

**UNIVERSITA' CATTOLICA DEL SACRO CUORE  
MILANO**

**Dottorato di ricerca in Management  
ciclo XXVI  
S.S.D: SECS-P/10**

***KNOWLEDGE TRANSFER: VERO VANTAGGIO COMPETITIVO DELLE  
ORGANIZZAZIONI ORIENTATE AL FUTURO***  
*Un'indagine nell'ambito delle industrie creative dell'artigianato d'eccellenza*

**Tesi di Dottorato di: Martina Berner**

**Matricola: 3911350**

**Anno Accademico 2012/2013**



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

**Dottorato di ricerca in Management**  
**ciclo XXVI**  
**S.S.D: SECS-P/10**

***KNOWLEDGE TRANSFER: VERO VANTAGGIO COMPETITIVO DELLE  
ORGANIZZAZIONI ORIENTATE AL FUTURO***

*Un'indagine nell'ambito delle industrie creative dell'artigianato d'eccellenza*

**Coordinatore: Ch.mo Prof. Eugenio ANESSI PESSINA**

**Tesi di Dottorato di: Martina Berner**

**Matricola: 3911350**

**Anno Accademico 2012/2013**

## ABSTRACT

La presente tesi si propone di comprendere come le organizzazioni chiamate ad agire in mercati complessi siano in grado di produrre, sedimentare, utilizzare, condividere e rendere disponibile la propria conoscenza.

La ricerca si focalizza sulle organizzazioni creative legate all'artigianato d'eccellenza in quanto realtà ancora poco esplorate e all'interno delle quali il tema proposto è percepito in misura crescente.

Dallo studio emergono due risultati significativi raggiunti grazie all'elaborazione di una *review* della letteratura e di un'indagine qualitativa condotta sul campo.

Il primo risultato è la constatazione di un recente interesse da parte degli studi accademici per il tema della conoscenza e del suo trasferimento con riferimento alle industrie creative dell'artigianato d'eccellenza.

Il secondo risultato mette in risalto la relazione tra trasferimento del saper fare e creazione di manufatti d'eccellenza, e riconosce il maestro d'arte come figura cruciale di questo processo di trasferimento della conoscenza (*knowledge transfer*) in quanto detentore di un sapere che costituisce ed alimenta il valore unico ed esclusivo dei manufatti.

Il lavoro proposto riconosce quindi nel sapere dei maestri d'arte una risorsa cardine da valorizzare e trasmettere, in quanto leva di sviluppo di sistemi produttivi basati sulla qualità, sull'eccellenza e sulla differenziazione.

*Key words:* conoscenza, trasferimento di conoscenza, maestro d'arte, artigianato d'eccellenza, valore, unicità, made in Italy

The goal of this study is to understand how organizations operating in a complex market are able to produce, leave sediment, use, share and make available their knowledge.

The focus is on arts & crafts creative industries as still insufficiently investigated organizations, although the proposed theme is increasingly perceived.

This study presents two significant results achieved thanks to a literature review and a qualitative field research.

The first result is the identification of a unprecedented interest of academic studies for the issue of knowledge and its transfer relevant to arts & crafts creative industries.

The second result focuses on the relationship between knowledge transfer and creation of artifacts of excellence. In this second part of the study, the craftsman is a critical factor in the process of knowledge transfer as holder of a knowledge which constitutes and nurtures the sole and the exclusive value of the products.

In the present dissertation the knowledge of these craftsmen emerges as a key resource that must be valued and transmitted as lever of development of production systems based on quality, excellence and differentiation.

*Key words:* knowledge, knowledge transfer, craftsman, arts & crafts, value, uniqueness, made in Italy