

Il Sistema di Valutazione delle Prestazioni del Gruppo

*Logiche e principali caratteristiche
Presentazione alle OO.SS.*



La cornice di riferimento di Intesa Sanpaolo: La piattaforma integrata di Sviluppo delle Risorse Umane



Performer 2.0 in sintesi

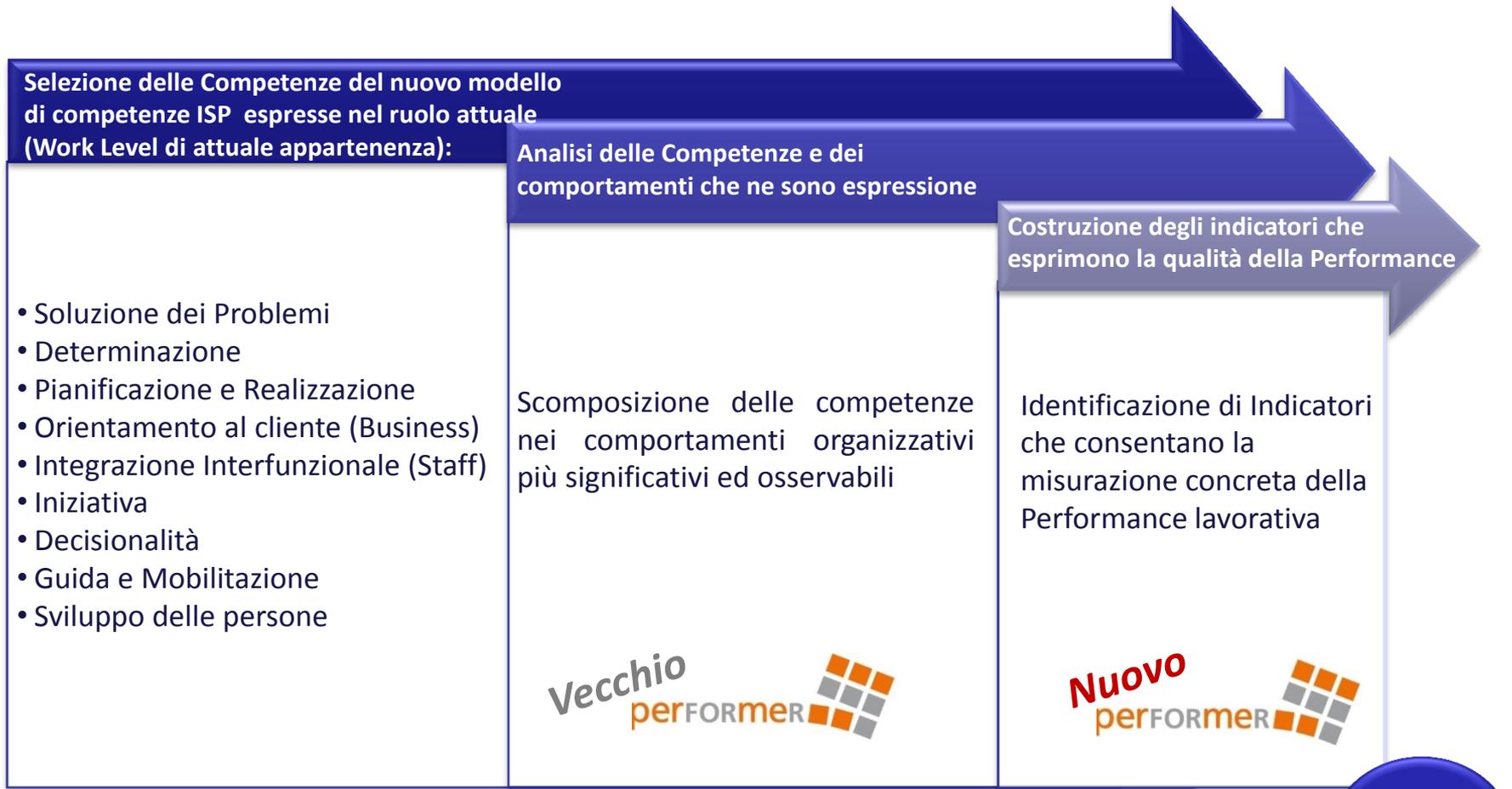
Principi ispiratori del cambiamento



Performer	Performer 2.0
Seniority	Seniority
Auto valutazione	Auto valutazione
Ruoli Business: Comportamenti Ruoli Staff: Comportamenti + Obiettivi Qualitativi	Indicatori qualitativi di Performance Nuovo
Giudizio Sintetico Finale	Giudizio Sintetico Finale Nuovo
Commenti	Commenti
	Cruscotto per le azioni manageriali Nuovo

Note: A red 'VS' in a circle with arrows points from the 'Ruoli Business' and 'Ruoli Staff' boxes to the 'Indicatori qualitativi di Performance' box.

Costruzione degli Indicatori di Prestazione



Competenze



Comportamenti



Indicatori



Prestazioni

Indicatori espressi con un *linguaggio meno tecnico e più vicino a quello delle persone* (Valutato vs Valutatore).
 Volontà di allontanarsi dal linguaggio specialistico della Funzione HR per favorire una maggiore efficacia valutativa.

Cluster di Indicatori Qualitativi di Performance – alcuni esempi

Produttività

Massimizzazione del rapporto costi/benefici, Ottimizzazione dei risultati, Efficienza di Processo.

Business

- Rimozione delle difficoltà operative
- Monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività
- Definizione di alternative praticabili rispetto alle soluzioni intraprese

Staff

- Rimozione delle difficoltà operative
- Monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività
- Definizione di alternative praticabili rispetto alle soluzioni intraprese

Qualità del Servizio

Focus sul Servizio.

Business

- Propositività nel fornire idee e contributi
- Anticipazione dei bisogni del cliente
- Autorevolezza nella gestione della relazione con la clientela

Staff

- Propositività nel fornire idee e contributi
- Rispetto della qualità richiesta nei tempi stabiliti
- Proattività nell'anticipare i problemi

Focus Realizzativo

Attuazione e realizzazione delle attività.

Business

- Realizzazione di quanto richiesto
- Individuazione della soluzione al problema
- Comprensione del business

Staff

- Realizzazione di quanto richiesto
- Individuazione della soluzione al problema
- Tempo dedicato alla gestione della squadra

Efficacia Personale

Qualità individuale della Prestazione.

Business

- Rapidità di adattamento ai cambiamenti
- Aggiornamento continuo
- Utilizzo della delega

Staff

- Rapidità di adattamento ai cambiamenti
- Aggiornamento continuo
- Apertura al confronto

Scheda Valutativa e Metrica Valutativa – un esempio di layout

Nuova Scala Valutativa Qualitativa su 5 livelli

Orientamento al Cliente

	AUTOVALUTAZIONE					VALUTAZIONE					
	non efficace	-	efficace	-	eccellente	non efficace	-	efficace	-	eccellente	
	1		3		5						
Focus Realizzativo											
Realizzazione di quanto richiesto	<input type="radio"/>										
Comprensione del business	<input type="radio"/>										
Individuazione della soluzione al problema	<input type="radio"/>										
Qualità del Servizio											
Propositività nel fornire idee e contributi	<input type="radio"/>										
Anticipazione dei bisogni del cliente	<input type="radio"/>										
Autorevolezza nella gestione della relazione con la clientela	<input type="radio"/>										

Introduzione di una nuova Metrica Valutativa:

Introduzione di una scala a 5 livelli

- Funzionale alla misurazione dei nuovi indicatori
- In linea con le logiche di misurazione relative alla piattaforma integrata

Giudizio Sintetico finale

- Il **Giudizio Sintetico Finale** viene espresso su una **scala a 5 livelli**
- Viene mantenuto il grading lineare finalizzato a misurare la performance del singolo

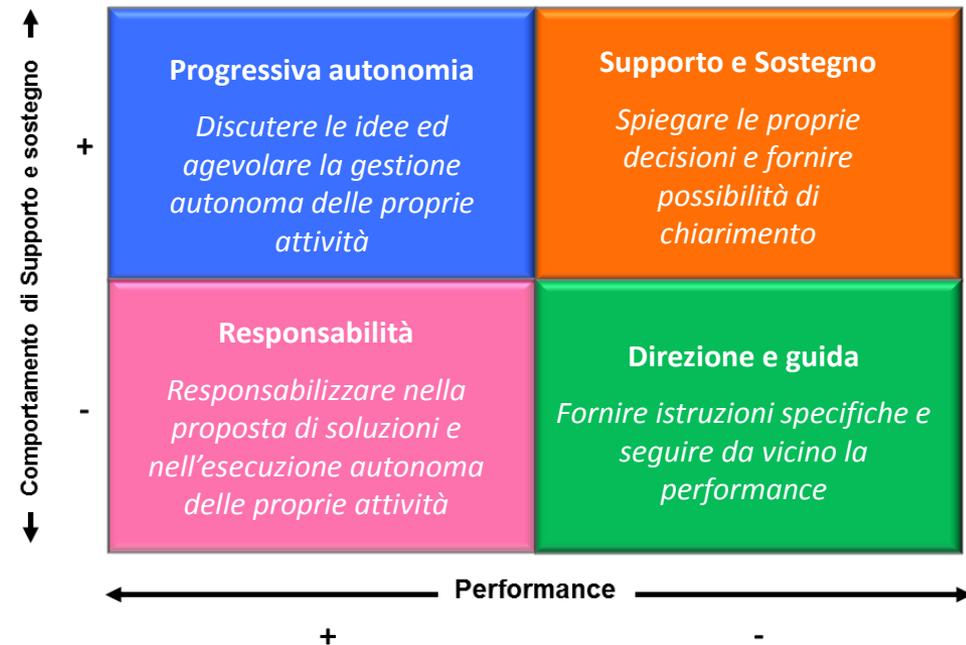


- Sulla base della valutazione degli Indicatori Comportamentali di Performance si ottiene un **giudizio “suggerito”** su una scala a cinque livelli
- Il **Valutatore può confermare o modificare il giudizio** (entro uno specifico range), sulla base di considerazioni gestionali da motivare sulla scheda

Un supporto per l'azione manageriale del Capo

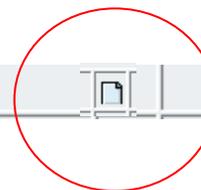
Viene introdotta una **matrice di correlazione tra Performance (Giudizio Sintetico Finale) e Stili di Leadership dedicata al Capo** al fine di:

- **Suggerire lo Stile di Leadership** più efficace da adottare con i propri collaboratori **in funzione del livello di prestazione rilevato**
- **Fornire indicazioni sulle azioni manageriali** (attraverso dispense e tecniche pratiche) **più efficaci per supportare i propri collaboratori** nell'espressione di una performance sempre migliore e nella loro crescita professionale



Il Piano di Sviluppo Professionale: corsi di formazione e suggerimenti per il miglioramento della Performance

8 PIANO DI SVILUPPO PROFESSIONALE



Il Piano di sviluppo professionale rappresenta una sorta di “vista” sul futuro all’interno della quale il Capo, in accordo con il Gestore HR di riferimento, definisce le azioni ritenute opportune per favorire il miglioramento delle capacità e delle eventuali conoscenze tecniche del Collaboratore (corsi di formazione, training on the job, ecc).

La creazione del piano, che **avrà una durata biennale**, dovrà avvenire all’interno del processo valutativo, ma potrà poi essere modificato/integrato in qualsiasi momento dell’anno (il piano viene infatti storicizzato).

Nella sezione dedicata il Valutatore troverà un link al catalogo formativo.

Il processo

