

UDIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 3. Ostacoli/barriere della digitalizzazione

Introduzione

L'innovazione aiuta l'Europa a rafforzare la sua leadership tecnologica e a generare soluzioni alle sfide sociali. Tali innovazioni comportano trasformazioni digitali che stanno diventando essenziali per il successo delle persone nei luoghi di lavoro contemporanei. Il passaggio strategico alla trasformazione digitale consente alle organizzazioni di migliorare le relazioni con i clienti, aumentare le vendite e la crescita aziendale e rafforzare la propria posizione competitiva (Agrawal et al., 2020). Per questo motivo, la maggior parte delle organizzazioni pone l'accento sulla partecipazione attiva alla digitalizzazione (Schneider, 2019).

La trasformazione digitale comporta cambiamenti significativi nel modello di business dell'organizzazione che, in molti casi, influiscono su procedure, risorse, metodi operativi o cultura. Di conseguenza, decidere come attuare la trasformazione digitale ha implicazioni a lungo termine per l'organizzazione e richiede un approccio strategico (Henriette et al., 2016).

La carenza di infrastrutture necessarie per la digitalizzazione è una barriera significativa che le organizzazioni socio-sanitarie di tutti i Paesi devono superare. A causa di questo ostacolo, le organizzazioni devono affrontare un aumento dei costi per le nuove apparecchiature, la connessione a Internet, il software, le tariffe per l'utilizzo di piattaforme online senza limiti di tempo o di utenti e altri strumenti correlati.

Molti beneficiari devono migliorare le proprie competenze digitali per raggiungere almeno il livello base. La mancanza di comprensione e di fiducia nell'uso delle TIC, particolarmente diffusa tra gli anziani, impone difficoltà alle organizzazioni che forniscono assistenza a questa fascia della popolazione.



Un'altra barriera significativa è la disponibilità di supporto tecnico, poiché molte organizzazioni non hanno un reparto IT interno e non possono ottenere un supporto tecnico permanente.

Un'ulteriore sfida che le organizzazioni socio-sanitarie incontrano nella digitalizzazione è legata al processo di trasformazione dei contenuti cartacei esistenti in forma digitale.

Ostacoli & barriere

❖ Mancanza di risorse finanziarie

Sono necessari finanziamenti significativi per la tecnologia e il know-how per la trasformazione digitale. Gli investimenti in nuove tecnologie digitali comportano rischi elevati e ritorni poco chiari. Alcune organizzazioni socio-sanitarie avranno bisogno di aiuto per raccogliere fondi o per avere accesso a maggiori risorse finanziarie. Una delle principali barriere alla digitalizzazione è l'insufficienza di fonti di finanziamento adeguate per i relativi costi (Sumrit, 2021).

Inoltre, sono necessari importanti investimenti affinché le organizzazioni abbiano accesso alla tecnologia digitale, alle risorse, a una forza lavoro qualificata e a nuove capacità organizzative. Le organizzazioni devono formare il proprio personale a lavorare con le tecnologie digitali per rendere proficui i propri sforzi di trasformazione digitale. Tali processi e investimenti richiedono finanziamenti (Agrawal et al., 2019).

❖ Mancanza di fiducia nella tecnologia e nella mentalità

Un altro ostacolo alla digitalizzazione è la mancanza di fiducia nella tecnologia sia tra gli operatori sanitari che tra i beneficiari.



I dipendenti hanno spesso bisogno di familiarizzare con gli strumenti digitali e con il nuovo ambiente di lavoro. A volte resistono ai cambiamenti per la paura di imparare qualcosa di nuovo o per la convinzione di dover aumentare i requisiti del lavoro. Inoltre, alcuni lavoratori potrebbero pensare che la transizione digitale possa minacciare la loro posizione e portare alla perdita del lavoro (Sumrit, 2021).

La resistenza alla digitalizzazione è alimentata dalla mancanza di creatività e di strategia, dalla paura dell'imprevedibilità, dalla mancanza di adattabilità e dal supporto inadeguato all'innovazione, dalle scarse competenze in materia e dall'insufficiente cultura dell'innovazione (Vey et al., 2017).

Le difficoltà tipiche delle organizzazioni che si trovano ad affrontare transizioni e cambiamenti di solito includono (Vey et al., 2017, apud. Oertig & Kels, 2014):

- I dirigenti e il personale non sono sicuri di cosa comporti l'innovazione per la loro organizzazione.
- Mancanza di obiettivi/traguardi chiari e stimolanti.
- La mancanza di assunzione di rischi e la percezione errata di non vedere il fallimento come un'opportunità di apprendimento.
- Inadeguata condivisione delle conoscenze tra dipendenti e beneficiari.
- Inoltre, le persone disabili e gli anziani, i principali beneficiari dei servizi socio-sanitari, tendono a essere più riluttanti degli altri al cambiamento e a non accettare soluzioni digitali che affrontino i loro problemi, in quanto ciò non è comune per loro e suscita incertezza.

❖ Assistenza tecnica

Esigenze molto importanti per le organizzazioni socio-sanitarie sono legate alla necessità che i professionisti e gli operatori sanitari possiedano le competenze digitali richieste e che siano disponibili risorse e infrastrutture digitali efficaci.



Secondo Agrawal et al. (2020), la transizione digitale sarà rallentata o ritardata dalla mancanza di competenze digitali. Le implicazioni della nuova tecnologia digitale per le organizzazioni socio-sanitarie sono significative, ma senza risorse umane adeguate non si possono raggiungere i vantaggi della digitalizzazione (Agrawal et al., 2020).

Molti operatori sanitari e professionisti non dispongono di un'assistenza tecnica in loco che li aiuti nella configurazione e nell'uso quotidiano delle apparecchiature e delle applicazioni aggiuntive, nell'elaborazione e nella condivisione dei dati o nel fornire supporto digitale ai beneficiari. Da questo punto di vista, le organizzazioni socio-sanitarie hanno bisogno di un dipartimento informatico per affrontare i problemi, aiutare gli utenti, organizzare i protocolli e gestire le misure di sicurezza dei dati. Pertanto, ogni organizzazione sanitaria dovrebbe disporre di fondi per almeno un dipendente IT.

❖ Rischi per la sicurezza e considerazioni etiche

La crescente complessità delle reti informatiche che supportano le organizzazioni socio-sanitarie odierne e il grande volume di dati che vi transitano hanno reso la garanzia della sicurezza della rete e dei dati una sfida (Haggerty, 2017). Secondo uno studio condotto da Vaidya et al. (2018), molte organizzazioni hanno inizialmente rifiutato le tecnologie digitali perché preoccupate dai rischi per la sicurezza e perché non avevano fiducia nella digitalizzazione. Alcune organizzazioni socio-sanitarie possono avere problemi di sicurezza, come la sicurezza dei pagamenti, gli attacchi informatici, la privacy e la riservatezza dei dati (Colicchia et al., 2019).



Queste preoccupazioni sono giustificate perché, in generale, i fornitori di servizi possono subire cancellazioni di transazioni, ritardi o perdite di dati personali a causa di violazioni della sicurezza informatica. Tuttavia, gli effetti e le perdite nel settore sanitario potrebbero essere molto più gravi (Haggerty, 2017). Questa situazione è legata alle scarse competenze digitali e alle conoscenze limitate in materia di TIC, alle crescenti sfide in materia di sicurezza, ecc.

Gli specialisti dell'informatica sanitaria dovrebbero attribuire un'alta priorità alla sicurezza e al monitoraggio delle reti. Tuttavia, questo compito è impegnativo data l'introduzione di tecnologie di nuova generazione e il frequente e continuo aggiornamento dei sistemi legacy per aumentare l'efficienza, la velocità e la sicurezza della rete (Haggerty, 2017).

Un altro problema legato alla trasformazione digitale è l'incomprensione del diritto d'autore. È opinione comune che chiunque possa utilizzare i contenuti di Internet senza il permesso dell'autore originale. Tuttavia, questi contenuti sono protetti dalla legge sul diritto d'autore indipendentemente dal fatto che siano pubblicati su carta o su Internet (Mahesh & Mittal, 2009).

Affrontare le sfide

Come abbiamo visto nella parte precedente, ci sono molti ostacoli e sfide per la transizione digitale nelle organizzazioni socio-sanitarie. Pertanto, i manager, gli operatori sanitari e i lavoratori devono essere ben informati mentre si impegnano in questa transizione.



In primo luogo, è necessario costruire una strategia su come la transizione possa diventare possibile. Questa fase potrebbe essere alimentata da diverse risorse che guidano i centri sanitari a navigare nella transizione digitale.

In secondo luogo, è necessario che i professionisti e gli operatori sanitari comprendano le implicazioni della transizione digitale, quali sono i vantaggi e gli svantaggi, e che abbraccino questa transizione con positività e senza dubbi. Inoltre, i beneficiari della sanità devono essere preparati alla digitalizzazione e al modo in cui questa transizione li aiuterà ad affrontare le loro difficoltà e i loro problemi. Pertanto, questo processo sarà sostenuto soprattutto dagli operatori sanitari e dai fornitori di assistenza che lavorano direttamente con loro. Ciò significa che i beneficiari della sanità hanno una certa fiducia nei loro fornitori di assistenza sanitaria e accetteranno più facilmente la digitalizzazione.

Complessivamente, per superare gli ostacoli alla transizione digitale è necessaria una profonda comprensione di questo processo, la capacità di adattamento e la fiducia che questa sia la soluzione migliore al passo con la realtà odierna.

