



UNIVERSITY OF SALERNO



DEPARTMENT
OF BUSINESS SCIENCE
MANAGEMENT
& INNOVATION SYSTEMS

Dottorato di Ricerca in Management & Information Technology
Curriculum Marketing & Comunicazione / XXXII Ciclo

Tesi di Dottorato di Ricerca

Il territorio come sistema complesso adattivo: un modello di interazione tra P.A. e cittadinanza

Di

Nicola Capolupo

Abstract

Il presente lavoro di ricerca si pone l'obiettivo di leggere ed analizzare i territori in chiave organizzativa, concentrandosi sulle istanze e le sfide che essi, quotidianamente, sono chiamati ad affrontare. In particolare, l'analisi intende focalizzarsi su ciò che rappresenta il paradigma per eccellenza della Teoria dei Sistemi Sociali di Niklas Luhmann, vale a dire la comunicazione: tutti i sistemi sociali sono organizzazioni - macchine decisionali - che elaborano e processano informazioni sempre nuove e diverse, a prescindere dalla propria polarità. Attraverso l'atto comunicativo, ogni organizzazione riproduce le proprie scelte strategiche e/o l'ambiente, all'interno del quale l'organizzazione vive e si riproduce (la società come sistema complesso). L'autopoiesi organizzativa

luhmanniana viene, di fatto, garantita dalla capacità dell'organizzazione di comunicare sé stessa all'esterno, ed è proprio in questo senso che la comunicazione assume un ruolo fondamentale per l'organizzazione (e, nel caso specifico, per il territorio e la creazione della sua *Destination Image*). La metodologia di ricerca scelta per analizzare e dimostrare questi fenomeni sarà, pertanto, divisa in più momenti: inizialmente, vedrà la promozione di un questionario agli studenti dell'Università di Salerno, al fine misurare la predisposizione dei target di riferimento all'uso dei social media per finalità di promozione e di segnalazione di problematiche relative al territorio; successivamente, la sperimentazione di un modello comunicativo basato sullo studio della codifica del linguaggio digitale, in partnership con il personale di alcune Pubbliche Amministrazioni campane, tra enti/territori e cittadinanza; infine, l'organizzazione di un focus group diviso in due momenti, per comprendere l'utilità del suddetto modello e di una sua specifica applicazione per ogni ente. Gli obiettivi della sua costruzione sono, di fatto, orientati all'abbattimento delle barriere comunicative tra P.A. e cittadinanza, e al settaggio di un sistema interattivo dove tutti gli attori possano interagire allo stesso livello e co-produrre valore.

Keywords: Pubblica Amministrazione • Teoria dei Sistemi Sociali • Comunicazione • Organizzazioni • Co-creazione di valore • Sentiment Analysis • Sistemi complessi adattivi • Destination Image

This research aims to read and examine territories from an organizational point of view, focusing on the demands and challenges that they daily face and are called to face. In particular, it intends to focus on what represents the pivotal concept of Niklas Luhmann's Theory of Social Systems, i.e. communication: organizations are social systems (*decision-making machines*) that process information, which is always new and different, despite their polarity. Through the communicative act, each organization reproduces its strategic choices and / or the environment, within which the organization lives and reproduces itself (the society as a complex system). The luhmannian organizational autopoiesis is, in fact, allowed by the organization's capability to communicate itself externally; in this sense communication assumes a fundamental role for the organization (and, in this case, for the territory and the creation of its *Destination Image*). The research methodology chosen to analyze and demonstrate these phenomena will therefore be divided into several moments: initially, it consists on a survey including the opinion of students from the University of Salerno, measuring the target's predisposition to use social media to promote and reporting security issues relating to the territory; in addition, the experimentation of a communication model based on the study of digital language coding, in collaboration with the personnel of selected Campania Public Administrations, between institutions / territories and citizenship; finally, the organization of a focus group divided

into two stages, to understand the efficacy of the aforementioned model and its specific application for each entity. The aims of its development are, in fact, oriented to eliminate communication boundaries between P.A. and citizenship, and the establishment of an interactive system where all actors interact at the same level and co-produce value.