

<<INDICE>>

<i>Prefazione</i>	1
-------------------------	---

CAPITOLO I

Le organizzazioni e la riforma della Pubblica Amministrazione .. 5

1. *L'evoluzione storica dei modelli organizzativi e delle dinamiche socio organizzative nello sviluppo delle risorse umane.* 5
2. *Il sistema burocratico, strategie degli attori e forme organizzative* ... 30
3. *I caratteri generali del processo di riforma, dalla legge 241/1990 alla legge 150/2000*..... 54

CAPITOLO II

La comunicazione nella Pubblica Amministrazione 73

1. *la comunicazione pubblica e la comunicazione istituzionale interna* .73
2. *Informazione e comunicazione tra prevenzione ed emergenza* 88

CAPITOLO III

Lo sviluppo della comunicazione negli Enti Locali..... 125

1. *Enti Locali: ordinamento e valutazione delle prestazioni* 125
2. *Gli uffici relazioni con il pubblico (URP) e le reti telematiche* 142

CAPITOLO IV

Conflitti interpersonali nel lavoro 167

1. *La gestione delle risorse umane: il management pubblico* 167
2. *Origini e conseguenze dei conflitti* 192

CAPITOLO V

Analisi della dimensione comunicativa e delle relazioni umane all'interno del Comune di Perugia..... 255

1. *Introduzione e aspetti metodologici della ricerca* 255
 2. *Questionario* 262
 3. *L'interpretazione dei risultati e la verifica delle ipotesi* 269
- Conclusioni* 294

Post-fazione	297
Bibliografia	299

Prefazione

La ricerca di Lucio Napoli pone al centro l'analisi del ruolo che nella vita delle organizzazioni pubbliche, e degli Enti Locali in particolare, occupa uno dei fattori cruciali delle società contemporanee, ossia la comunicazione. Napoli analizza il ruolo della comunicazione nelle moderne organizzazioni in un primo momento da un punto di vista teorico generale, per poi concentrarsi sullo studio di un contesto d'analisi particolare, ossia quello del Comune di Perugia. Teoria e ricerca empirica trovano così la loro naturale coniugazione.

Nonostante il libro possa iscriversi nell'ambito della ricerca tipica della sociologia delle organizzazioni, esso non è privo di importanti collegamenti con categorie sociologiche più generali. In particolare, fin dalle prime righe si capisce come l'attenzione dell'autore sia rivolta ad esempio al senso intenzionalmente attribuito dagli attori sociali alle loro azioni e all'importanza che esso ricopre anche nell'ambito dell'analisi organizzativa, mostrando così la centralità di un paradigma "weberiano" per la sociologia delle organizzazioni. Allo stesso modo, e solo a titolo d'esempio, l'autore mostra con chiarezza la capacità euristica che anche un paradigma funzionalista può svolgere per l'analisi delle moderne organizzazioni. In ogni caso, paradigmi teorici macro-sociologici vengono utilmente richiamati anche nel contesto di più settoriali e specialistiche aree di indagine.

Il lavoro coniuga, inoltre, in modo fecondo non solo la letteratura sociologica generale con la specialistica lettura del rapporto tra comunicazione e funzionamento delle organizzazioni delle Pubbliche Amministrazioni, ma anche quest'ultima con altri tipi di approcci, come ad esempio ricostruzioni in chiave storica dello sviluppo di teorie e tecniche di gestione delle grandi organizzazioni e modificazione dei quadri legislativi entro cui esse si collocano, mostrando così l'impatto del quadro giuridico sulla modificazione delle organizzazioni.

Tutto ciò appare evidente già solo guardando la complessa ma coerente struttura del volume.

In esso viene delineata una sintetica ma ricca ricostruzione storica delle principali teorie e dei principali modelli organizzativi dall'epoca tayloristica fino ai nostri giorni, passando attraverso le critiche al taylorismo e l'affermarsi della scuola delle relazioni umane, della scuola motivazionalista e via via fino alla rottura rappresentata dal modello della Toyota, dal post-fordismo e dall'affermarsi di una economia dei servizi.

Dopo un breve *excursus* sulla modificazione in Italia della legislazione inerente la Pubblica Amministrazione, il testo ripercorre la storia della nozione di comunicazione pubblica e istituzionale, fino a mostrare come la comunicazione sia oggi uno degli elementi cruciali di cui complesse organizzazioni come le pubbliche amministrazioni devono necessariamente tenere conto per raggiungere in modo razionale i loro scopi. La centralità della comunicazione viene mostrata anche con riferimento a nuovi compiti che le organizzazioni pubbliche hanno il compito di affrontare, come quelli rappresentati dalla accresciuta consapevolezza nelle nostre società della valenza pubblica di nozioni come “rischio” ed “emergenza”.

Infine, l'autore restringe ulteriormente la propria lente d'analisi, mostrando – anche alla luce dell'impatto che un modificato quadro legislativo ha sui compiti degli Enti Locali – come la comunicazione pubblica sia diventata un tema al centro della riflessione per la Pubblica Amministrazione anche a livello territoriale. La corretta impostazione della comunicazione tra Enti Locali e cittadini, una comunicazione che da ambo i lati sempre più si avvale dello sviluppo della telematica, diventa una variabile cruciale per la valutazione delle prestazioni offerte dalle organizzazioni amministrative locali.

La comunicazione viene anche studiata dal punto di vista del ruolo che ricopre nella vita interna delle organizzazioni, oltre che da quello dello scambio tra input ed output con i fruitori dei compiti dell'organizzazione stessa. Dal punto di vista “interno”, infatti, l'autore mostra come la comunicazione sia elemento necessario per la gestione delle relazioni sociali all'interno di una organizzazione, per il ruolo che svolge nella gestione dei conflitti che in essa possono insorgere e delle possibili “patologie” che disturbano la sua salute sociale (e a questo proposito si fa riferimento ad uno dei temi più indagati della letteratura recente, ossia

quella particolare patologia che affligge la vita delle organizzazioni che risponde al nome di “*mobbing*”).

Va riconosciuto all'autore di aver saputo collegare tra loro diverse prospettive di analisi, offrendo un esempio di come le ricerche sociologiche possano e debbano fruttuosamente coniugare riflessione teorica e ricerca empirica su un tema quale quello della comunicazione, la cui importanza si riverbera oggi su ogni aspetto della vita sociale.

Franco Crespi