



Report WP 2

Piattaforme di welfare e relazione con gli utenti dei servizi

Martina Visentin, Simona Colarusso, Rosangela Lodigiani, Luca Pesenti

Giugno 2021

Un progetto promosso da:



Partner di progetto:

collaboriamo



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Indice

1. Le finalità della rassegna.....	2
2. Il metodo e l'output quantitativo della rassegna.....	6
3. Il perimetro della rassegna: l'esigenza di una premessa terminologica.....	8
4. Il focus della rassegna: le piattaforme di welfare e la relazione con gli utenti.....	9
5. Utenti, tecnologia e uso innovativo della stessa secondo gli STS studies.....	10
6. Le «barriere» all'accesso alle tecnologie.....	11
7. Il ruolo della tecnologia nei processi di co-produzione dei servizi e il rapporto con l'utenza.....	14
 Bibliografia.....	 18

1. Le finalità della rassegna

La rassegna della letteratura del WP2 riguarda il tema del nesso tra *digital transformation*/innovazione digitale (che taglia trasversalmente diversi ambiti della vita sociale, economica e lavorativa), e le innovazioni del welfare, tese a promuovere, insieme alla sostenibilità economica e sociale del welfare sociale, una migliore capacità di risposta ai nuovi bisogni e rischi sociali, favorendo al contempo nuove dinamiche di protagonismo (per es. nella co-produzione dei servizi) da parte dei beneficiari. Più specificamente la rassegna mira a indagare se e come la letteratura dia conto dello sviluppo di piattaforme online per l'organizzazione e il *delivery* di servizi di welfare, quali ne siano i punti di forza e le criticità in particolare nella relazione con gli utenti.

In questo contesto, vale la pena ricordare che, oggi, il cosiddetto welfare sociale (Gori *et al.*, 2014) si trova ad affrontare sfide che riguardano non solo le risorse economiche disponibili e la loro allocazione, ma anche e soprattutto il policy-design e il policy-making (Gori, 2002; 2004)¹. A differenza di altri paesi dell'Europa continentale, l'Italia sembra riluttante ad adottare un approccio di investimento sociale per affrontare queste sfide (Ascoli, Ranci e Sgritta, 2016). L'evidenza empirica supporta questa impressione: la forte inerzia istituzionale che caratterizza le politiche per affrontare i nuovi bisogni e rischi sociali (Pavolini, 2003; Bonoli, 2007, Ranci e Migliavacca, 2011), la complessità delle politiche attuate a sostegno delle famiglie e della conciliazione famiglia/lavoro (Saraceno, 2017), i limitati investimenti pubblici nel sistema educativo e nelle politiche attive del lavoro sono tutte condizioni che, invece di favorire i processi di innovazione sociale, perpetuano il modello di welfare italiano che Nikolai (2012, p.110) ha definito come un “welfare state compensativo e tradizionale”.

La rassegna intende verificare se e come la letteratura dia conto di un fenomeno emergente, quello delle “piattaforme di welfare” (cfr. Arcidiacono, Pais e Zandomani, 2021)) che sta favorendo la riorganizzazione di alcuni servizi di welfare (la produzione, l'erogazione, e in primo luogo le modalità di incontro tra domanda e offerta) e che, facendo leva sulle capacità di connessione tipica delle piattaforme, ambisce a rimediare alla frammentazione del sistema di welfare stesso, ad ampliare la risposta ai bisogni, a raggiungere platee più ampie di utenti (Longo, 2016; Fosti *et al.*, 2013; 2016). I servizi sociali, educativi e sanitari – più o meno velocemente e soprattutto sulla spinta degli effetti della pandemia – stanno attraversando una complessa fase di accelerazione tecnologica (Parker, 2016). Si stanno ridefinendo i target di utenza, i servizi effettivi, le dinamiche organizzative e finanziarie del settore del welfare. Per questo, la digitalizzazione e “platformizzazione” del welfare locale entra anche nella questione della sostenibilità dei servizi e della ridefinizione del ruolo degli enti locali e regionali (i principali erogatori di questi servizi) nel rispondere ai bisogni delle persone (Fosti, 2016). Il welfare delle piattaforme può essere eletto come un inedito tentativo di dare risposte ai bisogni sociali tramite modalità di incontro degli utenti e erogazione dei servizi diverse da quelle tradizionali. Co-produzione, personalizzazione (Needham, 2012; Prandini e Orlandini, 2015) e piattaforme *web-based* (Nash *et al.*, 2016) sono le parole chiave della trasformazione in atto,

¹ L'introduzione è una rielaborazione nostra da: Visentin, Martina. Welfare sharing: an emerging paradigm? An explorative study based on two cases. In “Sociologia del Lavoro” 2018, e da Pesenti Luca “Il welfare in azienda”, Vita e Pensiero, 2016.

che si sta diffondendo velocemente ed esponenzialmente. In virtù di questa accelerazione, il ruolo della tecnologia nei sistemi di welfare cambia: da supporto alla gestione di specifiche funzioni, (come la gestione delle procedure e dei meccanismi di controllo amministrativo e organizzativo), diviene elemento sempre più trasversale. Nei servizi tradizionali, lo scopo principale della tecnologia è quello di guidare il comportamento degli utenti attraverso processi standard, mentre nei servizi *platform web-based* essa permette almeno in parte agli attori di partecipare al processo di definizione del servizio fornendo informazioni e rendendo così più facile la fruizione dei servizi (secondo il loro grado di autonomia e capacità) e la rispondenza ai bisogni (Fosti, 2016).

In un contesto sociale estremamente frammentato (Kazepov e Barberis, 2009; 2013), è importante sviluppare servizi capaci di aggregare la domanda e ricomporre le reti sociali. A questa esigenza sembra poter corrispondere il welfare delle piattaforme, nella misura in cui si fonda sul principio che la risposta ai bisogni sia offerta congiuntamente da e per più individui contemporaneamente, coinvolgendo più persone, più attori sociali, generando connessioni e valorizzando così le risorse della comunità (Fosti *et al.*, 2013). La letteratura documenta l'esistenza di piattaforme in grado di gestire incontri sia fisici (off-line) che virtuali (on-line) basati su una logica inclusiva, promuovendo la ricomposizione sociale, valorizzando le reti sociali esistenti e generandone di nuove in un determinato territorio. Utilizzando simili dispositivi, la pubblica amministrazione (PA) mira a promuovere le connessioni tra le persone, creare le condizioni di incontro e modificare i criteri di accesso alla tecnologia. Ma la valutazione degli effetti e la ricerca scientifica in materia sono ancora agli inizi (Arcidiacono, Pais e Zandonai, 2021).

Vi è un'altra significativa trasformazione che coinvolge l'intreccio tra transizione digitale e welfare e riguarda l'utilizzo delle piattaforme dentro al welfare aziendale. Il grande sviluppo del Welfare Aziendale (WA) registrato negli ultimi anni si deve a molti e concomitanti fattori (Pesenti, 2019): la legislazione di vantaggio sul piano fiscale, la modernizzazione delle relazioni industriali, la diffusione di una cultura specifica. Ma c'è un quarto fattore che merita di essere analizzato per l'apporto innovativo (soprattutto sul piano organizzativo e tecnologico) che ha generato in questi anni: è il ruolo dei cosiddetti *provider*, operatori specializzati nell'aggregazione di realtà erogatrici di servizi di welfare da essi veicolati sul mercato del welfare aziendale attraverso apposite piattaforme on-line (Pesenti e Scansani, 2020), cresciuti in pochi anni da poche unità agli attuali 104 soggetti².

Nonostante l'enorme crescita informativa sviluppatasi in questi anni, la conoscenza delle opportunità (e naturalmente anche dei limiti) presenti sui portali di welfare aziendale risulta per altro ancora molto limitata. Secondo il *Quarto Rapporto Censis - Eudaimon* (2021)³ soltanto il 25,7% dei lavoratori dichiara di conoscere bene il tema, in leggera crescita rispetto al 2020 (+2,7 punti percentuali) ma con una differenza ancora molto rilevante tra le varie mansioni, con il dato più basso riscontrato tra gli esecutivi (20%): si tratta di una conferma eclatante delle rilevanti asimmetrie informative in tema di welfare aziendale esistenti

² <https://altis.unicatt.it/altis-2021-milano-capitale-welfare-aziendale-risultati-monitoraggio-mercato-italiano>.

³ https://www.censis.it/sites/default/files/downloads/4%C2%B020Rapporto%20Censis-Eudaimon_Sintesi.pdf.

all'interno del mondo del lavoro italiano. Un dato piuttosto impressionante, soprattutto osservando come anche lato azienda (direttori HR e figure assimilate) meno del 25% dichiara di avere una conoscenza almeno “abbastanza precisa e approfondita” dei temi legati al welfare⁴. Questo sistema, fondato su un ampio menù di beni e servizi tra i quali poter effettuare la scelta in base al *conto welfare* a disposizione del dipendente, viene generalmente presentato come capace di permettere il massimo grado di personalizzazione nella scelta, tenendo conto del fatto che il ciclo di vita di un dipendente determina esigenze molto diverse a seconda dell'età. Di regola i *provider* tendono a presentare un menù predefinito, entro il quale deve ancora essere adeguatamente indagata l'effettiva possibilità di intervento da parte dell'utilizzatore e soprattutto la sua effettiva capacità di effettuare una scelta adeguatamente informata (Pesenti, 2019; Pesenti e Scansani, 2020). Si apre insomma a questo livello il tema, già discusso nell'ambito della letteratura sulla libera scelta nelle politiche pubbliche (Wells *et al.*, 2018), delle possibili asimmetrie informative nelle scelte dei dipendenti e della razionalità delle loro decisioni rispetto agli obiettivi di risposta a bisogni sociali che dovrebbero guidare le logiche del welfare aziendale. Da un lato il lavoratore non ha vincoli di destinazione del proprio budget disponibile: può scegliere tra una pluralità potenziale di benefit e servizi afferenti ad aree di bisogno molto differenti. Alla luce della letteratura appena richiamata, si può porre la domanda se sia effettivamente sufficiente una gestione attraverso piattaforma per garantire il massimo di personalizzazione, intesa dunque riduttivamente come semplice adeguamento dei propri bisogni alle possibilità di scelta offerte dalla piattaforma. Sul piano formale non c'è dubbio che sia permessa una scelta tra una pluralità di beni e servizi, ma possiamo chiederci se si possa effettivamente parlare di personalizzazione da un punto di vista sostanziale. Una maggiore libertà di scelta fra beni e servizi forniti da erogatori diversi non si traduce automaticamente in un maggiore benessere dei destinatari (gli utenti dei servizi), né in una possibilità di effettuare materialmente una scelta razionale fra le alternative possibili. Dall'altro, le opzioni di scelta debbono passare attraverso una piattaforma on-line, il cui utilizzo può avere un più o meno alto costo-opportunità (anche in questo caso in ragione dell'età, del livello di istruzione, ma anche dell'abitudine all'utilizzo di strumenti digitali on-line) generando una specifica forma di disuguaglianza che è stata definita *digital welfare divide* (Pesenti, 2019). Anche rispetto a questo punto qualche elemento di complessità viene da una (ancora contenuta) letteratura proveniente da paesi in cui più avanzata è la dimensione di digitalizzazione nelle procedure di accesso ai servizi di welfare. Anche in questo caso, dal punto di vista degli utenti, la ricerca sull'introduzione della tecnologia nella relazione tra welfare e utenti suggerisce che ha sia effetti abilitanti che limitanti, in particolare sulle fasce più fragili della popolazione (Shou e Pors, 2018).

Nel complesso esistono dunque numerose variabili che in realtà intervengono a rendere complessa la scelta del lavoratore, presentandosi come inesorabilmente intrecciate con la volontà razionale esprimibile dal soggetto: il livello di dimestichezza dell'utente con l'interfaccia digitale (lo strumento non è neutro); il grado di informazione che i soggetti hanno

⁴ Questo dato è particolarmente eclatante se si pensa che la rilevazione è stata effettuata in aziende che hanno attuato almeno una misura di welfare nel proprio sistema di gestione delle risorse umane. Welfare Index PMI 2021 https://www.censis.it/sites/default/files/downloads/4%C2%B0%20Rapporto%20Censis-Eudaimon_Sintesi.pdf.

a disposizione sull'oggetto della loro scelta e dunque sulle alternative praticabili; il costo-opportunità (innanzitutto in termini di tempo) che i destinatari devono dedicare alla scelta.

Si tratta di questioni che il contesto del welfare aziendale consente di evidenziare con chiarezza, ma che, con dinamiche analoghe, si pongono anche nello sviluppo delle piattaforme di welfare aperte alla cittadinanza. Qui si pone il problema di come accompagnare il cittadino nel riconoscere i propri bisogni, orientarsi tra le risposte possibili, operare una scelta. Ciò a fronte di piattaforme di welfare che a una prima ricognizione (Arcidiacono, Pais e Zandonai, 2021) si presentano variamente organizzate per offrire con figure dedicate (online o in presenza) forme di supporto (più o meno direttive) agli utenti.

Per entrare nel merito di queste questioni – come da obiettivi del WP2 –, alla luce di questa prima ricognizione bibliografica, la letteratura più utile appare quella riferibile all'approccio delle capacità (*capability approach*). Martha Nussbaum (2000) segnalerebbe l'opportunità di verificare non tanto il funzionamento pratico di questi modelli di distribuzione e scelta, quanto l'adeguatezza dimostrata dal dispositivo stesso nell'incontrare i bisogni fondamentali realmente avvertiti dai destinatari e nel rendere questi ultimi capaci di soddisfare le proprie esigenze profonde. Come arrivare a questo risultato? Nei termini di Amartya Sen (1985): “capacitando” il soggetto alla scelta, ovvero rendendo possibile una libertà sostanziale intesa come capacità di scegliersi a ragion veduta una vita a cui si dia valore. Volendo semplificare, si tratta allora di passare dalla semplice “possibilità di scelta” alla più effettiva “capacità di scelta”. Un passaggio che, per non ricadere in rischi di paternalismo o di “dirigismo” interessato (da parte dell'azienda e/o da parte del *provider*, così come da parte delle piattaforme di welfare “aperte”), richiede probabilmente l'introduzione di un elemento relazionale di accompagnamento esperto che non metta però a rischio la libertà ultima della persona nella sua scelta.

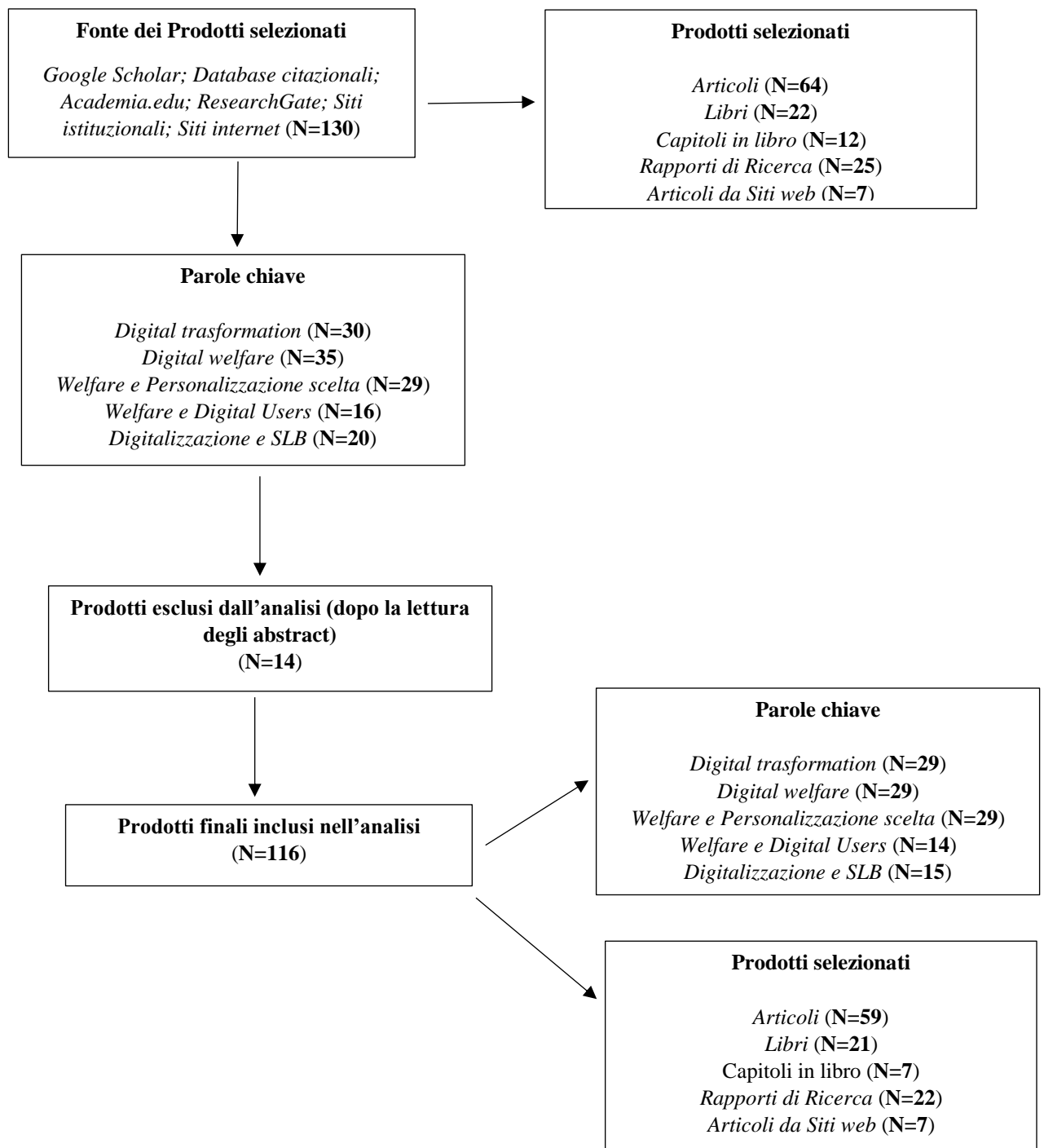
2. Il metodo e l'output quantitativo della rassegna

Negli obiettivi del WP2 rientra l'analisi del rapporto tra utenti e piattaforme di welfare al fine di delineare i profili degli utenti e i modi in cui essi utilizzano le piattaforme. Per inquadrare il tema dal punto di vista teorico si è effettuata primariamente un'attenta e approfondita rassegna sulla letteratura. Per strutturare in modo sistematico e chiaro il procedimento di selezione della letteratura pertinente, abbiamo seguito l'approccio PRISMA⁵ (cfr. figura 1).

Nell'analisi della letteratura sono state usate le principali banche dati della ricerca: Google Scholar, Academia.edu, ResearchGate, siti istituzionali e siti internet. Sono stati selezionati diversi prodotti: articoli, capitoli in libro, monografie, rapporti di ricerca, sia in italiano che in inglese. Le parole chiave usate per la ricerca sono state: *digital transformation*, *digital welfare*, *welfare e personalizzazione della scelta*, *welfare e digital users*, *digitalizzazione e street level bureaucracy*. L'arco temporale di riferimento della ricerca è Aprile-Giugno 2021. In totale sono stati raccolti 130 prodotti, ma dopo un'attenta lettura degli abstract sono stati esclusi 14 prodotti i cui contenuti non rispondevano pienamente a nessuna delle parole chiave (articoli fuori tema o duplicati). Infine, si è giunti ad un'analisi di 116 prodotti, come riportato nel *flowchart* che segue.

⁵ <http://www.prisma-statement.org/>.

Fig. 1 Flowchart – analisi letteratura WP2



3. Il perimetro della rassegna: l'esigenza di una premessa terminologica

Iniziamo l'analisi della letteratura individuata con una precisazione terminologica, che ci sarà utile per i passaggi successivi. Termini come «digital transformation», «digitalization» e «digitization» sono spesso usati in modo intercambiabile in vari contesti (OECD, 2019a; Larsson e Teigland, 2020; OECD, 2020; Bloomberg, 2018), ma i loro significati non sono pienamente sovrapponibili.

Il primo termine, «digital transformation» (Bloomberg, 2018), è quello che ha il campo semantico più ampio. Si può infatti affermare che ricomprenda al suo interno gli altri due. Esso rimanda oltre che all'implementazione delle tecnologie digitali in diversi campi e settori, anche a un radicale cambiamento organizzativo.

Il concetto di «digitalization» si riferisce a un processo in cui l'uso delle tecnologie digitali/informatiche (anche le applicazioni mobili) è adottato da uno o più attori (Larsson e Teigland, 2020), ma questo concetto riguarda anche il modo in cui molti domini della vita sociale sono stati ristrutturati intorno alla comunicazione digitale e alle infrastrutture dei media (Bloomberg, 2018). In questa seconda accezione è evidente la vicinanza con la locuzione «digital transformation». Come affermano Larsson e Teigland, (2020, p. 3) *“la «digitalization» e la «digital transformation» sono i due termini più utili e significativi per spiegare i cambiamenti e l'impatto che la tecnologia digitale ha avuto sulla società nel suo complesso”*. Dal canto suo, il termine «digitization» ha a che fare con la conversione di dati e processi analogici (immagini, video, testo ecc.) in un formato leggibile e manipolabile dal computer (Larsson e Teigland, 2020; Bloomberg, 2018).

Negli ultimi anni si è assistito a incisivi cambiamenti determinati dall'introduzione di nuove tecnologie digitali in disparati settori della società (scuola, sanità, pubblica amministrazione ecc.).

All'interno delle pubbliche amministrazioni, ad esempio, si parla di *e-government* per dare conto dell'uso nei processi amministrativi delle tecnologie informatiche (più in generale le tecnologie dell'ICT) attraverso cui la PA si propone di rendere più efficiente l'azione della pubblica amministrazione, migliorando, da una parte, la qualità dei servizi pubblici erogati ai cittadini e diminuendo, dall'altra, i costi per la collettività (OECD, 2014). In realtà comincia a farsi avanti anche un nuovo concetto, ossia quello di *digital government*. Esso dà conto di come l'uso delle tecnologie digitali sia divenuto parte integrante delle strategie di modernizzazione delle amministrazioni, per creare valore pubblico, e passare a un approccio più aperto, collaborativo e innovativo (Hardill e O'Sullivan, 2018). Il cambiamento concettuale riflette di fatto un cambiamento di approccio nell'uso delle tecnologie nella *governance* della PA, più attento ad assicurare l'integrazione funzionale e organizzativa sia (in verticale) tra i diversi livelli istituzionali sia (in orizzontale) tra le istituzioni e i servizi (OECD, 2019b).

Un altro importante concetto legato alla «digitalization», è quello di *digital welfare* (cfr. par. 4 per un focus mirato), con il quale si intende la trasformazione digitale dei servizi di welfare (istruzione, assistenza sanitaria e sociale e servizi di protezione). Riportiamo la definizione redatta dall'OECD nel rapporto del 2016:

The focus on digitisation of education, healthcare, and social care and protection services, including smarter use of well-proven assistive technologies, in this paper is referred to as “digital welfare” (p. 6).

L'idea di digitalizzare il welfare e il settore pubblico è vista come un modo per fornire una soluzione più efficiente ed efficace in termini di costi e appropriatezza delle risposte a bisogni sociali in crescita ed evoluzione a causa delle transizioni in atto sul piano lavorativo, demografico, sociale (per. es, invecchiamento della popolazione, aumento delle malattie croniche, precarizzazione lavorativa e impoverimento e incertezza reddituale, ecc.). Ciò, in uno scenario che impone di mettere in primo piano le esigenze di sostenibilità economica e sociale (nel rapporto tra gruppi più o meno protetti e tra le generazioni) del welfare stesso (Larsson e Teigland, 2020). La tesi degli autori è che proprio l'utilizzo delle tecnologie digitali nella riorganizzazione dei servizi sociali (produzione, erogazione, fruizione) contribuisca a favorire una maggiore sostenibilità economica e sociale del welfare. Inoltre, si ritiene che il *digital welfare* renda il settore pubblico più interconnesso, integrato e vicino ai cittadini. La condivisione delle informazioni permessa dalla tecnologia, per esempio, è essenziale per ridurre i tempi, garantire la trasparenza e assicurare la corretta assistenza al cittadino (Larsson e Teigland, 2020).

Un rapporto dell'OECD del 2016 ha concluso che il digital welfare continuerà ad espandersi e a comportare innovazioni che potrebbero cambiare il settore pubblico per come lo conosciamo adesso, per far posto a nuove soluzioni proposte anche da diversi attori, tramite un più esteso utilizzo delle partnership pubblico-privato (OECD, 2016). Infatti, nell'ambito del digital welfare si propongono sentieri alternativi che vanno oltre la dicotomia pubblico-privato, generando nuovi modelli «misti» lungo il continuum pubblico-privato (Arcidiacono, Pais e Zandonai 2021; Arcidiacono e Pais 2020b).

Nell'ampio scenario disegnato dai processi di *digital transformation* si inserisce il fenomeno del *welfare platform*, in cui la piattaforma diventa infrastruttura principale che intermedia tra la domanda e l'offerta di beni e servizi di welfare. Un'ampia rassegna sulle definizioni e sulla letteratura delle piattaforme e un affondo specifico sulle piattaforme di welfare è proposto dal WP1 (cfr. Report WP1). Nel lavoro del WP2 l'attenzione è rivolta all'uso di queste piattaforme da parte degli utenti e a come queste hanno modificato il campo dei servizi di welfare, in particolare la relazione con gli utenti.

4. Il focus della rassegna: le piattaforme di welfare e la relazione con gli utenti

L'introduzione di un dispositivo tecnologico quale è la piattaforma nell'erogazione dei servizi di welfare sposta in modo significativo l'attenzione sulla struttura dell'offerta, e apre nuovi interrogativi circa la capacità (o meno) delle piattaforme di ampliare la platea degli utenti/beneficiari, andando a individuare nuove risposte a (possibili) nuovi bisogni, intercettando potenziali target diversi. Certamente, come la letteratura documenta, va a modificarsi l'intero processo di produzione di un servizio comprendendo anche il modo

attraverso cui si instaura la relazione fra provider del servizio e l'utente/beneficiario (Perobelli e Rotolo, 2019). Ma quali ne siano le implicazioni resta ampiamente da indagare.

Per comprendere come lo sviluppo delle piattaforme possa implicare la riconfigurazione del ruolo dell'utente all'interno dei servizi di welfare occorre anzitutto considerare come si rinnovano le coordinate di accesso ai servizi. È necessario, quindi, approfondire lo studio del welfare digitale e delle piattaforme ad esso connesse tenendo in considerazione la trasformazione dei servizi in digitale e l'uso di interfacce digitali per facilitare le relazioni fornitore-utente (Coles-Kemp *et al.*, 2020).

Aggiungiamo altri due aspetti che dovrebbero essere considerati nel caso in cui si impieghino le nuove tecnologie e piattaforme nel settore del welfare:

- 1) esaminare gli effetti di una particolare tecnologia di welfare e il contesto (piccolo vs grande) in cui verrà implementata;
- 2) valutare il grado di supporto all'implementazione di un servizio erogato attraverso piattaforma e formare il personale in grado di interfacciarsi con le nuove tecnologie (Frennert, 2019).

All'interno di questo nuovo scenario sembrano aprirsi nuovi spazi di attivazione e coinvolgimento degli attori che partecipano alla produzione dei servizi di welfare anche per i cittadini, che, da tradizionali utenti finali diventano invece parte attiva del servizio stesso.

Una questione centrale che esige di essere investigata riguarda gli effetti della diffusione delle piattaforme di welfare sulla platea dei beneficiari. Alla luce della letteratura analizzata, si può ipotizzare che esse consentano di individuare nuovi bisogni e/o nuovi target di utenza, e di conseguenza individuare nuove modalità di risposta alle richieste e alle esigenze dei cittadini, ma l'ipotesi richiede di essere validata.

Per fare il punto sullo stato dell'arte della ricerca in materia, procediamo nella presentazione ragionata della letteratura procedendo come segue. Nel paragrafo 5 discutiamo di come lo sviluppo delle piattaforme possa implicare la riconfigurazione del ruolo dell'utente all'interno dei servizi di welfare: da beneficiario passivo a beneficiario attivo, che partecipa alla progettazione e all'erogazione del servizio di cui è parte. Nel paragrafo 6 invece discutiamo dei principali ostacoli nell'accesso e nell'utilizzo di un welfare delle piattaforme. Le più recenti ricerche (Shou e Pors, 2018) hanno sottolineato il rischio escludente delle tecnologie digitali e il rafforzarsi di dinamiche di "digital divide" e "disuguaglianze digitali". Nel paragrafo 7 analizziamo in che modo possono essere incentivati o incrementati quei meccanismi di *co-progettazione* dei servizi, che vedono gli utenti attivi e partecipi e non più solo passivi di fronte ai propri bisogni.

5. Utenti, tecnologia e uso innovativo della stessa secondo gli STS studies

Rispetto al ruolo degli utenti e il loro rapporto con la tecnologia, ci siamo soffermati sulla letteratura che vede il riconoscimento dell'importanza del ruolo attivo degli utenti nell'innovazione sociotecnica. Gli utenti vengono visti e considerati come agenti del cambiamento tecnologico, cioè come attori di primo piano nei processi di innovazione. Secondo questa prospettiva, attraverso due processi fondamentali, quali quello di

‘addomesticamento’ e quello di ‘appropriazione tecnologica’, l’introduzione di una tecnologia spinge alla rielaborazione della stessa che, da qualcosa di lontano e sconosciuto, diventa un oggetto familiare e integrato nelle dinamiche e nelle routine della vita quotidiana. Come Silvestone afferma (in Minniti, 2020) questo implica, allo stesso tempo, un lavoro simbolico, in cui le persone creano o trasformano i significati incorporati nella tecnologia, e un lavoro pratico, in cui gli utenti sviluppano comportamenti e usi delle tecnologie coerenti con le proprie routine e abitudini. Vanno considerati poi i contesti in cui gli utenti agiscono come potenziali innovatori: essi sono differenziati e comprendono casi in cui essi inventano nuovi oggetti tecnici, altri casi in cui sviluppano usi innovativi di tecnologie progettate per altre applicazioni e casi meno eclatanti, che toccano aspetti meno evidenti, ma altrettanto importanti, dei processi di appropriazione. Gli utenti, sulla base di queste diverse forme di innovazione dal basso possono così reinterpretare, adattare e re-inventare gli usi della tecnologia utilizzata. Gli utenti però possono anche sviluppare pratiche di resistenza e possono comprendere forme di non-appropriazione così come di appropriazione creativa della tecnologia. Tutte queste forme di resistenza, però, sono assimilabili in base a un elemento comune: sono tutte espressioni della capacità degli *users* di influenzare attivamente il cambiamento nelle tecnologie. L’opposizione all’innovazione, anzi, rappresenta uno dei mezzi principali attraverso cui gli utilizzatori possono partecipare attivamente al cambiamento tecnologico (Kline, 2003; Wyatt, 2003 in Minniti, 2020). Oltre a mettere in luce che la resistenza costituisce un elemento cruciale dell’innovazione, questo filone di studi ha stimolato una riflessione importante sul non-uso delle tecnologie e sui non utilizzatori. Gli utenti resistenti, che si rifiutano di appropriarsi di certe tecnologie, rientrano infatti in una casistica più ampia, cui è possibile ricondurre forme di non-uso differenti, che possono essere volontarie o anche involontarie (Wyatt, Thomas e Terranova, 2002 in Minniti, 2020). Gli stessi Autori propongono una tassonomia del non-uso, individuando quattro categorie di non-utilizzatori. La prima comprende i resistenti, coloro che non hanno mai usato una tecnologia su base volontaria, perché contrari per qualche ragione; la seconda è quella dei rigettatori, coloro che hanno usato una tecnologia, ma l’hanno successivamente e volontariamente abbandonata o rifiutata; la terza categoria comprende gli esclusi, coloro che non hanno mai usato una tecnologia perché non hanno potuto accedervi; la quarta è quella degli espulsi, cioè di coloro che hanno smesso di utilizzare una tecnologia perché forzati, in qualche modo, a farlo, e quindi sono diventati non-utilizzatori contro la propria volontà. La ricerca sulla varietà di motivi per cui le persone rifiutano una tecnologia o ne sono escluse ha assunto rilevanza perché permette di arricchire la comprensione delle relazioni tra utenti, utilizzatori e tecnologie. Il paragrafo successivo presenta un affondo sulla disuguaglianza tra chi ha accesso alle tecnologie dell’informazione e chi ne è escluso, in modo parziale o totale. Uno degli obiettivi del WP2, infatti, mira a comprendere se le piattaforme aumentano o riducono le disuguaglianze nell’accesso alle piattaforme.

6. Le «barriere» all’accesso alle tecnologie

Se da un lato le nuove tecnologie e le piattaforme possono favorire e migliorare l’accesso a un servizio (e quindi la trasformazione di un bisogno in domanda); da un altro punto di vista, possono anche creare disuguaglianze nell’accesso e nella possibilità di fruire di un servizio.

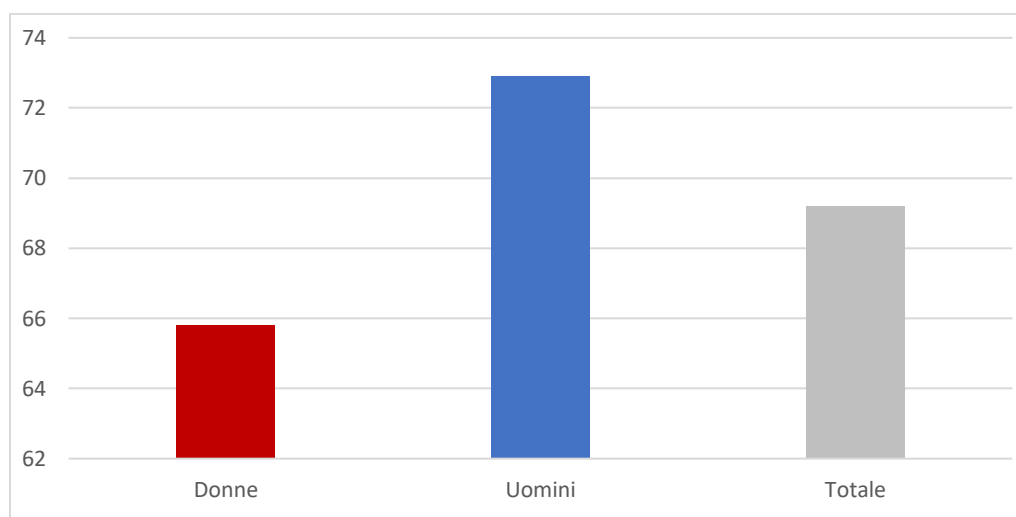
Una piattaforma quindi, se da un lato può generare maggiori opportunità di uguaglianza, dall'altro - attraverso i cosiddetti effetti perversi o imprevisti - può generare disuguaglianze fra i cittadini. I cittadini che non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie (e durante la pandemia si è notato con più forza), affrontano nuove forme di esclusione sociale (si parla a riguardo di *digital exclusion*). Il binomio welfare e tecnologie pone, come vedremo nelle figure qui riportate, dei problemi a quei gruppi sociali già svantaggiati (anziani, meno istruiti, disoccupati, disabili e coloro che sono socialmente isolati), che rischiano di perdere i benefici di welfare che spettano loro. Le disuguaglianze digitali riproducono quindi le disuguaglianze sociali, economiche e culturali esistenti (Schou e Pors, 2018).

Esistono, quindi, delle difficoltà oggettive nell'accesso ai servizi di welfare, che non consentono a determinate categorie sociali di poter ottenere la prestazione richiesta o che spetta loro di diritto. Nei vari studi sul tema presenti in letteratura, si sottolineano tre difficoltà o "barriere" principali, ed è su questi punti che ci soffermeremo per un approfondimento:

- 1) mancanza di competenze digitali degli utenti (soprattutto donne e anziani);
- 2) assenza di pc (o altri dispositivi) e del collegamento ad Internet;
- 3) difficoltà ad accedere ai servizi offerti (soprattutto in piccoli comuni).

Per quanto riguarda la causa principale nel mancato accesso ai servizi di welfare ovvero alla mancanza di competenze digitali, osserviamo i dati Istat (2020) presenti nel rapporto BES, sugli utenti regolari di Internet (fig. 2).

Fig. 2 Utenti regolari di internet per sesso - anno 2020

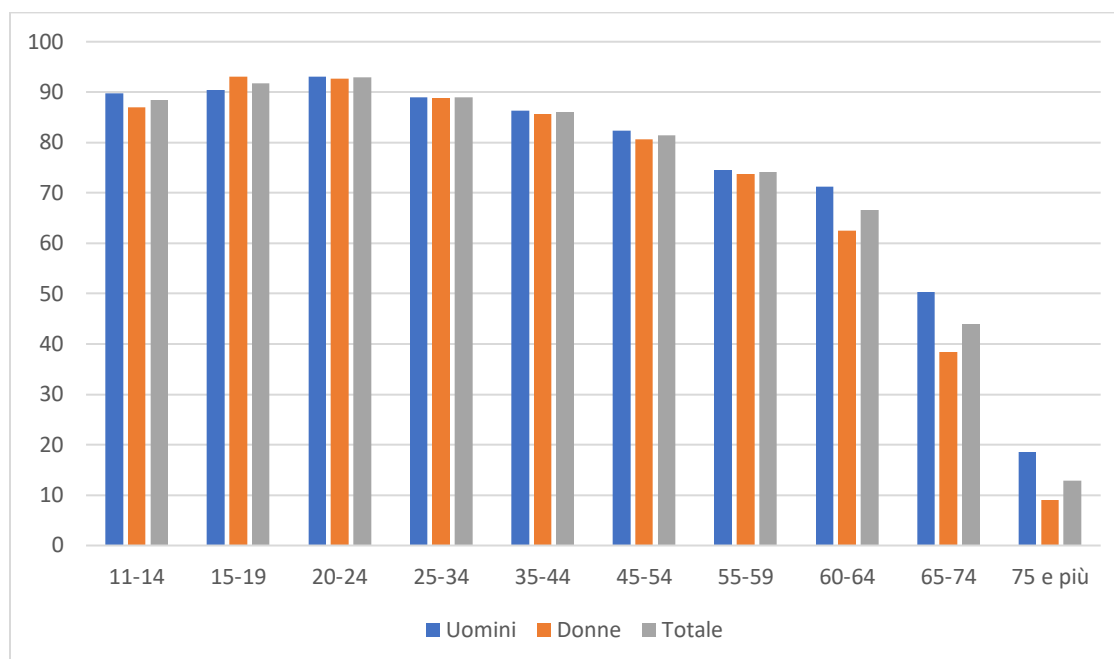


Fonte: Rapporto ISTAT sul benessere equo e sostenibile (BES) - <https://www.istat.it/it/archivio/254271>

Osserviamo come siano soprattutto gli uomini i maggiori utenti di internet (72,9%) rispetto alle donne (65,8%), mentre dal grafico successivo vediamo come la diffusione dell'ICT tra le famiglie e gli individui è cresciuta nel 2020, portando al 69,2% la quota di utenti regolari di Internet (era del 43,9% dieci anni prima). Restano però ancora indietro le donne (65,8%) e i più anziani (44% per la classe di età 65-74; 12,9% per gli ultrasettantacinquenni) (fig. 3). Se

guardiamo alle donne che mostrano tassi inferiori solo dai 60 anni, sembra essere più una questione di età più che di genere.

Fig. 3 Utenti regolari di internet per sesso e per età - anno 2020

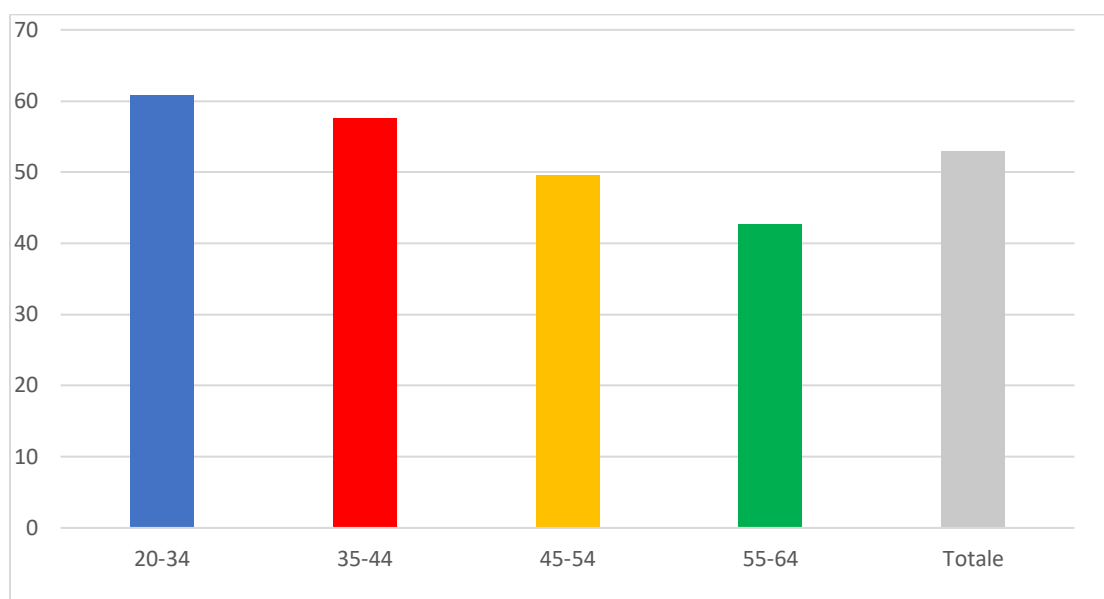


Fonte: Rapporto ISTAT sul benessere equo e sostenibile (BES) - <https://www.istat.it/it/archivio/254271>

Per la popolazione anziana il problema maggiore sono le scarse competenze nell'uso delle nuove tecnologie (digital divide), che rendono difficile l'accesso alla richiesta e all'erogazione dei principali servizi; e legato a questo aspetto, c'è anche l'assenza a casa delle principali tecnologie (computer, tablet ecc.), che non consentono una familiarizzazione con gli strumenti informatici, con il rischio di generare, come anticipato, delle forme di esclusione sociale. Queste inibiscono il coinvolgimento di persone afflitte da varie forme di esclusione sociale, a causa dell'età, del reddito, della salute, delle competenze o della posizione geografica (Sakellariou 2018). Fondamentalmente, i gruppi che hanno più probabilità di essere "digitalmente esclusi" sono coloro già socialmente esclusi - specialmente coloro che si trovano in una condizione di basso reddito e status socio-economico (Selwyn, 2006). In breve, la mancanza di accesso alle nuove tecnologie è vista come un impedimento per gli individui a ricoprire ruoli attivi nella società (Haddon, 2000, p. 389). Tuttavia, gli anziani sono sempre più al centro delle strategie di informazione e le future generazioni di persone anziane avranno più familiarità con la tecnologia e ci si aspetta perciò un uso più consapevole (Hardey e Loader, 2009).

Le difficoltà nell'uso delle tecnologie (e i cambiamenti organizzativi associati alla digitalizzazione) si ripercuotono quindi anche in ambito lavorativo. Come riportato in fig. 4 il problema sembra essere a monte; infatti, nel 2019 poco più della metà degli occupati di 25-64 anni aveva competenze digitali almeno di base (53%), valore ben al di sotto della media europea (68%).

Fig. 4 Occupati con competenze digitali per età - 2019



Fonte: Rapporto ISTAT sul benessere equo e sostenibile (BES) - <https://www.istat.it/it/archivio/254271>

Un'altra “barriera” alla richiesta prima e all'erogazione dei servizi dopo, è anche la presenza o assenza di connessione internet e la disponibilità o indisponibilità di Pc o di altri dispositivi. Nel 2020, in Italia, il 66,7% delle famiglie disponeva di un accesso ad Internet e di almeno un computer. Rispetto al 2019 si registra un aumento di 1,6 punti percentuali, dovuto esclusivamente all'incremento delle famiglie che dispongono di un accesso ad Internet, mentre non si osservano variazioni significative per quanto riguarda la disponibilità di un pc. Per quanto riguarda le dotazioni e l'utilizzo delle ICT, si riscontra un dato significativo e con percentuali elevate, per le famiglie in cui è presente almeno un minore (87,4%); mentre il dato risulta decisamente più basso per quelle famiglie composte di soli anziani (30,2%).

7. Il ruolo della tecnologia nei processi di co-produzione dei servizi e il rapporto con l'utenza

Le più recenti sperimentazioni di innovazione sociale nell'area del welfare territoriale (Prandini e Orlandini 2015), prevedono l'introduzione di processi di co-creazione (o co-produzione) in cui le persone, che usufruiscono dei servizi pubblici, partecipano con i fornitori/operatori per avviare, progettare, fornire e valutare gli stessi servizi in cui sono coinvolti (Voorberg *et al.*, 2015, Torfing *et al.* 2019). L'approccio alla *co-produzione* valorizza quindi le capacità, l'esperienza e il supporto mutuale delle persone-utenti. Una classica definizione di *co-produzione* è: “le persone che usano i servizi contribuiscono a produrli” (Needham, 2009, p. 4). Aggiungiamo anche che i principi fondamentali della *co-produzione* riguardano essenzialmente la persona-utente, le sue relazioni nel mondo e i ruoli attinenti il servizio (Orlandini, Rago e Venturi, 2014). La crescente domanda di processi democratici ha quindi comportato lo sviluppo di un welfare inclusivo che nasce essenzialmente “dal basso”, che si affianca al modello tradizionale di welfare che tratta le persone come semplici destinatari dei servizi. I cambiamenti in atto si traducono quindi, nella necessità di avviare un processo di co-

produzione attraverso la partecipazione dei cittadini nella costruzione dell'offerta di servizi (Orlandini, Rago e Venturi, 2014).

La pratica della co-progettazione dovrebbe aiutare le persone a costruire le loro capacità, quindi, da un punto di vista pratico, significa trovare nuovi modi di lavorare da parte delle organizzazioni e del personale che si trova in prima linea, ripensando fondamentalmente scopi e modi in cui si relazionano con le persone che usano i diversi servizi (Fox *et al.*, 2021). Tutto questo rientra in un discorso più ampio che fa riferimento a concetti come “personalizzazione” e “individualizzazione”. Prandini e Orlandini (2015; 2018) nel loro studio hanno definito i concetti di “personalizzazione” e di “individualizzazione”, individuandone le caratteristiche e tracciandone i confini. L'individualizzazione è un esempio di politica *top-down* e rappresenta un modo di operare nei servizi che disegna/ritaglia «su misura» qualcosa a qualcuno, inoltre sottolineano l'unidirezionalità del processo che si svolge dall'erogatore del servizio all'utente, ovvero in questo caso è il prestatore di servizio/bene o il venditore che orienta il suo operare ai bisogni/desideri/necessità dell'utente-cliente che svolge solo un ruolo passivo in questo contesto. Gli autori sintetizzano questa definizione attraverso l'immagine di un «menu» (o di una «tendina») dove per ogni elemento del bene-servizio esiste la possibilità di variazione, ma sempre entro un menu etero-determinato (2015, p. 355).

Per quanto riguarda la “personalizzazione” questa segue una logica differente: non legata al «cosa» è il servizio, ma al «come» lo si progetta, lo si eroga, lo si valuta e lo ri-progetta. In questo caso, l'elemento essenziale della personalizzazione è l'ascolto della singolarità-utente, il riconoscimento di un potere-capacità di condividere il progetto-piano di azione con l'erogatore (Prandini e Orlandini, 2015; 2018). Il servizio quindi, “non viene erogato attraverso la logica del menù quanto piuttosto adeguato alla «domanda di senso» (mediata dal sapere esperto) dell'utente” (Prandini e Orlandini, 2015, p. 355).

Nella personalizzazione del servizio è essenziale *co-produrlo* con l'utente, poiché senza il suo punto di vista, le sue riflessioni, le sue scelte, le sue competenze, la sua creatività, il servizio rimane al livello di «individualizzazione». Per questo motivo è essenziale il tema della “responsabilizzazione” dei beneficiari, nell'ottica di un'ipotesi di *empowerment* (il termine che in italiano si avvicina di più è quello di *attivazione*) e valorizzazione delle capacità e competenze (Rossi, 2017).

Il concetto di attivazione inteso come un processo di emancipazione di individui e gruppi sociali (Burgalassi e Tilli, 2021) si è insediato all'interno dei sistemi contemporanei di welfare, assumendo un importante rilievo soprattutto nell'applicazione delle misure per il contrasto della povertà (Saraceno, 2015; Leone *et al.*, 2017). Tale concetto, infatti, conferisce all'operatore che si occupa di contrasto alla povertà il compito di promuovere/rafforzare nell'utente non solo il sentirsi capace di poter uscire da tale condizione, ma anche l'effettiva possibilità di poterne uscire stabilendo un nesso di corresponsabilità tra l'uno e l'altro (Burgalassi e Tilli, 2021, 104-105).

Burgalassi e Tilli (Ivi, 108) hanno individuato tre aspetti fondamentali per avviare questo processo di attivazione:

- 1) individuazione dell'obiettivo dell'intervento professionale nella definizione di strategie in grado di valorizzare le risorse dell'utente che mette al centro il suo progetto di vita;

- 2) praticare il principio dell'*autodeterminazione* coinvolgendo l'utente nella costruzione dell'intervento professionale;
- 3) enfatizzare la dimensione dell'aiuto come orizzonte prevalente nel lavoro di qualsiasi operatore;
- 4) considerare le prestazioni che accompagnano il processo di attivazione come non necessariamente limitate nel tempo e comunque non oggetto di una contrattazione basata sul principio di autorità;
- 5) prevedere una condivisione di responsabilità tra i diversi attori coinvolti e prendere in considerazione un eventuale insuccesso.

I concetti di empowerment e di autodeterminazione, come fanno notare le autrici, rimandano alla proposta teorica di Amartya Sen e a un'idea di libertà che si sostanzia nel riconoscere e promuovere il diritto di ogni persona a poter scegliere e perseguire un proprio progetto di vita realisticamente raggiungibile (Sen, 2000).

Per implementare un processo di *co-progettazione*, le quattro grandi questioni che sembrano fondamentali sono: il cambiamento del ruolo dei lavoratori in prima linea; ripensare il rischio; riprogettare le organizzazioni e i sistemi; e il ruolo della tecnologia (Fox *et al.*, 2021).

Nel nostro caso l'attenzione verrà posta sull'ultimo punto, spesso il più sottovalutato e poco studiato, ovvero il ruolo della tecnologia nei processi di *co-creazione* (o *co-progettazione*).

Una nuova ondata di pratiche di co-produzione indotte dalla tecnologia è emersa recentemente in tutto il mondo (Lember, 2018). Ad esempio, a Città del Messico, che ha uno dei più grandi sistemi di trasporto pubblico del mondo con 14 milioni di corse al giorno, i cittadini sono stati in grado di co-produrre la prima mappa dei trasporti pubblici della città in sole due settimane condividendo i loro dati di viaggio attraverso un'applicazione mobile (OECD, 2017). In Giappone, i cittadini usano i loro telefoni cellulari come sensori per tracciare i rifiuti nelle città e consentire ai governi locali, utilizzando un mix di intelligenza artificiale, tecnologie video e GPS, di progettare automaticamente risposte rapide e mirate (OECD, 2017). Questi e numerosi altri esempi implicano che la tecnologia può davvero cambiare il modo in cui i cittadini contribuiscono ai servizi pubblici.

De Jong *et al.* (2019), per esempio, hanno scoperto che le piattaforme digitali (soprattutto quelle che erogano i servizi di welfare per i cittadini) hanno aumentato la motivazione dei cittadini a prendere parte alla co-creazione di processi. Lember *et al.* (2019) suggeriscono invece che l'innovazione digitale permetta di stabilire un'interazione diretta, motivare i cittadini a partecipare alla co-creazione, portare risorse e condividere potere decisionale tra servizio pubblico, organizzazioni e cittadini. Questo significa che grazie alle tecnologie digitali, il processo di co-produzione può essere completamente o parzialmente digitalizzato, cambiando il ruolo dei cittadini da passivo a attivo (Lember, 2018). Infine, Driss *et al.* (2019) sostengono che la tecnologia potrebbe rendere i cittadini più responsabili verso le politiche di governo consentendo loro di creare, condividere e commentare diversi problemi e questioni che li riguardano direttamente.

Come notano Lember *et al.* (2019), nonostante il crescente interesse per il potenziale delle tecnologie digitali per migliorare la co-produzione e la co-creazione dei servizi pubblici, c'è una mancanza di prove concrete sul loro effettivo impatto. De Jong *et al.* (2019) hanno

sottolineato come ci siano tutta una serie di studi che si occupano di osservare e approfondire gli impatti e gli effetti della co-produzione. Tuttavia, hanno anche segnalato come la letteratura attuale presenti tre limiti importanti. Il primo, è che è stata prestata relativamente molta attenzione alle forme più “semplici” di partecipazione dei cittadini, come dare opinioni, firmare petizioni o prendere parte a consultazioni. Mentre la letteratura sulla *co-creazione* e *co-produzione* è relativamente scarsa. In secondo luogo, la letteratura tradizionale sulla partecipazione dei cittadini “offline” non è ben collegata alla più recente letteratura sulla *e-participation*. Sarebbe interessante confrontare i meriti e le restrizioni degli approcci online e offline. In terzo luogo, si presta relativamente poca attenzione alla volontà/motivazione dei cittadini di partecipare. La maggior parte degli studi si concentra principalmente sugli aspetti politici o istituzionali della partecipazione dei cittadini o sulle sfide e opportunità tecnologiche. Inoltre, i pochi studi presenti⁶ sottolineano come la tecnologia nella *co-creazione* di un servizio è sicuramente un catalizzatore importante, ma a livello di innovazione del servizio è preferibile non sostituire gli incontri personali e la comunicazione faccia a faccia con l’utente, ma piuttosto utilizzare la tecnologia come uno strumento complementare.

In conclusione, da quanto emerso dall’analisi della letteratura, abbiamo visto che la trasformazione del welfare attraverso l’introduzione delle nuove tecnologie e delle piattaforme, è sicuramente un cambiamento significativo. Alcune ricerche documentano che gli utenti si sentono più coinvolti nel risolvere i propri problemi, e apprezzano di poter in qualche misura essere artefici, proattivi nella ricerca di vie di uscita dalla condizione di disagio (momentanea o meno) che stanno vivendo. Parallelamente emerge che i professionisti e gli operatori che lavorano nel settore acquisiscono l’inedita possibilità di gestire una grande quantità di dati, di integrarli tra loro e dunque di avere una visione di insieme dei problemi degli utenti. Questo comporta una loro ri-professionalizzazione e l’acquisizione di nuove competenze, non solo informatiche/tecnologiche ma anche professionali per favorire i processi di co-progettazione precedentemente descritti. Non si può però dare per scontato che ciò accada.

La letteratura suggerisce che, almeno per ora, le piattaforme di welfare non vanno a sostituire in *toto* la relazione face-to-face in presenza. Gli studi sui servizi di welfare, pur riconoscendo i potenziali vantaggi apportati dallo strumento digitale, evidenziano come nella richiesta di qualsiasi servizio/prestazione, resti decisiva anche la sfera analogica e relazionale (sportelli, call center, aiuto a domicilio ecc.). Questa appare nello specifico finalizzata ad assicurare una intermediazione che mira a evitare esclusioni e l’emergere di nuove forme di disuguaglianze digitali e non. Come documentato in questa sede la ricerca su questi aspetti è ancora agli inizi e ampi sono gli spazi di approfondimento. Le domande che restano aperte sono molteplici: come si modifica la platea dei beneficiari del welfare? Come si modificano i perimetri del welfare in termini di ambiti di intervento? Come si ri-declina la personalizzazione dei servizi?

⁶ Come, ad esempio, il progetto pilota *Co-Creation of Public Service Innovation in Europe* (CoSIE) che ha l’obiettivo di contribuire al rinnovamento democratico e all’inclusione sociale attraverso la co-creazione, creando servizi pubblici innovativi attraverso un più attivo coinvolgendo di diversi gruppi di cittadini e *stakeholder* nei vari servizi pubblici, al di là delle tradizionali e meno efficaci di forme di partecipazione, come i consigli consultivi e le tavole rotonde (Sakellariou, 2018; Fox *et al.*, 2021).

Quali implicazioni ricadono sulla libertà di scelta degli utenti? Sono queste alcune delle questioni che scendendo ad un livello analitico, attraverso questionari e interviste, il WP2 intende affrontare. L'intento è di arrivare a delineare dei profili degli utenti delle piattaforme di welfare; investigare i modi in cui le utilizzano, nonché i dispositivi eventualmente sviluppati per accompagnare gli utenti nel loro utilizzo; portare alla luce quali conseguenze ne derivano sul piano delle capacità di risposta ai bisogni.

Bibliografia (ultimo aggiornamento – giugno 2021)

Arcidiacono, D., Pais, I., & Zandonai, F. (2021). Plat-firming welfare: trasformazione digitale nei servizi di cura locali. *Autonomie locali e servizi sociali*, 44(3), 493-511.

Arcidiacono D., Pais I., Zandonai F. (2020a), *Piattaforme di welfare tra trasformazione digitale e cambiamento organizzativo*, disponibile al seguente link: <https://www.tuttowelfare.info/servizi-welfare/piattaforme-di-welfare-tra-trasformazione-digitale-e-cambiamento-organizzativo>.

Arcidiacono, D., & Pais, I. (2020b). Re-embedding the economy within digitalized foundational sectors: The case of platform cooperativism. *The Foundational Economy and Citizenship: Comparative Perspectives on Civil Repair*, 27.

Ascoli, U., Ranci, C. e Sgritta G. B (a cura di) (2016). *Investire nel sociale. La difficile innovazione del welfare italiano*. Bologna: il Mulino.

Bloomberg, J. (2018). *Digitization, digitalization, and digital transformation: confuse them at your peril*. In Forbes www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril.

Boccia Artieri G., Marinelli Alberto (2019). Introduzione all'edizione italiana. Per un'«economia politica» delle piattaforme. In Van Dijck J., Poell T., De Waal M. *Platform Society. Valori pubblici e società connessa*, Guerini Scientifica, Milano.

Burgalassi, M., & Tilli, C. (2021). L'attivazione negli interventi di servizio sociale per il contrasto della povertà, tra responsabilità individuale e capacitazione. *Autonomie locali e servizi sociali*, 44(1), 103-117.

Castells, M., 2001. *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford University Press, Oxford.

Coles-Kemp, L., Ashenden, D., Morris, A., & Yuille, J. (2020). Digital welfare: designing for more nuanced forms of access, *Policy Design and Practice*, 3(2), pp. 177-188.

De Jong, M. D. T., Sharon, N. & Jansma, S. R. (2019) Citizens' intentions to participate in governmental co-creation initiatives: Comparing three co-creation configurations. *Government Information Quarterly*, 36:3, pp. 490–500.

De Leonardis, O. (2002), Principi, culture e pratiche di giustizia sociale, *Animazione sociale*, 168, p. 11.

Driss, O. B., Mellouli, S. & Trabelsi, Z. (2019). From citizens to government policy-makers. *Government Information Quarterly*, 36:3, pp. 560–570.

Fosti, G. (2013) (a cura di). *Rilanciare il welfare locale: ipotesi e strumenti: una prospettiva di management delle reti*. Milano: Egea.

Fosti, G. (2016). Sharing Welfare? in Polizzi, E., Bassoli, M. (edited by). *Le politiche della condivisione. La sharing economy incontra il pubblico*. Milano: Giuffrè Editore.

Fox, C.; Baines, S.; Wilson, R.; Jalonen, H.; Narbutaitė Aflaki, I.; Prandini, R.; Bassi, A.; Ganugi, G.; Aramo Immonen, H. 2021. *A new agenda for co-creating public services*. Reports from Turku University of Applied Sciences 275. Turku: Turku University of Applied Sciences.

- Frennert S. (2019), *Lost in digitalization? Municipality employment of welfare technologies*, «Disability And Rehabilitation: Assistive Technology», vol. 14, no. 6, pp. 635-642.
- Gori, C. (2004). (a cura di). *La riforma dei servizi sociali in Italia. L'attuazione della legge 328 e le sfide future*. Roma: Carocci.
- Gori, C. (2014). *La pratica del welfare locale*. Rimini: Maggioli.
- Grabher G., van Tuijl E. (2020), *Uber-production: From global networks to digital platforms*, «Environment and Planning A: Economy and Space», vol. 52, n. 5, pp. 1005-1016.
- Kazepov Y. (a cura di), (2009). *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*. Carocci: Roma.
- Kazepov Y., Barberis E. (2013). *Il welfare frammentato: le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*. Carocci: Roma.
- Haddon, L. (2000). Social exclusion and information and communication technologies: lessons from studies of single parents and the young elderly. *New Media and Society* 2 (4), pp. 387-408.
- Hansen, H. T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2018). Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), pp. 67-90.
- Hardey, M., & Loader, B. (2009). The informatization of welfare: Older people and the role of digital services. *British Journal of Social Work*, 39(4), pp. 657-669.
- Hardill, I., & O'Sullivan, R. (2018). E-government: Accessing public services online: Implications for citizenship. *Local Economy*, 33(1), pp. 3-9.
- Helbig, N., Gil-Garcia, R. & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26:1, pp. 89-97.
- ISTAT (2020), Rapporto ISTAT sul benessere equo e sostenibile (BES), disponibile al seguente link: <https://www.istat.it/it/archivio/254271>.
- Larsson A., Teigland R. (2020), *Digital Transformation and Public Services*, Routledge, London and New York.
- Larsson, A., Elf, O., Gross, C., & Elf, J. (2020). Welfare services in an era of digital disruption: How digitalization reshapes the health care market. In *Digital Transformation and Public Services* (pp. 33-57). Routledge. London and New York.
- Lember, V, Brandsen, T & Tonurist, P (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. *Public Management Review*, 21:11: pp. 1665-1686.
- Lember, V. (2018) The increasing role of digital technologies in co-production and co-creation. In Brandsen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (eds.) *Co-Production and Co-Creation. Engaging Citizens in Public Services*, pp. 115-127. London: Routledge.
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L., Allen, K., Boyce, A., Madden, M., O'Grady, E., (2003). *The ever-shifting Internet population: a new look at Internet access and the digital divide*. Pew Internet & American Life Project, 16 April.
- Leone, L., Mazzeo Rinaldi, F., Tomei, G. (2017), *Misure di contrasto alla povertà e condizionalità. Una sintesi realista delle evidenze*, Milano, FrancoAngeli.
- Löfgren, K., & Sørensen, E. (2011). Metagoverning policy networks in e-government. In V. Weerakkody (Ed.), *Applied technology integration in governmental organizations: New e-government research* (pp. 298-312). Hershey: IGI Global.
- Longo, F. (a cura di) (2016). *Welfare futuro. Scenari e Strategie*. Egea: Milano.
- Lupton, D. (2014). Critical perspectives on digital health technologies. *Sociology compass*, 8(12), pp. 1344-1359.
- Marshall, T. H. (1992 [1950]). *Citizenship and social class*. London: Pluto Press.

- Minniti, S. (2020), Capitolo 6. Utilizzatori e tecnologie in Magaudo, P., & Neresini, F. (2020). Gli studi sociali sulla scienza e sulla tecnologia. Il Mulino.
- Mossberger, K., Tolbert, C., Stansbury, M., 2003. *Virtual inequality: beyond the digital divide*. Georgetown University Press, Washington.
- Nash V., Bright J., Margetts H. e Lehdonvirta V. (2017), Public policy in the platform society, *Policy & Internet*, vol. 9, n. 4, pp. 365-367.
- Nash, V; Bright, J. Margetts, H. and Lehdonvirta, V. (2016). *Public Policy in the Platform Society*. In Policy & Internet on “The Platform Society,” arising from the journal’s IPP2016 conference held at the University of Oxford on September 22-23, 2016.
- Needham, C. (2009). *Personal Co-Production*, London, LARCI.
- Needham, C. (2012). *Co-Production: an Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation*, SCIE
- Neff, G. and Nagy, P. (2019) Agency in the digital age: Using symbiotic agency to explain human-technology interaction. In Papacharissi, Z. (eds.) *A Networked Self and Human Augmentics, Artificial Intelligence*, Sentience, pp. 97–107. New York, NY: Routledge.
- Newell, A. F., & Gregor, P. (2002). Design for older and disabled people—where do we go from here? *Universal Access in the Information Society*, 2(1), pp. 3-7.
- Nikolai, R. (2012). Towards social investment? Patterns of public policy in the OECD world. In *Towards a social investment welfare state? Ideas, policies and challenges*. Publisher: Policy Press, Editors: Nathalie Morel, Bruno Palier, Joakim Palme, pp.91-115
- Nussbaum M. (2000), *Women and Human Development: The Capabilities Approach*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Nygren (2012), *Narrative of ICT and organizational change in public administration*, «Gender, Work and Organization», vol. 19 no. 6, pp. 615-630.
- OECD (2014), *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>.
- OECD (2016), *Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas*, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>.
- OECD (2019a), *How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2019b), Digital Government Index: 2019 results, <https://www.oecd.org/gov/digital-government-index-4de9f5bb-en.htm>.
- OECD (2020), Handbook on Measuring Digital Trade, Version 1, <https://www.oecd.org/sdd/its/handbook-on-measuring-digital-trade.htm>.
- OECD. (2017). Observatory of Public Sector Innovation. Paris: OECD.
- Orlandini, M., Rago, S., & Venturi, P. (2014). Co-produzione. Ridisegnare i servizi di welfare. *Aiccon Short Paper*, 1, 2014.
- Pais, I., Zandonai, F., (2018). *Welfare in piattaforma. Trasformazione digitale e cambiamento organizzativo. Apprendimenti dai progetti “Welfare in azione”*. Rapporto di ricerca TRAILab – Università cattolica del Sacro Cuore.
- Parker, G., Van Alstyne, M. W., & Jiang, X. (2016). Platform ecosystems: How developers invert the firm. Boston University Questrom School of Business Research Paper. Pedersen J.S., Wilkinson A. (2018), *The digital society and provision of welfare state*, «International Journal of Sociology and Social Policy», 38 (3/4), pp. 194-209.
- Pasquinelli S. (2019). A cosa servono le piattaforme sociali?, <https://welforum.it/a-cosa-servono-le-piattaforme-sociali/>.
- Pavolini, E. (2003). *Le nuove politiche sociali. I sistemi di welfare fra istituzioni e società civile*. Bologna: Il Mulino.

- Pesenti, L. (2019). *Il welfare in azienda. Imprese smart e benessere dei lavoratori. II edizione aggiornata*. Milano. Vita e pensiero.
- Pesenti, L., Scansani, G. (2020), *Il mercato dei provider in Italia*, in Treu, T. (ed.), *Welfare aziendale 2.0. Nuovo welfare, vantaggi contributivi e fiscali*, Wolters Kluwer Italia srl, Milano 2020: 185- 204
- Prandini, R., & Orlandini, M. (2015). Personalizzazione vs individualizzazione dei servizi di welfare: fasi, attori e governance di una semantica emergente. *Studi di Sociologia*, 4, 353-373
- Prandini, R., & Orlandini, M. (2018). The morphogenesis of disability policies and the personalisation of social services. A case study from Italy. *International Review of Sociology*, 28(1), 86-109.
- Ranci, C. e Migliavacca, M. (2011). Trasformazioni dei rischi sociali e persistenza del welfare. In Ascoli, U. (a cura di). *Il welfare in Italia*, Bologna: Il Mulino.
- Rice, R., Katz, J., 2003. Comparing Internet and mobile phone usage: digital divides of usage, adoption and dropouts. *Telecommunications Policy* 27 (8–9), pp. 597–623.
- Rossi, P. (2017). Il welfare come merito? Logiche di responsabilizzazione e processi di individualizzazione nell'accesso ai servizi socioassistenziali. *Rassegna italiana di sociologia*, 58(3), pp. 579-614.
- Roszczynska-Kurasinska, M., Kacprzyk-Murawska, M., Rychwalska, A., & Nowak, A. (2017). *Between passive involvement and active participation – policy making on the crossroads*. In Moreso, J. J. & Casanovas, P. (eds.) *Anchoring Institutions. Democracy and Regulations in a Global and Semi-automated World. Low Governance and Technology*. Springer.
- Rotolo A. (2019). L'innovazione digitale nei servizi di welfare: quali implicazioni per le organizzazioni del settore. In Perobelli E., Rotolo A. (a cura di), *L'innovazione digitale nei servizi di welfare. Stato dell'arte e prospettive*. EGEA, Milano.
- Sakellariou, A. (2018) Rapid Evidence Appraisal of the Current State of Co-creation in Ten European Countries, <https://storage.googleapis.com/turku-amk/2019/04/rapid-evidence-appraisal-of.pdf>.
- Saraceno, C. (2015), *Il lavoro non basta. La povertà in Europa negli anni della crisi*, Milano, Feltrinelli.
- Schou J., Pors A.S. (2018), *Digital default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare*, «Soc Policy Admin», n.53, pp. 464–477.
- SCIE, (2015). *Co-Production in Social Care: What it is and how to do it*, SCIE Guide 51. London: SCIE.
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. and Madden, L. (2003) 'Older adults' use of information and communications technology in everyday life', *Ageing and Society*, 23, pp. 561 – 82.
- Sen A. K. (1985), *Commodities and Capabilities*, Amsterdam: North-Holland
- Sen, A.K. (2000), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori.
- Sorice M. (2020), *La piattaforma della sfera pubblica*, «Comunicazione Pubblica», n. 3, pp. 371-388.
- Srnicek (2017), *Capitalismo digitale. Google, Facebook, Amazon e la nuova economia del web*, Luiss University Press.
- Torring, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & Society*, 51:5, pp. 795–825.
- United Nations (2014). Bridging the digital divide, United Nations E-Government Survey 2014, <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/chapter6.pdf>.
- Van Dijck J., Poell T., De Waal M. (2019), *Platform Society. Valori pubblici e società connessa*, Guerini Scientifica, Milano.
- Venturi, P. and Zandonai, F. (2017). *Welfare come sistema distribuito e connesso*. <http://nova.ilsole24ore.com/frontiere/welfare-come-sistema-distribuito-e-connesso/>.
- Visentin, M. (2018). Welfare sharing: an emerging paradigm? An explorative study based on two cases. *Sociologia del Lavoro*, n. 152, pp. 139-154.

Voorberg, W. H., Bekkers, V. & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: embarking on the social innovation journey. *Public Management Review* 17:9, pp. 1333–1357.

Wells, Y., Hillel, S., Hunter, N., Clune, S., Johnstone, E., Quintanilla, B. (2018), Literature review on choice and quality in home-based and community-based aged care. Report for the Australian Aged Care Quality Agency.

Wherton, J., P. Sugarhood, R. Procter, S. Hinder, and T. Greenhalgh. (2015). Co-Production in Practice: How People with Assisted Living Needs Can Help Design and Evolve Technologies and Services. *Implementation Science* 10 (1): pp. 1–10.

Wyatt, S., Thomas, G., Terranova, T., (2002). *They came, they surfed, they went back to the beach: conceptualising use and non-use of the Internet*. In: Woolgar, S. (Ed.), *Virtual Society? Technology, Cyberpole, Reality*. Oxford University Press, Oxford, pp. 23–40.