Persone senior e transazioni digitali: ostacoli e opportunità

La digitalizzazione, in particolare finanziaria, rappresenta un ostacolo per le persone anziane, complice la poca attenzione riservata a tale fascia di utenza da parte dei gestori dei servizi tecnologici. Il progetto FAITh nasce con il fine di sviluppare le capacità per favorire l'integrazione delle tecnologie ICT nella quotidianità dei soggetti anziani.

Di Licia Boccaletti *(Presidente Anziani e non solo – Società Cooperativa Sociale)*

Con il termine transazioni digitali ci si riferisce a tutte quelle transazioni che avvengono senza l'utilizzo di contante o di documenti cartacei. Si includono ad esempio operazioni come acquisti *online*, interazioni con la pubblica amministrazione, prenotazioni e pagamenti attraverso piattaforme informatiche. Com'è facile intuire, si tratta di un utilizzo delle tecnologie ICT di cui le persone anziane potrebbero largamente beneficiare, ma che è ancora fortemente sottoutilizzato da questa fascia di popolazione, così come vi è ancora poca attenzione da parte dei gestori di servizi tecnologici allo sviluppo di un'offerta mirata a questo gruppo target.

In tale contesto si inserisce il progetto europeo Erasmus+ FAITh, nell'ambito del quale è stata condotta una ricerca finalizzata ad approfondire il **rapporto tra anziani e transazioni digitali** e a comprenderne ostacoli e opportunità. Nello specifico, **FAITh nasce con l'obiettivo di contrastare l'esclusione digitale delle persone over 55**, sviluppando le loro capacità e rafforzando la loro fiducia nell'utilizzo di internet e delle tecnologie digitali per fare transazioni *online*. Per fare questo, il progetto si basa su una rete di supporto che coinvolge volontari anziani, familiari, i gestori di servizi e la comunità locale per facilitare l'utilizzo e l'integrazione delle tecnologie ICT nella vita quotidiana delle persone anziane.

Una panoramica: over 55, ICT e transazioni in Italia e in Europa

Il contesto italiano, rispetto alla media europea, si caratterizza per un binomio di bassa alfabetizzazione digitale e finanziaria. Per quanto riguarda quest'ultima, secondo uno studio dell'OSCE (2017) l'Italia registra il tasso di alfabetizzazione finanziaria più basso tra i paesi del G20. In particolare, dalla ricerca emerge che gli italiani hanno particolari difficoltà nella conoscenza dei concetti economici di base e sono meno propensi a mettere in atto buone prassi economiche, come redigere un bilancio familiare. L'alfabetizzazione finanziaria è particolarmente bassa tra le persone meno istruite, gli anziani e le donne (Di Salvatore et al., 2018).

Allo stesso modo, per quanto concerne **l'alfabetizzazione digitale delle persone *senior* i risultati italiani non sono soddisfacenti**. Si può infatti osservare come nel 2017 – seppur in diminuzione rispetto alla precedente rilevazione del 2008 – il numero di persone tra i 55 e i 74 anni che in Italia non hanno mai utilizzato un computer è significativamente più alto della media europea, attestandosi al 40% nella fascia 55-64 anni e oltre il 60% tra i 65-74 anni, contro una media europea rispettivamente poco superiore al 20 e al 40% (Eurostat, 2020).

Ad esempio, andando ad esaminare in dettaglio i dati forniti da Eurostat (2020) relativi agli acquisti *online* delle persone over 55 emerge la medesima tendenza, con **l'Italia che si posiziona nella parte inferiore della classifica con una percentuale del 18% di *senior* che negli ultimi tre mesi dall'indagine hanno effettuato almeno un acquisto *online*.** La media europea è esattamente il doppio: il 36%. Questi dati si collocano in un più ampio contesto nazionale in cui il divario

digitale tra chi riesce a beneficiare delle opportunità offerte dall'ICT e chi ne è escluso si fa sempre più significativo: l'Italia è indietro rispetto ad altri paesi dell'UE in termini di capitale umano, registrando livelli di competenze digitali di base e avanzate molto bassi rispetto alla media.

Nel 2019, tra gli individui di?16-74 anni, soltanto il 22%?dichiarava di avere competenze digitali elevate (contro il 31% della media europea) e risultava perciò poco in grado di svolgere attività nei quattro domini dell'informazione, della comunicazione, nel *problem solving* e nella creazione di contenuti (Cavallo F., Pierani M., 2021). Un divario, quindi, le cui cause vanno individuate sia in aspetti strutturali, come la mancanza di infrastrutture, che nella mancanza di competenze di base.

L'alfabetizzazione finanziaria digitale

Secondo l'*Alliance for Financial Inclusion* (AFI) **l'alfabetizzazione finanziaria digitale viene definita come il processo di acquisizione di conoscenze, abilità, fiducia e competenze per utilizzare in sicurezza prodotti e servizi finanziari offerti digitalmente.** Se, da un lato, si tratta di una gamma di capacità necessarie per consentire una reale inclusione finanziaria, intervenire con programmi formativi per adulti orientati alla loro acquisizione è complesso; in Italia lo è ancora di più perché si opera in un contesto che mette in relazione bassi livelli di conoscenze economico-finanziarie ad altrettanti bassi livelli di conoscenze informatiche.

Per superare suddette difficoltà **è necessario agire su aspetti culturali**, sfidando pregiudizi radicati, la convinzione di saperne già abbastanza, la mancanza di tempo, **ma anche promuovere stabilmente opportunità di formazione continua per adulti per ovviare alla mancanza di un luogo definito**, equivalente ad una scuola per i giovani, dove raggiungere un gruppo omogeneo di persone – ad esempio per fasce di età. Inoltre, **è fondamentale confrontarsi con una platea di persone estremamente diversificata in termini di bisogni formativi**. Una platea che può sentire il bisogno di acquisire informazioni finanziarie solo quando si verifica un evento/situazione concreta o in relazione a un particolare momento del ciclo della vita (Governo italiano, 2020).

Non sorprende quindi che il contesto italiano sia generalmente mancante di proposte formative strutturate dedicate direttamente agli adulti 55+ per quanto riguarda l'alfabetizzazione finanziaria digitale. Ci sono corsi di sola alfabetizzazione digitale, ci sono corsi orientati a quella finanziaria, mentre è più raro trovare percorsi formativi che uniscano le due dimensioni, ed è ancora più raro trovarne di dedicati specificamente agli adulti 55+ (Define, 2020).

Il COVID-19 e la spinta verso la digitalizzazione

Come abbiamo visto in precedenza, i senior italiani utilizzano ancora poco le tecnologie ICT per effettuare transazioni digitali se comparati ai propri coetanei di altri paesi europei, nonostante appaia evidente che la possibilità di operare da remoto possa rispondere ad esigenze specifiche di questa coorte di età, come problemi motori o necessità di conciliare la propria vita quotidiana con impegni di cura familiare (non dimentichiamo che, secondo l'Istat, oltre 3.000.000 di italiani over 55 sono *caregiver* familiari).

Uno studio recente condotto da Rinaldi & Zenga (2021) si è posto l'obiettivo di indagare nello specifico il grado di alfabetizzazione finanziaria digitale di un campione di 328 soggetti over 65, anche alla luce dell'impatto del COVID-19 su questo gruppo target.
Dalla ricerca viene confermata una certa diffidenza nei confronti delle ICT applicate al contesto finanziario, ma emerge anche un forte desiderio di approcciarsi a questi metodi e di approfondire le proprie conoscenze in tal senso. In particolare, **viene osservato come il *lock-down* abbia stimolato e reso più frequente l'utilizzo di alcune nuove tecnologie come il conto corrente *online***. Infatti, l'impossibilità e il timore di uscire di casa da un lato e la rapida conversione di molti servizi

all'*online*, hanno indotto anche persone senior che non percepivano l'utilità di ricorrere a strumenti *online* per fare transazioni ad imparare a farlo e a comprenderne la comodità. Un dato, questo, confermato da altre fonti che stimano che il COVID-19 abbia accelerato di cinque anni il processo di trasformazione digitale (Engler, 2020).

Le cause della bassa digitalizzazione

Per comprendere le ragioni dello scarso ricorso a internet per effettuare transazioni da parte delle persone senior, occorre esaminare gli ostacoli che essi devono affrontare nello svolgere queste attività. A questo scopo il progetto europeo FAITh ha effettuato un'indagine che ha coinvolto 102 partecipanti, suddivisi tra popolazione generale (61 rispondenti), persone over 55 (12 rispondenti), caregiver familiari e operatori sociali e sanitari (11 rispondenti per ciascun gruppo), al fine di indagare gli aspetti che creano più difficoltà alle persone anziane che intendono utilizzare piattaforme digitali. Emergono tre cause principali che conducono al basso ricorso alla tecnologia.

In primo luogo, un limite è rappresentato dagli aspetti tecnici, legati ai sistemi e ai dispositivi informatici, quali:
• **elementi di *design* delle piattaforme**. Ad esempio, caratteri troppo piccoli, frequente ricorso a parole inglesi, l'utilizzo di icone di difficile interpretazione e il fatto che spesso vi sia una ridondanza di informazioni che rende difficile individuare quelle che realmente interessano;
• **la funzionalità delle piattaforme**. La necessità di dover ricordare tanti account diversi; la doppia autenticazione (con password e OTP) richiesta da molti siti, tra cui lo SPID; il fatto che sia necessario possedere e saper utilizzare un'e-mail per creare gli account; gli eccessivi reindirizzamenti e il blocco automatico a seguito della ripetizione di errori di inserimento;
• **aspetti strutturali** legati all'indisponibilità di dispositivi aggiornati e/o connessioni veloci e più generali difficoltà nell'installazione di *software* e nel settaggio delle impostazioni dei dispositivi.

In secondo luogo, **vi sono ostacoli maggiormente legati alle competenze e alle attitudini personali degli anziani stessi.** Nello specifico, relativamente alle competenze vengono segnalate: mancanza di formazione e padronanza dello strumento, difficoltà nella risoluzione di problemi hardware, la frequente dimenticanza dei passi da fare per quei siti o funzioni che non sono usati frequentemente e talvolta anche un basso livello di alfabetizzazione funzionale.

Infine, il comportamento *online* è influenzato anche da elementi quali: **il non sentirsi sicuri nel condividere dati sensibili, il timore di non essere sufficientemente competenti e quindi di commettere errori con conseguenze difficilmente reversibili**. Questi ostacoli individuati dalla ricerca condotta nel progetto FAITh vengono confermati anche dal già citato studio di Rinaldi & Zenga (2021) che evidenzia come problematiche principali proprio la gestione delle password, la ridondanza di informazioni, i caratteri troppo piccoli, l'utilizzo frequente dell'inglese, le frequenti modifiche ai siti web e infine un atteggiamento ansioso verso gli strumenti tecnologici.

FAITh: un modello di intervento innovativo

I presupposti descritti nei precedenti paragrafi sono stati alla base della progettazione del modello di intervento del progetto FAITh, finanziato dal programma Erasmus+ Azione Chiave 3 e realizzato da un partenariato che vede, oltre ad Anziani e non solo, rappresentanti di altri cinque paesi europei: *50 Plus Hellas* (Grecia) che ne è anche il coordinatore, *Center for Social Innovation* (CSI; Cipro), *Miserico?rdia of Amadora* (SCMA; Portogallo), *Symplexis* (Grecia), *AGE Platform Europe* (Belgio) e *BK Consult* (Germania).

FAITh ha l'obiettivo di costruire una rete che coinvolga tutti i soggetti potenzialmente interessati: over 55 con buone competenze informatiche come mentori volontari, familiari e *caregiver*, i gestori delle piattaforme e la comunità nel suo complesso, nel tentativo di facilitare l'uso, e quindi l'adozione, delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nella vita quotidiana degli anziani. In particolare, il partenariato FAITh ha sviluppato e sta attualmente sperimentando,

un programma di *mentoring* tra pari che si basa sui principi di motivazione e sostegno come modo per ridurre il divario digitale.

Gli obiettivi principali del progetto sono:
• **sviluppare le competenze digitali degli adulti over 55** affinché siano in grado di intraprendere una serie di transazioni *online* per attività quotidiane, aumentando il loro senso di fiducia e sicurezza nell'uso di tecnologie digitali;
• **motivare gli adulti over 55 all'utilizzo di internet** e ad effettuare transazioni *online* grazie al supporto di coetanei competenti nelle TIC che possano diventare *role model* positivi;
• **sensibilizzare i familiari e i *caregiver*** sull'importanza del loro ruolo nell'integrazione digitale degli anziani;
• **aumentare la consapevolezza degli operatori sociali ed economici locali sui modi efficaci per affrontare i bisogni digitali degli anziani** attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi *age-friendly*;
• **sensibilizzare i decisori politici a livello locale, nazionale e comunitario** sulla necessità di adottare misure per l'inclusione digitale delle generazioni più anziane.

Il progetto Faith in particolare, dopo aver condotto una ricerca sui fabbisogni formativi dei senior in materia di alfabetizzazione digitale, ha realizzato e sperimentato strumenti didattici quali un modello di *mentoring* tra parti, un corso in e-learning e materiali didattici per condurre sessioni formative in presenza. Nella sua attività sperimentale, inoltre, il progetto ha coinvolto numerosi gestori di servizi digitali (tra cui Istituti di Credito, Assicurazioni, gestori di negozi *online* etc.) in un percorso di sensibilizzazione rispetto alle esigenze di una clientela digitale *senior*. Tutti i materiali sviluppati nell'ambito del progetto sono liberamente accessibili dal sito web: www.faith-project.eu/

L'inclusione digitale come elemento imprescindibile per un'inclusione tout court

I dati disponibili ci mostrano come sia ancora limitato il numero di persone over 55 in Italia che fa un utilizzo avanzato delle ITC. La situazione nazionale, quindi, se comparata alla media europea, mostra ancora ampi margini di crescita. D'altra parte, anche a causa delle accelerazioni verso la digitalizzazione seguite alla pandemia di COVID-19, promuovere l'inclusione digitale delle persone più anziane significa sempre di più promuoverne l'inclusione *tout court*, ed è quindi un obiettivo che le comunità devono imperativamente porsi. Infatti, la transizione verso il ricorso a piattaforme digitali riguarda ormai numerosi aspetti chiave della vita quotidiana, quali l'accesso a servizi della pubblica amministrazione, l'accesso all'informazione e alla formazione, l'interazione con amici e familiari, l'acquisto di beni e servizi etc.

Coloro che, per mancanza di conoscenze, competenze o mezzi adeguati, sono impossibilitati o fortemente ostacolati nell'utilizzo di questi strumenti rischiano di essere discriminati nelle loro opportunità di partecipazione e quindi esclusi dalle loro comunità.
Per raggiungere questo obiettivo, occorre lavorare su più fronti: sullo **sviluppo di competenze digitali** nelle persone anziane e nei loro *caregiver*, ma anche sulla **promozione di un *design* inclusivo e *age friendly*** delle piattaforme e dei sistemi informatici e – infine – sulla **creazione di fiducia nelle proprie capacità e nel sistema** da parte delle persone anziane. Una sfida che coinvolge quindi sia il settore informatico che quello sociale ed educativo, rispetto alla quale FAITh vuole proporre un modello di intervento replicabile e sostenibile.

BIBLIOGRAFIA

Cavallo F., Pierani M. (2021), *Anziani e poveri esclusi dal digitale, il dramma ignorato dal Governo*, in Agenda Digitale.

Define project co-founded by the Erasmus+ Programme of the European Union (2020), *IO1 – Good practice catalogue on digitalized financial education for seniors.*
Di Salvatore A., Franceschi F., Neri A., Zanichelli F. (2018), *Measuring the financial literacy of the adult population: the experience of Banca d'Italia*, Bank of Italy Occasional Paper 435.
Eurostat (2020), *Ageing Europe – statistics on social life and opinions*.
Governo Italiano – Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (2020), *Linee guida per la realizzazione di programmi di educazione finanziaria per gli adulti*.
OECD (2017), *G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries*.
Rinaldi E. E., Zenga M. (2021), *Moderni ma diffidenti: risposte da un'indagine sui senior nel nord Italia, presentazione presso il webinar Senior, competenze finanziarie, nuove tecnologie e COVID-19. I risultati di un'indagine nel nord Italia*, DISEADE, Università degli studi di Milano-Bicocca.