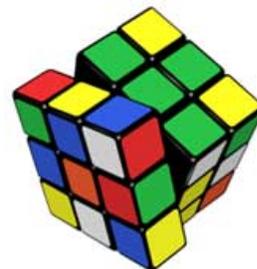




Camera di Commercio
Crotonese



L'importanza delle persone: il coinvolgimento e la squadra

WEBINAR N. 5

Il ciclo del CSM: dalla rilevazione al miglioramento del servizio

I WEBINAR DI MIGLIORAPA

Seminario on line

1 dicembre 2011

Dr.ssa Gaetana Claudia RUBINO
Resp. Urp/Ufficio Stampa

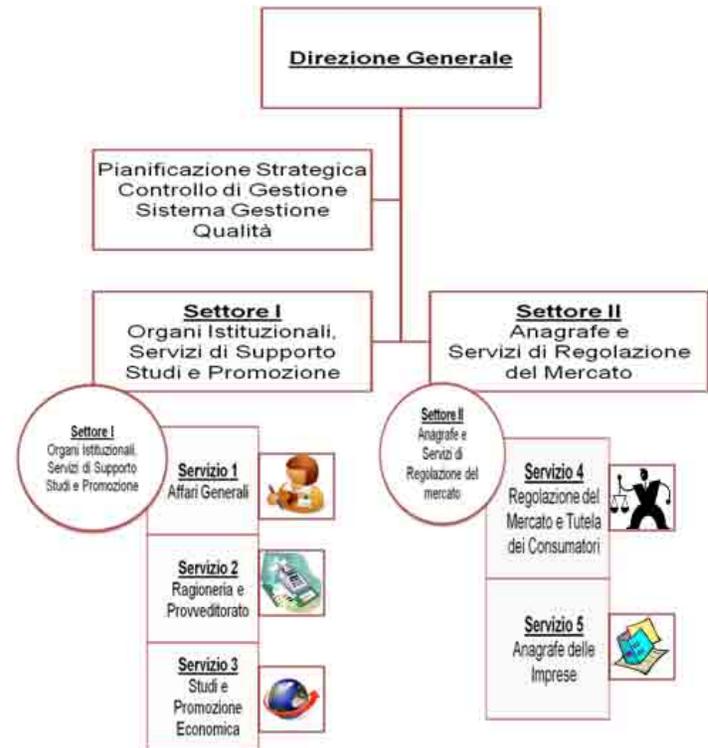


Dr.ssa Filomena COSTA
Assistente. Urp/Ufficio Stampa



La Camera di commercio di Crotona

- Nata nel 1994 con l'istituzione della provincia di Crotona
- rappresenta il punto di incontro tra le diverse realtà economiche e sociali del territorio
- promuove lo sviluppo del territorio e delle imprese

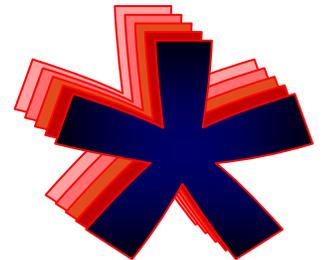


Obiettivo: dalla qualità all'eccellenza



*“Con il modificarsi della realtà aziendale, cambiano anche le caratteristiche necessarie per eccellere. Dati relativi ai talenti di individui capaci di prestazioni lavorative eccellenti, raccolti nel corso di diversi decenni, dimostrano come due abilità – che negli anni Settanta contavano relativamente poco per aver successo – siano diventate più importanti che mai negli anni Novanta: una di esse è **la capacità di formare un team**; l'altra è **l'abilità di adattarsi al cambiamento**” (Goleman, *Lavorare con l'intelligenza emotiva*)*

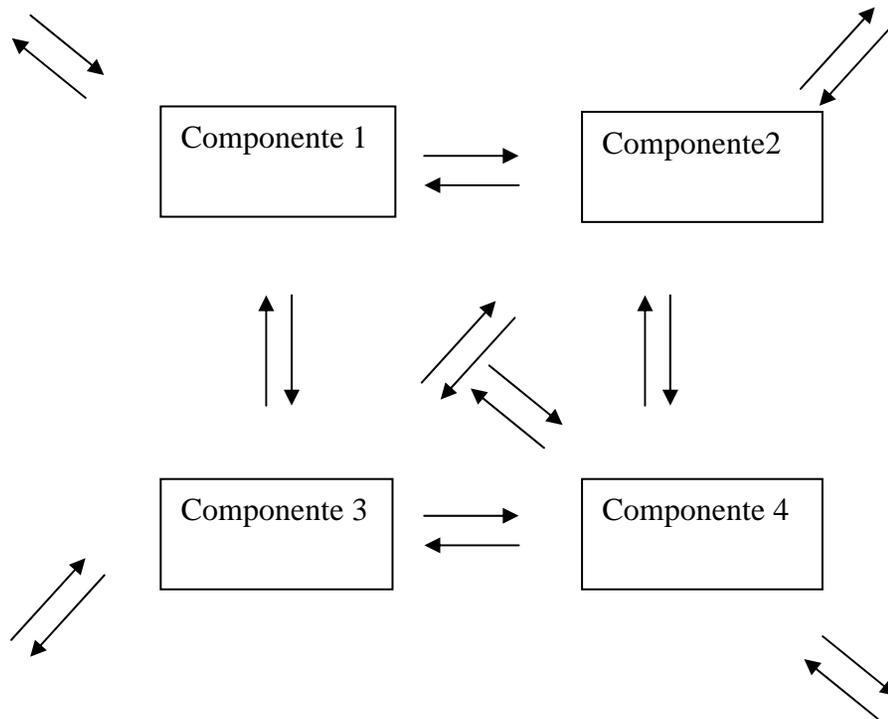
STAR FACTOR



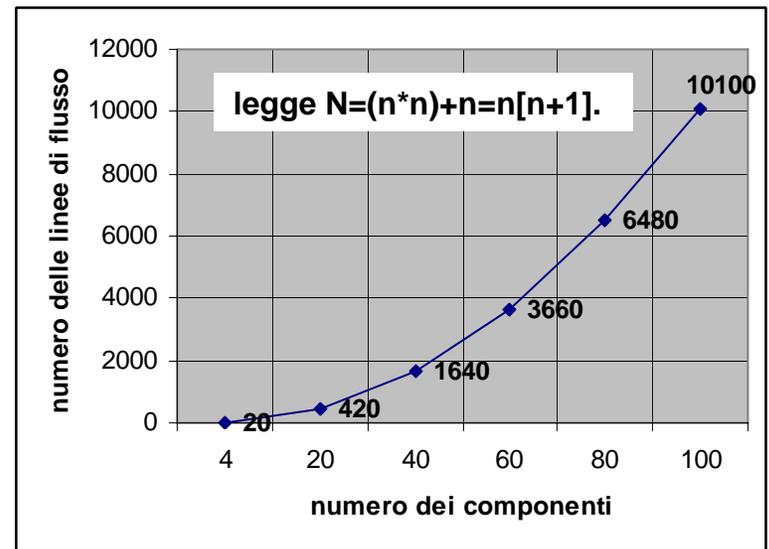
La misura dell'eccellenza

Gestire i flussi comunicativi/relazionali

Esempio di canali di comunicazione in un'organizzazione con quattro componenti



Legge che regola i canali di comunicazione



Nella nostra organizzazione composta da 25 soggetti avremmo 650 canali informativi

Lavorare con l'intelligenza emotiva esplorando le vie che portano all'eccellenza

INTELLIGENZA EMOTIVA:
la potenzialità di apprendere le capacità pratiche basate sui suoi cinque elementi: consapevolezza e padronanza di sé, motivazione, empatia e abilità nelle relazioni interpersonali

COMPETENZA PERSONALE

Determina il modo in cui controlliamo noi stessi

Consapevolezza di sé

Comporta la conoscenza dei propri stati interiori – Preferenze, risorse e intuizioni
Consapevolezza emotiva: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti
Autovalutazione accurata: Conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti
Fiducia in se stessi: Sicurezza nel proprio valore e nelle proprie capacità

Padronanza di sé

Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse
Autocontrollo: dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi
Fidatezza: Mantenimento di standard di onestà e integrità
Coscientiosità: Assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione
Adattabilità: Flessibilità nel gestire il cambiamento
Innovazione: Capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci ed informazioni nuove

Motivazione

Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi
Spinta alla realizzazione: Impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza
Impegno: Adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione
Iniziativa: Prontezza nel cogliere le occasioni
Ottimismo: Costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi

COMPETENZA SOCIALE

Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri

Empatia

Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui
Comprensione degli altri: Percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui: interesse attivo per le preoccupazioni degli altri
Assistenza: Anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze del cliente
Promozione dello sviluppo altrui: percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità
Sfruttamento della diversità: Saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo
Consapevolezza politica: Saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in gruppo

Abilità sociale

Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri
Influenza: impiego di tattiche di persuasione efficienti
Comunicazione: invio di messaggi chiari e convincenti
Leadership: capacità di ispirare e guidare gruppi e persone
Catalisi del cambiamento: capacità di iniziare o dirigere il cambiamento
Gestione del conflitto: capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo
Costruzione di legami: capacità di favorire e alimentare relazioni utili
Collaborazione e cooperazione: capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni
Lavoro in team: capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

Fare dell'organizzazione un 'collettivo intelligente'...

“Più i gruppi umani riescono a costituirsi in collettivi intelligenti, in soggetti cognitivi aperti, capaci di iniziativa, d'immaginazione e di reazione rapida e meglio garantiscono il successo in un ambiente competitivo qual è il nostro”

(P. Levy, L'intelligenza collettiva)

*“Le compagnie che ignorano **le realtà emotive dei propri dipendenti** lo fanno a proprio rischio e pericolo mentre le organizzazioni dotate di **intelligenza emotiva sono quelle meglio equipaggiate per sopravvivere**”*

Goleman, Lavorare con l'intelligenza emotiva



*“Ciò che fa la differenza non sono tanto le capacità del loro cervello quanto le **competenze emotive**. La differenza sta nella loro abilità di ascoltare, di persuadere e di collaborare, come pure nella loro capacità di motivare le persone e di farle lavorare bene insieme”* Susan Ennis, BankBoston

Fare dell'insieme del personale un
**“soggetto transpersonale che non somma le individualità
ma produce una forma di intelligenza nuova”**

(P. Levy)

... che sembra una rete più che una piramide

WEB OF INCLUSION : *configurazione circolare che emerge dalla dinamica delle parti distribuite lungo le circonferenza della rete. Il **management** smette di essere “governatore” delle parti, per divenire **facilitatore di comunicazione/integrazione dei componenti delle circonferenze** (Helgesen, 1995)*

Organigramma circolare

Tra le caratteristiche:

- la rete è **eterarchica**: ossia prevalgono le **relazioni orizzontali** di interdipendenza tra diversi, piuttosto che le relazioni verticali tra superiori e subordinati;
- i **processi decisionali** sono ‘**lateral**’ piuttosto che verticali;
- la forma non può essere espressa dalla **piramide organizzativa** ma viene rappresentata come una **sorta di frattale** che si riproduce in scale differenti

... una rete intessuta sul capitale sociale

CAPITALE SOCIALE: *“capacità di una squadra di lavorare in maniera coesa, affiliata ed autonoma senza il ricorso a norme e ad apparati burocratici (...) Anche il tentativo di accrescere il benessere di una comunità fallisce se viene a mancare il capitale sociale; quando, invece, quest’ultimo è incoraggiato con intelligenza, a volte anche solo connettendo diverse persone in un nucleo sociale artificiale, il miglioramento che si registra è straordinario”*

Organigramma circolare

EMPOWERMENT: *“la dispersione della responsabilità decisionale verso il basso e modalità di gestione partecipative e i cui obiettivi sono più alti livelli di flessibilità e maggiore capacità di innovazione”*

Il Concorso Immagin-i-nizzando

*“L’immaginazione è più importante della
Conoscenza.*

*Per porsi nuove domande, nuove possibilità, ma anche per
guardare ai vecchi problemi da una nuova prospettiva, è
necessario sviluppare
un’immaginazione creativa.*

Questo fa avanzare veramente”

Albert Einstein

Immaginazione+Organizzazione

**“Coinvolgere l’intero personale nella
elaborazione di una proposta di
miglioramento organizzativo che possa
influire positivamente sul benessere dei
dipendenti e, nel contempo, recare benefici
per l’attività dell’Ente”**

Proposta:

innovativa, realizzabile, economica, ispirata ai principi della qualità, capace di influire positivamente sull’intero ente

The collage consists of three documents. The leftmost is a flyer with the title 'Miglioramento continuo attraverso il benessere di ciascuno' and a colorful cube graphic. The middle document is a red flyer with the title 'Immagin-i-nizzando' and a cube graphic. The rightmost document is a flyer with the title 'Immaginazione+Organizzazione' and various sections of text and images.

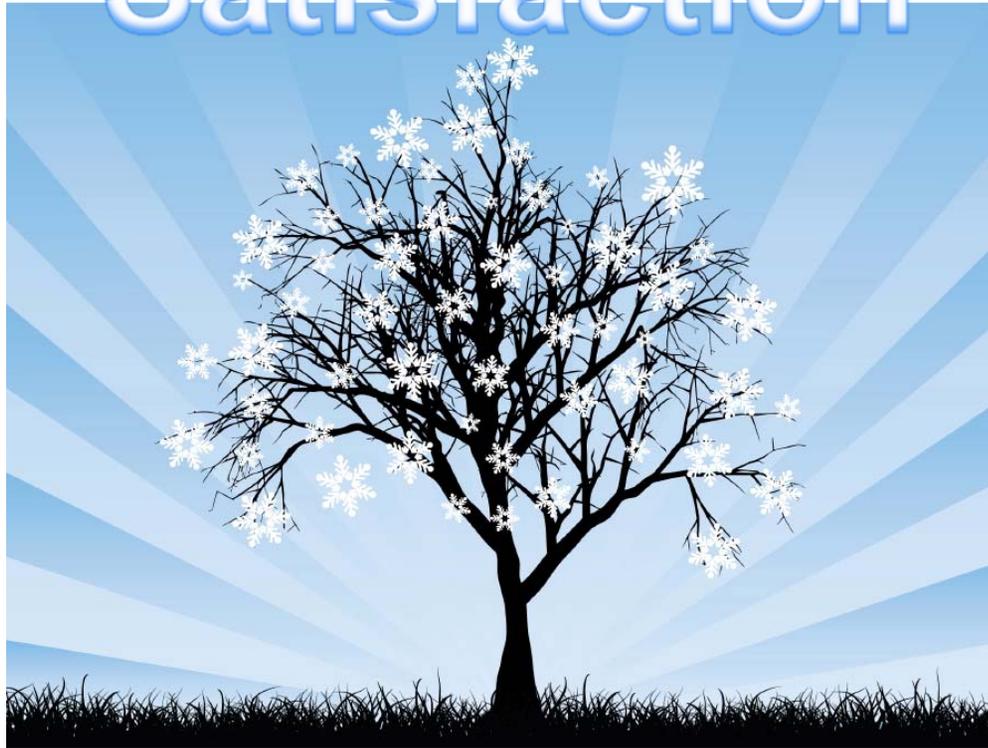
**“organizziamo nello stesso modo
in cui immaginiamo ed è
sempre possibile immaginare
in modo diverso”**

Il Piano di miglioramento... L'acronimo MISSION

- **MODULARE**: Niente è obbligatorio ma tutto è importante
- **INNOVATIVO**: è innovativo e promuove l'innovazione
- **SCIENTIFICO**: Si basa su studi di psicologia sociale e scienze dell'organizzazione
- **SOSTENIBILE**: Comprende, tra le iniziative, un motore di benessere organizzativo ("star team") che rende il progetto sostenibile nel tempo
- **INTANGIBILE**: si basa su risorse intangibili (pregnanti ed inesauribili)
- **OLISTICO**: Destinato a coinvolgere tutte le risorse umane. Si ispira alla teoria dell'olismo, teoria biologica che sottolinea l'importanza dell'organismo in quanto totalità
- **NETWORK ORIENTED**: Orientato a creare e rafforzare la rete di contatti (il network) interno all'organizzazione

Alle radici della soddisfazione...

Satisfaction



**raing sulle
competenze emotive:**

**llenare la squadra
vincente**



**adimento dei
valori (Imprinting)**



**Costruire una
“carta dei valori”**



**reare “tempo e
spazio per
pensare”**



**alorizzare idee e
suggerimenti**



deare benefici

er chi lavora

LA PERSONA AL CENTRO



STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA

La nuova casa delle imprese



Accessibile... dall'esterno

con la creazione di facilitazioni per chi si reca presso la sede (parcheggi,



Accessibile... dall'interno

con la creazione di spazi, connotati anche da pavimentazione di diversi colori



Accessibile... e idonea

rendendo disponibili ulteriori servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)



Accessibile... e disponibile

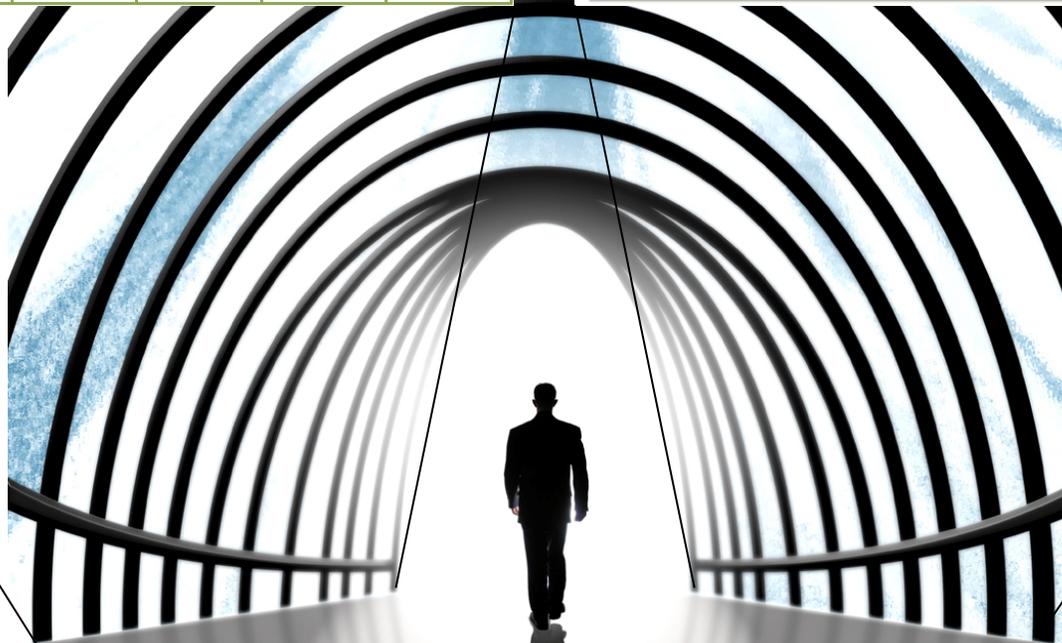
Adeguamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti



Accessibile... da lontano

potenziando i servizi erogati telematicamente o mediante il sito

Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami



STRUMENTI PER IL BENESSERE INTERNO

Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando

Immaginazione + Organizzazione

“Organizziamo nello stesso modo in cui immaginiamo ed è sempre possibile immaginare in modo diverso”



FORUM DEL PERSONALE

CARTA DEI VALORI
'PARTECIPATA'

BENEFIT AI DIPENDENTI

STAR ROOM

CORSI SPECIFICI TRASVERSALI

MICROLEZIONI DI INFORMATICA

BIBLIOTECA FORMAZIONE



BENESSERE ORGANIZZATIVO

STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA

La nuova casa delle imprese



Accessibile... dall'esterno

con la creazione di facilitazioni per chi si reca presso la sede (parcheggi,



Accessibile... dall'interno

con la creazione di spazi, connotati anche da pavimentazione di diversi colori



Accessibile... e idonea

rendendo disponibili ulteriori servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)



Accessibile... e disponibile

Adeguamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti



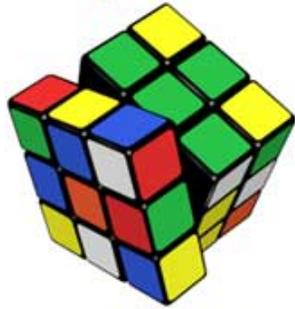
Accessibile... da lontano

potenziando i servizi erogati telematicamente o mediante il sito

Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami

IL CIRCOLO VIRTUOSO DELLA SODDISFAZIONE

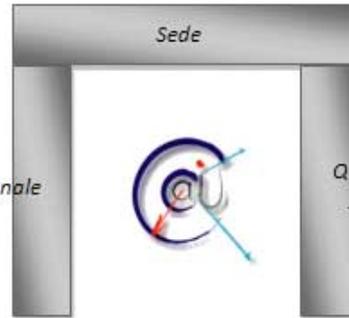
Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando



STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA
La nuova casa delle imprese

Accessibile... dall'esterno con la creazione di facilitazione per chi si reca presso la sede (parcheggi, percorsi)	Accessibile... dall'interno con la creazione di spazi, ambienti anche di parcheggio di diversi colori	Accessibile... e idonea rendendo disponibili alcuni servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)	Accessibile... e disponibile allargamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti	Accessibile... da lontano potenziando i servizi erogati telematicamente mediante il sito
← Customer satisfaction - Relazioni in Sede - Gestione Sociale →				

Attenzione per il Benessere ORGANIZZATIVO



Attenzione per la soddisfazione del CLIENTE



La nuova casa delle imprese

Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando

Immaginazione - Organizzazione

FORUM DEL PERSONALE	CARTA DEI VALORI "PARTECIPATA"	BENEFIT AI DIPENDENTI	STAR ROOM	CORSI SPECIFICI TRASVERSALI	MICROLEZIONI DI INFORMATICA
BENESSERE ORGANIZZATIVO					