## Indice

Introduzione		7	
Pa	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. Il contesto demografico: istantanea e proiezioni	14	
	1.1.2. Le nuove famiglie	16	
	1.1.3. Il ruolo delle donne nelle nuove famiglie	17	
	1.1.4. Anziani non autosufficienti: modalità di risposta al bisogno		
	di Long Term Care	23	
	1.1.5. Anziani non autosufficienti: modalità di risposta al bisogno		
	di Long Term Care	26	
	1.1.6. Nuove emergenze: Neet, rifugiati e richiedenti asilo	30	
	1.2. I trend di cambiamento del prossimo futuro. Che cosa ci insegna		
	il welfare europeo?	33	
	1.2.1. Erosione delle risorse pubbliche	34	
	1.2.2. Maggiore instabilità del mercato del lavoro	34	
	1.2.3. Invecchiamento della popolazione	35	
	1.2.4. Aumento degli arrivi di migranti, richiedenti asilo e profughi	36	
	1.2.5. Disuguaglianze (all'interno e tra i paesi)	37	
	1.2.6. Società sempre più interconnessa e globalizzata	37	
	1.2.7. Urbanizzazione	38	
	1.2.8. Diversificazione delle strutture familiari	38	
	1.2.9. Digitalizzazione	39	

	<ul><li>1.2.10. <i>Cambiamenti epidemiologici</i></li><li>1.3. Come reagire al cambiamento? Prospettive di innovazione</li></ul>	39
	per gli enti locali	40
2.	<ul> <li>Paradigmi di innovazione per i servizi di welfare locale: servizi, service management e innovazione, di Sara Berloto e Giovanni Fosti</li> <li>2.1. Un cambio di paradigma: dalle prestazioni ai servizi</li> <li>2.2. Il service management: le leve di service management nel welfare locale</li> <li>2.3. L'innovazione nel management dei servizi: review della letteratura</li> <li>2.4. Il passaggio alla social innovation: review della letteratura</li> </ul>	45 45 47 51 54
3.	La sostenibilità nei servizi welfare: quali prospettive?, di Elisabetta Notarnicola e Eleonora Perobelli 3.1. Perché parlare di sostenibilità nei servizi di welfare 3.2. Le prospettive sulla sostenibilità dalla letteratura su Social Innovation e di innovazione dei servizi 3.2.1. La letteratura legata al finanziamento e alla sostenibilità della Social Innovation: il ruolo degli enti pubblici 3.2.2. La letteratura legata alla replicabilità della Social Innovation 3.2.3. Alcune considerazioni di sintesi 3.3. Le prospettive sulla sostenibilità dalla letteratura business 3.3.1. Ambientale 3.3.2. Economico-finanziaria 3.3.3. Sociale 3.3.4. La Triple Bottom Line 3.3.5. Quali business models per raggiungere la sostenibilità? 3.4. Lezioni utili per il dibattito sulla sostenibilità della Social Innovation	63 63 65 65 67 68 38 69 70 70 71
	Parte II	
	Il processo di innovazione	
4.	<ul> <li>Che cosa porta all'innovazione? Origini, fattori abilitanti e supporto al processo di innovazione: alcune lezioni pratiche, di <i>Elisabetta Notarnicola</i> e <i>Eleonora Perobelli</i></li> <li>4.1. Che cosa spinge i soggetti coinvolti nel welfare locale a ricercare soluzioni innovative?</li> <li>4.2. Condizioni e fattori abilitanti per avviare e supportare processi di innovazione</li> </ul>	77 79 82

	4.2.1. Gli elementi di contesto che supportano i processi	02
	di innovazione	83 83
	4.2.2. Le competenze che supportano i processi di innovazione	
	4.2.3. Le azioni manageriali a supporto dei processi di innovazione	84 84
	4.3. Quali ruoli sono necessari per sostenere processi di innovazione?	84 86
	4.4. Che cosa porta all'innovazione?	80
5.		ione
	<b>nei servizi</b> , di <i>Sara Berloto, Giovanni Fosti, Elisabetta Notarnicola,</i>	0.0
	Eleonora Perobelli	89
	5.1. Una proposta di metodo	89
	5.1.1. Guardare al modello di servizio	90
	5.1.2. Guardare agli elementi di innovazione	93
	5.1.3. Guardare alla sostenibilità	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. Raccolta dati e disegno di ricerca	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 Elisa	
	Ricciuti e Sara Berloto	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 Sara Berloto e Elisabetta Notarnicola	113
	7.1. Welfare in Azione: 8 casi per intervenire sulla vulnerabilità	113
	7.1.1. La prospettiva di analisi sui casi scelti	114
	7.1.2. Il concetto di vulnerabilità	114
	7.2. I modelli di servizio che emergono	115
	7.3. Prospettive di innovazione sulla vulnerabilità	116
	7.3.1. Quali value proposition per la vulnerabilità?	116
	7.3.2. Quali relazioni per la vulnerabilità?	117
	7.3.3. Quale modello di servizio per la vulnerabilità?	118
	7.3.4. L'elemento tecnologico per la vulnerabilità	119

## Indice

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