

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b>		
1.1	Come utilizzare la guida	Pag. 4
1.2	La formazione è la migliore soluzione ai problemi organizzativi?	Pag. 5
1.3	La valutazione come fase di un processo più ampio	Pag. 7
1.4	Lo stato dell'arte sulla valutazione della formazione	Pag. 8
1.5	Le diverse prospettive di valutazione della formazione	Pag. 9
1.6	La prospettiva aziendale	Pag. 10
<b>2. I QUATTRO LIVELLI DI VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE</b>		
2.1	<b>IL PRIMO LIVELLO DI VALUTAZIONE: GRADIMENTO DEI PARTECIPANTI</b>	Pag. 14
	2.1.1 Cenni metodologici	Pag. 14
	2.1.2 Passi operativi	Pag. 15
	2.1.3 Esempio di questionario di valutazione del gradimento	Pag. 16
2.2	<b>IL SECONDO LIVELLO DI VALUTAZIONE: APPRENDIMENTO DEI PARTECIPANTI</b>	Pag. 18
	2.2.1 Cenni metodologici	Pag. 18
	2.2.2 Passi operativi	Pag. 19
	2.2.3 Esempio di scheda di valutazione dell'apprendimento	Pag. 20
2.3	<b>IL TERZO LIVELLO DI VALUTAZIONE: TRASFERIMENTO NEL LUOGO DI LAVORO</b>	Pag. 21
	2.3.1 Cenni metodologici	Pag. 21
	2.3.2 Passi operativi	Pag. 22
	2.3.3 Esempio di check list di controllo	Pag. 23
	2.3.4 L'Action Plan	Pag. 24
2.4	<b>IL QUARTO LIVELLO DI VALUTAZIONE: IMPATTO SUI RISULTATI ORGANIZZATIVI</b>	Pag. 25
	2.4.1 Cenni metodologici	Pag. 25
	2.4.2 Passi operativi	Pag. 26
	2.4.3 Esempio di scheda di valutazione dell'impatto sui risultati individuali	Pag. 27
	2.4.4 Esempio di scheda di valutazione dell'impatto su un'unità organizzativa	Pag. 28
	2.4.5 Caso di studio n°1: la formazione come leva di miglioramento della customer satisfaction	Pag. 29
<b>3. IL QUINTO LIVELLO DI VALUTAZIONE: IL ROI DELLA FORMAZIONE</b>		
3.1	<b>INTRODUZIONE AL ROI DELLA FORMAZIONE</b>	Pag. 32
3.2	<b>IL PROCESSO DI CALCOLO DEL ROI DELLA FORMAZIONE</b>	Pag. 33
	3.2.1 Costruire la <i>ROI Scorecard</i>	Pag. 34
	3.2.2 Calcolare i costi della formazione	Pag. 35
	3.2.3 Identificare i benefici della formazione	Pag. 36
	3.2.4 Valorizzare i benefici tangibili	Pag. 38
	3.2.5 Separare gli effetti (benefici tangibili) della formazione da altri effetti	Pag. 39
	3.2.6 Calcolare il ROI della formazione	Pag. 41
	3.2.7 Valorizzare i benefici intangibili	Pag. 42
3.3	<b>I PASSI OPERATIVI PER IL CALCOLO DEL ROI DELLA FORMAZIONE</b>	Pag. 43
	3.3.1 Esempio di scheda di valutazione del ROI della formazione	Pag. 44
	3.3.2 Caso di studio n°2: il ROI di un corso di formazione sulle tecniche di vendita	Pag. 45
	3.3.3 Caso di studio n°3: il ROI di un progetto di cambiamento	Pag. 47
3.4	<b>CALCOLARE IL ROI DI UN PROGETTO DI E-LEARNING</b>	Pag. 49
	3.4.1 Il calcolo dei costi di un progetto e-Learning	Pag. 49
	3.4.2 Il calcolo dei benefici di un progetto e-Learning	Pag. 50
	3.4.3 I benefici intangibili di un progetto e-Learning	Pag. 50
	3.4.4 Metodi di analisi costi-benefici di un progetto e-Learning	Pag. 51
	3.4.5 Il processo di analisi costi-benefici di un progetto e-Learning	Pag. 52
	3.4.6 Esempio di scheda di analisi per la valutazione della convenienza di un progetto e-Learning	Pag. 53
	3.4.7 Esempio di scheda di analisi di impatto di un progetto e-Learning	Pag. 54
	3.4.8 Caso di studio n° 4: l'analisi costi-benefici di un progetto e-Learning	Pag. 55
<b>4. APPENDICE: RISORSE AGGIUNTIVE</b>		
4.1	Check List per la definizione del livello di valutazione della formazione nella propria azienda	Pag. 59
4.2	Foglio di calcolo per il reporting della formazione	Pag. 60
4.3	Questionario di valutazione del gradimento dei partecipanti (semplice)	Pag. 61
4.4	Questionario di valutazione del gradimento dei partecipanti (mediamente complesso)	Pag. 62
4.5	Questionario di valutazione del gradimento dei partecipanti (complesso)	Pag. 64
4.6	Questionario di valutazione dell'apprendimento (semplice)	Pag. 68
4.7	Questionario di valutazione dell'apprendimento (format da adattare)	Pag. 69