

Morlacchi Editore *U.P.*

Andrea Tittarelli

Amministrazione Condivisa e Service Design

*Manuale sulle nuove forme di conduzione
delle funzioni pubbliche nel contesto umbro*

Morlacchi Editore U.P.

Prima edizione: 2024

ISBN/EAN: 978-88-9392-497-9

Copyright © 2024 by Morlacchi Editore, Perugia. Tutti i diritti riservati.

È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, compresa la copia fotostatica, non autorizzata.

Finito di stampare nel mese di marzo 2024 presso la tipografia Logo spa, via Marco Polo 8, Borgoricco (PD).

Mail to: redazione@morlacchilibri.com | www.morlacchilibri.com

Indice

<i>Chi vuole partecipare alzi la mano. Prefazione di Vincenzo Di Maria</i>	9
<i>Introduzione. L'Amministrazione Condivisa, elementi di visione generale e quadro normativo locale</i>	13
Capitolo I. Compendio della procedura amministrativa di co-programmazione	17
Capitolo II. Service Design e co-programmazione – <i>Quadro dei bisogni</i>	21
1. Ambiente e bisogni fisiologici	26
2. Ambiente e bisogni di sicurezza	28
3. Ambiente e bisogni di appartenenza sociali	31
4. Ambiente e bisogni di stima (e autostima)	32
5. Ambiente e bisogni di autorealizzazione	33
Capitolo III. Compendio della procedura amministrativa di co-progettazione	35
Capitolo IV. Service Design e co-progettazione – <i>Gli strumenti Profilo dell'utente, Schema del valore e Modello del servizio</i>	43
1. <i>Il Profilo dell'utente</i>	45
1.1 Le "attività" degli utenti	45
1.2 Problemi degli utenti	46
1.3 Benefici degli utenti	46
1.4 Note per una buona profilatura	47
2. <i>Lo Schema del valore</i>	48
2.1 Prodotti e servizi	48
2.2 Risolutori	49
2.3 Fattori di beneficio	49
2.4 Promemoria per uno schema appropriato	50
3. <i>Correlazione</i>	50
4. <i>Il Modello del servizio</i>	51
4.1 <i>Il Profilo dell'utente</i>	52

4.2	<i>Lo Schema del valore</i>	52
4.3	<i>Canali</i>	53
4.4	<i>Relazioni con gli utenti</i>	54
4.5	<i>Flussi dei ricavi</i>	54
4.6	<i>Risorse chiave</i>	55
4.7	<i>Attività chiave</i>	56
4.8	<i>Partnership chiave</i>	56
4.9	<i>La struttura dei costi</i>	57
5.	<i>Peculiarità del Modello del servizio nel settore nonprofit</i>	57
	<i>Conclusioni</i>	65
	<i>Spunti comparativi su scala internazionale – l’ingaggio del terzo settore nella generazione delle politiche per il benessere dei finlandesi. Postfazione di Katja Vayrynen</i>	67
	<i>Bibliografia e sitografia</i>	71