

**Giornata Tematica della
Sezione di Psicologia Sociale dell'AIP**

**“La psicologia sociale e i processi di
interdipendenza online e offline”**

Abstract Book

14-15 SETTEMBRE 2023

Università degli Studi di Napoli Federico II

Dipartimento di Studi Umanistici

RICONCETTUALIZZARE LA CURA ATTRAVERSO LA CO-CREAZIONE DI VALORE: UNA RICERCA SULLE RAPPRESENTAZIONI SOCIALI DELLA TELEMEDICINA

Maria Adele Piccardo¹, Edoardo Zulato¹, Chiara Guglielmetti¹

¹Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi, Università degli Studi di Milano

Introduzione. La pandemia da COVID-19 ha prodotto un'accelerazione nell'adozione di tecnologie e sistemi digitali. In ambito sanitario, la telemedicina rappresenta uno strumento che permette di estendere le possibilità di cura oltre i consueti spazi fisici e i limiti temporali (e.g., televisita, teleconsulto), aumentando la disponibilità di dati clinici e, quindi, il miglioramento della qualità della presa in carico (e.g., telemonitoraggio). In generale, l'utilizzo di questi strumenti favorisce pratiche più inclusive ed eque e comporta cambiamenti nell'interazione tra i professionisti sanitari, i pazienti e i loro caregiver, dando origine a nuove forme di collaborazione e interdipendenza. L'interazione, mediata dagli strumenti di telemedicina, dà forma a complessi eco-sistemi in cui l'integrazione delle risorse che ciascun attore coinvolto ha a disposizione (o può attivare) genera processi di *co-creazione di valore*. Tuttavia, alcuni antecedenti psico-sociali (e.g., la resistenza all'utilizzo di nuove tecnologie, il *digital divide*, la presenza di una visione paternalistica della cura), ostacolando l'integrazione delle risorse, possono condurre a processi di *co-distruzione di valore*.

Obiettivo. Questa presentazione ha l'obiettivo di discutere i potenziali antecedenti che favoriscono od ostacolano la realizzazione (e.g., barriere e facilitatori) della *co-creazione di valore* nei luoghi di cura. In particolare, verranno presentati i risultati di uno studio condotto sulle rappresentazioni sociali della telemedicina in due contesti differenti: la stampa italiana e un campione di lettori del *Corriere della Sera*. Concentrandosi sui processi di costruzione di significato, è possibile definire le culture in cui la telemedicina viene proposta e adottata.

Metodo. All'interno di questo studio, sono state effettuate (1) un'analisi della salienza per misurare la rilevanza pubblica della telemedicina nel discorso giornalistico (1990-2022), (2) un'analisi qualitativa del contenuto degli articoli pubblicati dal *Corriere della Sera* ($n = 1704$; 2019-2022), (3) alcune analisi descrittive e di profilazione dei risultati di una *survey* online condotta tra i lettori dello stesso quotidiano ($n = 2375$ *laypeople*; $n = 268$ professionisti sanitari).

Risultati. Seppure l'attenzione della stampa per la telemedicina abbia assunto una sempre maggiore rilevanza negli anni fino al picco legato alla pandemia, i risultati della *survey* hanno mostrato come l'esperienza diretta sia ancora appannaggio di pochi. La telemedicina viene considerata una "promessa" per il futuro e un'opportunità per una miglior relazione medico-paziente, sia nelle rappresentazioni della stampa, sia tra i *laypeople*. La riduzione di tempi e costi di spostamento viene identificato come fattore saliente sia per i *laypeople*, sia per i professionisti. Tuttavia, solo i professionisti identificano nel *digital divide* una barriera importante per l'accesso alla telemedicina.

Conclusioni. I risultati evidenziano possibili antecedenti della *co-creazione di valore* nel contesto sanitario italiano, mostrando significati che ostacolano o facilitano l'adozione di strumenti di telemedicina. In particolare, sembra emergere un quadro in cui, ad una buona propensione ed interesse tra i *laypeople*, corrisponde cautela e resistenza da parte dei professionisti.