

Da 'e-government' a 'we-government'. Il rapporto tra cittadini e istituzioni ai tempi dei social media - AGRIFOGLIO, ZARDINI, BULLINI ORLANDI

Tagged as : [Agrifoglio Rocco](#), [Zardini Alessandro](#)[Bullini Orlandi Ludovico](#)

I social media hanno generato nuove modalità di interazione e coinvolgimento dei cittadini e delle organizzazioni nella produzione dei servizi pubblici. Esse vengono qui analizzate e classificate, mostrando come l'amministrazione pubblica possa assumere nuovi ruoli e funzioni con una partecipazione dei cittadini sempre più attiva e rilevante.

Introduzione

Negli ultimi anni si è assistito ad una profonda e costante riflessione su come le istituzioni possano continuare a creare valore per i cittadini e le imprese. I recenti mutamenti nei bisogni e nelle aspettative dei cittadini e delle organizzazioni hanno accresciuto il bisogno di innovazione nella pubblica amministrazione che, sempre più limitata dai tagli alla spesa pubblica, ha individuato nei social media una possibile modalità per fronteggiare i numerosi cambiamenti in atto nel contesto socio-economico e per creare valore pubblico. La diffusione dei social media e l'impiego di tecnologie ubique ed immersive ha infatti favorito non solo la diffusione massiva di informazioni, ma ha anche generato nuove modalità di interazione e collaborazione che consentono il coinvolgimento dei cittadini e delle organizzazioni nella produzione di servizi pubblici (co-produzione di servizi pubblici o *citizen coproduction*). Ne discende, dunque, che i social media sono divenuti in breve tempo sempre più pervasivi nelle amministrazioni pubbliche connotandosi come un elemento centrale del processo di e-government.

L'impiego dei social media nel settore pubblico ha anche attirato l'attenzione del mondo accademico che ha intravisto nelle nuove modalità di comunicazione ed interazione via Internet la possibilità di ripensare ai confini tradizionali tra individui, organizzazioni, comunità ed i diversi livelli della pubblica amministrazione [Bertot et al., 2010]. Si sta assistendo, difatti, ad una evoluzione significativa del rapporto tra i diversi attori del settore pubblico in cui i cittadini non sono più dei clienti, ma dei partner delle amministrazioni per la definizione di politiche e per la produzione di servizi pubblici. La co-produzione è dunque un processo che consente ai cittadini di contribuire maggiormente alla produzione di servizi pubblici apportando le proprie risorse in termini di tempo, competenze e impegno. Tale coinvolgimento è giustificato dalla possibilità di aumentare la qualità dei servizi pubblici non solo attraverso una maggiore partecipazione dei cittadini al processo decisionale, ma anche attraverso maggior controllo sulle risorse e sui risultati.

Il presente contributo presenta una ricerca condotta da Linders, pubblicata nel 2012 dalla rivista *Government Information Quarterly*, una delle più autorevoli riviste scientifiche internazionali sul tema dei sistemi informativi per la pubblica amministrazione. Tale studio analizza le evoluzioni dei rapporti di co-produzione dei servizi tra cittadini e istituzioni nell'era del web 2.0, dei social media e della connettività ubiqua. Nello specifico, la ricerca, dopo aver analizzato

la letteratura sul tema delle relazioni tra cittadini e istituzioni nell'era dei social media, propone uno schema di classificazione delle *Information and Communication Technologies* (ICT) che agevolano le iniziative di co-produzione (*ICT-facilitated citizen coproduction*) ed evidenzia le principali implicazioni per la pubblica amministrazione.

La co-produzione di servizi pubblici nell'era digitale

Il coinvolgimento dei cittadini nella produzione di servizi pubblici non è un tema nuovo nella letteratura sulla pubblica amministrazione. In passato le amministrazioni pubbliche hanno sviluppato diverse iniziative finalizzate ad aumentare il coinvolgimento dei cittadini per meglio rispondere ai loro bisogni e creare valore pubblico. Tali iniziative sono spesso risultate occasionali e poco partecipate per diverse ragioni quali, ad esempio, le distanze spaziali e temporali che rappresentano delle barriere per la comunicazione e l'interazione tra i cittadini e le amministrazioni. I social media e le piattaforme di collaborazione on-line hanno offerto alle amministrazioni pubbliche dei nuovi canali per comunicare ed interagire con i cittadini agevolando così quelle iniziative di co-produzione dei servizi che in passato stentavano a decollare. Il tema dei social media che agevolano le iniziative di co-produzione dei cittadini ha assunto un'importanza crescente non solo nei diversi settori e livelli della pubblica amministrazione, ma anche nella letteratura economico-aziendale e sui sistemi informativi. Numerose ricerche si sono infatti focalizzate sull'evoluzione del rapporto tra cittadini e istituzioni nell'era digitale proponendo diverse concettualizzazioni e modelli esplicativi delle iniziative di co-produzione.

La ricerca condotta da Linders (2012) propone un interessante schema di classificazione delle ICT che agevolano le iniziative di co-produzione. Tale schema classifica le iniziative di co-produzione dei cittadini sulla base di due variabili: (a) le relazioni tra cittadini e istituzioni (*provider versus beneficiary*) e (b) gli stadi di produzione congiunta dei servizi pubblici (*stages of service delivery*). Le relazioni tra cittadini e istituzioni si articolano in tre tipologie:

- *Citizen sourcing (Citizens to Government -C2G-)*: i cittadini aiutano le pubbliche amministrazioni ad essere più reattive ed efficaci. I cittadini contribuiscono a definire le scelte delle amministrazioni e collaborando nell'erogazione dei servizi giornalieri di base.
- *Government as a platform (Government to Citizen -G2C-)*: le istituzioni utilizzano le piattaforme digitali per condividere con i cittadini e le organizzazioni informazioni utili per lo svolgimento delle loro attività. In tal senso, le amministrazioni pubbliche utilizzano le piattaforme digitali per fornire servizi di pubblica utilità e per la creazione di valore.
- *Do it yourself government (Citizen to Citizen -C2C-)*: i cittadini e le organizzazioni utilizzano le piattaforme digitali per scambiarsi informazioni e collaborare nella produzione di servizi di pubblica utilità. Questa modalità di organizzazione informale è spesso utilizzata dai cittadini per sopperire a delle carenze nei servizi della pubblica amministrazione.

La produzione congiunta di servizi pubblici si articola invece in tre stadi:

- *Design (Planning)*: è la fase di pianificazione e progettazione delle attività. In tale fase, le amministrazioni definiscono i programmi e i servizi e ne predispongono l'esecuzione.
- *Day-to-day execution (Delivery)*: è la fase esecutiva di svolgimento delle attività. Tale fase si caratterizza non solo per le operazioni che si svolgono quotidianamente, ma anche per le possibilità di collaborazione e negoziazione nella produzione di servizi pubblici.
- *Monitoring*: è la fase controllo e valutazione delle attività. Tale fase è cruciale per l'individuazione delle inefficienze e per la valutazione delle attività espletate e dei programmi definiti in precedenza.

Una classificazione delle co-produzione di servizi pubblici nell'era digitale

Utilizzando come variabili la categorizzazione delle possibili relazioni cittadini-istituzioni e i tre stadi della co-produzione dei servizi pubblici, Linders (2012) propone una tabella che può essere di interesse per il manager pubblico e per chi svolge attività di consulenza nella riorganizzazione dei servizi pubblici. La tabella 1 ha, infatti, lo scopo di fornire una classificazione esaustiva delle possibili iniziative di co-produzione nei differenti stadi e può essere utilizzata per mappare le differenti attività progettate o sviluppate.

Inoltre Linders (2012) suggerisce di confrontare i metodi "tradizionali" che tipicamente vengono impiegati per gestire le differenti tipologie di rapporti cittadini-istituzioni nelle tre differenti fasi, con le nuove iniziative facilitate dall'ICT e in particolare dalle piattaforme social media e Web 2.0.

Tabella 1. Classificazione delle iniziative di co-produzione dei servizi pubblici

Stadio