



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Corso Valore PA INPS di 1° livello (bando 2019)

Organizzazione, flessibilità, problem solving e sviluppo dei collaboratori

Bologna, settembre-novembre 2020

Gestire, sviluppare e motivare i collaboratori

Bologna, martedì 13 ottobre 2020

Docente:

Vito Piccinni

Senior Consultant & coach. Certificatore dei sistemi di apprendimento consapevole Persolog

Engagement

- **ENGAGED (26- 17%)**

I dipendenti **COINVOLTI** si dedicano al lavoro con passione e sentono un profondo legame con l'azienda. Guidano l'innovazione e consentono all'organizzazione di progredire.

- **NOT ENGAGED (56 - 63%)**

I dipendenti **NON COINVOLTI** sono sostanzialmente "disconnessi". Sembrano assenti durante le giornate di lavoro; dedicano tempo – ma non energia o passione – al loro lavoro.

- **ACTIVELY DISENGAGED ((18 - 20%)**

I dipendenti **ATTIVAMENTE NON COINVOLTI** non sono soltanto scontenti del loro lavoro; si impegnano ad esternare la loro infelicità. Ogni giorno minano i risultati dei loro colleghi impegnati.

Lavoro individuale e di gruppo

- Pensa alla tua vita professionale e alla persona che ha maggiormente rappresentato il tuo punto di riferimento.
- Pensa ora ad una situazione in particolare, che ti ha colpito positivamente e motivato.
- Cosa ha fatto? Cosa ha detto?

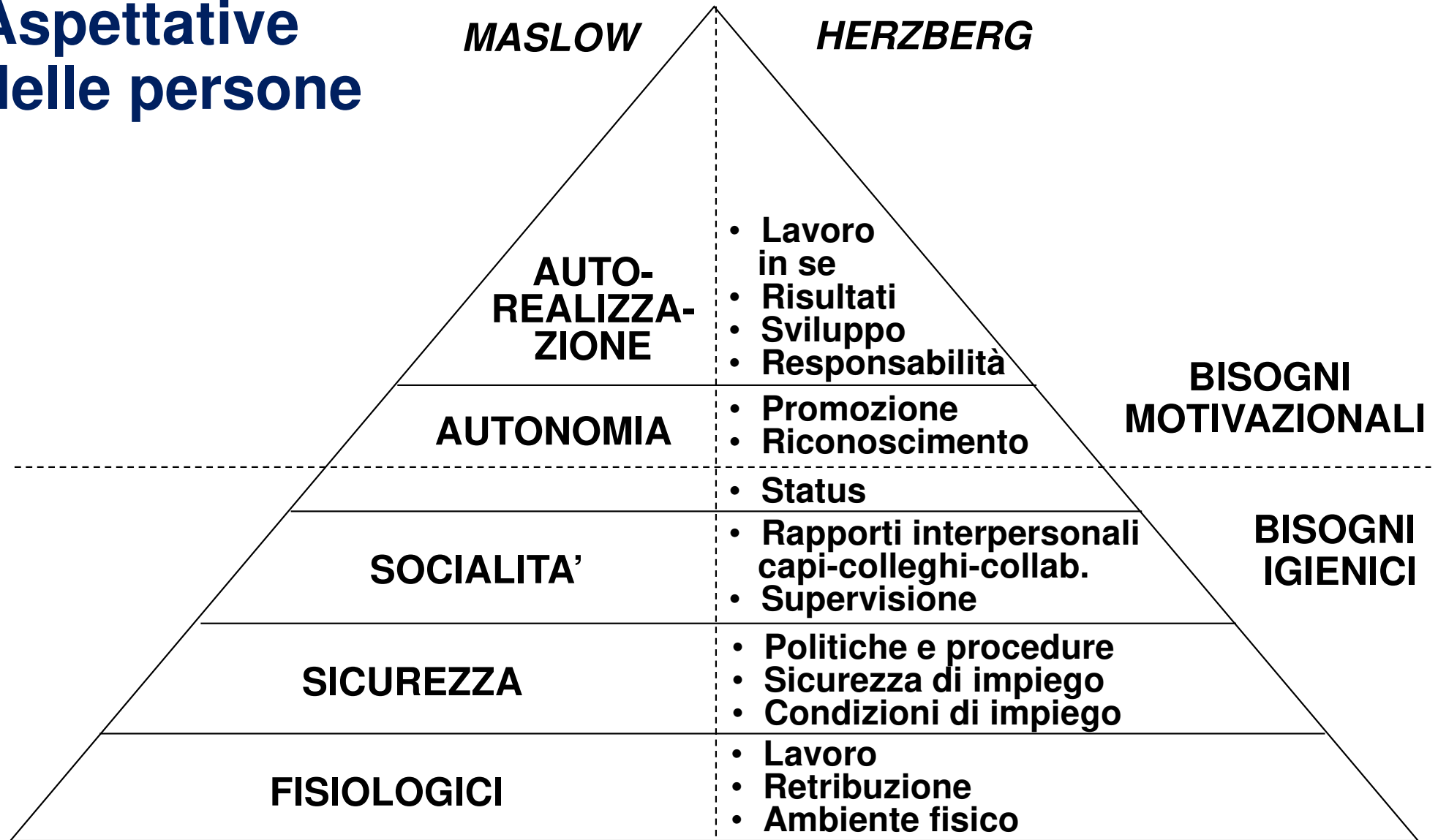
Lavoro di gruppo

- Pensate alle persone **engaged** del vostro gruppo di lavoro:
 - Cosa hanno in comune?
 - Cosa li motiva?
 - Cosa fare sul piano gestionale per tenere alta la motivazione?
- Pensate alle persone **not engaged**:
 - cosa hanno in comune?
 - cosa fare per incrementare il loro engagement?
- Pensate alle persone **actively disengaged**:
 - Cosa hanno in comune?
 - Cosa non ha fatto l'organizzazione e cosa si può fare?

Strumenti di motivazione

- Goal setting
- Feedback // valutazione // riconoscimento
- Organizzazione del lavoro
- Leadership situazionale
- Change management
- Team building
- Gestione progetti/processi
- Internal marketing / comunicazione interna
- Inserimento in nuovi ruoli
- Formazione

Aspettative delle persone



Come dare un feed back

Processo: descrivi cosa è successo // descrivi l'impatto che ha avuto // verifica che sia stato compreso // descrivi cosa vorresti che succedesse.

Linee guida: focalizza la tua attenzione sul comportamento non sulla persona // agisci in maniera tempestiva // sii preciso // non giudicare // documenta (se necessario)

Errori nella valutazione. Situazione

Valutazione 2018 ➡ 53/60

Valutazione 2019 ➡ 41/60

Sistema con 13 parametri

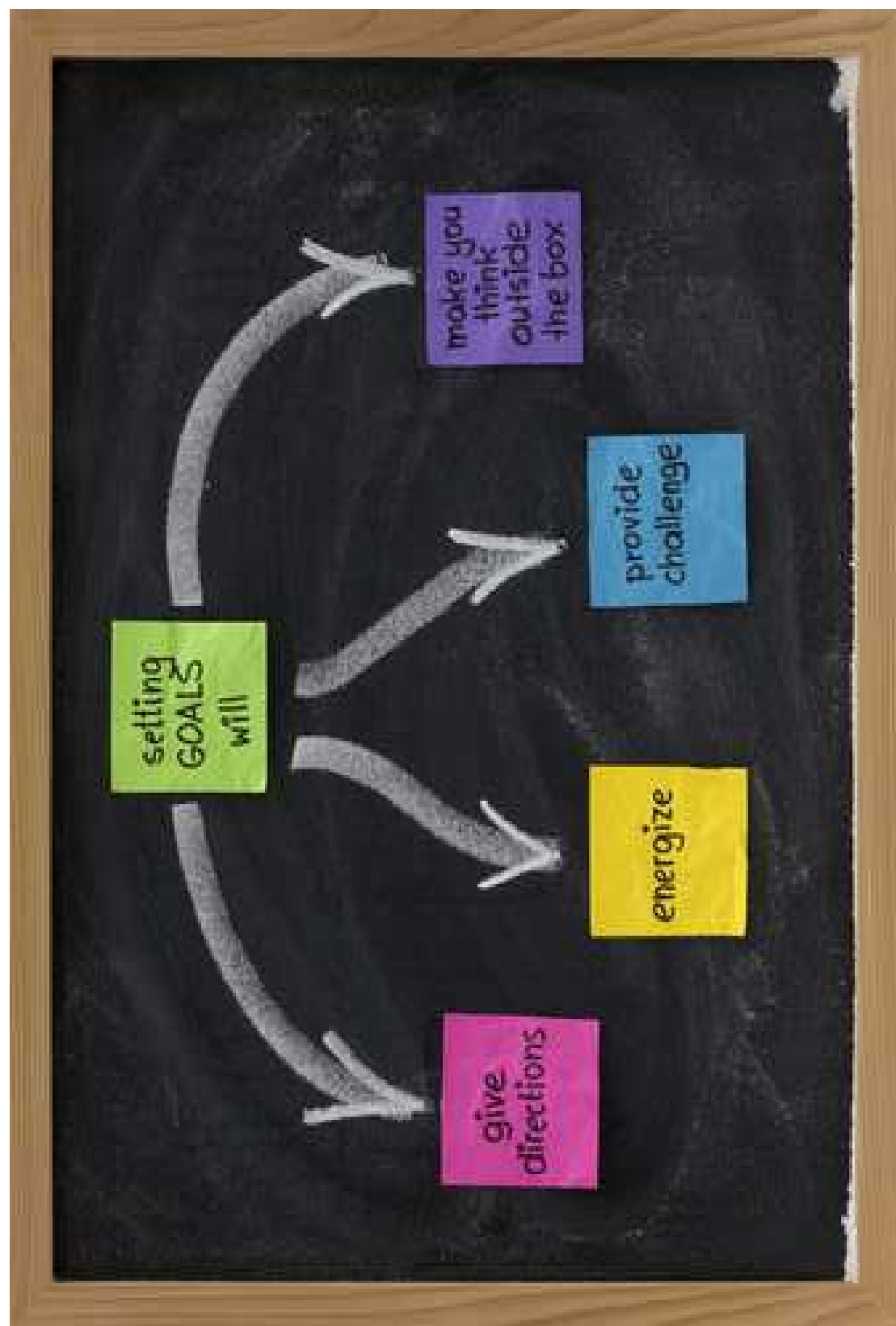
RICORRENTE: - ritengo di aver raggiunto tutti gli obiettivi con professionalità
- fattori esterni non gestibili
- su 13 parametri 10 sono peggiorati!
- nessuno mi ha mai detto nulla
- dopo 30 anni di onorato servizio, in cui ho profuso il massimo

RISPOSTA: - è dovuto all'atteggiamento non orientato all'innovazione e ascolto
- durante l'anno si sono verificate diverse problematiche
- associate a prassi operative consolidate nel tempo
- hanno prodotto tale valutazione
- in ogni caso, disponibilità al dialogo e apertura a cogliere segnali positivo per l'anno in corso

Valutazione della performance: gli errori

- Pregiudizi
- Sentimenti personali
- Equazione personale
- Effetto ricordo
- Tendenza mediana
- Effetto alone
- Errore di sistema





S
M
A
R
T
E
R

SPECIFIC
MEASURABLE
AGREED
REALISTIC
TIME-BOUND
ETHICAL
RECORDED

Esercitazione: Sportello Polis: front – office

Il servizio eroga in una logica polivalente 180 procedimenti che derivano dai Vecchi uffici Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Anagrafe Canina, URP; Scuole. Il servizio sviluppa una generale informazione sui diversi iter

	2020	
	prev	cons
Valutazione di customer satisfaction complessiva	8,0	
Tempi di attesa sportello Polis	10m	

Il consuntivo 2019 ha registrato una valutazione complessiva di 7,5 ed una attesa sportelli di 20m

Esercitazione: Documentazione amministrativa – back office

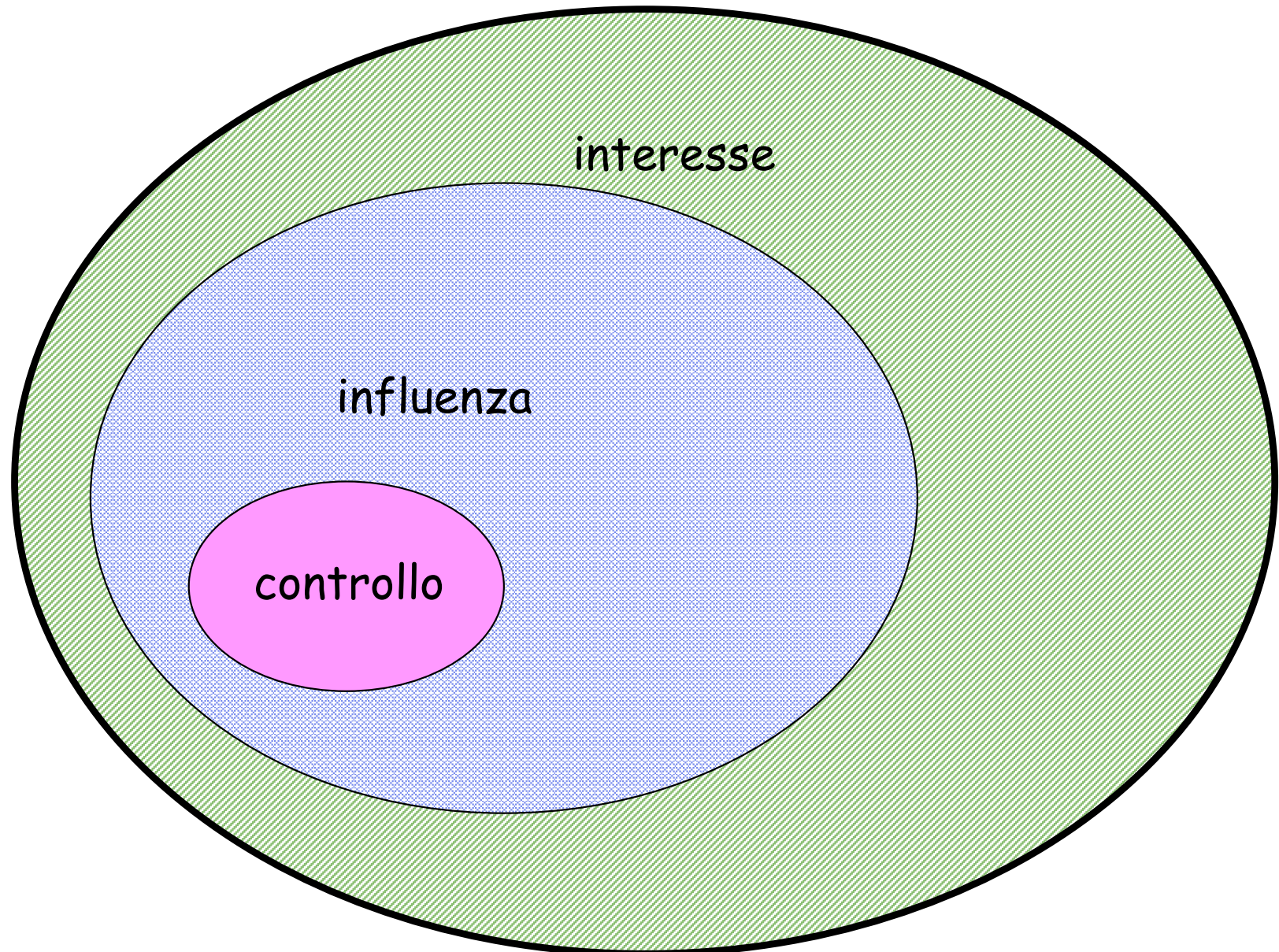
L'ufficio si occupa di produrre documenti amministrativi (certificati, visure, nulla osta) alle altre Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 43 DPR n. 445/2000 e del rilascio di certificati a soggetti privati.

	UM	2020 prev	cons
Certificati rilasciati on line/ richieste tot	Perc.	90	
Tempi medi rilascio certificati storici	gg.	8	
Tempi medi di rilascio visure	gg.	3	

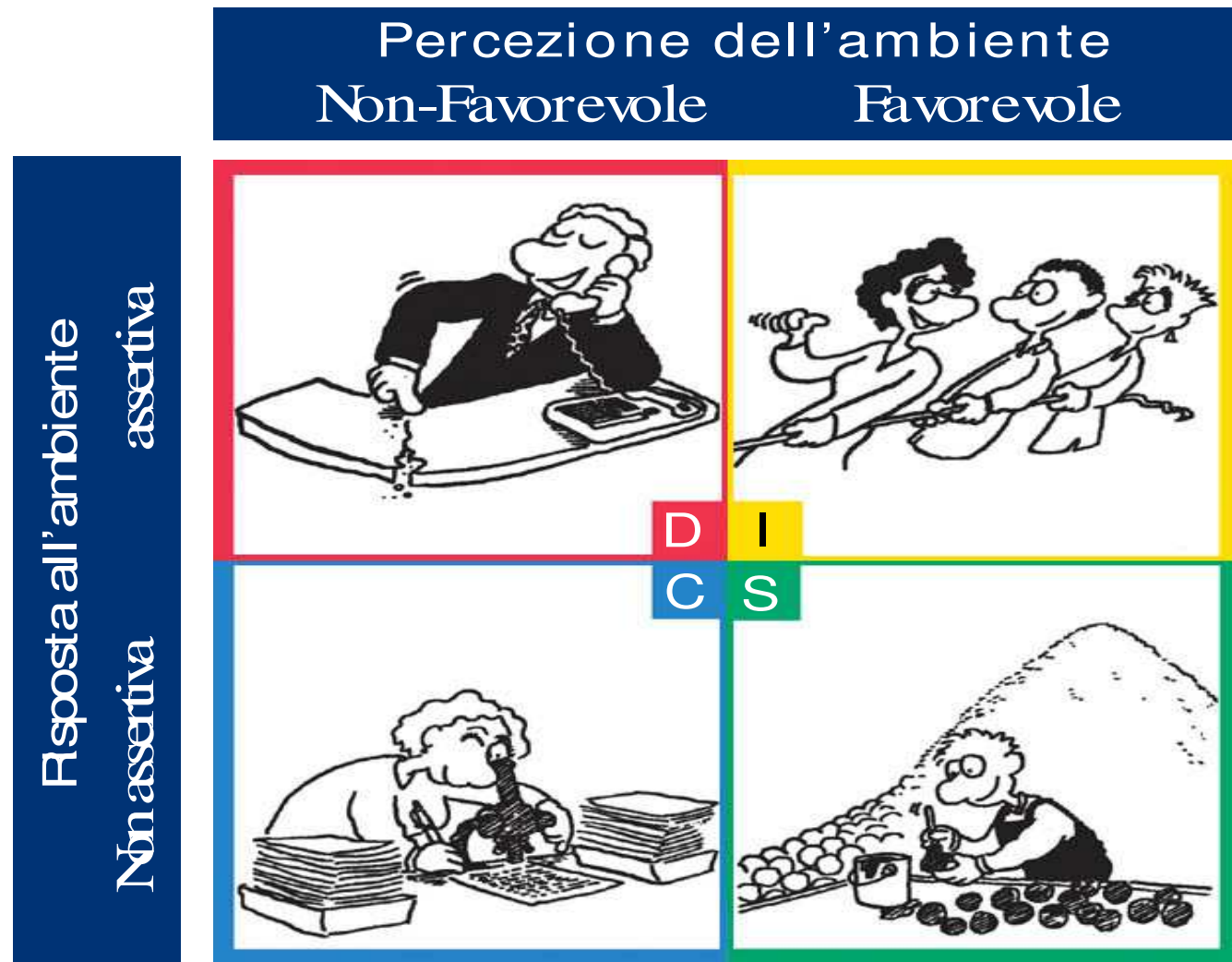
Esercitazione: Settore Servizi al cittadino

	UM	2020 prev	cons
Avvio Sportello POLIS DIGITALE	S/N	N	
Formazione del personale	ore	10	
Installazione piattaforma XX	S/N	N	
Servizi on live attivati sui territori	Num	4	

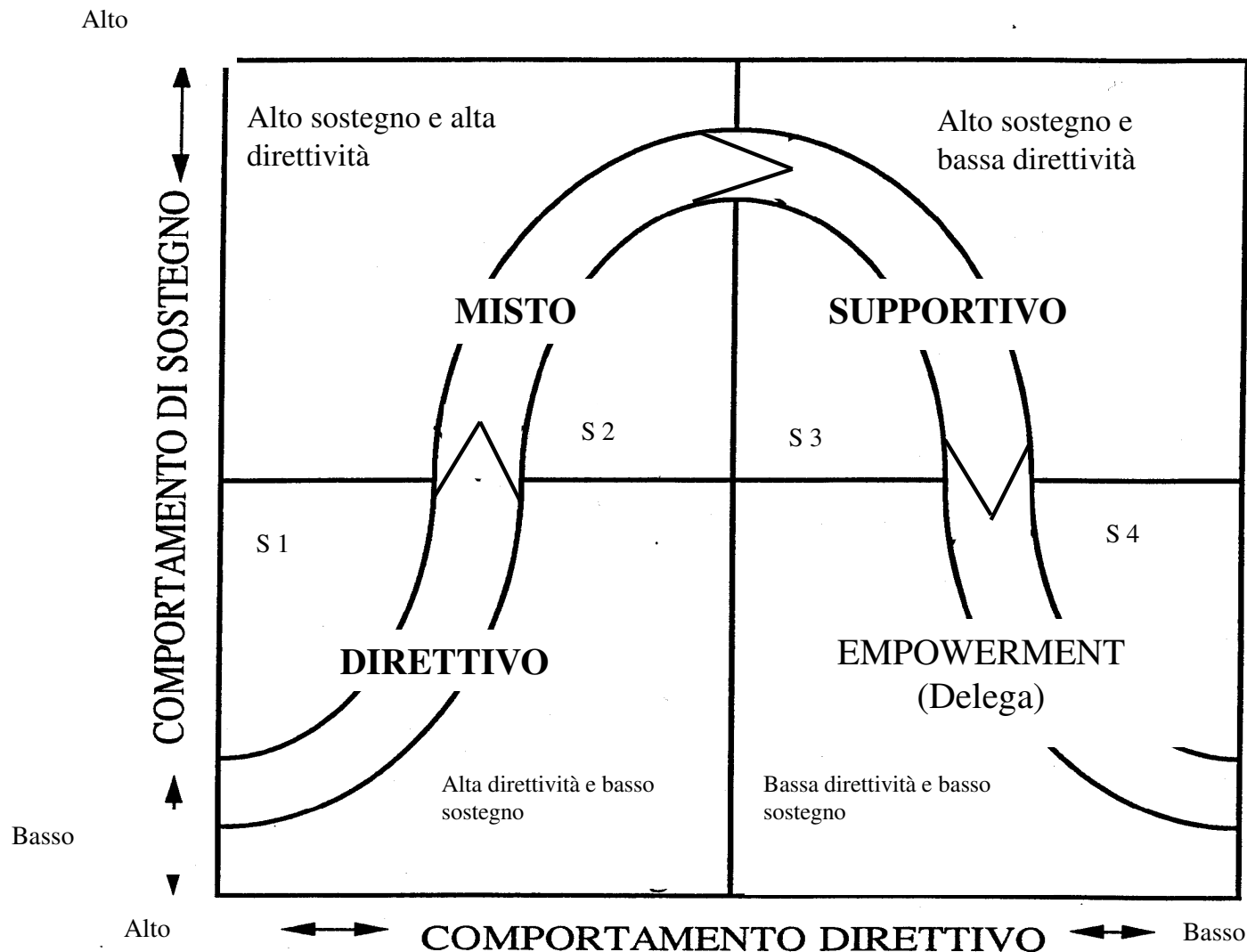
Area di controllo



DISC: le quattro dimensioni della persona

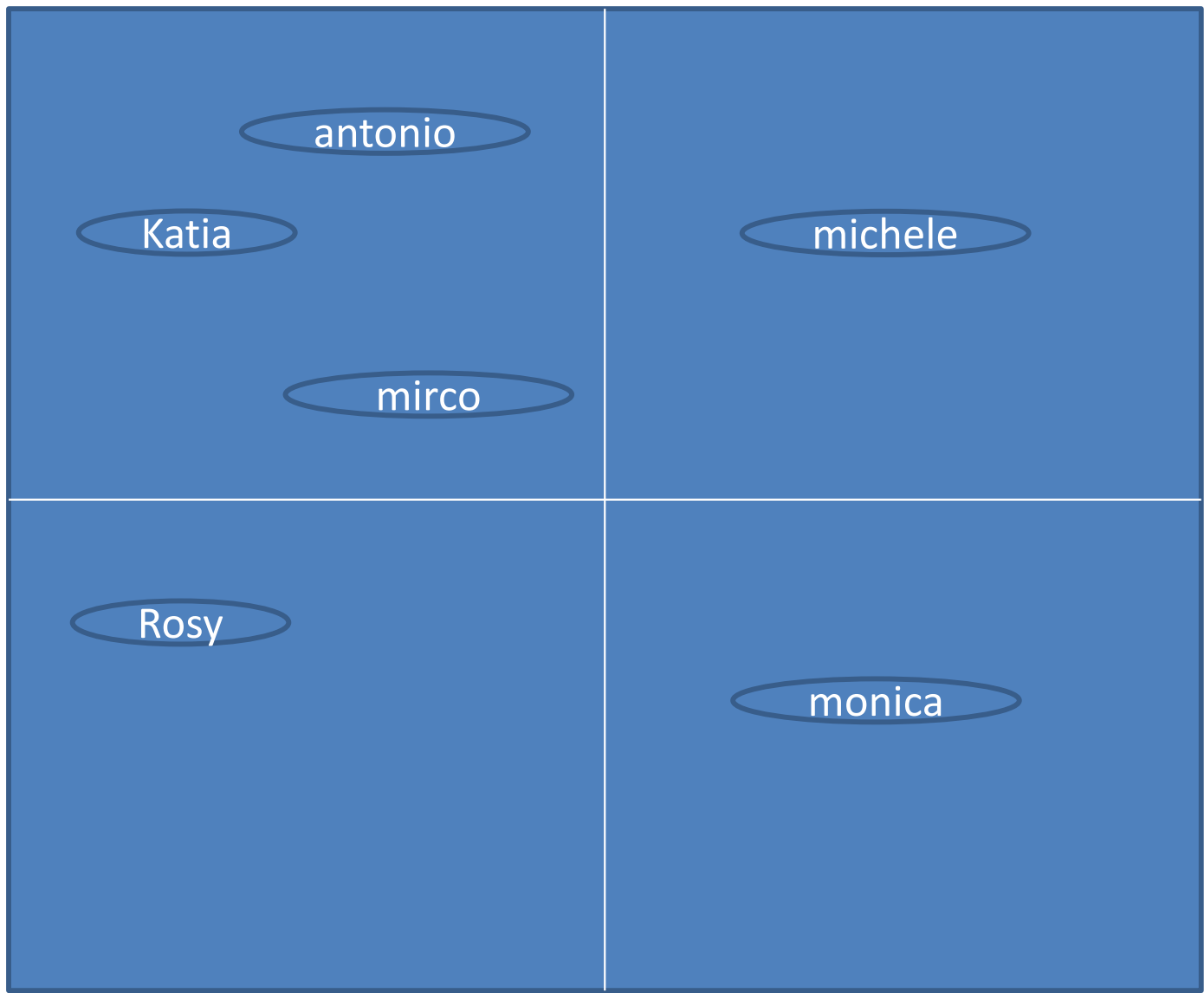


Leadership situazionale e maturità dei collaboratori



Livello di maturità

BASSO	MODERATO		ELEVATO
M 1	M 2	M 3	M 4
Motivazione	Bassa Motivazione	Motivazione variabile	Alta motivazione
Bassa competenza	Limitata competenza	Competenza	Alta Competenza



M1	M2	M3	M4
----	----	----	----