



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE,
I SERVIZI PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE



PON GOVERNANCE E AZIONI DI SISTEMA ASSE E – Capacità Istituzionale – Obiettivo Specifico 5.1



CITTÀ METROPOLITANE
E PROVINCE

La co-produzione: principi per la progettazione e la gestione

Prof. Denita Cepiku
Università di Roma Tor Vergata

Città Metropolitane e Province: ruolo, missione istituzionale, nuove forme di governance

Webinar 18 novembre
2015 - ore 12:00





Dall'output all'outcome: l'importanza della collaborazione per la tutela dell'interesse generale

- Il soddisfacimento dei **bisogni collettivi** – che siano di salute, di sicurezza, ecc. – dipende dai comportamenti e dall'interazione di molteplici attori.
- Ne consegue che interventi – da parte di istituzioni pubbliche o aziende private – non basati sulla **collaborazione** risultano meno efficaci poiché non in grado di allineare e finalizzare i comportamenti sociali alla creazione di valore pubblico



Principali forme di governance collaborativa

- **Network** → Relazioni sociali collaborative tra attori autonomi ma interdipendenti, che si creano attorno a problemi complessi (Kickert et al 1997).
- **Co-produzione** → Il coinvolgimento diretto di utenti, cittadini e comunità nella programmazione ed erogazione di servizi di cui loro stessi beneficiano (Parks, et al., 1981 & 1999; Ostrom 1996)

Hanno in comune:

- Interdipendenza
- Relazioni collaborative basate sulla fiducia
- Sistemi di autorità condivisa, basata più su competenze che su posizioni gerarchiche
- **Forme organizzative complesse ad alto rischio di fallimento**



Origini della co-produzione: Elinor Ostrom



Termine coniato alla fine degli anni 1970s per spiegare la performance della polizia di Chicago:

“We never found a large police department with over 100 officers able to outperform a small-to-medium department (25-50 officers) in producing direct services. Those communities that are best policed are those that police themselves. Effectiveness of policing outputs on public safety is not a function of policing input, but of the behaviours of the citizens being policed themselves”.



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

Made by the Johnsons
Designed by IKEA

Right now, it's time to feed the animals. This slide open the doors, but stay cool. Aahhh! They're so soft. But no sign of this bathroom when this road is over leading. The amount is being hours in a high volume one, inspired by their own life points across in and room. Find your store at www.ikea.com.

10

1590

The Life Improvement Store™

You do yours... We do our part... Together we save money





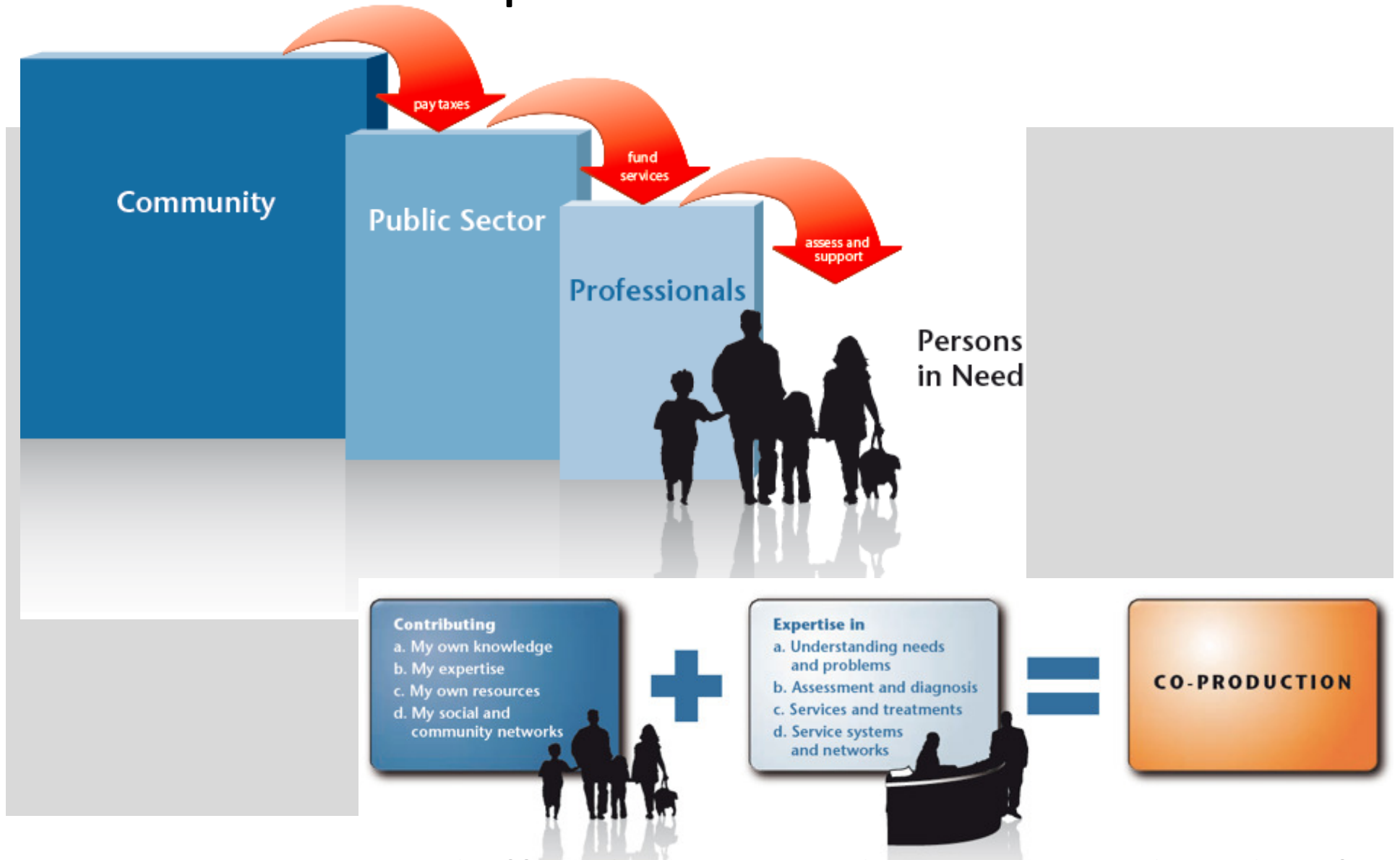
Ragioni della co-produzione

- I cittadini conoscono aspetti che possono sfuggire ai professionisti
- Il loro coinvolgimento produce cambiamenti più efficaci nei comportamenti
- Si utilizzano risorse e energie disponibili
- I professionisti continuano a giocare un ruolo cruciale ma diverso





Modello “professional-centrico”



Modello di co-produzione individuale

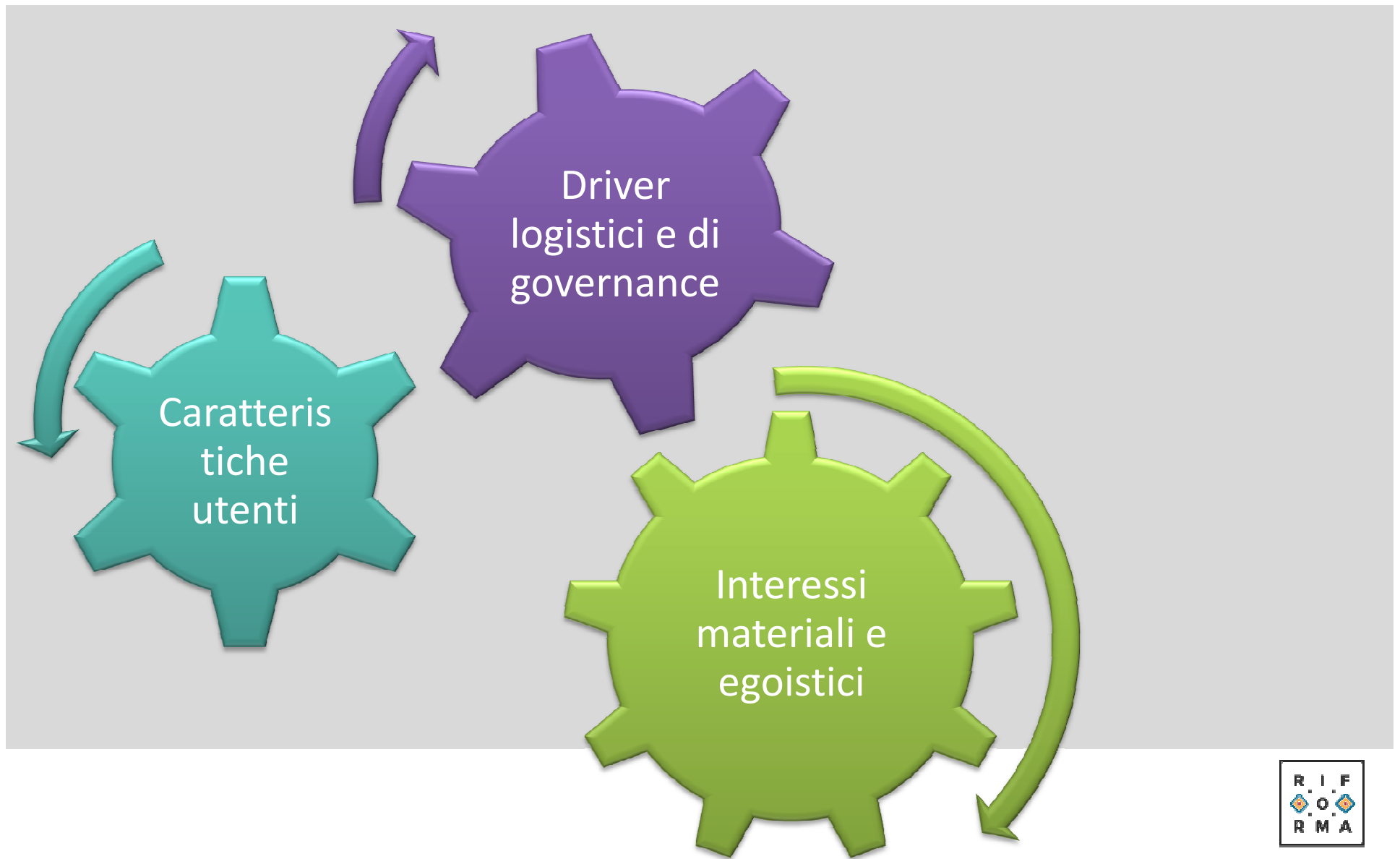


Cosa succede quando i cittadini sono coinvolti nella produzione di servizi pubblici?

- **Motivazioni:** Quali persone co-producono? Perché? Sotto quali circostanze?
- **Dinamica:** Come funziona la co-produzione in pratica? Come gestirla?
- **Valutazione:** Come misurare i benefici attesi: qualità, efficienza, efficacia, legittimazione?

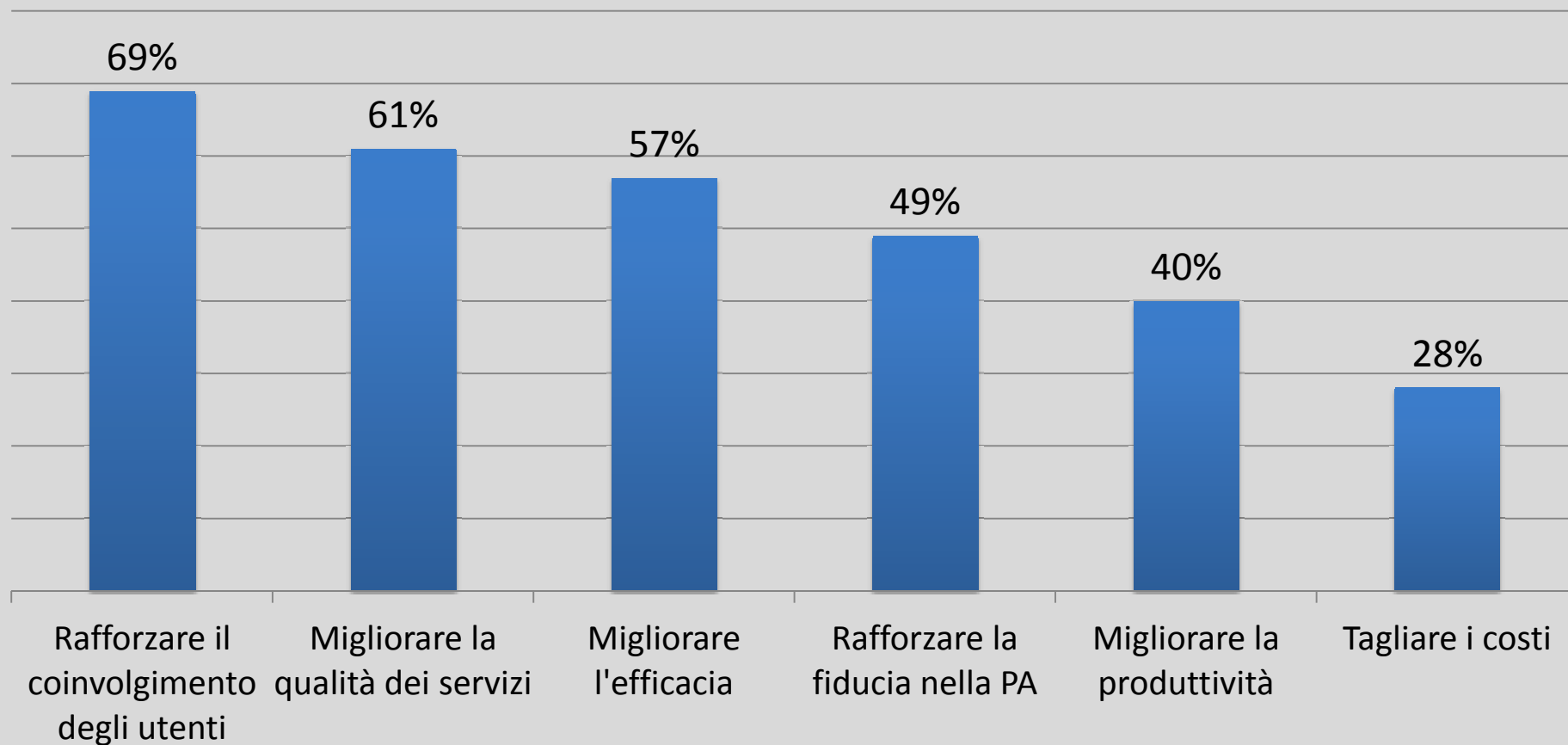


Motivazioni e determinanti





Ragioni per cui le PA ricorrono alla co-produzione (paesi OCSE)





Benefici attesi dalla co-produzione

- **Impatto sul servizio erogato** (breve-medio periodo)
 - Efficacia (ivi incluse le dimensioni di qualità: accessibilità, *customer satisfaction*), efficienza, innovazione, *jointness*
- **Impatto sulla comunità** (lungo periodo)
 - Capitale sociale rafforzato (comunità più coese e generazione di mutua fiducia)
 - Nuove relazioni tra cittadini e amministrazione pubblica, basati sulla fiducia, standard etici elevati e *accountability*



Limiti della co-produzione

- Non tutti **VOGLIONO** co-produrre; non tutti **POSSONO** co-produrre: è necessaria una varietà di modelli e incentivi
- **Equità**: la co-produzione può essere accessibile solo ad alcuni gruppi sociali e, pertanto, peggiorare il divario
- La co-produzione comporta dei **rischi** in termini di outcome: ma altrettanto si può dire per i modelli tradizionali
- La co-produzione non è a costo zero
- Nella sua valutazione va incluso il valore dell'input dei cittadini / comunità



Progettare e gestire la co-produzione

- Orientare il processo a bisogni e aspettative dell'utente
- Definire e comprendere appieno l'outcome finale
- Analizzare il processo di produzione identificando momenti e persone chiave
- Strutture meno centralizzate e cultura organizzativa orientata alla partecipazione
- L'interazione in piccoli gruppi più sostenibile
- Preparare il personale pubblico ad assumersi un nuovo ruolo
- Quantificare i costi della co-produzione



Se è noioso lo stai facendo nel modo sbagliato!

If Civic Engagement Is Boring, You're Probably Doing It Wrong

RON LITTLEFIELD | JULY 14, 2015



Enrico Livorno

@livornobal

19 Lug

@nogarin Ma il prato in piazza mazzini non viene mai annaffiato? È giallo!!!



Filippo Nogarin

@nogarin

 Segui

@livornobal Enrico hai mai preso in considerazione di farlo te. Sarebbe un piccolo bellissimo gesto importante per tutta la città.

09:13 - 20 Lug 2015

  7  9



Valutazione della co-produzione

- Qualità e sostenibilità del servizio per l'utente
- Implicazioni di lungo periodo e costi complessivi
- Impatto più ampio sulla società e lo stato



Come valutare la co-produzione

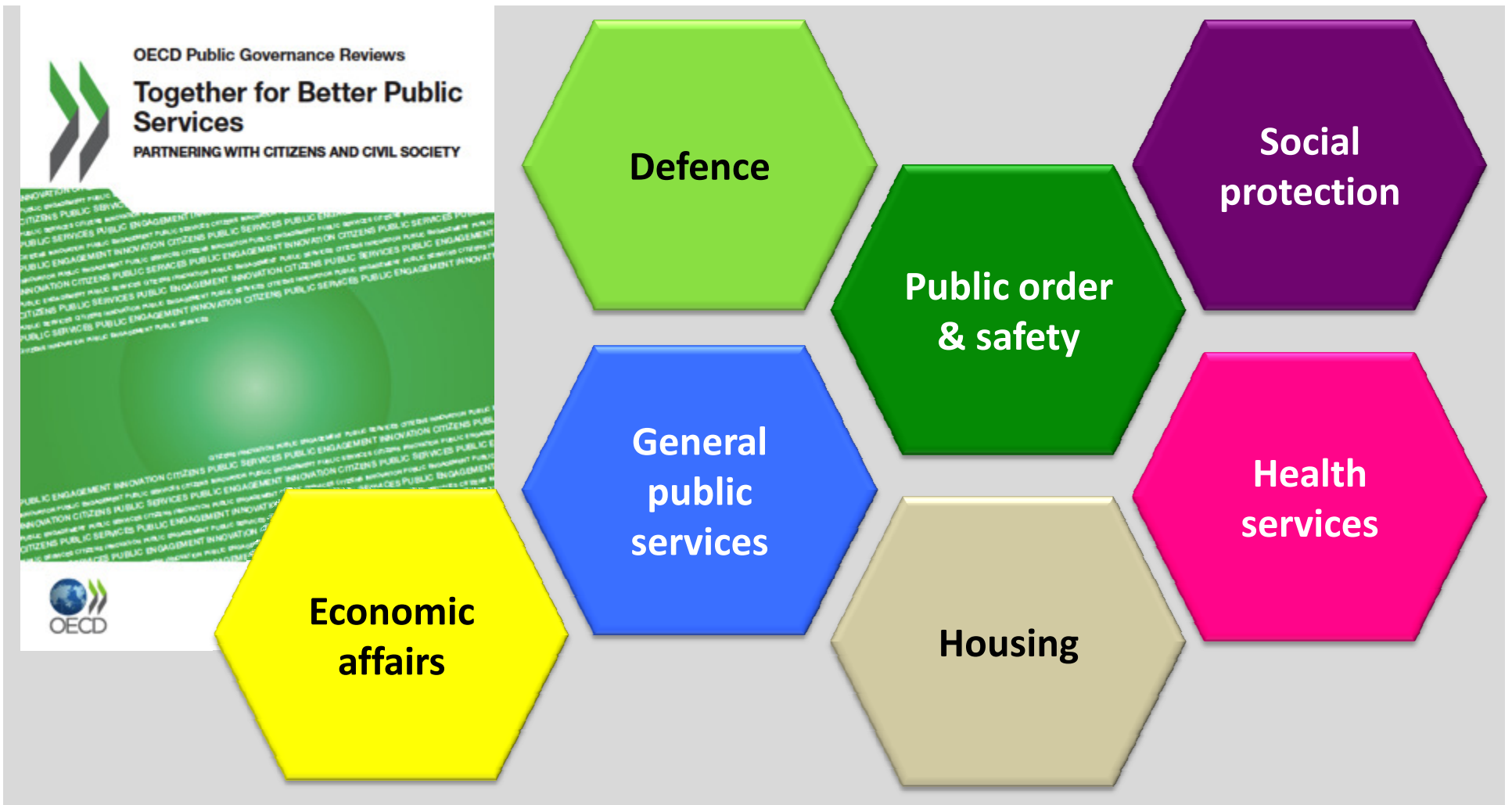
Una startup misura il valore di chi si occupa dei parenti anziani



Si chiama Careticker la piattaforma statunitense che misura il valore economico e sociale rappresentato da tutti coloro che si prendono cura dei parenti anziani, calcolandone il risparmio per il welfare e le compagnie assicurative, arrivando anche ad offrire un sistema di incentivi




Esempi nei paesi OCSE





UK – fix my street

Report a problem Your reports All reports Local alerts Help mysociety DONATE OUR SITES

 **FixMyStreet**

Report, view, or discuss local problems
(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby UK postcode, or street name and area:



GO

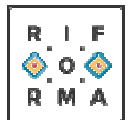
... or locate me automatically

How to report a problem

- 1 Enter a nearby UK postcode, or street name and area
- 2 Locate the problem on a map of the area

Recently reported problems

Litter 18:22 today	
Drain blocked	





USA – ParkScan

The screenshot shows the ParkScan San Francisco website. At the top left is the ParkScan San Francisco logo. To its right are navigation links: "About ParkScan", "Send Observation", and "Contact Us". On the far right is the San Francisco Parks Alliance logo. Below the navigation is a main content area with a large image of a playground. To the left of this image is a sidebar menu with links: "Home", "About", "Observations", "Park Information", "My Account", and an "Observation Search" field with a "Go" button. Below the menu is a "Send Observation" button with a clipboard icon. The main content area contains the text: "ParkScan is a website that allows San Franciscans to submit park observations directly to City staff. Click [here](#) to get started." Below this are three columns: "Latest ParkScans" with a list of dates and park names (Moscone Recreation Center, Golden Gate Park, Excelsior); "Park News" with a link to read articles; and "Find My Park" with a map showing Mission Dolores Park and a "Send Observation" button.





Seoul City Oasis Project

서울특별시

천만상상 오아시스 2.0

마이페이지 | 제안참여 | 제안검토 | 제안실현

서울시 살림살이 어떻게 개선해야 할까요?
서울시 재정 여건 개선을 위한 아이디어 공모
접수기간 : 4.15 ~ 5.14

로그인

회원가입 | 아이디찾기 | 비밀번호찾기

오늘의 랭킹 **제일 잘나가!**
천상오에서 오늘 활약한
분들을 보세요~

자유제안 | 테마제안 제안검토





Esempi in Italia



Cittadini-spazzini ripuliscono
Villa Chigi

Roma riparte dal
verde: i cittadini
adottano 39 alberi





Esempi in Italia

Il baratto amministrativo

Il Comune di Massarosa, 23mila anime in provincia di Lucca, è il primo municipio italiano a sperimentare la novità introdotta dal decreto Sblocca Italia, la riduzione dei tributi per i cittadini che si impegnano in attività di volontariato civico, singolarmente o riuniti in associazioni. Il primo passo è stata la raccolta delle adesioni dei volontari. Il Comune ha poi istituito l'Albo della cittadinanza attiva e ha pubblicato un avviso. In poco più di due mesi si sono candidati cento cittadini e sei realtà del Terzo settore.





Esempi in Italia

Brescia, scuole senza fondi reclutano ex docenti in pensione. Che lavoreranno gratis.

Gli insegnanti dovranno soprattutto fornire assistenza agli studenti stranieri, ma tra di loro potrebbero esserci anche ex ingegneri e musicisti. Dura la reazione dell'Anief: "Dopo la carta igienica pagata dalle famiglie, arriva il prof che lavora senza compenso".



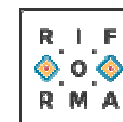
Tabella 1: Numero di segnalazioni per categoria dal ottobre 2010 al 5 maggio 2015

Categoria	Numero segnalazioni per categoria
Strade	1327
Segnaletica stradale	792
Arredo Strade	699
Controlli traffico	437
Verde pubblico	426
Gestione dei rifiuti	269
Altro	176
Animali	113
Rumore e schiamazzi	68
Veicoli abbandonati	66
Soste irregolari	58
Comportamenti molesti su suolo pubblico	28
Comportamenti stradali scorretti	24
Controllo ZTL	23
Sicurezza ambientale	21
Soste in violazione della segnaletica	21
Eccesso di velocità	10
Soste su zone riservate (strisce gialle)	8
TOTALE	4566

Una app per migliorare i rapporti tra cittadino e PA

Dal 2010 il comune di Udine ha messo a disposizione dei cittadini

un'applicazione per segnalare problemi di manutenzione, sicurezza stradale e decoro urbano. E permette anche di seguire l'iter della pratica, fino alla risoluzione.





Esempi in sanità

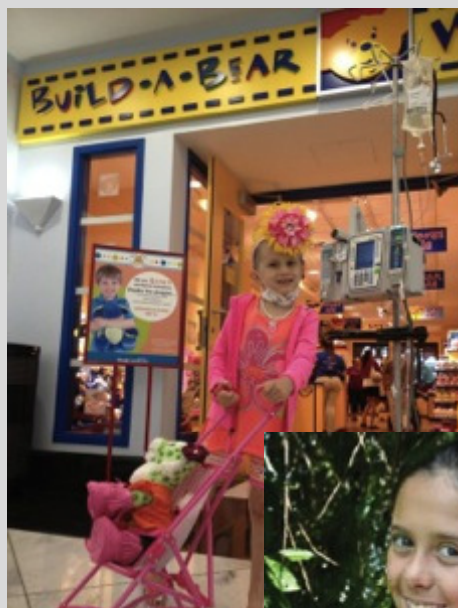


“Così ho costruito un tutore speciale per mia figlia malata di SMA”.

Il tutore di Fabio, il cui peso oscilla tra gli 880 e i 930 grammi, è molto più leggero rispetto a quelli in commercio e in più dà la possibilità al bambino di muoversi meglio: «Può ruotare le gambe, la schiena è più libera, si può chinare di più. È come un vestito».



Esempi in sanità



Como, diagnosi di schizofrenia a 12 anni. Mamma-ricercatrice trova cura: "Era faringite, bastava tampone da 9 euro".





Riferimenti bibliografici

- Agrimi D., Barbieri G., Cepiku D., Garofalo P., Giordano F., “La co-produzione per il cambiamento sociale. Il caso delle politiche di iodoprofilassi”. *MECOSAN: Management & Economia Sanitaria*, Franco Angeli.
- Cepiku D., Giordano F. (2014). "Co-production in developing countries. Insights from the Community Health Workers experiences". *Public Management Review*. Volume 16, Issue 3, pp. 317-340.
- Cepiku D., (2015), "Collaborative governance", in *Handbook of Global Public Policy and Administration*, edited by Thomas R. Klassen, Denita Cepiku and T. J. Lah. Routledge, forthcoming.