

The background is a composite image. At the top, a city skyline with several skyscrapers is superimposed on a green and blue globe. A vibrant rainbow arches across the middle of the globe. In the upper right, a jet airplane is flying through a blue sky with white clouds. In the lower right, a satellite or space station is visible in orbit against the dark blue of space. The overall theme is global connectivity and modern technology.

MANAGER DEGLI ITINERARI CULTURALI

MOVIMENTI TURISTICI NELLA SOCIETÀ GLOBALE

INNOVAZIONE SOCIALE E TURISMO

Che cos'è l'Innovazione Sociale?

Negli ultimi decenni, si è passati da un paradigma dello sviluppo basato sulla competitività e sull'innovazione tecnologica ad approcci più complessi, che considerano la **dimensione sociale dell'innovazione**.

Quello di Innovazione Sociale (IS) è un concetto controverso che ha innescato un ampio dibattito definitorio. Alcune definizioni ampiamente accettate possono essere le seguenti:

«new ideas that meet social needs, create social relationships and form new collaborations. These innovations can be products, services or models addressing unmet needs more effectively» (EU Commission)

«... can concern conceptual, process or product change, organisational change and changes in financing, and can deal with new relationships with stakeholders and territories. Social innovation seeks new answers to social problems by identifying and delivering new services that improve the quality of life of individuals and communities, identifying and implementing new labour market integration processes, new competencies, new jobs, and new forms of participation, as diverse elements that each contribute to improving the position of individuals in the workforce» (OCSE)

«Social innovation is about new ideas that work to address pressing unmet needs. We simply describe it as innovations that are both social in their ends and in their means. Social innovations are new ideas (products, services and models) that simultaneously meet social needs (more effectively than alternatives) and create new social relationships or collaborations» (Mulgan 2010)

Diversi modi di intendere l'IS

Rüede e Lurtz (2012) individuano, in particolare, diversi modi di intendere l'IS:

- ▶ fare qualcosa di buono nella/per la società;
- ▶ modificare le pratiche e/o le strutture sociali;
- ▶ contribuire allo sviluppo urbano e della comunità;
- ▶ riorganizzare i processi lavorativi;
- ▶ permeare l'innovazione tecnologica di significati e rilevanza culturale;
- ▶ produrre cambiamenti nell'area del lavoro sociale;
- ▶ innovare per tramite della connettività digitale.

Gli ambiti in cui viene dibattuto il concetto di IS

Moulaert descrive diversi ambiti filosofico-sociali all'interno (o attorno) ai quali si è sviluppato il concetto di IS:

- ▶ Common roots and national specificities: si enfatizzano gli aspetti comuni relativi all'IS in opposizione o alle specificità nazionali e/o locali e viceversa;
- ▶ Focus on community, governance and reproduction: il tema dell'IS viene enfatizzato soprattutto in relazione al tema della comunità, dei modelli di governance comunitaria e di riproduzione sociale;
- ▶ The re-emergence of the social economy and the self-help tradition: l'IS viene connessa alla crisi del welfare-state, all'emergenza dell'economia sociale e al riemergere delle orme di mutuo-aiuto;
- ▶ Tension between community initiatives and the central state: l'IS è centrale nell'ambito del dibattito inerente le forme di governance e, in particolare il tema della risposta ai bisogni, della sussidiarietà, ecc.
- ▶ SI and institutionalisation: l'IS in quanto innovazione nasce spesso in ambiti o settori di nicchia. Per fare davvero la differenza essa deve diffondersi ad un livello più ampio e istituzionalizzarsi;
- ▶ Community Vs Society: l'IS si colloca spesso nel solco del tradizionale dibattito tra comunità e società;
- ▶ Product Vs process innovation: un altro aspetto riguarda la distinzione tra processo d'innovazione, che riguarda la dinamica sociale, la governance, il capitale sociale, ecc. e il prodotto, inteso come capacità di rispondere ai problemi sociali in maniera più efficace o alternativa.

Ambiti di studio relativi all'IS

Moulaert individua anche diversi filoni di studi relativi all'IS:

- ▶ Nell'ambito delle 'management sciences' l'IS riguarda il clima relazionale e collaborativo. In particolare come contribuire ad un clima favorevole all'innovazione;
- ▶ Approccio multidisciplinare relativo alla conciliazione tra successo d'impresa e progressi in ambito ambientale e sociale (e.g. CSR);
- ▶ 'Arte e creatività': questo filone considera il ruolo dell'IS nell'ambito della creatività intellettuale e sociale (e.g. Mumford 2002);
- ▶ Processo di IS nello sviluppo territoriale o regionale.

Una possibile sintesi

Una possibile sintesi, utile anche a trattare il concetto di IS in maniera operativa, è fornito da Moulaert, il quale definisce tre dimensioni fondamentali relative all'IS:

- ▶ **Soddisfacimento di bisogni umani non ancora soddisfatti**, o perché 'non ancora' o 'non più' percepiti come importanti da parte del mercato o dello stato (dimensione contenuto/prodotto). L'enfasi è posta sul soddisfacimento di bisogni di base alienati, anche se questi possono variare da una società e/o comunità all'altra.
- ▶ **Cambiamenti nelle relazioni sociali**, con particolare riguardo alla governance, che permette il suddetto soddisfacimento, ma anche che incrementa il livello di partecipazione di tutti, ma specialmente dei gruppi deprivati della società (dimensione processo).
- ▶ **Aumento delle capacità socio-politiche** e accesso a risorse necessarie a rafforzare diritti legati alla soddisfazione di bisogni umani e di partecipazione (dimensione dell'empowerment).

L'approccio territoriale all'IS

Sempre Moulaert propone uno specifico approccio «territoriale» all'IS:

*«Social innovation is **path-dependent** and **contextual**. It refers to those **changes in agendas, agency and institutions** that lead to a better inclusion of excluded groups and individuals in various sphere of society **at various spatial scale**. Social innovation is very strongly a matter of process innovation – i.e. changes in the dynamics of social relations, including power relations. As social innovation is very much about social inclusion, it is also about countering or overcoming conservative forces that are eager to strengthen or preserve social exclusion situations.*

*Social innovation therefore explicitly refers to an **ethical position of social justice**. The latter is of course subject to a variety of interpretations and will in practice often be the outcome of social construction» (Moulaert 2005).*

IS e turismo

Mosedale and Voll (2017) distinguono diversi ambiti nei quali il tema dell'IS viene associato al turismo:

1) Tecnologia e pratiche in cambiamento

- ▶ Consumatori come «agenti culturali». In special modo i turisti, possono essere considerati attori sociali dinamici che interpretano e incarnano l'esperienza, creando nuovi significati e nuove realtà attraverso la loro azione (Selby 2004) (si veda anche il concetto di «esperienza performativa»);
- ▶ relativamente all'uso delle nuove tecnologie si apre il tema dei «temporary place-based social networks»: turisti come agenti culturali di sviluppo locale);
- ▶ Realtà aumentata e «turista esploratore» (... tema della costruzione via algoritmo della realtà e sottostanti rapporti di potere socio-economico, politico, tecnologico...).
- ▶ Importanza del tema della «fiducia».

IS e turismo

2) IS per lo sviluppo locale

- ▶ IS è mirata su nuovi modelli economici e immaginari sociali;
- ▶ IS come cambiamento nei processi di governance per migliorare la partecipazione (processo);
- ▶ IS come intrapresa sociale da parte di individui;
- ▶ IS come innovazione comunitaria collaborativa.

3) Il paradosso dell'innovazione sociale

Coinvolgimento ed empowerment ... o ... strategia neoliberista di ritiro dello Stato?

La questione dell'impatto dell'IS

La difficoltà definitoria e concettuale dell'IS va spesso a scapito della possibilità di valutare il suo impatto. L'UE (2014) evidenzia quattro motivi per cui è importante poter valutare/misurare con accuratezza l'IS e il suo impatto:

1. in primo luogo, è necessario **dimostrare che l'IS è un modo efficace e sostenibile per rispondere ai bisogni della società;**
2. in secondo luogo, **giustificare l'assegnazione di denaro pubblico e attirare altre fonti di finanziamento** pubblico e privato richiede una comprensione condivisa di ciò che sono gli "effetti sociali positivi e misurabili";
3. in terzo luogo, **politiche basate sull'evidenza** (*evidence-based policies*) **richiedono prove ex-ante** dell'impatto previsto delle azioni svolte;
4. infine, le innovazioni sociali (viste come fattori trainanti nell'attuale fase di transizione) potrebbero **aprire la strada allo sviluppo di nuovi vantaggi competitivi per le economie europee**, dimostrando che la creazione di valore sociale e ambientale è fondamentale per la sostenibilità umana ed ecologica delle società.

Un modello europeo per la determinazione dell'impatto dell'IS

L'impresa sociale è tenuta a elaborare un modello di misurazione dell'impatto sociale per dimostrare il legame tra attività e *impatto sociale*. Il documento della specifica commissione costituita a riguardo (GECES) ha adottato un approccio sistemico basato su un **modello logico** di tipo *input/output*, noto come *catena del valore dell'impatto* in cui:

1. l'**input** è rappresentato dall'insieme delle risorse a disposizione dell'organizzazione per realizzare un intervento, quali capitali sociali, umani, finanziari o materiali;
2. le **attività** sono ciò che l'impresa fa con tali risorse nell'intento di migliorare la vita dei beneficiari;
3. l'**output** è suddiviso in:
 - **esito** (*output* nel testo in inglese), ovvero il mezzo attraverso il quale le attività raggiungono i destinatari stabiliti (es. la costruzione di una scuola con 32 posti);
 - **risultato** (*outcome*) in termini di cambiamento nella vita dei beneficiari e dei soggetti interessati direttamente o indirettamente (es. 8 studenti frequentano la scuola);
 - **impatto**, la misura in cui il miglioramento è determinato proprio dall'intervento, e non sarebbe occorso altrimenti (es. 2 studenti hanno accesso all'istruzione che prima era negata). Questo cambiamento, che può avvenire anche in negativo, si estende oltre il semplice *risultato*, anche perché consegue effetti di lunga durata e presenta esternalità dovute a situazioni impreviste.