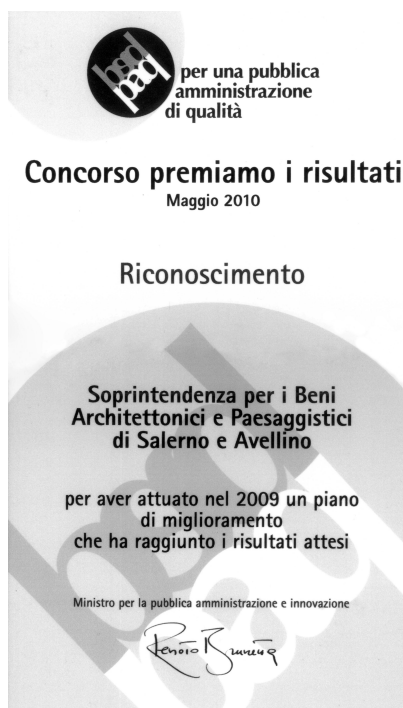


Concorso *Premiamo i Risultati: Estensione dei Circoli d'Ascolto Organizzativo a tutte le sedi dell'Amministrazione*

Stefania Ugatti



La Soprintendenza ha partecipato con il progetto ***Estensione dei Circoli d'Ascolto Organizzativo a tutte le sedi dell'Amministrazione*** al concorso ***Premiamo i Risultati***, promosso dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione - Dipartimento della Funzione pubblica, e finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Il problema affrontato è stato la mancanza di comunicazione interna che determina criticità relative alla qualità delle relazioni e dell'ascolto sia tra gli impiegati e il dirigente, sia tra i gruppi di lavoro appartenenti a settori diversi; disagio che non garantisce una scorrevolezza operativa. Il problema è stato evidenziato in seguito all'indagine condotta nel 2005/2006 con il Kit del Benessere Organizzativo promosso sempre dalla Funzione Pubblica.

Le soluzioni adottate sono state il coinvolgimento del personale attraverso l'ascolto con l'implementazione del progetto *I circoli*

d'ascolto organizzativo.

I Circoli dell'Ascolto Organizzativo, infatti, hanno come obiettivo la creazione di una comunità di facilitazione che possa diventare il luogo di condivisione di esperienze, attività, informazioni e risultati.

A conclusione di ogni singolo Circolo, per realizzare concretamente il processo di ascolto organizzativo, ci si concentra sulla definizione di idee progetto che prevedono un piano di miglioramento volto ad eliminare parte delle criticità emerse.

I risultati raggiunti: I Piani di miglioramento

Uno dei piani di miglioramento attuati, in fase sperimentale, presso la Certosa di San Lorenzo è stato un servizio di accompagnamento ai visitatori, svolto dagli addetti alla vigilanza e accoglienza nel periodo di minor affluenza (Ottobre – Febbraio).

Il servizio è stato monitorato attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario che ha dato ottimi risultati.

Un altro piano di miglioramento si è concentrato sulle problematiche relative alla mancanza di coesione, di collaborazione e di senso di appartenenza.

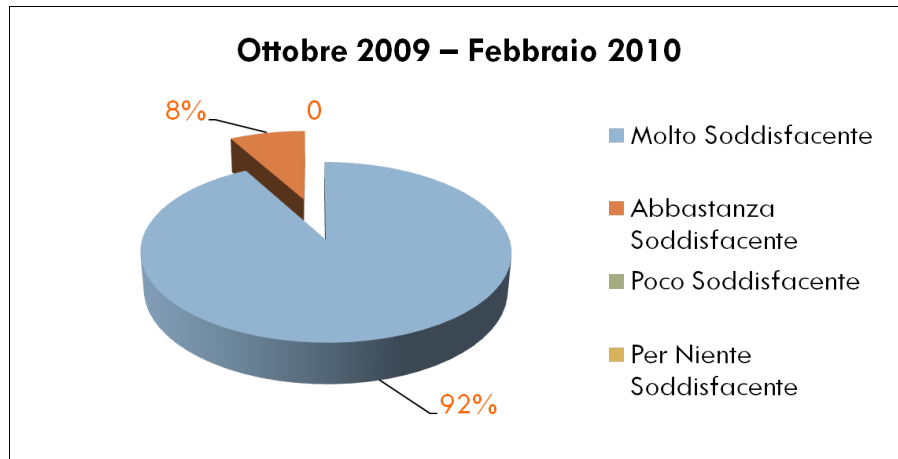
La proposta è stata quella di organizzare incontri con i partecipanti di tutti i Circoli, con lo scopo di acquisire conoscenze più approfondite ed aggiornate sul lavoro di tutti, per un più utile e proficuo scambio di esperienze lavorative nell'interesse della collettività.

Il risultato di tale sperimentazione è stato evidente in occasione della Settimana della Cultura, grande evento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in cui è stata registrata una partecipazione attiva dei dipendenti agli eventi realizzati dalla Soprintendenza.

Una presenza così significativa non si verificava dagli anni '80, periodo che coincide con l'istituzione di questa Amministrazione;

Customer Satisfaction

Piani di miglioramento Padula



I fattori di successo

- Entusiasmo del personale per la novità;
- Entusiasmo per la realizzazione dei piani di miglioramento proposti dai partecipanti ai Circoli;
- Coesione, collaborazione e senso di appartenenza;
- Previsione di un encomio da parte della Funzione Pubblica;

Le criticità incontrate

- Impegni lavorativi
- Resistenza al cambiamento

Il progetto è stato valutato positivamente dallo Staff del Concorso *Premiamo i Risultati* ed ha ricevuto il **riconoscimento** attribuito ai Piani di miglioramento che sono stati attuati secondo quanto pianificato.