

*ESTENSIONE DEI CIRCOLI
D'ASCOLTO ORGANIZZATIVO A
TUTTE LE SEDI
DELL'AMMINISTRAZIONE*



Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici
di Salerno e Avellino

Il problema affrontato

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 dalla Funzione Pubblica.



Le soluzioni adottate

Coinvolgimento del personale attraverso l'ascolto con l'implementazione del progetto *I circoli d'ascolto organizzativo* ideato dalla Funzione Pubblica.

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

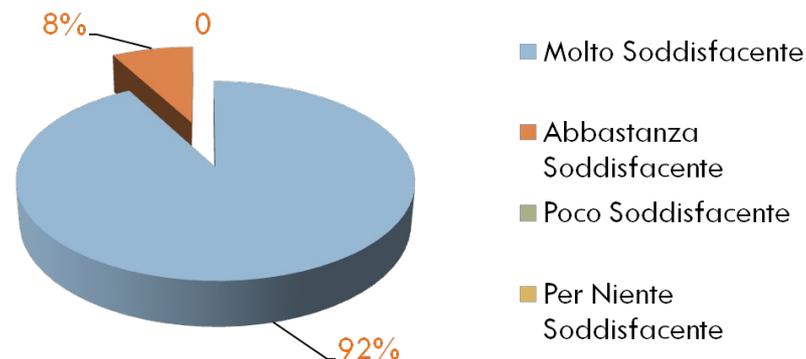
Piani di miglioramento

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.



Ottobre 2009 – Febbraio 2010



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



Per informazioni

Referente della Comunicazione
Stefania Ugatti
089 2573245
stefania.ugatti@beniculturali.it



Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici
di Salerno e Avellino