

Agenda VB 20 20

Report interviste individuali

WELFARE E CITTÀ MEDIALE

Prospettive e resistenze nell'impiego delle
nuove tecnologie a favore della terza età

Ass. Contorno Viola, gennaio 2014

Indice

- Agenda VB 20 20
- Reattivo welfare e città mediale
- Il campione
- Uno scenario di partenza condiviso
- La terza età: un fenomeno complesso oltre i luoghi comuni
- Le nuove tecnologie: Ottimisti, Forzati e Organizzativi
- Gli orizzonti operativi
- Conclusioni

Agenda VB 20 20

AgVB 20 20 è un tavolo di lavoro avviato nel giugno 2013 sui temi:

- ⇒ della **occupazione giovanile**,
- ⇒ dello **sviluppo sostenibile**,
- ⇒ delle possibili **vocazioni territoriali** di Verbania e delle aree confluenti (il VCO, ma non solo).

Il modello di riferimento è quello di una **Città Vitale** sul piano demografico economico sociale e culturale, in grado di integrare le realtà associative, economiche e culturali dando vita ad una comunità dinamica, innovativa, in grado di aprirsi e di collegarsi a esperienze significative di altri territori.

Agenda VB 20 20

- AgVB 20 20 si prefigge di elaborare nuove linee di sviluppo di medio periodo (**Orizzonte 2020**) dando priorità a progetti sostenibili in grado di riaggregare le energie positive del territorio ed invertire il declino economico e demografico con nuove forme di occupazione, in particolare giovanili, prospettando nuovi ambiti di lavoro e nuove professionalità.
- L'**avvio** è costituito dalla individuazione di alcune aree di possibile sviluppo e da una ricognizione, tramite **interviste** a soggetti rappresentativi di realtà economiche e associative, per verificare alcune ipotesi preliminari e raccogliere suggerimenti e idee di come tradurre in progetti quelle ipotesi. La fase esplorativa proseguirà con **focus group** sulle aree esplorate e con la pubblicizzazione dei rispettivi report.

Reattivo welfare e città mediale

Agenda

Qualsiasi ipotesi di sviluppo del territorio deve necessariamente prendere in considerazione le opportunità offerte dallo sviluppo delle connessioni digitali e dalla diffusione dei dispositivi mediali.

In questa prospettiva la tecnologia potrebbe creare le condizioni per la costituzione di un vero e proprio tessuto connettivo digitale, in un territorio a prevalenza collinare e montuosa, in grado di stimolare l'ammodernamento e la razionalizzazione della rete di servizi a supporto della comunità locale.

In primo luogo le tecnologie digitali potrebbero rappresentare uno strumento di protezione e sostenibilità dello stesso sistema di welfare locale favorendo l'incontro tra la domanda e l'offerta e la messa in rete delle risorse disponibili dei servizi sociali, dei servizi territoriali dell'ASL e di quelli del terzo settore.

Risultati attesi

Un ambito di sperimentazione potrebbe riguardare la qualità della vita della popolazione della terza età sviluppando una rete digitale con dispositivi dedicati finalizzati al sostegno dell'assistenza sociale e sanitaria (servizi digitali on demand) e alla socializzazione (social network per la terza età). L'alfabetizzazione digitale della terza età potrebbe essere un'attività a carico delle giovani generazioni (age education). Una sorta di accompagnamento dei "nipoti" all'utilizzo dei servizi digitali ai "nonni".

Il campione

Sono stati intervistati:

- Due responsabili dei CISS (Verbano e Cusio)
- Due dirigenti ASL VCO
- Due rappresentanti del volontariato (Auser, Centro Maderna-Pro Senectute)
- Una rappresentante di una coop. sociale (Bitta)
- Un dirigente di una società di consulenza direzionale e ICT

Uno scenario di partenza condiviso



Uno scenario di partenza condiviso:
La sensazione di “non ritorno”

Gli intervistati, pur rappresentando punti di vista diversi, si riconoscono in una **visione stagnante** e in molti casi pessimistica della realtà socio economica nazionale.

In particolare, nei soggetti impiegati nel settore pubblico, questo stato di crisi è percepito come **irreversibile**, “qualcosa da cui non si tornerà indietro”.

Uno scenario di partenza condiviso.

Le debolezze del VCO

In questo contesto il VCO appare particolarmente fragile a causa di:

- marginalità economica oltre che geografica;
- crisi industriale strutturale, difficoltà di terziario e turismo;
- decadenza dell'istituzione Provincia;
- popolazione anziana dispersa in piccoli comuni montani (alti costi);
- poca innovazione, poche politiche di sistema, molta frammentazione.

Uno scenario di partenza condiviso.

Poco entusiasmo per gli slogan ...

Questa visione, se da un lato impone la ricerca di nuove soluzioni e nuove risorse, dall'altro evidenzia un **clima di disillusione** dove parole quali, per esempio, “marketing territoriale”, “rilancio del turismo”, paiono come slogan abusati.

“Possiamo fare tanti bei discorsi ma se poi non ci sono i soldi...”

La terza età un fenomeno complesso oltre i luoghi comuni



La terza età.

Un fenomeno complesso

La ricerca mette in risalto una concezione della **terza età** come una fascia di popolazione vasta e articolata, per certi versi **poco riducibile a rappresentazioni omogenee**.

I confini di questa identità sociale risultano sfumati e poco riconducibili a fenomeni generali (ad es. percepire una pensione, essere nonni, ecc.).

La terza età.

Un fenomeno complesso

Gli stili di vita e i consumi, di molti “anziani” in sostanza non si differenziano molto dai “non anziani”.

Si concorda inoltre che in futuro ci saranno generazioni di anziani che avranno già avuto contatti più o meno significativi con la dimensione digitale.

A fronte di ciò, esistono ancora non poche situazioni dove la condizione anziana si lega al ritiro dalla vita sociale e alle difficoltà economiche (ad es. nuove povertà, zone montane isolate).

La terza età.

Un fenomeno complesso

Rispetto alla proposta di Agenda VB 20 20 la dimensione anziana si articola secondo un modello a tre poli:

- gli **assistiti**: si tratta di anziani bisognosi di assistenza socio sanitaria, persone in difficoltà economica, spesso con fragilità familiari e nessuna alfabetizzazione digitale. In questi contesti l'anziano è il terminale ultimo di servizi più o meno onerosi per ASL, CISS oltreché per le famiglie stesse.

La terza età.

Un fenomeno complesso

- le **SCR** (risorse di capitale sociale): si tratta di soggetti con esperienze professionali che possono riversare un importante contributo sulla comunità attraverso nuove forme di volontariato. In questa visione, l'obiettivo diviene appunto lo sviluppo di un capitale sociale costituito da anziani attivi e competenti.

La terza età.

Un fenomeno complesso

- i **clienti**: sono soggetti portatori di specifici bisogni, un mercato in espansione che esprime caratteristiche particolari. Questi soggetti hanno spesso possibilità di spesa e tempo per sé stessi, ricercando offerte e contesti loro dedicati. In questa ottica divengono i terminali di servizi non onerosi bensì lucrativi (ad es. assistenza qualificata, residenzialità, servizi culturali, sportivi ecc. dedicati).

Le nuove tecnologie: una realtà articolata e segmentante



Le nuove tecnologie

Le **tecnologie digitali** pur essendo presenti in varie modalità nella realtà privata e lavorativa di ogni intervistato, **suscitano valutazioni differenti, a volte contrapposte**, in particolare nel riferimento al target degli anziani.

Le nuove tecnologie.

Gli ottimisti

Una prima visione vede le nuove tecnologie come degli strumenti che si collocano tra l'utile e il ricreativo nella vita degli anziani.

Si afferma una sorta di naturale curiosità e propensione dell'anziano a cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia a condizione che siano "declinate" in una dimensione socio cognitiva (corsi Auser, Uni3).

Le nuove tecnologie.

Gli ottimisti

In questa prospettiva, l'inclusione digitale della terza età necessita di una guida adeguata, che sappia ridurre il “digital divide” rispetto alle generazioni più giovani per condividere le opportunità del digitale e la facilità dei linguaggi auto-alfabetizzanti.

Questi strumenti possono quindi rappresentare da questo punto di vista una opportunità per migliorare e facilitare la vita degli anziani (ad es. l'INPS utilizza sempre più spesso procedure on line).

Le nuove tecnologie.

I forzati

Per altri la digitalizzazione è un processo che genera anche esclusione e forzature:

- nelle **organizzazioni** l'impiego di pacchetti informatici è spesso vissuto come **una complicazione** che rende il lavoro meno agevole. Si segnala la sensazione di “fughe in avanti” in contesti che non sono né preparati, né motivati a recepire il cambiamento.

Le nuove tecnologie.

I forzati

- la stessa sensazione è trasferita al target terza età, si ritiene una forzatura offrire servizi digitali a chi non li desidera, si ribadisce la difficoltà per molti anziani nell'utilizzo di certi dispositivi (cellulare, bancomat, ecc.).

Le nuove tecnologie.
Gli organizzativi

- in riferimento alla fascia di popolazione che richiede assistenza socio sanitaria, il focus si sposta sulla possibilità di digitalizzare, e quindi **velocizzare e razionalizzare, le prestazioni fornite**, senza tuttavia coinvolgere l'utente finale. In altri termini, si pensa a piattaforme digitali che includano i servizi, il volontariato, le famiglie, fino alle badanti.

Le nuove tecnologie. Gli organizzativi

In questa concezione, la digitalizzazione diventa una agente includente e fluidificante dei processi di welfare che prevedano l'interazione di soggetti pubblici e privati.

Questa ipotesi di architettura digitale, oltre ai rilievi tecnici, dovrebbe favorire l'entrata di nuovi soggetti sociali, anche informali, nella rete socio assistenziale.

Gli orizzonti operativi



Gli orizzonti operativi.

Le coordinate iniziali

Le complessità emerse nel corso della rilevazione, suggeriscono una **futura progettualità che sia plurima e articolata** nel coinvolgimento di enti e utenti finali che esprimono esperienze e finalità diversificate:

- gli enti pubblici sono soggetti a forte pressioni per contenere i costi;
- il volontariato si conferma come una risorsa sempre più strategica che però talvolta fatica a rapportarsi in modo efficace con il pubblico.

Gli orizzonti operativi.
I rischi da evitare

In particolare emergono **timori condivisi** rispetto alle nuove tecnologie :

- come sostitutive del rapporto diretto tra l'anziano e l'operatore e tra l'anziano e la comunità;
- come elemento che spinge all'isolamento sociale e alla sedentarietà (es. i social network che come la televisione spingono all'isolamento in ambito domestico);
- si registrano inoltre alcune perplessità sull'effettiva estensione della rete in molte parti della provincia (DSL, 3G, digitale terrestre).

Gli orizzonti operativi.

Una strategia policentrica

In generale, tutti i soggetti si dichiarano interessati e motivati a collaborare rispetto a progetti europei ritenuti fortemente impattanti grazie alla rete di collaborazioni che si potrebbe costituire e anche alle opportunità economiche correlate.

Secondo una prima valutazione, sembra prevalere una **visione progettuale policentrica** che interpreti la digitalizzazione come un servizio dedicato alla terza età, gestito da una pluralità di soggetti.

Gli orizzonti operativi.

L'organizzazione digitale

L'idea che potrebbe raccordare i vari ambiti analizzati prende in esame la creazione di una sorta di “banca del tempo” digitalizzata che metta in rete molteplici attori sociali:

- ASL VCO e CISS;
- associazioni di volontariato e coop sociali che già lavorano in questo ambito;
- SCR come “peer educator” degli anziani “assistiti”;
- familiari e badanti degli assistiti come possibili interfaccia digitali dei servizi.

Gli orizzonti operativi.

Lo sviluppo di comunità

La creazione di questa rete con il supporto di una database digitale potrebbe permettere l'organizzazione di un progetto di sviluppo di comunità:

- coordinando e mettendo in rete attività in favore degli Assistiti con la collaborazione delle SCR, sgravando i CISS dai compiti non professionalizzati, ad es. fare la spesa;
- promuovendo momenti qualificati di alfabetizzazione digitale finalizzati all'incremento dell'autonomia negli anziani.

Conclusioni



Conclusioni.

Disponibilità e diversità

La ricerca evidenzia atteggiamenti contrastanti verso le nuove tecnologie, ma queste resistenze non raggiungono mai la dimensione del rifiuto esplicito, come se fosse chiara l'inevitabilità presente e futura di questi strumenti.

Ne consegue la piena **disponibilità di tutti i soggetti contattati a collaborare**, percependo in Agenda VB 20 20 un partner qualificato con cui mettere in atto difficili sfide.

Conclusioni.

La tecnologia al servizio della comunità

La bozza operativa individuata delinea in pratica un **ruolo soft delle tecnologie digitali**, concependole principalmente come una sorta di enzima che rafforza ed espande la rete sociale (enti, volontari, famiglie) che sta attorno all'anziano, fino a prevedere anche l'attivazione diretta di quest'ultimo (SCR vs Assistiti).

Appendice

Life 2.0, Danimarca: anziani e social, per una maggiore autonomia.

Social innovation, on line service, anziani: il programma europeo Life 2.0 li mette insieme nella convinzione che le nuove tecnologie possano aiutare le fasce più deboli della popolazione, come quella anziana, a raggiungere una maggiore autonomia e una migliore qualità della vita.

Nel progetto pilota sviluppato a Aalborg (Danimarca) da Anelia Ivanova Mitzeva l'obiettivo è stato quello di creare un network tra la popolazione anziana, insegnando loro come pubblicare annunci sulla piattaforma on line. Le nuove tecnologie possono infatti essere da supporto nella ricerca di attività di svago o anche di aiuto.