

Cosa significa 'fiducia' nella riforma della valutazione dei servizi sociali Norvegesi

Gloria Ziglioli, dottoranda

Dipartimento di Sociologia e Servizio Sociale
Universita` di Agder, Kristiansand, Norvegia

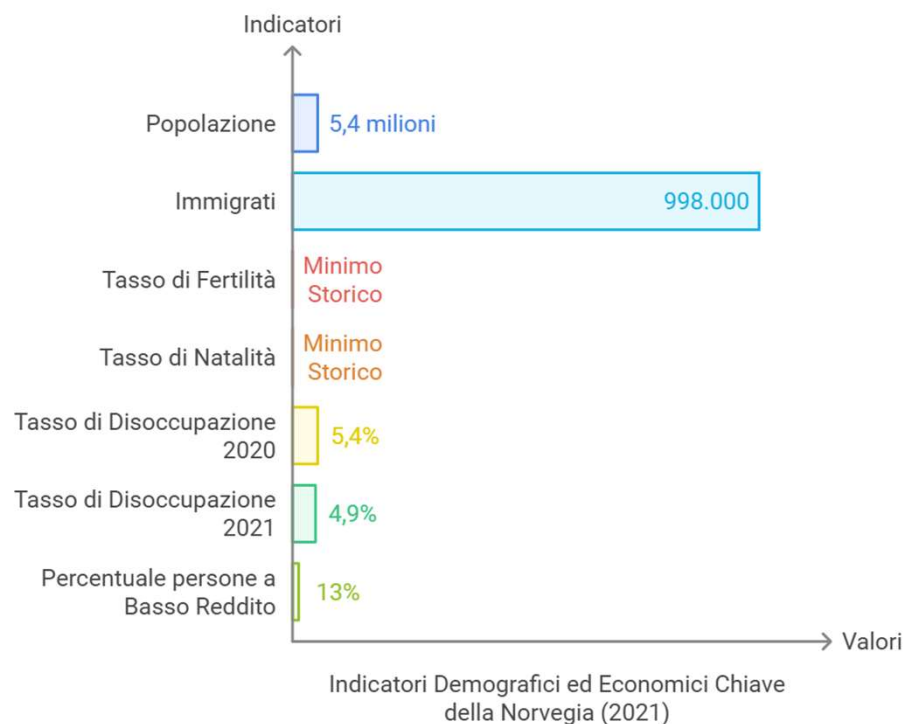


Webinar INAPP

Tipologie e tendenze della valutazione della qualita` dei servizi sociali territoriali.
Uno sguardo tra Europa e Italia.

30 Ottobre 2024

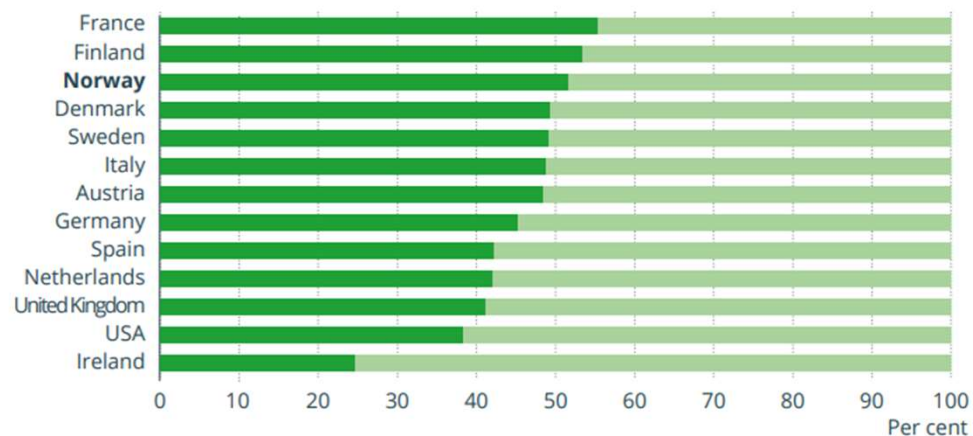
Contesto Norvegese: popolazione, economia, societa` e spesa pubblica



Fonte: Statistics Norway

The evolution of the welfare state

The figure shows public expenditure as a percentage of GDP in selected countries. 2019



Fonte: OECD

Istituzione NAV

“dalla culla alla tomba”

*NAV : Norwegian
Labour and Welfare
Administration*



Illustrator:
Øyvind Westgård

Servizi del Welfare State Norvegese

Servizi di cura

290.000 riceventi,
principalmente
servizi domiciliari,
il 45% degli utenti
<67 anni

Prestazioni di invalidita

357.600 riceventi
= 10% della
popolazione attiva
(18-67 anni)



Servizi per l'infanzia

Asili + prestazioni in denaro.
5600 asili per una copertura
del 95%.
11.000 genitori ricevono cash
benefit

Assistenza economica sociale

124.400 riceventi = 3%
della popolazione >18
anni (particolarmente i
giovani e gli immigrati,
~47%)

Sviluppo della Riforma della Fiducia in Norvegia



La Riforma della Fiducia



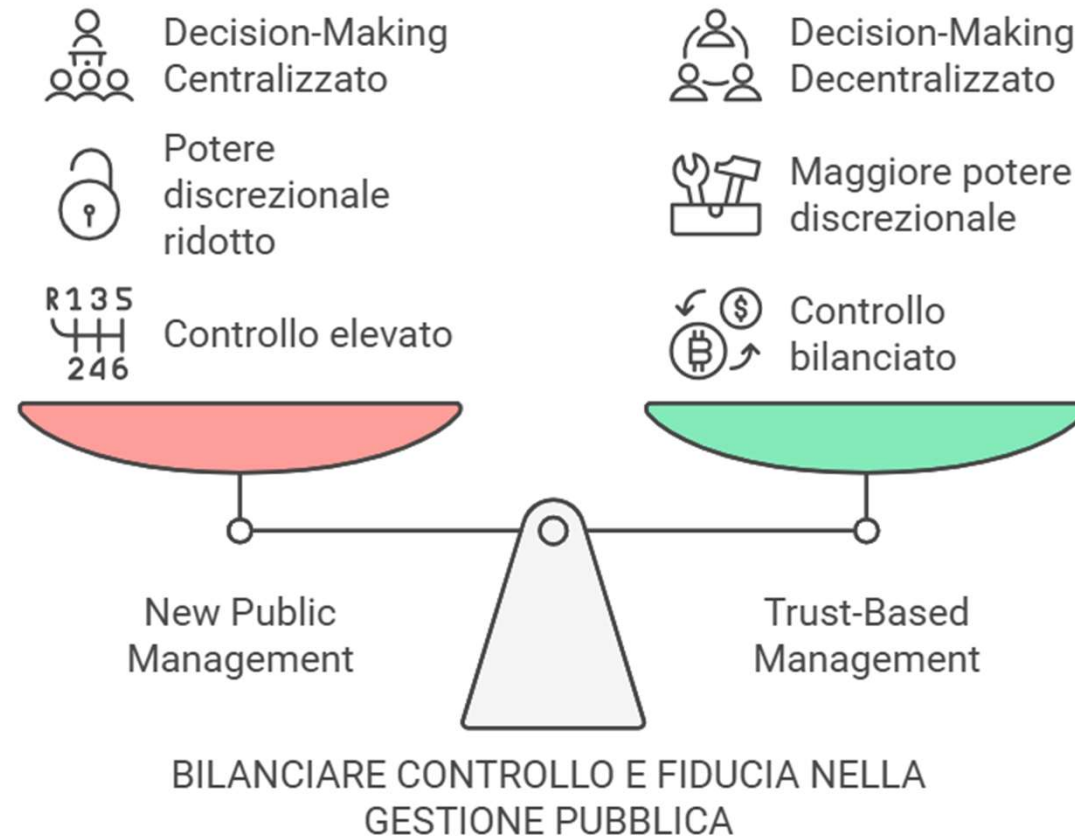
I 3 significati della Fiducia



Le ambizioni della gestione basata sulla Fiducia devono essere espresse sia in:

- DIMENSIONE STRUTTURALE (sistemi di gestione, supporto, e valutazione dei servizi)
- DIMENSIONE RELAZIONALE (comportamento e modalita` di relazione tra enti, professionisti, e tra professionisti e cittadini)

Trust-based management vs. NPM



Aree tematiche della Riforma della Fiducia

Cosa ostacola la fiducia e quali spazi di manovra ha il NAV?

Migliorare la gestione della performance

Bilanciare autonomia locale e governance, qualità, e pratiche amministrative.



Maggiore coinvolgimento nello sviluppo dei servizi

Incoraggiare iniziative e input locali per il service design



Rafforzare cooperazione e sperimentazione

Collaborazione tra i livelli centrali e locali di governo, e anche tra le divisioni interne NAV.

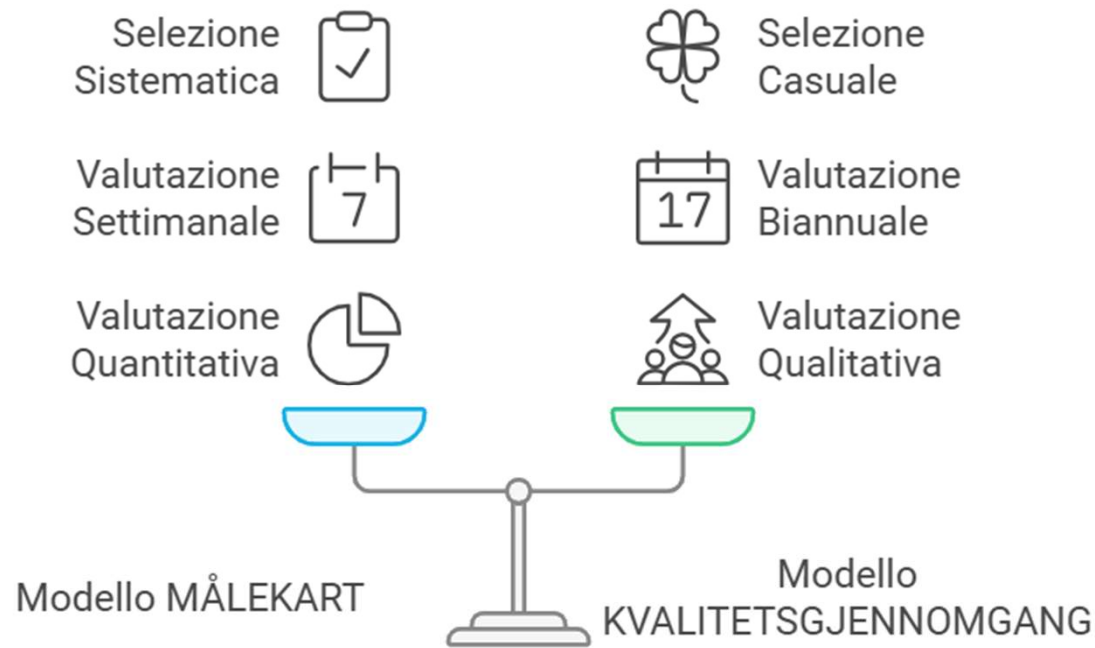


Facilitare la codeterminazione locale

Inclusione di stakeholders locali nei processi di gestione della performance.



Come cambia la valutazione dei servizi?



Confronto tra due modelli di valutazione dei servizi.

Principali zone d'ombra riscontrate

"The trust reform has a big, ambitious vision. And well, I am not sure if it really affects our everyday work, to be honest. This is so typical...we probably see it as a trend, as an old news in updated wrap. Or maybe it is for real an opportunity to use our professionalism.. Adjusting and learning programs are also part of the trust-reform."

Grazie per l'ascolto!

gloria.ziglioli@uia.no