



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

**Dipartimento di Scienze Aziendali
Management & Innovation Systems**

**Dottorato di Ricerca in
Economia e Direzione delle Aziende Pubbliche
XIV Ciclo**

Abstract

***Il ruolo della co-produzione di servizi nella Pubblica
Amministrazione: il sistema dei Beni Culturali***

Coordinatore
Ch.ma prof.ssa Paola Adinolfi

Tutor
Ch.ma prof.ssa Gabriella Piscopo

Candidato
dott. Gaetano Trocciola
matr. 8880400089

Anno Accademico 2014 - 2015

Il presente lavoro si propone di indagare l'emergere di esperienze di co-produzione di servizi nella Pubblica Amministrazione con un focus sul sistema dei Beni Culturali. Già da qualche anno, in molti Paesi, si riscontra un maggiore coinvolgimento dei cittadini, sia in forma individuale che collettiva, nell'erogazione di servizi pubblici, al fine di rispondere alle sfide di carattere politico, economico e sociale generate dalla crisi dei sistemi di *welfare*. La letteratura scientifica sul tema, fiorita a partire dagli anni '70, ha mostrato come le pratiche di co-produzione in settori quali l'istruzione, i servizi sociali, la sanità, la sicurezza e l'ambiente, abbiano non solo migliorato la qualità dei servizi, diversificandoli in base alle esigenze degli utenti, ma abbiano anche apportato una riduzione significativa dei costi legati all'erogazione dei servizi stessi. La tesi ha l'obiettivo di verificare se, in un settore ancora poco indagato come quello del *cultural heritage*, siano in atto esperienze di co-produzione e quali cambiamenti esse potranno indurre nell'amministrazione dei beni culturali. Lo studio è organizzato come di seguito. Dopo una breve introduzione viene presentato il disegno della ricerca che prevede un approccio metodologico misto ritenuto in linea sia con le peculiari caratteristiche dell'oggetto di studio sia con le finalità del progetto di ricerca. Nel primo capitolo è stata effettuata una *review* della letteratura di tipo narrativo al fine di tracciare l'evoluzione storica della co-produzione, fornire un inquadramento teorico della stessa e comprendere le potenzialità che può esprimere nella creazione di valore pubblico. Nel secondo capitolo l'attenzione viene focalizzata sulla relazione tra *provider* e utenti, e vengono analizzate le pratiche di co-produzione osservate all'interno della Reggia di Caserta, uno dei siti più visitati d'Italia e patrimonio mondiale dell'Unesco dal 1997. Nel terzo capitolo si vuole comprendere se gli approcci alla co-produzione nella tutela, valorizzazione e promozione degli istituti culturali possano ricevere maggiori impulsi

dalla recente riforma del MIBACT che ha dotato di autonomia gestionale i più importanti musei nazionali. Nella considerazioni finali viene evidenziato il ruolo che le tecnologie dell'informazione e i dispositivi digitali utilizzati in chiave *social* possono rivestire nella creazione di interazioni più intense con l'utenza, aprendo la strada a nuove forme di partecipazione, tra le quali la co-produzione di servizi.