

TROPPE LE DIFFICOLTÀ DIGITALI PER GLI OVER

«Una password contro la solitudine»

Ivano Malcotti, presidente di Socrem, propone tutor universitari per gli anziani liguri

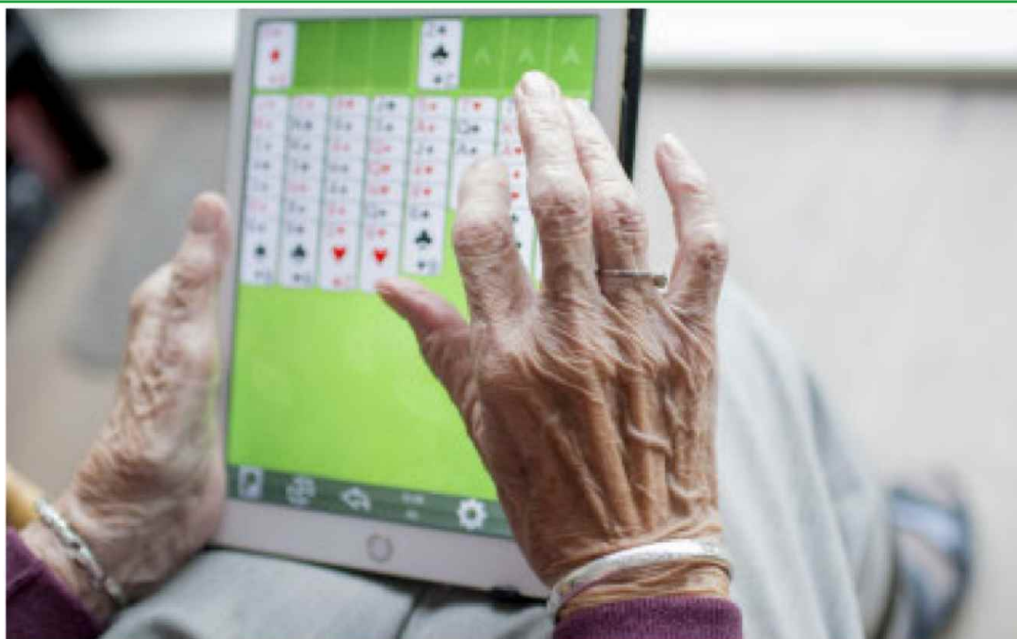
■ «Una password dimenticata. Un codice Otp che scade. Una schermata che cambia dopo un aggiornamento. Per molti sono piccoli contrattempi. Per una persona anziana possono significare non riuscire a prenotare una visita, consultare un referto, accedere a un servizio previdenziale o effettuare un'operazione bancaria. La solitudine, oggi, può avere anche una password. Il problema non è la tecnologia. Il digitale può essere uno straordinario strumento di autonomia, relazione e partecipazione. Il problema nasce quando la digitalizzazione dei servizi corre più velocemente della capacità delle persone di utilizzarli». Così Ivano Malcotti, presidente di Socrem, società genovese di cremazione, ente del terzo settore, e Gianni Ferraris, collaboratore del centro studi Socrem, affrontano un problema estremamente diffuso ed emergente. La difficoltà, a volte, l'incapacità degli anziani di stare al passo con ciò che il progresso tecnologico richiede. «Nel 2025 ha utilizzato Internet il 72,5% delle persone tra 65 e 74 anni, ma soltanto il 35,7% degli over 75. E appena il 27,4% dei 65-74enni possiede competenze digitali almeno di base. Nelle famiglie composte esclusivamente da anziani l'accesso a Internet da casa si ferma al 63,9%. Anche il genere conta: sopra i 75 anni usa Internet il 43% degli uomini e soltanto il 30,5% delle donne. Ma sarebbe sbagliato pensare che il divario dipenda soltanto dall'età», di-

ce Malcotti che alla presidenza di Socrem promuove iniziative di supporto psicologico e sociale non solo legate al lutto. «Una persona anziana che non riesce ad accedere al proprio fascicolo sanitario non ha soltanto un problema con Internet: incontra una difficoltà nell'esercizio del diritto alla salute. Chi deve affidare password, codici bancari e credenziali personali a figli, nipoti o conoscenti perde una parte della propria autonomia e, talvolta, della propria riservatezza - continua - Il digitale deve aumentare la libertà delle persone, non la loro dipendenza dagli altri. La questione è particolarmente importante in Liguria, la regione con l'età mediana più elevata dell'Unione europea. Ma qui non partiamo da zero. La Regione ha già sviluppato i Punti Digitale Facile e il progetto Digitalmentis, offrendo assistenza e formazione gratuita nell'utilizzo dei servizi e delle tecnologie digitali. Anche l'Università di Genova ha maturato esperienze importanti. UniGeSenior organizza corsi di informatica e l'attività Digital Senior, mentre il Dibris riunisce competenze nell'informatica, nell'interazione uomo-macchina, nella sicurezza e nelle tecnologie per l'inclusione e il benessere della persona. Perché allora non fare un passo ulteriore?». La proposta è che Regione Liguria e UniGe promuovano un vero «Patto digitale tra generazioni», mettendo in rete Università, Pun-

ti Digitale Facile, Comuni, associazioni e presidi territoriali.

Studenti universitari adeguatamente preparati potrebbero diventare tutor digitali dei senior, attraverso tirocini, service learning o altre forme di riconoscimento dell'impegno formativo. «Non grandi lezioni frontali. Piccoli gruppi, incontri ripetuti, linguaggio semplice e soprattutto relazione personale. Perché non tutti hanno un figlio o un nipote capace di aiutarli. Non tutti hanno un "nipote digitale". La comunità può allora offrire un tutor digitale di prossimità. Una persona competente, paziente, riconoscibile, che non faccia le cose al posto del senior ma gli insegni a farle». Usare meglio lo smartphone, accedere con Spid o Cie e consultare il fascicolo sanitario, così come prenotare una visita o fare una videochiamata dovrebbero essere capacità alla portata anche degli anziani. «Utilizzare in sicurezza i servizi bancari. Riconoscere phishing, fake news e tentativi di truffa. Comprendere anche opportunità e rischi dell'intelligenza artificiale. Il tutor dovrebbe essere formato non soltanto sul piano tecnico, ma anche su quello relazionale: saper spiegare lentamente, ripetere senza creare imbarazzo, rispettare i tempi dell'altra persona e soprattutto non sostituirsi a lei. Password, codici bancari e credenziali sanitarie devono rimanere nelle mani del titolare. L'obiettivo non è assistenza. È autonomia».





Anziani e supporti digitali: sono pochi a saperli veramente utilizzare