

Politiche di eWelf@re della Provincia Autonoma di Trento

Bologna, 16 dicembre 2010

La Provincia Autonoma di Trento promuove, nei differenti ambiti di sua competenza, azioni strategiche dirette alla modernizzazione e allo sviluppo sociale ed economico del proprio territorio. Le politiche innovative sono contenute, e vengono coordinate, dal "*Piano di Sviluppo provinciale*", adottato dal governo locale.

Una specifica linea di intervento è finalizzata a stimolare l'utilizzo tecnologico e a promuovere la partecipazione attiva, da parte dell'intero tessuto sociale, alla Società dell'informazione, attraverso la pianificazione e il sostegno di una specifica serie di iniziative intersettoriali in ambito di ICT. Questi interventi, che rientrano generalmente nel concetto di eSociety, investono tutti gli ambiti del vivere quotidiano, lavorativo e produttivo.

Rimanendo in tema di "**servizi alla persona**", la Provincia, ormai da parecchi anni, gestisce politiche e progettualità dirette al soddisfacimento dei bisogni di **sicurezza, comfort e inclusione sociale** dell'utenza debole, attraverso l'utilizzo dell'ICT. In particolare vengono testati: sistemi di **home automation**, soluzioni **ambient assisted living**, erogazione di servizi **domiciliari per via telematica**. Vengono promosse **iniziative divulgative e seminari** e la partecipazione a **progetti di ricerca** a livello nazionale ed europeo. Tutte queste esperienze, maturate dal 1990 ad oggi, sono sintetizzate in 32 schede e pubblicate in allegato al "*Piano operativo per l'eWelf@re*", approvato dalla Giunta provinciale nello scorso mese di ottobre.

Il piano di legislatura definisce nel dettaglio **tre ambiti prioritari di intervento**, che verranno brevemente descritti. I primi due riguardano aspetti di ordine prettamente organizzativo e tecnologico, mentre il terzo si occupa dell'abito strettamente culturale e formativo. Per chi fosse interessato ad avere un'informazione più dettagliata su queste tematiche, è possibile scaricare il piano dal sito internet www.trentinofamiglia.it (pubblicazioni) oppure richiederne l'invio di una copia cartacea all'indirizzo mail: prog.coordinationepolitichefamiliari@provincia.tn.it.

Il primo asse d'intervento, previsto dal documento, prevede la **riorganizzazione dei servizi socio-sanitari in chiave tecnologica** ed è a sua volta declinato in due interventi specifici.

Punto unico di accesso

Il Consiglio provinciale ha approvato a luglio la nuova legge provinciale di riforma del sistema sanitario provinciale "*Tutela della salute in provincia di Trento*". La norma riprende il concetto di una sempre maggiore **integrazione degli interventi di natura sanitaria a quelli di natura sociale**. I Punti Unici Provinciali permettono di garantire la presa in carico globale dei bisogni dell'utente, attraverso il lavoro di un'équipe (professionalità sociali, sanitarie, socio-educative) di valutazione multi dimensionale e multi professionale. Le risposte potranno configurarsi come pacchetti multi-servizio personalizzati che integrano risposte a domande sul piano sociale, sanitario ma anche educativo e che prendono in considerazione **soluzioni di ordine tecnologico e architettonico** (accessibilità degli immobili). Una soluzione quindi che integra in se **servizi domiciliari di tipo sociale, sanitario e tecnologico**.

Contact centre

Nel corso del biennio 2008-2009 è stato sperimentato il progetto "*ContactCentre*", che ha previsto la connessione delle abitazioni di 10 persone in carico al servizio sociale con una centrale tecnologica, attraverso la quale poter erogare da remoto una serie di teleservizi per garantire la sicurezza, il

comfort e favorire l'inclusione sociale degli utenti. La sperimentazione ha consentito di testare concretamente il **passaggio dall'attuale tecnologia analogica in uso (telesoccorso e telecontrollo) ad un sistema evoluto su base digitale.**

La seconda fase del progetto, e quelle successive, permetteranno di estendere progressivamente il campione di utenti fino ad entrare pienamente a regime con una serie di pacchetti eWelfare (sociali e sanitari) erogati attraverso una piattaforma tecnologica digitale, che andrà gradualmente a rimpiazzare quella attuale.

Il secondo filone di intervento, contenuto nel piano operativo, esce dall'ambito delle politiche sanitarie e sociali, per addentrarsi in quello più ampio delle politiche per il benessere familiare, favorendo **soluzioni innovative nell'ambito di "ICT" e "Time saving" all'interno delle politiche di conciliazione famiglia e lavoro.**

La Giunta provinciale ha istituito, a giugno 2010, lo Standard FamilyAudit ed ha approvato le Linee guida per la conciliazione famiglia e lavoro delle organizzazioni pubbliche e private. Negli ultimi anni, il tema del work-life balance è stato affrontato da molte aziende non solo con il fine di aumentare la produttività, ma anche come leva per incentivare e motivare le risorse umane, attraverso un ventaglio di soluzioni concrete in risposta alle richieste dei dipendenti per "liberare tempo".

Su queste tematiche un ruolo rilevante può essere assunto dalle tecnologie ICT le quali, all'interno dello stesso standard FamilyAudit, svolgono una funzione di supporto, rappresentando un mezzo per raggiungere il fine della conciliazione.

L'ICT può infatti offrire un notevole supporto alle politiche per il benessere lavorativo, tanto più se accompagnate da effettivi processi di riorganizzazione del lavoro, quali il passaggio da modelli gestionali basati sulla presenza temporale a quelli basati sul raggiungimento degli obiettivi. Su questo tema l'azienda ha l'opportunità di utilizzare l'ICT per implementare il **lavoro da remoto**, il **telelavoro** o la realizzazione **telecentri** per le realtà maggiori.

Il fattore più innovativo riguarda però la promozione e lo sviluppo di servizi di prossimità interaziendali orientati al "time saving". Questa tematica, che oggi è al centro della politica europea, si presta in modo particolare ad essere sviluppata ed approfondita impiegando i nuovi servizi e le grandi opportunità offerte dall'ICT.

Possibili ambiti di intervento riguardano lo sviluppo dei servizi di prossimità "time saving" con il diretto coinvolgimento dei datori di lavoro, per facilitare l'incrocio fra domanda ed offerta di servizi (spesa al domicilio on-line, contatto dal posto di lavoro con familiare al domicilio, servizi di supporto agli impegni domestici quali lavanderia, stireria, pulizie domestiche, domiciliazione di pasti e di spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ...).

Il terzo ed ultimo ambito prioritario è quello legato all'**alfabetizzazione digitale**. Come si accennava, questa tematica ha valenza prettamente informativa e formativa, e ha lo scopo far maturare la "cultura informatica" dei cittadini e delle famiglie, evidenziandone le opportunità, i limiti, ma anche le problematiche e i rischi legati all'utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione soprattutto da parte delle nuove generazioni. Anche questo asse di intervento è suddiviso in più punti.

Competenze educative e ICT

Le nuove tecnologie consentono di usufruire di una serie di servizi offerti sia dalla Pubblica Amministrazione, sia dalle aziende private, ma Internet e cellulari permettono anche la possibilità

di mantenere costantemente i contatti con conoscenti e amici, o intrecciare nuovi rapporti con persone vicine o lontane. Questi strumenti sono molto potenti e possono essere estremamente coinvolgenti, specialmente per i bambini e gli adolescenti che, che li utilizzano quotidianamente anche se senza una sufficientemente maturità per conoscere e saper gestire i rischi cui potrebbero andare incontro. Il problema quindi, prima ancora che tecnico, è prettamente educativo e culturale. Per tale motivo da alcuni anni sono stati predisposti dalla Commissione europea dei piani di intervento che prevedono la partecipazione di tutti gli attori, che a vario titolo possono essere interessati a queste problematiche, per realizzare campagne informative, percorsi formativi, progetti di ricerca per l'analisi dell'evolvere dei tipi di rischio in funzione dello sviluppo delle tecnologie, e centri nazionali di aiuto on-line per fornire aiuti e raccogliere le segnalazioni di situazioni potenzialmente a rischio.

La Provincia Autonoma di Trento ritiene di dover partecipare a queste politiche promuovendo azioni di sensibilizzazione dei genitori su questi temi, al fine di far capire loro che il gap tecnico che li separa dai figli non comporta necessariamente un'abdicazione del loro ruolo di guide educative.

Gap Generazionale e ICT

I nuovi servizi di Internet hanno un'attrattiva notevole per gli adolescenti, perché permettono loro di fare esperimenti che hanno a che fare con lo sviluppo della propria identità e i rapporti sociali. Le famiglie hanno delle grosse difficoltà nel capire come gestire il rapporto dei figli con le nuove tecnologie, per la presenza di un "gap" tra le generazioni che consiste essenzialmente nel modo di apprendere come utilizzare i nuovi strumenti e nella relazione che le nuove generazioni hanno con gli stessi e con il mondo esterno attraverso essi. Gli adulti, "immigrati digitali", non devono rincorrere i propri figli per avere le stesse loro competenze, ma devono riuscire a capire quali sono gli strumenti tecnologici più utili e le regole di comportamento da adottare perché la navigazione sia sicura e le azioni compiute in rete siano improntate alla correttezza.

Anche su queste tematiche la Provincia Autonoma di Trento attiverà azioni di formazione/informazione, d'intesa con le associazioni di famiglie e gli attori più significativi, per colmare il gap digitale e rafforzare le competenze dei genitori sulle nuove tecnologie.

Digital divide per gli Anziani

Da diverse indagini statistiche emerge come il problema dell'analfabetismo digitale sia particolarmente diffuso tra le persone anziane. Una persona anziana tendenzialmente non sa che farsene delle nuove tecnologie perché non ne conosce le potenzialità e perché si sono diffuse in tempi troppo veloci rispetto alla sua capacità di adattamento ad esse. Eppure l'e-inclusion per gli anziani significa, in primo luogo, minore solitudine ed in secondo luogo accesso a servizi pubblici o privati molto utili e a volte fondamentali in caso di impedimenti fisici.

Per tali motivi è prevista la diffusione di software gratuiti specifici per le esigenze degli anziani, che rendano l'approccio alle nuove tecnologie più "user-friendly", la realizzazione di percorsi formativi, già stata sperimentati in altre realtà, nei quali dei ragazzi svolgano volontariamente attività di tutoraggio in aula (in un rapporto uno a uno con persone anziane) e l'uso di guide semplici e facili da consultare per poter continuare le proprie esercitazioni autonomamente.

Conclusioni

Ritornando sui concetti più strettamente tecnologici, possiamo concludere affermando che l'ICT offre, e offrirà in futuro, ottime opportunità per lo sviluppo di servizi innovativi ai cittadini, ma è necessario tenere in considerazione tre aspetti fondamentali: l'infrastruttura tecnologica, le tecnologie hardware e l'organizzazione dei teleservizi.

L'infrastruttura tecnologica è lo strumento base, necessario per la circolazione dei teleservizi. La Provincia di Trento ha deciso di realizzare una propria rete in banda larga che coprirà, entro la fine del 2011, tutto il territorio provinciale, tramite la posa di cavi in fibra ottica nelle aree più facilmente raggiungibili (dorsali) e attraverso una rete Wi-Fi nelle aree di montagna più difficilmente raggiungibili con la cablatura.

L'aspetto tecnologico è altrettanto importante e riguarda il mondo del business. Un modello di eWelfare è sostenibile a regime a patto che le soluzioni hardware installate siano reperibili sul mercato a costi contenuti. L'auspicio, per il prossimo futuro, è quindi quello che le imprese del settore tecnologico investano sulla produzione di dispositivi tecnologici (centraline per teleservizi, sensoristica avanzata, applicativi dedicati, eccetera), per far fronte ad un mercato potenzialmente in crescita.

Il terzo e ultimo punto riguarda i teleservizi che potranno concretamente essere messi in campo. Essi, verranno sicuramente promossi dall'ente pubblico, per la parte più strettamente legata ad aspetti sociali e sanitari. Ma, se ragioniamo in un'ottica più ampia di benessere sociale, possiamo immaginare che alcune proposte potranno emergere direttamente dal mercato privato, secondo le logiche della libera concorrenza. Ciò dovrebbe permettere l'aumento delle tipologie di servizi offerti e allo stesso tempo la riduzione dei relativi costi d'esercizio.

Su questo ultimo aspetto è però importante sottolineare che la pubblica amministrazione, che decide di dotarsi di una propria infrastruttura a banda larga, dovrà garantire e regolare l'accesso alla rete a tutti gli operatori pubblici e privati, come del resto già avviene per la maggior parte dei servizi di pubblica utilità, in base alla normativa comunitaria in tema di concorrenza.

Provincia Autonoma di Trento

Lorenzo Degiampietro

lorenzo.degiampietro@provincia.tn.it

+39 0461 493142