

Indice

Introduzione	7
--------------	---

Parte I

Una prospettiva di cambiamento innovazione nei servizi pubblici del welfare locale

1. Il mondo del Welfare locale e il fabbisogno di cambiamento e innovazione, di Giovanni Fosti e Eleonora Perobelli	13
1.1. Come cambia il welfare locale? Dati e prospettive sulla società italiana e l'evoluzione dei bisogni dei cittadini	13
1.1.1. <i>Il contesto demografico: istantanea e proiezioni</i>	14
1.1.2. <i>Le nuove famiglie</i>	16
1.1.3. <i>Il ruolo delle donne nelle nuove famiglie</i>	17
1.1.4. <i>Anziani non autosufficienti: modalità di risposta al bisogno di Long Term Care</i>	23
1.1.5. <i>Anziani non autosufficienti: modalità di risposta al bisogno di Long Term Care</i>	26
1.1.6. <i>Nuove emergenze: Neet, rifugiati e richiedenti asilo</i>	30
1.2. I trend di cambiamento del prossimo futuro. Che cosa ci insegna il welfare europeo?	33
1.2.1. <i>Erosione delle risorse pubbliche</i>	34
1.2.2. <i>Maggiore instabilità del mercato del lavoro</i>	34
1.2.3. <i>Invecchiamento della popolazione</i>	35
1.2.4. <i>Aumento degli arrivi di migranti, richiedenti asilo e profughi</i>	36
1.2.5. <i>Disuguaglianze (all'interno e tra i paesi)</i>	37
1.2.6. <i>Società sempre più interconnessa e globalizzata</i>	37
1.2.7. <i>Urbanizzazione</i>	38
1.2.8. <i>Diversificazione delle strutture familiari</i>	38
1.2.9. <i>Digitalizzazione</i>	39

1.2.10. <i>Cambiamenti epidemiologici</i>	39
1.3. Come reagire al cambiamento? Prospettive di innovazione per gli enti locali	40
2. Paradigmi di innovazione per i servizi di welfare locale: servizi, service management e innovazione, di Sara Berloto e Giovanni Fosti	45
2.1. Un cambio di paradigma: dalle prestazioni ai servizi	45
2.2. Il service management: le leve di service management nel welfare locale	47
2.3. L'innovazione nel management dei servizi: review della letteratura	51
2.4. Il passaggio alla social innovation: review della letteratura	54
3. La sostenibilità nei servizi welfare: quali prospettive?, di Elisabetta Notarnicola e Eleonora Perobelli	63
3.1. Perché parlare di sostenibilità nei servizi di welfare	63
3.2. Le prospettive sulla sostenibilità dalla letteratura su <i>Social Innovation</i> e di innovazione dei servizi	65
3.2.1. <i>La letteratura legata al finanziamento e alla sostenibilità della Social Innovation: il ruolo degli enti pubblici</i>	65
3.2.2. <i>La letteratura legata alla replicabilità della Social Innovation</i>	67
3.2.3. <i>Alcune considerazioni di sintesi</i>	68
3.3. Le prospettive sulla sostenibilità dalla letteratura business	38
3.3.1. <i>Ambientale</i>	69
3.3.2. <i>Economico-finanziaria</i>	70
3.3.3. <i>Sociale</i>	70
3.3.4. <i>La Triple Bottom Line</i>	70
3.3.5. <i>Quali business models per raggiungere la sostenibilità?</i>	71
3.4. Lezioni utili per il dibattito sulla sostenibilità della Social Innovation	71

Parte II

Il processo di innovazione

4. Che cosa porta all'innovazione? Origini, fattori abilitanti e supporto al processo di innovazione: alcune lezioni pratiche, di Elisabetta Notarnicola e Eleonora Perobelli	77
4.1. Che cosa spinge i soggetti coinvolti nel welfare locale a ricercare soluzioni innovative?	79
4.2. Condizioni e fattori abilitanti per avviare e supportare processi di innovazione	82

4.2.1. <i>Gli elementi di contesto che supportano i processi di innovazione</i>	83
4.2.2. <i>Le competenze che supportano i processi di innovazione</i>	83
4.2.3. <i>Le azioni manageriali a supporto dei processi di innovazione</i>	84
4.3. Quali ruoli sono necessari per sostenere processi di innovazione?	84
4.4. Che cosa porta all'innovazione?	86
5. Una proposta di metodo per mappare, analizzare e supportare l'innovazione nei servizi , di <i>Sara Berloto, Giovanni Fosti, Elisabetta Notarnicola, Eleonora Perobelli</i>	89
5.1. Una proposta di metodo	89
5.1.1. <i>Guardare al modello di servizio</i>	90
5.1.2. <i>Guardare agli elementi di innovazione</i>	93
5.1.3. <i>Guardare alla sostenibilità</i>	95
5.2. Il caso delle innovazioni promosse da Welfare in Azione: l'innovazione sociale come strategia sul tema della vulnerabilità	95
5.2.1. <i>Raccolta dati e disegno di ricerca</i>	97
Parte III	
Casi di innovazione di welfare locale in Lombardia sul tema della vulnerabilità	
6. Facilitare l'innovazione sociale: il caso di Fondazione Cariplo , di <i>Elisa Ricciuti e Sara Berloto</i>	103
6.1. Le fondazioni e l'innovazione sociale	103
6.2. Il contesto italiano: Fondazione Cariplo	105
6.3. Welfare di Comunità e Innovazione	106
6.4. Come si è declinata l'innovazione	107
6.5. Conclusioni	108
7. Quali lezioni rispetto ai modelli di servizio, all'innovazione promossa e alla sostenibilità? Otto casi di innovazione per intervenire rispetto alla vulnerabilità , di <i>Sara Berloto e Elisabetta Notarnicola</i>	113
7.1. Welfare in Azione: 8 casi per intervenire sulla vulnerabilità	113
7.1.1. <i>La prospettiva di analisi sui casi scelti</i>	114
7.1.2. <i>Il concetto di vulnerabilità</i>	114
7.2. I modelli di servizio che emergono	115
7.3. Prospettive di innovazione sulla vulnerabilità	116
7.3.1. <i>Quali value proposition per la vulnerabilità?</i>	116
7.3.2. <i>Quali relazioni per la vulnerabilità?</i>	117
7.3.3. <i>Quale modello di servizio per la vulnerabilità?</i>	118
7.3.4. <i>L'elemento tecnologico per la vulnerabilità</i>	119

7.4. Visioni e strategie per la sostenibilità dei progetti	119
7.5. Lezioni dei casi analizzati	121
8. Welfare in Azione: casi di innovazione sul tema della vulnerabilità sociale , di <i>Sara Berloto, Elisabetta Notarnicola, Eleonora Perobelli</i>	123
8.1. Welfare in Azione: gli 8 casi analizzati	123
Gli Autori	133