

Tavolo: Formazione

Tema: Garantire risposta personalizzata ai clienti

Titolo proposta:

NESSUNA FORMAZIONE SENZA MISURAZIONE

Definire un sistema di indicatori che consenta di misurare i risultati delle attività formative sulla base delle performance raggiunte e in funzione di sistemi premianti, individuali e di team, da sperimentare su casi specifici e da applicare progressivamente a tutti i dipendenti.

Breve contestualizzazione

L'esigenza di misurare la formazione, ovvero di calcolare il ritorno dell'investimento effettuato sulle risorse, è certamente molto sentita nel Gruppo FS.

Nel 2016 è stata effettuata una prima sperimentazione sul principale progetto di Trenitalia per costi e volumi di formazione realizzati "verso il cliente", dedicato a tutto il personale della Divisione Passeggeri Regionale.

In particolare, per la verifica dell'efficacia della formazione si è scelto di correlare il parametro della customer satisfaction misurata trimestralmente con la formazione, per verificarne l'impatto, in particolare sui risultati relativi agli item della informazione al pubblico e della valutazione complessiva del servizio utilizzato.

I risultati della correlazione monitorati per tutta la durata del processo formativo faranno quindi da base per la definizione di un metodo di valutazione di Gruppo.

Formulazione riposta positiva

Si intende sperimentare una metodologia di misurazione dell'efficacia della formazione nell'ambito del progetto di "formazione e change" della Customer Experience. Si costruiranno strumenti di misurazione e **KPI** per valutare l'efficacia formativa.

Il progetto di formazione e change in tema di customer experience è un terreno di sperimentazione strategico in quanto permetterà di valutare come il processo di accompagnamento e training sia efficace sulla cultura, sui comportamenti e quindi sulla performance delle persone che costituiscono touch point fisici rispetto all'esperienza di viaggio del Cliente.

Si definirà insieme agli owner dei processi un sistema di indicatori che consenta di misurare i risultati delle attività formative sulla base delle performance raggiunte e in funzione di sistemi premianti, individuali e di team, da sperimentare su casi specifici prima di possibili estensioni a popolazioni più ampie.



Il progetto è in fase di studio, per quanto riguarda sia l'architettura sia il modello di intervento. I primi risultati sono attesi per il primo trimestre del 2018.