di svolgimento e le eventuali criticità rilevate. Le informazioni emerse saranno utilizzate per migliorare gli interventi formativi futuri e adeguarli alle reali necessità degli utenti. Si presenta un esempio di scheda che dovrà essere "calibrata" dal formatore a seconda degli utenti del corso e dei contenuti trattati (vedi **Scheda 8.7**).

NOTA PER IL FORMATORE

Il processo di Valutazione e i relativi strumenti si diversificano da regione a regione in base ai dettami della normativa regionale ed alle indicazioni fornite dai Ccnl. La metodologia e gli strumenti proposti devono essere inoltre adattati, ed eventualmente semplificati, per la loro reale applicabilità, alla prassi lavorativa delle singole realtà aziendali e calibrati in base alle dimensioni e all'organizzazione e dell'impresa in cui si lavora.