

AI3



# Sistemi manageriali nelle aziende ad elevata socialità

Processi innovativi e rilevanza degli stakeholder

*a cura di*

Eleonora Cardillo  
Giuseppe Davide Caruso  
Antonio Leotta

*Contributi di*

Maria Gabriella Baldarelli  
Eleonora Cardillo  
Giuseppe Davide Caruso  
Massimo Contraffatto  
Antonio Leotta  
Maria Agata Longo  
Domenico Moncada  
Gianfranco Rusconi



Copyright © MMXII  
ARACNE editrice S.r.l.

[www.aracneeditrice.it](http://www.aracneeditrice.it)  
[info@aracneeditrice.it](mailto:info@aracneeditrice.it)

via Raffaele Garofalo, 133/ A–B  
00173 Roma  
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-5424-6

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,  
di riproduzione e di adattamento anche parziale,  
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie  
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: ottobre 2012

# Indice

- 7 Aziende ad elevata socialità tra interdipendenze e logiche manageriali  
*Eleonora Cardillo, Antonio Leotta*

## Parte I

### **La rilevanza degli stakeholder nei processi di rendicontazione sociale nelle aziende ospedaliere**

- 15 Profili teorici e logiche di identificazione e classificazione degli *stakeholder* nei processi di rendicontazione sociale delle aziende ospedaliere  
*Eleonora Cardillo, Giuseppe Davide Caruso, Antonio Leotta*
- 35 Percorsi di identificazione e classificazione degli *stakeholder* nelle aziende ospedaliere. Il caso dell'azienda Policlinico – Vittorio Emanuele di Catania  
*Eleonora Cardillo, Giuseppe Davide Caruso, Antonio Leotta*  
*Maria Agata Longo, Domenico Moncada*
- 67 Modelli di reporting sociale per le aziende ospedaliere: standardizzazione o diversificazione?  
*Giuseppe Davide Caruso*

## Parte II

### **La rilevanza degli stakeholder nei processi di innovazione manageriale negli enti pubblici territoriali**

- 79    La programmazione nelle aziende pubbliche territoriali come processo dialettico tra logiche politiche e tecniche. Una proposta di prospettiva teorica integrata ed evidenze empiriche

*Eleonora Cardillo, Antonio Leotta*

- 105   La prospettiva istituzionale e la teoria degli stakeholder quali chiavi interpretative delle dinamiche di cambiamento dei sistemi manageriali nelle aziende e nelle amministrazioni pubbliche

*Eleonora Cardillo, Antonio Leotta*

- 119   La prospettiva istituzionale e la teoria degli stakeholder quali chiavi interpretative delle dinamiche di cambiamento dei sistemi manageriali. Il caso del Comune di Zafferana Etnea

*Eleonora Cardillo, Antonio Leotta*

### Parte III

## **La rilevanza degli stakeholder per la rendicontazione sociale e la misurazione delle performance nei contesti knowledge intensive**

- 143   Il Knowledge Management e il Social Accounting & Reporting: alcuni spunti di riflessione

*Massimo Contrafatto, Gianfranco Rusconi*

- 165   Viaggio ad occhi chiusi: creazione e misurazione del valore nel prodotto culturale accessibile a tutti tra percorsi teorici ed evidenze empiriche

*Maria Gabriella Baldarelli, Eleonora Cardillo*

- 197   Profilo degli autori

# Aziende ad elevata socialità tra interdipendenze e logiche manageriali<sup>I</sup>

ELEONORA CARDILLO, ANTONIO LEOTTA

SOMMARIO: I. Obiettivo e motivazione del lavoro, 7 – 2. Scelta delle “lenti teoriche” e delle “realità” da esaminare, 8 – 3. Organizzazione del lavoro, II.

## I. Obiettivo e motivazione del lavoro

Il riconoscimento delle forti interdipendenze che connettono il sistema di ogni azienda all’ambiente in cui opera costituisce un aspetto alquanto consolidato negli studi economico-aziendali ed investe le aziende di ogni tipo. Particolare rilievo merita comunque un suo approfondimento con riferimento a quelle che in questo lavoro vengono intese come “aziende ad elevata socialità”. In prima istanza, possiamo definire tali quelle aziende la cui *mission* ha ad oggetto il soddisfacimento di bisogni connaturati alla persona, come i bisogni della salute, quelli che nascono dall’appartenenza ad una comunità territoriale, i bisogni culturali e di conoscenza, non ultimi i bisogni di integrazione, riferiti a soggetti “diversamente abili”. Un insieme di bisogni non certo esaustivo, che ci ha indotto a selezionare quali “realità” da osservare: le aziende ospedaliere pubbliche, gli enti pubblici territoriali e le aziende museali; scelta della quale si darà una migliore giustificazione nel paragrafo seguente.

Convinti come siamo che la caratteristica di “socialità” sia insita nella nozione stessa di azienda, ci sembra che il soddisfacimento della serie dei bisogni menzionati richieda l’attitudine dell’organizzazione aziendale ad intrattenere un rapporto particolare con la “persona” che intende fruire dei propri servizi, un rapporto la cui “gestione”

I. Sebbene frutto di un lavoro comune, ai soli fini redazionali, sono da attribuire ad A. Leotta i par. 1 e 2 e ad E. Cardillo il par. 3.

richiede delle “sensibilità” che vanno ben oltre quelle proprie delle aziende di ogni altra categoria; da cui l’espressione di “aziende ad elevata socialità”.

Obiettivo del lavoro è quello di evidenziare i tratti distintivi che le innovazioni manageriali, in senso ampio, quali quelle di rendicontazione sociale e di gestione delle *performance*, in senso più specifico, possono presentare nelle aziende in esame. Ciò ci sembra propeudeutico a qualunque azione tesa a favorire tali innovazioni, sia essa intrapresa da un ente governativo o promossa dagli stessi attori del contesto che dovrebbe accogliere tali innovazioni.

La scelta di approfondire, tra le varie innovazioni manageriali, quelle riguardanti la rendicontazione sociale e la gestione delle *performance* deriva da due principali ordini di ragioni. *In primis*, la natura delle attività svolte dalle aziende oggetto di studio conferisce una rilevanza preminente ai processi di rendicontazione sociale, attraverso i quali l’azienda traduce in termini operativi la propria *mission* ed i connessi orientamenti strategici. In secondo luogo, la pressante richiesta alle aziende pubbliche di introdurre e consolidare procedure di gestione delle *performance*, lungo tutto il ciclo delle stesse, richiesta interpretata a livello normativo con il D.Lgs. n. 150/2009, ha dato impulso ad appositi progetti ministeriali volti a favorire le innovazioni manageriali richieste.

Un tale approfondimento ci è sembrato inoltre necessario non solo per alimentare il dibattito accademico in merito ad innovazioni manageriali che possono migliorare la gestione di particolari organizzazioni, come quelle qui in esame, ma parimenti per offrire delle prospettive interpretative che possano risultare utili ai soggetti che operano “nel quotidiano” di quelle realtà. Ci si è così proposti di adottare delle “lenti teoriche” che, se davvero appropriate, possano mettere in luce proprio quegli aspetti che risultino di interesse per tali soggetti e rilevanti per favorire i processi di innovazione in esame.

## 2. Scelta delle “lenti teoriche” e delle “realtà” da esaminare

Nel perseguire l’obiettivo appena dichiarato e considerando l’oggetto del presente studio, il problema primario ha riguardato la formulazione di due ordini di scelte: