

# **Co-produzione e Welfare Digitale: Esplorando il Ruolo delle Piattaforme di Partecipazione per Migliorare i Servizi Pubblici**

*Carminè Sergianni (Università degli Studi di Napoli Federico II); Evelina Bruno (Università degli Studi di Napoli Federico II)*

## "Introduzione

Nell'era digitale, i servizi pubblici stanno subendo una trasformazione radicale, diventando sempre più integrati con le nuove tecnologie (Kattel et al., 2020). Questo cambiamento ha investito anche i sistemi di welfare, portando alla nascita del concetto di «welfare digitale» (Campedelli e Vesan, 2023), che rappresenta una transizione dai tradizionali modelli di erogazione dei servizi a soluzioni più innovative e tecnologicamente avanzate.

La trasformazione digitale non solo rivoluziona i servizi di welfare, ma rende evidente la necessità di nuovi approcci per affrontare le sfide sempre più complesse che le Organizzazioni di Servizio Pubblico (OSP) devono gestire. In questo contesto, è emersa la necessità di coinvolgere maggiormente gli utenti nella co-produzione di tali servizi. Questo approccio collaborativo, che consiste in iniziative di coinvolgimento nelle fasi di progettazione, gestione, fornitura e valutazione dei servizi pubblici (Osborne et al., 2016) mira a creare valore condiviso attraverso il dialogo e le azioni congiunte (Eriksson et al., 2020).

Tra le nuove modalità adottate, una in particolare sta guadagnando sempre più rilevanza: l'utilizzo di piattaforme digitali di partecipazione pubblica. Queste piattaforme non solo permettono di ricevere feedback sulle iniziative proposte dalle OSP, ma stimolano anche la co-produzione di servizi pubblici.

La co-produzione, quindi, emerge come un elemento cruciale per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici. Oltre a questi benefici pratici, essa contribuisce anche a obiettivi sociali più ampi come l'inclusione e il coinvolgimento dei cittadini (Osborne et al., 2012). Numerosi studi sostengono che la co-produzione ha il potenziale per affrontare le sfide del settore pubblico, migliorando la qualità dei servizi e stimolando l'innovazione (Osborne et al., 2016).

Adottando la lente teorica della Public Service Logic (PSL) (Osborne, 2018), si enfatizzano le relazioni dinamiche tra le OSP e gli utenti nella fornitura di servizi. La PSL propone un modello in cui gli utenti sono attori attivi nel processo di innovazione del servizio pubblico, contribuendo alla co-creazione del valore (Osborne et al., 2013) anche tramite iniziative di co-produzione.

Tuttavia, nonostante i numerosi chiarimenti teorici e i potenziali vantaggi osservati nella co-produzione, la letteratura attuale presenta alcune lacune. In particolare, vi è una carenza di studi sistematici che analizzano l'influenza della co-produzione sui risultati ottenuti (Landi e Russo, 2022). Vi è quindi una necessità di

ulteriori prove empiriche che dimostrino come e perché la co-produzione funziona e a quali condizioni. Inoltre, Osborne (2018) ha affermato la necessità di considerare anche la tecnologia nel descrivere la creazione di valore in ambito pubblico, evidenziando il gap degli studi attuali (Trischler e Trischler, 2022).

Alla luce di queste considerazioni, questa ricerca si propone di esplorare come l'uso delle piattaforme digitali possa favorire le dinamiche di co-produzione nei servizi di welfare.

#### Metodologia:

Per esplorare come le piattaforme digitali di partecipazione pubblica promuovano le dinamiche di co-produzione, questo studio adotta un approccio qualitativo (Yin, 2015). Tale approccio è ampiamente riconosciuto nella letteratura come adeguato per esaminare fenomeni emergenti, come l'adozione delle nuove tecnologie digitali nel settore pubblico (De Sousa et al., 2019).

Lo studio prevede un'analisi di casi di studio multipli (Stake, 2013), concentrandosi sulle piattaforme digitali promosse da OSP regionali e comunali, tutte operanti in Italia. La raccolta dei dati ha coinvolto più fonti, al fine di ottenere informazioni affidabili attraverso la triangolazione (Creswell & Creswell, 2017).

Le OSP incluse nello studio sono: Regione Toscana, Regione Emilia Romagna, Regione Puglia, Comune di Milano, Comune di Roma. La varietà geografica e dimensionale supporta una maggior significatività dei dati raccolti, superando i bias dimensionali e contestuali. Infine, gli autori del lavoro hanno condotto l'analisi prima separatamente, poi confrontandosi al fine di limare la soggettività della propria visione in fase iniziale e garantire omogeneità successivamente.

#### Risultati preliminari:

L'analisi dei casi di studio rivela un crescente interesse e un coinvolgimento attivo dei cittadini nelle decisioni che influenzano direttamente il loro benessere, tramite numerose iniziative di partecipazione pubblica nel contesto delle politiche di welfare.

Le piattaforme digitali di partecipazione pubblica si manifestano attraverso processi partecipativi virtuali promossi sui siti istituzionali delle OSP. Questi processi, che variano in base agli obiettivi della consultazione, possono includere l'inserimento di proposte, la possibilità di commentare testi, la compilazione di questionari e la partecipazione a dibattiti aperti. Ciò mostra la rilevanza dello strumento digitale, in quanto garantisce una partecipazione più ampia, visto che riduce le barriere date dalla scarsa disponibilità di tempo o dalla necessità di spostamenti.

Tra queste iniziative spiccano i bilanci partecipativi, i piani regionali per le politiche sociali e altre iniziative di inclusione sociale. Questi risultati evidenziano il ruolo crescente delle piattaforme digitali di partecipazione pubblica nel migliorare la co-produzione con i cittadini. Esse favoriscono politiche di welfare

più efficaci e dimostrano una più ampia varietà degli argomenti trattati e una maggiore rispondenza alle necessità dei cittadini.

In conclusione, lo studio mette in luce la crescente influenza dei cittadini nel promuovere politiche di welfare più efficaci e l'importanza delle dinamiche di co-produzione in questo ambito (Osborne et al., 2016) (Trischler e Trischler, 2022). Tuttavia, il campione di riferimento è limitato al contesto delle politiche di welfare e all'utilizzo di un approccio qualitativo. Sarebbero quindi necessari ulteriori studi per esplorare l'importanza della co-produzione in altri contesti e con diverse finalità anche mediante l'integrazione di approcci metodologici misti.

#### References:

Campedelli, M., & Vesan, P. (2023). Welfare digitalizzato, welfare digitale e i nuovi rischi sociali digitali: un'introduzione. *Social Policies*, 10(2), 169-192.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

De Sousa, W. G., de Melo, E. R. P., Bermejo, P. H. D. S., Farias, R. A. S., & Gomes, A. O. (2019). How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101392.

Eriksson, E., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., & Lifvergren, S. (2020). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*, 22(6), 791-812.

Kattel, R., Lember, V., & Tõnurist, P. (2020). Collaborative innovation and human-machine networks. *Public management review*, 22(11), 1652-1673.

Landi, S., & Russo, S. (2022). Co-production 'thinking' and performance implications in the case of separate waste collection. *Public Management Review*, 24(2), 301-325.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: a suitable case for treatment?. *Public management review*, 18(5), 639-653.

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation?. *Public management review*, 20(2), 225-231.

Stake, R. E. (2013). *Multiple case study analysis*. Guilford press.

Trischler, J. & Trischler, J. W. (2022). Design for experience – a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review* 24:8,1251-1270.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (Vol. 5). sage."