

## Ambienti deliberativi e piani a contenuti aperti<sup>1</sup>

Adele Celino\*, Grazia Concilio\*\*

### abstract

Partendo dall'analisi di un'esperienza di pianificazione l'articolo discute il potenziale dei sistemi a contenuti aperti per processi collaborativi di pianificazione.

La prima parte descrive una porzione della storia di pianificazione dell'Ente di Gestione della Riserva Naturale di Torre Guaceto e analizza la natura evolvente delle strutture organizzative e cognitive che gestiscono il piano.

Nella seconda parte l'articolo introduce il concetto di Sistemi a Contenuti Aperti (SCA) e descrive gli obiettivi che si sono individuati per la progettazione di un SCA mirato a supportare l'Ente di Gestione della Riserva Naturale di Torre Guaceto nell'attività di pianificazione e di interazione con le comunità in una prospettiva di gestione delle conoscenze distribuite in ambienti deliberativi.

### parole chiave

*Decision making* collaborativo, flussi cognitivi, Sistemi a Contenuti Aperti.

\* *Ingegnere, Dottore di ricerca, Dipartimento di Architettura e Urbanistica, Politecnico di Bari.*

\*\* *Ingegnere, Ricercatore, Dipartimento di Architettura e Urbanistica, Politecnico di Bari.*

## Deliberative environments and open content plans

### abstract

The paper treats of the potential of the Open Content Systems for collaborative planning starting from the analysis of a planning experience.

The first part describes a share of the planning history of the Management Agency of Torre Guaceto's Natural Reserve and analyses the evolving nature of the organizational and cognitive frameworks of the plan.

In the second part the paper introduces the concept of Open Content Systems (OCA) and describes the objectives that were identified for planning a OCA aimed at supporting the Management Agency of Torre Guaceto's Natural Reserve in planning and interaction with the communities, in order to manage the knowledge distributed in deliberative environments.

### key-words

Collaborative decision making, cognitive fluxes, Open Content Systems.

## Introduzione

Le nuove tecnologie, e in particolare le tecnologie di rete, sono sempre più considerate le soluzioni per fornire servizi pubblici più efficienti<sup>2</sup>; tuttavia le opportunità per il coinvolgimento diretto e la partecipazione delle comunità nelle decisioni e nella costruzione di politiche sono al momento limitate sia nelle modalità che nella loro funzione.

La pianificazione spaziale è da lungo tempo ormai concepita come processo collaborativo che coinvolge complesse reti di cittadini, organizzazioni e istituzioni; queste reti hanno l'obiettivo di preparare piani, sviluppare progetti, prendere decisioni, costruire normative, accrescere le capacità di gestione delle risorse locali e di cura dell'ambiente. In tali complessi organizzazioni di decisione, la generazione e la gestione di conoscenza sono attività cruciali per supportare efficacemente la produzione collaborativa di piani.

L'uso delle tecnologie nel dominio della pianificazione spaziale è al momento limitato ad aspetti meramente tecnici del processo di pianificazione; la maggior parte dei sistemi sviluppati hanno fallito nel valorizzare il reale potenziale delle tecnologie nel supportare la collaborazione tra i cittadini, le organizzazioni e le istituzioni, anche a causa della scarsa attenzione che essi danno al legame tra la dimensione decisionale e quella deliberativa del *decision/policy making*. La domanda fondamentale da porsi è: come la conoscenza generata e condivisa nelle fasi deliberative<sup>3</sup> può essere operativamente usata nel decision making?

All'interno di questo quesito generale il contributo esplora in particolare la prospettiva dei Sistemi a Contenuti Aperti (SCA) partendo dall'analisi di una *storia* di pianificazione e discutendo gli elementi

che dovrebbero caratterizzare un'architettura di SCA.

La prima parte dell'articolo descrive i protocolli decisionali messi in essere nelle attività di pianificazione dall'Ente di Gestione della Riserva Naturale di Torre Guaceto (zona umida sita in Puglia) e analizza la natura evolvente della struttura organizzativa e cognitiva della suddetta *storia* riferendosi ad essa come ad un processo di "gestione di contenuti aperti" condotto senza il supporto di specifiche tecnologie. L'analisi delle strutture cognitive che si sono generate lungo tale processo ha consentito di esplicitare i legami tra i flussi cognitivi, le dinamiche degli attori coinvolti e dell'evoluzione dei contenuti.

Nella seconda parte si discutono gli obiettivi e le funzioni di un sistema a contenuti aperti mirato a supportare l'Ente di Gestione della Riserva Naturale di Torre Guaceto nell'attività di pianificazione e di interazione con le comunità in una prospettiva di gestione delle conoscenze distribuite in ambienti deliberativi.

## Conoscenze e contenuti nella *storia* di Torre Guaceto

La rete di flussi cognitivi che dà forma a uno specifico processo decisionale rappresenta una ricca opportunità di analisi delle infrastrutture cognitive di organizzazioni complesse e debolmente strutturate quali quelle che emergono durante i processi di pianificazione. In particolare, riferendosi all'oggetto specifico di un processo decisionale come ad un *contenuto* circa il quale deve essere presa una decisione, è possibile osservare che quel contenuto evolve insieme alle strutture organizzativo/cognitive che su di esso agiscono.

L'osservazione dell'ambiente decisionale di Torre Guaceto è stata condotta in riferimento ad uno specifico contenuto: le Norme d'Uso del Suolo (parte del Piano di Gestione della Riserva Naturale) ovvero, in particolare, le prescrizioni per la coltivazione degli olivi e la produzione di olio d'oliva in biologico.

Come sempre capita quando nuove regole sono imposte sulle pratiche d'uso dei suoli, la prima versione delle norme ha generato un clima di grande avversione nella comunità agricola e dunque di conflitto tra la comunità e l'ente. Nel tentativo di ridurre il conflitto, sono state prodotte da parte dell'Ente di Gestione della Riserva nuove differenti versioni delle norme, sempre meno restrittive; nessun accordo, tuttavia, è stato possibile e la stesura di norme, come mezzo per innovare le pratiche agricole, è stata temporaneamente abbandonata.

In coerenza con i bisogni emersi e le richieste avanzate dalla comunità agricola, sfruttando i fondi di un progetto INTERREG finalizzato alla sperimentazione di pratiche agricole innovative nelle zone umide, e al di fuori di ogni protocollo formale/istituzionale di adozione dei piani, è stato attivato un nuovo protocollo decisionale che ha accompagnato la comunità agricola verso la elaborazione di un proprio pacchetto normativo di produzione dell'olio d'oliva.

Con riferimento alla struttura temporale del processo, è possibile identificare quattro differenti versioni di norme corrispondenti a quattro fasi:

1. una versione preliminare delle Norme di Produzione dell'Olio (NPO) è redatta nell'ambito del Piano di Gestione della Riserva (fase 1);
2. una seconda versione delle norme è redatta per agevolare la discussione tra l'Ente di Gestione e

- la comunità agricola di Torre Guaceto (ciascuno con il supporto dei propri consulenti) (fase 2);
- una terza versione delle NPO è redatta nella forma di prescrizioni per la partecipazione al progetto INTERREG (fase 3);
  - una quarta versione delle NPO è stata redatta come statuto dell'Associazione di Produttori di Olio Biologico della Riserva di Torre Guaceto (fase 4).

In coerenza con il modello proposto da Bellantuo- no, Pontrandolfo e Scozzi (2006) per la rappresen- tazione di *Knowledge Supply Chains* che emergono nei processi di innovazione delle produzioni indu- striali, è stata analizzata nel dettaglio la *storia* della innovazione della produzione dell'olio di oliva. L'applicazione del modello ha richiesto una descri- zione degli attori (attori cognitivi) coinvolti nel pro- cesso attraverso il ruolo cognitivo da loro assunto. Il processo di redazione delle norme è stato dun- que descritto come caratterizzato da una serie di attività e da un certo numero di attori con differenti ruoli cognitivi. La tavola 1 descrive: gli attori in re- lazione ai relativi ruoli cognitivo/decisionali del pro- cesso; le specifiche attività cui il loro lavoro ha for- nito un contributo, le differenti categorie di cono- scenze che ciascuno ha introdotto e/o adoperato nel corso del processo. Gli attori sono stati selezio- nati in riferimento alla rilevanza del loro contributo (costruttivo o distruttivo) al processo decisionale sulle norme di produzione dell'olio; per attività di processo sono considerate tutte quelle che hanno determinato un progresso decisionale nella reda- zione delle suddette norme di produzione che, per- tanto, non sono esclusivamente quelle tradizionali di un processo di piano. Attori e attività sono de- scritti indipendentemente dalla sequenza temporale caratterizzante il processo di redazione delle nor- me.

Attori	Attività	Categorie di conoscenza
Ente di gestione della riserva naturale (EGR)	strutturazione di processo, generazione di idee, redazione delle norme, pre-commercializzazione e marketing, gestione relazioni istituzionali, supporto alle decisioni di gruppo, apprendimento	politica, gestione della conoscenza, legislativa e amministrativa, pianificazione ambientale, coordinamento e gestione di gruppi, marketing, tecnica
Comunità agricola di Torre Guaceto (CATG)	generazione di idee, redazione delle norme, valutazione delle norme, apprendimento	pratica ed esperienziale (produzione agricola, spaziale, economico-finanziaria, comunità locale) tecnica
Consulenti della riserva per le pratiche agricole (CRPA) e per la pianificazione economico/finanziaria (CRPEF)	strutturazione di processo, generazione di idee, definizione obiettivi, redazione delle norme, valutazione delle norme, consulenza alla produzione agricola, marketing, pianificazione economico finanziaria, supporto alle decisioni di gruppo, apprendimento	tecnica, pianificazione ambientale, economico-finanziaria, marketing, coordinamento e gestione di gruppi
Consulenti tecnici e legali della comunità agricola (CTCA e CLCA)	definizione obiettivi, redazione delle norme, valutazione delle norme, pianificazione economico finanziaria, supporto alle decisioni di gruppo, consulenza alla produzione agricola, apprendimento	tecnica, legislativa e amministrativa, produzione agricola
Uffici di controllo della qualità delle produzioni (UCQP)	strutturazione di processo, definizione obiettivi, valutazione delle norme, controllo di qualità della produzione	tecnica, legislativa e amministrativa
Università e centri di ricerca (UCR)	strutturazione di processo, generazione di idee, definizione obiettivi, valutazione delle norme, consulenza alla produzione agricola	tecnica, legislativa e amministrativa, scientifica, produzione agricola economico-finanziaria
Amministrazione locale (AL)	strutturazione di processo, generazione di idee, valutazione delle norme, apprendimento	politica, tecnica, pianificazione ambientale, economico-finanziaria, legislativa e amministrativa
Associazioni culturali e commerciali (ACC)	strutturazione di processo, definizione obiettivi, pre-commercializzazione e marketing, valutazione del mercato, apprendimento	tecnica, economico-finanziaria, marketing
Associazioni enogastronomiche (AEG)	generazione di idee, definizione obiettivi, valutazione del mercato, gestione relazioni istituzionali, apprendimento	tecnica, economico-finanziaria, marketing, legislativa e amministrativa
Altri parchi naturali (APN)	strutturazione di processo, generazione di idee, gestione relazioni istituzionali, apprendimento	tecnica, pianificazione ambientale, politica, legislativa e amministrativa
Altri canali (AC)	generazione di idee, gestione relazioni istituzionali, apprendimento	tecnica, pianificazione ambientale, legislativa e amministrativa

Figura 1. Ruoli cognitivi degli attori del processo.

Per l'implementazione del modello sono state indi- viduate le seguenti categorie di conoscenza: politi- ca, di gestione della conoscenza, legislativa e am- ministrativa, di pianificazione ambientale, di coor- dinamento e gestione di gruppi, di marketing, tec-

nica, di produzione agricola, economico-finanziaria, scientifica (rif. Figura 1).

Per visualizzare le reti cognitive relative alle quat- tro fasi, il processo di produzione delle NPO per Torre Guaceto è stato studiato riferendosi al mo- dello delle *Knowledge Supply Chains* nel quale si è analizzato in che modo ogni categoria di cono- scenza è stata adoperata durante l'interazione tra gli attori coinvolti. In particolare si sono considerati gli apporti cognitivi ritenuti influenti in termini di im- patto sulle dinamiche del processo e sono state di- stinte le condizioni, collaborative, conflittuali o in- differenti, nelle quali lo scambio cognitivo si è es- pletato.

I quattro schemi che seguono visualizzano i princi- pali flussi cognitivi che si sono determinati in corri- spondenza delle quattro fasi; ciascun flusso non viene descritto esclusivamente rispetto agli attori che lo hanno attivato o determinato ma anche ri- spetto alle attività che si sono relazionate attraver- so quel flusso.

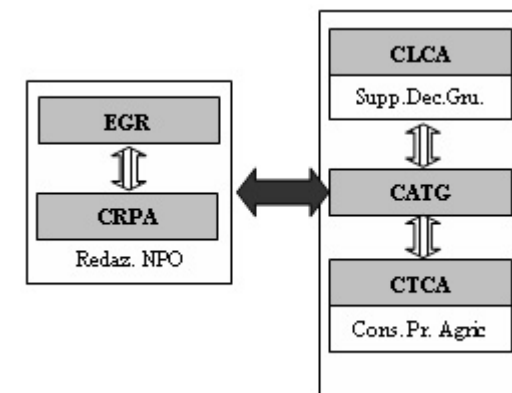


Figura 2. Struttura delle interazioni cognitive alla fase 1.

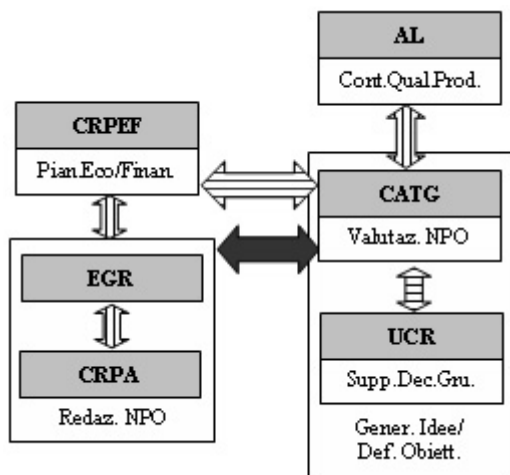


Figura 3. Struttura delle interazioni cognitive alla fase 2.

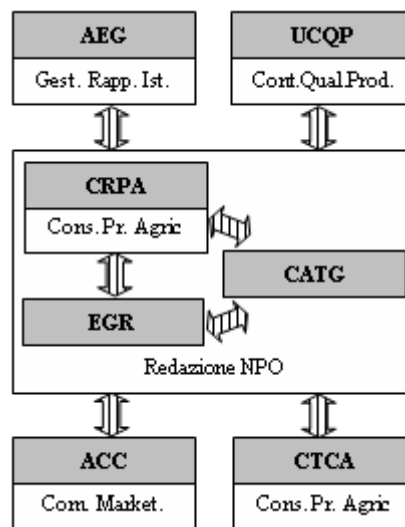


Figura 5. Struttura delle interazioni cognitive alla fase 4.

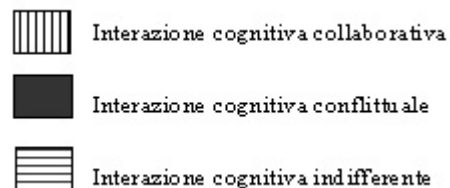


Figura 6. Legenda delle figure 2,3,4,5.

Dall'applicazione del modello si osserva che il coinvolgimento degli attori e i relativi ruoli si trasformano nel tempo in coerenza con un protocollo decisionale collaborativo che evolve strutturandosi attraverso la dinamica del processo stesso e caratterizzato da due obiettivi principali dell'Ente di Gestione: 1. convertire in biologico la produzione lo-

cale di olio; 2. attivare un efficace ambiente collaborativo di decisione.

Considerando le NPO come un "contenuto", si osserva che questo non ha conservato la stessa forma nel corso del suo descritto processo; anche il formato è stato adattato all'evolversi delle necessità dell'ambiente decisionale. Si tratta di un "contenuto aperto" in termini:

- di accessibilità fisica e di significato: reso di dominio pubblico e disponibile alla condivisione il contenuto è rappresentato in un linguaggio comprensibile a molti e per essere esplorato non necessita di conoscenze/competenze particolari;
- di struttura: in quanto semplice, comprensibile ed essenziale, il contenuto è predisposto alla condivisione, modifica e distribuzione;
- di relazioni: la riduzione delle differenze informative favorisce maggiori flussi informativi e cognitivi, incoraggiando l'attivazione di riflessioni collettive e di nuove relazioni.

Inoltre e in modo assolutamente analogo, la struttura organizzativo/cognitiva che caratterizza ciascuna fase appare estremamente dinamica e sembra evolvere verso un ambiente di apprendimento collaborativo.

Sebbene preliminare, l'applicazione del modello di Knowledge Supply Chains per l'analisi del processo di produzione delle NPO consente alcune riflessioni in riferimento alle dinamiche di interazione cognitiva tra i differenti attori, alla evoluzione del contenuto in questione, alla efficacia di una strutturazione continua del protocollo decisionale che attiva differenti infrastrutture di interazione cognitiva.

Quanto più il sistema organizzativo evolve verso una condizione collaborativa stabile tanto più approfondita è la decisione sul contenuto che, nel corso delle quattro fasi, evolve sia nella sostanza che nel formato. Il formato non converge verso una

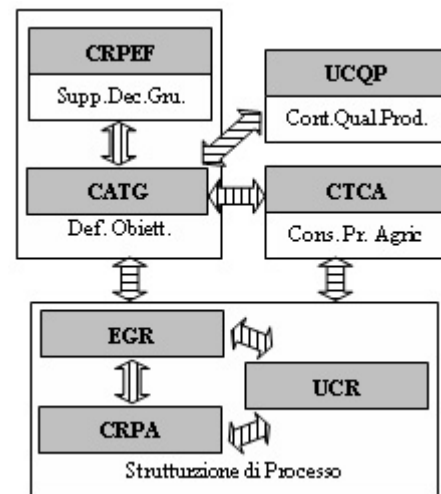


Figura 4. Struttura delle interazioni cognitive alla fase 3.

condizione stabile: da tradizionali norme di un piano spaziale si trasforma in un pacchetto di impegni nella fase (la terza) di adesione al progetto INTER-REG e poi in uno statuto associativo (nella fase attuale). Differentemente, la sostanza del contenuto si arricchisce, nel corso delle fasi, di minuziosi dettagli delle restrizioni applicate alle pratiche agricole di produzione dell'olio d'oliva che sempre più condivisamente sono adesso convertite al biologico.

### Verso un sistema a contenuti aperti

L'informazione acquisita nell'analisi dei flussi cognitivi è stata usata per riflettere su una possibile architettura di un sistema di *e-governance* orientato a facilitare la riflessione a livello di comunità e ad attivare l'apprendimento e l'innovazione in ambienti organizzativi complessi come quelli qui indagati. Inoltre, la analisi delle *Knowledge Supply Chains* ha reso possibile una riflessione circa le organizzazioni coinvolte. Il risultato, infatti consente: l'identificazione delle caratteristiche del campo organizzativo reso operante dai flussi cognitivi generatisi tra i diversi attori; il riconoscimento della natura evolvente del contenuto cui è legato il processo; l'esplicitazione delle modificazioni dei protocolli decisionali.

Come abbiamo già spiegato nell'introduzione, l'idea di un sistema informativo che gestisca i contenuti aperti, a supporto della pianificazione e la gestione della Riserva Naturale di Torre Guaceto, deriva dal bisogno di rendere, quanto più possibile, la conoscenza e l'informazione generata in ricchi contesti collaborativi operative per la decisione di un contesto evolvente<sup>4</sup>.

La necessità di rendere conoscenza e informazioni operative per la decisione è legata alla natura dei

processi decisionali (a qualunque scala) che sono caratterizzate da complessi protocolli formali che accrescono il gap fra deliberazione e decisione. Questo gap è addirittura più profondo se ci si riferisce ai piani per i parchi, per via della complessità e ampiezza dei problemi trattati. Nel sistema ipotizzato conoscenza e informazioni devono poter essere attivate come risorse dagli utenti che formano le relazioni, agiscono insieme, condividono e riflettono su conoscenze individuali e credenze. Condividendo, interpretando e riflettendo su esperienze, contesto e contenuti, la conoscenza diviene dinamica, relazionale e integrata all'azione.

L'analisi delle *Knowledge Supply Chains* evidenzia, inoltre, che i contenuti (siano essi in forma di programmi ovvero di piani) possono essere considerati evolventi in coerenza con un modello a rami: i diversi rami rappresentano diverse possibili visioni o ipotesi dell'evoluzione del contenuto e mantengono la traccia delle divergenze e delle differenze che la comunità sviluppa circa il contenuto stesso: generazione e esplorazione di ulteriori possibili avanzamenti delle decisioni rendono i rami più numerosi e più lunghi.

Nel seguito, si illustrano le funzioni alle quali si è fatto riferimento per la progettazione del Sistema a Contenuti Aperti basato su un modello a rami di evoluzione dei contenuti.

#### *La gestione dei contenuti nel sistema progettato*

Il sistema a contenuti aperti per la Riserva Naturale di Torre Guaceto mira a supportare protocolli decisionali evolventi in ambienti a cognizione distribuita. L'architettura del sistema in corso di implementazione è disegnata per assistere gli utenti nella definizione dei protocolli di decisione lungo il processo di pianificazione e per supportarli nelle deci-

sioni mettendo a disposizione uno spazio virtuale per l'interazione nel quale i contenuti siano generati, discussi, valutati e modificati.

Nel disegnare la suddetta architettura l'attenzione è posta su tre questioni: 1) come rendere flessibile la forma dell'interazione così da seguire la natura evolvente dei processi collaborativi, 2) come gestire i "contenuti evolventi" nel corso delle interazioni, e 3) come mantenere la natura dinamica della memoria collettiva, in tutte le sue dimensioni e i suoi livelli, che organizza e rende esplorabili tutti i contenuti.

Il sistema deve evolvere in coerenza con il processo decisionale al fine di: a) rendere gli utenti e il gestore del sistema capaci di configurare il sistema stesso in coerenza con i bisogni di supporto che, anche essi, evolvono insieme al processo<sup>5</sup> e b) di supportare la generazione e/modificazione di protocolli decisionali.

Quanto alla dinamica di contenuti e conoscenza, un sistema a contenuti aperti deve risolvere il problema della archiviazione e della gestione di contenuti evolventi e della accessibilità delle strutture cognitive generate sia dagli attori coinvolti nel processo che dai newcomers.

Brown e Duguit<sup>6</sup> suggeriscono la risposta riferendosi alle comunità di pratiche on-line: la conoscenza in queste comunità è condivisa e co-creata attraverso l'attivazione di processi (argomentativi, di sviluppo delle memorie, e di generazione di protocolli) e con l'uso di tecnologie che, riuscendo a supportare la gestione di contenuti *aperti*, rendono possibile il *re-experiencing*.

I protocolli decisionali evolvono in coerenza con le decisioni, e con i processi e sistemi cognitivi; in tal modo, sono in grado di supportare i processi di apprendimento dei quali, peraltro, sono il risultato.



I flussi cognitivi generati in tale ambiente interattivo rappresentano la struttura della rete della comunità di pratica e, allo stesso tempo, il contenuto da questo gestito. Tale contenuto ha una natura evolvente ed è continuamente verificato e ampliato. La dinamicità del contenuto è correlata all'abilità della comunità di catturare l'informazione, la conoscenza e l'esperienza derivanti dal processo di collaborazione (interno ma anche esterno alla rete), di convertirle in *contenuto* da condividere con il network e, dunque, di attivare nuova collaborazione e nuove esperienze di apprendimento. Tali contenuti, che sono *aperti*, rappresentano una sorta di memoria del sistema di interazione e comunicazione; essi sono capaci, infatti, di mantenere traccia sia delle conoscenze che del processo che li ha generati<sup>7</sup>.

La dinamica dei *contenuti* pone il problema della loro rappresentazione<sup>8</sup>: la rappresentazione dinamica e la modellizzazione devono essere condotte, pertanto, in parallelo con le attività organizzative che generano la conoscenza, che sono attività fortemente legate alla evoluzione dell'organizzazione stessa.

Sono previste tre modalità attraverso le quali i protocolli decisionali evolventi sono sviluppati nel sistema progettato per Torre Guaceto: a) attraverso la semplice organizzazione e gestione dei contenuti che i membri della comunità virtuale sviluppano e trasformano in conoscenza per gli altri membri e per gli utenti di internet; b) attraverso la guida e l'apertura alla "partecipazione periferica"<sup>9</sup> dei nuovi membri; c) attraverso la comunicazione asincrona e la sperimentazione virtuale della comunità di pratica che il sistema supporta.

La prima modalità è connessa alle funzioni di archiviazione attraverso le quali tutte le comunicazioni e i discorsi sono memorizzati così come essi realmen-

te si sviluppano; un accesso aperto a tutti i discorsi permette al generico utente internet (come osservatore) di seguire l'intero discorso e di riflettere.

La seconda modalità è connessa al modo in cui nuovi membri acquisiscono la conoscenza necessaria per divenire un membro effettivo; si tratta di un processo di "partecipazione periferica", ovvero di un processo di attrazione e socializzazione dei nuovi membri. L'accesso ad archivi/memorie aperti, riguardanti l'intero processo di generazione dei protocolli decisionali, costringe i nuovi membri non solo ad osservare prima di praticare, ma anche a pensare e riflettere sulla esperienza in corso prima di chiedere e divenire un membro della comunità. I nuovi membri possono seguire l'intero corso della comunicazione e, di conseguenza, avere l'occasione di sperimentare ancora quei processi.

La terza modalità è connessa al modo in cui i membri (gli utenti registrati) co-creano e concettualizzano le nuove idee –creano cioè nuova conoscenza- in assenza di prossimità fisica. Gli utenti presentano le loro idee, per esempio in forma di osservazioni su una particolare questione, e chiedono agli altri partecipanti di commentarle. Seguendo tali messaggi iniziali, si costruiscono conversazioni che supportano o meno tale idea; le nuove e ulteriori elaborazioni presentano differenti prospettive sul problema spazio

#### *Compiti e funzioni del sistema*

Per assistere le tre modalità di costruzione dei contenuti/protocolli evolventi, descritte nel paragrafo precedente, si presume che il sistema possa agire rispettivamente: 1. da facilitatore della comunicazione e manager dei discorsi argomentativi; 2. da costruttore e manager di una memoria dinamica e collettiva e, infine, 3. da assistente e consulente.

Come facilitatore della comunicazione e manager dei discorsi argomentativi, il sistema può supportare i partecipanti nello sviluppare argomenti e contro-argomenti. In aggiunta a un sottomodulo che supporta un ambiente di lavoro sincrono con forum e chat, un sottomodulo del sistema, caratterizzato da un ambiente di lavoro individuale e asincrono, supporta i processi argomentativi ed è organizzato come uno spazio di lavoro dove il contenuto è creato attraverso l'introduzione di osservazioni/argomentazioni ed eventuali commenti. Il sottomodulo argomentativo del sistema, infatti, identifica vari elementi atomici del discorso: a) le questioni, i temi sui quali si costruisce la discussione, b) le osservazioni, che esprimono alcune posizioni in forma di affermazioni; c) i commenti, che rappresentano le affermazioni in favore o contro particolari posizioni (argomenti e contro-argomenti). L'ambiente di lavoro fornisce supporto per l'indicizzazione geografica e ipertestuale dell'informazione e/o conoscenza introdotti.

Come costruttore e manager di una memoria dinamica e collettiva, capace di registrare tutte le informazioni dei processi comunicativi e argomentativi e delle loro fasi, il sistema può supportare le riflessioni e l'orientamento delle azioni. L'ambiente di comunicazione asincrono gestito dal sottomodulo argomentativo rende possibile la ri-esperienza ma, soprattutto, diviene una piattaforma discorsiva in grado di trasformare conoscenza e contenuti, di attivare riflessioni, e di ricombinare collettivamente presupposti esistenti. Il principale compito del sottomodulo argomentativo è, quindi, quello di registrare dialoghi strutturati e di renderli disponibili agli utenti. La memoria collettiva del sistema contiene: 1. la conoscenza creata in (e gestita da) un processo organizzativo<sup>10</sup>; 2. la conoscenza del processo stesso in forma di progettazione del proces-

so, di storie di casi, di lezioni apprese dalle passate esperienze dei partecipanti<sup>11</sup>, e di contenuti/conoscenze evolventi<sup>12</sup>; 3. informazioni sul contesto.

Infine, come assistente e consulente, il sistema può supportare il rafforzamento delle decisioni finali e delle azioni dei partecipanti. Quale sistema argomentativo, il Sistema di Torre Guaceto fornisce un forum deliberativo i cui risultati possono guidare e, si spera, sviluppare la qualità delle decisioni che generano, fanno evolvere e rendono formali i protocolli decisionali. Tale sistema dovrà essere capace di assistere la parte deliberativa dei processi: tracciando le varie affermazioni e argomenti, esplorando le memorie per acquisire le informazioni e conoscenze ritenute rilevanti, e continuamente aggiornando e valutando lo stato generale del dibattito (usando il set di protocolli evolventi).

### Verso un sistema a contenuti aperti

L'esperienza di Torre Guaceto rappresenta un tentativo di implementare un sistema a contenuti aperti a supporto di un processo di partecipazione pubblica attivato nell'ambito delle attività di pianificazione. I Sistemi a Contenuti Aperti, infatti, sembrano offrire una interessante prospettiva per quei domini di azioni per i quali è fondamentale gestire conoscenze diverse e distribuite.

Molte sono, comunque, le questioni che necessitano di una risposta specialmente quelle che si riferiscono alla dimensione organizzativa e al gap cognitivo tra decisione e deliberazione.

Con riferimento alla dimensione organizzativa: Qual è la struttura organizzativa attivata dai Sistemi a Contenuti Aperti (SCA)? Qual è la natura, per tali strutture organizzative, della "partecipazione

periferica"? Qual è la natura dei processi di legittimazione? Rispondere a queste domande è rilevante per comprendere quali sono sia ruoli che si sviluppano all'interno della comunità emergente sia le modalità con le quali il contenuto evolve in ambienti cognitivi distribuiti.

Infine, il rapporto tra deliberazione e decisione dovrebbe essere investigato con riguardo alle opportunità offerte dai SCA: il processo decisionale nella pianificazione ambientale è caratterizzato da complessi protocolli formali che accrescono tale gap tra *problem structuring* e *problem setting* (esplorazione e valutazione dello spazio decisionale) e decisione. Questo legame, in ambienti di SCA, può essere esplorato in termini di dinamiche cognitive e organizzative.

### Riferimenti bibliografici

- BELLANTUONO N., PONTRANDOLFO P. E SCOZZI B., *Knowledge networks within supply chain to foster innovation* in Proceedings of the 14th International Working Seminar on Production Economics, Innsbruck, Austria, Vol. 2, 2006, pagg. 59-70.
- BLAKEMORE M., DUTTON R. *E-Government, E-Society and Jordan: Strategy, theory, practice, and assessment, First Monday*, 8(11), 2003, [http://firstmonday.org/issues/issue8\\_11/blakemore/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue8_11/blakemore/index.html).
- BOLLOJU N., KHALIFA M. E TURBAN E., *Integrating knowledge management into enterprise environments for the next generation decision support, Decision Support Systems*, 33, 2002, pagg. 163-176.
- BROWN S. J., DUGUID P., *The Social Life of Information*, Harvard Business School Press, 2000.
- CASEY A., *Collective memory in organizations*, IN J. P. WALSH E A. S. HUFF (edited by), *Advances in Strategic Management*, vol. 14, JAI Press, Inc Greenwich CT 1997, pagg. 111-154.

CELINO A. E CONCILIO G., *Open Content Systems for e-governance: the case of environmental planning*, in IRANI Z., ELLIMAN T., E SARIKAS O.D. (edited by), *Proceedings of the eGovernment Workshop '05 (eGOV05)*, Brunel University, 2005.

CELINO A. E CONCILIO G., *Supporting collaborative learning in environmental scenario building through an argumentative system, Knowledge Management Research & Practice*, 4, 2006, pagg.240-249.

CHUANG T. E YADAV S.B., *The development of an adaptive decision support system, Decision Support Systems*, 24, 1998, pagg.73-87.

FORESTER J., *The Deliberative Practitioner: Encouraging Participatory Planning Processes*, MIT Press, Cambridge Massachusetts, 1999.

GRÖNLUND Å., *E-democracy and e-government – state of the art.*, in Proceedings del 68° IFLA Council and General Conference (Glasgow), 2002.

HUBER G. P., *Organizational Learning: the Contributing Processes and the Literature, Organization Science*, 2, 1, 1991, pagg.88-115.

KERSTEN G., MIKOLAJUK Z. E GAR-ON YEH A. (edited by) *Decision Support Systems for Sustainable Development: A resource book of methods and Applications*, Kluwer Academic Publishers, Boston, 1999.

KLEINER A., ROTH G. *How to make experience your company's best teacher*, Harvard Business Review, vol 75, n. 5, 1997, pagg.172-177.

LANZARA G. F., *Between transient constructs and persistent structures: designing systems in action*, "Journal of Strategic Information Systems", vol 8, 1999, pp.331-349.

LAVE J., WENGER E., *Situated Learning. Legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press 1991.

RILEY T.B., RILEY K.G., *E-governance to E-democracy: examining the evolution*, International tracking survey report, 2003,

[http://www.electronicgov.net/pubs/research\\_papers/tracking03/IntlTrackRptJune03no5.pdf](http://www.electronicgov.net/pubs/research_papers/tracking03/IntlTrackRptJune03no5.pdf).

WOOLGAR S. (edited by), *Virtual Society?- technology, cyberspace, reality*, Oxford University Press, UK 2002.

## Riferimenti iconografici

Figure 1,2,3,4,5: Grazia Concilio, Adele Celino

Testo acquisito dalla redazione nel mese di maggio 2008.  
© Copyright dell'autore. Ne è consentito l'uso purché sia correttamente citata la fonte.

<sup>1</sup> Il saggio è il risultato di un lavoro svolto in collaborazione dagli autori nell'ambito di un progetto di ricerca finanziato dalla Regione Puglia. I paragrafi 1 e 2 sono di Grazia Concilio; i paragrafi 3 e 4 sono di Adele Celino.

<sup>2</sup> Vedi a questo riguardo WOOLGAR S. (edited by), *Virtual Society? - technology, cyberbole, reality*, Oxford University Press, UK 2002; GRÖNLUND Å., *E-democracy and e-government – state of the art.*, in Proceedings del 68° IFLA Council and General Conference (Glasgow), 2002; RILEY T.B., RILEY K.G., *E-governance to E-democracy: examining the evolution*, International tracking survey report, 2003, [http://www.electronicgov.net/pubs/research\\_papers/tracking03/IntlTrackRptJune03no5.pdf](http://www.electronicgov.net/pubs/research_papers/tracking03/IntlTrackRptJune03no5.pdf); BLAKEMORE M., DUTTON R. *E-Government, E-Society and Jordan: Strategy, theory, practice, and assessment*, *First Monday*, 8(11), 2003, [http://firstmonday.org/issues/issue8\\_11/blakemore/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue8_11/blakemore/index.html).

<sup>3</sup> FORESTER J., *The Deliberative Practitioner: Encouraging Participatory Planning Processes*, MIT Press, Cambridge Massachusetts, 1999.

<sup>4</sup> CELINO A. E CONCILIO G., *Open Content Systems for e-governance: the case of environmental planning*, in IRANI Z., ELLIMAN T., E SARIKAS O.D. (edited by), *Proceedings of*

*the eGovernment Workshop '05 (eGOV05)*, Brunel University, 2005.

<sup>5</sup> Vedi BOLLOJU N., KHALIFA M. E TURBAN E., *Integrating knowledge management into enterprise environments for the next generation decision support*, *Decision Support Systems*, 33, 2002, pagg. 163– 176; CHUANG T. E YADAV S.B., *The development of an adaptive decision support system*, *Decision Support Systems*, 24, 1998, pagg.73–87; KERSTEN G., MIKOLAJUK Z. E GAR-ON YEH A. (edited by) *Decision Support Systems for Sustainable Development: A resource book of methods and Applications*, Kluwer Academic Publishers, Boston, 1999.

<sup>6</sup> BROWN S. J., DUGUID P., *The Social Life of Information*, Harvard Business School Press, 2000.

<sup>7</sup> CELINO A. E CONCILIO G., op.cit., Brunel University, 2005.

<sup>8</sup> CELINO A. E CONCILIO G., *Supporting collaborative learning in environmental scenario building through an argumentative system*, *Knowledge Management Research & Practice*, 4, 2006, pagg.240-249.

<sup>9</sup> LAVE J., WENGER E., *Situated Learning. Legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press 1991.

<sup>10</sup> Vedi HUBER G. P., *Organizational Learning: the Contributing Processes and the Literature*, *Organization Science*, 2, 1, 1991, pagg.88-115; CASEY A., *Collective memory in organizations*, in J. P. WALSH E A. S. HUFF (edited by), *Advances in Strategic Management*, vol. 14, JAI Press, Inc Greenwich CT 1997, pagg. 111-154.

<sup>11</sup> KLEINER A., ROTH G. *How to make experience your company's best teacher*, *Harvard Business Review*, vol 75, n. 5, 1997, pagg.172-177

<sup>12</sup> LANZARA G. F., *Between transient constructs and persistent structures: designing systems in action*, "Journal of Strategic Information Systems", vol 8, 1999, pp.331–349.