

UNO STRUMENTO PER LA MISURAZIONE DEI COSTRUTTI DI QUALITÀ PERCEPITA NELLA FORMAZIONE DEGLI ADULTI. CARATTERISTICHE METRICHE E NORME

AN INSTRUMENT FOR THE MEASUREMENT OF THE PERCEIVED QUALITY CONSTRUCTS IN ADULTS TRAINING. METRICS CHARACTERISTICS AND NORMS

*di Carlo Bisio**

Parole chiave: *qualità percepita; formazione; apprendimento; validità di costrutto.*

Key - words: *perceived quality; training; learning; construct validity.*

Riassunto.

Nell'articolo viene presentato uno strumento finalizzato alla misurazione dei costrutti di qualità percepita aventi una rilevanza per l'efficacia nella formazione degli adulti. Lo strumento è un questionario da somministrare ai partecipanti al gruppo di formazione; ne viene presentato il testo integrale, i risultati dell'applicazione a 629 soggetti in formazione (44 gruppi), i risultati delle analisi fattoriali e la discussione della validità e della attendibilità. Sono anche presentate le norme per la valutazione dei costrutti a livello individuale e di gruppo.

Summary.

An instrument is presented for the measurement of the perceived quality constructs relevant for adults training efficacy. This instrument is a questionnaire to be administered to the group members; the full text is presented as well as the results of the application to 629 subjects (44

* Psicologo del lavoro e delle organizzazioni, consulente e formatore. Docente a contratto presso l'Università degli Studi di Milano-Bicocca – Facoltà di Psicologia.

groups), factor analysis results and the discussion about validity and reliability. Furthermore norms for the assessment of individuals and groups are shown.

Introduzione

Molto spesso nella pratica professionale della formazione si ritiene utile ricavare dati dai partecipanti sulla qualità da essi percepita nel servizio formativo.

Si ritiene infatti che le percezioni del processo formativo che i partecipanti hanno siano importanti per l'ottenimento di risultati. Nello storico modello di Kirkpatrick (1967) il primo livello di risultato coincide con ciò che l'autore chiama la *reazione dei partecipanti*. Nei modelli che da esso sono derivati (ad es. Hamblin, 1974; applicazione nel panorama italiano in Amietta, Amietta, 1989), si conferma l'importanza che questo aspetto ha nel contribuire a risultati di ordine diverso.

Interessa quindi al professionista della formazione cogliere gli aspetti soggettivi legati al momento formativo, collegati ai fattori di processo (Bruscaglioni, 1991); ciò consente di monitorare sia le condizioni per un investimento energetico verso l'apprendimento, sia la presenza e la qualità di criticità o punti di forza presenti nel processo formativo.

La qualità del processo formativo, in questa prospettiva, è misurabile qualora sia possibile rilevare le rappresentazioni elaborate dal gruppo e dai singoli soggetti circa l'idoneità del processo a portare verso l'apprendimento, quindi a generare in loro una motivazione a mettere in campo energie per apprendere. La *qualità della formazione*, in questa accezione, è quella caratteristica del processo formativo che contribuisce ad aumentare la probabilità che il gruppo ed i singoli soggetti mettano in campo quelle energie necessarie ad ottenere un apprendimento. Essa non coincide con l'*efficacia della formazione*: l'efficacia è il grado di raggiungimento degli obiettivi; va da sé che un processo di qualità porterà più probabilmente ad un raggiungimento di obiettivi d'apprendimento, quindi ad una maggiore efficacia.

Altrove (Bisio, 1996, 1997) è stata proposta una modalità per lo studio di costrutti di qualità percepita. Successivamente (Bisio, 2002) è stato proposto uno strumento¹ dedicato alla misurazione di alcuni di tali costrutti più significativi. Dopo avere approfondito la conoscenza dello strumento e svolto su un campione più numeroso analisi più approfondite, si propone nel seguito una revisione dello strumento, riportandolo integralmente con le relative norme.

Lo strumento sperimentale

Lo strumento originario era un questionario costituito da 57 item relativi a 13 scale fattoriali ed alcuni item di controllo sul *modus operandi* (relativi alla tendenza a fornire risposte compiacenti e ad impegnarsi nella compilazione). Esso, a sua volta, era nato da una serie di interviste svolte con l'obiettivo di individuare le aree verso cui rivolgere l'attenzione e di raccogliere verbalizzazioni adatte coerenti con il vocabolario utilizzato dal target delle somministrazioni. Successivamente alla stesura del questionario, una somministrazione ad un campione di persone in formazione con

¹ Denominato GLAM – Group Learning Assessment Monitor.

successiva analisi degli item supportata da analisi fattoriale (cfr. Bisio, 2002) ha consentito di ottenere le scale fattoriali.

Alcuni limiti di tale strumento erano l'elevata numerosità degli item², e il fatto che la struttura fattoriale non era stata verificata da un'unica analisi. Infatti, diversi sottoinsiemi di item erano stati separatamente sottoposti ad analisi, con l'intenzione di mantenere separati gli item con significati relativi alle percezioni della situazione formativa – *qualità del servizio* – da altri che erano, invece, rivolti alla percezione di efficacia dell'evento formativo – *efficacia del servizio*.

La revisione dello strumento si proponeva di tendere al superamento di tali limiti attraverso una migliore soluzione fattoriale, ottenuta da un'unica analisi, ed una successiva cernita degli item al fine di diminuirne la numerosità.

Il campione

Tra il 1997 ed il 2004 lo strumento è stato utilizzato con numerosi gruppi; è stato possibile, per le condizioni di somministrazioni controllate, inserire nella banca dati che ha costituito il campione 44 gruppi, per un totale di 629 soggetti. I gruppi sono stati reperiti in diverse sedi del Nord Italia (Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige), presso 9 organizzazioni erogatrici di formazione (aziende o centri di formazione).

Data la natura dello strumento e delle dimensioni che esso misura, che sono sicuramente individuali, ma nate e coltivate in un contesto di gruppo (cfr. Bisio, 1998, 2002 cit.), gli output possibili sono sia a livello individuale che gruppale. In conseguenza di ciò nel seguito saranno fornite sia le caratteristiche del campione sia le norme individuali e di gruppo.

Il campione di soggetti

Tabella 1 – Età

	Frequenza	Percentuale
Fino a 20 anni	69	11,0
Da 21 a 30 anni	268	42,6
Da 31 a 40 anni	161	25,6
Da 41 a 50 anni	95	15,1
Da 51 a 60 anni	18	2,9
Oltre I 60 anni	6	1,0
Non risponde	12	1,9
Totale	629	100,0

Tabella 2 – Sesso

	Frequenza	Percentuale
Femminile	293	46,6
Maschile	309	49,1

² Nonostante il tempo medio di compilazione non fosse superiore a 15 minuti, l'impatto con uno strumento di 5 pagine talvolta non facilitava l'atteggiamento positivo verso la compilazione.

Non risponde	27	4,3
Totale	629	100,0

Tabella 3 – Scolarità

	Frequenza	Percentuale
Diploma o laurea	562	89,3
Altri titoli di studio inferiori	65	10,3
Non risponde	2	,3
Totale	629	100,0

Tabella 4 – Posizione lavorativa

	Frequenza	Percentuale
Lavoratore dipendente	331	52,6
Lavoratore autonomo	28	4,5
In cerca di prima occupazione	93	14,8
Disoccupato (dopo esperienze di lavoro significative)	23	3,7
Studiante	67	10,7
Studiante-lavoratore	56	8,9
Altro	19	3,0
Non risponde	12	2,0
Totale	629	100,0

Il campione di gruppi

Le variabili più rilevanti attraverso le quali sono stati classificati i gruppi sono relative al tipo di evento formativo: *contenuto prevalente* (tecnico o gestionale-relazionale) e *durata* (“breve” cioè fino ad una settimana; “media” cioè oltre una settimana e fino a 350 ore; “lunga” oltre a tale soglia, fino al massimo di circa 1000 ore; nella durata sono compresi eventuali periodi di stage).

Nelle seguenti tabelle si evidenzia la distribuzione dei gruppi nelle due variabili.

Tabella 5 – Contenuto prevalente

	Frequenza	Percentuale
GESTIONALE	19	43,2
TECNICO	25	56,8
Totale	44	100,0

Tabella 6 – Durata

	Frequenza	Percentuale
Breve	16	36,4
Lunga	11	25,0
Media	17	38,6
Totale	44	100,0

Si riportano infine le statistiche descrittive relative alla numerosità dei gruppi.

Tabella 7 – Numerosità

	Minimo	Massimo	Media	Deviazione
--	--------	---------	-------	------------

Numero di partecipanti	3	28	14,30	standard 4,563
------------------------	---	----	-------	-------------------

Individuazione delle scale

La soluzione fattoriale definitiva ha individuato 7 fattori che spiegano il 63,8 della varianza, con autovalore fra 6,4 e 2,3³. Sono stati sottoposti ad analisi soltanto gli item appartenenti alle originarie scale fattoriali, con esclusione degli item di controllo del modus operandi.

In tabella 8 si riporta la matrice ruotata dell'analisi condotta.

Tabella 8 – Matrice ruotata della soluzione fattoriale

	1	2	3	4	5	6	7
I docenti hanno saputo interessare noi partecipanti	,733						
I docenti sono riusciti a far sentire le persone a proprio agio	,712						
Il rapporto con l'istruttore è stato incoraggiante	,692						
E' stata notevole la capacità dei docenti di farsi seguire	,673						
Mi sono stati resi semplici dei concetti che sembravano difficili	,650						
I concetti difficili sono stati resi alla portata di tutti	,645						
Il corso ha tenuto conto delle mie aspettative iniziali	,575		,404				
Le situazioni create nel corso sono state efficaci per fare acquisire delle conoscenze	,565						
Mi è stato chiaro che gli argomenti che venivano trattati servivano per l'attività lavorativa	,533				,475		
Mi è stato fatto vedere che aveva un senso per noi partecipanti quello che facevamo	,507						
Desideravo partecipare ad un corso come questo	,453		,441				
La formazione ed il lavoro hanno avuto degli obiettivi in comune							

³ La soluzione è stata preferita ad altre al fine di ottenere una piena interpretabilità dei fattori, una sufficiente numerosità di item in ogni fattore, una percentuale di varianza spiegata da ogni fattore di almeno 4,5.

La formazione può aiutarmi anche a gestire certe situazioni complesse della vita		,785				
Questo corso mi aiuterà a migliorare anche in quello che faccio al di fuori del lavoro		,740				
L'impegno che mi è stato richiesto è stato ripagato dal fatto di capire certi aspetti della vita		,655				
Ho pensato che dopo il corso avrò acquisito molte capacità utili anche al di fuori del lavoro		,642				
Un corso come questo dà una crescita delle persone		,588				
Grazie a corsi come questo imparo meglio a mettermi nei panni delle altre persone		,584				
Questo corso mi darà modo di impiegare le cose che acquisisco anche nella vita privata		,578				
Esco da questo corso con dimestichezza su ciò che andrò a fare al lavoro			,706			
Ciò che ho appreso mi servirà per essere più padrone del mio mestiere			,625			
Dopo il corso sarò in grado di affrontare il mio lavoro in modo tranquillo			,611			
Questo periodo di formazione accrescerà le mie capacità lavorative			,595			
Tornando al lavoro sarò in grado di agire con nuove capacità			,594			
Al lavoro mi sentirò più padrone di certi concetti utili per operare			,552			
Il corso ha tenuto conto delle mie motivazioni			,434			
Le relazioni instaurate nel gruppo di partecipanti mi hanno aiutato ad apprendere				,761		
Ho avuto con gli altri partecipanti uno scambio di esperienze				,749		
L'aggregazione con gli altri partecipanti mi ha				,732		

aiutato nell'imparare							
Vi è stata comunicazione di valori tra i partecipanti				,720			
Lo scambio all'interno del gruppo di partecipanti mi ha aiutato nel conseguire i risultati				,708			
La conoscenza dei modi di pensare degli altri che ho incontrato nel corso mi ha aiutato a crescere		,405		,598			
Nel gruppo di partecipanti vi sono state delle forti aspettative				,564			
Nel corso è stato fatto riferimento alla realtà lavorativa	,414				,698		
In questo corso mi è sembrato che la realtà del lavoro sia stata tenuta presente	,450				,608		
Durante il corso mi è stata data la capacità di interpretare correttamente il mio ruolo lavorativo					,578		
Durante il corso di formazione è stata rappresentata la situazione lavorativa	,418				,538		
Nel corso mi sono sentito una persona con delle responsabilità							
Ciò che avverrà dopo il corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire						,739	
Ciò che cambierà nel mio lavoro grazie al corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire						,727	
Dopo il corso starà a me far coincidere ciò che ho imparato con ciò che dovrò fare						,676	
Dipende molto da me il fatto che la formazione sia un accrescimento anche personale						,666	
Ho avuto il timore di potermi trovare in difficoltà al momento di agire sul lavoro							,747
Durante il corso ho avuto preoccupazione pensando al momento in							,686

cui affronterò il lavoro							
Vi sono stati momenti in cui ho avvertito di avere delle carenze							,648
Il corso è stato difficile							,622

Metodo di estrazione: analisi delle componenti principali. Metodo di rotazione: Varimax con Kaiser Normalization. Sono riportate le saturazioni fattoriali superiori a 0.4.

Per la composizione delle scale sono stati selezionati 4 item per ogni fattore con esclusione del fattore 5, che non aveva una sufficiente numerosità di item con purezza fattoriale.

Le scale sono quindi risultate 6, ciascuna composta dai 4 item maggiormente saturi nei relativi fattori. Esse sono descritte nella tabella 9, con relativa denominazione.

Tabella 9 – Le scale dello strumento

Scala 1 Docenza Percezione della capacità dei docenti nel gestire il processo di apprendimento	I docenti hanno saputo interessare noi partecipanti
	I docenti sono riusciti a far sentire le persone a proprio agio
	Il rapporto con l'istruttore è stato incoraggiante
	E' stata notevole la capacità dei docenti di farsi seguire
Scala 2 Capacità extralavorative Percezione di avere accresciuto capacità che servano anche al di fuori del lavoro, come persona	La formazione può aiutarmi anche a gestire certe situazioni complesse della vita
	Questo corso mi aiuterà a migliorare anche in quello che faccio al di fuori del lavoro
	L'impegno che mi è stato richiesto è stato ripagato dal fatto di capire certi aspetti della vita
	Ho pensato che dopo il corso avrò acquisito molte capacità utili anche al di fuori del lavoro
Scala 3 Capacità lavorative Percezione di avere accresciuto capacità che servano al lavoro, come lavoratore	Esco da questo corso con dimestichezza su ciò che andrò a fare al lavoro
	Ciò che ho appreso mi servirà per essere più padrone del mio mestiere
	Dopo il corso sarò in grado di affrontare il mio lavoro in modo tranquillo
	Questo periodo di formazione accrescerà le mie capacità lavorative
Scala 4 Gruppo Percezione della funzionalità del gruppo	Le relazioni instaurate nel gruppo di partecipanti mi hanno aiutato ad apprendere
	Ho avuto con gli altri partecipanti uno scambio di esperienze
	L'aggregazione con gli altri partecipanti mi ha aiutato nell'imparare
	Vi è stata comunicazione di valori tra i partecipanti

Scala 5 Responsabilizzazione Responsabilizzazione personale nell'ottenimento di un risultato organizzativo o personale in seguito alla formazione	Ciò che avverrà dopo il corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire
	Ciò che cambierà nel mio lavoro grazie al corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire
	Dopo il corso starò a me far coincidere ciò che ho imparato con ciò che dovrò fare
	Dipende molto da me il fatto che la formazione sia un accrescimento anche personale
Scala 6 Difficoltà Percezione di una personale difficoltà nell'apprendimento o nella futura applicazione sul campo	Ho avuto il timore di potermi trovare in difficoltà al momento di agire sul lavoro
	Durante il corso ho avuto preoccupazione pensando al momento in cui affronterò il lavoro
	Vi sono stati momenti in cui ho avvertito di avere delle carenze
	Il corso è stato difficile

Caratteristiche psicometriche delle scale e norme

Validità

La *validità di contenuto* è stata presidiata attraverso la stesura dell'originario strumento nel fatto di avere individuato le aree rilevanti e la fraseologia per gli item sulla base di interviste. Le verbalizzazioni di formatori e di persone in formazione hanno fornito il materiale da cui si è attinto per la stesura degli item.

La *validità di costrutto* è stata perseguita attraverso la selezione degli item che è stata fatta grazie all'analisi fattoriale, oltre ad una verifica della pertinenza e della rilevanza, rispetto alla letteratura e alla prassi, delle scale individuate.

Attendibilità

Si è verificata la consistenza interna delle scale attraverso l'Alpha di Chronbach (tabella 10).

Tabella 10 – Consistenza interna delle scale fattoriali

Scala	Alpha
Scala 1 Docenza	0.87
Scala 2 Capacità extralavorative	0.86
Scala 3 Capacità lavorative	0.78

Scala 4 Gruppo	0.83
Scala 5 Responsabilizzazione	0.77
Scala 6 Difficoltà	0.65

Norme individuali e di gruppo

I punteggi nelle singole scale si calcolano come semplice media dei 4 relativi item (cfr. tabella 9); nello strumento di rilevazione (cfr. appendice) gli item relativi alle sei scale sono alternati. È poi possibile ricavare punti z, o loro trasformazioni, in base alle norme illustrate nel presente paragrafo. In ragione dell'interesse sull'individuo o sul gruppo è necessario utilizzare norme diverse.

Sono stati ricavati quindi due tipi di norme: lo strumento misura, infatti, costrutti espressi da individui, quindi sono utili norme individuali; essi, però, sono in gran parte legati alla situazione contingente di gruppo, all'evento formativo condiviso e sono quindi utili anche norme riferite ai gruppi (ad esempio quando si vogliono confrontare medie di gruppi diversi).

In tabella 11 si forniscono le norme relative al campione totale, ai subcampioni maschile e femminile; nelle tabelle 12 e 13 le norme in base al titolo di studio (soggetti di scolarità medio-superiore pari a diploma o laurea, rispetto a soggetti in possesso di altri titoli di studio) e alla posizione lavorativa (soggetti già inseriti nel mondo del lavoro o non ancora inseriti).

Tabella 11 – Norme individuali (campione totale e subcampioni in base al genere)

	<i>Campione totale</i> <i>n = 629</i>		<i>Campione maschile</i> <i>n = 309</i>		<i>Campione femminile</i> <i>n = 293</i>	
	Media	Deviazione standard	Media	Deviazione standard	Media	Deviazione standard
Scala docenza	5,38	1,19	5,33	1,13	5,35	1,24
Scala capacità extralavorative	4,54	1,51	4,50	1,35	4,51	1,62
Scala capacità lavorative	5,02	1,07	5,05	1,04	4,98	1,11
Scala gruppo	5,28	1,17	5,12	1,19	5,40	1,15
Scala responsabilizzazione	5,65	1,12	5,63	,97	5,63	1,27
Scala difficoltà	3,82	1,27	3,76	1,27	3,86	1,27

Tabella 12 – Norme individuali (subcampioni di scolarità medio-superiore o di altro livello inferiore)

	<i>Campione diplomati o laureati</i> <i>n = 562</i>		<i>Campione di scolarità inferiore</i> <i>n = 65</i>	
	Media	Deviazione standard	Media	Deviazione standard
Scala docenza	5,34	1,19	5,67	1,17

Scala capacità extralavorative	4,52	1,51	4,71	1,57
Scala capacità lavorative	5,00	1,08	5,19	,99
Scala gruppo	5,30	1,18	5,07	1,13
Scala responsabilizzazione	5,66	1,13	5,60	1,07
Scala difficoltà	3,82	1,27	3,87	1,33

Tabella 13 – Norme individuali (subcampioni in base alla posizione lavorativa)

<i>Posizione lavorativa</i>		<i>Scala docenza</i>	<i>Scala capacità extra-lavorative</i>	<i>Scala capacità lavorative</i>	<i>Scala gruppo</i>	<i>Scala responsabilizzazione</i>	<i>Scala difficoltà</i>
Lavoratore dipendente (n = 331)	Media	5,61	4,70	5,00	5,29	5,60	3,60
	Deviazione standard	1,18	1,54	1,02	1,18	1,20	1,31
Lavoratore autonomo (n = 28)	Media	4,88	3,63	4,69	5,07	5,16	3,59
	Deviazione standard	1,34	1,37	1,33	1,17	1,32	1,20
In cerca di prima occupazione (n = 93)	Media	4,78	4,07	4,88	5,24	5,64	4,11
	Deviazione standard	1,19	1,37	1,14	1,10	,95	1,08
Disoccupato (dopo esperienze di lavoro significative) (n = 23)	Media	5,43	4,91	4,59	5,57	5,54	4,84
	Deviazione standard	1,11	1,71	1,04	1,10	1,28	,92
Studiante (n = 67)	Media	5,27	4,71	5,25	5,38	5,92	4,13
	Deviazione standard	,93	1,46	,79	1,00	,93	1,08
Studiante–lavoratore (n = 56)	Media	5,22	4,31	5,23	5,16	5,87	3,91
	Deviazione standard	1,06	1,43	1,28	1,48	1,01	1,45

Nelle tabelle 14, 15 e 16 si riportano le norme relative al campione di 44 gruppi, ed ai relativi subcampioni per contenuto prevalente e per fascia di durata.

Tabella 14 – Norme relative ai gruppi

	Gruppi n = 44	
	Media	Deviazione standard
Scala docenza	5,47	,82

Scala capacità extralavorative	4,62	,91
Scala capacità lavorative	5,05	,57
Scala gruppo	5,30	,49
Scala responsabilizzazione	5,66	,62
Scala difficoltà	3,80	,60

Tabella 15 – Norme per gruppi in relazione al prevalente contenuto

Tipo di corso		Docenza	Extra-lavorative	Lavorative	Gruppo	Responsabilizzazione	Difficoltà
GESTIONALE-RELAZIONALE (n = 19)	Media	5,72	5,06	4,98	5,56	5,76	3,59
	Deviazione standard	,94	,94	,62	,49	,77	,67
TECNICO (n = 25)	Media	5,28	4,29	5,10	5,10	5,59	3,96
	Deviazione standard	,67	,76	,54	,41	,49	,50

Tabella 16 – Norme per gruppi in relazione alle fasce di durata (cfr. testo)

Fascia di durata		Docenza	Extra-lavorative	Lavorative	Gruppo	Responsabilizzazione	Difficoltà
Breve (n = 16)	Media	5,84	4,98	5,04	5,51	5,67	3,41
	Deviazione standard	,91	,98	,59	,50	,73	,63
Lunga (n = 11)	Media	5,09	4,54	4,98	5,31	5,74	3,91
	Deviazione standard	,81	,92	,75	,59	,58	,53
Media (n = 17)	Media	5,36	4,34	5,10	5,10	5,61	4,09
	Deviazione standard	,61	,77	,43	,33	,57	,41

Utilizzo e limiti dello strumento

Tra i punti di forza dello strumento presentato in queste pagine si evidenziano i seguenti:

- la stesura dello strumento è stata ottenuta attraverso successive versioni e nel corso di diversi anni interessando un campione di persone in formazione, curando le caratteristiche psicometriche di validità e attendibilità;
- la disponibilità di norme sia individuali che per i gruppi;
- la rilevanza delle dimensioni rilevate per il monitoraggio del processo formativo;
- una numerosità degli item ridotta, che consente tempi di compilazione molto contenuti facilitando in tal modo il rapporto dei soggetti compilanti con lo strumento;
- la possibilità di sviluppare facilmente norme ad hoc per tipologia di ente, di utenza, di corso.

Tra i limiti dello strumento si riporta:

- il fatto che il campione raggiunto non abbia una numerosità tale da consentire per ogni cluster di partecipanti o di corsi di avere norme basate su un subcampione ampio;
- la nuova versione del questionario non consente di escludere diversi effetti di posizione degli item rispetto alla precedente versione sperimentale (Zammuner, 1994; Manganelli Rattazzi, 1990);
- il fatto che i costrutti misurati sono molto contestuali, ed assumono ciascuno diversa rilevanza in ragione di variabili molto numerose quali la cultura organizzativa (Bellotto, Trentini, 1992), gli obiettivi dell'azione formativa, i metodi didattici utilizzati, ecc.

Lo strumento in passato è stato utilizzato, a titolo di esempio, per:

- la valutazione della qualità dell'azione formativa, in particolar modo nelle sue finalità di *improving* (Easterby-Smith, 1986), sia in itinere (in azioni formative ove la lunghezza lo consenta) sia al termine;
- generare nel gruppo in formazione o presso lo staff docente una presa di coscienza circa le criticità o i punti forti del processo formativo;
- individuare punti di forza e criticità a livello individuale, indirizzando eventuali azioni di recupero rivolte all'individuo;
- il benchmarking interno (fra diverse azioni formative) o esterno (fra diversi enti formativi);
- documentare in un sistema di qualità aziendale le raccolte di dati relative alla customer satisfaction.

Come ogni strumento di rilevazione, non può ovviamente prescindere da un uso consapevole e da un'interpretazione intelligente, mai meccanica, da parte di persone che conoscano il processo formativo al quale si applica.

Appendice – Lo strumento

Group Learning Assessment Monitor - Advanced

Le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo a compilare il presente questionario; le sue risposte, insieme a quelle degli altri partecipanti al corso, possono aiutarci a comprendere meglio i punti forti e quelli deboli dell'iniziativa alla quale ha partecipato.

Le domande del questionario sono affermazioni sulle quali è richiesto un suo giudizio; hanno, per la risposta, una scala graduata da 1 a 7; una croce posta sul numero 1 sta ad indicare "assolutamente non sono d'accordo", sul numero 7 sta ad indicare "sono assolutamente d'accordo"; ogni altra risposta è interpretata in base alla distanza da questi due estremi.

Tutte le risposte vanno fornite ponendo una croce su un numero.

Non esistono, naturalmente, risposte giuste e risposte sbagliate, ma soltanto diversi punti di vista su ciò che è avvenuto durante il corso. Grazie per la collaborazione.

1.I docenti hanno saputo interessare noi partecipanti	1	2	3	4	5	6	7
2.La formazione può aiutarmi anche a gestire certe situazioni complesse della vita	1	2	3	4	5	6	7
3.Esco da questo corso con dimestichezza su ciò che andrò a fare al lavoro	1	2	3	4	5	6	7
4.Le relazioni instaurate nel gruppo di partecipanti mi hanno aiutato ad apprendere	1	2	3	4	5	6	7
5.Ciò che avverrà dopo il corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire	1	2	3	4	5	6	7
6.Ho avuto il timore di potermi trovare in difficoltà al momento di agire sul lavoro	1	2	3	4	5	6	7
7.I docenti sono riusciti a far sentire le persone a proprio agio	1	2	3	4	5	6	7
8.Questo corso mi aiuterà a migliorare anche in quello che faccio al di fuori del lavoro	1	2	3	4	5	6	7
9.Ciò che ho appreso mi servirà per essere più padrone del mio mestiere	1	2	3	4	5	6	7
10.Ho avuto con gli altri partecipanti uno scambio di esperienze	1	2	3	4	5	6	7
11.Ciò che cambierà nel mio lavoro grazie al corso dipenderà molto dalla mia capacità di prendere decisioni ed agire	1	2	3	4	5	6	7
12.Durante il corso ho avuto preoccupazione pensando al momento in cui affronterò il lavoro	1	2	3	4	5	6	7
13.Il rapporto con l'istruttore è stato incoraggiante	1	2	3	4	5	6	7

14.L'impegno che mi è stato richiesto è stato ripagato dal fatto di capire certi aspetti della vita	1	2	3	4	5	6	7
15.Dopo il corso sarò in grado di affrontare il mio lavoro in modo tranquillo	1	2	3	4	5	6	7
16.L'aggregazione con gli altri partecipanti mi ha aiutato nell'imparare	1	2	3	4	5	6	7
17.Dopo il corso starò a me far coincidere ciò che ho imparato con ciò che dovrò fare	1	2	3	4	5	6	7
18.Vi sono stati momenti in cui ho avvertito di avere delle carenze	1	2	3	4	5	6	7
19.E' stata notevole la capacità dei docenti di farsi seguire	1	2	3	4	5	6	7
20.Ho pensato che dopo il corso avrò acquisito molte capacità utili anche al di fuori del lavoro	1	2	3	4	5	6	7
21.Questo periodo di formazione accrescerà le mie capacità lavorative	1	2	3	4	5	6	7
22.Vi è stata comunicazione di valori tra i partecipanti	1	2	3	4	5	6	7
23.Dipende molto da me il fatto che la formazione sia un accrescimento anche personale	1	2	3	4	5	6	7
24.Il corso è stato difficile	1	2	3	4	5	6	7

Bibliografia

- Amietta P.L., Amietta F. (1989) "Valutare la formazione", Unicopli, Milano.
- Bellotto M., Trentini G. (1992), *Culture organizzative e formazione*, Franco Angeli, Milano.
- Bisio C. (1996) "Valutazione della qualità della formazione e costrutti di qualità percepita (parte 1°)", *Risorsa Uomo*, 4, 393 - 406.
- Bisio C. (1997) "Valutazione della qualità della formazione e costrutti di qualità percepita (parte 2°)", *Risorsa Uomo*, 1, 53 – 64.
- Bisio C. (1998) *Costruzione della realtà e formazione. Prospettiva psicosociale e sistemica sui processi di apprendimento*, Franco Angeli, Milano.
- Bisio C., (2002) "Valutazione della formazione e costrutti di qualità percepita", in Bisio C. (a cura di) *Valutare in formazione*, Franco Angeli, Milano.
- Bisio C. (a cura di) (2002) *Valutare in formazione. Azioni, significati, valori*, Franco Angeli, Milano.
- Bruscaglioni M. (1991) *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, Angeli, Milano.
- Easterby-Smith M. (1986) *Evaluation of management education, training and development*, Gower Publishing Company Limited, London.
- Hamblin A.C. (1974) *Evaluation and control of training*, McGraw-Hill, London.
- Kirkpatrick D.L. (1967) "Evaluation of training", in Craig-Bittel (a cura di) *Training and development handbook*, Mc Grew-Hill, ASTD New York.
- Manganelli Rattazzi A. M. (1990) *Il questionario. Aspetti teorici e pratici*, CLEUP, Padova.
- Zammuner V. L. (1994) *Tecniche dell'intervista e del questionario. Processi cognitivi e sociali*, CLEUP, Padova.