

## Sistema di Performance Management in AU – tipologie e criteri

Il personale di AU viene annualmente valutato sia sul livello di raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali, attraverso l'individuazione di specifici indicatori di performance (KPI), che sui comportamenti organizzativi e le competenze messe in atto per raggiungere tali obiettivi.

Il **Management by Objectives (MBO)** è il sistema premiante applicato al management, ovvero Direttori, Responsabili e Quadri in posizioni chiave, che lega l'incentivazione variabile a obiettivi specifici.

Il meccanismo dell'MBO di AU riconosce e premia soltanto elevati standard di realizzazione degli obiettivi, orientando la performance individuale verso i risultati di business. In tal modo stimola la vitalità degli individui e, in termini più generali, dell'Azienda.

L'approccio utilizzato è di tipo Balanced Scorecard, al fine di tradurre missione, visione e strategie in obiettivi organizzativi analizzati sotto le seguenti prospettive:

- economico-finanziaria;
- clienti;
- processi;
- sviluppo.

Ad ogni obiettivo è attribuito un peso; la *performance complessiva* viene determinata sommando il risultato di ciascun obiettivo, ottenuto dalla moltiplicazione del livello di prestazione raggiunto per il relativo peso (Valutazione per classi di prestazione).

### Premio di Risultato Aziendale

Il Premio di Risultato Aziendale incentiva la produttività del lavoro attraverso il raggiungimento di obiettivi strategici ed è il sistema premiante destinato ai dipendenti, Impiegati e Quadri, ad esclusione dei Quadri ai quali è riconosciuta l'incentivazione MBO.

Il risultato è misurato da un "indicatore globale di performance" ottenuto come somma ponderata di indicatori parziali che misurano il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi.

A ciascun obiettivo viene attribuito un "peso"; la performance complessiva è ottenuta dalla moltiplicazione del livello di prestazione raggiunto per singolo obiettivo per il relativo peso.

Al punteggio così ottenuto corrisponde una percentuale che, applicata all'importo target stabilito per l'anno di competenza, determina la somma da corrispondere a titolo di premio di risultato:

- punteggio 0 = nessuna erogazione;
- punteggio 1 = 70% del target;
- punteggio 2 = 100% del target;
- punteggio 3 = 130% del target.

Per i punteggi che si collocano nelle fasce intermedie, la percentuale è determinata attraverso l'interpolazione lineare.

Al fine di tener conto dell'effettivo contributo dei singoli al raggiungimento degli obiettivi, i premi sono parametrati per categoria d'inquadramento e sono riproporzionati in base alla presenza.

Per l'anno 2016 il set degli indicatori di performance aziendale (KPI) è il seguente:

COD	Obiettivo	Parametro	Target	Peso %	Livello di prestazione			
					0	1	2	3
PR1	Minimizzazione sbilanciamenti energia	Media delle percentuali mensili, prese ciascuna in valore assoluto, degli scarti dell'energia prevista dall'energia misurata relativa all'anno 2016	$5\% < p < 6\%$	25%	$p \geq 7\%$	$6\% < p \leq 7\%$	$5\% < p \leq 6\%$	$p \leq 5\%$
PR2	Qualità del servizio percepita dai clienti del Call Center Sportello	% rilevata nell'anno (% giudizi buono+soddisfatto da rilevazione "Mettiamoci la faccia")	$\geq 75\%$ e $< 80\%$	25%	$< 70\%$	$\geq 65\%$ e $< 75\%$	$\geq 75\%$ e $< 80\%$	$\geq 80\%$
PR3	Contenimento dei costi di funzionamento 2016, al netto del Fondo oneri di riorganizzazione, rispetto al budget 2016	Riduzione % del consuntivo 2016 rispetto al budget	Riduzione totale $\geq 2,4\%$ ma $< 2,8\%$	25%	Riduzione totale $< 2\%$	Riduzione totale $\geq 2\%$ ma $< 2,4\%$	Riduzione totale $\geq 2,4\%$ ma $< 2,8\%$	Riduzione totale $\geq 2,8\%$

PR4	Sviluppo attività del SII: attuazione del nuovo processo di switching (ex delibera 487/2015/R/eel)	Disponibilità dei servizi applicativi per richiedere gli switching mediante il SII	entro il 20 del mese antecedente la data indicata nel comma 9.5	25%	oltre	entro la indicata nel comma 9.5	entro il 20 del mese antecedente la data indicata nel comma 9.5	entro l'11 del mese antecedente la data indicata nel comma 9.5
-----	--	--	---	-----	-------	---------------------------------	---	--