

## FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

### OBIETTIVO DELLA FASE

Descrivere da un punto di vista organizzativo, senza riferirsi alla persona che andrà a ricoprire il ruolo, la posizione da un punto di vista:

- ✿ Statico (la posizione nel qui e ora)
- ✿ Dinamico (come potrà essere domani)

Perché parlare di Posizione e non di Persona?

(In Group bias. Bias di conferma.)

ESERCIZIO: Costruire una scheda di analisi della posizione.

# FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

## DOMANDE:

- ✿ Perché esiste la posizione?
- ✿ A cosa serve questa posizione?
- ✿ Cosa succederebbe se non esistesse questa posizione?
- ✿ Quali valori aggiunti porta all'organizzazione?

# FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

Esempio di scheda:

Titolo della posizione

Obiettivi della posizione (perché esiste, a cosa serve)

Eventuali obiettivi speciali

Riporta gerarchicamente a....

Riportano alla posizione (n° collaboratori)

Sistema di interlocutori (interni/esterni)

Principali attività/responsabilità

Principali problematiche/criticità

Indicatori di performance

Esigenze di formazione

Esigenze di spostamenti

Prospettive di carriera

Inquadramento

Retribuzione

# FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

**Titolo della posizione:** Sportellista all'interno dell'U.R.P.

**Obiettivi della posizione** (perché esiste, a cosa serve)

1. Stabilire un corretto rapporto con il cittadino attraverso l'ascolto e la fornitura di prodotti e/o servizi
2. Aiutare il cittadino nella risoluzione di problemi
3. Erogare servizi (certificazione, modulistica, accettazione, domande)

**Riporta gerarchicamente** al Responsabile URP

**Riportano alla posizione** (n° collaboratori): nessuno

**Esempio**

**Sistema di interlocutori**

Interni: Amministrazione e Funzioni di volta in volta chiamate in causa; colleghi)

Esterni: Cittadini

**Principali attività/responsabilità**

- Analizzare i bisogni dei diversi interlocutori
- Fornire informazioni chiare, precise ed esaustive
- Avere relazioni corrette con il cittadino
- Gestire il sistema dei reclami

# FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

## Principali problematiche/criticità

- Gestione dell'ingente flusso di cittadini nei momenti di punta
- Gestione dei reclami
- Gestione dei conflitti e dell'aggressività

## Indicatori di performance

- Basso numero di reclami
- Buona valutazione da parte dei cittadini (questionario customer satisfaction)

## Esigenze di formazione:

- Partecipazione al percorso formativo su qualità del servizio e gestione del cliente
- Affiancamento

## Esigenze di spostamenti

Sporadico

## Prospettive di carriera

Mobilità orizzontale

Esempio

# FASE 3

Analisi della posizione: **da costruire insieme al cliente interno.**

RETRIBUZIONE: il sistema retributivo è efficace quando armonizza la remunerazione con le esigenze di equità interna e di competitività con il mercato esterno di riferimento.

Tre fattori:

- ✿ Posizione (responsabilità, e finalità assegnare; risorse gestite e il loro livello di autonomia).
- ✿ Prestazione (risultati effettivamente ottenuti operativi e strategici; retribuzione variabile)
- ✿ Potenziale (possibilità di crescita)

# **Addetto UFFICIO stampa**

## **Obiettivi della posizione (perché esiste, a cosa serve)**

Serve per rendere efficiente, adeguata e tempestiva la comunicazione delle scelte operative e programmatiche dell'amministrative (politiche e gestionali).

Gestione dei vari media, cura dell'immagine generale dell'ente.

## **Eventuali obiettivi speciali**

Campagne informative e pianificazione in collaborazione con altri uffici ed enti di eventi o iniziative non ordinariamente svolte dall'ente

# Addetto UFFICIO stampa

Riporta gerarchicamente a....

Organi politici per la gestione della comunicazione

Al dirigente/dirigenti

Per le comunicazioni degli eventi «ordinari»

Interlocuzione con associazioni, enti, giornali ecc

Predisporre comunicati, gestione dei media, gestione dell'immagine complessiva, modalità comunicative.



# Addetto UFFICIO stampa

## Problematiche

- . Rapporto con gli interlocutori
- . Gestione criticità comunicative in caso di eventi «drammatici»
- . Indicatori di performance
- . Feed back dell'utenza
- . Quantità e qualità dei comunicati
- . Esigenze e formazione: in ambito comunicativo e di gestione dei media
- . Spostamenti: certo, per la gestione dei rapporti tra enti vari

# Addetto UFFICIO stampa

## **Competenze indispensabili**

Comunicazione

Comunicazione scritta

Orientamento al cliente

Accuratezza/attenzione alla qualità

Competenze non indispensabili ma importanti

Team working

Negoziazione

Competenze non troppo importanti

Innovazione/creatività

# Addetto UFFICIO stampa

## **Conoscenze**

Laurea in ambito umanistico, scienze della comunicazione, giurisprudenza,  
Lingua straniera, almeno una,  
Conoscenze informatiche anche legate al mondo social

## **Plus**

Esperienze pregresse specifiche nel settore comunicazione