

DIVISIONE MERCATO

**LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI: RISULTANZE COMPLESSIVE DELLA
PERFORMANCE REVIEW 2008****PREMESSA**

Nel mese di aprile 2008 la Divisione Mercato ha presentato un nuovo progetto di valutazione delle performance del personale che, per la prima volta in ambito Enel, coinvolgeva anche gli impiegati.

Il progetto è scaturito dal convincimento che il raggiungimento degli obiettivi di business, per una Divisione che è chiamata ad operare in un panorama competitivo ad elevata turbolenza, è possibile solo grazie alla competenza ed alla motivazione delle persone che vi lavorano.

In tale ottica la Divisione Mercato ha esteso alla popolazione impiegatizia il sistema strutturato di valutazione, quale strumento di conoscenza e sviluppo finalizzato alla valorizzazione delle risorse.

La performance review 2008, come si è precisato nel documento esplicativo del progetto, è stata supportata da un apposito applicativo web, che ha garantito la sicurezza e riservatezza delle informazioni, e si è articolata nei seguenti momenti:

- ✓ valutazione da parte del capo gerarchico su comportamenti, conoscenze, risultati;
- ✓ autovalutazione da parte della risorsa (attività svolte, competenze, aspettative);
- ✓ colloquio finale di feed back.

La Funzione Personale e Organizzazione ha assicurato il governo e l'implementazione del processo ed ha garantito la coerenza complessiva del sistema.

LE RISULTANZE COMPLESSIVE

La performance review ha visto sostanzialmente coinvolta la totalità degli impiegati: 4.055 sono state le valutazioni formulate da 367 valutatori.

Convincente anche l'atteggiamento dei lavoratori nei confronti del nuovo strumento: circa il 65% ha effettuato l'autovalutazione, mentre oltre il 90% ha partecipato attivamente ai colloqui di feedback.

Le tre dimensioni valutate: comportamenti, conoscenze e risultati, hanno consentito di segmentare la popolazione valutata in tre fasce di aggregazione della performance complessivamente intesa:

- performance più che adeguate: 35%;
- performance in linea di massima rispondenti alle attese: 37%;
- performance con aree di miglioramento: 24%.

Di particolare interesse il fatto che, rispetto ai fattori del modello di leadership di Enel, così declinati:

- E' ENEL;
- guida il cambiamento;
- si assume responsabilità e rischi;
- domina i contenuti;
- porta i risultati;
- fa crescere i collaboratori (solo per i gestori di risorse);

i lavoratori della Divisione Mercato si collocano mediamente su una valutazione di adeguatezza.

LE INIZIATIVE SVILUPPATE DALLA DIVISIONE

Sulla scorta degli esiti della performance review, contestualmente al significativo reengineering organizzativo della Divisione, nel corso del 2009 è stata sviluppata una significativa attività di formazione, per un totale complessivo di oltre 95 mila ore, destinate per oltre l'80% agli impiegati, e di cui oltre 75 mila di **"formazione mirata"**, volta a realizzare un' effettiva riqualificazione delle competenze/professionalità, circa 3.300 di **"formazione continua"**, destinata alla generalità del personale e finalizzata a consentire un apprendimento permanente ed un costante aggiornamento, e circa 7 mila di **"formazione di crescita professionale"**, orientata a creare e potenziare le competenze di singoli e gruppi/famiglie professionali ritenute strategiche.

Di seguito i principali interventi.

- **Formazione di crescita professionale**

E' stata sperimentalmente avviata la "Scuola di gestione del Cliente". Il progetto formativo, finalizzato alla diffusione della cultura della "centralità del cliente", ha visto alcune edizioni "pilota" nell'anno 2009 (per un totale di oltre 5.500 ore erogate). Come noto, il percorso formativo prevede l'erogazione di moduli relativi al contesto competitivo, alla cultura del cliente e alle skills correlate al ruolo. La Scuola opererà anche nel corso del 2010.

- **Formazione mirata**

Come detto, sono state erogate circa 75 mila ore di formazione principalmente sulle seguenti iniziative:

- ✓ progetto "GO To Market" ha visto l'erogazione di interventi formativi nell'ambito del programma di convergenza dei sistemi informatici;
- ✓ la formazione "CRMotto";
- ✓ iniziative formative dedicate al Servizio di Maggior Tutela sui seguenti temi:
 - contratti di fornitura di energia elettrica;
 - tariffe e sistema di fatturazione;
 - EGC-Corso base , in materia di gestione del credito;
 - rettifiche di fatturazione e ricostruzione consumi;
 - controlli Gestione WWL;
 - reclami/Informazione scritti con pratica Folder mercato regolato;
 - lavorazione Documentale attività di PE;
 - impianti Fotovoltaici;
 - sistema Gestione della Qualità Commerciale;
 - il fatturato locale nel Punto Enel (progetto FLOC WEB).

- **Formazione continua**

Erogate oltre 3 mila ore di formazione linguistica e sul tema sicurezza.

Roma, 11 marzo 2010