Introduzione

di *Giovanni Fosti* e *Elisabetta Notarnicola*

A partire dagli anni 2000, si è diffuso in ambito welfare (e non solo) il concetto di *social innovation,* utilizzato come termine generale per indicare diversi aspetti dell'innovazione. Ad esempio:

1. L'impatto che si realizza sulle politiche sociali (Mariann, Krisztina, 2018),
2. La relazione con la crisi economica, le iniziative di *austerity* e *retrenchement* in atto nel settore pubblico (Grisolia, Ferragina, 2015),
3. L'impatto sui modelli di governance nel welfare ed in particolare sugli equilibri tra pubblico e privato (Jenson, 2015),
4. La relazione con accountability, diritti, equità e partecipazione diretta dei cittadini ecc.. (Voorberg et al., 2015),
5. L'impatto sui modelli di servizi alla persona (Mulgan et al.,2007).

Si è affermato in pochi anni un discorso collettivo in cui l'argomentazione circa la necessità di innovazione viene abbinata ai temi della crisi del welfare, della scarsità delle risorse pubbliche, del coinvolgimento e ruolo attivo di soggetti del terzo settore, delle possibilità derivanti dall'introduzione di nuove tecnologie e dell'introduzione di nuove soluzioni per i cittadini. In particolare, con riferimento alle riflessioni su crisi economica, *retrenchement* e *austerity* da un lato, e quelle sull'espansione dei bisogni della popolazione e della società da un altro, la *social innovation* viene spesso proposta come la soluzione per risolvere l'annoso *trade-off* tra bisogni sociali crescenti (per intensità e varietà) e risorse pubbliche scarse (in diminuzione o non espandibili) intendendola come un modo per fare "*more with less*" (Eddy, 1994) o attivare e riorientare risorse già esistenti (sia pubbliche che private; Cunningham, James, 2009). Questo perché l'innovazione è spesso proposta e percepita come una soluzione "migliore" rispetto ai

sistemi di welfare tradizionali, in contrapposizione alla loro presunta inefficienza ed inefficacia nell'affrontare nuove complesse sfide.

Se queste sono le premesse logiche (e spesso retoriche) della rilevanza della *social innovation* rispetto al settore welfare, rimangono alcune ambiguità da chiarire affinché questo paradigma sia effettivamente utilizzato positivamente per lo sviluppo del settore. Emergono di conseguenza tre diversi punti di attenzione.

Il primo riguarda il tema dei servizi: l'osservazione del caso italiano ci dice che il sistema di welfare si è basato nel tempo su prestazioni destinate a specifici gruppi di cittadini rispondenti a criteri predeterminati. Il passaggio a concetti di innovazione implica prima ancora un passaggio dal tema delle prestazioni a quello dei servizi. Anche il concetto di social innovation stesso deriva da quello di innovazione di servizio. Che cosa vuol dire allora parlare di servizi e cosa significa promuovere innovazione in questa prospettiva?

Il secondo tema riguarda il concetto di innovazione stesso. Che cosa consideriamo innovativo? Questo termine è stato spesso abusato e utilizzato per vestire di una nuova prospettiva esperienze le più svariate, talvolta anche con caratteristiche molto simili a quanto fatto in passato.

Il terzo introduce il tema della sostenibilità. Se il punto di partenza è collegato alla ricerca di risposte ad un trade-off tra risorse disponibili e obiettivi da raggiungere, ci si aspetterebbe che le innovazioni ricercate siano in grado di contribuire alla sostenibilità del sistema, all'utilizzo diverso delle risorse o all'attivazione di fonti aggiuntive. Questi aspetti vengono però spesso tralasciati quando si parla di *social innovation* e poco si conosce rispetto ai modelli di sostenibilità perseguiti.

Questo Rapporto vuole quindi approcciare il tema dell'innovazione (sociale) nei servizi pubblici di welfare introducendo le tre prospettive appena descritte: la prospettiva di management dei servizi, l'analisi del concetto di innovazione e l'introduzione del tema della sostenibilità. Il primo sforzo sarà quello di illustrare perché introdurre la prospettiva di servizio, di innovazione e di sostenibilità (Parte I) per discutere la visione e il razionale strategico a monte della possibilità di impegnarsi in percorsi di innovazione. Nella Parte II si discuterà il tema della progettazione e dell'analisi di esperienze di innovazione per interrogarsi rispetto a come svilupparle e supportarle. Nella Parte III si presenteranno dei casi che, a partire da esperienze orientate ad uno stesso obiettivo di politiche sociali (la vulnerabilità), mostrano diversi modelli di servizio, di innovazione e di sostenibilità.

I contenuti presentati in questo Rapporto presentano due anime. Da un lato si è cercato di presentare in modo esaustivo ma sintetico il dibattito accademico oggi esistente circa il futuro del welfare e il ruolo dell'innovazione con tutte le sue sfaccettature. Dall'altro si fa riferimento ad una base empirica molto ampia

di casi di innovazione nel settore in modo da fornire esempi e evidenze rispetto alle tesi sostenute. Oltre ai casi presentati nel dettaglio nella Parte III del Rapporto, nei capitoli precedenti si fa riferimento ad altre 30 esperienze di innovazione nel welfare locale, sia italiane che da altri paesi europei. Nel complesso vengono quindi presentati casi di innovazione derivanti dal programma "Welfare in Azione" di Fondazione Cariplo[1]; casi derivanti dalla ricerca Future of Welfare (2017, CERGAS SDA Bocconi) e dal percorso di accompagnamento a Regione Lombardia per il supporto alla programmazione locale delle politiche sociali (2015-2016, CERGAS SDA Bocconi).

[1] Gli autori desiderano ringraziare Guido Ciceri, Annamaria di Bartolo (per #Oltreiperimetri), Veronica Borroni (per Archimedes), Angelo Stanghellini (per Fare Legami), Massimo Bevilacqua, Luca Verri (per Più segni positivi), Donatella Barberis, Marta Giorgi (per Welfare Lodigiano di Comunità), GianPietro Pezzoli (per #genera_azioni), Valentina Ghetti (per #VAI), Sandro Massi (per Revolutionary Road), Monica Villa e Beatrice Fossati per Fondazione Cariplo. Gli autori ringraziano inoltre i colleghi CERGAS SDA Bocconi e SDA Bocconi che hanno supportato questo lavoro.

Bibliografia

Cunningham, I., & James, P. (2009). The outsourcing of social care in Britain: what does it mean for voluntary sector workers?. Work, employment and society, 23(2), 363-375.

Dainienė, R., Dagilienė, L. (2016) Measurement of Social Innovation at Organisation's Level: Theoretical Issues. Economics and Business 29.1 (2016): 96-103.

Eddy, D. M. (1994). Rationing resources while improving quality: how to get more for less. JAMA, 272(10), 817-824.

Grisolia, F., & Farragina, E. (2015). Social Innovation on the Rise: yet another buzzword in a time of austerity?. Salute e società.

Jenson, J. (2015). Social Innovation: redesigning the welfare diamond. In New Frontiers in Social Innovation Research (pp. 89-106). Palgrave Macmillan, London

Mariann, V. S., & Krisztina, V. (2018). How Does Social Innovation Contribute to Solving Social Problems?-A process-oriented framework for measuring social innovation. European Journal of Social Sciences Education and Research, 12(1), 68-83.

Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). Social innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated.

Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. Public Management Review, 17(9), 1333-1357.