

COLLOQUIO SCIENTIFICO SULL'IMPRESA SOCIALE
IX EDIZIONE

PAPER

Claudia Pedercini

Dipartimento Tesis (Tempo Spazio Immagine e Società), Università degli Studi di Verona

LA CO-PRODUCTION APPLICATA ALL'INNOVAZIONE SOCIALE DEI
SERVIZI PER L'INFANZIA E LA FAMIGLIA

Paper presentato in occasione del

Colloquio scientifico sull'impresa sociale, 22-23 maggio 2015

Dipartimento PAU (Patrimonio, Architettura, Urbanistica)

Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria

ISBN 978-88-909832-2-1

Ir
IS
Iris Network
Istituti
di Ricerca
sull'Impresa
Sociale



Abstract

Il paper propone l'analisi di un'esperienza di co-progettazione, co-gestione e coproduzione di servizi educativi per l'infanzia e la famiglia nata dalla partnership tra enti pubblici (Università di Verona, Comune e ASL di Mantova) e imprese non profit (cooperativa sociale Il Giardino dei Bimbi). Il progetto di ricerca si configura come una ricerca intervento in quanto intende innescare un processo di social innovation nel settore dei servizi socio-educativi, attraverso: a) innovazioni di processo - nuove modalità di erogazione e di partecipazione ai servizi del territorio sia per quanto concerne il ruolo delle Pubbliche Amministrazioni che per quello giocato dalle famiglie che utilizzano i servizi, e b) innovazioni di prodotto - nuovi servizi per la famiglia e l'infanzia in grado di rispondere alle mutate esigenze delle famiglie in tempi di crisi economica. La raccolta dei dati è avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario rivolto alle famiglie frequentanti i nidi della Città di Mantova sia pubblici che gestiti da una realtà del terzo settore (Cooperativa Il Giardino dei Bimbi). Le domande in esso contenute hanno analizzato la relazione esistente tra gestione dei tempi familiari, dei bisogni di cura e la fruizione dei servizi. Il questionario ha previsto anche un approfondimento relativo alla costruzione condivisa dei servizi andando ad esplodere la dimensione della partecipazione al servizio e della co-production quale ingrediente fondamentale per l'individuazione sia di risposte più efficienti ed efficaci che di nuovi modelli di gestione dei servizi socio-educativi per minori e per le famiglie in tempi di crisi economica.

Keywords: co-production, terzo settore, famiglie

1. Introduzione

Tra i concetti guida per il conseguimento degli scopi di innovazione sociale fissato dall'Unione Europea, ci sono quelli di riflessività (Donati 2011, Stanzani e Pedercini 2012), personalizzazione del servizio (Prandini e Sabel 2013), co-produzione e nuova governance pubblica (Verschuere, Brandsen e Pestoff 2012), partenariato sociale (Rossi e Boccacin 2007, Ferrucci 2010), relazionalità dei servizi e assistenza (Stanzani 2007).

La corralità di questi concetti risiede nella loro capacità di richiamare la necessità di coinvolgere altri soggetti nel fornire interventi e servizi di interesse pubblico e nella possibilità di ipotizzare alternative alle risorse di soli fondi pubblici. Elementi questi fondamentali per lo sviluppo di modelli innovativi in grado di attivare le risorse sociali, vale a dire "capitale sociale" accanto alle risorse economiche tradizionali (Tronca 2007; Di Nicola e Stanzani 2007; Di Nicola, Stanzani e Tronca 2008; 2010a; 2010b; 2010c; 2011a, 2011b). In sostanza modelli organizzativi innovativi che accanto alle risorse economiche tradizionali siano in grado di mobilitare risorse sociali. L'attuale crisi economico/politico/finanziaria europea ha facilitato la nascita di diverse modalità di collaborazione tra livelli politico territoriali, organizzazioni private e organizzazioni di terzo settore. Le alleanze strategiche hanno messo in luce diverse modalità tutte accumulate dall'obiettivo di consentire, a ciascuna delle organizzazioni aderenti alla rete, di implementare le proprie strategie in modo più efficiente ed efficace (Donati e Martignani 2015).

Il case study descritto nel presente contributo mostra il tentativo del territorio di Mantova di promuovere esperienze di co-production rivolte ai servizi per l'infanzia e la famiglia. A tale scopo, il secondo paragrafo propone una rassegna della letteratura riferita alla co-production con particolare attenzione al ruolo del terzo settore quale soggetto istituzionale in grado di garantire esperienze di partecipazione democratica ai servizi di cura. Al terzo paragrafo è affidato, invece, il compito di descrivere l'impianto metodologico del progetto "Dire Famiglia" nella sua duplice articolazione, l'una relativa all'attività di ricerca e l'altra relativa all'attività di intervento. Il quarto paragrafo presenta l'analisi dei dati dell'attività di ricerca sulle famiglie dei nidi pubblici e privati. Il paragrafo 5 illustra la sperimentazione dei primi servizi innovativi rivolti alle famiglie ed infine il contributo si chiude con il paragrafo sei nel quale si propongono alcune riflessioni di conclusione.

2. Rassegna della letteratura

All'interno della crisi globale che ha intaccato sia il piano economico-finanziario che quello sociale, si manifesta l'emergenza di ridefinire gli interventi pubblici nell'ambito dei sistemi di protezione sociale. In una situazione mondiale dominata da un forte invecchiamento della popolazione, da un deficit di democrazia a diversi livelli e dalla semipermanente crisi delle finanze pubbliche, si evidenzia la spinta innovativa che scaturisce dall'aumento dei livelli di coinvolgimento dei cittadini nell'offerta di servizi, dalla diffusione di nuove tecniche di co-management e co-governance e co-production dei servizi sociali e dalla promozione di nuove forme di rappresentanza dei cittadini a livello locale.

La crescente domanda di processi democratici nella costruzione di un nuovo welfare che si connota come inclusivo, che nasce "dal basso", si traduce nella necessità di avviare processi di partecipazione dei cittadini nella costruzione dell'offerta di servizi di pubblica utilità. Si tratta di una questione fortemente dibattuta in tutti i paesi europei che nel corso degli ultimi 20-25 anni si interrogano sul ruolo che lo Stato e il mercato dovrebbero giocare nella fornitura di servizi di welfare. Lo Stato dovrebbe fornire la maggior parte dei

servizi di assistenza sociale, come oggi succede ad esempio nei Paesi Scandinavi, o meglio affidarsi al mercato, secondo un'offerta privatizzata, come propone la corrente neo-liberale? Sono i cittadini consumatori passivi di servizi di welfare o possono svolgere un ruolo attivo nella produzione di alcuni tipi di servizi? Un contributo importante a tale dibattito viene offerto da Victor Pestoff (2012) che ampliando la già complessa questione, introduce il ruolo potenziale della società civile, del terzo settore nei meccanismi di co-production. Nello specifico egli si interroga sul ruolo che il terzo settore dovrebbe svolgere nella fornitura di servizi di welfare, e su quale ruolo dovrebbero avere i cittadini nella produzione di questi servizi. Una disamina del dibattito nazionale ed internazionale sulla coproduzione, che si è sviluppato a partire dagli anni '70, consente di comprendere la motivazione della scelta del terzo settore come attore istituzionale garante di meccanismi democratici di co-production.

La prima letteratura sulla co-production viene fatta risalire agli anni '70 con gli studi di Elinor Ostrom, premio Nobel per l'economia nel 2009, in materia di riforma urbana nelle città statunitensi. L'obiettivo dell'autrice risiedeva nella possibilità di proporre un'alternativa alla "centralizzazione massiccia" di alcuni servizi (in particolare quelli relativi alla sicurezza pubblica) sostenuta, non soltanto, dalla presenza di staff altamente professionalizzato bensì dalla possibilità di coinvolgere i cittadini. L'alternativa proposta si regge sulla consapevolezza che la produzione di un servizio, a differenza di un bene, sia difficile senza la partecipazione attiva di coloro che ne sono i destinatari. La coproduzione è quindi un processo attraverso il quale gli input utilizzati per fornire un bene o un servizio derivano dal contributo di tipologie diverse di individui, nello specifico è un mix di attività implementate sia dai *regular producer* (professionisti della pubblica amministrazione) che dai *citizens* (cittadini o gruppi organizzati) che concorrono all'aumento della qualità o quantità dei servizi utilizzati.

Per quanto semplice, tale definizione necessita di un'ulteriore precisazione che è la stessa Ostrom ad offrirci: "la coproduzione implica che i cittadini giochino un ruolo attivo nel produrre beni pubblici o servizi che li riguardano" (Ostrom 1996, p.1073).

Ciò che qualifica l'approccio del premio Nobel è la partecipazione attiva esercitata dai potenziali destinatari del servizio. In questo senso il concetto di coproduzione viene a sovrapporsi con quello di *users' involvement* e, più in generale, con il tema della partecipazione civica.

Facendo riferimento agli input apportati dai cittadini, il dibattito tra chi sostiene che essi siano necessari alla produzione del servizio oppure ne rappresentino solo un valore aggiunto, ha coinvolto diversi autori. Si rintraccia da subito una differenza sostanziale: Sharp (1980) sostenitrice della prima posizione afferma che i cittadini sono, in senso lato, coproduttori in quanto determinano le condizioni sociali e/o fisiche nelle quali i servizi sono erogati: "il concetto di coproduzione è basato sul riconoscimento che i servizi pubblici sono il prodotto congiunto delle attività di cittadini e funzionari di governo" (Sharp 1980, p. 110). Parks *et al* (1981) insieme ad altri studiosi (Kiser e Percy 1980), è invece a favore dell'idea che la partecipazione dei consumatori concorra non tanto a produrre il *core* del servizio, ma ne accresca la quantità e/o la qualità: è il caso ad esempio dei cittadini che implementano la protezione fornita dai vigili del fuoco svolgendo del volontariato al loro fianco; o ancora dei consumatori dei servizi di nettezza urbana che aumentano la qualità del servizio stesso riciclando e buttando i rifiuti negli appositi contenitori. È importante mettere in evidenza come la coproduzione avalli il significato ontologico di fondo: l'impossibilità di separare nettamente consumo e produzione del bene all'interno di un servizio (Brudney e England 1983; Osborne 2010). Tale impossibilità, si riflette anche nella distinzione tra produttori e consumatori. A tal proposito Kiser e Percy propongono i concetti di *regular* e *consumer producers*; i primi sono connotati da una produzione strumentale del servizio (solitamente in cambio di denaro), i secondi contribuiscono alla

produzione del servizio allo scopo di consumarne gli outputs. Dato che i *regular producers* corrispondono alle burocrazie pubbliche, mentre i *consumer producers* sono rappresentati dai cittadini, dai clients e, più in generale, dai beneficiari, la coproduzione è quel processo che implica un mix di sforzi produttivi da parte di produttori regolari e produttori-consumatori (Parks *et al* 1981; Brudney e England 1983).

La letteratura ci illustra disquisizioni particolarmente articolate relative al concetto fino a sollevare il rapporto tra co-production attiva e passiva; la prima fa riferimento ad azioni consce e tangibili mentre la seconda propone esperienze legate ad inazioni, siano esse intenzionali o non intenzionali (Rich 1981). Sharp (1980) e Whitaker (1980) fanno parte di quegli autori che non concordano sul fatto che la cooperazione includa azioni basate solo sulla *compliance* (l'adesione alle norme): per la prima studiosa, la *compliance* è parte del significato di coproduzione in quanto il rispetto di ordinanze e regolamenti ha uno straordinario impatto sui servizi pubblici ma non è sufficiente per definire l'assetto della co-production; per Whitaker, la coproduzione implica una cooperazione attiva che deve essere distinta tanto dalla *compliance*, quanto dall'*habit* (termine con cui si intendono azioni abitudinarie, automatiche). Pertanto, seguendo l'interpretazione dello studioso, se un cittadino si astiene dal mettere in atto dei vandalismi, tale comportamento non soddisfa da solo un assetto di coproduzione tra user e Stato. Il fatto che il contributo del beneficiario del servizio sia, al di là delle differenti definizioni adottate, condizione essenziale per parlare di coproduzione, non significa affatto ipotizzare un apporto paritetico tra le parti coinvolte nella produzione (providers e users). Contributi, responsabilità, rischi e benefici diversi ne costituiscono infatti una regola. Un esempio chiarificatore è senz'altro quello dell'istruzione scolastica. Il bene 'istruzione' è coprodotto dall'insegnante e dall'allievo, in quanto dipende sia dall'insegnamento, cioè dal servizio erogato, sia dal comportamento di consumo messo in atto dall'allievo, ad esempio da quanto è attento alle lezioni e da quanto studia a casa. Il contributo delle parti alla produzione del bene 'istruzione' non è definibile come paritetico e indubbiamente gli interessi, le responsabilità, i benefici e i rischi di insegnanti e studenti sono notevolmente diversi.

Nella coproduzione i *co-producers* possono avere differenti obiettivi e punti di vista e ciò può generare delle difficoltà durante il processo coproduttivo; i co-producers, inoltre, sono sensibili ad incentivi diversi che possono favorire o meno il loro livello di partecipazione. A titolo esemplificativo Elinor Ostrom (1996), riprendendo M. Olson (1965), rimarca un aspetto importante, anche se non unico, quello della gratificazione che si trae dal "fare" con gli altri e ricevere la loro approvazione, ciò che Wilson (1973) definisce "incentivi solidali" e Alford (2009) chiama socialità. Rispetto ai benefici, Percy (1984) sostiene che la loro portata può influenzare la decisione di un cittadino sulla frequenza di partecipazione alla coproduzione: se esiste una corrispondenza diretta tra risorse impegnate e le prestazioni ricevute allora si innesca il meccanismo di reiterazione di comportamenti coproduttivi.

Anni di dibattiti sulla coproduzione e sulle modalità partecipative degli attori coinvolti hanno generato la necessità di definire alcuni assunti di base (Ostrom 1996) utili a delimitare il concetto per renderlo più pratico ed operativo, ma anche a definirne i presupposti e le condizioni affinché tale pratica garantisca un miglioramento rispetto alla produzione affidata in toto alla pubblica amministrazione o al cittadino. La definizione teorica utilizzata e che meglio accompagna le rilevazioni empiriche del presente paper, fa riferimento ad una coproduzione che ha origine nel comportamento cooperativo volontario e non nella routine (*habit*) o nell'osservanza delle regole (*compliance*); è intesa come partecipazione attiva e deliberata dai cittadini per migliorarne la qualità dei servizi. Possono partecipare alla coproduzione sia singoli che gruppi, ma la tipologia più importante di attività è quella collettiva perché garantisce la sovrapposizione tra *regular* e *consumer producer* (Brudney e England 1983).

2.1 Co-production e terzo settore

Secondo la letteratura, la sinergia tra government e società civile ha un effetto positivo sulla comunità, in particolare in termini di aumento del capitale sociale (Ostrom 1996; Pestoff 2008; Bovaird e Löffler 2012) e di miglioramento del governo locale. Infatti, come evidenzia il premio Nobel Elinor Ostrom, “l’esperienza di successo della coproduzione incoraggia i cittadini a sviluppare altre relazioni orizzontali e capitale sociale” (Ostrom 1996, p. 1083). Seppure la gran parte degli autori riconoscano che, anche quando la coproduzione avviene a livello individuale, si verificano ricadute positive sulla comunità, altri studiosi, facendo riferimento a studi condotti nell’area del Nord Europa, concordano nel dare maggior rilievo alle forme collettive di coproduzione (Brudney e England 1983; Pestoff 2008; Needham 2008). Secondo Victor Pestoff l’inclusione di cittadini in forma singola realizza gradi di partecipazione più bassi rispetto a quelli ottenibili mediante il loro coinvolgimento in forma organizzata, dove l’azione si sviluppa collettivamente e la partecipazione è più diretta. Tra queste organizzazioni, quelle di natura non profit sarebbero le più efficaci per la produzione e l’offerta di servizi di welfare.

Lo spostamento di attenzione dal livello individuale a quello collettivo della coproduzione ha portato Bradsen e Pestoff (2008) a suddividere il concetto originario di coproduzione in tre differenti espressioni: *co-governance*, *co-management* e *co-production*. La *co-governance* è rappresentata da un assetto nel quale il terzo settore partecipa sia alla fase di *planning* sia a quella di *delivery* dei servizi; nel *co-management*, invece, il terzo settore produce servizi in collaborazione con lo stato, ossia è un co-gestore insieme al government; infine, la *co-production*, nel suo significato più ristretto, si riferisce a quell’assetto nel quale “i cittadini producono servizi o almeno in parte”.

Pur mantenendo la tripartizione di coproduzione, *co-governance*, *co-management* precedentemente illustrata, Pestoff e colleghi (Bradsen e Pestoff 2008; Pestoff *et al.* 2012) nella parte applicativa dei loro studi utilizzano il concetto di coproduzione in modo diverso.

Come evidenzia Orlandini “la coproduzione diventa, infatti, un ampio ombrello sotto cui poter reinterpretare il contributo del Terzo Settore, in particolar modo della sua parte più professionale, innovativa e imprenditoriale spesso coincidente con il movimento cooperativo” (Orlandini 2014, p. 8). Anche Bovaird (2007), sviluppa un ragionamento analogo non limitando la coproduzione alla sola fase di erogazione dei servizi ma estendendola all’intero ciclo di vita dei servizi stessi, dal design al loro affidamento, fino ad arrivare alla gestione, all’erogazione ed infine al loro monitoraggio e valutazione. Tuttavia, vengono considerate solo due fasi, definite “cruciali” nella relazione tra professionisti e cittadini: il *planning* e il *delivering*. Per Bovaird, infatti, la vera e propria coproduzione ha luogo solo quando funzionari e utenti sono *coplanners* e *codeliverers*, dunque quando ci si trova in un assetto che si potrebbe definire di *co-governance*.

Attraverso la sua estensione a diverse fasi di policy, la coproduzione rischia di perdere la sua specificità concettuale per farsi tutt’uno con il concetto di *governance* partecipativa e di *user involvement*; è noto però a gran parte degli autori che un suo elemento distintivo è l’orientamento alla fase di implementazione: la coproduzione, nel sistema di Easton (1965), si colloca decisamente sull’“output side” (Pestoff 2008).

Nella coproduzione sia individuale o collettiva, sia organizzata a livello formale o meno, i cittadini devono essere messi nelle condizioni di poter contribuire. Questo concetto è espresso con chiarezza da Normann (1984), che è tra i primi autori a individuare nel meccanismo di *enablement* il prerequisito per il realizzarsi del fenomeno coproduttivo.

Tale posizione richiama l'importanza del ruolo delle istituzioni alle quali spetta il compito di incentivare la partecipazione dei cittadini e di riequilibrare quelle asimmetrie di potere e di risorse che impediscono loro di contribuire (Ostrom 1996). Non bisogna infatti ignorare che la coproduzione, al pari della partecipazione politica, è altamente selettiva (Brudney e England 1983) e, se si vuole che si concretizzi in una relazione equa e reciproca tra professionisti e persone che usano i servizi, le loro famiglie e i loro vicini, in modo che sia i servizi sia le comunità locali diventino agenti di cambiamento molto più potenti, le istituzioni debbono certamente intervenire.

Oltre all'intervento delle istituzioni anche il setting istituzionale e il tipo di welfare presente hanno una rilevante importanza.

Alcuni autori mostrano come la coproduzione sia poco applicata nei welfare states ampi e solidi (Löffler 2009) l'elevata professionalizzazione e l'organizzazione gerarchica sarebbero infatti condizioni che non la favoriscono. Per queste ragioni le organizzazioni di terzo settore sarebbero le più indicate per realizzare assetti coproduttivi poiché sono vicine ai cittadini e in grado di attivare processi di empowerment.

In verità non esiste ancora una organica letteratura sui benefici della partecipazione delle organizzazioni non profit nelle esperienze di coproduzione sebbene molti studiosi abbiano evidenziato le motivazioni per cui una organizzazione non profit costituirebbe un interlocutore ottimale per la pubblica amministrazione.

Da un punto di vista operativo, la diffusione nel non profit di esperienze di coproduzione è stata recentemente favorita anche dalla compresenza di alcuni fattori ambientali, come lo sviluppo del volontariato, l'invecchiamento della popolazione, la nascita di nuovi bisogni sociali e la condizione quasi permanente di austerità finanziaria dei Paesi Occidentali. Il fenomeno va dunque inquadrato anche in relazione al sistema di welfare utilizzato in un determinato contesto e va considerato che lo stesso può essere promosso come fattore di rinnovamento del sistema esistente. In questo senso, ancora Pestoff (2008) ritiene inevitabile la progressiva contrazione delle attività dello Stato, potendosi configurare per il prossimo futuro un sistema che promuova il protagonismo del terzo settore.

La fornitura di servizi sociali da parte del terzo settore consente di rompere quel "tetto di cristallo" (*glass ceiling*) riguardante la partecipazione dei cittadini che invece è presente nel momento in cui la fornitura dei servizi sociali è responsabilità solo pubblica o del privato for profit. Emergono così ampi spazi all'interno dei quali immaginare un sistema di *New Public Governance* sorretto dalla "coproduzione" di servizi sociali da enti ed istituzioni pubbliche e del privato non profit e profit.

Le potenzialità del terzo settore derivano anche e soprattutto dalla sua capacità di inclusione sociale. Proprio perché le politiche sociali progettate ed implementate con il contributo del non profit aumentano il capitale relazionale degli individui, esse sono le più funzionali ad affrontare le sfide dei nuovi rischi sociali, caratterizzate proprio dalla diffusione di incertezza nelle carriere lavorative e nelle relazioni familiari. Il protagonismo del terzo settore, nel contesto dei servizi per la conciliazione tra lavoro e cura, può generare esperienze di grande valore, in grado di potenziare la coesione sociale di una comunità locale. La stessa pubblica amministrazione potrebbe rafforzare la propria legittimazione di fronte ai cittadini attraverso la trasformazione del proprio ruolo. Si tratta quindi di un "cambio di prospettiva" che implica per il settore pubblico meno burocrazia e più capacità di riconoscere gli altri protagonisti del welfare, di coordinarli, supportarli e valutarli.

Pensando agli scenari possibili dei sistemi di welfare europei possiamo prendere spunto da Pestoff che, nell'ambito dell'analisi dei servizi condotta in Svezia, sostiene che il ruolo dello Stato sia destinato a ridursi

significativamente a favore di un processo di “democratizzazione” del welfare se la società civile sarà in grado di giocare un ruolo di primo piano nel ridisegno delle politiche pubbliche.

È proprio nell’orizzonte della collaborazione tra terzo settore e settore pubblico che prende valore la descrizione del case study successivo.

3. La Cooperativa Giardino dei Bimbi e la coproduzione di servizi per l’infanzia e la famiglia: il progetto “Dire Famiglia”

Il generale quadro di sintesi delle teorie relative alla co-production fa da sfondo all’esperienza della Cooperativa Sociale Onlus Giardino dei Bimbi che opera nella provincia di Mantova dal 1993. Nei vent’anni di operatività, la Cooperativa ha svolto attività di sostegno ed assistenza alle famiglie tramite l’erogazione di servizi socio-educativi (asili nido e scuole dell’infanzia) in particolar modo orientati alla fascia d’età prescolare 0-6 anni. L’osservatorio privilegiato nel quale la Cooperativa si trova le ha consentito di assistere e, di conseguenza accogliere, i bisogni delle famiglie mantovane nei loro cambiamenti strutturali e sociali e al contempo ha assistito al trasformarsi delle famiglie, alla nascita di nuove richieste e al bisogno, sempre più forte negli anni, di trasformare l’offerta dei servizi 0-6 anni in proposte più inclini ai bisogni di flessibilità e sostenibilità rispetto ai servizi socio educativi tradizionali.

In questi anni, i servizi della Cooperativa hanno ospitato famiglie con esperienze di separazione e/o divorzio per le quali è stato necessario abbinare all’offerta educativa messa a disposizione dal servizio un’offerta rivolta all’intero nucleo familiare tra i quali gruppi di auto mutuo aiuto ed interventi di mediazione familiare. Sono inoltre aumentate, con numeri in costante crescita, famiglie di immigrati, o famiglie nelle quali almeno uno dei genitori è straniero che hanno richiesto l’implementazione di percorsi di intervento in grado di uscire dalle metodologie standardizzate dei servizi tradizionali per adottare modelli educativi e prassi organizzative in grado di soddisfare esigenze legate ad esempio alla religione, alla tradizione e alla cultura. Sono nati così percorsi in grado di seguire le famiglie fin dalla gravidanza e in grado di ampliare e/o consolidare le reti di solidarietà presenti sul territorio. La crisi economica che ha colpito pesantemente la provincia di Mantova ha generato numerose famiglie in difficoltà economica che, a causa della perdita del lavoro e/o della cassa integrazione, hanno privilegiato frequenze flessibili o ridotte non sempre facilmente strutturabili. Questi primi cambiamenti hanno coinvolto la cooperativa nella coproduzione di alcuni servizi per le famiglie insieme agli enti pubblici di riferimento. È nell’anno 2012 che inizia a rendersi evidente la battuta d’arresto per i servizi della prima infanzia (asili nido) che fino ad allora avevano mostrato, seppur con velocità differenti, un costante trend di crescita. Molti asili nido si sono così trovati con meno bambini iscritti rispetto all’anno precedente proprio a causa di alcune aziende del territorio che hanno aperto procedure di cassa integrazione per i propri dipendenti: genitori che, costretti a rimanere a casa per diversi mesi, hanno deciso di sospendere la frequenza dei propri figli. Le strutture più colpite sono state quelle adiacenti alle aree dove più grande è stato l’impatto della crisi economica; si passa presto da una situazione di bambini messi in lista d’attesa per mancanza di posti ad una carenza di iscrizioni, con grandi ripercussioni sull’organizzazione del personale. Il calo dei bambini nei servizi nel territorio di competenza si attesta intorno al 20/30% con picchi fino al 50% in alcuni servizi.

Al quadro di contesto presentato si associa una programmazione dei servizi nido mantovani che da sempre si è concentrata esclusivamente sugli aspetti pedagogici/educativi producendo sicuramente un’offerta di servizi nido di alta qualità. La stessa cosa non si può invece dire per l’aspetto sociale del servizio ove emergono sempre più evidenti esigenze di flessibilità, personalizzazione ed integrazione del servizio da

parte delle famiglie che solo in maniera marginale sono state prese in considerazione dalla programmazione del servizio. Anche le recenti esperienze promosse nell'ambito della conciliazione del territorio mantovano, tendono a confermare le esigenze delle famiglie e più in generale delle aziende quali aggregatori di domanda, che esprimono la necessità di una maggiore flessibilità dei servizi a supporto della famiglia. L'esperienza dei bandi Dote Conciliazione 2011 e Dote Conciliazione 2012 di Regione Lombardia, hanno generato, nella Provincia di Mantova, una risposta significativa sia in termini quantitativi che qualitativi. A tale proposito negli anni 2011 e 2012 sono stati attivati oltre 330 voucher mentre nell'annualità successiva sono state esaurite tutte le risorse disponibili (70 voucher) lasciando inavase quasi un numero pari di domande extra finanziamento.

Tali premesse mettono in luce la necessità di offrire al territorio servizi per la prima infanzia che, oltre a comporsi di un'offerta tradizionale, siano articolati da proposte e modalità gestionali che consentano di far fronte ai cambiamenti legati sia all'organizzazione del mondo del lavoro, sia ai modelli culturali individuati dai genitori per orientare le loro scelte educative. Ripensare quindi ad un servizio nido, così come ai servizi di supporto alla famiglia, più sul versante sociale che sul versante didattico/educativo.

La Cooperativa Giardino dei Bimbi ha risposto alla situazione contingente attraverso la configurazione di un'architettura di interventi socio-educativi in grado di prevedere forme sempre più connesse tra attori istituzionali e non e tra servizi e famiglie, avviando di fatto forme di co-production nel territorio mantovano.

È questo il contesto che ha dato vita al progetto "Dire Famiglia", finanziato dalla Regione Lombardia con Delibera Giunta Regionale 20 dicembre 2013, n. X/1188, ideato dalla Cooperativa Giardino dei Bimbi in partnership con l'ASL ed il Comune di Mantova. Il progetto si propone nello specifico di avviare, attraverso la costituzione di una partnership tra enti pubblici (Università di Verona¹, Comune di Mantova e ASL di Mantova) e imprese non profit (Cooperativa sociale Giardino dei Bimbi e Consorzio Sol.co Mantova), un processo di riflessività sociale intorno ai servizi educativi per l'infanzia e la famiglia che produca forme innovative di gestione ed erogazione dei servizi, individuando dapprima, attraverso specifiche indagini empiriche, i bisogni e le risorse del territorio per realizzare esperienze di co-progettazione, co-gestione e coproduzione dei servizi ai minori. Il progetto intende innescare un processo di *social innovation* nel settore dei servizi socio-educativi, attraverso a) innovazioni di processo: nuove modalità di erogazione e di partecipazione ai servizi del territorio e b) innovazioni di prodotto: nuovi servizi per la famiglia e l'infanzia. Di conseguenza il progetto si configura come una ricerca intervento. Il presente contributo si propone di presentare al lettore la ricerca intervento del progetto "Dire famiglia" descrivendone la struttura ed i primi risultati conseguiti. In considerazione delle sue finalità operative la ricerca sarà suddivisa in due fasi: 1) la fase della rilevazione, che ha obiettivi strettamente conoscitivi e intende individuare i bisogni emergenti delle famiglie con figli tra 0 e 6 anni e il supporto offerto dai reticoli sociali nelle cerchie della parentela, dell'amicizia e delle relazioni tra genitori della scuola; 2) la fase dell'intervento, che intende realizzare una co-progettazione e coproduzione di servizi per le famiglie con minori in grado di rispondere alle mutate esigenze delle famiglie stesse, sperimentando connessioni tra attori istituzionali pubblici e privati (profit e non profit) e tra servizi e famiglie.

Le fasi appena descritte si sono continuamente intersecate tra loro, dando vita ad un continuo processo di riflessività organizzativa nella quale a fronte di rilevazioni empiriche sono susseguite forme di

¹ L'intero progetto "Dire Famiglia" è ulteriormente rafforzato dall'intreccio con il progetto "Joint Project" finanziato con fondi di Ateneo e del Dipartimento Tesis dell'Università di Verona. Parte dei finanziamenti del progetto "Dire Famiglia" sono serviti da cofinanziamento per le azioni del progetto Joint Project.

sperimentazione con le famiglie in grado di configurare nuovi assetti organizzativi dei servizi per l'infanzia e la famiglia.

Oltre agli obiettivi appena descritti che sostengono il forte impulso all'avvio di forme di co-production, il progetto "Dire Famiglia" porta con sé obiettivi di natura politico-istituzionale, più vicini a forme di *co-management* che mirano a) all'avvio di forme di partnership stabili tra Istituzioni Pubbliche ed enti del non profit per quanto concerne i servizi rivolti all'infanzia e alla famiglia; b) all'avvio di forme di economia di scala e diversa allocazione delle risorse economiche destinate alle famiglie del territorio mantovano; c) a stabilire un dialogo costante e strutturato tra il livello locale (città di Mantova) e il livello provinciale (altri distretti e territori della provincia) e d) a sperimentare forme di governance allargata tra pubblico-privato *for profit* e privato *non profit* attraverso precisi accordi intersettoriali. Per livello locale si intendono gli attori istituzionali che sostengono e promuovono in prima linea il presente progetto e che hanno come territorio aggregante la città di Mantova. In particolare si fa riferimento all'Amministrazione Comunale di Mantova nella figura dell'Assessorato all'Istruzione, all'ASL di Mantova e alla cooperativa Giardino dei Bimbi; per livello provinciale, si fa riferimento alle cooperative sociali dislocate nella provincia mantovana ed affiliate al Consorzio Sol.Co Mantova che lavorano sui temi dell'infanzia, della famiglia e del disagio, anch'esse promotrici del progetto e le realtà istituzionali territoriali (*altri Comuni afferenti ad altri Distretti*). In riferimento al rapporto tra livello locale e livello provinciale, si sottolinea l'adesione progettuale di altre Amministrazioni Comunali che si candidano ad introdurre sul territorio provinciale le buone prassi sperimentate dal livello centrale.

Il raccordo tra il livello locale ed il livello istituzionale si realizza attraverso il sostegno di due organi provinciali, la "cabina di regia" ed il "tavolo di lavoro allargato". La cabina di Regia, composta dal Dirigente settore sociale del Comune di Mantova, dal Dirigente ASL per le politiche della famiglia e dal Dirigente Cooperativa sociale Giardino dei Bimbi ha il compito di: a) garantire la circolarità delle informazioni sulle attività in essere; b) avviare il confronto con il "tavolo di lavoro allargato" a livello provinciale; c) monitorare la sperimentazione; d) stendere le buone prassi progettuali; e) diffondere le linee guida per una nuova integrazione dei servizi per l'infanzia e la famiglia.

Il tavolo di lavoro provinciale allargato ha il compito di: a) sviluppare la concertazione di interventi mirati secondo i criteri condivisi con la cabina di regia; b) avviare forme di sperimentazione territoriale grazie all'inclusione dei soggetti del territorio (altri Comuni, Associazioni, altri enti pubblici, scuole etc.); c) definire i gruppi operativi di lavoro per ogni sperimentazione avviata sul territorio; d) individuare le modalità di raccordo tra i diversi soggetti coinvolti. Le modalità vanno gestite costruendo strumenti di verifica trasparenti che consentano la piena partecipazione e la reale concertazione tra i diversi soggetti coinvolti nella rete.

3.1 Impianto metodologico del progetto "Dire Famiglia"

L'impianto metodologico dell'intero progetto si snoda, come già accennato in precedenza, secondo due direttrici fondamentali: l'attività di ricerca e l'attività di intervento. Per quanto concerne l'attività di ricerca, obiettivo principale è l'analisi dei bisogni e delle strutture reticolari delle famiglie della città di Mantova. Nello specifico sono previste le seguenti rilevazioni:

- a. indagine sui bisogni sociali delle famiglie 0-3 anni che beneficiano di servizi pubblici per l'infanzia (nidi comunali);
- b. indagine sui bisogni sociali delle famiglie 0-3 anni che beneficiano di servizi nido di proprietà pubblica, ma gestiti da organizzazioni di terzo settore.

Entrambe le rilevazioni utilizzano lo strumento del questionario somministrato a tutte le famiglie che frequentano sia nidi pubblici che nidi gestiti dal terzo settore. È possibile estendere entrambe le rilevazioni ai comuni della cintura mantovana che in sede di presentazione del progetto hanno manifestato il proprio interesse a diffondere le buone prassi del progetto.

- c. indagine sui bisogni sociali delle famiglie di Mantova con almeno un figlio 0-6 anni.

L'indagine si concentrerà sulla rilevazione dei dati sul capitale sociale delle famiglie, il livello di benessere del genitore intervistato, il livello di soddisfazione per i servizi educativi ricevuti e la giustizia sociale percepita. Anche quest'indagine adotterà lo strumento del questionario che verrà somministrato ad un campione rappresentativo della popolazione di riferimento da una società esterna attraverso il metodo Cati.

- d. indagine sociologica sul ruolo di sostegno alle reti (reti personali). Partendo dall'analisi dei dati raccolti nel corso delle prime tre fasi della ricerca, verranno individuati due asili polarizzati secondo il livello di soddisfazione delle famiglie e sulla base delle possibilità/desideri di partecipazione alle attività educative del nido. Il livello di soddisfazione si misurerà approfondendo le indagini presentate nei punti a. e b. La ricerca si concentrerà sull'analisi delle reti sociali nei due asili, attraverso metodologie di network analysis. In particolare, si indagherà l'influenza potenziale esercitata dalle reti personali delle famiglie (social network) sulla custodia dei bambini, la soddisfazione dei genitori, il benessere soggettivamente percepito e la valutazione della qualità dei servizi forniti dagli asili. Inoltre, verrà valutata l'influenza potenziale sulle reti parentali esercitata da variabili di profilo degli intervistati (come lo status socio-economico, l'età, la nazionalità, etc.) e dalle modalità organizzative dei nidi.

Per quanto concerne la fase d'intervento, il progetto "Dire Famiglia" in stretta collaborazione con il progetto "Joint Project", ha sviluppato ed intende sviluppare le seguenti azioni:

- a. sperimentazione dei primi servizi innovativi rivolti all'infanzia e alla famiglia (fase prototipazione);
- b. focus group; l'obiettivo di tale intervento risiede nella possibilità di innescare un'attività riflessiva degli attori coinvolti ed interessati a dare vita a un processo di innovazione e aggiornamento dei servizi educativi per la prima infanzia. I soggetti coinvolti saranno prevalentemente pubblici e privati, provenienti da organizzazioni profit e non profit, del commercio, datori di lavoro e associazioni familiari (Comune di Mantova e altre istituzioni pubbliche, Camera di Commercio, Confcooperative Mantova, Asl, Confartigianato di Mantova, centri di servizio di volontariato, etc.). Al termine di questa fase, gli attori coinvolti potranno disegnare l'articolazione di un vero e proprio set di servizi dedicati all'infanzia;
- c. accordi di secondo livello; si prevede la formalizzazione di un accordo operativo tra i diversi soggetti coinvolti nella fase operativa del focus group. Tale accordo dovrebbe essere in grado di stabilire un meccanismo permanente di dialogo strutturato e dibattito tra sfera pubblica e privata, profit e non profit e definire alcuni protocolli di collaborazione che agiscono nel rispetto dei seguenti principi di a) istituzione di forme di partenariato oggettiva; b) individuazione di partner e modalità di lavoro; c) istituzione di ruoli e modelli di pianificazione condivisa; d) disposizione di un mix di risorse pubbliche e private; e) valutazione del rischio; f) misurabilità dei risultati e della valutazione;

- d. piattaforma telematica. Al fine di facilitare la comunicazione e il coinvolgimento delle famiglie che usufruiscono dei servizi per la prima infanzia, il progetto mira a sviluppare una piattaforma telematica che permette alle famiglie di beneficiare di servizi socio-educativi per l'infanzia. Tale strumento consente l'avvio di forme di innovazione di processo anche in riferimento alla co-production dei servizi in quanto le famiglie/utenti saranno abilitate all'esercizio di forme di feedback e di partecipazione alla creazione del servizio;
- e. la possibilità di avviare, per l'ente di terzo settore, un processo di coinvolgimento delle famiglie nella compagine sociale della cooperativa, sviluppando di fatto la figura dei soci fruitori.

4. Primi risultati sul versante della rilevazione

4.1 Analisi dei bisogni delle famiglie 0-3 anni che frequentano i servizi nido a gestione pubblica e nidi a gestione privata OTS (punti a e b)

L'indagine sui bisogni delle famiglie 0-3 anni che frequentano i nidi comunali e del terzo settore si è realizzata durante il periodo marzo-aprile 2014 attraverso la distribuzione del questionario a tutte le famiglie iscritte. Il questionario si articola in 5 sezioni alle quali si aggiungono i dati strutturali e di profilo. Una sezione è interamente dedicata alla rilevazione dei dati riferiti alla tipologia di partecipazione al servizio nido da parte delle famiglie mutuando alcune variabili utilizzate in altre ricerche empiriche in cui si dà conto nel volume di Victor Pestoff, Taco Brandsen and Bram Verschuere, *New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*, New York, Routledge, 2012. Altre variabili vanno ad analizzare la relazione esistente tra gestione dei tempi familiari, bisogni e fruizione dei servizi (Prandini e Tronca 2008) così come l'analisi delle risorse organizzative ed economiche a disposizione delle famiglie nella convinzione che le risorse, in assenza o in presenza, possano differenziare l'articolazione e la necessità dei servizi per le famiglie. Tali informazioni, opportunamente rielaborate, si crede siano utili per comprendere la tipologia di "famiglie consumatori" dalle quali partire per la programmazioni dei servizi ad essa dedicati. Il questionario si compone di 25 domande (alle quali aggiungere quelle strutturali) a scelta multipla e/o con scelte limitate al fine di finalizzare al meglio le priorità², i dati raccolti coinvolgono l'intero nucleo familiare. I questionari sono stati tradotti in lingua inglese, francese e portoghese dopo la verifica delle etnie presenti all'interno dei nidi sia comunali che di terzo settore. L'intero questionario è stato costruito beneficiando delle riunioni di confronto con le educatrici sia dei nidi gestiti dalla Cooperativa Giardino dei Bimbi che di tutti i nidi pubblici. La rielaborazione dei dati è avvenuta attraverso l'utilizzo del software Spss.

Nome nido	Ente	n. iscritti	n. questionari raccolti	% sulle risposte
Peter Pan	gestione pubblica	40	24	60
Charlie Chaplin	gestione pubblica	72	53	73,61
Soncini	gestione pubblica	57	43	75,44
Kelder	gestione OTS ³	40	33	82,5
Nel Parco	gestione OTS	25	21	84
Totale		234	174	

Tabella 1: Popolazione di riferimento

² All'interno del questionario sono ridotte al minimo le domande aperte (n. 4 domande).

³ Per nidi a gestione OTS si intendono nidi, anche di proprietà, di un ente pubblico ma gestiti direttamente da enti del terzo settore tramite concessioni dirette o bandi di gara pluriennali.

L'85,5% dei questionari raccolti sono stati compilati da donne, quindi dalle mamme dei bambini frequentanti i nidi. Le famiglie intervistate sono per l'89,8% residenti nella città di Mantova, i servizi nidi infatti pescano da un bacino di utenza generalmente cittadino anche se il 9% dei non residenti a Mantova provengono dai paesi limitrofi della Grande Mantova (Comune di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio di Mantova e Borgo Virgilio). Il dato esprime il fenomeno tipico della mobilità dei paesi limitrofi verso la città specialmente per questioni di natura lavorativa.

Il 64% degli intervistati hanno un'età compresa tra i 30 e i 40 anni, il 30,4% dichiara di possedere un diploma di maturità; il 32,2% degli intervistati dichiara di essere in possesso di diploma universitario o laurea e il 18,7% ha un titolo post-laurea.

I partner presentano gli stessi dati per quanto riguarda l'età, il 62,3% si attesta all'interno della fascia tra i 30 e 40 anni; più alta la percentuale di coloro che possiedono un diploma di maturità (36,8%), scende invece la percentuale di coloro in possesso di un diploma universitario/laurea (24,3%) così come quella di chi possiede un titolo post-laurea (12,5%).

La composizione del nucleo familiare si attesta su valori in linea con la media nazionale, le famiglie dichiarano per il 45,9% di avere un figlio a carico e per il 41,3% due figli a carico. Il 65,9% degli intervistati dichiarano di essere coniugati, il 31,2% celibi/nubili e il 2,9% separati/divorziati; di quel 31,2% di celibi/nubili, il 72,5% dichiara di convivere con il partner mentre il 27,5% dichiara di non convivere.

Le famiglie monogenitoriali rappresentano l'11,1% degli intervistati, il 50% dei nuclei monogenitoriali hanno un figlio a carico mentre il 44,4% dichiarano di avere due figli a carico.

Per avvicinarci il più possibile agli obiettivi della rilevazione, un dato che funge da orientamento è la differenza di età tra i figli. Il dato mette in evidenza quanto sia stretta la forbice di differenza di età tra i figli, il 25,8% delle famiglie ha una differenza di età di soli due anni, il 19,4% di tre anni e il 12,9% di quattro anni (Tab. 2).

Anni	Val. Assoluto	%	% Valida	% Cumulativa
da 0 a 1 anno	5	2,9	5,4	5,4
due anni	24	13,8	25,8	31,2
tre anni	18	10,3	19,4	50,5
quattro anni	12	6,9	12,9	63,4
cinque anni	10	5,7	10,8	74,2
sei anni	8	4,6	8,6	82,8
oltre i sette anni	16	9,2	17,2	100,0
Totale	93	53,4	100,0	
Missing System	81	46,6		
Totale	174	100,0		

Tabella 2: differenza d'età tra 1° e 2° figlio

Tale dato conferma quanto sia importante definire servizi ed interventi di supporto alla famiglia che, attraverso il servizio nido, possano rispondere anche ai bisogni dell'intero nucleo familiare. Un atteggiamento questo che considera la famiglia nel ciclo di vita nel quale è inserita, quello tipico della fase dell'espansione. Il passaggio dalla fase di formazione della famiglia (sia attraverso il matrimonio sia come famiglia di fatto) alla fase di espansione caratterizzata dalla presenza di figli piccoli, non è sempre automatico. Per quanto riguarda i compiti di sviluppo, questa rappresenta una delle fasi più delicate della vita di una famiglia in quanto la presenza di un figlio comporta una ridefinizione dei ruoli e dei compiti sia della coppia in quanto tale, sia della coppia genitoriale. E' soprattutto la nascita del primo figlio che comporta tale riorganizzazione dal punto di vista materiale e relazionale mentre la nascita dei figli successivi normalmente provoca soprattutto una riorganizzazione in termini oggettivi.

Dal punto di vista relazionale, la coppia deve accettare l'ingresso in famiglia di una nuova generazione e soprattutto ristrutturare le relazioni interne tra i coniugi per accettare il nuovo ruolo genitoriale, pur mantenendo una propria identità di coppia. Inoltre ci si deve occupare della riorganizzazione delle relazioni e delle reti di lavoro, parentali ed amicali. A questo fa seguito la necessità di adattarsi ai ritmi e alla presenza di un altro soggetto, di assumere responsabilità condivise ed anche di organizzare il lavoro di cura del bambino.

Per quanto riguarda i bisogni sociali possiamo affermare che la famiglia che ha figli minori è la famiglia nella quale più spesso entrambi i genitori si confrontano con il mondo del lavoro. Essa ha quindi da un lato, necessità di avvalersi dei servizi, dall'altro lato, risente maggiormente della loro stessa rigidità di organizzazione e di utilizzazione. La difficoltà delle coppie che desiderano avere dei figli è quella di non essere supportate da adeguate politiche di sostegno alla natalità (come avviene in altri paesi europei, come ad esempio la Francia). Nessun sostegno reale in termini economici viene offerto alle famiglie che vogliono avere dei figli e il mercato del lavoro presenta caratteristiche ancora troppo incompatibili con i ritmi della vita familiare (Iress 2008).

I dati relativi al rapporto con il mondo del lavoro, raccolti sia per l'intervistato che per il partner, descrivono sia le caratteristiche che le condizioni dell'attività lavorativa (Graf. 1 e 2). Si nota una certa equivalenza tra le caratteristiche tradizionali dell'attività lavorativa dell'intervistato (lavoro a tempo pieno continuato o spezzato) e quelle più flessibili (lavoro per turni, part-time, saltuario e gestione autonoma degli orari). Le prime coinvolgono il 51,43% degli intervistati mentre le seconde il 48,58%. La forbice si allarga di più per il partner dove le forme tradizionali sono di tredici punti percentuali maggiori rispetto a quelle flessibili (56,06% a fronte del 43,94%).

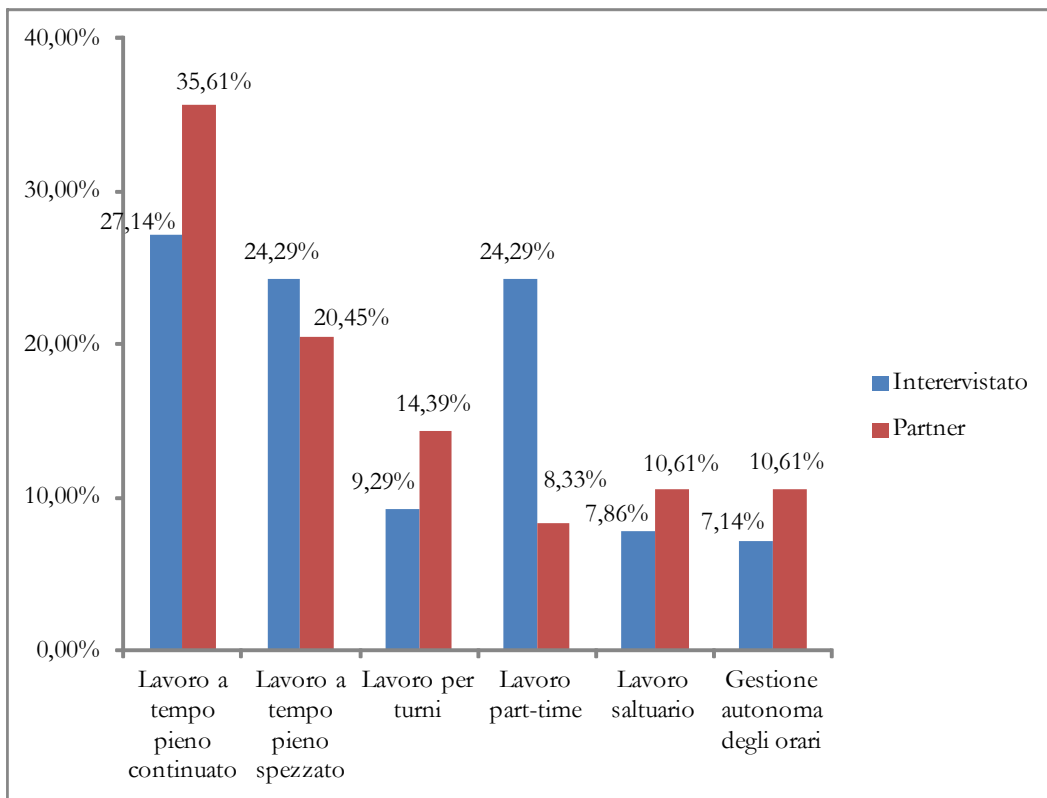


Grafico 1: caratteristiche attività lavorativa

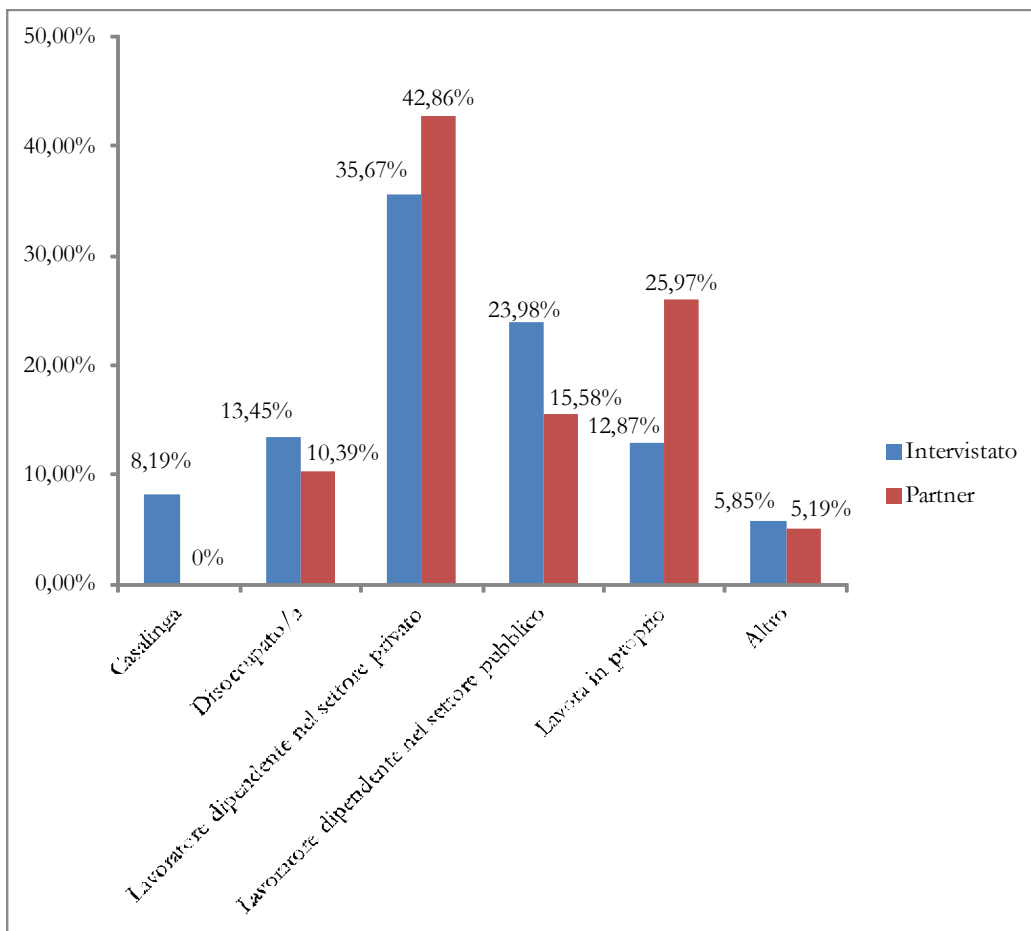


Grafico 2: condizioni attività lavorativa

Come impattano le condizioni e le caratteristiche lavorative sulla gestione quotidiana dei figli è quanto la ricerca ha provato ad evidenziare costruendo il diario settimanale di ciascuna famiglia intervistata. Ad ognuno è stato richiesto di compilare una tabella settimanale (dal lunedì alla domenica) nella quale indicare per fasce orarie di circa due ore quali fossero le figure che si occupano della gestione e dei compiti di cura dei figli 0-3 anni.

La gestione del diario settimanale mette in evidenza come il carico di cura sia, per la maggior parte del tempo, compito della mamma. Le prime ore del mattino, quelle che normalmente risentono di uno scollamento maggiore tra tempi familiari e tempi lavorativi, vedono la mamma protagonista (51,10%) insieme al servizio nido pubblico (17,40%) di riferimento. La famiglia affida al servizio nido il compito di cura del bambino sia per le fasce mattutine che per quelle del primissimo pomeriggio. Il pomeriggio e la sera i compiti di cura prevedono l'utilizzo di reti di supporto quali i nonni che compaiono nella gestione fin dalle 14 per incentivare la loro presenza nella fascia dalle 16 alle 18. Da questa fascia oraria è presente la figura del papà (in modalità solitaria) fino alle 22. Cresce invece progressivamente la compartecipazione ai compiti di cura della mamma e del papà insieme 8,60% dalle 16 alle 18, 30,70% dalle 18 alle 20 e 42,30% dalle 20 alle 22. Scompaiono definitivamente i nonni nella fascia dalle 20 alle 22 (Graf. 3).

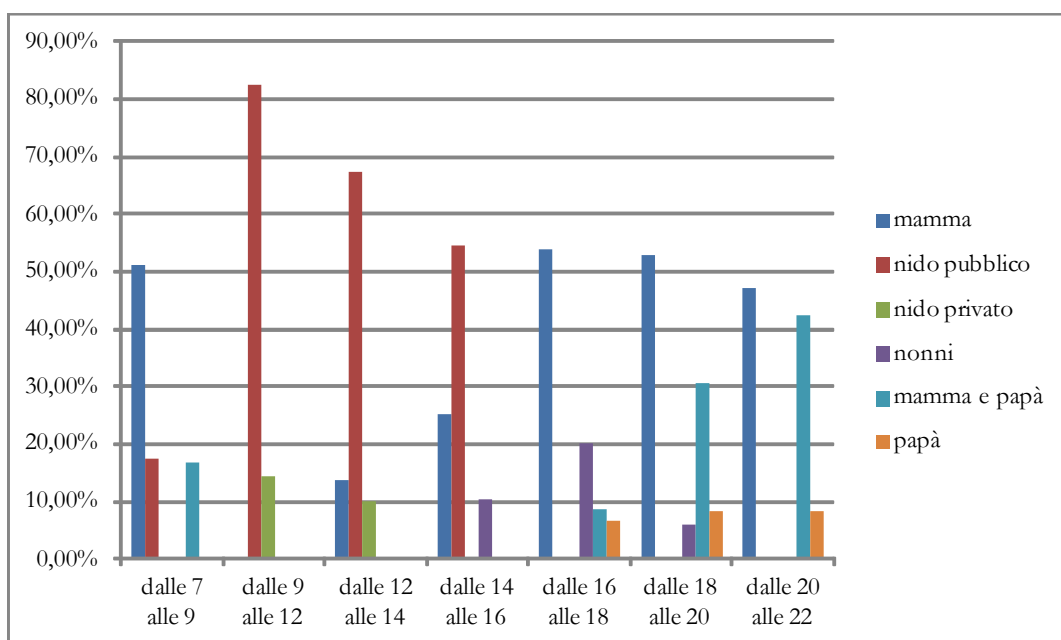


Grafico 3: diario compiti di cura – dal lunedì al venerdì

Il fine settimana invece vede fortemente protagonisti i genitori nell'assolvimento dei compiti di cura dei figli. Mamma e papà sono le figure di riferimento per quasi la metà dei nuclei familiari intervistati; la restante metà vede comunque la cura in capo ai genitori anche se in forma separata (mamma 35,80% e papà 14,30%), i nonni invece rimangono figure di riferimento per i compiti di cura per il 3% dei nuclei intervistati (Graf. 4).

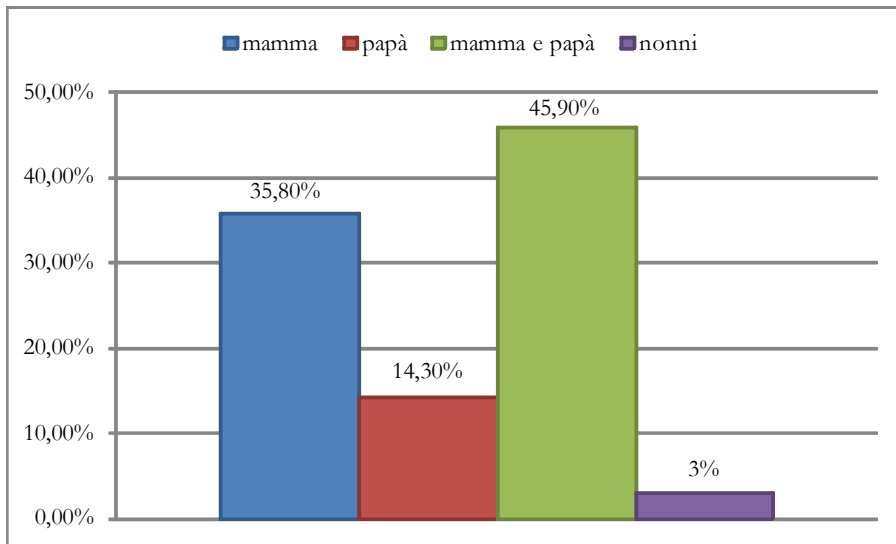


Grafico 4: diario compiti di cura – sabato e domenica

Come introdotto in precedenza, un'intera sezione del questionario è dedicata a comprendere il rapporto delle famiglie con il tema della partecipazione al servizio frequentato dal proprio figlio. Per lo sviluppo delle domande sulla partecipazione sono stati utilizzati gli spunti conferiti sia dal contributo di Johan Vamstad *"Co-production and service quality. A new perspective for the Swedish Welfare State"* che da quello di Victor Pestoff *"New Public Governance, Co-Production and Third Sector Social Services in Europe. Crowding In and Crowding Out"* entrambi contenuti nel libro di V. Pestoff, T. Brandsen e B. Verschuere *"New Public Governance, the Third sector and Co-production"* del 2012. L'articolo di Vamstad funge da sfondo al tema della co-production grazie alla proposta di un primo confronto tra i livelli di partecipazione dei servizi nido statali e dei servizi nido gestiti dalle "cooperative di genitori" sviluppate in Svezia a partire dagli anni '70 con l'obiettivo di offrire un'alternativa pedagogica ai servizi offerti dallo Stato (Pestoff 1998). I risultati di quattro anni di studi sulle politiche di cura per l'infanzia sono stati pubblicati nel 1972. Il rapporto descrive con precisione come la professionalizzazione e la centralizzazione dell'area dei servizi di cura per l'infanzia abbia generato gradualmente una distanza tra gli operatori dei servizi (le educatrici) e i referenti politici responsabili della programmazione dei servizi stessi. In nessuna delle pagine del rapporto si trovano riferimenti all'aumento del coinvolgimento delle famiglie o alla creazione di alternative non profit alla gestione statale dei servizi, a testimonianza di quanto tali alternative fossero ancora inverosimili. Fu necessario aspettare fino alla metà degli anni '80 per assistere allo sviluppo di queste forme di gestione dei servizi, subito dopo la riforma politica del 1985 che permise alle organizzazioni non profit di ricevere contributi pubblici. La ragione dell'approvazione di questa controversa riforma fu la presa di coscienza che, soprattutto nelle aree suburbane, l'offerta di posti nei servizi nido statali non era più in grado di soddisfare la domanda. Fu così che in Svezia iniziarono a diffondersi pubblicazioni che andavano ad indagare i possibili effetti della co-production sulla qualità dei servizi offerti. Produzioni scientifiche che hanno notevolmente favorito il dibattito sulla produzione di servizi non statali ad alta partecipazione genitoriale. Il contributo di Pestoff, invece, aiuta a definire le linee di analisi dei dati sulla partecipazione. L'autore descrive il caso del TSFEPS Project, uno studio comparativo rivolto all'analisi della partecipazione dei genitori ai servizi nido in otto paesi europei. L'analisi raccoglie i dati sui diversi livelli di partecipazione dei genitori e sulle diverse forme di erogazione dei servizi (pubblico, privato, terzo settore). I livelli più alti di partecipazione si ritrovano all'interno dei servizi erogati dal terzo settore, vale a dire nelle associazioni di genitori in Francia, nelle iniziative dei genitori in Germania e nelle cooperative in Svezia. Sono diverse anche le tipologie di

partecipazione (economica, politica, sociale e specifica⁴); anche in questo caso il terzo settore rappresenta il *provider* dove meglio si esprimono tutte e quattro tipologie partecipative. Il settore pubblico ed il privato profit accolgono forme di partecipazione più tradizionali come quella politica ed economica. Le stesse tipologie partecipative utilizzate dall'analisi di Pestoff sono state riportate nella prima delle quattro domande del questionario dedicate alla partecipazione dei genitori al servizio frequentato dai propri figli. Nella domanda è stata aggiunta un'ulteriore forma partecipativa definita "progettuale" con l'obiettivo di indagare il coinvolgimento della progettazione del servizio – definizione di orario, mete per le uscite etc. I dati aggregati mostrano una distribuzione della partecipazione principalmente su tre modalità, il 32,8% dichiara di non attuare nessuna partecipazione al servizio nido, il 29,50% partecipa a livello economico mentre il 27,30% a livello politico (Graf. 5). Quest'ultime due partecipazioni sono quelle definite più tradizionali, quelle che peraltro mobilitano un'esperienza di democrazia del servizio molto bassa. Le tre tipologie partecipative più innovative e che prevedono esperienze di co-production maggiori sono quelle che complessivamente raccolgono il 10,4% degli intervistati. Questa domanda non presenta particolari differenze tra i due provider del servizio vale a dire tra l'ente pubblico e l'ente del terzo settore. In entrambe i casi quindi siamo di fronte a forme di partecipazione più tradizionali.

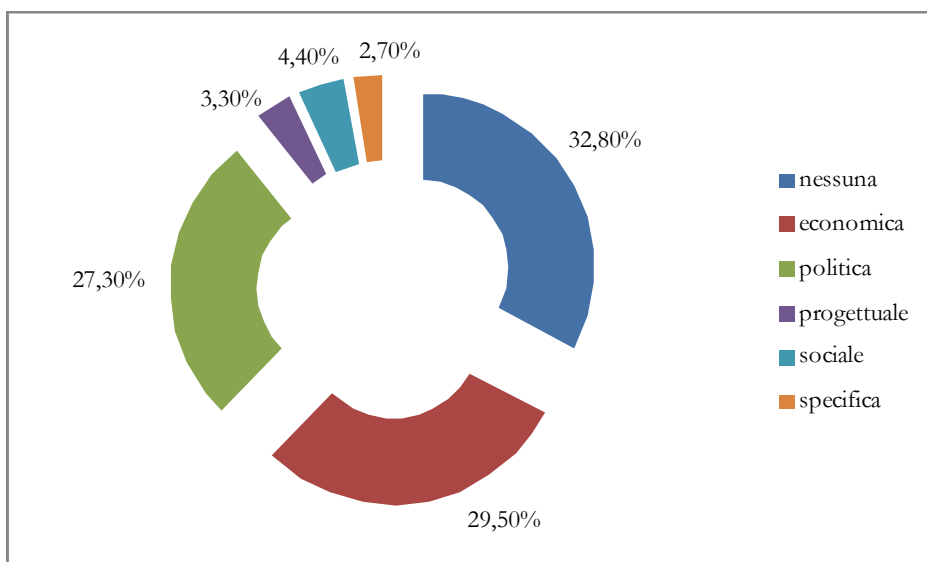


Grafico 5: natura della partecipazione nei servizi nido pubblici e privati OTS

A corredo dei dati relativi alle attuali forme di partecipazione, alle famiglie intervistate è stato chiesto di esprimere un parere rispetto al tipo di contributo che potrebbero fornire per aumentare la partecipazione al servizio frequentato dal proprio figlio. La domanda aperta è stata ricodificata secondo le modalità evidenziate nel grafico. La risposta contiene un valore alto di missing (49,4%) probabilmente dovuto al carattere aperto della domanda. La ricodifica è riuscita a considerare quelle forme di partecipazione inserite nel quadrante innovativo, quelle più strettamente legate ad esperienze di co-production come la partecipazione sociale e specifica (Graf. 6). Il 19,5% delle famiglie ritiene di poter offrire il proprio contributo per l'organizzazione di eventi, feste e laboratori (partecipazione sociale); percentuale simile (18,4%) viene rilevata per il desiderio di partecipare ad incontri tra genitori e tra genitori ed educatori.

⁴ Economica (contributi per l'acquisto di materiale, integrato rette per la partecipazione ad iniziative, sostenuto l'acquisto di foto, dvd o la creazione di una cassa comune); politica (partecipazione all'elezione dei delegati dei genitori), sociale (contribuito all'organizzazione di feste ed eventi), specifica (disponibilità ad offrire corsi di aggiornamento, condurre laboratori o attività di supporto alle famiglie).

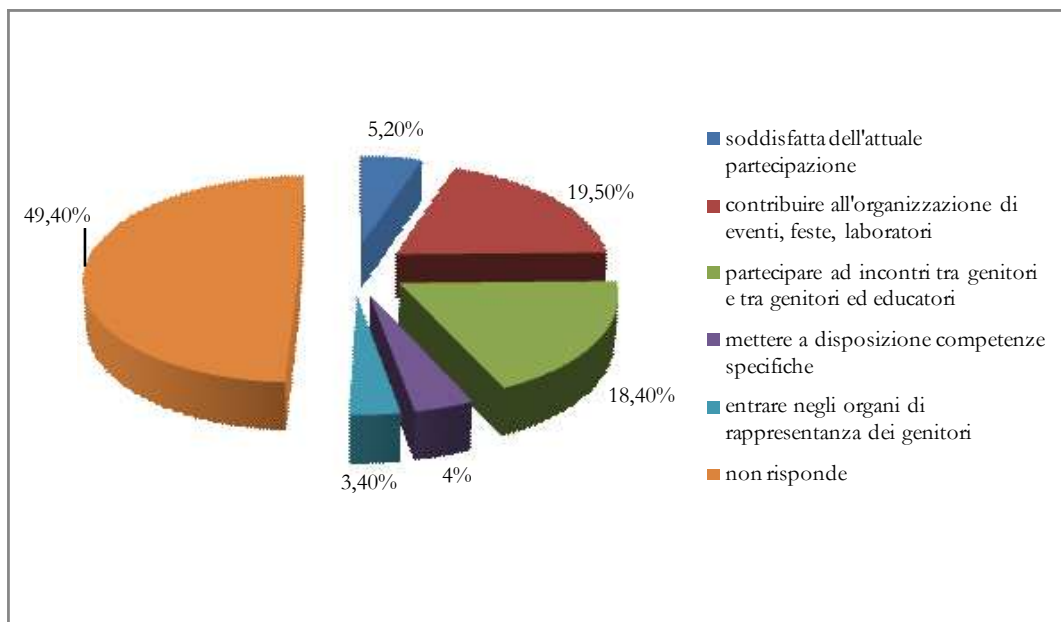


Grafico 6: Cosa le piacerebbe fare per aumentare la partecipazione al servizio frequentato da suo figlio?

Seppur non ci siano significative differenze tra i nidi pubblici e i nidi privati per quanto concerne il tipo di contributo che le famiglie potrebbero offrire all'interno del servizio frequentato dai propri figli, all'interno dei nidi privati compaiono in modo più evidente le famiglie che intendono mettere a disposizione competenze specifiche (5,6%) a fronte del 3,3% delle famiglie nei nidi pubblici. Tale tipo di partecipazione è stata definita specifica e rientra a tutti gli effetti nelle modalità innovative di co-production dei servizi.

I dati relativi alla tipologia di partecipazione sono stati arricchiti, proprio come nello studio di Pestoff, con i dati relativi al livello e alle aspettative di partecipazione. La scala applicata per rilevare il livello e le aspettative di partecipazione è una scala metrica (0-10) ricodificata successivamente nelle tre modalità (bassa, media ed alta).

			Nido gestione privata OTS	Nido gestione pubblica	Totale
Livello di partecipazione al servizio nido	bassa	Val. Assoluto	18	48	66
		%	34,6%	42,1%	39,8%
	media	Val. Assoluto	28	54	82
		%	53,8%	47,4%	49,4%
	alta	Val. Assoluto	6	12	18
		%	11,5%	10,5%	10,8%
totale	Val. Assoluto	52	114	116	
	%	100%	100%	100%	

Tabella 3: crosstabs livello di partecipazione e tipologia di servizio nido

			Nido gestione privata OTS	Nido gestione pubblica	Totale
Aspettative di partecipazione al servizio nido	bassa	Val. Assoluto	4	15	19
		%	7,8%	13,6%	11,8%
	media	Val. Assoluto	34	74	108
		%	66,7%	67,3%	67,1%
	alta	Val. Assoluto	13	21	34
		%	25,5%	19,1%	21,1%
	totale	Val. Assoluto	51	110	161
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 4: crosstabs aspettative di partecipazione e tipologia di servizio nido

La rappresentazione grafica delle tabelle proposte (Graf. 7 e 8) mette in evidenza come il livello di partecipazione medio rilevato nei servizi gestiti da non profit si attesti su valori superiori rispetto ai servizi nido pubblici. Con quasi dieci punti percentuali di differenza si presenta la media dei valori sul livello basso, confermando in questo caso le evidenze empiriche emerse nello studio comparativo europeo (Graf. 7).

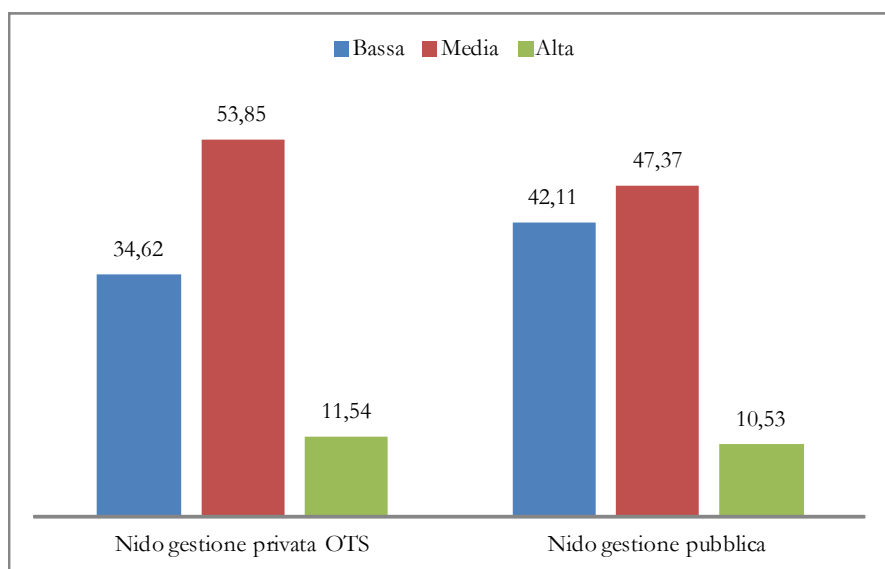


Grafico 7: livello di partecipazione (confronto tra nidi pubblici e privati OTS)

Le aspettative di partecipazione (Graf. 8) invece presentano differenze sui livelli alti di aspettative, anche in questo caso sono quasi sei i punti percentuali che distinguono le aspettative di partecipazione sui livelli alti (25,49% a fronte del 19,09%) tra i nidi a gestione privata OTS e nidi a gestione pubblica.

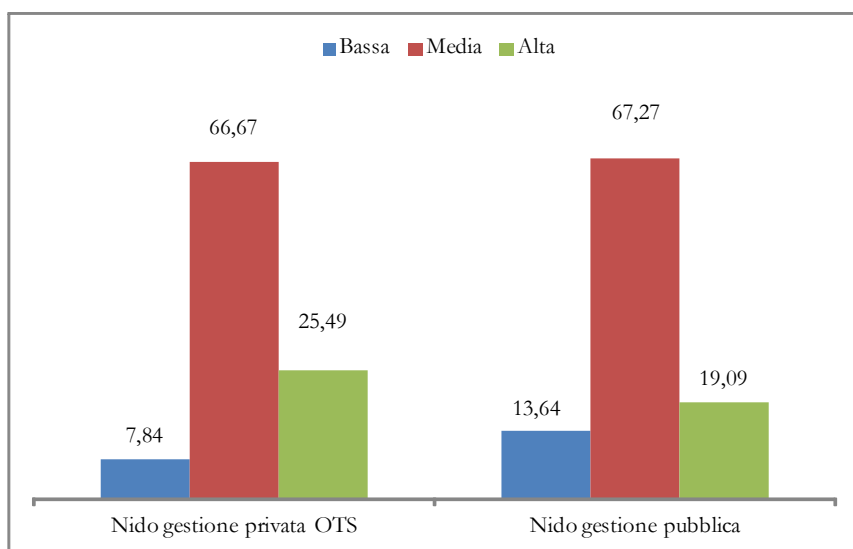


Grafico 8: aspettative di partecipazione (confronto tra nidi pubblici e privati OTS)

L'utilizzo di scale metriche consente il calcolo della media dei valori sia in riferimento al livello di partecipazione che alle aspettative. Seguendo gli spunti legati al tema della co-production è possibile vedere uno scostamento di valori rispetto alla media sia relativi al livello che alle aspettative per le due tipologie di nidi coinvolti. Un primo confronto mette in evidenza le diverse medie tra livello di partecipazione ed aspettative. Superiore di quasi due punti percentuali la media totale relativa alle aspettative di partecipazione (7,35%) rispetto a quella del livello di partecipazione (5,81%). In generale i nidi privati presentano un valore superiore sia nel livello che nelle aspettative rispetto alla media generale; si tratta pur sempre di uno scarto minimo (0,25 e 0,43%). Una chiara differenza mostra il rapporto tra nidi privati e nidi pubblici nei confronti della media generale. I nidi pubblici presentano valori, per le due variabili, sempre inferiori rispetto alla media generale (Tab. 5).

			Livello di partecipazione	Aspettative di partecipazione
Nido di provenienza	Nido a gestione privata OTS	Media	6,6	7,78
		N	52	51
		Std Deviation	2,279	1,404
	Nido a gestione pubblica	Media	5,69	7,15
		N	114	110
		Std Deviation	2,532	1,976
Totale		Media	5,81	7,35
		N	166	161
		Std Deviation	2,454	1,835

Tabella 5: livello ed aspettative di partecipazione (confronta medie)

Questa prima raccolta di dati relativa alla tipologia di partecipazione ed al livello della stessa riporta un trend simile a quello evidenziato nella ricerca proposta da Pestoff, senza però arrivare ad una netta demarcazione in termini di partecipazione tra servizi erogati dal pubblico e servizi erogati dal privato. Sembrano restare in sottofondo quei codici simbolici che contraddistinguono il terzo settore (Stanzani 1998) e che lo rendono promotore di forme di partecipazione democratica. Uno scenario che fa intravedere forme di isomorfismo organizzativo (Meyer e Rowan 1977) quale risultanza di prassi decennali di esternalizzazione di servizi che hanno via via portato il terzo settore ad acquisire maggiore dimestichezza con i linguaggi delle istituzioni pubbliche che dei cittadini fruitori dei servizi.

La fase della rilevazione, oltre che a suscitare nuovi interrogativi, ha svolto un'importante funzione di stimolo per l'avvio della sperimentazione dei primi servizi innovativi.

5. Sperimentazione dei primi servizi innovativi rivolti all'infanzia e alle famiglie

La fase di intervento si apre nel mese di maggio 2014 a seguito delle prime evidenze messe in luce dalla ricerca sui nidi pubblici e gestiti dalla Cooperativa Giardino dei Bimbi. La programmazione dei servizi nasce all'interno del tavolo operativo opportunamente costituito per affrontare le questioni tecnico operative. Il tavolo operativo prevede la partecipazione dei referenti dell'Amministrazione Comunale di Mantova (responsabili coordinamento pedagogico dei servizi), referenti dell'ASL di Mantova (responsabile area psico-sociale) e coordinatrice dei servizi della Cooperativa Giardino dei Bimbi. A seconda del servizio sperimentato è stato previsto un diverso grado di coinvolgimento delle famiglie.

Come evidenziato nei dati illustrati in precedenza, le famiglie mantovane esprimono il desiderio di servizi di natura innovativa che in prima istanza rispondano ad esigenze di flessibilità rispetto agli orari lavorativi e che abbiano un importo della retta contenuto. Il 69,4% dichiara di non riuscire a far fronte a bisogni relativi alla conciliazione mentre il 30,6% a quelli economici. Per tali ragioni la prima fase di sperimentazione si è concentrata su servizi orientati ad esigenze di conciliazione/flessibilità e servizi salva reddito in grado di definire un'offerta correlata a basso costo.

5.1 Servizi di conciliazione estiva: Baby Camp ed Estate nel Parco

I dati della ricerca appartenenti alla sezione che indaga le modalità organizzative delle famiglie, di cui fa parte anche il diario settimanale, mette in evidenza come il 60% delle famiglie intervistate dichiara di utilizzare permessi lavorativi per la cura dei propri figli ma solo il 21,7% del totale delle famiglie accede a forme di sostegno aziendale. Tra queste quella maggiormente utilizzata è la flessibilità oraria in entrata/uscita/pausa pranzo (59%) e i permessi e/o riduzione temporanea delle ore di lavoro (23,10%). Tali dati confermano la necessità di sostenere la nascita di servizi in grado di "comporsi" ed "adattarsi" ai tempi familiari e lavorativi.

La fase di sperimentazione si è aperta con la strutturazione di servizi di conciliazione per il periodo estivo per tutti i bambini della città di Mantova frequentanti e non i nidi a partire dai 20 mesi di età. Il servizio ha previsto una copertura quasi totale delle settimane estive e la possibilità di usufruire di un servizio "nido ponte" per quei genitori in attesa di effettuare l'ambientamento del figlio nella scuola dell'infanzia. Sul piano del modello gestionale, i servizi sono stati erogati utilizzando personale della Cooperativa e prevedendo un'integrazione degli spazi e dei locali. Il modello economico del servizio ha consentito di introdurre, accanto alla frequenza standard (giornata intera o part time), la possibilità di acquisto di una

“borsa ore” settimanale, *small*, *medium* e *large* da utilizzare durante tutta la settimana di frequenza del servizio e distribuibile a piacimento su tutto l’orario di apertura del servizio. Il presente format di servizio si è consolidato anche nel periodo natalizio successivo (Natale 2014). Il modello gestionale proposto consente alle famiglie di personalizzare il servizio e la frequenza alle esigenze e ai bisogni lavorativi quotidiani.

5.2 Servizi salva reddito

I servizi salva reddito rappresentano forme di conciliazione che vanno ad attenuare l’incidenza degli acquisti di beni e servizi sul bilancio familiare complessivo. La ricerca ha messo in evidenza come l’incidenza dei costi per i servizi scolastici ed extra scolastici sul bilancio familiare si attesti in media tra il 20 ed il 40%. Il dato naturalmente comprende l’acquisto di servizi per tutti i figli a carico del nucleo familiare.

Fasce di incidenza	Val. Assoluto	%	% Valida	% Cumulativa
da 0 a 20	53	30,5	38,4	38,4
da 20 a 40	60	34,5	43,5	81,9
da 40 a 50	11	6,3	8,0	89,9
oltre 50	14	8,0	10,1	100,0
Totale	138	79,3	100,1	
Missing	36	20,7		
Totale	174	100,0		

Tabella 6: Incidenza % dei costi di servizi scolastici ed extra scolastici

L’incidenza dei costi dei servizi scolastici ed extra scolastici viene letta all’interno di un contesto economico nel quale circa il 68% delle famiglie intervistate dichiarano di avere una situazione economica che si muove tra il precario⁵ (28,5%) ed il soddisfacente⁶ (39%) e di aver chiesto, per circa la metà delle famiglie, aiuti economici durante l’ultimo anno.

I servizi salva reddito hanno preso avvio nella fase di sperimentazione grazie allo start up di una convenzione per la fornitura di pannolini e prodotti della prima infanzia per tutte le famiglie, sia dei nidi pubblici che di quelli gestiti direttamente dalla Cooperativa. Alle famiglie è stata offerta la possibilità di sottoscrivere una card da poter utilizzare direttamente presso il fornitore selezionato o evadere l’ordine presso il servizio nido di riferimento. Il modello gestionale del servizio facilita la collaborazione tra fornitore, cooperative e famiglie e trasforma progressivamente il servizio nido in un Polo Famiglia, centro ed aggregatore di domanda.

⁵ Le risorse familiari non sono sufficienti e siamo sempre costretti a delle rinunce o a dei tagli di spesa.

⁶ Le risorse familiari soddisfano le esigenze principali ma talvolta siamo costretti a delle rinunce o a dei tagli di spesa.

5.3 Servizi di conciliazione per periodi brevi e/o emergenze: educatore a domicilio

La gestione dei compiti di cura durante l'arco temporale settimanale si è arricchita di dati relativi ai momenti di maggiore difficoltà nella gestione dei figli. Quasi la metà delle famiglie (42,8%) dichiarano che il momento di maggiore difficoltà nella cura dei figli si presenta durante i periodi di malattia, problematiche diverse presentano il 25% delle famiglie per le quali sono le vacanze scolastiche i momenti di maggiore difficoltà nella cura dei figli.

All'analisi dei dati sopra citati, il gruppo operativo di lavoro ha deciso di avviare la progettazione del servizio di educatore domiciliare. Tale servizio consiste nella possibilità di usufruire, dapprima per tutte le famiglie frequentanti i nidi sia pubblici che gestiti dal terzo settore, della figura di un educatore professionale selezionato e formato dalla Cooperativa Giardino dei Bimbi, in supporto ai periodi di malattia dei propri figli. L'educatore a domicilio viene accolto presso il domicilio della famiglia e mantiene con essa un rapporto *one to one*. La durata e le fasce orarie del servizio vengono costruite sui bisogni di conciliazione di ogni singolo nucleo familiare con alcune limitazioni rispetto al numero minimo e massimo di ore a disposizione. Il presente servizio ha previsto un grado di collaborazione e coinvolgimento delle famiglie più alto rispetto ai precedenti, in quanto le famiglie interessate alla sperimentazione hanno, in una fase previa, accolto presso il domicilio le educatrici domiciliari al fine di stabilire con esse una rapporto di fiducia e conoscenza. Al pool di educatrici selezionate è stato inoltre richiesto di realizzare periodi di osservazione all'interno dei singoli servizi nido.

Il servizio è attivo da gennaio 2015 e ha visto il coinvolgimento iniziale di un gruppo di venti famiglie. Inoltre i nuclei familiari hanno avanzato la richiesta di poter estendere il servizio oltre il bisogno di malattia del figlio. Il modello gestionale del servizio si avvicina molto a dinamiche di personalizzazione dello stesso pur mantenendo un ancoraggio non sulla famiglia ma sull'organizzazione di terzo settore che struttura direttamente il rapporto lavorativo con il pool di educatrici e media il rapporto di fiducia con le educatrici stesse.

6. Discussione e conclusioni

La diffusione dei dati della ricerca e la prima fase di sperimentazione dei servizi si sono concluse rilanciando l'avvio della seconda fase di progetto che vede nuovi cantieri di lavoro. Sul versante dell'indagine è attiva la rilevazione sui bisogni sociali delle famiglie di Mantova con almeno un figlio 0-6 anni (punto c). Tale rilevazione aggiunge alla precedente una sezione specifica relativa alla giustizia sociale percepita. Con questa seconda tipologia di rilevazione si chiude la fase di raccolta dei bisogni delle famiglie nella città di Mantova.

Si è invece aperta recentemente la fase di rilevazione dei bisogni delle famiglie di quei Comuni appartenenti alla rete territoriale (tavolo provinciale). Nel mese marzo 2015 si è conclusa la rilevazione dei bisogni familiari delle famiglie 0-3 anni all'interno del nido "La Sirenetta" del Comune di Bagnolo San Vito (MN). Sono stati raccolti 19 questionari a fronte di 26 famiglie iscritte. Il presente nido è un servizio di proprietà dell'Amministrazione Comunale ma esternalizzato secondo il regime della concessione.

Sul versante dell'intervento, il gruppo di lavoro operativo ha iniziato a lavorare sulla costruzione di servizi integrati. L'orientamento in tale direzione è stato conferito dai dati presenti nella prima rilevazione (punto a e b) nella quale le famiglie esprimono il desiderio di trovare all'interno del servizio nido collaborazioni con

personale specializzato, in prevalenza con il medico pediatra (38,28%) e con logopedista, psicomotricista (35,41%).

Questa continua opera di manutenzione dei sistemi di welfare e della relativa offerta di servizi è richiesta dal continuo modificarsi dei bisogni e delle risorse economiche a disposizione dalle Amministrazioni pubbliche per farvi fronte. I sistemi di welfare sono chiamati oggi a monitorare continuamente le misure di assistenza concesse ai cittadini al fine di verificare il mantenimento del diritto all'accesso di chi ne gode e di chi eventualmente ne è escluso. In tal senso vanno continuamente rivisti modalità, tempi e costi dell'erogazione dei servizi. Si tratta, in sostanza, di svolgere un lavoro di controllo e di aggiornamento, di continua modificazione, di morfogenesi del sistema, alla quale i soggetti in causa (organizzazioni pubbliche, terzo settore, imprese) sono chiamati a concorrere complessivamente (Stanzani e Pedercini 2012).

Il percorso illustrato, apre le porte ad una concezione dei servizi generati non solo dai soggetti pubblici, e non solo dai soggetti privati (organizzazioni private, non profit, volontarie etc.) ma dall'integrazione delle due. Questa cultura rivaluta il ruolo del fruitore del servizio e lo considera dunque protagonista attivo delle risposte ai propri bisogni. Questo approccio guarda ai bisogni (personali e del territorio) e al contempo alle risorse presenti al fine di rafforzarle, farle crescere, coordinarle, al limite anche di predisporne di nuove. Strategiche diventano quindi le politiche che valorizzano e sostengono il protagonismo degli attori sociali (welfare-society), tra i quali rientrano sicuramente anche le famiglie, che in questi ultimi anni si sono spesso strutturate ed organizzate con risposte *fai da te*. Famiglie che si trovano a vivere sempre di più in una società che tende a privatizzare la famiglia disconoscendole progressivamente la funzione di mediazione tra pubblico e privato, tra natura e cultura e tra lavoro produttivo e lavoro riproduttivo. Ciò che da sempre ha rappresentato il cuore delle relazioni familiari (il rapporto di coppia e di filiazione) ne costituisce oggi l'area più problematica (Di Nicola 2008).

A rafforzare tale scenario interviene il concetto di coproduzione che, mettendo in secondo piano le distinzioni di ruolo tra professionisti e utenti così come tra produttori e consumatori di servizi, ne propone invece nuove dinamiche. Ai primi viene richiesto di essere dei catalizzatori e facilitatori più che dei meri esecutori; ai secondi viene richiesto uno sforzo per l'acquisizione di nuove conoscenze ed abilità, reinvestendo nel loro capitale umano. Quest'orizzonte apre agli apporti delle reti sociali degli utenti (famiglia, amici, comunità, associazioni) e dei professionisti (organizzazioni di appartenenza, reti di pari, enti locali), per la produzione di servizi a favore dei cittadini e della comunità di riferimento.

La coproduzione non è da intendersi però come una panacea per i problemi di qualità del servizio, ma è necessaria una riflessione pubblica sulle condizioni e le risorse necessarie per garantirne una sua efficacia.

Infatti, la coproduzione difficilmente produce valore in termini di denaro e potrebbe creare disuguaglianze senza investimenti a priori nella formazione del personale e nell'individuazione di strumenti per facilitare la partecipazione di settori emarginati. Coproduzione spesso può significare cose diverse per i cittadini interessati ad avere un maggiore controllo sui servizi (e le risorse pubbliche) e per gli attori istituzionali che potrebbero essere sedotti dalla promessa di aumento dell'efficienza a fronte di tagli.

La co-production rappresenta pertanto una sfida e un'opportunità per i diversi tipi di leadership (civile, amministrativo, politico) che richiede investimento e fiducia nell'apporto della società civile.

Riferimenti bibliografici

Alford J. (2009), *Engaging Public Sector Clients. From Service Delivery to Co-production*, Palgrave Macmillan, Hampshire.

Bovaird T. (2007), *Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services*, *Public Administration Review*, vol.67, n.5, 846-860.

Bovaird T., Löffler E. (2012), *From engagement to co-production: how users and communities contribute to public services*, in Pestoff V., Brandsen T., Verschuere B. (a cura di), *New Public Governance, the Third Sector and Coproduction*, Londra, Routledge.

Brandsen T., Honingh M. (2014), *Distinguishing different types of co-production: renewing our understanding of the classics*, Paper for the EGPA Conference 2014, Speyer, Germany.

Brandsen T., Pestoff V. (2008), *Coproduction, the third sector and the delivery of public services. An introduction*, in Pestoff V., Brandsen T. (a cura di), *Coproduction. The Third Sector & the Delivery of Public Services*, Londra, Routledge.

Brandsen T., Pestoff V., Verschuere B. (2012), *Coproduction as a maturing concept*, in Pestoff V., Brandsen T., Verschuere B. (a cura di), *New Public Governance, the Third Sector and Co-production*, Londra, Routledge.

Brudney, J.L., England, R.E. (1983), *Towards a Definition of the Coproduction Concept*, *Public Administration Review*, 43, 1, 59-65.

Cataldi L. (2012), *Coproduzione: una chiave di lettura pragmatica per ripensare la participatory governance*, XXVI Convegno SISP, Facoltà di Scienze Politiche Università Roma Tre, 13-15 Settembre 2012.

Di Nicola P. (2008), *Famiglia: sostantivo plurale*, Milano, FrancoAngeli.

Di Nicola P., Stanzani S. (2007), *Reti sociali primarie e capitale sociale*, in P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Terzo settore, mondi vitali e capitale sociale*, Milano, FrancoAngeli, 91-137.

Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L. (2008), *Reti di prossimità e capitale sociale in Italia*, Milano, FrancoAngeli.

Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L. (2010a), *Forme e contenuti delle reti di sostegno. Il capitale sociale a Verona*, Milano, FrancoAngeli.

Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L. (2010b), *Reticoli di prossimità e capitale sociale a Verona*, *Sociologia e Politiche Sociali*, vol. 13, n. 1, 113-155.

Di Nicola P., Stanzani S., Tronca L. (2010c), *Relazioni di sostegno e capitale sociale in Italia*, *Rassegna di servizio sociale*, vol. 49, n. 1, 30-67.

Di Nicola, P., Stanzani, S., Tronca, L. (2011), *Capitale sociale e benefici pubblici: reti di prossimità e cicli di vita della famiglia*, in Donati P., Colozzi I., *Il Valore aggiunto delle relazioni sociali*, numero monografico, *Sociologia e politiche sociali*, 14, 1, 23-69.

Di Nicola, P., Stanzani, S. e Tronca, L. (2011), *Personal Networks as Social Capital: a Research Strategy to Measure Contents and Forms of Social Support*, *Italian Sociological Review*, 1, 1, 1-15, 2011.

Donati P. (1991), *Teoria relazionale della società*, Milano, FrancoAngeli.

- Donati P. (2003), *Famiglia e culture del benessere*, Sociologia delle politiche familiari, 31-68.
- Donati P. (a cura di) (2006), *Sociologia. Una introduzione allo studio della società*, Padova, Cedam.
- Donati P. (2011), *Sociologia della riflessività. Come si entra nel dopo-moderno*, Bologna, Il Mulino.
- Donati P., Martignani L., (2015), *Towards a New Local Welfare: Best Practices and Networks of Social Inclusion*, Bologna University Press.
- Easton D. (1965), *A System Analysis of Political Life*, New York, Wiley & Sons.
- Ferrucci F. (2010), *Capitale sociale e partnership tra pubblico, privato e terzo settore*, (vol. 2), Milano, FrancoAngeli.
- Kiser L., Percy S. L. (1980), *The Concept of Coproduction and Its implication for Public Service Delivery*, paper presentato all'Annual Meeting dell'American Society for Public Administration, San Francisco, 13-16 Aprile.
- Iress (a cura di) (2008), Rapporto di ricerca "Servizi educativi e famiglie nel Comune di Casalecchio di Reno: soddisfazione, aspettative ed esigenze".
- Löffler E. (2009), *Why co-production is an important topic for local government*, Governance International, Birmingham.
- Meyer J., Rowan B. (1977), *Instituzionalized organizations: formal Structure as Myth and Ceremony*, American Journal of Sociology, 83.
- Needham C. (2008), *Realising the Potential of Co-production: Negotiating Improvements in Public Services*, Social Policy and Society, Volume 7, April 2008, 221 – 231.
- Needham C. (2012), *Co-production: an emerging evidence base for adult social care transformation*, Research briefing, Social Care Institute for Excellence.
- Normann R. (1984), *Service Management: Strategy and Leadership in Service Businesses*, Wiley, Chichester, UK.
- Olson M. (1965), *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*, Harvard University Press.
- Orlandini M. (2013), *Co-produrre servizi di welfare: semantiche ed esempi per il contesto italiano*, Sociologia e Politiche Sociali, vol. 16, 3/2013, 111-134.
- Orlandini M., Rago S. e Venturi P. (2014), *Co-produzione - Ridisegnare i servizi di welfare, short paper*, Aiccon Ricerca.
- Osborne S.P. (2010), *Delivering Public Services: Time for a new theory?*, Public management Review, Vol. 12, n. 1, 1-10.
- Ostrom E. (1996), *Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy and Development*, World Development, vol. 24, n. 6, 1073 - 1087
- Ostrom E. (2009), *Beyond Markets and States: Polycentric Governance of Complex Economic Systems*, Workshop in Political Theory and Policy Analysis, Indiana University, Bloomington, IN 47408, and Center for the Study of Institutional Diversity, Arizona State University, Tempe, AZ, U.S.A. Contemporary.

- Parks R.B., et al (1981), *Consumers as Coproducers of Public Services: Some Economic and Institutional Considerations*, Policy Studies Journal, vol. 9, n. 7, 1001–1011.
- Percy, S. L. (1984), *Citizen participation in the co-production of urban services*, Urban Affairs Quarterly, 19, 4, 431–446.
- Pestoff V. (1998), *Beyond the Market and State*, Aldershot, UK: Ashgate.
- Pestoff V. (2008), *Democratic Governance: co-production, the Third Sector and Citizen Participation in the Provision of Social Services*, paper presentato alla CINEFOGO Midterm Conference on European Citizenship – Challenges & Consequences, Roskilde University Center, Danimarca, 1-3 Giugno 2007
- Pestoff V. (2012), *Co-Production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence*, Voluntas, 23, 4, 1102-1118.
- Pestoff V., Brandsen T., Verschuere B. (eds.) (2012), *New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*, Londra, Routledge.
- Prandini R., Sabel C.F. (a cura di) (2013), *Personalizzare il welfare*, numero monografico di Sociologia e politiche sociali, 16, 1.
- Prandini R., Tronca L., (2008), *Con i tempi che corrono... Strategie educative e risorse sociali delle famiglie a Parma*, Roma, Carocci.
- Rich R. (1981), *Interaction of the voluntary and governmental sectors: Toward an understanding of the coproduction of municipal services*, Administration and Society, vol. 13, 59-76.
- Rossi G., Boccacin L. (a cura di) (2007), *Capitale sociale e partnership tra pubblico, privato e terzo settore*, (vol. 1), Milano, FrancoAngeli.
- Sharp E. (1980), *Toward a New Understanding of Urban Services and Citizen Participation: The Co-production Concept*, Midwest Review of Public Administration, 14, 105-118.
- Stanzani S. (1998), *La specificità relazionale del terzo settore*, Milano, FrancoAngeli.
- Stanzani S. (2007), *Culture e cure del benessere*, Verona, QuiEdit.
- Stanzani S., Pedercini C. (a cura di) (2012), *Progetti sociali riflessivi nel "nuovo welfare"*, Verona, QuiEdit.
- Tronca L. (2007), *L'analisi del capital sociale*, Padova, CEDAM.
- Verschuere B., Brandsen T., Pestoff V. eds. (2012), *Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda*, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 23, 4.
- Whitaker G.P. (1980), *Coproduction: Citizen Participation in Service Delivery*, Public Administration Review, vol. 40, 240-246.
- Wilson R. (1973), *Political Organisation*, New York, Basic Books.