



## ALESSANDRA TERUGGI

Responsabile Comunicazione Interna Vodafone Italia

Alessandra Teruggi è Responsabile della Comunicazione Interna di Vodafone Italia. Dopo aver conseguito la laurea in Filosofia presso l'Università di Milano, inizia a lavorare nell'ambito delle Risorse Umane. Entra in TIM nel 1997 occupandosi di Selezione del personale. Nel 2000, dopo la vincita da parte di TIM della licenza come terzo operatore mobile, si trasferisce in Turchia. Rientra in Italia nel 2002 occupandosi di Formazione all'interno delle Divisioni commerciali. Entra in Vodafone nel gennaio 2005. Vive a Milano.

## IL SOCIAL NETWORKING ENTRA IN AZIENDA. IL CASO VODAFONE ITALIA.

Negli anni 2007 e 2008, preso atto dello sviluppo e pervasività che il mondo del Web 2.0 stava avendo nei diversi ambiti della comunicazione e dell'informazione, Vodafone ha voluto introdurre all'interno della propria realtà uno strumento che potesse ampliare le occasioni di interazione e di dialogo sia tra il Top Management e i dipendenti, sia tra gli stessi colleghi. È infatti noto che le community possano contribuire ad alimentare il senso di appartenenza, l'interesse verso le tematiche aziendali e soprattutto la *passione*. Questi i principali obiettivi che ci si è posti sin dalla fase della progettazione:

- disporre di uno strumento di comunicazione che consentisse a tutti i dipendenti di poter proporre le proprie idee o formulare domande e curiosità rispetto alle diverse tematiche aziendali;
- avere a disposizione della struttura di Comunicazione Interna un altro strumento che permettesse con immediatezza di comunicare i principali progetti aziendali ed avere su questi un feedback dai dipendenti;
- capitalizzare la conoscenza informale dei dipendenti condividendo pratiche lavorative, esperienze di successo, soluzioni a problemi.

In sostanza l'idea è stata di creare una community che integrasse una comunicazione più formale (*top-down*), tra il top management e i dipendenti, a una comunicazione più informale di scambio e di aiuto tra i dipendenti (*peer-to-peer*).

### La struttura della community Noilab

Noilab, questo il nome dato alla community interna, è suddiviso in sei sezioni: Forum Idee, Forum Passioni, Blog, Spazio Gruppi&Progetti, Sondaggi e Noi. Analizziamoli nel dettaglio.

Il *Forum delle Idee* è dedicato a chiunque voglia proporre idee di business, idee per migliorare la vita in azienda e idee di responsabilità sociale; il *Forum delle Passioni* è dedicato a passioni e interessi personali da condividere con il resto della community. È così che, ad

esempio, il forum racchiude discussioni per gli appassionati di musica, di cinema, di letteratura, di cucina i quali si scambiano consigli e pareri sui diversi ambiti di interesse; l'area *Blog* consente alla redazione, formata dal team che si occupa della Comunicazione Interna di Vodafone, di raccontare, perlopiù tramite il linguaggio visivo, quindi servendosi di brevi filmati, i progetti e le iniziative delle diverse funzioni aziendali; simile come struttura ad un giornale, permette di inserire in ordine cronologico gli eventi e attraverso la funzione "commenti" consente ai dipendenti di lasciare un feedback rispetto a quanto scritto, in questo caso dalla redazione.

Lo spazio *Gruppi&Progetti* è riservato allo scambio di idee tra persone appartenenti ad uno stesso gruppo di lavoro e al lancio di iniziative dedicate ai dipendenti; l'area *Sondaggi* permette di esprimere la propria opinione sui diversi argomenti proposti dalla redazione. La redazione suggerisce sondaggi sia su temi strettamente aziendali, sia su argomenti che riguardano gli interessi della vita quotidiana, questo consente all'azienda sia di avere il parere dei propri dipendenti sia di rendere la community un ambiente in cui non si parli solo di lavoro, contribuendo a creare un clima amicale e di gruppo. L'area *Noi* è uno spazio in cui tutti i dipendenti iscritti al Noilab possono descrivere se stessi e il proprio lavoro.

Il Team di Comunicazione Interna fa da collante tra le diverse direzioni e funge da regia per il lancio di nuovi progetti ed iniziative di comunicazione ma, dopo il lancio, i moderatori delle discussioni sono i responsabili stessi dei progetti. La ragione di questa governance interna è dettata dal fatto che nessuno meglio degli owner stessi è in grado di rispondere in modo puntuale alle domande e curiosità dei colleghi.

Le comunicazioni da parte della redazione avvengono in media due tre volte a settimana e quasi giornalmente sono presenti nuovi post nelle due sezioni di forum. Nell'arco di poco più di due anni, Noilab è diventato uno dei principali canali di comunicazione interna dell'azienda e, per renderlo sempre accessibile dentro e fuori l'azienda, è stato reso disponibile anche da dispositivi mobili come smartphone e tablet.