



INDICE

PREFAZIONE.....	XI
-----------------	----

CAPITOLO I

LA CO-PRODUZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI

1. Il contesto di riferimento.....	1
2. Elementi definatori.....	3
2.1. <i>La prospettiva del management pubblico</i>	4
2.2. <i>La prospettiva del public service management</i>	22
3. I recenti sviluppi del dibattito dottrinario.....	33

CAPITOLO II

PARADIGMI MANAGERIALI E RUOLO DEL DESTINATARIO DEI SERVIZI PUBBLICI

1. I paradigmi manageriali come chiave interpretativa dei processi produttivi pubblici.....	43
2. La Burocrazia.....	49
3. Il New Public Management.....	55
4. I paradigmi manageriali post-NPM.....	61
5. Una visione di sintesi.....	70

CAPITOLO III

LA MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI SERVIZI PUBBLICI CO-PRODOTTI

1. La misurazione nel ciclo della performance.....	73
2. Attività e criticità.....	80
3. Elementi costitutivi della misurazione.....	85
3.1. <i>Stakeholders</i>	88
3.2. <i>Grado di formalità</i>	90

3.3. <i>Tipo di focus sul processo</i>	92
3.4. <i>Tipo di focus sul prodotto</i>	94
3.5. <i>Unità di analisi</i>	98
3.6. <i>Grado di soggettività</i>	100

CAPITOLO IV

UN CASO DI STUDIO

1. Il metodo del caso di studio	103
1.2. <i>Il disegno della ricerca</i>	106
2. Lo sviluppo del caso	113
2.1. <i>Il controllo di vicinato in un comune toscano</i>	114
2.2. <i>La misurazione della performance del CdV</i>	119
3. Analisi del caso	129
CONCLUSIONI	143
BIBLIOGRAFIA	149
SITOGRAFIA	160

