

Italian summary

Studi organizzativi e sviluppo locale: quali contaminazioni possibili?

di *Veronica Piras e Francesca Salivotti*

Alla luce delle trasformazioni che stanno investendo il paradigma dello sviluppo locale assumono una rinnovata rilevanza tutte quelle riflessioni che si propongono di integrare i tradizionali strumenti teorici e analitici di questa prospettiva con quelli provenienti da altri ambiti di studio e ricerca con i quali non sempre si sono instaurate proficue occasioni di dialogo e di reciproca contaminazione.

Il lavoro presentato costituisce il tentativo di proporre una pista di ricerca in cui le due tradizioni di studi – quella dello sviluppo locale e quella della sociologia dell'organizzazione – possano collaborare al fine di integrare gli strumenti teorici e concettuali di entrambe.

Questo obiettivo d'integrazione nasce dalla constatazione che la maggior parte della produzione in materia di sviluppo locale sembra non focalizzare in maniera specifica e puntuale l'attenzione sulla dimensione organizzativa dei propri oggetti di studio, nonostante questi siano spesso costituiti da vere e proprie organizzazioni.

Si pensi, ad esempio, come gli studiosi di sviluppo locale abbiano dedicato numerose ricerche sia allo studio di singole imprese sia a quello di interi sistemi di imprese. O, ancora, si prendano ad esempio i numerosi studi riguardanti le diverse forme di agenzie di sviluppo, condotti attraverso l'analisi di particolari esperienze di programmazione negoziata e di concertazione locale.

Nonostante l'interesse dello sviluppo locale si articoli proprio attorno a questi e ad altri oggetti di studio, la loro dimensione organizzativa è stata raramente tematizzata in maniera distinta. Ne è conseguito uno scarso impiego degli strumenti analitici propri della sociologia dell'organizzazione e, in particolare, di una specifica prospettiva nata all'interno di questa disciplina: quella neoistituzionalista.

La scuola neoistituzionalista ha prodotto concetti come quello di isomorfismo o di campo organizzativo che possono essere intesi come “attrezzi” molto utili per descrivere gli attori dello sviluppo locale, così come per mettere in luce alcuni dei meccanismi che influiscono sull'esito finale delle iniziative e delle strategie rinvenibili nei sistemi locali.

Studi organizzativi n. 1, 2012 – Italian summary

Il saggio si pone come obiettivo quello di mettere in luce e sottolineare i possibili “ambiti di contaminazione”, ovvero i temi e le aree di interesse proprie dello sviluppo locale in cui alcuni tra i più consolidati concetti e riflessioni della sociologia organizzativa potrebbero essere proficuamente impiegati.

Si procederà quindi all’individuazione e all’illustrazione di possibili applicazioni di alcuni strumenti analitici della sociologia dell’organizzazione, specificamente della prospettiva neoistituzionalista, impiegabili nell’analisi delle pratiche di sviluppo locale. L’intento vuole essere quello di mostrare come l’adozione di una prospettiva neoistituzionalista, che presta attenzione alla dimensione organizzativa così come al contesto istituzionale, integrandosi con gli strumenti classici di lettura dello sviluppo locale, possa aiutare a inquadrare aspetti ed elementi talvolta lasciati in ombra.

Inquadramento concettuale, prospettive teoriche e tendenze evolutive negli studi sulla diversità nei gruppi di lavoro

di *Marcello Russo, Filomena Buonocore, Maria Ferrara*

La diversità nei gruppi di lavoro rappresenta un tema di grande interesse per il mondo accademico e manageriale. La crescente attenzione verso tale tematica è riconducibile a due fenomeni ricorrenti nelle realtà organizzative moderne. Da un lato si consideri la diffusa tendenza nelle aziende ad un estensivo utilizzo del gruppo quale strumento per favorire processi decisionali su problemi complessi, una maggiore flessibilità ed una efficace gestione della complessità ambientale. Dall’altro lato si osserva la rilevanza dei recenti cambiamenti demografici della forza lavoro, caratterizzati da un incremento della partecipazione delle donne, degli ultracinquantenni e delle minoranze etnico-razziali alla vita lavorativa che hanno reso la diversità un fenomeno o una condizione quotidianamente presente nell’organizzazione. La letteratura sul tema evidenzia che la diversità rappresenta un’arma a doppio taglio, rappresentando al tempo stesso un valore aggiunto ed un elemento di debolezza per le organizzazioni. L’eterogeneità dei componenti di un gruppo, infatti, rappresenta un valore aggiunto per le aziende alla luce della pluralità di competenze, abilità e *frame* cognitivi presenti che favorisce la considerazione di prospettive di analisi nuove e altrimenti mai considerate. Tuttavia, se non adeguatamente gestita, la diversità può trasformarsi rapidamente in un elemento di debolezza. La diversità, infatti, può accrescere la tensione all’interno del gruppo, favorendo la nascita di coalizioni o sottogruppi che possono minare la coesione interna e ridurre la capacità decisionale di un gruppo.

Alla luce delle presenti considerazioni, questo articolo si propone di illustrare i principali meccanismi di azione della diversità all’interno dei gruppi di lavoro. Al fine di favorire una maggiore comprensione del tema, sarà affrontato in primis il problema dell’inquadramento concettuale attraverso un’analisi delle principali definizioni presenti in letteratura ed una descrizione delle dimensioni più rilevanti con cui la diversità può manifestarsi all’interno dei gruppi di lavoro. Nella seconda parte del lavoro si considerano gli effetti che la diversità produce sulle dinamiche organizzative dei gruppi di lavoro. L’attenzione è posta su una serie di prospettive di analisi che permettono di illustrare gli effetti che la diversità può generare sui processi relazionali e sui processi decisionali di gruppo. Infine, considerati i recenti contributi sul tema, il lavoro si conclude delineando tre aree di ricerca futura che possono stimolare un proficuo dibattito tra gli studiosi sul tema e rappresentare allo stesso tempo un’interessante research agenda per gli anni avvenire.

Corpi in interazione in ambienti di lavoro tecnologicamente densi

di *Francesca Alby*

Nello studio dell'interazione sociale e delle dinamiche organizzative, il corpo ha storicamente ricevuto un'attenzione marginale rispetto a quella data al discorso. Anche per questo, motivo e in linea con tendenze più recenti, questo articolo prende in esame soprattutto il contributo dei movimenti corporei allo sviluppo dell'azione sociale e organizzativa. In particolare, verrà analizzato empiricamente in che modo la postura e il posizionamento corporeo possano essere utili risorse nel lavoro di gruppo, e, più in generale, nel mantenimento di un'azione collettiva rapida e coordinata.

Il lavoro ha diversi riferimenti teorici che vengono delineati nella prate introduttiva e utilizzati nell'analisi dei dati. In primo luogo un recente volume edito da Streeck, Goodwin e LeBaron (2011), che sistematizza e raccoglie i risultati di una linea di ricerca sviluppatasi gradualmente nelle quattro decadi passate e che gli autori chiamano *embodied interaction*. In secondo luogo, il riferimento è al contributo di due programmi di ricerca interdisciplinari, parzialmente sovrapposti: gli studi sul lavoro e sulle pratiche lavorative mediate da tecnologie (studi di ergonomia sociale: Mantovani, 2000; workplace studies: Luff, Hindmarsh e Heath, 2000 e in italiano: Zuccheromaglio e Alby, 2005; Parolin, 2008; practice-based studies: Bruni e Gherardi, 2007), e gli studi sulla scienza e sulla tecnologia (science and technology studies ad esempio: Lynch e Woolgar, 1988 e, in italiano: Viteritti, 2011).

L'analisi si basa su videoregistrazioni del lavoro di web designer all'interno di un'azienda con sede a Roma, azienda che si occupa di sviluppare e mantenere un portale internet.

I risultati discussi nell'analisi empirica riguardano in particolare: a) come entrare e uscire dal gruppo: vengono analizzati alcuni dei meccanismi di coordinamento corporeo che rendono fluido l'ingresso e l'uscita dai gruppi di lavoro; b) come costruire il ritmo dell'interazione: i dati illustrano come in questo tipo di ambienti ad alta densità tecnologica agenti umani e non umani interagiscano (nelle modalità che vengono descritte) nel costruire il ritmo dell'interazione e dell'azione; c) come animare rappresentazioni statiche: viene mostrato come i web designer usino il loro corpo per animare rappresentazioni statiche dei siti internet che devono progettare rendendo visibili e condivisi processi di immaginazione congiunta assolutamente centrali per l'attività lavorativa in corso.

Il governo delle reti inter-organizzative per la competitività

di *Federico Butera e Fernando Alberti*

I policy maker sono costantemente alla ricerca delle forme e degli strumenti per contribuire ad aumentare la prosperità economica e sociale del proprio territorio. Gli studi a livello internazionale ci dicono che la prosperità di un territorio è direttamente riconducibile alla sua competitività, e quindi in primis al livello di produttività e innovazione del sistema delle imprese. Come verrà ampiamente illustrato in questo articolo, le reti inter-organizzative – nella varietà di forme che l'evidenza empirica ci suggerisce – attraverso una flessibilità senza precedenti, una più veloce circolazione delle informazioni, la condivisione di visioni, saperi e conoscenza, l'efficiente e rapido scambio di risorse e competenze per competere, assicurano al tempo stesso specializzazione, efficienza e alti livelli di produttività.

La configurazione e la natura di tali reti è in via di continua ridefinizione ed espansione e l'uso del termine rete è spesso generico o inappropriato. Anche i confini delle reti vanno continuamente ridefiniti, in un continuum che va dalle imprese tradizionali che esternalizzano e delocalizzano parte della loro produzione fino al puro networking di varia natura. Noi ci concentreremo solo su quelle reti interorganizzative che rappresentano forme nuove di impresa, di quasi impresa, di sistemi di imprese che consentono una gestione competitiva e innovativa della catena del valore e dei processi fondamentali, conseguendo risultati economici e sociali, in una parola prosperità. Ci occuperemo in particolare del fenomeno più nuovo che caratterizza l'Italian way of doing industry, ossia lo sviluppo e i successi delle medie imprese, nodi di reti interorganizzative che coinvolgono non solo imprese piccole, ma anche imprese grandi, in una proiezione spesso globale.

Su queste nuove forme di reti interorganizzative, si apre uno spazio di intervento straordinario per i policy maker in azioni di attivazione, incentivazione e supporto, capaci di condurre a superiori livelli di competitività le imprese componenti le reti, le reti stesse e i territori da cui esse muovono, ovvero capaci di favorire una maggiore prosperità. Tali spazi di governo delle reti interorganizzative possono avere natura infrastrutturale (trasporti, edilizia, tecnologie, credito, servizi, ecc.), relazionale (governo della catena del valore, dei processi, dei flussi, delle architetture d'impresa, dei sistemi informativi e di comunicazione, dei sistemi professionali ecc.) e cognitiva (capitale umano, capitale intellettuale, sistema di valori e norme, ecc.). Tutte e tre queste dimensioni sono importantissime e vanno gestite congiuntamente in nuove forme di management assicurate dalle imprese "pivotali" e nell'ambito di quello che nell'articolo è definito come meta-management, ovvero quelle posizioni di attori pubblici e privati – spesso in ricordo fra loro – che assicurano supporto e guida strategica alle reti. Nuovi modelli di management e di meta-management implicano una conoscenza profonda della rete e, di conseguenza, una visione d'insieme attuale e futura sicura e convincente e una capacità di execution che sappia consolidare o riorientare la rete; valorizzare le risorse, materiali e personali, lì racchiuse e soprattutto perseguire obiettivi e misurare risultati.

Meta-management non significa favorire il mero networking tra imprese, ma attivarsi come agenzie strategiche e provvedimenti concreti capaci di disegnare politiche di accompagnamento e sostegno alla creazione e alla valorizzazione di robusti network tra imprese e tra imprese e istituzioni, che trascendano le consuete filiere e agglomerazioni locali.

Una economia e una società fatta di reti interorganizzative non è uguale a quella fatta prevalentemente di singole imprese "castello". Sulle reti di impresa e sull'impresa rete incombono alcune rilevanti questioni a cui il nostro lavoro tenta di dare alcune risposte

Vediamole qui di seguito.

1. Diagnosi. L'organizzazione a rete è oggi scarsamente riconoscibile. Come diagnosticarla, come identificarne le caratteristiche strutturali e comprenderne i problemi critici?
2. Sviluppo e progettazione. L'organizzazione a rete si può supportare con adeguati servizi, sviluppare intenzionalmente o addirittura progettare, come qui si sostiene? E se sì, in che modo? I metodi da adoperare per gestire questo sviluppo sono certo diversi da quelli adottati da strutture accentrate, sono meno top-down e meno razionalistici: ma quali possono essere?
3. Stabilità e mutamento. Ogni nodo o soggetto della rete fa parte di reti diverse, in alcuni casi abbandona in rapida successione le une per legarsi ad altre. Come combinare l'estrema mutevolezza di queste multiple appartenenze con l'esigenza di

stabilità e crescita di ogni singolo nodo, come far sì che l'intera rete si comporti come un "attore collettivo" capace di un governo?

4. Risultati. Se e come definire obiettivi o ri-articolarli velocemente nel tempo? Come valutare i risultati delle diverse dimensioni economiche e sociali?
5. Decisioni e misura. L'organizzazione a rete – come e più dell'impresa tradizionale – cambia per repentine innovazioni, per adattamento, per micro-decisioni, per miglioramento continuo, è il risultato di scelte su cosa fare dentro e cosa comprare, su quali funzioni accentrare e quali decentrare, su quando acquisire o vendere unità aziendali e su quando fare accordi, dove allocare geograficamente le attività. Vi sono criteri e metodi da adottare, per operare in questi contesti di agilità, velocità e rapidità di processi decisionali?
6. Sistemi. Quali tecniche o sistemi operativi adatti all'impresa rete dovranno essere sviluppati? Quali sistemi di pianificazione e controllo di gestione dell'impresa rete, if any? È possibile stabilire standard di qualità per la rete? Come sviluppare dimensioni quali linguaggi, culture, politiche di marchio e di visibilità, come potenziare le comunità, come promuovere formazione e apprendimenti?
7. Strutture. Le reti di impresa includono una grande varietà di forme, come vedremo. La rete di imprese può includere una parte di gerarchia: quali modelli di organigrammi sono compatibili? Quali sistemi informativi, di telecomunicazioni, di social network sono adatti per la rete di imprese? Quali sistemi logistici? Quali regole e contratti formali? Quali flussi finanziari? Le risorse umane si possono gestire e sviluppare lungo la rete? E in che modo? E che dire dei sistemi di controllo della qualità?
8. Nascita e morte. La rete di imprese e soprattutto i suoi "nodi" hanno un tasso di natalità/mortalità più elevato dell'impresa tradizionale. Gestire la nascita e la morte delle imprese diventerà ancora più importante che gestire le imprese. Chi lo farà e come?
9. Vincoli e opportunità. La legislazione, le relazioni industriali, la cultura manageriale sono oggi vincoli e opportunità allo sviluppo di forme di rete di imprese. La globalizzazione dell'economia, lo sviluppo dei servizi, le nuove tecnologie, la cultura dei giovani, invece, sembrano operare più come fattori facilitanti quando addirittura non cogenti. Come gestire (e non subire) vincoli e opportunità? Cosa può fare l'impresa, e cosa possono fare le istituzioni pubbliche? Vi sono nuovi programmi e regole nazionali e regionali per la costituzione delle reti di impresa: quale è la loro efficacia e impatto?

In tale quadro, un'Agenzia Strategica (una grande impresa, una media impresa, un ente governativo, una Camera di commercio, un'associazione imprenditoriale, un istituto di credito) può esercitare un ruolo centrale nella promozione e governo delle reti inter-organizzative per la competitività dei territori, mettendo a fuoco i propri interventi di policy avendo come oggetto prioritario queste nuove forme di impresa, quasi-impresa, sistemi di impresa usando diverse leve:

- innanzitutto, fornendo o favorendo l'accesso a risorse chiave, come credito, finanziamenti, sgravi fiscali, servizi per l'internazionalizzazione, conoscenze, marketing ecc.;
- agendo da fluidificatore delle reti tra imprese, che sappia rimuovere ostacoli nelle strutture relazionali e irrobustire nodi, processi, strutture di governance laddove necessario; inserendosi direttamente nelle strutture relazionali come ponte per connettere nodi disconnessi;

- esercitando a pieno il ruolo di meta-manager di reti inter-organizzative ossia imprimendo al sistema un indirizzo strategico di fondo, governando i processi “politici” interni alla rete ossia la distribuzione di potere e risorse e creando le condizioni culturali, strategiche organizzative e tecnologiche;
- facendo leva sull’essere un policy maker cross-settoriale e multi-territoriale.

Le reti di impresa hanno successo se si integrano entro “piattaforme industriali” (ad es. IT, Green economy, portualità e logistica), entro cluster territoriali (es. distretti, economie regionali, etc.), sistemi eterogenei interistituzionali (che includono imprese pubbliche, amministrazioni, istituzioni e associazioni).

La nostra tesi è che azioni di governo della rete attraverso nuove forme di management e di meta-management sono tanto più efficaci quanto più contribuiscono a supportare e strutturare reti organizzative robuste o che tendono a diventare tali, ossia imprese reti e reti di impresa governate; sono tanto meno efficaci o quanto meno misurabili quanto più supportano solo processi di networking poco definiti destinati a rimanere tali. Nei termini di Axelsson, policy e management hanno effetto su reti che esprimono a) modelli di relazione fra diverse organizzazioni per raggiungere fini comuni. Hanno un effetto minore o nullo quando le reti di cui si parla sono solo b) “connessioni lasche fra organizzazioni legate da relazioni sociali” o c) un insieme di due o più relazioni di scambio.

Ripensare il sistema pubblico: spunti per una strategia di trasformazione

di *Gianfranco Rebora*

L’articolo sintetizza le ragioni alla base del fallimento delle riforme delle pubbliche amministrazioni intraprese da diversi governi in Italia negli ultimi 20 anni.

Successivamente, l’autore sviluppa una proposta, di prima approssimazione, delle linee portanti per una strategia e un progetto di trasformazione delle PA.

Al centro della proposta c’è una visione d’insieme, un’idea di fondo, che integra in un disegno coerente le idee guida fondamentali e le linee di azione operativa; alla luce della visione generale, i diversi aspetti di taglio più operativo non sono posti in sequenza come passaggi di un percorso, ma sono connessi da relazioni di tipo circolare, complementarità e reciproca rispondenza. Alla realizzazione di questa visione sono funzionali interventi coordinati che si possono raggruppare sotto una serie di profili come: gestione della transizione, perimetro e rete istituzionale, strutture e risorse, regole, innovazione.

Si prospetta quindi un sistema di amministrazioni più snello, capace di economizzare il diretto impiego di risorse rispetto all’attuale, ma anche aperto, attento al governo delle reti che vedono una fitta connessione di attori nei processi da cui dipendono gli esiti delle fondamentali politiche pubbliche (welfare, beni culturali, educazione e formazione, sicurezza, ecc.).

Innovazione organizzativa nei servizi di Giustizia per il Cittadino: il caso della Volontaria Giurisdizione

di *Sebastiano Di Guardo*

L’articolo approfondisce il tema dell’innovazione organizzativa della Volontaria Giurisdizione, un istituto giuridico dell’ordinamento civile italiano che riguarda, tra le

varie materie, le misure di protezione giuridica a favore delle persone disabili e degli anziani e che si svolge, perlopiù, senza intermediazione legale. In questo lavoro viene presentato il caso del progetto di cambiamento organizzativo del Tribunale di Monza. Si tratta di un caso di riprogettazione radicale dei processi interistituzionali di tutela giuridica e dei sistemi di erogazione dei servizi avvenuto con una grande partecipazione degli organi di governo dell'organizzazione, dei professionisti coinvolti, delle istituzioni e del territorio locale. Risultati tangibili sono stati l'abbattimento dei tempi di processo, la riduzione dei tempi di attesa per i Cittadini, l'eliminazione di attività banali con conseguente concentrazione su quelle più critiche. I risultati socio-organizzativi sono stati la maggiore cooperazione tra giudici e cancellieri nell'interesse dell'ottimizzazione dei processi di lavoro, la sperimentazione di un partenariato tra Tribunale e Territorio per andare incontro ai bisogni espressi dalla Cittadinanza e la sperimentazione di un modello di cambiamento strutturale che è avvenuto anche senza nuove leggi o risorse aggiuntive.

English abstract

Organisational studies and local development: is there any integration?

di *Veronica Piras e Francesca Salivotti*

Considering changes in which local development paradigm is actually involved, it could be useful thinking about the possible dialogue between local development perspective and some study fields in organisational sociology, like New Institutionalism and Network paradigm.

The aim of this paper is to outline a research track where the two traditions of research mentioned above could cooperate in a profitable way, mixing their own theoretical and analytical tools.

Research objects of most local development literature are often organisations, for instance, single firms as well as system of firms, local development agencies or specific policies. Despite this, the organisational dimension is often undervalued. That's the reason why analytical tools of organisational sociology, especially ones from New Institutionalism perspective, are rarely exploited.

Notions like isomorphism and organisational field could be very useful to depict actors as well as to identify mechanisms and processes that influence outcomes in local development practices and experiences.

The paper is organised in different sections. Each one firstly focuses on the definition of a particular analytical tool from organisational sociology and then on its empirical applications to local development analyses. The aim is to emphasize how the contamination between this two perspectives can contribute to deepen and improve empirical research, highlighting elements and dimensions often in the background.

In the last part, we suggest some final considerations about our proposal, thinking about possible future prosecution.

Theoretical perspectives and future directions in work team diversity literature

di *Marcello Russo, Filomena Buonocore, Maria Ferrara*

Diversity is a topical issue in organizational behavior literature since diversity in both surface (i.e. age, gender, and nationality) and deep-level (i.e. values, attitudes,

Studi organizzativi n. 1, 2012 – English abstract

goal orientation, mental models, personality) attributes has been found to be a significant antecedent of team processes and performance. This article illustrates a review of the main theoretical perspectives used by scholars to elucidate the effects of diversity on work groups and a research agenda for the future. Building on the most quoted taxonomy of diversity, this article illustrates the theoretical perspectives by considering on separate lines the theories used to elucidate diversity effects on interpersonal processes (e.g. social categorization theory, social identity theory, similarity-attraction paradigm, etc.) and on decision-making processes (e.g. information/decision-making theory, social capital theory). Finally, a research agenda is presented with the description of three important directions for the future, such as the empirical validation of a conceptual model (i.e. Categorization-Elaboration Model) recently introduced in team work literature, the consideration of the faultline model, and the integration of contextual factors as possible moderators of the effects of diversity on team processes.

Keywords: team diversity, team processes, team performance.

Bodies in interaction in technologically-dense work environments

di *Francesca Alby*

How do people organize their body movements and the material and technological resources in the environment in order to work and coordinate themselves? Within an interactionist perspective, the article shows an empirical analysis of 'non verbal communication' as relation between action and material context and as integral part of specific professional practices. In particular the work shows the contribution that the body gives, together with other artefacts and semiotic fields, to the development of web design in an Internet company.

The article also shows that the body plays a fundamental role in the coordination in group work and, more in general, in maintaining a fast and coordinated collective action.

Keywords: body, coordination, web design, social interaction.

The governance of inter-organizational networks for competitiveness

di *Federico Butera e Fernando Alberti*

Policy makers are incessantly searching for the prosperity of their regions. Prosperity is intrinsically linked to competitiveness and this one largely depends on innovation. As a matter of fact, innovation is crucial for firms in achieving and maintaining competitive advantage and is, therefore, one of the main concerns for most organizations and policy makers. Inter-organizational networks of firms have been described as the main source of innovation, and, thus, of competitiveness. Nevertheless, the concept of "network" remains broad and sometimes vague both in literature and in practice, contributing to a rhetoric of inter-organizational networks. The aim of this paper is first to critically review literature on inter-organizational networks, clarifying perspectives and voices and shedding light on the heterogeneity of inter-organizational networks characterizing the contemporary Italian socio-economic panorama. Second, we aim at suggesting policy makers interventions in activating, supporting and governing inter-organizational networks for competitiveness, and thus for prosperity.

Renewing the public system: suggestions for a transformation strategy

di *Gianfranco Rebora*

The article summarizes the reasons of the failure of the public sector reforms undertaken by the Italian governments in the last 20 years.

The author puts forward a strategy for the transformation and innovation of the whole system of PAs in Italy that is facing a situation of economic uncertainty and public finance crisis.

At the heart of the proposal there is an overall view that integrates into a coherent design more specific guidelines for transforming central and local Italian PA systems.

The actions proposed in the article can be grouped according to a series of profiles such as change management, boundaries of the institutional network, structures and resources, rules, innovation.

These different aspects are not in sequence as steps of a path, but they are connected by circular links, complementary orientation and mutual responsiveness.

This is likely a more efficient and lean system of government, but also open, sensitive to the governance of a dense network of actors in those processes determining the outcomes of main public policies (welfare, education and training, security, etc.).

Organizational innovation in justice services for the Citizen: the Case of Voluntary Jurisdiction

di *Sebastiano Di Guardo*

The paper will go deeper upon the case of the organizational innovation of the Voluntary Jurisdiction, a legal institution that primarily concerns protective measures in support of disabled and elderly people. Such measures are required by citizens themselves, most of times without legal representation. In the paper is presented the case of the project of Monza Court, one of the most successful laboratory of reorganization and change management in these ambit. This is a case of radical redesign of interinstitutional processes of legal protection and provision of welfare services to a weak population gained through a large participation of governing bodies and volunteers. Tangible results were the elimination of backlog, the reduction of waiting time for citizens and lawyers, the elimination of trivial activities with concentration upon more critical ones. Socio-organizational results were the increased cooperation among prosecutors and judges and chancellors in the interest of the speeding up processes; the increased confidence that change may occur also without new laws or additional resources.

Notizie sugli autori

Fernando G. Alberti, è professore associato di Strategie imprenditoriali all'Università Cattaneo LIUC dove dirige il Center for Creative and Cultural Industries Research. È Affiliate Faculty alla Cattedra di Microeconomics of Competitiveness del Prof. Michael Porter, presso la Harvard Business School. Insegna Economia e management delle reti e delle piccole imprese presso l'Università di Milano Bicocca. Partner della Fondazione Irso, è stato Industrial Strategist (STC) per le Nazioni Unite, UNIDO e per la Banca Mondiale. Autore di oltre cento pubblicazioni scientifiche in materia di imprenditorialità, innovazione e strategia con particolare attenzione ai settori maturi tipici dell'economia italiana.

E-mail: falberti@liuc.it

Francesca Alby, è ricercatore presso il Dipartimento di Psicologia di sviluppo e Socializzazione dell'Università di Roma La Sapienza. È membro del Laboratorio Interazione e Cultura attivo presso il Dipartimento. Le sue linee di ricerca, sviluppate entro una prospettiva interazionista e socioculturale, riguardano l'analisi dell'azione e dell'interazione sociale in contesti ordinari e istituzionali, del funzionamento dei gruppi e delle pratiche lavorative, di contesti di progettazione e uso di tecnologie. Sui temi dell'articolo ha pubblicato (2007) *Tecnologie nella vita quotidiana*, Roma, Carocci; con C. Zucchermaglio, *Psicologia culturale delle organizzazioni*, Roma, Carocci; (2005) con C. Zucchermaglio, *Gruppi e tecnologie al lavoro*, Roma, Laterza.

E-mail: francesca.alby@uniroma1.it

Filomena Buonocore, è professore associato di Organizzazione aziendale presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Napoli Parthenope. È inoltre docente dei corsi di Organizzazione aziendale e Organizzazione e gestione delle risorse umane presso le Facoltà di Economia e scienze motorie

Studi organizzativi n. 1, 2012 – Notizie sugli autori

dell'Ateneo Parthenope. Le aree principali di ricerca sono l'Organizzazione aziendale, la Gestione delle risorse umane ed i Comportamenti Organizzativi. Ha recentemente pubblicato con Russo, M. (2012) "The relationship between work-family enrichment and nurse turnover", *Journal of Managerial Psychology*, 27 (3), 216-236; con Russo, M. (2012) "Reducing the effects of work-family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters", *Human Resource Management Journal*; con Ferrara, M. (2011) "Eventi ambientali nel settore turistico. Un modello di analisi basato sulle capacità organizzative", *Studi Organizzativi*, 1; (2010) "Contingent work in the hospitality industry: A mediating model of organizational attitudes", *Tourism Management*, 31(3), 378-385; (2009) *Diversità e stereotipi nell'organizzazione*, Torino, Giapichelli.

E-mail: filomena.buonocore@uniparthenope.it

Federico Butera, è professore ordinario di Sociologia dell'organizzazione, fondatore del Corso di Laurea Scienze dell'organizzazione – Università di Milano Bicocca e, prima, titolare per 15 anni della stessa cattedra all'Università di Roma La Sapienza. È stato Visiting Scholar alla Sloan School of Management del MIT. È fondatore e presidente di Irso (Istituto di Ricerca Intervento sui Sistemi Organizzativi) dal 1974, oggi trasformato in Fondazione Irso. È direttore di *Studi Organizzativi*. Ha diretto vasti cantieri di progettazione e cambiamento organizzativo in imprese private e Pubbliche Amministrazioni. Ha pubblicato 37 libri e oltre 180 saggi in Italia e all'estero.

E-mail: federico.butera@irso.it

Sebastiano Di Guardo, si laurea in Ingegneria gestionale presso il Politecnico di Milano ed è Dottore di Ricerca in Società dell'informazione presso la Facoltà di Sociologia dell'Università di Milano-Bicocca. Tiene, come Docente a Contratto, i Laboratori di Analisi organizzativa per le Facoltà di Sociologia di Milano e Scienze dell'organizzazione di Monza. Ha studiato i problemi dei lavoratori ad alta qualificazione (knowledge workers), pubblicando su questo numerosi articoli scientifici a seguito di ricerche e progetti di ricerca-intervento (Telecom, Eni, Poste, Professioni sociali e altre). È coautore di un metodo originale di analisi e progettazione del lavoro della conoscenza, adottato in molti contesti pubblici e privati. Le sue aree di lavoro sono la qualità ed il miglioramento continuo, l'analisi, la progettazione e lo sviluppo organizzativo, la progettazione di sistemi professionali per la gestione e lo sviluppo delle persone, la progettazione e gestione del sistema di relazione con Clienti e Utenti. Collabora con la Fondazione Irso partecipando a progetti che coinvolgono organizzazioni sia pubbliche che private. Partecipa al progetto InnoVaGiustizia in Lombardia, in particolare segue le attività della Procura e del comparto civile del Tribunale di Monza, con la responsabilità del Laboratorio sulla Volontaria Giurisdizione e l'attivazione della rete di sportelli di prossimità per la Protezione Giuridica. Con questo progetto rappre-

senta l'Italia nel "CONSTANTINUS – Award to promote excellence in consulting and IT-services".

E-mail: sebastiano@diguardo.net

Maria Ferrara, è professore ordinario di Organizzazione aziendale presso la Facoltà di Scienze motorie dell'Università di Napoli Parthenope. È inoltre docente dei corsi di Organizzazione aziendale e Comportamento organizzativo presso la Facoltà di Economia dell'Ateneo Parthenope. Le aree principali di ricerca sono l'Organizzazione aziendale, la Gestione delle risorse umane, l'Organizzazione dei sistemi informativi ed i Comportamenti organizzativi. Ha recentemente pubblicato con Agrifoglio R., Black S., Metallo C., (2012) "Extrinsic versus intrinsic motivation in continued Twitter usage", *Journal of Computer Information System*; con Buonocore, F. (2011) "Eventi ambientali nel settore turistico. Un modello di analisi basato sulle capacità organizzative, *Studi Organizzativi*, 1; con Varriale, L., (2011) *L'organizzazione della scuola*, Roma, Aracne; con Briganti, P., Salvatore, D., *Temi emergenti negli studi di organizzazione in sanità*, Torino, Giappichelli; con D'Atri, A., George, J.F., Spagnoletti, P., (2011) *Information Technology and Innovation Trends in Organizations*, Springer, (2011) *L'organizzazione, Economia Aziendale*, Milano, Mc-Graw Hill.

E-mail: maria.ferrara@uniparthenope.it

Veronica Piras, è dottore di ricerca in Sociologia e scienza politica, indirizzo Sociologia. I suoi interessi di ricerca rientrano nel campo dello sviluppo locale e rurale. Si è recentemente occupata del rapporto tra competitività economica e coesione sociale nell'ambito del programma europeo Leader.

E-mail: veronica.piras@unito.it; veronicapiras@gmail.com

Gianfranco Rebora, è professore ordinario di Organizzazione e gestione delle risorse umane nell'Università Carlo Cattaneo – LIUC di Castellanza, di cui è stato Rettore dal 2001 al 2007. È direttore della rivista *Sviluppo & Organizzazione* e presidente di Assochange, Associazione Italiana di Change management. Coordinatore dei Progetti di Rilevante Interesse Nazionale sui temi: Governance e valutazione dell'università: politiche pubbliche e strumenti di management (2008/2009); La gestione del cambiamento nelle organizzazioni complesse (2006/2007); Il rischio di fallimento dei sistemi di controllo: imprese e istituzioni a confronto (2004/2005).

I suoi ultimi libri sono: (2010) *L'Università tra inferno e paradiso*, Napoli, Scriptaweb; (2009) *La direzione del personale. Fondamenti per una prassi professionale innovativa*, Milano, Etas.

E-mail: grebora@liuc.it

Marcello Russo, è assistant professor presso il Dipartimento di Management e Strategia della Rouen Business School, Francia dove insegna Organizational Behavior e Human Resource Management. Le aree principali di ricerca sono l'Organizzazione Aziendale, la Gestione delle Risorse Umane ed i Comportamenti Organizzativi. Ha recentemente pubblicato: con Buonocore, F. (2012) "The relationship between work-family enrichment and nurse turnover", *Journal of Managerial Psychology*, 27 (3), 216-236; (2012) "Diversity in goal orientation, team performance, and internal team environment", *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 31(2); con Buonocore F., (2012) "Reducing the effects of work-family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters", *Human Resource Management Journal*; (2011) "Contingent work and organizational attitudes in family versus non-family firms. An analysis of the hospitality industry in Campania Region", *Small Business*, 1, 45-68; con Briganti, P., Canoro, C., (2011) "La gestione delle risorse umane nelle istituzioni scolastiche", in Ferrara M., Varriale L. *L'organizzazione della scuola*, Roma, Aracne.
E-mail: marcello.russo@rouenbs.fr

Francesca Salivotti, è dottore di ricerca in Sociologia e scienza politica, indirizzo Sociologia. Tra i suoi interessi di ricerca figurano lo studio delle politiche sanitarie in una prospettiva organizzativista e, in generale, la Sociologia della salute. Si è recentemente occupata dell'analisi dei Dipartimenti di salute mentale della Regione Piemonte.
E-mail: francesca.salivotti@unito.it; salivotti.francesca@libero.it.