

**PER LO SVILUPPO,
LA COMPETITIVITÀ
E L'INNOVAZIONE
DEL SISTEMA ECONOMICO**
**Il contributo degli studi
di Organizzazione Aziendale**

a cura di
MARIA CHIARA DI GUARDO
ROBERTA PINNA
DANTE ZARU

FrancoAngeli

**PER LO SVILUPPO,
LA COMPETITIVITÀ
E L'INNOVAZIONE
DEL SISTEMA ECONOMICO**
**Il contributo degli studi
di Organizzazione Aziendale**

a cura di
**MARIA CHIARA DI GUARDO
ROBERTA PINNA
DANTE ZARU**

FrancoAngeli

Questo volume è il risultato del lavoro di numerose persone che hanno contribuito alla preparazione del Workshop di Organizzazione Aziendale 2009. Un sentito ringraziamento va ai membri del comitato scientifico: Anna Comacchio – Università Ca' Foscari di Venezia, Stefano Consiglio – Università Federico II di Napoli, Enrico Cori – Università Politecnica delle Marche, Giuseppe Delmestri – Università degli Studi di Bergamo, Andrea Pontiggia – Università Ca' Foscari di Venezia, Dante Zaru – Università degli Studi di Cagliari. Ringraziamo anche i proponenti i temi di ricerca (chairs) per il grande lavoro svolto sia in fase di individuazione dei contenuti specifici del convegno sia in fase di selezione dei lavori. Vogliamo inoltre ricordare che, grazie all'attività coordinata del comitato scientifico e dei chairs e grazie alla loro disponibilità, è stato possibile attivare un processo di selezione dei contributi di tipo *double blind* da presentare al convegno e da inserire nel volume.

Ringraziamo per l'aiuto e il sostegno tutti coloro che ci hanno supportato e, in particolare, i colleghi del Dipartimento di Economia dell'Impresa, della Tecnologia e dell'Ambiente, il direttore del dipartimento, Lorenzo Spanedda, nonché la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Cagliari e il preside, Aldo Pavan.

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni specificate sul sito www.francoangeli.it

INDICE

Presentazione , di <i>Roberta Pinna</i>	pag.	9
Introduzione , di <i>Maria Chiara Di Guardo e Dante Zaru</i>	»	11

Parte prima

Il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane

1. Pratiche di gestione delle risorse umane e fiducia nel management, di <i>Laura Innocenti e Massimo Pilati</i>	»	19
2. Behavioural consequences of job insecurity and perceived insider status for contingent workers, di <i>Filomena Buonocore, Concetta Metallo e Domenico Salvatore</i>	»	39
3. Creativity defined: an examination of definitions, di <i>Barbara Slavich</i>	»	67
4. La leadership come fattore strategico nella generazione e nello sviluppo d'impresa in una fase di crisi economica, di <i>Elisa Bortolani, Serena Cubico, Giuseppe Favretto, Giovanna Caramia e Riccardo Sartori</i>	»	89
5. Organizing collective creativity. From people to groups: a multilevel analysis, di <i>Rita Bissola e Barbara Imperatori</i>	»	109

Parte seconda
**Il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale
per l'innovazione e la competitività del settore pubblico**

6. Come avviene il cambiamento? I risultati di un'analisi sul Politecnico di Torino, di *Eliana Minelli e Matteo Turri* » 131
7. Administrative welfare as politics by numbers: Exploring the links of quality in government and NPM in Swedish pharmaceutical benefits, di *Ebba Sjögren e Åsa Vifell* » 153
8. Public organizations and innovation processes: the role of board of directors, di *Luca Gnan, Alessandro Hinna e Danila Scarozza* » 180
9. Innovazione, motivazione e autoefficacia: il caso dell'Ospedale Microcitemico, di *Roberta Pinna, Maria Chiara Di Guardo e Silvia De Simone* » 202

Parte terza
**Il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale
per l'innovazione e la governance delle imprese**

10. Temporary organizations, social capital and performance: an empirical analysis, di *Fausto Di Vincenzo e Daniele Mascia* » 229
11. The Family as a Group: Implications for Governance and Organizational Performance in Family Firms, di *Giorgia D'Allura e Amir Erez* » 252
12. Diversity management: un problema di retorica del linguaggio manageriale?, di *Mario Pezzillo, Iacono Vincenza Esposito e Luigi Maria Sicca* » 277

Parte quarta
Il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale
per lo sviluppo e la valorizzazione dell'ICT

13. The Competitive Impact of Information Technology: the Differential Effect of Customer Service Systems on Organizational Performance, di *Gabriele Piccoli e Tsz-Wai Lui* » 305
14. Antecedent factors of the IT involvement into top management team: a conceptual model proposal, di *Leonardo Caporarello e Vallabh Sambamurthy* » 324
15. The adoption of web-based technologies to enhance deliberative decision process: the DE.CI.DI. project, di *Francesca Cabiddu* » 353
16. Determinants of electronic participation in decision making: a case study, di *Alessia Sammarra, Roberto Dandi, Caterina Muzzi e Lucio Biggiero* » 367
17. Visions in SPD paths from Ciborra's labyrinths, di *Gianmarco Campagnolo, Claudia Cattani e Gianni Jacucci* » 389
- Gli autori** » 405

PRESENTAZIONE

Roberta Pinna

Cari colleghi,

a nome della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Cagliari vi ringrazio di cuore per la vostra partecipazione al X Workshop di Organizzazione Aziendale.

Trattandosi del decimo appuntamento, la nostra Facoltà è davvero onorata di poter ospitare questo Workshop, anche in considerazione del significato simbolico che esso riveste per gli studiosi di Organizzazione Aziendale.

La stessa scelta del tema “Per lo sviluppo, la competitività e l'innovazione del sistema economico: il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale”, ha voluto esprimere diverse nostre aspettative, spero condivise, rispetto ad un workshop inteso certamente come momento per tracciare un bilancio dei progressi scientifici fin qui acquisiti; ma che, nel contempo, può rappresentare un'importante occasione sia per riaffermare la nostra identità ed il nostro ruolo in un momento storico di grandi cambiamenti, anche del mondo universitario, sia per risvegliare un desiderio profondo che vive nell'intimo di ciascuno di noi: il desiderio di contribuire efficacemente al rinnovamento e allo sviluppo delle organizzazioni e del sistema economico.

Gli studiosi di Organizzazione Aziendale, con il loro approccio multidisciplinare, possono giocare un ruolo chiave per la comprensione delle dinamiche alla base dei processi di sviluppo. Infatti, nonostante l'innovazione sia essenziale per il recupero di produttività del sistema economico italiano, il progresso delle conoscenze evidenzia che le nuove tecnologie devono essere accompagnate dall'adozione di modelli organizzativi avanzati, che valorizzino la qualità del lavoro e aumentino il grado di motivazione e commitment dei soggetti umani.

I lavori scientifici presentati a questo X Workshop, offrono sicuramente un significativo contributo all'acquisizione, trasferimento e consolidamento delle

competenze necessarie per la gestione del cambiamento nelle diverse organizzazioni pubbliche e private.

Competitività, innovazione, leadership, apprendimento, creatività, motivazione, cultura organizzativa, responsabilità rappresentano, dunque, le principali key words evocate nei lavori contenuti nel presente volume, che raccoglie i contributi più significativi e le conclusioni più interessanti al riguardo.

Alcuni dei più importanti esperti della disciplina hanno dato la loro piena disponibilità per la lectio magistralis introduttiva, per l'organizzazione e la moderazione delle track, e per il seminario riservato ai giovani ricercatori.

Ringrazio di cuore ciascuno di loro per il prezioso contributo.

Proprio perché è un workshop diverso dai precedenti, l'augurio migliore che vi rivolgo è che esso possa offrire non solo opportunità di incontro per amici di vecchia data, ma anche occasioni per i colleghi provenienti da tutta Italia di sviluppare nuovi contatti, per confrontare i propri progressi scientifici e per sviluppare nuove idee; godendo, nel frattempo, dell'affascinante atmosfera della costa mediterranea del sud Sardegna.

INTRODUZIONE

Maria Chiara Di Guardo, Dante Zaru

È ormai ampiamente condivisa la consapevolezza che i temi della disciplina di Organizzazione siano assolutamente centrali negli studi aziendali e che possano costituire un efficace collegamento tra questi ultimi e le riflessioni e le analisi di taglio squisitamente economico. Gli argomenti dell'economia che animano il dibattito sfiorano, incrociano, si sovrappongono alle linee di sviluppo delle teorie e dei modelli organizzativi. Ciò ha alimentato linee di ricerca molto articolate e variegate che hanno creato un pluralismo teorico che ad oggi rappresenta un patrimonio conoscitivo fecondo e in grado di contribuire al progresso della conoscenza.

La maturità conseguita dalla disciplina di Organizzazione Aziendale e la riconosciuta collocazione negli studi di Economia consentono, in questa prospettiva, di tracciare le possibili relazioni dei contributi recenti nel più ampio dibattito sull'evoluzione sostenibile e sulle potenzialità di sviluppo e innovazione del sistema economico nazionale e internazionale. È partendo da una tale consapevolezza che pare utile evidenziare e valutare il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale, da un lato dando conto della complessità della visione delle tematiche in esso ricomprese, dall'altro lato fornendo una modalità sistematica che aiuti a ricostruire i nessi e i collegamenti essenziali per recuperare una visione complessiva del processo organizzativo.

L'obiettivo del volume è quindi triplice: tracciare una possibile relazione tra l'evoluzione degli studi e delle indagini organizzative e alcuni temi del dibattito economico; comprendere se, e come, lo studio dell'organizzazione, nelle sue diverse aree, possa dare un efficace apporto di conoscenza alla comprensione e alla definizione delle linee di trasformazione del modello economico nazionale e degli scenari economici e competitivi internazionali; valorizzare il contributo delle ricerche in atto in ordine all'avanzamento delle competenze e conoscenze manageriali.

Interrogarsi sulla missione studi di Organizzazione Aziendale significa anche ripercorre implicitamente alcune delle tappe dello sviluppo del pensiero organizzativo in Italia; domandarsi quanto i cambiamenti dei programmi di ricerca abbiano colto i temi di maggiore rilievo e quale sia stato il rapporto tra chi fa ricerca e chi ne applica i risultati; quanto si è stati efficaci nel portare innovazione negli approcci economici; quanto si è realizzato in termini di metodi e di tecniche per il management; quanto efficacemente si sono diffuse le conoscenze e le competenze organizzative e quanto si è influenzata la formazione delle classi dirigenti e degli operatori economici in generale.

Il campo degli studi di Organizzazione Aziendale è segnato da: i) la presenza di molteplici teorie e approcci; ii) l'apertura ai contributi di discipline diverse e curiosità per gli sviluppi in campi differenti; iii) il dibattito sui temi dei metodi di ricerca; iv) la differenziazione dei temi indagati per coprire la varietà dei fenomeni organizzativi. Rispettando la varietà, l'apertura, l'attenzione alla ricerca e le differenze nelle aree di ricerca, il tentativo di definire il contributo che gli studi di Organizzazione Aziendale è stato realizzato attraverso il coinvolgimento della comunità scientifica dei ricercatori.

In questa prospettiva la "risposta" ottenuta dalla comunità scientifica è stata particolarmente interessante nonché ricca di spunti fecondi, utili ad interpretare il panorama attuale. Quello che scaturisce dai temi affrontati e, nello specifico, dai singoli contributi proposti nel volume, è che gli studi di Organizzazione sono necessariamente chiamati ad affrontare una molteplicità di problematiche che contraddistinguono il sistema economico contemporaneo e le esigenze conoscitive di chi vi opera, e per tale ragione, si fondano su approcci interpretativi che possono comporsi di angoli visuali diversi e di logiche complementari. Nello specifico, tuttavia le diverse tematiche e gli approcci teorici presentati possono essere posti in relazione non in modo sequenziale o attraverso un elenco di possibili teorie e definizioni classificabili secondo i criteri convenzionali, ma in un unico quadro di sintesi, che li vede coesistenti e sincronici con l'obiettivo di rappresentare gli snodi dell'impalcatura logico-deduttiva che il sapere organizzativo è in grado di generare.

Un aspetto che va subito posto in chiaro è che ai criteri utilizzati per comporre ed esaminare il contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per lo sviluppo, la competitività e l'innovazione, non si sono applicate direttamente la nozione di verità, o probabilità, o quella popperiana di falsificazione. L'esame può, infatti, essere guidato soltanto assumendo come parametro di valutazione gli obiettivi da raggiungere e l'efficacia rispetto ad essi, nella

convinzione che non sempre la teoria successiva ha la pretesa di negare la “verità” e la validità della teoria precedente; anzi, il più delle volte, le diverse teorie sono il risultato di integrazioni e contaminazioni di approcci differenti.

Assumendo questa prospettiva, che sostiene come l’aspetto più interessante da prendere in considerazione sia la possibilità di selezionare differenti strade interpretative concorrenti sulla base della loro capacità esplicativa, la risposta che i ricercatori di Organizzazione aziendale hanno fornito attraverso percorsi e modalità esplorative complementari.

Nello specifico, si è sottolineato come la ricerca possa contribuire ad esaminare la complessità del contesto economico ed istituzionale italiano attraverso una più stretta integrazione degli approcci economici ed istituzionalisti alla base dell’organizzazione aziendale (Luigi Moschera e Stefano Basaglia, *track 1*); e possa, attraverso lo strumento della progettazione organizzativa, intervenire in modo determinante al recente dibattito circa gli eccessi del libero mercato e la necessità di regole, il rapporto tra “mano invisibile” del mercato e “mano visibile” del management e dei regolatori pubblici (Vincenzo Perone e Anna Comacchio, *track 11*). D’altra parte ogni organizzazione può essere epistemologicamente considerata come un crocevia dello sviluppo socio-economico poiché, da un lato contribuisce al suo conseguimento e dall’altro lato, è la sede in cui estrinseca la sua attività ogni soggetto che realizza, proprio nell’organizzazione il contributo allo sviluppo (Paolo de Paoli e Francesca Ricciardi, *track 9*).

L’apporto degli studi di Organizzazione Aziendale può declinarsi, inoltre, attraverso l’analisi dei processi di gestione dell’innovazione e della competitività dal punto di vista dell’efficienza e dell’efficacia del coordinamento ai diversi livelli del sistema e in termini di impatto sulla crescita economica, sociale e culturale di un territorio (Gilda Antonelli, Fabrizio Gerli, Daniel Pittino, *track 6*), e all’interno di queste dimensioni di indagine, interessante appare il richiamo fatto affinché l’Organizzazione Aziendale contribuisca al complesso dibattito interdisciplinare relativo all’impatto delle tecnologie ICT sulla competitività e sull’efficienza delle imprese che delle pubbliche amministrazioni (Ferdinando Pennarola e Marco De Marco, *track 2*). Con riferimento a queste ultime, l’Organizzazione Aziendale è chiamata a riflettere sul contributo possibile ai processi di riforma e ammodernamento delle amministrazioni pubbliche, tra burocrazia e managerialismo (Paola Adinolfi e Fabrizio Panozzo, *track 5.3*), aprendosi al confronto con i criteri che hanno ispirato in altri paesi del mondo occidentale riforme più incisive di quelle realizzate in Italia (Gian-

franco Reborà, *track 5.1*), approfondendo il tema del ruolo delle strutture, dei meccanismi di governance nei processi di cambiamento e innovazione delle aziende e delle amministrazioni pubbliche (Riccardo Mercurio, Marcello Martinez e Maurizio Decastri, *track 5.4*); ponendo l'analisi organizzativa (teorie, modelli, processi organizzativi, ricerca empirica) al centro dello studio delle condizioni di efficienza gestionale, trasparenza amministrativa e partecipazione esterna (Raimondo Ingrassia, *track 5.3*).

Ancora, l'Organizzazione Aziendale si propone di contribuire alla competitività, alla dinamica di sviluppo e alla capacità di innovazione dei sistemi economici, attraverso l'esplorazione delle relazioni fra politiche del personale e comportamenti organizzativi, e fra questi e le prestazioni dei sistemi (a livello di singola impresa, di aggregati distrettuali o di macro-sistema economico) (Massimo Franco e Raul Nacamulli, *track 8*). Lungo questa linea di riflessione teorica è utile sottolineare come, da una parte, la ricerca sulla leadership possa contribuire alla formazione manageriale, alla crescita, alla sostenibilità e alla performance organizzativa (Antonio Marturano, Alessandro D'Atri e Americo Cicchetti, *track 7*) e dall'altra parte, enfatizzare come la ricerca organizzativa in tema di creatività favorisca la generazione di processi innovativi e, più in generale, lo sviluppo del sistema economico (Rita Bissola, Barbara Imperatori e Roberta Virtuani, *track 10*).

Allo stesso tempo, gli studi di Organizzazione Aziendale possono contribuire ad una migliore comprensione delle imprese familiari con riferimento ai profili tematici che spaziano dagli assetti istituzionali, proprietari e di governo, al complesso sistema di relazioni che connette la famiglia ai principali stakeholders aziendali (Rosario Faraci e Francesca Visintin, *track 3*); così come, possono contribuire ad una più profonda analisi dei lineamenti evolutivi, degli assetti istituzionali e della governance delle organizzazioni not for profit, che rappresentano un tassello importante del sistema economico internazionale (Angelo Gasparre, Giorgio Giorgetti e Teresina Torre, *track 4*).

Se la riflessione intorno alla maturità conseguita dalla disciplina di Organizzazione Aziendale e la riconosciuta collocazione negli studi di Economia rappresenta il nucleo tematico del volume, il riferimento all'efficacia nel portare innovazione negli approcci economici ne rappresenta l'elemento caratterizzante e maggiormente innovativo.

Le dimensioni esplicative così come enfatizzate dai chairman delle varie track di ricerca, rappresentano, infatti, uno spazio logico pluri-dimensionale

che investe la sfera del tempo e della percezione dell'organizzazione e del suo ambiente, all'interno del quale costruire una visione del fenomeno organizzativo in grado di valorizzare, sia la dimensione di variazione del contesto esterno, sia la dimensione interna nel processo di cambiamento costantemente in atto. Muovendosi fra "i piani" di questa "costruzione" pluridimensionale, gli studiosi di organizzazione si sforzano di collegare concetti ed idee, anche lontani ed apparentemente antitetici, che consentono l'individuazione di nuovi percorsi d'apprendimento e di produzione della conoscenza.

La prospettiva accolta può essere considerata un primo passo nella direzione metodologica che procede verso una maggior integrazione fra i diversi paradigmi, e propone consapevolmente la possibilità (e talora anche la necessità) di una feconda ibridazione e di un'opportuna *cross-fertilization*.

I contributi che compongono il volume sono selezionati sulla base della loro pertinenza rispetto allo spazio problematico delineato precedentemente e hanno l'ambizione di rappresentare uno spaccato dell'attuale riflessione organizzativa italiana. Essi sono divisi in quattro parti. L'organizzazione dei contributi in parti non deve essere interpretata come un vincolo all'ordine di lettura, né come un tentativo di comprimere le complesse tematiche organizzative trattate entro angusti confini di collocazione di un singolo oggetto di analisi, ma costituisce un "espediente" che tende ad enfatizzare diversi piani o livelli a cui l'azione organizzativa può essere riferita, mantenendo la multidimensionalità delle prospettive di osservazione.

Nello specifico, nella parte prima, dedicata al contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane, si collocano quelle ricerche che richiamano i temi tipici legati alla motivazione, alla fiducia, alla leadership e al ruolo dei soggetti come generatori del cambiamento.

Nella parte seconda, focalizzata sul contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per l'innovazione e la competitività del settore pubblico, si concentra l'attenzione sui processi innovativi delle pubbliche amministrazioni con analisi aperte al confronto di modelli di governance alternativi delle aziende e delle amministrazioni pubbliche.

Nella parte terza, dedicata al contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per l'innovazione e la governance delle imprese si collocano quelle ricerche che mirano a mostrare come la manovra delle variabili organizzative possa avere un impatto diretto sulla generazione di valore in impresa attraverso lo sviluppo di forme sostenibili di vantaggio competitivo.

Nella parte quarta, focalizzata sul contributo degli studi di Organizzazione Aziendale per lo sviluppo e la valorizzazione dell'ICT, si collocano quei contributi focalizzati sullo sviluppo di programmi di ricerca relativi all'attuale e prospettico ruolo dei sistemi di gestione delle informazioni (IS) nei processi di progettazione e ridefinizione della relazione tra persone e organizzazione, sia direttamente, in qualità di mediatori della relazione, sia indirettamente, in quanto strumenti di ripensamento e di sviluppo dei sistemi di gestione delle risorse umane.

La rassegna, qui brevemente introdotta, è parte della ricchezza e della varietà della riflessione in atto e ha lo scopo di dare un "assaggio" del contributo sviluppato dai programmi di ricerca attualmente in corso. Attraverso questo percorso si è mostrato come, attorno al concetto cardine di Organizzazione Aziendale, sia possibile proporre una molteplicità di approcci, teorie, metodi, strumenti e linguaggi differenti. Del resto anche gli sviluppi più recenti del dibattito epistemologico sembrano dare molto rilievo alla natura mobile, pragmatica e dialettica del pensiero scientifico.

PARTE PRIMA

IL CONTRIBUTO DEGLI STUDI DI ORGANIZZAZIONE
AZIENDALE PER LA VALORIZZAZIONE
E LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

1. PRATICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E FIDUCIA NEL MANAGEMENT

Cosa rende efficaci le pratiche HR in persone con bassi livelli di fiducia?

Laura Innocenti, Massimo Pilati

1.1. Introduzione

L'interesse nei confronti delle pratiche di gestione delle risorse umane e della loro efficacia nel migliorare sia le performance aziendali sia i comportamenti e gli atteggiamenti dei dipendenti è costantemente cresciuto negli ultimi decenni. I cambiamenti negli scenari economici e le conseguenti ripercussioni sul mercato del lavoro e sulle organizzazioni rappresentano tutti fenomeni che hanno contribuito a rendere centrale questo tema. Le pratiche di gestione delle risorse umane rappresentano, infatti, forti investimenti effettuati dalle aziende per accrescere la propria competitività e creare un legame con i dipendenti dei quali, come per ogni investimento, si desidera misurare i ritorni. Per rispondere a tale esigenza negli ultimi decenni si è consolidato un filone di studi e ricerche con l'intento di verificare l'esistenza di un legame tra l'adozione da parte delle aziende di sofisticati sistemi di gestione delle risorse umane e migliori performance individuali e organizzative. Numerose ricerche, condotte principalmente in paesi anglosassoni, hanno consentito di dimostrare l'esistenza di tale relazione, anche se permangono non poche zone d'ombra e resta ancora molto da chiarire circa i meccanismi che favoriscono tale legame. Sono, dunque, sempre più numerosi gli studi che approfondiscono il tema della cosiddetta "black box", ovvero di quell'insieme di fattori intermedi che contribuiscono a spiegare il legame tra pratiche di gestione delle risorse umane e risultati individuali ed organizzativi e ad analizzare il "come" e il "perché" del funzionamento di tale legame. Tra i possibili meccanismi di mediazione alcuni autori hanno identificato l'accrescimento di abilità, motivazione e opportunità di partecipare, secondo quello che viene comunemente definito approccio AMO (Becker et al., 1998; Boselie et al., 2005; Boxall et al., 2003,