

Sostenere gli anziani per l'utilizzo delle tecnologie

Rapporto di sintesi del mandato «Concetto di sostegno per l'acquisizione e l'utilizzo di tecnologie da parte di persone anziane»

senior
- lab^{ch}

Sommario

1. Contesto	3
2. Il punto della situazione sui servizi di sostegno in Svizzera	3
3. Specifiche per un sostegno adattato ai bisogni degli anziani	5
3.1 Metodologia e profili delle/dei partecipanti	6
3.2 Percezione delle tecnologie	6
3.3 Specifiche	7
3.4 Raccomandazioni	9
4. Concetto di sostegno	11
4.1 Un concetto di sostegno globale: DIGITAL ACADEMIA	12
4.2 Business Model	14
4.3 Tre scenari di realizzazione	17
4.4 Il modello di business: schema esplicativo	17
5. Conclusione	18

1. Contesto

La tecnologia occupa un posto sempre più importante nella vita della popolazione anziana. Le tecnologie sono oggi utilizzate per mantenere il legame sociale, informarsi, spostarsi, accedere ai servizi digitali o favorire l'assistenza a domicilio. Un corretto utilizzo delle tecnologie da parte delle persone anziane si rivela fondamentale e permette di sfruttare le potenzialità delle tecnologie in termini di legame sociale, salute e autonomia.

CURAVIVA ha selezionato diverse priorità per il suo lavoro specializzato («Facharbeit»), con l'obiettivo di sviluppare dei principi professionali che contribuiscono alla creazione di un ambiente nel quale le persone anziane e le persone di tutte le età bisognose di assistenza possono scegliere liberamente il loro luogo preferito dove vivere, viverci il più a lungo e nel modo più autonomo possibile. Uno di questi settori d'attività è incentrato sull'«utilizzo della digitalizzazione e delle nuove possibilità tecnologiche». Lo sviluppo di progetti in questo settore d'attività si concentra sulle questioni riguardanti la concezione di strutture, processi e servizi, consentendo alle persone anziane e alle persone con un handicap di beneficiare delle nuove soluzioni tecnologiche.

Con l'invecchiamento demografico, la richiesta di sostegno da parte degli anziani in materia di acquisizione e di utilizzo delle tecnologie tende ad aumentare e a diversificarsi e l'offerta di sostegno deve adattarsi per poter rispondere in modo appropriato. Se da una parte gli anziani dispongono di competenze digitali sempre più elevate e il divario digitale tende a intervenire più tardi nella vita (Seifert & Schelling, 2020), la digitalizzazione in corso nella nostra società e la generalizzazione dei servizi digitali richiedono delle competenze sempre più complesse. Nell'ambito di una dettagliata analisi dei raggi d'azione aperti nel settore della tecnologia e della digitalizzazione per le persone anziane, CURAVIVA sottolinea l'importanza di un sostegno globale alle persone anziane affinché le tecnologie possano apportare un reale valore aggiunto nella vita degli anziani. Per meglio identificare le caratteristiche di un tale sostegno, CURAVIVA ha incaricato il senior-lab per:

- offrire una panoramica dei servizi di sostegno esistenti in Svizzera;
- identificare i bisogni delle persone anziane e dei loro parenti in materia di sostegno all'acquisizione e all'utilizzo delle tecnologie;
- identificare le competenze professionali richieste per realizzare il sostegno definito;
- stabilire delle «specifiche» per un servizio di sostegno adattato ai bisogni degli utenti finali;
- sviluppare un concetto di sostegno e un business plan sulla base delle informazioni raccolte.

Questo rapporto di sintesi presenta i principali risultati e le raccomandazioni che emergono dal progetto di ricerca realizzato tra giugno 2021 e maggio 2022.

2. Il punto della situazione sui servizi di sostegno in Svizzera

In questo capitolo presentiamo una sintesi dei diversi tipi di offerta di sostegno esistenti in Svizzera per l'acquisizione e l'utilizzo di tecnologie da parte di persone anziane in tutta la catena di servizi, vale a dire dalla consulenza alla valutazione (consulenza, acquisizione, istruzione/formazione, sostegno tecnico, valutazione). Questa sintesi si basa sulla mappatura (vedi allegato 2) che abbiamo realizzato durante l'estate 2021 a partire da ricerche documentarie e colloqui informativi con delle/dei professioniste/i del

settore per stilare un primo panorama delle grandi tendenze che possiamo osservare in Svizzera rispetto alle prestazioni di sostegno di cui gli anziani possono beneficiare.

Inizialmente abbiamo identificato le diverse categorie di tecnologie utilizzate dalle persone anziane e, sulla base di vari riferimenti (CURAVIVA Svizzera, 2020; Seifert & Schelling, 2020; Seifert & Ackermann, 2020; THESAME, 2020), abbiamo potuto stabilire la seguente classificazione:

- Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)
- Tecnologie della vita quotidiana
- Tecnologie di mobilità e trasporto
- Tecnologie d'assistenza, eHealth e sicurezza (gerontecnologia)
- Tecnologie attinenti all'amministrazione e alla gestione finanziaria

Abbiamo in seguito comparato le prestazioni di sostegno identificate incrociando le categorie di tecnologia coperte e in quale fase della catena di servizi queste prestazioni sono proposte alle persone anziane.

La tabella 1 fornisce un quadro generale dei tipi di sostegno recensiti. Con l'aiuto di una valutazione di «+» - che va da 0 + (nessuna offerta esistente) a 3 + (molte offerte esistenti) – questa tabella permette di visualizzare in modo sintetico i campi ampiamente coperti e quelli che sono meno o per nulla coperti.

Tabella 1: Sintesi dei tipi di sostegno esistenti

		Catena dei servizi				
		Consulenza	Acquisizione	Istruzione / Formazione	Sostegno tecnico	Valutazione
Categoria di tecnologia	TIC	+++	+++	+++		
	Quotidiano	+++	+	++	++	
	Mobilità	++	++	+++		
	Assistenza	+++	+	+	++	
	Amministrativo	+++	++	++	+	

Possiamo constatare che la maggior parte delle prestazioni di sostegno si concentrano nei campi della consulenza, dell'acquisizione e dell'istruzione/formazione. In altre parole, le prime tappe della catena dei servizi, che permettono all'utente anziano di informarsi, di acquisire e di iniziare a utilizzare una tecnologia, sono relativamente ben coperte dall'offerta esistente. Al contrario, sono poche le prestazioni offerte nel campo del sostegno tecnico e alcune prestazioni sembrano essere proposte allo stadio di valutazione delle tecnologie. Per quanto concerne le categorie delle tecnologie considerate, notiamo che molte delle prestazioni di sostegno sono orientate verso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, mentre le tecnologie dell'assistenza sono meno coperte dall'offerta recensita.

Sulla base delle ricerche effettuate, abbiamo identificato diverse problematiche e lacune in materia di prestazioni di sostegno e possiamo formulare le seguenti constatazioni:

a) Giungla dell'informazione

Sebbene l'offerta sia abbondante, l'informazione non è sempre accessibile ed è spesso difficile da trovare. Parecchie offerte sono disponibili unicamente su Internet e l'accesso

all'informazione dipende dalla proattività della persona anziana. I canali d'informazione possono anche risultare poco efficaci per raggiungere le persone alle quali s'indirizzano le prestazioni di sostegno.

b) Iniziative a comparti stagni

Ad applicarle sono spesso le stesse organizzazioni che forniscono le prestazioni di sostegno (per esempio l'ambiente del volontariato, che è molto presente in questo campo), particolarmente per quanto riguarda la formazione. A questo proposito possiamo constatare una ridondanza di corsi di avviamento all'informatica e questo fatto può rendere complicato effettuare la scelta giusta tra quelle proposte. Ogni fornitore sembra lavorare a comparti stagni e propone delle offerte simili, senza considerare le sinergie disponibili che potrebbero permettere di rispondere in modo variato ai bisogni eterogenei degli anziani.

c) Sostegno alle sfide tecniche della quotidianità

Secondo lo studio Digital Seniors 2020, in caso di guasto o di difficoltà, le persone anziane si rivolgono generalmente ai propri figli, seguono poi i commerci specializzati, le conoscenze e gli altri membri della famiglia (Seifert & Schelling, 2020). Il sostegno tecnico può rivelarsi difficilmente accessibile e dipende sovente dalla buona volontà dell'interlocutore. Inoltre, il sostegno tecnico non è offerto da tutti i rivenditori di tecnologie o dai fornitori di servizi digitali e questo può creare delle grandi disparità nell'accesso al sostegno secondo le risorse a disposizione delle persone anziane.

d) Sforzi di comunicazione nell'ambito delle tecnologie d'assistenza

In piena espansione, le tecnologie che favoriscono l'autonomia delle persone anziane incontrano dei freni alla loro adozione. Queste tecnologie sono a volte poco adatte ai bisogni degli utenti finali e sono sovente poco comprese dal personale medico-sociale e inaccessibili per le persone anziane. Sebbene siano a pagamento nella maggior parte dei casi, constatiamo uno sforzo da parte di diverse organizzazioni per proporre un sostegno all'adozione di queste tecnologie. Restano tuttavia degli importanti margini di miglioramento in materia d'accompagnamento all'utilizzo per gli anziani, i parenti curanti e le/i professioniste/i.

e) Prestazioni preferibilmente private o associative

In generale è interessante constatare che queste iniziative sono sovente portate avanti da attori privati o dal settore associativo. Abbiamo trovato pochissime informazioni sugli organismi pubblici come invece si riscontra nelle iniziative della Svizzera romanda.

3. Specifiche per un sostegno adattato ai bisogni degli anziani

Sulla base dei dati raccolti presso gli utenti finali e i fornitori di prodotti e servizi in relazione alle tecnologie, abbiamo elaborato delle specifiche concernenti le prestazioni di sostegno per l'acquisizione e l'utilizzo di tecnologie da parte di persone anziane (vedi allegato 1). L'obiettivo di queste specifiche è

stato quello di identificare le caratteristiche principali delle prestazioni di sostegno ideali dal punto di vista dei beneficiari finali, di analizzare le implicazioni di queste caratteristiche in termini di competenze richieste e di formazione e di mettere in prospettiva queste caratteristiche con le prestazioni esistenti censite nel punto della situazione presentato nel capitolo precedente.

3.1 Metodologia e profili delle/dei partecipanti

Le specifiche sono state elaborate a partire dai bisogni e dalle attese degli utenti finali e dalle esperienze dei fornitori di prodotti e servizi in relazione alle tecnologie. Durante l'inverno 2021-2022 abbiamo realizzato 4 seminari e 13 colloqui interlocutori con delle persone anziane, dei parenti e delle/dei professioniste/i nelle tre regioni linguistiche svizzere. Un seminario supplementare è stato realizzato nella primavera del 2022, al termine del processo di raccolta dei dati, per assegnare le priorità alle caratteristiche del sostegno ideale identificate nelle tappe precedenti.

A questo progetto hanno partecipato in totale 60 persone, 37 delle quali utenti finali (persone anziane e parenti) e 23 professioniste/i rappresentanti di organizzazioni attive nei campi della tecnologia, della formazione e dell'invecchiamento. Per quanto concerne le persone anziane, 32 persone di 65 anni e più hanno collaborato al progetto, di cui 18 donne (56%) e 14 uomini (44%) con un'età media di 71,9 anni. La persona meno anziana aveva 66 anni e quella più anziana 86 anni. Riguardo all'utilizzo dello smartphone, il 78% delle/dei partecipanti hanno affermato di utilizzarlo regolarmente, il 19% di utilizzarlo occasionalmente e il 3% di non averne mai avuto uno. Al progetto hanno partecipato anche altre 5 persone vicine agli anziani. Tra le/i 23 professioniste/i che hanno partecipato al progetto vi erano 8 attori attivi nel campo della formazione e del sostegno alle persone anziane, 8 attori attivi nel campo delle tecnologie, 4 attori attivi nel campo delle cure e delle abitazioni e 3 attori rappresentanti degli enti pubblici, delle ONG e delle università.

3.2 Percezione delle tecnologie

Gli anziani che hanno preso parte a questo progetto affermano di utilizzare, nella loro vita quotidiana, una grande varietà di tecnologie. Il seguente elenco presenta le tecnologie utilizzate dalle/dai partecipanti, in ordine decrescente secondo la loro popolarità e la loro frequenza di utilizzo.

- **Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)** (p.es. WhatsApp, Google, FaceTime, Outlook, SMS, Facebook, YouTube, smartphone, televisione, telefono, Internet, computer, tablet)
- **Tecnologie per i pagamenti e la gestione finanziaria e amministrativa** (p.es. E-banking, TWINT, dichiarazione fiscale online, applicazioni sviluppate da assicurazioni)
- **Tecnologie domestiche** (p.es. robot da cucina, robot tosaerba, videosorveglianza, stazione meteo, riscaldamento telecomandato)
- **Tecnologie in relazione con la salute** (p.es. sfigmomanometro, apparecchio acustico, sistema di teleassistenza, apparecchio per la misurazione della glicemia)
- **Tecnologie in relazione con la mobilità** (p.es. Fairtiq, GPS, app FFS, app parking, SuisseMobile, bicicletta elettrica)
- **Tecnologie in relazione con il tempo libero** (p.es. Photoshop, Google Play, Apple Store, piattaforma di prenotazione dei voli, applicazioni per la musica, applicazioni per le fotografie)

In generale, le/i partecipanti anziane/i si dimostrano più aperte/i all'utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) rispetto alle altre categorie di tecnologie. Affermano in particolare di essere più motivate a utilizzarle dato che possono favorire i legami sociali. Al contrario, le/i partecipanti

percepiscono i servizi digitali od online (p.es. e-banking, TWINT, fatture QR, app FFS, app parking, etc.) come una tecnologia imposta, di cui non sentono innanzitutto un reale bisogno. Dopo averle adottate, alcune/i partecipanti si sono dette/i comunque molto soddisfatte/i di questi servizi digitali (p.es. e-banking, app FFS) e ritengono che siano in grado di apportare un reale plusvalore nelle operazioni di tutti i giorni. Questa prima constatazione dimostra l'importanza di prendere in considerazione la percezione e la comprensione delle nuove tecnologie da parte delle persone anziane. Spiegare in modo adeguato il plusvalore e le funzionalità delle nuove tecnologie rappresenta in questo senso il primo passo verso la loro accettazione e la loro adozione.

Le/i partecipanti hanno anche ricordato numerosi vantaggi e inconvenienti per le persone anziane in relazione alle tecnologie e in materia di servizi di sostegno.

I **vantaggi delle tecnologie**, in ordine decrescente d'importanza, per le/i partecipanti sono:

- favoriscono il legame sociale con la famiglia, i parenti, le amiche e gli amici;
- facilitano la ricerca e l'accesso all'informazione;
- facilitano certe operazioni della vita quotidiana (p.es. pagamenti, acquisti online, prendere appuntamenti);
- favoriscono l'indipendenza;
- migliorano la qualità e la sicurezza delle cure.

Gli **inconvenienti delle tecnologie**, in ordine decrescente d'importanza, per le/i partecipanti sono:

- sensazione di controllo e d'intrusione nella sfera privata (mancanza di fiducia nei confronti delle tecnologie e timori in materia di protezione della privacy);
- sentimento di dipendenza dalle tecnologie per accedere ai servizi;
- sentimento d'incompetenza e di dipendenza di fronte ai bambini per utilizzare le tecnologie;
- tecnologie poco adatte alle limitazioni funzionali;
- rischio d'isolamento (divario digitale);
- rapidità del progresso tecnologico che richiede delle nuove competenze;
- consigli, formazioni e istruzioni poco adatte in termini di vocabolario, di ritmo d'insegnamento e d'orientamento rispetto ai bisogni pratici delle persone anziane;
- difficoltà a proporre un sostegno universale che consenta di rispondere a bisogni e tecnologie molto eterogenei.

Tenere conto dei vantaggi e degli inconvenienti rilevati dagli utenti finali consente di riflettere sugli elementi da prendere in considerazione quando si desidera sviluppare od offrire delle prestazioni di sostegno alle persone anziane per l'acquisizione e l'utilizzo delle tecnologie.

3.3 Specifiche

Queste specifiche presentano le caratteristiche di un sostegno ideale dal punto di vista delle/dei partecipanti e le competenze necessarie per agevolare la loro messa in opera. Ogni caratteristica viene messa in prospettiva con l'offerta esistente tramite tre codici cromatici:

- Caratteristica interamente soddisfatta (da generalizzare)
- Caratteristica parzialmente soddisfatta (da rafforzare)

- Caratteristica non soddisfatta o raramente soddisfatta (da sviluppare)

Questa messa in prospettiva tiene conto del punto della situazione sulle prestazioni esistenti come pure dei risultati dei seminari e dei colloqui realizzati con gli utenti finali e le/i professioniste/i presentate/i in precedenza.

Caratteristiche del sostegno ideale

Le caratteristiche del sostegno ideale sono presentate in ordine decrescente d'importanza, come discusso nel seminario supplementare tenutosi nella primavera 2022.

- **Vocabolario facilmente comprensibile**

Il sostegno deve usare un vocabolario facilmente comprensibile per gli anziani e permettere di esporre in forma facile e piana i termini, sovente tecnici o in lingua inglese, legati alle funzionalità tecnologiche. L'utilizzo coerente dei termini, come anche la ripetizione e l'utilizzo delle similitudini con dei termini già conosciuti dagli anziani, devono essere incoraggiati. Il sostegno deve anche presentare chiaramente i vantaggi delle tecnologie per gli utenti e favorire la loro attrattività.

- **Orientamento verso i bisogni concreti**

Il sostegno deve essere orientato verso i bisogni pratici e le situazioni concrete con cui sono confrontati gli anziani nella loro vita quotidiana. L'adattamento continuo del sostegno alle attuali tecnologie e alle necessità degli anziani (p.es. fatture QR) è una caratteristica fondamentale del supporto. Uno spazio per le domande e la valutazione del sostegno può rivelarsi prezioso per meglio comprendere i bisogni pratici degli anziani e per adattare conseguentemente i contenuti delle prestazioni di sostegno.

- **Accessibilità**

Gli anziani devono poter accedere facilmente al sostegno di cui hanno bisogno. L'accesso all'informazione esistente sul sostegno (p.es. informazione centralizzata e cartelloni posizionati nei luoghi dove abitualmente vivono le persone anziane), la vicinanza (p.es. sostegno nell'ambito dei centri d'incontro e di svago, di appartamenti protetti e di visite a domicilio) e il costo (p.es. sostegno di primo livello gratuito) sono degli elementi importanti da prendere in considerazione.

- **Sostegno personalizzato**

Il sostegno deve essere personalizzato, disponibile ed empatico. L'affabilità, l'assenza di giudizio e il tempo messo a disposizione per l'ascolto e l'accompagnamento sono elementi fondamentali per favorire la fiducia relazionale e l'accettazione della tecnologia. Una sensibilizzazione e una formazione delle persone a contatto con gli anziani sono quindi da raccomandare e da incoraggiare.

- **Favorire l'apprendimento per mezzo della pratica**

Il sostegno deve favorire un apprendimento e una risoluzione dei problemi per mezzo della pratica, proponendo delle operazioni progressivamente più complicate. Il sostegno deve poter adattarsi a vari livelli di competenza, favorire il successo nell'utilizzo delle tecnologie e stimolare l'interesse. Vanno privilegiati esercizi ludici e conviviali.

- **Considerazione dei limiti degli utenti**

Il sostegno deve considerare e adattarsi, evitando ogni tipo di stigmatizzazione, ai bisogni specifici connessi all'età (p.es. competenze digitali di base, limitazioni funzionali, risorse collegate all'ambiente e all'esperienza, etc.).

Competenze necessarie

Sulla base delle caratteristiche di un sostegno ideale, abbiamo identificato con le/i partecipanti le competenze necessarie per attuare un tale sostegno. Come per le caratteristiche, queste competenze sono messe in prospettiva – tramite gli stessi codici cromatici (vedi sopra) – con le competenze presenti nell'ambito dell'offerta attualmente disponibile in Svizzera.

- **Competenze tecniche.** Utilizzo di tecnologie eterogenee e sviluppo continuo delle nuove competenze connesse con il progresso tecnologico.
- **Competenze sociali e relazionali.** Facilità relazionale, comunicazione adeguata, vocabolario comprensibile, ascolto, empatia, disponibilità, flessibilità, curiosità, spirito aggregante.
- **Competenze pedagogiche e didattiche.** Capacità d'accompagnare l'apprendimento, competenze nel campo dell'animazione, gestione della diversità, sintesi, volgarizzazione (divulgazione tramite un'esposizione accessibile) e concezione di adeguati esercizi.
- **Conoscenze gerontologiche di base.** Comprensione delle competenze degli anziani, dei limiti funzionali, delle risorse e delle motivazioni.
- **Spirito critico e apertura alla collaborazione.** Propensione al miglioramento continuo e all'interdisciplinarietà.

Diverse/i professioniste/i hanno sottolineato la difficoltà di trovare dei profili che dispongono delle competenze al tempo stesso tecniche e sociali per assicurare dei servizi di sostegno di qualità. Al giorno d'oggi il sostegno è sovente assicurato da un profilo tecnico che manca di competenze sul piano sociale (p.es. personale di vendita specializzato) o, al contrario, da un profilo puramente sociale che manca di competenze sul piano tecnico (p.es. operatrici/operatori sociali). Inoltre, i fornitori di servizi di sostegno hanno scarse conoscenze delle persone anziane e dei loro bisogni. Una sensibilizzazione dei fornitori di sostegno, sotto forma di coaching o di formazione breve, sulle questioni collegate all'invecchiamento e al loro impatto sull'acquisizione e l'utilizzo delle tecnologie potrebbe rivelarsi pertinente.

3.4 Raccomandazioni

Sulla base delle constatazioni discusse nel capitolo 2 e delle caratteristiche messe in evidenza nelle specifiche, proponiamo qui alcune raccomandazioni per l'attuazione di un sostegno adeguato e corrispondente ai bisogni degli anziani.

a) Centralizzare e coordinare l'offerta di sostegno

Centralizzare e coordinare, a livello nazionale, cantonale o regionale, l'offerta di sostegno per facilitare l'accesso degli anziani a un sostegno di qualità. Una piattaforma nazionale o cantonale potrebbe essere creata tramite un'organizzazione professionale (p.es. CURAVIVA/ARTISET,

Pro Senectute Svizzera, Promozione Salute Svizzera, GERONTOLOGIE CH) per raggruppare i principali fornitori di formazione e di sostegno in Svizzera. Gli obiettivi di questa piattaforma sarebbero di sviluppare delle linee direttrici nazionali e dei concreti strumenti (p.es. tutorial video concepiti con e per gli anziani) per il sostegno degli anziani e basati sulle buone pratiche, come pure di centralizzare l'offerta di sostegno esistente e renderla facilmente accessibile tramite diverse organizzazioni partner in contatto con le persone anziane e i loro parenti. Questo permetterebbe ugualmente di proporre delle forme di sostegno complementari e meglio adatte ai bisogni eterogenei degli anziani.

b) Sviluppare e rafforzare le collaborazioni tra i fornitori di servizi digitali e i fornitori di formazioni e di sostegno in contatto con gli utenti

I fornitori di servizi digitali (p.es. La Posta, banche, FFS, assicurazioni, fornitori di servizi amministrativi online, fornitori di servizi di eHealth) potrebbero collaborare strettamente con i fornitori di formazioni e di sostegno in relazione con gli utenti (p.es. Pro Senectute, associazioni di anziani, federazioni dei consumatori, organismi per la formazione degli adulti, Swisscom Academy, Migros Club) al fine di promuovere e di favorire l'utilizzo dei servizi digitali. I fornitori di servizi digitali metterebbero a disposizione il know-how tecnico (p.es. personale formato, materiale e guide didattiche). I fornitori di formazione e di sostegno assicurerebbero l'accesso a un pubblico mirato, la comunicazione e gli aspetti organizzativi. Apporterebbero anche le loro conoscenze sul tema dell'invecchiamento e le loro competenze sociali. Includere nella riflessione le collettività pubbliche si rivelerebbe particolarmente appropriato al fine di far conoscere l'offerta e di vigilare affinché tutto sia accessibile alle persone interessate.

c) Sviluppare un'offerta di sostegno a bassa soglia negli spazi abitativi delle persone anziane

Le organizzazioni responsabili dei luoghi abitualmente frequentati dagli anziani (p.es. appartamenti protetti, foyer diurni e centri di accoglienza diurni, centri d'animazione, associazioni di anziani, caring communities) potrebbero offrire degli spazi e dei momenti per sostenere gli anziani nell'utilizzo delle tecnologie e rispondere alle loro domande. Questa offerta potrebbe integrarsi in un'attività già esistente (p.es. pasti conviviali, servizi per pranzi a prezzi fissi, caffè con servizi di videoconferenze e per conversazioni, attività di svago) o essere oggetto di una nuova attività (p.es. regolare permanenza di servizi digitali, caffè digitali, bus itinerante digitale). Questa offerta dovrebbe accrescere la fiducia nelle tecnologie e la loro accettazione da parte delle persone anziane. Una formazione delle persone che si occupano dell'accompagnamento e dell'animazione delle attività sarebbe attuata dall'organizzazione responsabile e/o da un'associazione professionale nazionale o cantonale (p.es. Pro Senectute, CURAVIVA/ARTISET, Croce Rossa Svizzera) in relazione alle questioni tecnologiche, pedagogiche e gerontologiche.

d) Sviluppare e rafforzare le offerte di sostegno intergenerazionale

La richiesta di sostegno da parte delle persone anziane sarebbe messa in relazione con l'offerta di servizi giovanili. Gli annunci di richieste di sostegno sarebbero inviati dalle associazioni di anziani, dalle caring communities o direttamente dagli anziani e dai loro parenti alle scuole universitarie, che centralizzerebbero questi annunci e li diffonderebbero presso la comunità

studentesca. La prestazione potrebbe, per esempio, assumere la forma di un sostegno a domicilio remunerato o di un intervento nell'ambito di un caffè digitale organizzato da un'associazione di anziani.

e) Istituire delle iniziative partecipative

Sarebbe ugualmente interessante istituire delle iniziative per assicurare un processo di valutazione e di miglioramento continuo delle prestazioni di sostegno con le persone anziane. Queste iniziative permetterebbero di sensibilizzare i fornitori di sostegno e, più ampiamente, i fornitori di tecnologie, sui bisogni e sulle attese degli utenti di 65 anni e oltre al fine di sviluppare delle soluzioni più adatte ai bisogni degli anziani.

4. Concetto di sostegno

Sulla base del punto sulla situazione realizzato, delle specifiche e delle raccomandazioni esposte precedentemente, abbiamo immaginato un concetto globale che agevola l'attuazione di un sostegno ideale orientato verso i bisogni delle persone anziane. Questo concetto si situa a un livello «meta», proponendo un'offerta globale di formazione per i tre principali target pubblici che accompagnano le persone anziane nell'acquisizione e nell'utilizzo delle tecnologie: i privati, i parenti curanti e seniors-pairs¹.

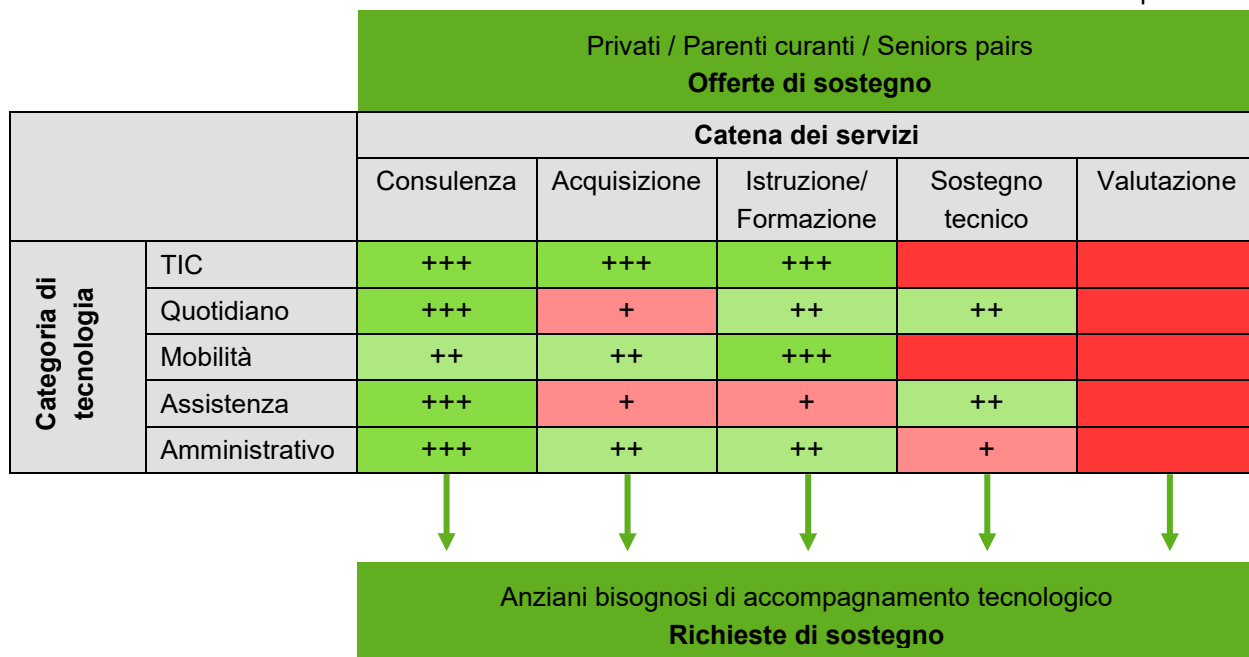
Questa offerta di formazione deve consentire lo sviluppo delle competenze necessarie al sostegno agli anziani, una standardizzazione della qualità prevista, una visione d'insieme (se non un orientamento) dell'offerta, così come una vigilanza tecnologica per anticipare le mutazioni del mercato. Essa mira a rispondere a dei bisogni e a delle attese eterogenee in termini di sostegno da parte delle persone anziane e in termini di competenze e standardizzazione da parte dei fornitori di servizi di sostegno e di tecnologie. Dovrebbe per altro permettere di prevenire una ridondanza nelle prestazioni di sostegno offerte sul mercato.

L'elaborazione, lo sviluppo e l'attuazione di questo concetto di formazione sarebbero assicurati da un'organizzazione o da un consorzio che si posizionerebbe a monte del mercato delle attività di sostegno, in una posizione «meta». Questo posizionamento permetterebbe all'organizzazione responsabile di orientare o di creare l'offerta attualmente mancante, vale a dire di colmare le lacune attuali. Potrebbe così far crescere l'offerta in termini di sostegno tecnico e di valutazione, ma anche dotare i fornitori di sostegno di competenze appropriate e variate, particolarmente per lo sviluppo di adeguate formazioni destinate alle imprese, ai seniors-pairs e ai parenti curanti.

¹ Con il termine «seniors-pairs» ci riferiamo qui a persone anziane che sostengono altre persone anziane nell'utilizzo delle tecnologie senza che vi sia necessariamente un legame di dipendenza tra di loro.

Organizzazione responsabile del concetto

↓ **Appoggio alle offerte di sostegno:**
Sviluppo delle competenze
Standardizzazione della qualità



4.1 Un concetto di sostegno globale: DIGITAL ACADEMIA

Questo concetto di sostegno si basa sulle diverse constatazioni formulate nel corso del progetto, vale a dire:

- Esistono numerose iniziative in relazione al sostegno tecnologico agli anziani, ma l'informazione è eterogenea e difficile da trovare;
- Le iniziative esistenti sono sviluppate a comparti stagni, senza una vista d'assieme;
- Le prestazioni disponibili sono molto spesso portate avanti da attori privati o da centri associativi;
- Nel settore della valutazione non esiste un'offerta di sostegno;
- Le prestazioni sono molto spesso a pagamento e a volte troppo care per gli anziani.

Queste constatazioni permettono di trarre tre importanti insegnamenti da prendere in considerazione nell'elaborazione di un business model (modello di business):

- Poiché un sostegno agli anziani in materia di apparati digitali necessita di competenze al tempo stesso tecnologiche, sociali e pedagogiche, è attualmente molto difficile per i fornitori di servizi proporre un appoggio completo e adeguato, suscettibile di soddisfare i bisogni e le attese degli anziani;
- Senza un'adeguata formazione, l'imperizia, l'incompetenza e l'impreparazione delle/dei professioniste/i, dei seniors-pairs o dei parenti curanti rendono difficile, insoddisfacente, se non impossibile, l'accesso degli anziani alle tecnologie digitali. Queste sgradevoli e inadeguate esperienze possono scoraggiare gli anziani e indurli a non istruirsi o a non interessarsi a queste tecnologie;
- Attualmente in Svizzera, chiunque può offrire una prestazione di sostegno alla tecnologia digitale per gli anziani, senza avere prima seguito corsi di formazione in questo campo e senza

necessariamente disporre delle competenze richieste. Un certificato nazionale – o una forma di certificazione – permetterebbe una standardizzazione delle conoscenze e delle tecniche indispensabili e genererebbe un circolo virtuoso: i formatori adatterebbero i loro corsi agli anziani, permettendo loro di capire, di interessarsi, d'informarsi, di confrontare, di provare, di acquistare e di adottare le tecnologie più adatte a loro.

Per quanto riguarda gli insegnamenti tratti da questo progetto, i fornitori di soluzioni digitali utilizzate dagli anziani dovrebbero dotarsi delle competenze necessarie per ottimizzare l'accompagnamento. Si tratta al tempo stesso di competenze tecniche, sociali e relazionali, pedagogiche, didattiche e gerontologiche di base. Queste sono delle competenze complesse che derivano nello stesso tempo da conoscenze tecniche e pratiche e da attitudini personali (sapere e capacità). Queste competenze e abilità potrebbero essere trasmesse ai fornitori di supporto digitale per gli anziani nell'ambito di una nuova struttura di formazione da creare. Questa struttura formativa è denominata di seguito DIGITAL ACADEMIA..

Obiettivi e missione della struttura

Concepiti per rispondere ai bisogni delle parti interessate ascoltate durante la fase di raccolta dei dati, gli obiettivi della struttura DIGITAL ACADEMIA sarebbero i seguenti:

- a) Insegnare ai tre target pubblici** (Privati / Parenti curanti / Seniors-pairs) tutte le conoscenze e le tecniche per formare e accompagnare gli anziani verso il digitale: le basi della gerontologia, le basi della gerontecnologia, le basi del marketing, le basi della vendita e del servizio post-vendita (SPV), la base della pedagogia e della didattica, la base del coaching, la base della comunicazione, etc. A seconda del loro profilo e delle loro conoscenze preliminari, le/i partecipanti potrebbero scegliere i moduli di formazione che permettono di completare e di rafforzare le loro competenze (formazione «à la carte»).

- b) Creare e animare una comunità d'interessi tecnologici** per scopi di vigilanza tecnologica, comprendente tutte le parti interessate: imprese private e pubbliche, associazioni di anziani, associazioni per la promozione delle tecnologie, scuole universitarie, etc. allo scopo di restare a conoscenza delle evoluzioni tecnologiche per proporre insegnamenti up-to-date (p.es. nuove app sul mercato, nuova versione di un'app, fatture con codice QR, etc.). Questa comunità raggruppa dei responsabili dell'innovazione/marketing, dei project manager e dei product manager, delle direzioni di ingegneria/design, degli specialisti in didattica e pedagogia, un animatore responsabile della coesione delle sessioni, delle/dei presidenti di associazioni, degli specialisti in marketing degli anziani e delle tecnologie. Le imprese attive nella comunità potrebbero influenzare i contenuti insegnati, fidelizzare gli utenti e avrebbero un accesso privilegiato alla formazione e beneficerebbero della sorveglianza effettuata.

- c) Proporre un programma di formazione rinnovato ogni anno** in funzione dell'evoluzione delle tecnologie locali (p.es. nuova app FFS, aggiornamento dell'app UBS, etc.) o internazionali (nuovi servizi di Google, reti sociali, etc.), sulla base della vigilanza tecnologica assicurata dalla comunità d'interessi.

- d) **Elaborare delle guide per le “buone pratiche”** su diverse tematiche, in relazione con l’accessibilità alle tecnologie: buone pratiche in materia di sviluppo dell’applicazione, del sito web, della segnaletica, del packaging, del supporto post-vendita, dell’accessibilità, etc.

- e) **Ricerca dei fondi** per finanziare la formazione dei parenti curanti e dei seniors-pairs, come pure il funzionamento globale dell’accademia.

Secondo questi obiettivi, DIGITAL ACADEMIA sarebbe una «tech-accademia» che rilascerebbe dei certificati di formazione. Questi certificati sarebbero:

- Rilasciati a tre target pubblici, di diverso livello e modulari. Malgrado la loro modularità condividerebbero un supporto comune di conoscenze e competenze di base;
- Riconosciuti e rinnovati tutti gli anni;
- La “formula” per imparare ad accompagnare gli anziani verso il loro risveglio tecnologico, sia esso fatto in modo professionale, come seniors-pairs o come parenti curanti;
- La chiave per i privati per accedere al mercato degli anziani per una migliore comprensione di questo mercato e degli individui che lo compongono.








In una logica di «teach-the-teachers», gli anziani non costituiscono un target pubblico diretto, ma beneficiano indirettamente degli insegnamenti di DIGITAL ACADEMIA. I formatori dell’accademia sono delle/dei professioniste/i di diverse tematiche, incaricati di concepire e tenere i corsi. La maggioranza delle formazioni si svolgono online.

La missione della struttura può essere articolata così:

DIGITAL ACADEMIA organizza e consente la formazione e l’accesso degli anziani alle nuove tecnologie tramite l’insegnamento alle/ai professioniste/i, ai seniors-pairs e ai parenti curanti, di tutte le conoscenze e di tutte le tecniche che permettono loro d’informare o d’accompagnare gli anziani nella loro ricerca di strumenti digitali utili o indispensabili alle loro attività quotidiane, in linea con i loro desideri e in grado di soddisfare i loro bisogni, le loro aspirazioni e le loro risorse.

4.2 Business Model

Il modello presentato qui sotto, sotto forma di un *business model canvas* (modello strategico che permette di creare e presentare modelli di business innovativi), permette di rappresentare in modo sintetico l’insieme delle attività prefigurate all’interno del quadro di posizionamento dell’organizzazione responsabile del concetto.

Key Partners  <ul style="list-style-type: none"> Alleanze strategici: reti SUP/SU per la gestione delle certificazioni, dei piani di studio, la concessione dei corsi, la fornitura di infrastruttura Partner tecnologici: i membri della comunità tecnologica (vigilanza) Distributori: infrastruttura digitale (a volte fisica) per i corsi e l'animazione della comunità tecnologica Imprese affiliate: quelle che sostengono l'accademia per i corsi modulari Agenzia di comunicazione: per la comunicazione del marchio e il riconoscimento del certificato Entità politiche: per il sostegno all'attivismo e la ricerca di fondi Cantoni: per l'ottenimento di contributi Associazioni di anziani, associazioni mantello professionali, associazioni professionali... 	Key Activities  <ul style="list-style-type: none"> Comunicazione del marchio «Digital Academies» per la credibilità e la legittimazione delle certificazioni Realizzare dei piani di studio Organizzare e all'estire corsi Relazioni pubbliche per il riconoscimento del certificato Concezione delle guide pratiche Ricerca di fondi per parenti curanti e seniors-pairs Animazione della comunità tecnologica, vigilanza 	Value Propositions  <ul style="list-style-type: none"> Un'ampia gamma di corsi obbligatori e modulari Dei certificati professionali credibili e aggiornati che permettano l'accesso al mercato degli anziani Una comprensione di «anziano» come cliente Un complesso di cognizioni professionali per vendere agli anziani, accompagnare gli anziani o informare gli anziani L'animazione di una rete di comunità incentrata sulle buone pratiche in materia di utilizzo delle tecnologie adattate a ognuno 	Customer Relationships  <ul style="list-style-type: none"> La newsletter mensile Una comunità di professionisti certificati (studenti) Un accesso «privato» sul sito Internet, che permette di avere tutte le informazioni sulle sue formazioni Lobbying 	Customer Segments  <ul style="list-style-type: none"> Istituzioni pubbliche e private che desiderano vendere/proporre dei prodotti/servizi a un pubblico anziano Parenti curanti e volontari di associazioni no-profit che desiderano accompagnare un parente anziano nell'utilizzo delle tecnologie Seniors pairs che desiderano informare i propri pari sulle nuove tecnologie
Cost Structure  <ul style="list-style-type: none"> Mandati con SUP/SU, formatori, concessione dei corsi, corsi SPV Animazioni della comunità tecnologica, vigilanza Segretariato, infrastrutture fisiche e digitali, redazione newsletter Comunicazione, PR, lobbying per il riconoscimento e la notorietà del certificato 	Revenue Streams  <ul style="list-style-type: none"> Abbonamento (pagamento unico) per il certificato professionale di base (accesso a tutti i corsi per il supporto comune) e pagamenti dei corsi modulari e dei corsi di aggiornamento per il rinnovo del certificato Finanziamenti di terzi: ricerca di sponsor, sostegni da Cantoni, Confederazione, Fondazioni Pagamenti di contributi da parte di imprese che desiderano far parte della comunità/della rete 			

Questo business model permette di soddisfare i bisogni espressi durante i diversi seminari di discussione e di colloqui da parte dei diversi intervenuti (le imprese e i fornitori di tecnologie da un lato, gli anziani dall'altro lato). Si vuole una sintesi che permetta di disporre di un quadro globale sulla situazione degli anziani in Svizzera e di proporre una strutturazione e una standardizzazione del sostegno tecnologico che viene loro proposto. Questo business model trae lezione dagli accertamenti e dagli insegnamenti emersi nella fase operativa effettuata nel quadro del progetto e si basa sulle conclusioni intermedie (difficoltà per far arrivare agli anziani un'adeguata offerta di sostegno, le approssimazioni delle/dei professioniste/i dovute alla carenza di comprensione del loro pubblico, nessuna standardizzazione delle conoscenze). Inoltre, permette la trasmissione ai relativi attori delle quattro specifiche competenze definite in occasione dei seminari con gli utenti finali, cioè: le competenze tecniche, sociali e relazionali, didattiche e gerontologiche.

Posizionamento sul mercato

Per sviluppare l'attuale business model, abbiamo identificato diverse leve che potrebbero motivare le/i professioniste/i a seguire le formazioni proposte da DIGITAL ACADEMIA, come pure dei fattori d'interesse per le imprese.

Per quanto concerne le/i professioniste/i, i segmenti identificati nel presente business model sono tre:

a) Professioniste/i chiamate/i a sviluppare degli strumenti digitali che sono utilizzati particolarmente o principalmente dagli anziani

Ingegneri, designer, professionisti del marketing che lavorano nel privato o nelle amministrazioni pubbliche e che sviluppano delle app, dei processi e dei siti Internet di tutti i generi: app bancarie, trasporti pubblici, turismo, videoconferenze, sicurezza, allarmi, assistenza, temi collegati alla sanità, mobilità, tempo libero, tecnologie domestiche, pagamenti, gestione finanziaria e amministrativa, etc.

b) Professioniste/i chiamate/i a incontrare degli anziani nel quadro della loro attività quotidiana

Professionisti dei SPV, venditori nell'ambito del commercio tecnologico o dei grandi centri commerciali, venditori nel campo farmaceutico, *tour-operator*, etc.

c) Professioniste/i chiamate/i a lavorare in modo significativo con gli anziani

Professionisti che svolgono l'attività di medico-sociale chiamati a incontrare molti anziani nel loro lavoro quotidiano: professioniste/i di Pro Senectute, della Croce Rossa, di amministrazioni ospedaliere, di cliniche private, di assicurazioni, dell'AVS, di amministrazioni, etc.

Per quanto concerne le imprese, abbiamo identificato i seguenti interessi:

- a) In una Svizzera che invecchia, i settori di mercato indirizzati agli anziani saranno sempre più numerosi. Gli anziani costituiscono dei segmenti di mercato variati, specifici ed esigenti, difficili da soddisfare e da convincere; è necessaria una formazione.
- b) In futuro, gli anziani saranno meglio formati, meglio informati, più rodati nell'utilizzo delle tecnologie (Seifert & Schelling, 2020) ma sempre desiderosi di un contatto umano per la risoluzione dei loro problemi o al momento di un acquisto, più che con altre clientele, la fiducia deve essere costruita, sincera, autentica.
- c) Base della soddisfazione, la fiducia permette di creare la fidelizzazione; costa da 5 a 7 volte meno caro per un'impresa fidelizzare un cliente che farlo in prospettiva (Barbaray, 2016).
- d) Il commercio online sostituisce poco a poco i punti vendita fisici, ma gli anziani saranno sempre desiderosi di un contatto personalizzato faccia a faccia. I punti vendita fisici dovranno da parte loro proporre un'esperienza soddisfacente agli anziani, in linea con le loro risorse e le loro restrizioni, perché saranno domani i clienti più numerosi nel settore dei commerci.
- e) Per immaginare delle sinergie con il settore dell'handicap, a completamento dell'offerta di formazione, può essere fatta una riflessione complementare: accrescere i target pubblici e le organizzazioni potenzialmente interessate.

Il posizionamento della struttura può essere redatto così:

DIGITAL ACADEMIA è un'accademia tecnologica destinata a formare coloro che ragguagliano gli anziani sugli sviluppi del settore, che supportano gli anziani o che vendono agli anziani. Costituisce anche una rete comunitaria che accoglie tutti i soggetti interessati desiderosi di contribuire all'accesso alle tecnologie da parte degli anziani.

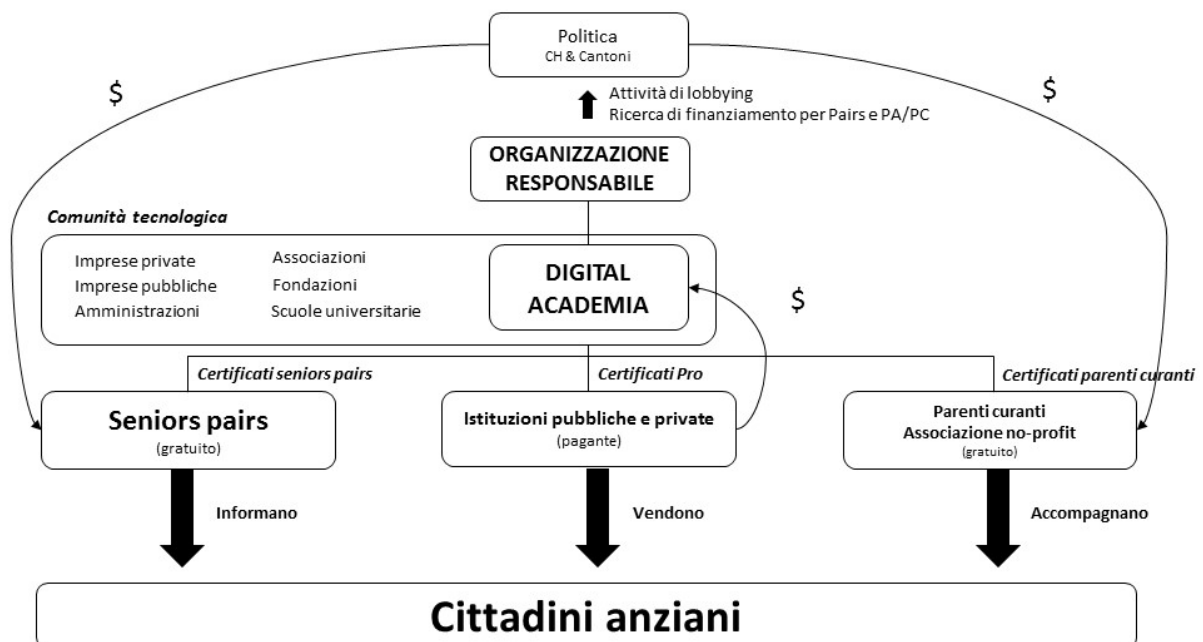
DIGITAL ACADEMIA permette alle/ai professioniste/i di accedere a un'ampia serie di competenze e di indispensabili cognizioni attestate da un certificato riconosciuto a livello nazionale e standardizzato. DIGITAL ACADEMIA non ha come vocazione di proporre un sostegno o un'assistenza medica o sociale: vuole permettere l'accesso degli anziani alle tecnologie e agli utilizzi del digitale.

4.3 Tre scenari di realizzazione

L'attuazione di questo modello di business può essere considerata secondo tre scenari d'integrazione, presentati qui di seguito, dal più integrato al meno integrato.



4.4 Il modello di business: schema esplicativo



5. Conclusione

Il presente progetto mostra che gli anziani si interessano alle tecnologie e sono aperti alla loro acquisizione e al loro utilizzo, purché siano sostenuti e accompagnati in modo adeguato in questo processo. Il punto della situazione effettuato ha permesso di mettere in evidenza la debole copertura di determinate prestazioni della catena dei servizi, come il sostegno tecnico e la valutazione, ma anche l'eccesso di offerte riguardanti l'istruzione tecnica. I seminari e i colloqui con degli utenti finali, con dei fornitori e sviluppatori di tecnologie hanno evidenziato l'importanza delle prestazioni di sostegno realmente adeguate ai bisogni degli anziani, ma nello stesso tempo la necessità che le persone accompagnatrici degli anziani nell'acquisizione e nell'utilizzo di queste tecnologie dispongano delle competenze necessarie, non soltanto tecnologiche ma anche sociali, relazionali, pedagogiche e didattiche.

L'insieme di questi insegnamenti dimostra l'interesse di posizionarsi a monte delle prestazioni di sostegno già esistenti, in una logica di «teach-the-teachers». Sviluppando delle prestazioni di sensibilizzazione e di formazione per gli attori che accompagnano le persone anziane nell'utilizzo e nell'acquisizione delle tecnologie, DIGITAL ACADEMIA gioca un ruolo essenziale assicurando da un lato che le offerte di sostegno per gli anziani siano veramente adeguate ai loro bisogni e utili nella loro vita quotidiana e, dall'altro lato, che le persone che assicurano queste prestazioni siano realmente utili per farlo in modo adeguato.

Riferimenti

- CURAVIVA Suisse (2020). Fiche d'information: Numérisation dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien. En ligne: [che](#) .
- Seifert, A., Ackermann, T., & Schelling, H.R. (2020). *Étude III Digital Seniors 2020. Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse*. Zurich: Pro Senectute Suisse.
- Seifert, A., & Ackermann, T. (2020). *Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen im Alter*. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie.
- THESAME (2020). Rapport final du projet Interreg «Autonomie 2020. Action no 3: «Emergence de projets innovants». <https://www.ecolelasource.ch/projet-autonomie-2020/>.
- Barbaray, C. (2016). *Satisfaction, fidélité et expérience client: Être à l'écoute de ses clients pour une entreprise performante*. Paris: Dunod.

Allegati (confidenziali)

1. «Rapport de synthèse: Cahier des charges pour des prestations de soutien à l'acquisition et l'utilisation de technologies par des personnes âgées»
2. «Rapport de synthèse: Etat des lieux des services de soutien en Suisse pour l'acquisition et l'utilisation des technologies par les personnes âgées»
3. Présentation PowerPoint avril 2022: «Elaboration d'un Business model»

Editore

CURAVIVA

Zieglerstrasse 53, 3007 Berna

Autrici • Autori

Delphine Roulet Schwab, Rafael Fink, David Campisi, Melissa Santos, Gabriela Rauber, Noémie Délèze (senior-lab)

Regole di citazione

CURAVIVA (2022; ed.). Rapporto di sintesi: Sostenere gli anziani per l'utilizzo delle tecnologie. Mandato «Concetto di sostegno per l'acquisizione e l'utilizzo di tecnologie da parte di persone anziane». Online: curaviva.ch

Informazioni

info@curaviva.ch; info@artiset.ch

© CURAVIVA, 2022