

Comune di

Comportamenti organizzativi valutati del settore - anno 201x

Esemplificazione dei comportamenti organizzativi del personale non dirigente, valutati nel settore

Comportamenti organizzativi valutati	Aree di dettaglio	Intesi come:*
Orientamento al cittadino e al cliente interno	<u>Orientamento al cittadino</u> : instaurare <u>relazioni</u> di qualità con i cittadini/utenti	
	<u>Orientamento al cittadino</u> : impostare e svolgere il proprio lavoro innanzitutto per generare <u>output</u> di qualità per il cittadino (<i>delivery</i>)	
	<u>Orientamento al cittadino</u> : contribuire a diffondere nell'organizzazione, e in particolare presso i propri colleghi, la <u>cultura</u> dell'orientamento al cittadino	
	<u>Orientamento al cliente interno</u> : contribuire a creare un <u>clima</u> interno positivo (orientamento al risultato e alla produttività, relazioni interne produttive, valorizzazione delle differenze,...)	
	<u>Orientamento al cliente interno</u> : <u>collaborare</u> efficacemente con: a. con colleghi b. con superiori c. in gruppi di lavoro d. fra settori/unità organizzative diverse	
	<u>Orientamento al cliente interno</u> : impostare/svolgere il proprio lavoro in modo da massimizzare la <u>qualità dell'output</u> (<u>servizio/prodotto</u>) per i propri clienti interni (<i>delivery</i>)	
Puntualità e precisione della prestazione	rispettare impegni e scadenze (<u>affidabilità</u>) gestire carichi di lavoro commisurati alle proprie capacità (<u>quantità</u>)	
	realizzare le prestazioni previste/assegnate con l'attenzione, la precisione e l'esattezza richieste (<u>qualità</u>)	
	dimostrare di conoscere e rispettare doveri, vincoli e procedure (<u>procedure</u>)	
Problem solving	individuare, definire e analizzare problemi (<u>individuazione e analisi</u>)	
	<ul style="list-style-type: none"> • risolvere situazioni critiche e problemi imprevisti • proporre soluzioni • offrire un valido contributo operativo alla soluzione di problemi • farsi carico, assumendosene la responsabilità con l'autonomia propria del ruolo, di risolvere problemi (<u>risoluzione</u>) 	

Comune di

Comportamenti organizzativi valutati del settore - anno 201x

Comportamento rispetto al cambiamento	prendersi cura del proprio <u>sviluppo professionale</u> (aggiornamento, autoformazione, disponibilità rispetto alla proposta di formazione...)	
	<ul style="list-style-type: none">• essere disponibile a cambiare le proprie modalità di lavoro, il proprio ruolo, la propria posizione organizzativa• partecipare attivamente al cambiamento organizzativo (<u>flessibilità</u>)	
	contribuire al miglioramento e all' <u>innovazione</u> (introduzione di novità procedurali, tecniche, nei processi di lavoro, nelle modalità di offerta dei servizi...)	

*inserire esemplificazioni delle **attese** relative ai comportamenti che i dipendenti dovrebbero agire. E' importante sottolineare che trattandosi di esempi, non tutti sono necessariamente attinenti al lavoro di ciascun valutato in modo stretto e diretto. Piuttosto danno lo spunto per "ragionare su fatti concreti", ovvero collegare le linee di condotta generali attese/auspiccate, con le specifiche modalità con cui esse vengono messe in pratica dal valutato in ambiti particolarmente importanti/critici per l'organizzazione.

La seconda colonna ("aree di dettaglio", in grigio) non sarà inclusa nella tabella contenente i comportamenti organizzativi valutati. Essa serve a fornire una guida per formulare i contenuti della terza colonna ("intesi come") e a fornire un quadro che faciliti la discussione su questi ultimi, in particolare nell'ambito del colloquio di valutazione.