



UNIVERSITÀ
di **VERONA**



VALORI ORGANIZZATIVI

DEL **PERSONALE** DIRIGENTE E TECNICO AMMINISTRATIVO D'ATENEO
E **COMPORTAMENTI** OSSERVABILI AD ESSI ASSOCIATI



VALORI E LORO SIGNIFICATO

L'Università di Verona è un'importante istituzione con un prestigio e una reputazione da tutelare e da accrescere.

Per questo dedichiamo quotidianamente le nostre energie e le nostre competenze a perseguire le finalità che si prefigge e a migliorare i servizi che offre.

Vogliamo distinguerci per la capacità di condividere un modo di lavorare e di collaborare, consapevoli che questo faccia la differenza sui risultati e sul benessere organizzativo.

Ognuno di noi si impegna quotidianamente a rispettare e a diffondere i valori, ossia i principi guida della nostra organizzazione, e ad utilizzarli come orientamento dei propri comportamenti ("corridoio comportamentale virtuoso") in ambito professionale.

CURA DEL SERVIZIO

LA SODDISFAZIONE DEI NOSTRI UTENTI È LA NOSTRA MISSIONE.

Per questa ragione investiamo le nostre energie nel capire i loro bisogni osservandoli dal loro punto di vista, puntando così a soddisfarli in modo completo.

Vogliamo offrire servizi di qualità e per questo non ci accontentiamo di fare, ma vogliamo fare bene, garantendo qualità e tempestività.

Nell'organizzare i servizi puntiamo al miglioramento continuo assicurando una forte focalizzazione sulla generazione di valore in tutto ciò che facciamo.

COMPORAMENTI OSSERVABILI (esempi)

- lavorare con accuratezza (fare bene le cose);
- essere puntuali;
- ascoltare con empatia gli utenti del servizio e farsi parte attiva nel soddisfare le loro esigenze;
- concentrarsi sulle attività ad alto impatto positivo per l'utente;
- garantire il rispetto delle scadenze e dei livelli di servizio, impegnandosi per migliorarne gli standard;
- semplificare l'accesso al servizio;
- contribuire all'eliminazione delle attività che non generano valore;
- non lasciare le richieste inevase;
- predisporre documenti chiari ed efficaci per il target di riferimento;
- valutare e organizzare anche gli aspetti comunicativi e di processo del servizio.



APERTURA AL CAMBIAMENTO

LE UNIVERSITÀ SONO VOTATE ALL'INNOVAZIONE.

Per questo vogliamo che i nostri servizi, il nostro operato e il nostro ambiente di lavoro siano l'espressione di un'innovazione continuamente ricercata.

Siamo consapevoli che spesso i risultati più ambiziosi si raggiungono intraprendendo strade nuove; ci impegniamo quindi a pensare in modo innovativo cercando soluzioni sempre più efficaci, ispirandoci anche alle migliori pratiche dei contesti esterni universitari e non.

Crediamo nella creatività delle persone e nel contributo generativo che ogni singolo individuo può esprimere. Siamo sempre in viaggio alla ricerca di strade nuove da percorrere.

COMPORAMENTI OSSERVABILI (esempi)

- mettersi in discussione;
- evitare logiche di consuetudine;
- confrontarsi con le *best practices*;
- avere una predisposizione mentale aperta alle novità;
- essere disponibili a reingegnerizzare i processi;
- proporre e implementare nuove idee e nuovi processi;
- accettare con positività e fiducia nuovi incarichi;
- partecipare attivamente ai processi di semplificazione;
- essere aperti all'individuazione dei vantaggi della tecnologia;
- sostenere i cambiamenti, anche se proposti da altri.



COLLABORAZIONE

Sappiamo che la condivisione degli obiettivi, la fattiva collaborazione, il lavoro di squadra per raggiungerli e il senso di appartenenza fanno la differenza sui risultati e sulla soddisfazione nostra e dei nostri utenti.

Puntiamo quindi ad assicurare relazioni professionali di rispetto, di fiducia e lealtà tra le persone con l'obiettivo di generare rapporti più produttivi nell'interesse del nostro Ateneo e dei suoi stakeholders.

Crediamo nell'utilità dell'ascolto e della considerazione delle diverse opinioni; per questo ci dedichiamo a motivare e dare feedback a utenti, colleghi e collaboratori, cercando di fornire risposte adeguate alle necessità e alle aspettative di ognuno.

SIAMO CONSAPEVOLI CHE IL RISULTATO GLOBALE VALGA PIÙ DI QUELLO DEL SINGOLO. OGNUNO È PARTE DI UN TUTTO E TUTTI CONDIVIDONO GLI STESSI OBIETTIVI.

COMPORAMENTI OSSERVABILI (esempi)

- essere leali, rispettare le persone ed evitare le frasi killer;
- ascoltare;
- rispettare le regole dell'organizzazione;
- massimizzare il risultato globale in una logica trasversale e interfunzionale;
- ascoltare per comprendere fino in fondo i problemi e le richieste e saper agire di conseguenza;
- investire in modo produttivo nella conoscenza del lavoro degli altri;
- condividere conoscenze e informazioni;
- condividere le responsabilità;
- sostenere le richieste di aiuto.



RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE

Consapevoli di gestire un servizio pubblico, agiamo per il bene comune con senso etico e senso istituzionale, avendo come riferimento le declinazioni attuative della *mission* definite degli organi di governo dell'Ateneo.

Ambiamo ad essere un'organizzazione solida e credibile agli occhi di chi interagisce con noi; per questo ci facciamo tutti parte attiva, ognuno con il proprio ruolo, a consolidare, con intelligenza e spirito di iniziativa, la nostra credibilità.

Vogliamo superare la cultura del semplice adempimento, puntando alla flessibilità attraverso l'uso di intelligenza e buon senso nel rispetto delle regole, orientando e finalizzando le nostre azioni al continuo miglioramento dell'Ateneo e dei servizi offerti.

Siamo consapevoli dell'importanza dell'esempio e della coerenza dei nostri comportamenti nei confronti dei colleghi e dei collaboratori.

CI IMPEGNIAMO OGNI GIORNO A MANTENERE LE NOSTRE COMPETENZE TECNICHE E GESTIONALI AI PIÙ ALTI LIVELLI ATTRAVERSO STUDIO E AGGIORNAMENTO CONTINUO.

COMPORAMENTI OSSERVABILI (esempi)

- agire con senso etico;
- tutelare l'immagine dell'Ateneo ed essere leali nei suoi confronti e in chi lo rappresenta;
- essere consapevoli della propria corresponsabilità nella qualità del servizio;
- farsi carico della soluzione dei problemi anche quando non espressamente richiesto;
- finalizzare le proprie azioni al miglioramento dell'Ateneo e dei suoi servizi e non solo al rispetto della norma;
- rispettare gli impegni presi;
- gestire i vincoli normativi cercando soluzioni semplici per l'utente usando ragionevolezza;
- provvedere ad un autonomo e continuo aggiornamento delle proprie competenze professionali;
- saper valutare con onestà intellettuale il proprio lavoro;
- essere d'esempio;
- dare feedback efficaci a tutti i propri interlocutori.



APPROCCIO PROATTIVO E COSTRUTTIVO

Vogliamo cercare di anticipare i problemi e i bisogni degli utenti e più in generale degli stakeholders al fine di pianificare per tempo le azioni più opportune.

Ciascuno di noi si fa parte attiva nel trovare, proporre ed implementare soluzioni, garantendo la risoluzione dei problemi e la soddisfazione dei nostri utenti.

Siamo consci dell'importanza della gestione costruttiva degli errori, delle valutazioni delle performance individuali e dell'opportunità che siano utilizzate come occasione di apprendimento e crescita professionale; siamo anche consapevoli del ruolo fondamentale della condivisione dei successi così come dei piccoli miglioramenti.

È NOSTRO PRECISO IMPEGNO QUELLO DI MIGLIORARE OGNI GIORNO IL CLIMA ORGANIZZATIVO DEL NOSTRO AMBIENTE DI LAVORO.

COMPORAMENTI OSSERVABILI (esempi)

- pianificare per tempo azioni opportune;
- avere spirito d'iniziativa;
- essere orientati alla soluzione dei problemi;
- non temere il confronto;
- promuovere l'evidenziazione costruttiva dei problemi e contribuire attivamente alla loro soluzione;
- condividere il merito per i successi ottenuti e gli sforzi profusi;
- considerare i rilievi come opportunità di crescita;
- sostenere le decisioni prese, anche se diverse dalle proprie;
- alimentare un clima di lavoro sereno e costruttivo.





Impaginazione e progetto grafico
a cura di Area Comunicazione_Visual

www.univr.it