

Presentazione del volume

***“Persone Organizzazioni Lavori. Esperienze innovative di comunicazione
d’impresa e valorizzazione delle risorse umane”***

a cura di Antonio Coccozza

Roma, 13 aprile 2010

**Facoltà di Scienze della Formazione
Via Milazzo 11 B – Roma
Aula Claudio Volpi**

Ore 16:00 Saluti

Francesco Susi - Preside Facoltà di Scienze della Formazione – Università Roma Tre

Introduzione

Franco Ferrarotti – Università Sapienza di Roma

Intervengono

Simona Andrini - Facoltà di Scienze Politiche – Università Roma Tre

Paolo Mezzio – Segretario Confederale Cisl

Giampiero Proia - Facoltà di Giurisprudenza – Università Roma Tre

Paola Fanelli – Corporate Social Responsibility Manager - BNL Gruppo BNP Paribas

**Gianfranco D’Alessio – Direttore Dipartimento di Istituzioni Pubbliche, Economia e Società –
Università Roma Tre**

Saranno presenti gli autori

Roberto Cipriani (prefazione al volume), Antonio Coccozza, Anna Benini, Daniela Bolognino, Chiara Cilona, Fabrizio Dafano, Domenico, Famà, Germana Galoforo, Cristina Garasi, Mario Iannaccone, Luigi Mazza, Concetta Mercurio, Franco Moraldi, Sabrina Nulli, Alessandro Peluso, Antonio Ragusa, Chiara Santarelli, Catherine Tonini

Presentazione del volume

Il volume si propone di analizzare le interazioni esistenti tra diversi fenomeni emergenti, quali l'evoluzione delle culture e dei modelli organizzativi, la crescente pervasività dell'innovazione tecnologica nei processi sociali e lavorativi e lo sviluppo delle politiche di *human resources management* e di comunicazione d'impresa, sempre più eticamente orientati ad un positivo coinvolgimento degli stakeholder, alla luce della crescente importanza assunta nella determinazione delle politiche ed aziendali dal concetto di persona, nella dimensione economico-sociale e nella molteplicità di ruoli di lavoratore, consumatore e fruitore di servizi pubblici e privati. Si tratta di un processo evolutivo che, in questi ultimi anni, ha visto nelle realtà italiane ed internazionali più avanzate il superamento di un approccio istituzionale, produttivo, comunicativo e di marketing orientato a logiche uniformi di carattere collettivo, generiche e indistinte, a favore di una reale e più mirata personalizzazione delle politiche verso soggetti che diventano titolari di diritti e doveri, nella sfera della cittadinanza, ma anche attori e corresponsabili nel raggiungimento di determinati risultati nel campo dei rapporti produttivi.

I contributi qui presentati propongono approfondimenti che tendono ad analizzare casi empirici innovativi di rilievo nazionale ed internazionale, nel settore privato (Allergan, American Express, Nokia Siemens Networks, Sorgenia, Telecom Italia e Terna) e in pubbliche amministrazioni particolarmente virtuose (Agenzia spaziale italiana, Agenzia del territorio del Ministero dell'economia e delle finanze, Consorzio Comuni trentini e Comune di Reggio Emilia). Nelle realtà esaminate si possono riscontrare nuovi modelli di comunicazione d'impresa orientata strategicamente e culturalmente ad interagire sempre più con clienti maturi, consapevoli e responsabili, nonché esperienze di best practice nel campo delle politiche e degli strumenti di governo delle relazioni di lavoro correlati con lo sviluppo strategico del ruolo delle persone nei processi organizzativi e lavorativi, in una prospettiva di maggiore autonomia, partecipazione e responsabilità.

Antonio Coccozza è professore associato presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre e docente presso la Facoltà di Scienze Politiche della LUISS Guido Carli. Tra i suoi lavori più recenti: *La razionalità nel pensiero sociologico tra olismo e individualismo* (2005); *Direzione risorse umane. Politiche e strumenti per l'organizzazione e la gestione delle relazioni di lavoro* (2006); *Formazione mercato del lavoro impresa* (2006); *Istituzioni scolastiche e formative e sistema regionale e locale* (2008).

Indice

Roberto Cipriani, Prefazione

Antonio Cocozza, Introduzione

Parte I. Comunicazione e strategie di coinvolgimento degli stakeholder

Antonio Ragusa, La comunicazione come processo di business: un modello teorico e applicativo (Introduzione; Il quadro teorico di riferimento; Il processo di comunicazione interna: un modello concettuale; Un caso applicativo; Raccomandazioni per il miglioramento; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Fabrizio Dafano, Dalla comunicazione interna alla comunicazione organizzativa: il caso American Express (Introduzione; Evoluzione del concetto di comunicazione nelle organizzazioni di lavoro; La comunicazione organizzativa in American Express; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Germana Galoforo, Spazio alla comunicazione: le attività di relazioni esterne in un settore di eccellenza (Introduzione; Comunicazione pubblica in un'ottica relazionale: un quadro teorico di riferimento; La comunicazione pubblica della scienza; Un settore di eccellenza: lo spazio; Le relazioni con il pubblico, con i media e diffusione della cultura aerospaziale; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Chiara Santarelli, La brand identità e le strategie di rebranding nella comunicazione d'impresa: il caso Sorgenia (Introduzione; Comunicare la brand identità: un quadro teorico di riferimento; Politiche di rebranding; Sorgenia: rebranding per un posizionamento competitivo; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Parte II. Nuovi modelli organizzativi e valorizzazione delle persone

Concetta Mercurio, Leadership e cambiamento nell'esperienza del Comune di Reggio Emilia (Introduzione; Excursus delle principali teorie sulla leadership; I tre livelli della leadership; Lo studio di un caso: il Comune di Reggio Emilia; Risultati e criticità; Riferimenti bibliografici)

Cristina Garasi, Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici attraverso i "circoli della qualità" nell'Agenzia del territorio (Introduzione; L'investimento sulle risorse umane motore del miglioramento continuo; Le attività del progetto front office; I risultati della ricerca: evidenze emerse, questioni aperte, criticità incontrate ed eventuali possibili soluzioni; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Anna Benini, Sabrina Nulli, La selezione come strumento di pianificazione e sviluppo delle risorse umane in aziende multinazionali: il caso Allergan (Introduzione; L'individuazione e la selezione delle candidature: un inquadramento teorico; Il processo di recruitment quale fattore critico di successo all'interno dell'organizzazione; Due aziende a confronto; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Daniela Bolognino, Luigi Mazza, Catherine Tonini, Politiche formative e nuovo ruolo del dirigente pubblico nell'esperienza del Consorzio Comuni trentini (Il ruolo del dirigente: evoluzione legislativa, problemi applicativi e controversia riforma "alle

porte"; Le riforme in itinere: quali gli interventi sul "ruolo del dirigente"; L'esperienza del Consorzio dei Comuni trentini: il contesto di riforma; Il Consorzio e il ruolo della formazione nelle politiche di gestione delle risorse umane nei Comuni trentini; Riferimenti bibliografici)

Mario Iannaccone, Franco Moraldi, Alessandro Peluso, La diffusione dell'e-work nelle organizzazioni: la recente sperimentazione di telelavoro domiciliare in Telecom Italia (Introduzione: dal telelavoro all'e-work; Definizione, tipologie e diffusione del telelavoro in Europa; Il telelavoro nella direzione technology di Telecom Italia: l'accordo del 26 luglio 2007; La verifica della sperimentazione: attese e risultati; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Parte III. Le nuove sfide per l'innovazione e la personalizzazione delle politiche

Luigi Mazza, La sfida della responsabilità sociale: il caso Terna (Introduzione; La responsabilità sociale d'impresa: un quadro teorico di riferimento; La responsabilità sociale: definizione, ambiti di applicazione e strumenti; Case study: la Csr del Gruppo Terna spa; Considerazioni conclusive; Riferimenti bibliografici)

Chiara Cilona, Domenico Famà, Diversità management: criticità e prospettive. Una comparazione in aziende multinazionali (Introduzione; Il diversity management: un'opportunità di sviluppo per l'organizzazione e il benessere delle risorse umane; Differenze e gestione aziendale; Consapevolezza, azione e miglioramento; Conclusioni; Riferimenti bibliografici)

Antonio Coccozza, Conclusioni