



SCHEDA INFORMATIVA: co-produzione

1. Cos'è la co-produzione?

ENIL definisce la co-produzione come una serie di pratiche di lavoro inclusive tra “esperti per esperienza” e organizzazioni. Si tratta di partenariato e collaborazione alla pari tra parti che si impegnano per migliorare la fornitura di servizi. Ogni soggetto coinvolto nel processo della co-produzione viene valorizzato, rispettato e ascoltato da chi si occupa di progettazione, sviluppo e distribuzione. La co-produzione migliora i servizi e le collettività e può rendere la vita indipendente una realtà per tutti.

2. Come nasce la co-produzione?

Il termine “co-produzione” è nato presso l’Università dell’Indiana per descrivere i rapporti tra i quartieri e i servizi di polizia locali. In seguito, è stato applicato all’ambito sanitario per sottolineare l’importanza della collaborazione tra professionisti e utenti, nell’assicurare che le esigenze dei pazienti siano soddisfatte. L’avvocato civilista Edgar Cahn ha elaborato il termine per dimostrare l’importanza dei sistemi di supporto a livello di collettività, arrivando infine a individuare nella co-produzione un fattore chiave per il miglioramento di un sistema economico. L’impiego di processi co-produttivi in diversi sistemi e ambienti è già stato documentato, ma è importante riconoscere che i principi fondamentali della co-produzione possono essere integrati in ogni tipo di servizio e, se applicati correttamente, possono produrre risultati positivi.

3. A cosa serve la co-produzione?

La situazione attuale di molti utenti di servizi è caratterizzata da esclusione, isolamento e diminuzione delle opportunità di vita. Seppur siano rilevati piccoli passi di miglioramento, bisogna essere onesti e riconoscere la necessità che c’è ancora tanto da fare. Decisioni centralizzate e rapporti tesi sono fenomeni fin troppo diffusi. Le prime riguardano ad esempio processi orientati al risultato in cui il coinvolgimento delle collettività è minimo,

ENIL Bruxelles

Rue de l’Industrie, 10 – 1000 Bruxelles, Belgio

tel: 0032 (0)2 893 25 83; sito web: www.enil.eu; e-mail: secretariat@enil.eu



sia nella progettazione che nella decisione degli obiettivi. Per i secondi, invece, si può fare l'esempio del contrasto tra professionisti e utenti: gli uni finiscono per considerare gli altri un ostacolo, creando la cosiddetta cultura "noi e loro". La maggior parte delle persone che usano i servizi sociali esigono opportunità eque ai loro concittadini ma, nella maggioranza dei casi, queste vengono loro negate fin dall'inizio. Si può sostenere che la co-produzione possa aiutare ad attenuare alcune disuguaglianze esistenti nella progettazione e fornitura dei servizi, contribuendo ad abbattere le barriere innalzate dalla società. Tuttavia, la co-produzione non deve essere vista come l'*unico* processo in grado di garantire un cambiamento positivo. Vista la riduzione delle risorse e i rapporti problematici tra i soggetti che occupano posizioni decisionali e gli utenti dei servizi, è il momento di porre i principi della co-produzione alla base di un sistema di supporto olistico e di affrontare la mancanza di partecipazione attiva.

4. Quali sono i principi fondamentali della co-produzione?

- Riconoscere che ciascun individuo è un membro stimato e rispettato del servizio; ognuno ha un ruolo e una responsabilità nell'assicurare che il servizio fornito sia efficace. A tal fine è necessario ricordare che gli utenti di servizi sono, nella maggioranza dei casi, risorse emarginate che devono essere pienamente incluse e coinvolte.
- La co-produzione riguarda l'innovazione. Ciò significa ripensare i processi attuali e riscoprire l'importanza del dialogo, di obiettivi condivisi e di sistemi pienamente inclusivi. Noi, come società, dobbiamo cambiare il modo in cui i servizi sono pensati e smettere di vedere le persone come meri "destinatari".
- La co-produzione promuove lo spostamento dell'equilibrio di potere e responsabilità dai soli professionisti e il riconoscimento che ogni è un individuo e che faccia parte integrante del servizio lavorando tutti insieme in un partenariato paritario.
- C'è un dibattito aperto che suggerisce che la co-produzione permette di attuare misure economicamente vantaggiose, visto che produce risultati efficaci per il servizio, ed è perciò meno probabile che le misure falliscano o debbano essere riprogettate.

La tabella sottostante mostra i vari esiti che si ottengono quando vengono create diverse collaborazioni:

Tratta da *Beyond Engagement and participation, user and community co-production of services*¹, un report di Tony Bovaird per il Carnegie Trust, commissione allo sviluppo delle comunità rurali.

	I professionisti come soli pianificatori del servizio	Utenti, collettività e professionisti come co-pianificatori del servizio	Nessun professionista coinvolto nella pianificazione del servizio
I professionisti come soli fornitori del servizio	Tradizionale fornitura professionale del servizio	Fornitura professionale del servizio: utenti e collettività coinvolti nella pianificazione e progettazione	Servizi su misura richiesti dagli utenti e forniti dai professionisti
Professionisti/utenti, collettività come co-fornitori del servizio	Co-fornitura, da parte degli utenti, di servizi progettati dai professionisti	Piena co-produzione tra utenti, collettività e professionisti	Fornitura dei servizi da parte di utenti e collettività con bassa pianificazione o progettazione formale/professionale
Utenti e collettività come soli fornitori del servizio	Fornitura, da parte di utenti e collettività, di servizi pianificati dai professionisti	Fornitura, da parte di utenti e collettività, di servizi co-pianificati o co-progettati	Fornitura autogestita da parte della collettività

5. Cosa può essere confuso con la co-produzione?

Per una co-produzione di successo tra fornitori e utenti è essenziale che tutte le parti coinvolte beneficino di una collaborazione alla pari. Detto questo, sono necessarie un'attenta pianificazione e riflessione. Gli utenti o gli "esperti per esperienza" si trovano spesso davanti alla difficile situazione di essere coinvolti in un processo co-produttivo

¹ "Oltre il coinvolgimento e la partecipazione: la co-produzione dei servizi da parte di utenti e comunità".



che è, in apparenza, positivo e stimolante; tuttavia, la loro partecipazione è limitata, così come la loro responsabilità. Quest'esempio sottolinea come gli utenti vengano spesso emarginati e svincolati, una volta ascoltata la loro opinione. Gli individui che partecipano volontariamente alla co-produzione non vengono ripagati per il loro tempo e i loro sforzi, a differenza di dipendenti e consulenti e diventa evidente che i principi della co-produzione non vengono sempre applicati.

Inoltre, una consulenza può spesso essere scambiata per co-produzione. Nell'ambito di una consulenza, i gruppi che è difficile raggiungerli vengono contattati e coinvolti nelle fasi iniziali della co-produzione, ma in seguito non vengono più informati sul come il loro contributo viene sviluppato e non vengono neanche messi al corrente di come le loro conoscenze abbiano influenzato i risultati. Quindi, non si può sostenere che i professionisti e i dipendenti che progettano e distribuiscono servizi, usufruendo di un contributo minimo da parte degli utenti, impieghino strategie di co-produzione. Per avere una reale co-produzione, sono richieste una co-pianificazione e una co-progettazione alla pari in tutte le fasi.

6. Come è la co-produzione in pratica?

“Co-produzione significa offrire servizi pubblici instaurando rapporti reciproci e alla pari tra i professionisti, gli utenti, le loro famiglie e i loro vicini di casa. Quando le attività vengono co-prodotte in questo modo, tanto i servizi quanto le collettività diventano uno strumento di cambiamento molto più potente.”

NESTA, “The Challenge of Co-production”

“Assicurare che le organizzazioni dei disabili (DPO) e i disabili stessi siano al centro di tutti i provvedimenti e i dibattiti che ci riguardano; assicurare una co-produzione concreta, con risorse adeguate e accessibile insieme alle persone disabili e alle DPO a livello locale, regionale e nazionale su tutte le questioni che ci riguardano...”

UK Disabled People's Manifesto: Reclaiming Our Futures



Case study:

La *Caledonia Housing Association* ha pubblicato un *case study* sulla co-produzione a proposito del suo servizio di assistenza a domicilio. L'associazione ha capito che, per creare e sviluppare collettività attive, è necessario coinvolgere sia i residenti che i cittadini in senso più ampio, migliorando la qualità della vita e la sostenibilità attraverso la co-produzione. La *Caledonia Housing Association* è riuscita nel suo intento attraverso soprattutto un cambiamento alla cultura organizzativa, e riconoscendo il bisogno di includere tutti i membri e di assicurare un coinvolgimento costante. L'obiettivo è stato raggiunto con incontri periodici, sondaggi, questionari e gruppi di lavoro tramite il comitato di quartiere. Inoltre, dopo aver completato un'area e aver verificato la soddisfazione delle parti, tutti i soggetti coinvolti co-pianificavano l'intervento successivo.

<<http://www.reshapingcaredundee.org.uk/documents/casestudy-volunteers-caledoniahousingassociation.pdf>>

Case study:

La *KeyRing*, un'associazione che supporta le persone disabili verso una vita indipendente, rappresenta un esempio unico di co-produzione tra utenti, volontari e dipendenti. Tutti i residenti nella comunità di supporto diventano automaticamente membri della rete *KeyRing*, che restituisce la responsabilità a chi utilizza i servizi. Così, gli utenti possono condividere abilità e talenti con gli altri e con le comunità di appartenenza. *KeyRing* incoraggia gli individui a essere membri attivi della collettività. Ciascun membro si relaziona con gli operatori di sostegno e con i coordinatori della rete di supporto per richiedere finanziamenti e gestire campagne di miglioramento dei loro quartieri. Inoltre, i membri sono coinvolti nelle decisioni che riguardano i servizi di *KeyRing* e vengono valorizzati per il loro contributo.

<<http://www.keyring.org/Home>>

Quando si ricorre alla co-produzione, è importante che i suoi principi siano applicati in tutte le questioni. Tutti gli individui nella società devono essere riconosciuti e considerati parte integrante della società, le persone devono essere tutte trattate in modo paritario e poter contribuire in misura pari e le reti sociali devono essere create, rafforzate e coltivate. Se la co-produzione è realizzata correttamente, i soggetti coinvolti saranno considerati risorse con valori, abilità e conoscenze che possono migliorare la

ENIL Bruxelles

Rue de l'Industrie, 10 – 1000 Bruxelles, Belgio

tel: 0032 (0)2 893 25 83; sito web: www.enil.eu; e-mail: secretariat@enil.eu



progettazione e la fornitura dei servizi. Inoltre, le organizzazioni e i servizi potranno valutare la propria “cultura del lavoro” e assicurarsi di soddisfare le esigenze degli utenti che usano i loro servizi.

Approfondimenti (in inglese)

NESTA, *The Challenge of Co-production*

<http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/the_challenge_of_co-production.pdf>

Think Local Act Personal, co-produzione

<http://www.thinklocalactpersonal.org.uk/Browse/Co-production/National_Co-production_Advisory_Group/>

Clenton Farquharson, blogger sulla co-produzione

<<http://clentonfarquharson.co.uk/2012/04/03/the-insight-in-to-true-co-production/>>