

Tecnologia e sociale: quale relazione e quale ruolo per l'impresa sociale?

Francesca Battistoni

Social Seed | IUAV Università di Venezia

L'*età ibrida* è una nuova epoca socio-tecnologica che emerge mano a mano che le tecnologie si fondono tra di loro e gli esseri umani con queste, un'epoca nella quale "la natura umana cessa di essere una verità distinta e immutabile" e "la tecnologia è diventata pervasiva come l'aria che respiriamo" (Kanna, Kanna, 2013). L'influsso della tecnica sulla vita dell'uomo oggi non riguarda solo le dinamiche relazionali o politiche ma anche l'impatto *generativo* sulla produzione economica, sui sistemi sanitari, educativi e di *welfare*.

Negli ultimi vent'anni il rapporto tra la dimensione tecnologica e la sfera sociale ha subito profondi mutamenti che – senza entrare nella dimensione filosofica ma riferendoci a come il tema dell'innovazione sociale sia entrato nel discorso pubblico (e quindi alla conseguente relazione con il concetto di tecnologia) – possiamo descrivere in tre fasi (non necessariamente in senso cronologico):

- a) subordinazione del sociale alla tecnologia;
- b) reazione dell'innovazione sociale e

neutralità della sfera tecnologica;
c) tecnologia come strumento e sociale come dimensione generativa del valore.

Nella prima fase, in cui si inizia a parlare di innovazione sociale (contemporanea), ossia negli anni 1995-2000 (Mulgan, 2011), il discorso sull'innovazione presta attenzione quasi esclusivamente all'ambito scientifico-tecnologico. Si tratta di una scelta intenzionale che fonda le sue ragioni nel bisogno crescente di semplificare una realtà sempre più complessa attraverso misurazioni, catalogazioni, valutazioni più semplici che iniziano ad investire l'ambito del management. In quegli anni, nei dibattiti di ambito soprattutto UK, la nozione di *social innovation* ha un potere evocativo: riesce a immergerci nel campo dei bisogni sociali e afferma l'esistenza di una sfera sociale in continua tensione con quella economica, riportando la dimensione del sociale nel discorso pubblico e riposizionando i bisogni sociali collettivi in una posizione privilegiata nel paradigma di sviluppo. Tuttavia, l'ambiguità nell'uso della parola "social", in una continua oscillazione tra la sua

componente tecno-relazionale e un'altra che guarda all'essere umano in relazione alla sua comunità, ha posto dei seri problemi di analisi: il sociale non viene trattato né giustificato da definizioni o a partire dall'analisi del fenomeno sociale stesso, ma piuttosto identificato o re-inviato alla sfera della tecnologia (non a caso l'innovazione nelle politiche europee è stata sempre "innovazione tecnologica", fino poi a diventare innovazione sociale).

Nella seconda fase, che abbiamo chiamato di reazione dell'innovazione sociale e neutralità della tecnologia, ci si accorge che senza la costruzione di un progetto, e quindi di un'analisi puntuale e di un quadro di senso, rischiamo di assumere la tecnologia aprioristicamente e acriticamente. In questa prospettiva si comincia a discutere di una tecnologia che abilita il sociale dove l'impresa sociale viene ancora posta alla fine della catena di produzione del valore quasi come se fosse essa stessa uno strumento di innovazione tecnologica.

Nella terza fase, che è quella che osserviamo in questi anni e che potrebbe mutare molto velocemente, la tecnologia si mette a servizio dell'innovazione sociale e del sistema di welfare, tanto che parliamo di *digital social innovation* (Digital Social Innovation, 2015) come di un nuovo campo in cui si sviluppano modalità innovative di organizzare molti degli elementi essenziali della vita, dal denaro alla salute, dalla democrazia e all'istruzione. Secondo il recente rapporto europeo l'innovazione sociale digitale ha il potenziale per contribuire a tre delle più importanti sfide europee: reinventare i servizi pubblici (spesso con modalità

meno onerose), reinventare le comunità (e come le persone collaborano insieme) e reinventare attività meglio rispondenti ai bisogni umani. La tecnologia, in questa ottica, diventa strumento di innovazione sociale con duplice obiettivo: serve per amplificare l'impatto sociale di un progetto o per personalizzare un prodotto o servizio sulla base delle necessità di particolari tipi di utenza.

Questa terza modalità di intendere il rapporto tra innovazione sociale e tecnologica diviene la più interessante per l'impresa sociale e ci conduce a descrivere alcune leve che determinano il successo di un'impresa sociale a carattere tecnologico.

1) *Co-produzione.*

Diventa una leva per migliorare il rendimento delle imprese perché co-progettare con l'utente migliora la qualità del servizio e lo rende inclusivo. La co-produzione, in tal senso, è un potenziale terreno d'incontro tra due mondi che fino ad oggi si sono tenuti a distanza per ragioni culturali, per l'indisponibilità di capitali e per il basso rendimento dei business sociali. L'impresa sociale diviene protagonista sul fronte della customizzazione e della mediazione tra la disponibilità tecnologica e i suoi potenziali utilizzatori. L'impresa tecnologica personalizza prodotti hardware e software adatti a ridisegnare i servizi e i prodotti dell'impresa sociale. Quest'ultima, in quanto impresa fortemente relazionale si accredita come mediatrice naturale tra l'emersione di nuovi bisogni e la disponibilità pressoché illimitata di tecnologie in grado di soddisfarli.

2) *Equilibrio tra "apertura" e "chiusura" e dimensione virtuale e reale.*

I progetti di innovazione sociale sono progetti complessi che necessitano spesso di tenere conto di diverse dimensioni. Mulgan (2011) sottolinea però come le tecnologie non siano di per sé sufficienti a promuovere una *social innovation* (come nel caso della consultazione pubblica fatta in Nuova Zelanda per il *Policy Act*). Secondo Mulgan c'è ancora molto da capire su cosa funziona e cosa non funziona in termini di applicazione delle tecnologie, tanto che spesso il successo di un'impresa sociale a carattere tecnologico si misura su quanto si è capaci di mettere in relazione la dimensione virtuale con quella reale e su quanto si riescono a governare i processi di *open-innovation*.

3) *Capacità di costruzione di partnership e ruolo degli intermediari.*

La maggior parte degli innovatori sociali di successo co-progettano un nuovo servizio in modo che soddisfi le esigenze delle comunità target. Questo aiuta ad elevare i livelli della domanda, ma sono necessarie altre leve per raggiungere una scala diversa. In alcuni casi si costruiscono partnership con organizzazioni – già presenti sul mercato all'interno di un settore – capaci di sostenere una nuova impresa. In altri casi si cercano finanziatori sociali in grado di sostenere un'organizzazione fino a farla scalare. In questa fase il ruolo degli intermediari, già molto sviluppato in UK, è quello di minimizzare il rischio per l'investitore e fare da ponte con organizzazioni già presenti sul mercato o finanziatori futuri, dimostrando la validità del nuovo prodotto, servizio o processo.

4) *Sperimentazione di nuovi approcci su piccola scala che poi possono essere scalati su larga scala.*

Stiamo parlando di un'ecosistema che deve sostenere gli imprenditori sociali attraverso una comunità coesa di investitori che finanziano l'innovazione sociale ma anche di professionisti, accademici, politici che credono nel ruolo dell'impresa sociale come catalizzatore di nuove economie che generano impatto e apprendimento collettivo.

5) *Capacità di realizzare modelli di business ibridi.*

Il modello di business deriva spesso "da un processo intenzionale di *cross-fertilization* tra *sharing economy* e imprenditoria nonprofit, forse il più significativo processo di ibridazione per generare nuovi schemi di protezione sociale a favore della parte più esclusa della società" (Zandonai, "La sfida del welfare per la terza società", 2015 – www.tempi-ibridi.it). L'innovazione sociale in questo caso diventa driver e la tecnologia strumento abilitante. La combinazione tra le due dimensioni potrebbe restituire un nuovo modello capace di alimentare nuovi percorsi di sviluppo e di creazione di valore.

La tecnologia a servizio dell'innovazione sociale produce nuove economie basate sulla co-produzione, l'inclusione e la capacità di fare rete e produrre nuova socialità. La sfida per l'Europa è come poter acquisire un vantaggio competitivo in innovazione sociale attraverso lo sviluppo di ecosistemi dell'innovazione distribuiti, piuttosto che favorire mercati i cui operatori dominanti stabiliscono i termini di innovazione e i meccanismi di

concorrenza (Bria, 2012). Se la relazione sociale/tecnologia viene esplorata superando la classica dicotomia e mostrando come tecnologia e sociale concorrono insieme alla produzione di valore, la tecnologia non verrà più osannata come mezzo risolutivo, ma vista come uno strumento che aiuta ad amplificare l'impatto, e la dimensione sociale diventa il vero driver di nuovi modelli di impresa che impattano sulla vita delle persone.

Bria F. (2012), "New governance models towards a open Internet ecosystem for smart connected European cities and regions", in European Commission, *Open Innovation 2012*, Directorate-General for the Information Society and Media.

Digital Social Innovation (2015), *Growing a digital social innovation ecosystem for Europe*, DSI Final Report, commissioned by DG Communications Networks, Content & Technology, European Commission.

European Commission (2012), *Open Innovation 2012*, Directorate-General for the Information Society and Media.

Khanna A., Khanna P. (2013), *L'età ibrida, il potere della tecnologia nella competizione globale*, Codice Edizioni.

Mulgan G. (2011), "Openness and collective intelligence, its prospects and its challenges", speech at LIFT, Marseille.