

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA
Progetto QUA_SI
Corso di Dottorato in Società dell'Informazione



VECCHIE GENERAZIONI E NUOVI MEDIA.

**Ricerca quali-quantitativa sul digital divide
relativo agli anziani.**

Tutor scientifico: chiar.^{ma} prof. ssa Nadia Olivero

Tesi di dottorato di:

dott.ssa Elisabetta RISI
Matricola n° R00476

Ciclo XIX (II)

Anno Accademico 2006/2007

*Ai miei genitori
e ai loro sguardi perplessi di fronte ad un computer.*

INDICE

INTRODUZIONE	5
1. QUADRO TEORICO: IL DIVARIO DIGITALE CONNESSO ALL'ETA'.	13
1.1 Tratti peculiari della società dell'informazione.	13
1.2 La diffusione dei "nuovi media" a livello macro e micro.	24
1.3 Il divario digitale	29
1.3.1 Dimensione e livelli del divario nella letteratura	31
1.3.2 Le ipotesi di normalizzazione e stratificazione	38
1.4 La disuguaglianza digitale e gli anziani: il <i>grey digital divide</i>	42
2. ANZIANI NELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE.	48
2.1 Il trend demografico e il trend tecnologico	49
2.2 Lo sviluppo della gerontologia negli ultimi anni	53
2.2.1 L'invecchiamento psicologico	57
2.2.2 Dallo stereotipo all'eterogeneità	60
2.3 La figura dei nuovi anziani	65
3. ANALISI DELLA LETTERATURA EMPIRICA SUL RAPPORTO TRA ANZIANI E ICTs.	72
3.1 Panoramica delle ricerche internazionali	74
3.1.1 Atteggiamenti degli anziani nei confronti delle ICTs e motivazioni all'uso o non uso.	76
3.1.2 Ricerche sull'apprendimento delle abilità necessarie	80
3.1.3 Utilizzi e benefici	87
3.2 Come gli anziani utilizzano le tecnologie	93
3.3 Gli anziani nella società dell'informazione: accessibilità o inclusione?	100
4. ANALISI DELLO SCENARIO: RICERCA QUALITATIVA SU ANZIANI UTILIZZATORI	104
4.1 Domande di ricerca e soggetti partecipanti	106
4.2 Le interviste qualitative attraverso la posta elettronica: il modello di riferimento.	109
4.2.1 Riflessioni sul metodo: tecnologia, metodologia e società.	117
4.3 L'analisi delle interviste.	120
4.3.1 Duplice atteggiamento nei confronti delle ICTs	128
4.3.2 Diverse motivazioni all'uso/non uso delle ICTs	130
4.3.3 Sviluppo di alcuni livelli di abilità nel corso del tempo	132
4.3.4 I diversi utilizzi delle ICTs	134
4.4 Interpretazione dei risultati e discussione: traiettorie del rapporto tra anziani e ICTs.	139

5. SURVEY SU UN CAMPIONE DI ANZIANI UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DI ICTs.	147
5.1 Elaborazione delle ipotesi di ricerca	148
5.2 Campionamento e strumento	152
5.3 I principali risultati della ricerca	158
5.3.1 <i>Gli anziani e il cellulare</i>	158
5.3.2 <i>Gli anziani e il personal computer</i>	160
5.3.3 <i>Gli anziani e Internet</i>	163
5.3.4 <i>L'inserimento in relazioni familiari e sociali</i>	170
5.3.5 <i>L'atteggiamento degli anziani verso le ICTs</i>	172
6. RIFLESSIONI CONCLUSIVE: SUPERARE LE BARRIERE	176
APPENDICE	183
BIBLIOGRAFIA	198
SITOGRAFIA	209

INTRODUZIONE

Esiste un famoso detto, proveniente dalla saggezza popolare, secondo cui nella vita “non si finisce mai di imparare”. Come ogni proverbio, esso è il risultato di ciò che è stato tramandato nel corso del tempo, di bocca in bocca, precipitato di alcune esperienze personali e sociali. Molti detti popolari giungono fino ai giorni nostri, reiterati oralmente o citati nei media, mantenendo ancora l’originaria funzione di scintilla nella via del futuro, che guida nel giudizio o nell’operato delle persone.

Ciascuno di noi esperisce come, a fronte dei cambiamenti che investono il proprio contesto spazio-temporale, si possa reagire in diversi modi: ci sono coloro che si entusiasmano di fronte alle novità, ne colgono a pieno tutte le opportunità e cercano di adeguarvisi il più in fretta possibile; ci sono invece altri che per molto tempo ignorano o fanno finta di non vedere che qualcosa nel *modus vivendi* della società sta cambiando: queste persone possono decidere, ad un certo momento, che è giunta l’ora di accettare il nuovo ed adeguarsi di conseguenza oppure possono decidere di continuare la propria vita così come si è sempre vissuta, senza apportarvi nessun cambiamento.

Non sempre ciò che costituisce la “novità” corrisponde automaticamente ad una fonte di miglioramento: sopravvivono allo scorrere incessabile del tempo solo quelle che hanno portato un effettivo beneficio nella vita delle persone, mentre tutte le altre vengono lentamente abbandonate. Inoltre, ciò che è nuovo, non sempre soppianta quello che lo ha preceduto: cambiamento significa quindi anche coesistenza di forme nuove assieme alle vecchie.

Dai miei studi sulle scienze della comunicazione, gli esempi che mi balzano immediatamente alla mente sono quelli relativi all’ambito mediale, in particolare ai processi di creazione e diffusione di mezzi di comunicazione digitali che in parte hanno sostituito i media precedenti, in parte si sono affiancati ad essi, in parte li hanno integrati dando vita a forme ibride, verso la cosiddetta *convergenza*.

Si usa spesso come primo esempio di “nuovo” medium quello della scrittura, che

nasce in un determinato momento nella storia dell'uomo, ma che comunque non si può dire abbia soppiantato il più elementare mezzo di comunicazione che è quello della parola parlata. Benchè i benefici della scrittura siano innegabili.

Se delle oltre tremila lingue parlate oggi solo settantotto posseggono una letteratura e l'oralità del linguaggio è un carattere stabile, la *tecnologicizzazione* della parola dev'essere vista come un processo tutt'ora in evoluzione (Ong, trad. it., 1986). L'autore testè citato ha superato e con forza la dicotomia tra scrittura ed oralità, in un suo celebre saggio, perorando efficacemente l'autonomia e l'importanza di quest'ultima.

E' stato però interessante notare che questa nuova tecnologia (che Ong chiama appunto "tecnologia della parola"), così come ogni altra novità, abbia portato delle resistenze da parte degli individui. Il processo di modellazione e di progressivo adattamento richiesto dall'interazione con un nuovo medium, infatti, non avviene mai senza difficoltà.

Si spiega in tal senso la critica che muove Platone, pur essendo uno dei pensatori più importanti del suo tempo, nei confronti della stessa scrittura. Nel quinto capitolo del Fedro¹ egli difende la superiorità dell'oralità facendo emergere come la scrittura sia disumana, distrugga la memoria, è inerte e non può difendersi. Si può osservare come queste siano simili a quelle che oggi alcuni rivolgono ad un medium qual è il computer.

Ma ogni "tecnologia", tanto la scrittura, quanto il computer, non sono media di per sé: entrambi richiedono, per diventare dei mezzi di comunicazione, la capacità di saperli utilizzare. In inglese viene utilizzato lo stesso termine "literacy", che oggi si riferisce non solo alla capacità di leggere e scrivere, ma anche a quella di utilizzare i numeri, gestire le informazioni, prendere le decisioni e risolvere problemi.. Quale sia il livello di literacy necessario ad un individuo dipende dalla società in cui esso è inserito.

"Non si finisce mai di imparare": il riferimento si innesta perciò su quello che sembra divenire una necessità e un obiettivo nella società contemporanea, denominata anche società dell'informazione, a causa del valore assunto da quest'ultima nel si-

stema sociale. Non si ritiene sia possibile affrontare la complessità del vivere quotidiano, il rischio e la velocità dei cambiamenti, la molteplicità delle transizioni, senza un lavoro costante di riflessività e d'apprendimento.

Se si pensa alla propria esperienza tuttavia, ognuno può trovare nella propria cerchia di amici, parenti, colleghi di lavoro, delle persone che non hanno voluto accettare i cambiamenti connessi all'avvento dei cosiddetti "nuovi" media, non li utilizzano e non hanno desiderio di imparare ad utilizzarli.

Sebbene la pubblicista divulgativa sia stata piena di resoconti stupefacenti sulle novità che le tecnologie in generale ed Internet in particolare sarebbero state in grado di portare nell'organizzazione sociale, negli ambienti che mi è capitato personalmente di frequentare, uffici di aziende o stanze di accademia, ho spesso incontrato sia posizioni apocalittiche che integrate (per usare una blasonata contrapposizione di Eco). Da una parte manager e docenti universitari che snobbavano, si rifiutavano di imparare ad utilizzare il computer oppure lo usavano limitatamente e con grande fatica, legati ancora alla "carta e penna" e ai lucidi da proiettare con le lavagne luminose; dall'altra professori o direttori d'azienda, entusiasti dei benefici che questi media avrebbero portato, che si sono prodigati velocemente per apprendere le abilità necessarie all'uso di computer e Internet.

Lo sfruttamento dei benefici legati a queste tecnologie dell'informazione e della comunicazione passa quindi per una serie di risorse, individuali, economiche e relazionali, che sono distribuite nella società in maniera diseguale. Non si tratta di risorse solamente nel senso più materiale del termine: ad esempio non basta essere in possesso del denaro necessario per acquistare oggi un computer e sostenere il costo di connessione, ma è necessaria innanzitutto la volontà di farlo.

In questa tesi ho cercato prima di tutto di comprendere perché alcune persone sono "portate" ad utilizzare certi media ed ha sfruttarne le potenzialità, altre invece sono restie a farlo. Da una decina d'anni ho avuto a che fare con il personal computer, assistendo agli enormi cambiamenti subiti da questi calcolatori, nati per essere utilizzati da pochi soggetti in grado di programmare su uno schermo "nero" (in riferimento all'impressione che dava l'ambiente DOS) e poi evoluti verso artefatti sempre più

¹ L'esempio del Fedro è riportato sia da Ong (1986), sia, più di recente, da Riva (2004)

usabili dal punto di vista dell'interazione uomo-macchina. Quando il computer ha fatto il suo ingresso dentro le mura di casa ero l'unica a saperlo utilizzare: i miei genitori lo avevano acquistato con l'idea che fosse uno strumento necessario per la scuola. Ad oggi non l'hanno mai utilizzato, né manifestano la volontà di farlo.

Sono stati soprattutto i giovani a trovarsi ad impostare una vita, professionale e non, con regole significativamente diverse rispetto alle generazioni più anziane, le quali non hanno potuto fornire le indicazioni dettate dall'esperienza in un campo "nuovo" anche per loro. E' andato quindi diffondendosi lo stereotipo dell'anziano attaccato ai vecchi metodi, che si disinteressa di computer e Internet, perché ha altre preoccupazioni, probabilmente legate ai suoi acciacchi. Tutti gli stereotipi, come molte delle figure presenti nell'immaginario collettivo, posseggono sia alcune caratteristiche che sono eccessivamente amplificate, piuttosto che distorte o sminuite, sia altre caratteristiche che rispecchiano la realtà.

La constatazione che molti degli anziani nella nostra società facciano fatica ad accettare lo sviluppo tecnologico e le nuove pratiche di comunicazione, è stata la base per addentrarmi in un interessante, ma molto vasto campo di ricerca, che comprende discipline e studi afferenti al cosiddetto digital divide.

Accade infatti che se alcuni mezzi di informazione e comunicazione divengono centrali per l'attività sociale, economica, politica, coloro che non vi hanno accesso, lo hanno in maniera limitata oppure non sono in grado di usarli efficacemente, rischiano di trovarsi in posizioni marginali.

Lo squilibrio nel possesso e nella capacità di utilizzare i mezzi informatici traendone beneficio, sembra essere la conseguenza di un concetto molto presente nella teoria di Manuel Castells (uno dei più rilevanti studiosi dell'Età dell'informazione), ossia la discrasia tra un ipersviluppo tecnologico e un sottosviluppo istituzionale e sociale.

Il divario digitale sembra aggiungere un'altra spaccatura cruciale alle fonti di disuguaglianza sociale. Se andiamo infatti a guardare le variabili socio-demografiche sulla base delle quali si è studiato questo fenomeno, rilevando per ognuna di essere posizioni di avvantaggiati e di svantaggiati, si evince come esse ricalchino quelle per cui erano già presenti fenomeni di esclusione sociale: il genere, l'età, l'etnia, il reddi-

to e la disparità territoriale.

In questa tesi ci si è focalizzati su una di queste discriminanti, ossia l'età.

Le domande di ricerca, nascono spesso da domande personali a cui solamente con l'osservazione ingenua e l'informazione mediale non è possibile dare delle solide risposte. Ma occuparsi della disuguaglianza digitale relativa agli anziani è un tema interessante non solo personalmente, ma costituisce una tematica emergente anche di grande rilevanza sociale.

L'invecchiamento demografico e il prolungamento della vita media che stanno investendo le società, in particolare quelle industriali avanzate, trasformandole e ponendole di fronte a situazioni prima completamente sconosciute, oggi più che mai sono questioni che fanno discutere, tra allarmismo e relativismo, non tanto sulle cifre, quanto sulle sue conseguenze socio-economiche.

La "presenza" degli anziani è quindi un tratto imprescindibile della struttura sociale attuale e, se il progresso imperante nelle condizioni di vita rimarrà tale, anche di quella futura. Chiedersi come tutto ciò si coniuga con il progresso tecnologico è un obiettivo ambizioso, ma rilevante.

L'oggetto della ricerca che si sviluppa in questo elaborato è il rapporto tra, citandone il titolo, le "vecchie generazioni e i nuovi media".

Paradossalmente però non si tratterà di generazioni "vecchie" e di media "nuovi", ma il gioco di giustapposizione semantica è servito non solo a delineare anche per il meno esperto in materia il tema in cui ci si muoverà, ma anche a riflettere su ciò che è l'immaginario collettivo quando si tratta di divario digitale connesso all'età.

D'altronde i filosofi epicurei spiegavano la felicità come l'assenza di dolore, come il "nihil dolore" e per gli Gnostici Dio doveva essere definito per sottrazione e assenza di qualità e proprietà tipicamente umane, e dunque non divine.

Nel primo capitolo di questa tesi si descrivono alcuni tratti principali della società dell'informazione, come premessa necessaria ad illustrare la dinamica della diffusione delle tecnologie, secondo le più importanti teorie. Sia i media che l'informazione non sono qualcosa di "nuovo", ma erano presenti anche nella società moderna. I motivi per cui si sono create etichette come quelle di nuovi media (ma anche nuove tecnologie o nuovi strumenti del comunicare) sono legati alla necessità di sottolineare la

differenza dei media digitali rispetto a quelli analogici, i quali hanno permesso modalità comunicative e di gestione dell'informazione sensibilmente diverse rispetto alle precedenti. Tuttavia, se si aderisce ad una visione di progresso tecnologico crescente, i media che oggi si ritengono "nuovi", probabilmente non saranno più considerati tali in un futuro.

Sempre nel primo capitolo si affronta il concetto di digital divide, a lungo considerato nella letteratura di riferimento come dicotomia tra have e have-nots, ma che viene invece oggi considerato da diversi autori nella sua complessità portando all'individuazione di alcuni livelli. Dopo aver descritto e sistematizzato le dimensioni del divario digitale, vengono trattate le due principali ipotesi di evoluzione del digital divide: quella di normalizzazione e di stratificazione. Si entra poi nel dettaglio, iniziando a descrivere il divario digitale che riguarda il gruppo sociale degli anziani.

Quando si parla di vecchie generazioni, il riferimento è relativo quindi a coloro che denominiamo anziani. Nella tesi si analizzerà come questi soggetti, a fronte dei cambiamenti del processo di senilizzazione nella società contemporanea, non siano più ancorati ai canoni di sedentarietà, malattia e passività, associati spesso alla persona anziana, ma la loro immagine stia lentamente cambiando.

Sebbene permangono alcuni tratti legati all'invecchiamento psicologico, il processo di invecchiamento oggi è però caratterizzato da eterogeneità e differenziazione di stili di vita e dalla "plasticità" (intesa come capacità non solo di rinnovamento neuronale, ma anche di adattamento al cambiamento ed agli stimoli dell'ambiente socio-culturale). A parità di età, gli anziani di oggi sono non solo come aspetto meno vecchi di quelli che potevano essere qualche decennio fa, ma il loro ruolo e la loro capacità di rimanere attivi, ha portato gli studiosi ad adoperare dei dovuti distinguo all'interno di quella popolazione sempre più numerosa di anziani (II capitolo).

Il panorama attuale della ricerca circa il divario connesso all'età anziana non si innesta in un corpus teorico definito e condiviso, ma presenta piuttosto un'eterogeneità di studi empirici in questo campo. Si possono quindi individuare, basandosi sulla complessità del fenomeno, alcune tipologie di ricerche e precisamente: ricerche circa gli utilizzi di Internet e delle tecnologie della comunicazione da parte degli anziani; ricerche sulle abilità d'uso e l'apprendimento; ricerche sugli atteggiamenti

menti e le motivazioni ad utilizzare (oppure a non “voler” utilizzare) le tecnologie; ricerche circa i benefici percepiti dagli anziani utilizzatori (III capitolo).

Nell’ambito nazionale l’interesse accademico a questo tema è stato fino a poco tempo fa limitato ed i maggiori lavori di indagine sono stati svolti ad opera degli istituti di ricerca sociale e di mercato. Il panorama della situazione italiana è stato qui integrato anche attraverso l’analisi secondaria dei dati (disaggregati ed elaborati) ottenuti dalle rilevazioni Istat-Multiscopo (dal 2000 al 2003).

Questo lavoro è stato quindi condotto soprattutto con una volontà esplorativa: diversi livelli di ricerca sono stati affrontati in modo originale e senza rilevanti esperienze alle spalle.

La prima fase di ricerca empirica (capitolo IV) è condotta con l’obiettivo di descrivere lo scenario del divario digitale relativo agli anziani. La metodologia utilizzata è qualitativa: sono state condotte 28 interviste in profondità ad anziani utilizzatori di nuovi media (computer, Internet, telefono cellulare). L’analisi dei dati fa uso della Grounded Theory, dalle cui categorie chiave è stato possibile costruire una teoria che tenga conto della complessità del rapporto tra anziani e le Information & Communication Technologies (ICTs) in termini di percezioni, motivazioni ed esperienze d’uso.

La seconda fase di ricerca empirica (capitolo V) è volta ad approfondire e testare alcune ipotesi di ricerca sorte sulla base della letteratura empirica e dei risultati della fase qualitativa di ricerca e dare significatività statistica ai risultati emersi nella prima fase. Nel capitolo viene descritta la conduzione di una survey su anziani utilizzatori e non. Il campione di riferimento è costituito da una numerosità di 200 soggetti, uomini e donne, di età superiore ai 55 anni, residenti nelle province di Milano e Varese. L’indagine ha l’obiettivo di analizzare quantitativamente e spiegare alcune dimensioni del rapporto degli anziani, utilizzatori e non, con le tre tecnologie prese in considerazione.

Bisogna premettere che l’indagine svolta non ha incluso quella parte della popolazione anziana più fragile e bisognosa di assistenza (a causa di gravi deficit mentali o fisici); esiste un’ampia letteratura sulla cosiddetta *assistive technology* e sull’uso delle ICTs da parte dei coloro che lavorano a sostegno di queste persone (infermieri,

badanti, assistenti sociali etc.)², che tuttavia si discosta dal focus di questo progetto.

Il lavoro di ricerca condotto è stato presentato in diversi convegni nazionali e internazionali ed è stato la base di alcuni articoli scientifici, che si ritiene importante menzionare:

Risi E., Olivero N., "E-interview. La posta elettronica come medium per condurre interviste nella società dell'informazione", Paper presentato al Convegno AIS (Associazione Italiana di Sociologia), workshop su *Mutamento sociale e sapere metodologico*, Catania 15-16 dicembre, 2005

Risi E., "Anziani e ICTs: una ricerca sul digital divide", Paper presentato al Convegno nazionale sulla tecnoscienza, STS, workshop sul *Modellamento Sociale della Tecnologia*, Cagliari 9-10 giugno, 2006

Risi E., "Elderly people vs Information & Communication Technologies: a complex relationship beyond the digital divide", in *Proceeding of 35th Annual Scientific Meeting of British Society of Gerontology*, University of Wales, Bangor. 7-9 Settembre, 2006

Risi E., Olivero N. (in corso di pubblicazione) "L'adozione dei nuovi media da parte degli anziani: un'opportunità da cogliere e da comunicare" in *Micro e Macro Marketing*

Risi E., Olivero N., (*in submission* alla rivista *Ageing & Society*) "The complex relationship between older adults and ICTs: qualitative analysis on Italian seniors"

Ritengo doveroso esprimere brevemente la mia sincera gratitudine a coloro che mi hanno supportato e sopportato nel periodo di ricerca: Marco, Sara, i colleghi del dottorato Qua_si, il dott. Lillini e tutto il gruppo dell'Istituto di Comunicazione, le Università della Terza età, i Gruppi Terza età, Internet Saloon e tutte le associazioni di e per anziani che vi hanno collaborato.

Grazie in particolare a colei senza il cui aiuto questo lavoro sarebbe stato certamente più opaco e carente: la tutor scientifica della ricerca, Prof.ssa Nadia Olivero.

² cfr. fra i più recenti lavori Mann W., 2005; McCreadie & Tinker, 2005; Freedman et al, 2006.

“A causa della convergenza tra evoluzione storica e innovazione tecnologica abbiamo varcato la soglia della dimensione puramente culturale dell’interazione e dell’organizzazione sociale. Ecco perché l’informazione è l’ingrediente chiave della nostra organizzazione sociale e perché i flussi di messaggi e immagini tra le reti costituiscono la trama e il filo conduttore della nostra struttura sociale”

Castells M., 2002

*“Se vedi il futuro
Digli di non venire”*
Favetto G., 2004

1. QUADRO TEORICO: IL DIVARIO DIGITALE CONNESSO ALL'ETA'.

In questo capitolo si descrivono alcuni tratti principali della società contemporanea. Questo *excursus* è utile come premessa per illustrare da un lato la dinamica della diffusione delle tecnologie, secondo le teorie più importanti, dall'altro una delle conseguenze di questo processo: il divario digitale.

Il concetto di *digital divide*, a lungo considerato nella letteratura di riferimento come dicotomia tra *have* e *have-nots*, viene invece oggi considerato da diversi studiosi nella sua complessità e ne vengono individuati alcuni livelli. Dopo aver descritto e sistematizzato le dimensioni del divario digitale, vengono trattate le due principali ipotesi di evoluzione del digital divide: quella di normalizzazione e di stratificazione.

L'ultimo paragrafo descrive il focus della tesi, ossia il divario digitale che riguarda un gruppo sociale che, anche nei paesi occidentali avanzati dove le ICTs hanno già un elevato livello di diffusione, rimane ancora in parte escluso dall'accesso, ossia quello degli anziani.

1.1 TRATTI PECULIARI DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE.

Il sorgere di una *nuova epoca* è un tratto costante di tutta quella letteratura scientifica e divulgativa che ha commentato, tracciato e preventivato il processo

d'innovazione tecnologica che ha preso il via alla fine del secolo scorso e sembra riguardare in modo inarrestabile, pur nelle sue fasi alterne, anche la società contemporanea.

Il riferimento va costantemente ad innestarsi soprattutto sull'effettiva accelerazione dei processi di produzione delle tecnologie per il trattamento delle informazioni e sulla loro progressiva diffusione, non solo negli ambiti di ricerca e sviluppo, ma anche nella dimensione della quotidianità sociale. Gli esempi più recenti di questo processo di innovazione, copiosamente citati e veicolati dalla produzione discorsiva sull'*Information Age*, sono senza dubbio il *Personal Computer* e *Internet*.

Le cosiddette "nuove" tecnologie sono il perno concettuale di riferimento della nuova società e il simbolo di un momento di rottura netta e decisa con ciò che è passato e in parte sovvertito dal presente. Queste affermazioni coinvolgono due aspetti teorici: da una parte la dimensione concettuale che s'inserisce lungo il solco profondo tracciato da una sensibilità evolucionistico-positivista per la storia, implicita in un certo modo di intendere il "progresso" tecnologico; in secondo luogo, affonda il dibattito critico sul determinismo tecnologico e sulle discussioni tassonomiche su ciò che può definirsi "nuovo" riguardo al divenire sociale.

Il concetto di *svolta epocale* è quindi una delle etichette terminologiche attraverso cui vengono a delinearsi le strategie discorsive di tutta quella letteratura che si occupa di *Information Age*, lasciando a questo termine il compito di evocare, proprio per la sua ambiguità, il contesto storico delle ricerche che si sono susseguite sulle nuove tecnologie nella società contemporanea. Una delle caratteristiche più consistenti di questo discorso sull'*Information Age*, è la tendenza alla "totalizzazione", cioè a costruirsi come riferimento unico di ogni aspetto della realtà, traslando la pervasività delle tecnologie della comunicazione in una pervasività sociologica che riduca a sé le relazioni complesse fra gli individui, come cornice unica entro cui racchiudere l'analisi socio-culturale della contemporaneità.

Quando parliamo di *società dell'informazione*, per riferirci a quella in cui viviamo, lo facciamo per enfatizzare il ruolo cruciale acquisito dal possesso e dall'uso strategico delle informazioni nella vita di oggi. Citando Van Dijk (2005), le classificazioni di società post-moderna, capitalistica o di "tarda modernità", rimangono co-

munque valide: quando ad esse aggiungiamo le caratteristiche di società dell'informazione e società in rete, queste tradizionali definizioni non scompaiono, bensì acquistano un maggior potere esplicativo.

Il concetto di società dell'informazione si sviluppa da un lato sulla scorta della teoria matematica dell'informazione di Claude Shannon e della cibernetica di Norbert Wiener (entrambe risalenti al 1948), dall'altro in seguito alle idee sulla "società postindustriale" elaborate da Daniel Bell nei primi anni Settanta: tutte teorie per le quali l'informazione assume un ruolo centrale, diventando il perno intorno a cui ruotano sia i fenomeni del mondo fisico sia i fatti della realtà economica e sociale.

Bell nel suo libro *Foreword* (1999) afferma che sebbene il concetto di *Information Age* suggerisca un qualcosa di radicalmente nuovo, questo è vero solo in parte: gli esseri umani comunicano da sempre, attraverso una serie di media, che si sono perfezionati comportando concettualizzazioni diverse di spazio e di tempo. Ciò che ora è differente, però, risiede nel fatto che "... the *new* information age is found not on a mechanical technology but on an intellectual technology and that the new conceptions of time and space transcend the boundaries of geography (is there any portion of the world that is now exempt from some searching voice or image?) and take place in 'real time', making the phrase 'virtual reality' seems like a truism rather than a trendy slogan" (p.liii). Bell avverte la necessità di definire *nuova* l'età dell'informazione per caratterizzarla ancora più marcatamente come elemento di rottura temporale rispetto al passato.

Theories of the Information Society (2002) è il testo di riferimento più citato nell'ambito della critica sociologica al concetto di società dell'informazione: il suo autore, Frank Webster, ne ha scritte due edizioni, avvertendo probabilmente la necessità di ampliare e approfondire il suo progetto originario in seguito alla pubblicazione della monumentale trilogia dello studioso Manuel Castells³.

Il testo di Webster (2002) nasce dalla volontà di osservare con scetticismo l'esplosione discorsiva intorno al concetto di società dell'informazione: la sua critica

3 The Information Age: Economy, Society and Culture (1996-1998), frutto di un complesso studio analitico e enciclopedico delle dinamiche socio-culturali su scala planetaria, dopo un tour de force di riflessioni e ricerche empiriche suddivise in tre volumi.

fondamentale riguarda proprio la concezione dell'informazione come agente fondamentale di una presunta rivoluzione avvenuta nella società. Secondo l'autore, non solo l'informazione non avrebbe un ruolo da protagonista nelle dinamiche socio-culturali, ma non si registrerebbero sostanziali e radicali cambiamenti nell'organizzazione e nella produzione culturale della società.

Pur sostenendo l'assoluta evidenza di un incremento dei sistemi legati al trattamento e al trasferimento dell'informazione, Webster (2002) misconosce la rilevanza di questo incremento; nessun cambiamento radicale, nessuna società dell'informazione, bensì logiche che si innestano su elementi di continuità: questo significa *nessuna* svolta epocale.

Nella sua analisi egli constata, invece, come tutta la letteratura sull'argomento, pur con le sue discontinuità e opposizioni concettuali, non nega questo ruolo dell'informazione come rivoluzionaria:

“the writing available may be characteristically disputatious and marked by radically different premises and conclusions, but about the special salience of ‘information’ there is no discord” (p. 2).

La letteratura sul tema della società dell'informazione è ormai molto vasta (anche se non sempre di qualità accademica). Una *summa generalis* sull'argomento, nota non tanto per le posizioni teoriche dell'autore, più o meno condivise, quanto per il carattere enciclopedico della sua opera, sono gli scritti dal citato Castells (trad. it, 2002a; trad. it, 2002b) e i suoi saggi sulla 'network society', morfologia che l'autore individua come costitutiva della società contemporanea.

“Una nuova società emerge ogni qualvolta si osserva una trasformazione strutturale nei rapporti di produzione, nelle relazioni di potere e nelle interazioni esperienziali. Queste trasformazioni conducono ad una modificazione altrettanto sostanziale nelle forme sociali dello spazio e del tempo e all'emergere di una nuova cultura. Le informazioni e le analisi presentate (...) costituiscono una forte indicazione che una tale trasformazione multidimensionale sia avvenuta sul finire del secondo millennio” (Castells 1998, p. 409).

I profondi mutamenti strutturali che l'autore evidenzia sono relativi ai *rapporti di produzione* e nelle *relazioni di potere*, ma soprattutto nelle *interazioni esperien-*

ziali modificate, sia da questi mutamenti nei rapporti di produzione e nelle relazioni di potere, sia dalla crescente pervasività e dalla diffusione delle tecnologie dell'informazione nei rapporti sociali e nella sfera culturale, tutto ciò fino a produrre una nuova cultura e un nuovo modo di percepire il sociale stesso.

Castells considera Internet non solo come infrastruttura tecnologica, ma anche come metafora sociale: "Il network è un insieme di nodi interconnessi. Si tratta di forme molto antiche dell'attività umana, ma hanno preso una nuova vita nel nostro tempo e sono diventate reti informazionali, alimentate da Internet. Grazie alla loro intrinseca flessibilità e adattabilità, elementi cruciali per la sopravvivenza in un ambiente in rapido cambiamento, presentano vantaggi straordinari [...]" (2002a, p.13)

Il concetto chiave attorno a cui ruota la riflessione di Castells è quello di *informazionalismo*. L'autore tiene a precisare la "distinzione analitica" fra la definizione di società dell'informazione e quella di società *informazionale*: nel primo caso viene semplicemente indicata l'importanza dell'informazione nella società, affermazione che applicata contestualmente troverebbe facile conferma in ogni tipo di società che si sia succeduta nella storia; la società informazionale, al contrario, "indica l'attributo di una specifica forma di organizzazione sociale in cui lo sviluppo, l'elaborazione e la trasmissione delle informazioni diventano fonti basilari di produttività e potere grazie a nuove condizioni tecnologiche emerse in questo periodo storico" (1996, p. 21).

Lo studioso intende sottolineare non solo l'esistenza dell'informazione, ma soprattutto la sua pervasività che presenta nella sua struttura basilare la *logica a rete* (da qui, appunto, la definizione complementare di 'network society') come caratteristica principale, un tipo di logica che rappresenterebbe la maggiore manifestazione del cambiamento in atto. Una logica anch'essa trasversale e pervasiva ai processi e ai campi economici e socio-culturali. L'informazionalismo, quindi, con la sua logica a rete rappresenta l'agente attraverso cui prende corpo il cambiamento dell'Era dell'Informazione, un cambiamento multidimensionale in quanto nessuna dimensione del divenire sociale ne rimane esente.

Diversi autori affermano che l'avvento delle nuove tecnologie sta innescando profondi cambiamenti in tutte le sfere dell'attività umana: lavoro, tempo libero, for-

mazione, cultura, linguaggio, identità culturale:

“quella prodotta dalle tecnologie del digitale, dai nuovi media, dagli sviluppi dell’informatica e della telematica, non è una moda, ma una vera e propria rivoluzione. Una rivoluzione che riguarda innanzitutto [...] il modo di produrre, elaborare, raccogliere, scambiare informazione” (Ciotti F., Roncaglia G., 2000).

Tuttavia è bene porsi una domanda: “noi attori sociali contemporanei siamo solo le vittime di uno stupore quotidiano per l’innovazione che si perde nella notte dei tempi, oppure siamo davvero protagonisti di un cambiamento “speciale”?” (Paccagnella, 2000).

In questa sede non si vuole entrare nel merito di un’ipotesi che avvalora l’una o l’altra teoria. Semmai si può intuire come gli effetti di questo cambiamento, avvenuti non solo nelle tecnologie, ma in tutti gli ambiti dell’agire, si potranno meglio comprendere solo nel lungo termine, che non a breve distanza da alcune sue manifestazioni.

Piuttosto che parlare però di “rivoluzione” causata dell’ingresso nelle società di nuovi mezzi di comunicazione digitali, si preferisce parla di “evoluzione” verso la cosiddetta società dell’informazione.

Quando si definisce una rivoluzione la si descrive come: “(dal tardo lat. *revolutio*, -onis, rivolgimento, cfr. *re-volvere*, rivolgere) un mutamento improvviso e profondo che comporta la rottura di un modello precedente e il sorgere di un nuovo modello. Si distinguono diversi tipi di rivoluzioni: sociali, politiche, culturali, scientifiche, tecnologiche” (*Wikipedia*, enciclopedia libera).

Il mutamento rispetto ad un modello precedente è esperito da chiunque viva oggi nelle società industriali avanzate, ma è l'associazione concettuale ad una *rottura* con il sistema sociale e tecnologico del prima che viene messo in dubbio. Sul piano meramente relativo alle tecnologie e ai media, proliferano le affermazioni di integrazione e convergenza mediale. Tuttavia, invece che una sostituzione del vecchio sistema mediale e il "sorgere di un nuovo modello", s'evidenzia il massiccio ingresso di artefatti tecnologici con funzioni prima impensabili, nonché l'evoluzione degli *old media*. In tal senso sembra quindi più appropriato l'uso di una marca retorica evolutiva⁴, con l'immagine di un sistema sociale che cambia forma (diventando reticolare) e con esso si sviluppa il suo sistema di tecnologie della comunicazione, con forti interazioni tra i due.

Non si può quindi negare l'evidenza che esistano dei tratti peculiari nella società attuale, frutto di un'evoluzione culturale e tecnologica che trascenderebbe i meccanismi, pur sempre locali, della finalità cosciente e razionale, per generare uno sviluppo magari lontano dagli scopi dichiarati (di cui è emblematico lo sviluppo di Internet).

Anche se con voci spesso contrastanti, i teorici delle modernità e di ciò che è si è andato costituendo *post* (cfr. Giddens, Baumann, Beck...) hanno messo in luce la complessità del sociale, nella quale gli attori sperimentano il pluralismo delle scelte e delle esperienze a seguito del crollo delle grandi *meta-narrazioni* delle tradizioni culturali⁵.

Per parlare della condizione dell'uomo contemporaneo Bauman (2002) si richiama al famoso saggio "Il disagio della civiltà", in cui Freud (1929) scriveva che l'uomo moderno aveva scambiato una parte della propria felicità (e libertà personale) per un poco di sicurezza. Ribaltando la preposizione di Freud, lo studioso, parlando della società contemporanea, scrive che l'uomo postmoderno ha perso una dose della propria sicurezza in cambio della probabilità o speranza di felicità. Bauman (1999) indaga le diverse paure dell'uomo nella società dell'incertezza: dalla paura

⁴ Si parla di evoluzione in generale intendendo un processo di cambiamento, spesso migliorativo, da uno stato ad un altro.

dell'immigrato, del diverso, alla paura dell'inadeguatezza (ossia il non saper mostrare la forma migliore in un mondo continuamente cangiante).

Beck (1986, trad. it., 2000) usa il concetto di "società del rischio" che, secondo l'autore, permette di spiegare il mutamento epocale in corso e individua una fase evolutiva della società moderna nella quale i rischi sociali, politici, individuali ed ecologici generati dalla sua stessa dinamica di rinnovamento si sottraggono alle istituzioni di controllo e di protezione.

I connotati della società contemporanea, che sia da considerarsi in una nuova era postmoderna, oppure in una fase di "tarda modernità" (il dibattito è ancora in corso) modificano radicalmente la natura della vita sociale quotidiana e agiscono sugli aspetti personali dell'esperienza.

Secondo Giddens (1994) oltre alla riflessività istituzionale, la vita sociale moderna è caratterizzata da profondi processi di riorganizzazione del tempo e dello spazio, insieme all'espansione dei meccanismi di *disembedding* (disancoraggio), che rendono i rapporti sociali liberi dalle influenze locali e li restituiscono su ampie distanze spazio-temporali. Nel mondo di oggi il sé, come i più ampi contesti istituzionali nei quali esso si presenta, deve costruirsi in maniera riflessiva, nell'ambito di una complessa molteplicità di scelte e di possibilità.

L'autore inoltre sottolinea che in condizioni di incertezze e di alternative molteplici, le nozioni di rischio e di fiducia sono particolarmente importanti. La fiducia è un fenomeno non solo cruciale nello sviluppo della personalità, ma anche rilevante per un mondo fatto di meccanismi disancorati (Giddens, 1994).

Inoltre, la diffusione dei media, soprattutto quelli elettronici, ricopre un ruolo centrale nell'influenza di avvenimenti distanti su eventi a noi prossimi e, annullando gli spazi che separano gli individui, portano l'uomo a rielaborare totalmente i propri modelli di interazione sociale. L'esperienza mediata ha influito molto sull'identità personale dei soggetti, tanto che Baudrillard (1996) è giunto a parlare di "iperrealtà" (in cui il mondo dell'immagine impone la sua logica e gli eventi sono proposti e percepiti dallo spettatore con un grado di realtà intensificato).

In questo scenario le tecnologie medialità incidono sui modi di percepire e inter-

⁵ Il termine di meta-narrazioni è utilizzato da Lyotard (1981).

pretare la realtà da parte di larghe fasce della popolazione. Meyrowitz (1995)⁶ dimostra come queste tecnologie abbiano a tal punto cancellato le distanze ed annullato gli spazi che separano gli individui e i luoghi fisici da portare l'uomo contemporaneo a rielaborare totalmente i propri modelli di interazione sociale, proiettandolo appunto in una prospettiva che va al di là del senso stesso del luogo.

A quest'idea di dislocazione spazio-temporale Meyrowitz associa un'altra fondamentale immagine, quella dei "cacciatori e raccoglitori dell'era informatica": per lo studioso infatti molte caratteristiche della nostra epoca "assomigliano alle forme sociali e politiche più primitive: le società dei 'raccoglitori' dei frutti spontanei della terra". Gli antichi popoli nomadi, con il loro rapporto di scarsa fedeltà con il territorio, presentano dunque un modello di organizzazione sociale assai simile all'attuale, essendo caratterizzati da rapporti sociali non coercitivi e da un tipo di apprendimento non lineare, acronologico e non gerarchizzato, tutti elementi, secondo Meyrowitz, in base ai quali possiamo definirci "cacciatori e raccoglitori dell'era informatica":

“al contrario delle generazioni precedenti, noi non dipendiamo dal luogo fisico come determinante principale per l'accesso agli individui e alle informazioni [...]. L'attuale livello tecnologico avanzato ci permette di cacciare e di raccogliere informazioni anziché cibo” (Meyrowitz, cit., p. 524).

Nella società complessa in cui viviamo, gli ultimi anni sono stati caratterizzati oltre che da un'accelerazione dei diversi processi di cambiamento, anche da uno sviluppo rapido delle tecniche, dell'economia e delle scienze. Dagli anni '90 ad oggi, l'avvento e la diffusione di Internet hanno rivoluzionato il mondo della comunicazione, con conseguenze nell'ambito personale, di gruppo e sociale: la rete ha annullato le distanze, reso le informazioni disponibili con un clic ed ha aperto la strada all'ipertestualità e alla convergenza dei media in un unico strumento.

Nella cosiddetta “era del cyberottimismo”, quando lo sviluppo di Internet era in una fase iniziale, si prospettavano grandi potenzialità sociali e individuali di una nuova distribuzione del sapere; l'incremento delle opportunità di uso

⁶ Meyrowitz in realtà si concentra sugli effetti di media che oggi definiremmo tradizionali, quali la televisione e la radio, piuttosto che dei nuovi media digitali, per quanto la rilevanza del suo studio si possa estendere senz'altro all'attuale dimensione tecnologica.

dell'informazione veniva associato a una loro distribuzione più democratica, perché non soggetta ai vincoli di spazio, tempo e disponibilità economiche. Diversi autori avevano quindi enfatizzato la maggiore possibilità di selezione e personalizzazione dell'informazione (Negroponte, 1993), la diversa accessibilità alle fonti del sapere (Levy, 2000), nonché l'impatto positivo sui rapporti di potere e la democrazia (Gates, 1995; Rodotà, 1997; Norris, 2001).

Si può invece evidenziare come molti degli slanci entusiastici vengano oggi molto ridimensionati e si stiano cercando di studiare le conseguenze della disponibilità, che è ancora potenziale, di questo primary good che oggi è l'informazione. W. H. Dutton (2001, rifacendosi a Bell), individua altre due tendenze specifiche della società dell'informazione: da una parte vi è la crescente importanza della conoscenza, delle tecniche e dei metodi teorici (teoria dei sistemi, ricerca operativa, modelling o la simulazione), che permettono di gestire ed affrontare i problemi tipici della nuova società come la previsione, la pianificazione e la gestione di organizzazioni e sistemi complessi. Dall'altra vi è uno spostamento del potere, identificato in una nuova classe che risulta essere in grado di utilizzare dati, nozioni, simulazioni, sistemi informativi e tecniche di analisi correlate.

Una caratteristica propria dell'ingresso dei nuovi media sul palcoscenico sociale, è la sua forte diffusione nel mondo ad una velocità ineguagliabile prima d'ora; con un andamento fulmineo, che copre in sostanza un arco di soli due decenni, le nuove tecnologie dell'informazione si sono imposte nella grande maggioranza dei Paesi mondiali. La velocità di tale diffusione, in realtà, è molto selettiva sotto il profilo sociale. Da una parte si nota che, all'inizio del XXI secolo, il mondo occidentale è totalmente on-line; dall'altra esistono aree geografiche che non possiedono i mezzi economici e tecnologici per poter godere degli effetti che la nuova società sta instaurando. In tal senso prende sempre più piede una disparità tra paesi sviluppati e in via di sviluppo che, con la rivoluzione tecnologica, sembra consolidarsi maggiormente.

Denis McQuail (2001), sociologo che si occupa dello studio dei media, riprende il concetto di Network Society: società in cui le relazioni si strutturano secondo delle reti mediali che sostituiscono o affiancano le reti sociali basate sulla comunicazione faccia a faccia. Avanzando un continuo confronto con i mass media, definisce

cinque dimensioni o variabili tipici della tecnologie, che fanno associare ad esse l'aggettivo di *nuove*.

Il primo di questi elementi è l'*interattività*, intesa come la possibilità di maggiore risposta e libertà da parte dell'utente in rapporto all'offerta che l'utente stesso riceve. Cambia anche la *presenza sociale*, ovvero il contatto sociale permesso dai nuovi mezzi di comunicazione. Questi ultimi danno la possibilità di personalizzare, unire contesti differenti e ridurre le ambiguità in misura maggiore rispetto ai sistemi tradizionali.

Si verifica inoltre un aumento dell'*autonomia*; l'utente del medium ha maggiore capacità di controllo sul contenuto e sull'utilizzo. La quarta dimensione riguarda il grado di *lucidità*: con questo termine l'autore definisce il potenziale divertimento ottenuto dall'utilizzo della tecnologia. Vi è infatti una costante contrapposizione tra uso finalizzato all'intrattenimento e uso strumentale/lavorativo. Ultima variabile è la *privacy*, concepita come il grado di personalizzazione e di unicità che si riesce ad ottenere con l'ausilio delle nuove tecnologie. L'autore mostra come, per quanto riguarda le cinque dimensioni considerate, si verifica un aumento di grado rispetto ai media tradizionali, e che, inevitabilmente, siamo di fronte ad una svolta tecnologica che coinvolge numerosi aspetti sociali e relazionali.

I processi e i contenuti delle comunicazioni, gli apparati e i destinatari, costituiscono un campo centrale per l'analisi della cultura contemporanea, ossia della cultura intesa come complesso di significati, costrutti valoriali di una società e pratiche attraverso le quali si esprimono. Anche se non è stata unicamente la diffusione di Internet a causare il mutamento socio-culturale, accelerato e imprevedibile, degli ultimi anni, tuttavia le interdipendenze tra questo nuovo medium e il cambiamento sociale e culturale sono rilevanti. Tutti gli strumenti di comunicazione, ed Internet in particolare, rivoluzionando il mezzo con cui si comunica e quindi influenzandone il contenuto (senza giungere al *determinismo tecnologico* di McLuhan per cui il "medium è il messaggio"), possono essere considerati fra le determinanti principali del cambiamento socio-culturale che stiamo esperendo.

1.2 LA DIFFUSIONE DEI “NUOVI MEDIA” A LIVELLO MACRO E MICRO.

Il campo dei cosiddetti *web studies* si è sviluppato, ha preso forma, ha mutato contorni e si è trasformato, aggiungendo nuovi temi di indagine e nuove teorie, mettendo alla prova nuovi metodi quando era necessario. Dopo una fase di *cybercultural studies*, in cui si sono concentrati variegati studi su comunità virtuali e identità online, oggi assistiamo ad una fase dei cosiddetti *critical cybercultural studies*, nei quali il cyberspazio non è più un'entità da descrivere, né un oggetto da studiare con un'attenzione propriamente disciplinare, bensì il luogo di studio focalizzato su alcune macro-tematiche: le indagini sulle tipologie di interazioni online e sui racconti che circolano attraverso la Rete; l'analisi delle interfacce, ossia l'area relativa al cosiddetto *digital design*; gli studi sull'accesso a Internet e sul *digital divide* (Silver, 2000, in Gauntlett eds.).

Prima di addentrarci nel tema oggetto della tesi, che indaga un aspetto della problematica del digital divide, è opportuno fare un passo indietro per chiedersi come le innovazioni, in questo caso tecnologiche, si diffondano nelle società.

Lo studio e le ricerche che indagano sull'adozione delle innovazioni si sviluppano in Europa soprattutto ad opera delle intuizioni del sociologo francese Gabriel Tarde. Egli fu il primo a notare che l'*imitazione* (che si riferiva all'adozione di un'innovazione) segue una forma denominata “a S” e viene influenzata da *opinion leaders*, inserendosi in una rete di relazioni che risulta cruciale per la velocità di diffusione. Celebre è la citazione secondo cui su “100 innovazioni, solo 10 si diffondono e le altre vengono dimenticate” (Tarde, 1903).

All'interno del *network* di relazione esistenti in un gruppo (o nella società) la diffusione delle innovazioni, attraverso processi emulativi, è correlata a criteri di omofilia ed eterofilia, ossia al grado di omogeneità della rete sociale del soggetto che adotta l'innovazione.

La diffusione delle innovazioni è definita da Rogers (1995) “the process by which an innovation is communicated through certain channel over time among the

members of a social system". Vengono quindi considerati quattro elementi fondamentale di un processo di diffusione:

- 1 l'innovazione: ossia un'idea, una pratica, un artefatto che è percepito come nuovo da un individuo o da un gruppo
- 2 dei canali di comunicazione
- 3 il tempo (ossia il tempo del processo di innovazione, il tempo relativo all'adozione e il tasso di adozione)
- 4 il contesto sociale, che gioca un ruolo rilevante nel modellare la diffusione dell'innovazione

Riprendendo la *curva a S* di Tarde, Rogers (1983) considera che "most innovations have an S-shaped rate of adoption". La tipica forma della curva di diffusione, segnala che all'inizio del processo, relativamente poche persone adottano l'innovazione. Poi vi è un'accelerazione improvvisa fino a quando la metà degli individui di un certo contesto sociale adotta l'innovazione, per crescere successivamente con sempre minor ritmo fino al punto di saturazione. Le innovazioni che si diffondono rapidamente in tutta la popolazione hanno una curva molto ripida, quelle che hanno un basso tasso di adozione, creano curve con un pendenza molto graduale. Ad esempio, si possono citare alcuni dati sulla diffusione delle innovazioni, tratti da rapporti internazionali come *l'United Nations Development Programme* che sembrano confermare come Internet si sia diffuso più rapidamente di altri sistemi di comunicazione. Per raggiungere la quota di 50 milioni di persone sono stati necessari 75 anni per il telefono; 38 anni per la radio; 13 anni per la televisione; circa 4 anni per Internet.

Nella teoria della diffusione delle innovazioni, è molto interessante la suddivisione in cinque segmenti che Rogers (1995) distingue in una popolazione in base alla scelta di accedere ad una innovazione. Tale sistematizzazione in tipi ideali è in realtà originaria di due sociologi, Bryce Ryan e Neal Gross che nel 1943 pubblicarono una ricerca sulla diffusione dei semi ibridi (un'innovazione) tra i coltivatori nello Iowa, individuando le peculiarità di cinque *adopter categories*. Rogers (1995) riprende le categorie aggiungendo ad esse diversi elementi che li caratterizzano, che si descrivo-

no di seguito⁷:

1 *Innovators*: sono entusiasti e affascinati dalle nuovi idee, amano l'avventura e il rischio. Possiedono l'abilità di comprendere ed applicare complesse conoscenze tecniche e un'elevata capacità di affrontare l'incertezza relativa alle innovazioni. Possono disporre di sostanziali risorse economiche e finanziarie per fronteggiare l'eventuale perdita derivante dall'acquisto di un'innovazione poco proficua;

1 *Early Adopters*: integrati in una rete sociale a livello locale, i primi utilizzatori delle innovazioni hanno un alto grado di opinion leadership. Hanno il rispetto da parte degli altri membri della società che li considerano dei modelli, credibili e di successo;

2 *Early Majority*: interagisce molto frequentemente con i propri pari, ma raramente mantiene una posizione di opinion leader. E' la categoria che comprende il maggior numero di membri del sistema sociale e discute e delibera prima di adottare un'innovazione;

3 *Late Majority*: anche questo è un segmento molto numeroso (circa un terzo del sistema sociale) e si trova, a causa della pressione del gruppo dei pari oppure per l'importanza assunta a livello macro dell'innovazione, ad avvicinarsi alle novità. Sono soggetti scettici e cauti verso il cambiamento;

4 *Laggards*: sono soggetti spesso isolati, con pochi legami con gli innovatori e con risorse limitate. Nutrono del sospetto nei confronti delle innovazioni ed hanno il loro punto di riferimento nel passato. Per questo il loro processo di decisione verso la novità è molto lungo.

Quello che è stato precedentemente descritto è un modello di diffusione delle innovazioni all'interno di una società, ossia è un processo che coinvolge un gruppo di attori di una collettività i cui membri interagiscono tra loro, acquisiscono e condi-

⁷ Secondo Sartori (2006) "è probabile che si tratti di persone cosmopolite, inserite in gruppi di individui simili, e che giochino il ruolo di gatekeepers nel flusso delle informazioni"

vidono una cultura. Rogers (1995) definisce tale processo “which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters”. E’ importante tuttavia fare un’opportuna distinzione da quello che è il processo di adozione delle innovazioni che è invece di pertinenza individuale e che l’autore considera come “as the mental process through which an individual passes from first hearing about an innovation to final adoption”.

Anche questo processo viene articolato in alcuni stadi ideali che a livello individuale sono:

- la consapevolezza: “the individual is exposed to the innovation but lacks complete information about it”;
- l’interesse: “the individual becomes interested in the new idea and seeks additional information about it”;
- la valutazione: “individual mentally applies the innovation to his present and anticipated future situation, and decides if or not try it”;
- la prova: “the individual makes full use of the innovation”;
- l’adozione: “he decides to continue the full use of innovation”.

Nella sua teoria Rogers (1995) precisa anche che un’innovazione può essere rifiutata durante ogni stadio del processo di adozione (*Rejection*) e che anche una volta conclusosi il processo, l’aver adottato una novità non è garanzia di continuità di utilizzo della stessa. L’innovazione può essere abbandonata (per disincanto, disaffezione o per adottarne una migliore) dopo che è stata adottata (*Discontinuance*).

Il processo di modellazione e di progressivo adattamento richiesto dall’ingresso di un nuovo medium sulla scena sociale avviene, come abbiamo visto, per gradi e non è mai senza difficoltà. La diffusione di un’innovazione è possibile solo se viene adottato dall’individuo che si confronta ed interagisce con questa novità, che nel nostro caso di studio, è un artefatto tecnologico.

Quando un nuovo medium viene introdotto nel sistema economico e sociale, il risultato di questo processo è una fase di competizione culturale, che può portare i soggetti interagenti a riposizionare l’impiego dei media già esistenti in base a vantaggi e svantaggi (Riva, 2004).

Reazioni di “miopia” e “strabismo” tecnologico sembrano costantemente ac-

compagnare, anche sul piano della razionalità sociale, l'iniziale introduzione di ogni artefatto tecnologico; ogni nuovo mezzo di comunicazione viene, infatti, riconosciuto e legittimato attraverso un processo spesso poco razionale di assimilazione sociale: la qualità del primo impatto con le "macchine comunicative" ne enfatizza il vissuto in termini di "oggetti di meraviglia" e al tempo stesso di profonda inquietudine per l'uomo (Morcellini, Pizzaleo, 2002).

Secondo Riva (2004) "ogni nuovo medium produce delle resistenze che hanno come conseguenza uno squilibrio, una divisione normalmente definita "digital divide" ed individua quattro categorie generali in cui è possibile collocare i fruitori dei nuovi media⁸: i *tecnoutopici*, coloro che vedono i nuovi media come strumento di liberazione e di crescita; i *tecnodistopici*, coloro che considerano i nuovi media strumenti di oppressione e controllo; i *tecnoutilitaristi*, che ritengono i media particolari "elettrodomestici" che consentono di raggiungere meglio determinati fini; ed i *tecnopluralisti*, che cercano di far valere l'autonomia morale e psicosociale dell'esperienza del nuovo medium.

Anche ogni medium è il prodotto di uno specifico contesto e la sua accettazione da parte dei soggetti è legata ad una rete di eventi storici e sociali non prevedibili a priori, Riva (2004) utilizza come quadro teorico di riferimento per descrivere l'adozione di una nuova tecnologia il modello di Prochaska, Di Clemente e Norcross (1992) sugli stati del cambiamento.

Il modello transteorico si basa sull'assunto che ogni cambiamento avvenga in modo generalizzabile e che il soggetto sia collocabile in una delle seguenti fasi:

- *precontemplazione*: l'individuo pensa di non dover cambiare
- *contemplazione*: il soggetto ha un approccio ambivalente al cambiamento
- *determinazione*: l'individuo apre una finestra di opportunità in cui cerca attivamente di cambiare
- *azione*: la persona si impegna in azioni concrete volte al cambiamento
- *mantenimento*: consolidamento del livello di cambiamento raggiunto

⁸ L'autore riprende peraltro una sistematizzazione di Minnini (2002, p. 33-34) relativa agli utenti delle nuove tecnologie.

In tutte le fasi del processo di cambiamento è possibile una *ricaduta*, in cui il soggetto abbandona il processo di cambiamento. Gli autori sottolineano inoltre come a spingere il cambiamento siano due forze: la *costrizione* e l'*opportunità di un vantaggio*. Il passaggio attraverso le diverse fasi è legato alla capacità di trasformare l'opportunità in un vantaggio reale.

Riva (2004) considera perciò quattro principali variabili che influenzano il processo di cambiamento: la consapevolezza di dover/voler cambiare (simile all'*awareness* di Rogers, 1995); l'opportunità offerta dal cambiamento (non è il vantaggio "oggettivamente" offerto, ma quello che percepisce il soggetto); le aspettative del soggetto (che più sono elevate, più difficile sarà l'ottenimento del vantaggio desiderato); l'*autoefficacia*⁹ del soggetto.

1.3 IL DIVARIO DIGITALE

Nella società contemporanea l'informazione ha acquisito un ruolo sempre più rilevante, al punto da essere considerata, come abbiamo visto, un paradigma di riferimento nel confronto con la società del secolo scorso. Si parla infatti di società dell'informazione, che tende a sostituire il modello di società industriale, per connotare una caratteristica sostanziale dei sistemi sociali attuali nei quali l'informazione è divenuta un bene primario (Van Dijk, 2005).

Le *Information and Communication Technologies* costituiscono (ICT) costituiscono i media attraverso cui vengono veicolate quantità notevoli di informazioni. La centralità stessa delle ICT nella vita quotidiana ha tuttavia creato nuove forme di marginalità per coloro che non ne hanno accesso o non siano in grado di sfruttarne a pieno le potenzialità.

Nonostante i tassi di crescita della diffusione delle tecnologie digitali, fisse e

⁹ Ci si riferisce alla *Self-Efficacy*, come intesa da Bandura (1997), ossia quell'insieme di convinzioni che le persone possiedono riguardo alle proprie capacità di organizzare ed eseguire le azioni necessarie al raggiungimento dei propri scopi. Se un soggetto ritiene di non essere in grado di cambiare o di adottare un nuovo medium, non inizia il processo di cambiamento.

mobili, siano sconosciuti ai mezzi di comunicazione di massa, si è rilevata la presenza del cosiddetto digital divide.

Quando si parla di “divario digitale” ci si riferisce alla differenza tra gli individui che hanno un accesso ad un computer e quelli che non ne fanno uso o non lo possiedono (*information haves vs information have-nots*). In realtà questa dicotomia apre le strade ad analisi più complesse, per cui molti autori ritengono che sia piuttosto necessario parlare di diversi livelli di digital divide.

Il concetto di digital divide è una metafora ancora utile per spiegare un fenomeno complesso come quello dell’ineguaglianza all’accesso alle nuove tecnologie, che non si può però ricondurre a una divisione tra gruppi con confini certi (Van Dijk, 2005). La questione riguardante *chi* è connesso e quindi può trarre i benefici che le ICT possono portare, è divenuta rilevante soprattutto nei paesi industrializzati e “tecnologicamente avanzati”.

Prima di analizzare il divario digitale, che nel nostro caso ha come protagonisti gli anziani, è innanzitutto importante considerare cosa significa disuguaglianza digitale e cosa si intende per ICT.

Il concetto di *Information and Communication Technologies* (ICTs) è considerato come un termine ad ombrello, ossia che comprende non solo computer hardware e software, ma anche la telefonia mobile, il collegamento a Internet e le risorse informative presenti sul Web (Selwyn, 2004).

Il divario digitale all’accesso delle ICTs non è stato percepito fin dal principio come un fenomeno globale, ma è emerso inizialmente come un fenomeno circoscritto alla realtà statunitense: si è infatti iniziato a parlare di digital divide quando l’amministrazione della presidenza di Clinton individuò come obiettivo la costruzione delle cosiddette “autostrade dell’informazione” (Roversi, 2004).

Il termine digital divide viene usato ufficialmente per la prima volta nel terzo rapporto della serie *Falling through the Net* ad opera della *National Telecommunications and Information Administration* (NTIA, 1995), in cui si parlava di have-nots anche se ci si riferiva ad una tecnologia analogica, il telefono. Con la diffusione di Internet, i rapporti del NTIA e le ricerche sul divario digitale si incentrano sulla diffusione di questa applicazione e sorgono, negli USA, centri con specifici programmi

di ricerca¹⁰.

Durante gli anni Novanta il digital divide è stato utilizzato come concetto dicotomico relativo alla disponibilità e all'accesso di ICTs. Solo da pochi anni gli studiosi si sono resi conto che una divisione bipolare della società tra connessi e non connessi mal interpretava la complessità del fenomeno.

Norris (2001) suggerisce una tripartizione per studiare un fenomeno eterogeneo come il digital divide, suddividendolo in *Global Divide*, *Social Divide* e *Democratic Divide*.

Il primo termine si riferisce alle divergenze nell'accesso a Internet tra paesi industrializzati e paesi in via di sviluppo; la seconda dimensione è proiettata invece verso lo studio delle variabili sociali all'interno di ogni Paese con l'obiettivo di studiare le disuguaglianze emergenti; l'ultimo divario invece riguarda le differenze tra chi fa uso delle risorse digitali per partecipare alla vita pubblica e chi non ne fa uso.

Si è empiricamente riscontrato che l'accesso materiale o la disponibilità potenziale di accesso ad un collegamento Internet non significava farne un uso efficace: in tal senso, si è rilevato che non esiste un unico divario, ma differenti divari relativi all'accesso e all'uso delle ICTs, che cercheremo in questa sede di sistematizzare, a fronte delle diverse etichette terminologiche utilizzate dagli studiosi.

1.3.1 DIMENSIONE E LIVELLI DEL DIVARIO NELLA LETTERATURA

Warschauer (2002; 2004) ha mostrato come provvedere semplicemente alla fornitura di tecnologia in un sistema sociale, nel tentativo di migliorare la qualità della vita grazie ai nuovi media, non è sufficiente. Egli suggerisce invece la necessità di considerare che l'obiettivo di far utilizzare le ICT ai gruppi "esclusi" non è possibile con il mero superamento del digital divide, ma piuttosto con un processo di inclusione sociale: “ (to) riorient discussion of the digital divide from one that focuses on gaps to be overcome by provision of equipment to one that focuses on social development issues to be addressed through the effective integration of ICT into communi-

¹⁰ Uno di questi centri è il Pew Internet Center, che poi ha fatto diversi rapporti sul divario relativo agli anziani quali ad esempio "Older Americans and the Internet" (2004) pubblicato sul sito www.pewinternet.org

ties, institutions and societies” (Warschauer, 2004).

E' importante quindi “riconcettualizzare” il digital divide in un’accezione che tenga in considerazione un insieme di risorse: non solo risorse fisiche (i media), ma anche risorse digitali (contenuti rilevanti e in diversi linguaggi), risorse umane (ossia il livello di istruzione e di alfabetizzazione tecnologica) e risorse sociali e istituzionali presenti in un certo contesto (Warschauer, 2002; 2004).

Inoltre, la constatazione che un alto tasso di penetrazione di Internet nella società non elimina le disuguaglianze presenti, bensì afferma nuovi tipi di disuguaglianze (disuguaglianze tra chi sfrutta i benefici dell’adozione di Internet nella propria vita e chi no) rende necessario il passaggio “from the digital divide to the ‘digital inequality’” (Di Maggio, Hargittai, 2001). L’idea è quella di andare oltre la semplice misura bipolare di accesso, considerando cinque dimensioni critiche di disuguaglianza: la differenza nel tipo di tecnologie digitali a disposizione (qualità, velocità di connessione ecc.), l’autonomia d’uso (luogo di accesso e possibilità d’uso “personale” dei media), la disuguaglianza nelle abilità e competenze tecnologiche, la disponibilità di reti sociali di supporto e le differenze nell’uso (Di Maggio, Hargittai 2001; Hargittai 2003).

Alcuni autori hanno quindi considerato il digital divide come un concetto gerarchico e ne hanno delineato delle fasi o livelli (cfr Di Maggio et al., 2004; Selwyn, 2004).

In linea con una definizione multidimensionale del divario, alcune dimensioni analitiche sembrano utili al fine di individuare i diversi gradi di accesso alle ICT e alle disuguaglianze digitali connesse.

Un livello di accesso considerato da diversi autori, che utilizzano comunque etichette diverse per indicarlo, è quello della *disponibilità di risorse fisiche* (“*Physical resources*”, Warschauer, 2004; “*Technical means*”, Di Maggio et al., 2004; “*Material access*”, Van Dijk, 2005).

La possibilità di disporre di computer connessi a Internet rappresenta, evidentemente, il primo requisito per poter avere un accesso efficace alle risorse informative e comunicative della Rete. Come detto, proprio l’ineguale distribuzione delle risorse fisiche per l’accesso ha fatto ipotizzare l’esistenza di un digital divide tanto fra

individui e gruppi sociali, quanto fra nazioni industrializzate e paesi in via di sviluppo.

La tempestività di un tale allarme, emerso quando la diffusione delle ICT, ancora nei suoi stadi iniziali, difficilmente poteva essere uniforme nei diversi gruppi sociali, riflette la percezione della Rete come parte dei servizi di telecomunicazioni piuttosto che dei media di massa. Le risorse fisiche per l'accesso, però, comprendono non solo la disponibilità di una connessione alla Rete, ma anche la disponibilità di un computer, e la possibilità di avere entrambi a un prezzo sostenibile. Le soluzioni proposte, da un lato, hanno suggerito una maggiore liberalizzazione dei mercati interessati (nella speranza di ottenere efficienza, e dunque prezzi più bassi, da una maggiore concorrenza), e, dall'altro, hanno auspicato un forte impegno dello Stato nel garantire accessi pubblici alla Rete.

Infine, va ricordato come quello della diseguale disponibilità di risorse fisiche rappresenti un problema che, indipendentemente dall'efficacia delle soluzioni adottate, si ripresenta all'apparire e al diffondersi dei miglioramenti, innovazioni o nuovi accessori relativi alle stesse risorse fisiche (come abbiamo visto seguendo le teorie sulla diffusione delle innovazioni). Ad esempio ciò è risultato particolarmente evidente a proposito della diffusione della banda larga: le disuguaglianze nella possibilità di connessione a Internet attraverso il doppino telefonico non sono ancora del tutto superate, mentre nuove tipologie di connessione, quali l'Adsl o la fibra ottica, rischiano di escludere sempre più i segmenti meno abbienti della popolazione, favorendo invece le capacità informative e comunicative dei segmenti alti e medio-alti. La banda larga sembra dunque costituire, dal punto di vista delle risorse fisiche per l'accesso, un "nuovo divario tecnologico [...] un'altra fonte di disuguaglianza tecnologica" (Castells 2002, p. 239).

Come si è già sottolineato in precedenza, la disponibilità di risorse fisiche per l'accesso è ormai ritenuta una condizione necessaria, ma non sufficiente a garantire a individui e gruppi la possibilità di un uso efficace della Rete. Un ulteriore aspetto rilevante è rappresentato dai *contenuti e servizi on line*, che, per varie ragioni, possono escludere individui e gruppi, o rendere scarsamente utile l'utilizzo della Rete (*Digital resources*, Warschauer, 2004).

Un primo problema è quello dell'accessibilità dei contenuti on line per tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche. Si tratta di un tema ampiamente affrontato tanto a livello tecnico quanto a livello politico-normativo (come si vedrà nel par. 2.4); ciò non significa che sia stato risolto, ma sicuramente costituisce uno degli aspetti della 'disuguaglianza digitale' in cui maggiormente si concentrano le attenzioni e le azioni.

Un secondo problema riguarda la lingua in cui vengono prodotti i contenuti. Infatti, con la diffusione di Internet al di fuori dei Paesi anglosassoni, è diventato evidente come la maggiore o minore disponibilità di contenuti nella lingua dell'utente (anche potenziale) rappresenti, da un lato, un fattore in grado di influenzare fortemente l'adozione e l'utilizzo frequente di questa tecnologia, e, dall'altro, una potenziale fonte di disuguaglianza fra chi è in grado di comprendere la lingua inglese (da sempre la lingua franca della Rete) e chi no.

Inoltre, risulta chiaro come i contenuti e i servizi debbano essere non solo comprensibili, ma anche rilevanti per potenziali utenti: "the villagers in Kannivadi (Southern India) are not interested in what's going on in the White House [...] they are interested in the price of rice the local market" (Warschauer 2003, p. 83).

Un ulteriore livello in grado di influenzare profondamente le modalità di utilizzo della Rete è dato dalle differenze individuali nelle *competenze necessarie* nella navigazione (*Human Resources*, Warschauer, 2004; *Skill*, Di Maggio et al., 2004; *Skill access*, Van Dijk, 2005) In primo luogo, si tratta di competenze relative a come usare il computer e a cosa è necessario fare per collegarlo alla Rete; fra queste *skills* individuali, rientra anche quella di utilizzare *software* specifici per l'accesso a Internet. In secondo luogo, sono necessarie competenze relative a come ricercare e selezionare le informazioni rilevanti fra quelle disponibili. Quella che viene definita come "alfabetizzazione informatica" richiede non solo competenze che gli individui possono acquisire già con il più generale processo di alfabetizzazione (ma ricordiamo che anche a questo processo molti sono esclusi), quanto lo sviluppo di capacità specifiche, relative appunto all'utilizzo degli artefatti tecnologici. Di conseguenza, disuguaglianze nell'accesso all'istruzione e ai benefici dell'alfabetizzazione possono ben riflettersi sulle possibilità degli individui di accedere e utilizzare efficacemente

Internet e i nuovi media, ma nel contempo un elevato grado di alfabetizzazione non esime l'individuo che mira ad usare la Rete a proprio vantaggio dalla necessità di apprendere competenze specifiche.

La letteratura presa in esame, riconosce il livello relativo al *contesto sociale* come fondamentale, nel quale si possono ricondurre tre questioni principali. In primo luogo, le reti e i gruppi a cui un individuo appartiene, a seconda di quanto e come usano le ICT, hanno un ruolo nell'incoraggiarne o scoraggiarne l'utilizzo, sia in termini di atteggiamenti e rappresentazioni, sia costituendo un contesto più o meno favorevole all'apprendimento e fornendo le competenze tecniche necessarie nel caso il singolo individuo non abbia ancora acquisito familiarità con queste tecnologie (*Social support networks*, Di Maggio et al., 2004)

In secondo luogo, non va dimenticato che diverse variabili sociali quali l'età, il genere e il reddito, esercitano un'influenza non indifferente nell'acquisizione di competenze più generali, attraverso l'istruzione e l'alfabetizzazione (*Human resources*, Warschauer, 2004)

In terzo luogo, va preso in considerazione il contesto sociale di utilizzo della Rete, in grado di esercitare una forte influenza sull'autonomia di cui una persona può godere nella navigazione. Infatti, è ragionevole ritenere che se questa avviene nella propria residenza piuttosto che al lavoro o in un luogo pubblico, gli individui possano esercitare una maggiore discrezionalità tanto sulla scelta contenuti e sui servizi online, quanto sul tempo di navigazione (*Autonomy of use*, Di Maggio et al, 2004)

Un ultimo livello che alcuni autori evidenziano è quello relativo agli "scopi dell'uso". Essi ritengono che non tutti gli usi di Internet e delle ICT siano equivalenti, in particolare nell'ottica della relazione fra nuove tecnologie e *chance sociali* [Bonfadelli 2002; Di Maggio et al. 2004]. In prima istanza, la distinzione fondamentale si porrebbe fra usi e attività in grado di esercitare ricadute nella sfera sociale, politica ed economica degli utenti (dall'apprendimento di competenze alla ricerca di lavoro, dall'informazione politica all'impegno civile) e usi e attività meramente ricreativi. A questo proposito, va comunque rilevato che l'operazionalizzazione di questa dicotomia per la realizzazione di ricerche empiriche comporti pressoché inevitabilmente la valutazione della maggiore o minore 'utilità' dei diversi, possibili usi della

Rete e delle ICT, operazione a evidenza non semplice per molteplici – e non nuove – ragioni.

Anche per questo motivo, vi è chi ha riformulato il problema (Van Dijk, 2005), parlando non tanto di una sorta di opposizione digitale fra attività on line rientranti nella categoria del *negotium* e altre proprie dell'*otium*, quanto piuttosto fra utenti caratterizzantesi come semplici consumatori-fruitori passivi di contenuti e servizi, e utenti in grado di ri-utilizzare tali contenuti e servizi per i propri scopi lavorativi, educativi, politici, ecc., agendo cioè anche da produttori.

Tra le diverse proposte di approccio al problema del divario digitale, in questa tesi si seguirà una proposta che è apparsa la più completa ed interessante per l'interpretazione a livello individuale del digital divide relativo all'età (oggetto della ricerca), ossia quella proposta e recentemente rivista da Van Dijk (2005). Egli tiene innanzitutto conto della ricorsività delle innovazioni, quindi considera come il processo di disuguaglianza si ripresenti ogni qual volta venga introdotta un'innovazione nel sistema sociale. Questa prospettiva, oltre a includere le diverse dimensioni del divario evidenziate anche da altri studiosi (Warschauer, 2002; Lenhart et. al, 2003; Katz & Rice, 2002) evidenzia un primo livello di divario, non accuratamente delineato nei modelli sopra esposti, che l'autore indica come *motivational access*. Tale divario risulta molto rilevante nello studio del divario generazionale: "It is the motivation of potential users to adopt, acquire, learn and use these technologies" (Van Dijk, 2005).

E' possibile sistematizzare le motivazioni al non uso individuate da Van Dijk, distinguendo tra fattori endogeni e fattori esogeni.

Tra questi ultimi si possono fare rientrare i motivi al non uso legati alla mancanza di risorse materiali (computer e connessione giudicate troppo costose), alla mancanza di tempo per accedervi o alla mancanza di inserimento in relazioni sociali di individui utilizzatori (soggetti isolati o con conoscenza di poche persone che accedono alle ICTs).

Oltre a questi fattori esogeni, risultano invece interessanti i motivi che provengono dall'interno dei soggetti stessi, ossia legati a risorse cognitive o culturali.

Le affermazioni quali "non voglio" oppure "non ne ho bisogno" sono legate a que-

sti fattori: atteggiamenti di rifiuto si evidenziano quando l'uso di un artefatto non sembra appartenere allo stile di vita del proprio gruppo di riferimento (si pensi in particolare agli anziani) e riguardano concetti del sè come la *self-confidence* e la *self-image* (Van Dijk, 2005). Secondo l'autore i fattori di personalità sono sottostimati nel loro ruolo di influenza nel divario motivazionale.

Questo divario costituisce la prima importante barriera che è necessario superare: almeno la metà dei non connessi nei paesi occidentali avanzati costituiscono i cosiddetti "want-nots", ossia soggetti che hanno la possibilità di scegliere se adottare o meno le ICTs, ma scelgono di non farlo.

Lo studioso, facendo propria la convinzione che non esista una linea di demarcazione così forte tra utilizzatori e non utilizzatori, e basandosi sul lavoro di ricerca di Lenhart (2003), illustra come esista in realtà uno "spettro" di accesso alle ICTs, che spazia dall'essere totalmente non connesso alle tecnologie digitali, all'accesso pieno alle più avanzate tecnologie.

Definire il digital divide come un continuum (che va dalle tipologie di esclusi all'uso delle tecnologie, agli utilizzatori intermittenti, fino a chi usa quotidianamente tecnologie digitali con la banda larga) sembra essere la strada più corretta per uno studio accurato di un fenomeno complesso (Lenhart e Horrigan, 2003 in Sartori, 2006)¹¹.

¹¹ Van Dijk, utilizzando i dati di Lenhart (2003, della ricerca Pew Internet) del NTIA e di Katz & Rice (2002) descrive la composizione delle quattro categorie di attuali e potenziali *non users*, evidenziando come limite il fatto che siano relativi al contesto statunitense. Le quattro tipologie, che si ritengono comunque di interesse per un'analisi delle motivazioni al non uso degli anziani, sono così delineate: *intermittent users*, che dichiarano di essere stati per molto tempo offline nella loro vita, ma di aver avuto poi un accesso alle tecnologie intermittente a causa di problemi tecnici al computer, un allontanamento dal luogo nel quale si aveva accesso (posto di lavoro) o mancanza di tempo; *dropouts*, che hanno avuto accesso al computer e alla Rete, ma hanno smesso di usarli per problemi fisici, costi, complessità d'uso, non interesse (Katz & rice, 2003); *net evaders*, ossia coloro che hanno accesso alle ICTs ed hanno utilizzato Internet, ma volontariamente non lo utilizzano, per scelta di stile di vita (tipicamente i genitori che preferiscono che lo usino i figli o i top manager che lo fanno usare alle segretarie); *truly unconnected*, coloro che non hanno mai usato Internet, non hanno un computer a casa e conoscono poche persone che vanno online, generalmente più anziani e soli rispetto agli altri gruppi.

1.3.2 LE IPOTESI DI NORMALIZZAZIONE E STRATIFICAZIONE

Dopo aver constatato l'esistenza di un divario complesso nell'accesso, nell'uso delle ICT e nei vantaggi ad esso correlati, gli studiosi si sono anche posti la questione dell'evoluzione del digital divide allorchè i tassi di penetrazione fossero aumentati.

Le due ipotesi più citate sono sostanzialmente quella della "normalizzazione" (Moschella & Atkinson, 1998) e della "stratificazione" (Norris, 2001).

Partendo da una considerazione comune, i due modelli di sviluppo del divario digitale si distinguono principalmente nella previsione della diffusione della diffusione delle ICT tra la popolazione; entrambi infatti sostengono che la penetrazione di Internet nelle società contemporanee può essere rappresentata dalla già citata curva ad "S".

La motivazione di tale andamento è dovuta al fatto che spesso le nuove tecnologie subiscono un lento processo di adozione iniziale da parte della società, aumentando progressivamente nel periodo successivo e raggiungendo il picco massimo quando il livello di penetrazione raggiunge un punto denominato di "saturazione". Superata questa fase, la diffusione del medium si stabilizza e il livello di penetrazione si mantiene costante. Secondo il modello di normalizzazione, condiviso dagli studiosi più "cyber-ottimisti" (cfr. Powel A.C., Compaine B.M., 2001), la diffusione tecnologica segue l'andamento mostrato in Figura n.1. Essi considerano i nuovi media come strumenti in grado di aiutare a superare le diseguaglianze sociali esistenti, idealizzando Internet quale risorsa utile a ridurre i problemi nelle società in via di sviluppo (VDS). Il Digital Divide verrà superato dalla combinazione dell'innovazione tecnologica con il potere del libero mercato e un ruolo attivo da parte delle istituzioni statali. Attuando delle politiche di investimento nelle infrastrutture tecnologiche e nell'innovazione, soprattutto nelle aree ad oggi escluse dalla Rete, sarebbe possibile ridurre il gap esistente. I fautori della "normalizzazione" enfatizzano il superamento delle diseguaglianze al tempo T... e intravedono la possibilità, offerta dalla diffusione di Internet in tutti i gruppi sociali, di una maggiore democrazia e partecipazione di tutti i cittadini alla vita pubblica.

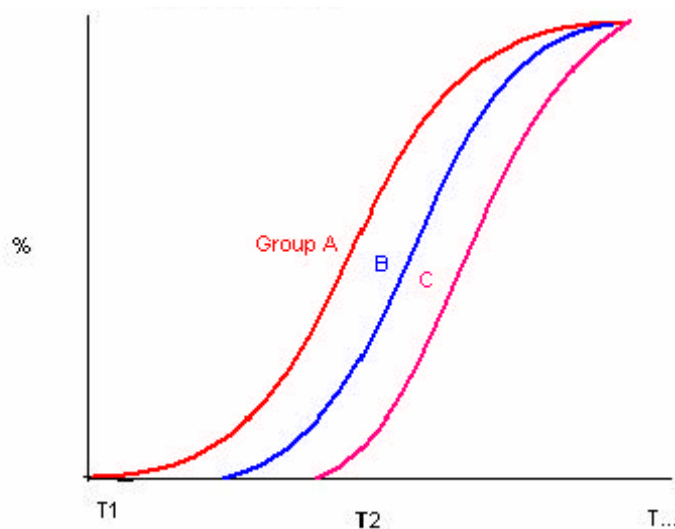


Fig. 1 – La “normalizzazione” della percentuale di divario digitale

Dopo una fase iniziale nella quale vengono adottate le risorse, le capacità e le conoscenze volte a trarre vantaggio dalle tecnologie digitali, segue una forte crescita fino a raggiungere la saturazione. Raggiunto questo punto, il livello di diffusione tecnologica tenderà a “normalizzarsi”; questo processo è dovuto al fatto che, a lungo termine, la saturazione permetterà ai prezzi di subire un calo notevole rendendo maggiormente pervasivo l’accesso alle nuove tecnologie, e permettendo ai ritardatari di recuperare il terreno perso. Non escludendo quindi una fase iniziale di forte crescita ma che, inevitabilmente, è legata ad un ampliamento delle disuguaglianze sociali, questo modello mostra come la conseguenza della diffusione tecnologica risulta portare alla chiusura totale del Digital Divide, sfociante in una convergenza tra i diversi gruppi che utilizzano e sfruttano le nuove tecnologie. Nella fase iniziale, chi ha accesso alle tecnologie si caratterizza come un’élite in base a variabili socio-demografiche, che tuttavia si allargherà a tutti i livelli della scala sociale con la diffusione delle ICT (Compaine, 2001)

Come nota anche Sartori (2006) questo modello è valido solo se si adotta un’ottica bipolare del digital divide, che distingue *have* e *have-nots*, associando l’idea che col tempo la tecnologia diventerà meno costosa, più facile da usare e quindi più accessibile, senza il bisogno di interventi pubblici. Il progressivo livellamento delle differenze in termini di accesso e una diminuzione generale della domanda (sa-

turazione) permetterà anche ai gruppi più lenti nell'adottare le ICT (per scarse risorse culturali, economiche o sociali), avranno l'opportunità di recuperare il terreno perduto.

Secondo il modello di stratificazione invece, approvato dagli autori più "cyber-scettici" (cfr. Norris, 2001; Castells 2002), la diffusione tecnologica con il connesso divario, può essere raffigurata secondo l'andamento mostrato nella Figura n. 2.

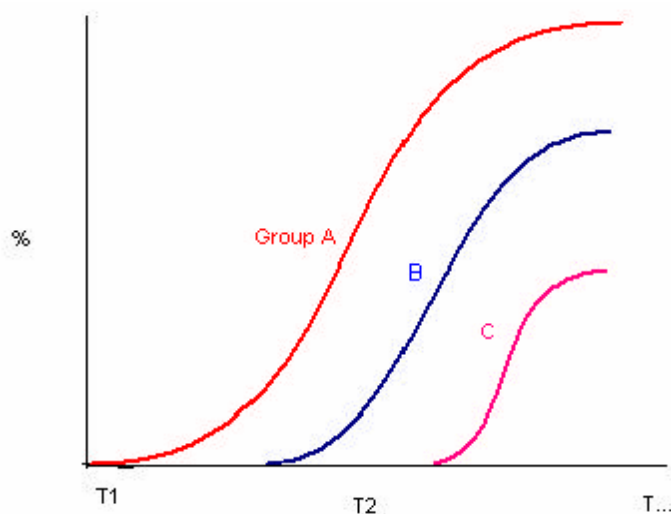


Fig. 2 - La "stratificazione" della percentuale di divario digitale

Come il precedente modello, si riscontra una fase iniziale di forte espansione e investimento nelle tecnologie digitali, ma che, a differenza del modello di *normalizzazione*, dopo la fase di saturazione continua a mantenere vive le distinzioni tra i differenti gruppi coinvolti. Non si verifica dunque una convergenza a cui consegue la chiusura del *gap* tecnologico, in quanto i "ritardatari" non avranno mai la possibilità di ridurre le distanze, mantenendo i divari costanti, se non in aumento, nel lungo periodo. L'effetto della penetrazione delle nuove tecnologie porterà alla permanenza, se non la dilatazione, delle disuguaglianze sociali già esistenti. L'enfasi è quindi posta sul sistema di stratificazione sociale e sulla consistenza di una sottoclasse non qualificata all'accesso tecnologico. Il divario digitale è destinato a mantenersi inalterato non solo a livello internazionale, tra paesi occidentali avanzati e paesi in VDS, ma anche all'interno di ogni singola nazione.

L'ipotesi rafforza l'idea della nascita di nuove disuguaglianze sociali, creando

disparità di potere tra gli *info-ricchi* e gli *info-poveri*, aumentando i benefici delle élite già esistenti.

“...l’impatto culturale più importante della Computer Mediated-Communication potrebbe potenzialmente tradursi nel consolidamento delle reti sociali culturalmente dominanti, come nell’aumento del loro tenore di cosmopolitismo e globalizzazione” (Castells, 2002, p.419)

Alcuni autori, per avvalorare l’ipotesi di stratificazione della disuguaglianza, introducono una distinzione tra prodotto e servizio in relazione alla loro diffusione (Di Maggio et al, 2003; Norris, 2001). L’acquisto di una tecnologia come prodotto (ad esempio la televisione o la radio) richiedono solo un investimento iniziale di risorse; l’adozione di un servizio (come può essere il telefono, ma soprattutto Internet) richiede invece il pagamento di un canone, ripetuto nel tempo per poter usufruire del servizio stesso.

Secondo Sartori (2006), ad oggi i dati disponibili sembrano dare maggior credito a questo secondo modello (di stratificazione), che considera il fenomeno del divario digitale come multidimensionale, dove è possibile indicare curve diverse di adozione della tecnologia per distinti gruppi di persone. L’esistenza di traiettorie specifiche rende utile, se non necessario, un intervento regolativo per ridurre le distanze tra gruppi sociali (Leigh & Atkinson, 2001).

1.4 LA DISUGUAGLIANZA DIGITALE E GLI ANZIANI: IL *GREY DIGITAL DIVIDE*

Nelle discussioni relative al divario digitale, abbiamo ritenuto importante soffermare lo studio sul cosiddetto *grey digital divide* (Millward, 2003): un gruppo sociale che, all'interno delle nazioni dove le ICTs sono già diffuse, risulta essere infatti meno connesso e fruitore delle tecnologie digitali è quello degli anziani. La variabile età diviene quindi il fattore discriminante nello studio di questa accezione del divario.

La generazione (o la coorte) di appartenenza è considerata una categoria efficace per l'analisi del digital divide perché diversi dati confermano che l'età è correlata negativamente all'adozione delle ICTs (cfr. dati OCSE, 2002): tra i gruppi individuati da Rogers (1995) a seconda del livello di adozione delle novità, si possono quindi iscrivere gli anziani tra la *Late Majority*, se non ai *Laggard*.

Si è inoltre affermato che le reti e i gruppi sociali a cui un individuo appartiene hanno un ruolo fondamentale nell'incoraggiarne o scoraggiarne l'utilizzo in termini di atteggiamenti e rappresentazioni. E' quindi importante ampliare la base informativa, analizzando in maniera micro-relazionale questo tipo di disuguaglianza sociale nella società dell'informazione. Le differenze "relative", ossia all'interno dello stesso gruppo di età, sono rilevanti per studiare una popolazione che oggi risulta numerosa ed eterogenea e che presenta un continuum di "tipi" di anziani non sono più classificabili unicamente in base alla variabile anagrafica.

In diversi studi si tende invece a non entrare nel dettaglio ed approfondire questo tipo di divario adducendo principalmente due tipologie di motivazioni: la prima, più utopica, è quella secondo cui le società, in particolare quelle avanzate, si adatteranno al cambiamento, tendendo quindi ad essere in generale più connesse (la cosiddetta teoria della "normalizzazione") (Katz & Rice, 2002); l'altra più distopica, considera invece di relativa importanza l'analisi del rapporto tra anziani e ICTs poiché prende in considerazione soggetti che passeranno presto a miglior vita.

La posizione assunta in questo contributo è intermedia: l'esistenza di diversi

fattori che influiscono sulle disuguaglianze e digitali e i diversi livelli di accesso, inducono a formulare un atteggiamento più critico. Anche se i tassi di penetrazione delle tecnologie aumenteranno, non è detto che succeda in modo uniforme per tutta la popolazione e che il progresso tecnologico non porti in scena tecnologie “nuove” rispetto a quelle che oggi conosciamo.

Osservando il divario nell'accesso degli anziani alle ICTs, è possibile notare che il gap generazionale che considerava gli anziani incapaci di accettare le nuove tecnologie si sta progressivamente riducendo, parallelamente alla capacità di adattamento al cambiamento dei nuovi anziani. Fino ad oggi il rapporto dell'anziano con molte tecnologie è stato connotato da una sorta di diffusa “tecnofobia”, ossia una generale paura riguardo le tecnologie e una sfiducia nei confronti dei possibili benefici derivanti dall'uso. Questo atteggiamento di rifiuto del "modo dei computer" era comune a molte persone all'inizio della rivoluzione digitale (negli anni '80 e fino a metà degli anni '90). Con la diffusione di computer maggiormente *user friendly* e di Internet i timori circa la tecnologia si sono ridimensionati e focalizzati solo alcuni aspetti, relativi all'uso "eccessivo" dei computer o alla mancanza di sicurezza in Internet (Van Dijk, 2005). Ciò che oggi rimane, soprattutto riguardo agli anziani, è la cosiddetta *computer anxiety* (Brosnan, 1998 in Van Dijk, 2005), che riguarda un sentimento di sconforto, stress o paura specifica nel trovarsi di fronte ad un computer. Tale sentimento non è solo un antecedente all'uso delle tecnologie, ma può essere anche una conseguenza derivante dalla frustrazione nell'uso di tali artefatti (Bessière et al., in Van Dijk, 2005).

L'ipotesi qui sostenuta è che stia aumentando il numero di quei soggetti che si allontanano dallo stereotipo del vecchio stanco e malato, ma che si caratterizzano invece come soggetti più attivi e con una percezione positiva del Sé (grazie anche ad un miglioramento del sistema sanitario e di welfare): questi soggetti che vivono una nuova anzianità, si ipotizza siano meno coinvolti da tecnofobia o ansietà dall'uso delle tecnologie, ma sia invece interessati a cogliere i benefici e le opportunità offerte dalle ICTs.

Seguendo l'ipotesi di Fox (2004) questi anziani possono dare impulso non solo al superamento degli stereotipi legati all'anzianità, ma anche ai timori di molti anzia-

ni di non essere in grado di usufruire delle tecnologie.

La preoccupazione secondo cui tali utenti potenziali rimarranno invece una nicchia e lo scetticismo in merito all'evoluzione del rapporto tra gli anziani e i nuovi media, ha rafforzato fino ad oggi il seguente paradosso: una diversa gamma di servizi offerti delle tecnologie digitali avrebbero le potenzialità per offrire supporto e migliorare la qualità della vita di questi soggetti, tuttavia rimangono ancora poche le applicazioni studiate e sviluppate apposta per loro. Con la conseguenza che le ICTs finirebbero per non risultare centrali e importanti al punto di essere inseriti nelle proprie pratiche quotidiane (Lenhart et al., 2000).

Secondo Sartori (2006) il portato della variabile età è evidente e rintracciabile in molte aree. L'assenza di cambiamenti sostanziali alla riduzione del divario generazionale tra il 1997 e 2001 negli USA, sottolinea come questi effetti siano peraltro duraturi (Ntia, 2002) e la scarsa familiarità con il computer rappresenta oggi un ostacolo proporzionale all'età.

L'evidente divario all'accesso è rappresentato nel grafico seguente¹²: anche in Italia l'età sembra inversamente correlata alla propensione all'uso dei nuovi media, in particolare l'uso di Internet (che premette comunque l'uso di altri strumenti quali un computer o un telefono di nuova generazione).

¹² Fonte: Sartori, 2006 – Elaborazione dati Istat: Persone di 11 anni e più per accesso ad Internet nel 2000, nel 2003 e nel 2005 in Italia.

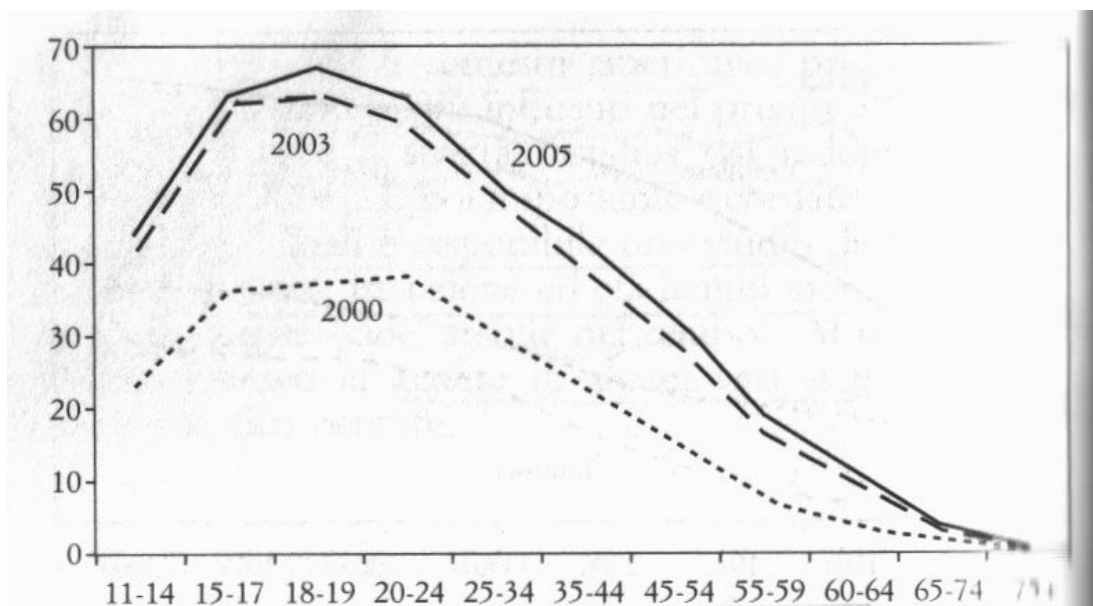


Fig. 3: Fonte: Sartori, 2006 – Elaborazione dati Istat: Persone di 11 anni e più per accesso ad Internet nel 2000, nel 2003 e nel 2005 in Italia

E' plausibile pensare che gli anziani di domani avranno già acquisito oggi le capacità per gestire una tecnologia complessa come un computer, tuttavia, per capire a fondo come gioca questo fattore, dobbiamo tenere presente altre concause, come ad esempio le motivazioni e gli scopi per cui si accede a Internet (Loges e Jung, 2001 cit, in Sartori, 2006).

Tendenzialmente i seniors e le generazioni più anziane, lasciano che siano i giovani (i propri figli e nipoti in particolare) ad acquisire le abilità per accedere alle tecnologie digitali. Le motivazioni per non accedere alle ICTs sono sia legate a risorse materiali, al tempo che si ha a disposizione e al capitale sociale per l'accesso (Van Dijk, 2005). Anche se molti studiosi nel campo del digital divide, hanno enfatizzato il ruolo di quest'ultimo fattore (Katz & Rice, 2003; Lenhart et al., 2003; Warschauer, 2003), il capitale sociale non è sempre direttamente correlato ad un maggiore accesso ai media digitali. La presenza di contatti sociali, favorisce e serve da consiglio all'adozione di computer e Internet da parte degli anziani. Tuttavia, chi è inserito in dense relazioni sociali e in gruppi basati sul contatto faccia a faccia, vanno meno favorevolmente online (Lenhart et al., 2003). La prossimità fisica dei soggetti soddisfa un bisogno di comunicazione che non necessita di essere mediato da altri strumenti. Sembra invece divenire importante per quelle persone che hanno un network sociale

di riferimento, ma sia con contatti prossimi che a lunga distanza fisica.

Bisogna sottolineare inoltre che non è detto che gli anziani non utilizzatori siano persone necessariamente sole (come tipicamente sono i *Laggards*): infatti molti di essi beneficiano comunque dell'uso di Internet attraverso gli altri, tipicamente familiari ed amici. Essi possono rifiutare di connettersi essi stessi, ma, consapevoli delle informazioni e servizi della Rete, possono chiedere ad altri di farlo per conto loro (Van Dijk, 2005).

Partendo dai presupposti citati, si articola l'oggetto di questa ricerca che intende studiare il complesso rapporto tra gli anziani e le ICT, in una prospettiva che va oltre la semplice constatazione del divario digitale esistente.

Un motivo in più per occuparsi di disuguaglianze generazionali all'accesso è la rilevazione di come, nella società dell'informazione, alla curva della diffusione dei nuovi media si è affiancata quella dell'aumento dell'età.

Il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione, comune a tutti i Paesi industrializzati, è infatti particolarmente evidente in Italia.

Secondo l'ultimo annuario ISTAT (2006, su dati del 2005) il processo di invecchiamento della popolazione continua il suo trend crescente. L'Italia continua ad essere all'interno dell'Unione europea il Paese con la popolazione più anziana: al 1° gennaio 2005 l'indice di vecchiaia, ossia il rapporto percentuale tra la popolazione anziana con 65 anni e oltre e la popolazione di età compresa tra 0 e 14 anni, risulta pari a 137,8 per cento.

Nel resto dell'Unione europea gli stati che superano la soglia di parità del 100 per cento sono la Germania, la Grecia, la Spagna, il Portogallo, la Lettonia, la Slovenia e l'Estonia, con valori dell'indice di vecchiaia tuttavia ancora distanti dal 130 per cento, rapporto superato in Italia cinque anni fa. Al 1° gennaio 2006 la stima dell'indice di vecchiaia si è incrementata ulteriormente arrivando al valore del 140,4 per cento. Parallelamente la percentuale degli ultra-sessantacinquenni è in costante aumento, ormai quasi un italiano su cinque raggiunge i 65 anni. È in aumento anche la popolazione dei cosiddetti "grandi vecchi", ovvero di quella popolazione con più di 80 anni, che ormai ha superato il 5 per cento del totale della popolazione.

A fronte di queste tendenze, un primo passo da compiere nella comprensione di

questa disuguaglianza digitale complessa ed in evoluzione è quello di comprendere chi sono quelle persone che denominiamo anziani e che sembrano non avere la possibilità di accesso o non essere interessati ad utilizzare le ICTs.

"Il male non è che fuori si invecchia, è che molti non rimangono giovani dentro."
Oscar Wilde

2. ANZIANI NELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE.

In questo capitolo viene affrontato il tema dell'anzianità nella società contemporanea, in quanto gli anziani sono i soggetti su cui si focalizza la ricerca.

Il processo di incessante e rapido cambiamento è potuto essere consapevolmente gestito, o almeno seguito in modo attivo e responsabile, da coloro che erano, non soltanto in possesso di artefatti tecnologici, ma anche in grado di utilizzarli in modo adeguato. Come è stato sopra esposto, gli anziani non sembrano tendenzialmente appartenere a questa tipologia di soggetti e solo una piccola percentuale dichiara di adottare le tecnologia nella propria vita. Ma quando si parla di anziani, ci si riferisce è in particolar modo a soggetti che hanno più di una certa età: le ricerche adottano quale anno di inizio dell'anzianità un'età compresa dai 50 ai 65 anni. Questo si spiega per due principali motivi: da una parte è difficile individuare un momento certo in cui un soggetto è da definirsi anziano e l'idea di essere oggi considerati tale anche a sessantacinque anni non viene pienamente accettata da coloro che la raggiungono; dall'altra la popolazione che tradizionalmente era considerata come anziana, non solo è in aumento, ma all'interno di quel gruppo di persone considerate anziani si possono individuare generazioni molto diverse di soggetti.

Per cercare di comprendere meglio chi sono questi soggetti che vengono denominati anziani, è stata analizzata la letteratura di riferimento di quella disciplina chiamata gerontologia, che in questi ultimi anni è caratterizzata da numerosi sviluppi teorici ed empirici. Vengono in questa sede analizzati sia alcuni elementi strutturali e psico-biologici della persona anziana, sia i tratti che oggi sono soggetti a fluttuazioni e trasformazioni, legati all'identità dell'anziano. Si approfondisce quindi l'argomento relativo ai cosiddetti "nuovi anziani" per connotare un certo tipo di soggettività anziana, che è andata delineandosi nella società contemporanea.

2.1 IL TREND DEMOGRAFICO E IL TREND TECNOLOGICO

Se fossimo in grado di trasportare qualcuno dai tempi di Dante Alighieri ai giorni nostri e depositarlo in un parco di qualsiasi città, ciò di cui forse rimarrebbe maggiormente impressionato, non sarebbe l'effettiva limitazione di questo spazio di verde, bensì del grande numero di anziani presenti.

Oggi, per la prima volta nella storia, le persone hanno un'aspettativa di vita così alta, che le famiglie possono essere costituite anche da quattro generazioni che convivono, non sotto uno stesso tetto e in un unico nucleo familiare tipico della famiglia patriarcale estesa, ma indipendenti e, nello stesso tempo, con stretti legami fra di loro.

Tuttavia, come acutamente osservato da Giddens (2000), si continua a parlare di nazione, famiglia, natura e tradizione come fossero categorie uguali e immutate rispetto alla percezione che di esse si aveva in passato, mentre la società di oggi mostra che non è così.

In tutti i paesi occidentali il numero della popolazione anziana incide fortemente sulla popolazione totale: è sufficiente pensare che nel 2002, nella sola Milano, erano presenti seicentoquarantasei centenari.

Negli ultimi anni molte sono state le ricerche che hanno affrontato problematiche connesse all'invecchiamento. Per comprendere la portata del cambiamento che la popolazione, soprattutto dei paesi industrializzati e avanzati, sta subendo, è possibile osservare la fotografia che ne danno i dati demografici, forniti dalle fonti statistiche istituzionali.

Secondo le analisi pubblicate dall'Eurostat (2004¹³), l'evoluzione storica della popolazione fino al 2040 mostrerà un lieve aumento se non una diminuzione nei paesi comunitari. A fronte di ciò, la popolazione ultra sessantacinquenni crescerà invece in maniera rilevante e dovrebbe aumentare (nei paesi europei presi in esame dall'ente

statistico) di oltre 47 punti percentuali: nel 2040 quindi si prevede che il 28% della popolazione comunitaria avrà dunque più di 65 anni (Eurostat , 2004).

Questo andamento si mostra particolarmente accentuato per alcuni paesi tra cui l'Italia, che arriverà nei prossimi 40 anni ad avere una popolazione di ultrasessantacinquenni di quasi 16 milioni (più del 30% della popolazione).

Si osserva quindi un mutamento della struttura per età della popolazione, che assume un tratto caratteristico ed unico del secolo che stiamo vivendo: l'*invecchiamento demografico*. Secondo Golini (1999) esso è il frutto positivo ed inevitabile di due vittorie che l'umanità ha ricercato a lungo e che sta conseguendo più o meno efficacemente: il controllo delle nascite indesiderate ed il controllo della morte precoce.

“Il processo di invecchiamento – spiega il demografo – quando è continuo ed accentuato nel tempo, si riproduce, a parità di altre condizioni, per tutti i segmenti di quella stessa età, fra i quali i più importanti per la vita economica e sociale sono quelli costituiti dagli anziani e dalle persone in età lavorativa”. In altri termini, l'allungamento progressivo della durata media della vita ha come conseguenza che all'interno della fascia degli anziani aumenti la quota dei cosiddetti “grandi anziani”, ossia degli ultra ottantenni.

Questo fenomeno assume tuttavia un'incidenza diversa a seconda dei paesi osservati: si nota come l'incremento della popolazione ottantenne risulti moderato per i paesi del Nord Europa, mentre assume proporzioni rilevanti per quelli del Mediterraneo, in particolare per Francia e Italia. In quest'ultima, che oggi risulta tra i paesi più vecchi del mondo, la quota di ultra ottantenni sulla popolazione anziana complessiva (dai 65 anni in su) si prevede raggiungerà nei prossimi 50 anni il 42% (Eurostat, 2004).

Oltre al processo di accresciuta longevità, anche la qualità della vita degli anziani, il loro bagaglio di esperienza, i loro interessi ed attività sono fortemente cambiati, le loro situazioni e prospettive di vita sono divenute molteplici.

Come già affermava più di un secolo fa Emile Durkheim, “è ben noto che il

¹³ Fonte: Eurostat, Banca di New Cronos, Previsioni degli Istituti di statistica nazionali, 2004

culto per le persone anziane si indebolisce con il progredire della civiltà. Un tempo assai sviluppato, oggi si riduce solo a certe pratiche di buona educazione, ispirate ad una specie di pietà. Piuttosto che temerli, oggi noi compiangiamo i vecchi.”

Ma è necessario non considerare tutte le persone anziane come una realtà indistinta e stereotipata. La valutazione massificata del mondo anziano ha comportato atteggiamenti di infantilismo sociale, che porta a identificarli come disabili fisicamente e mentalmente, incapaci di apprendere e di adattarsi ad un mondo in evoluzione. Ma se una parte di questo gruppo può essere così rappresentata, ce n'è anche un'altra costituita da persone, che sebbene l'età rende meno forti sul piano fisico, sono intellettualmente capaci e disponibili.

L'immagine culturale della vecchiaia corrisponde solo in parte alla realtà dell'anziano oggi. La parola “anziano” non può più avere un potere esplicativo unico: per questo motivo si sono cercate altre espressioni e si è aggiunto lo stadio della quarta età, a cui si sono rinviati gli aspetti “negativi” attribuiti fino ad allora alla vecchiaia in generale, come epoca del decadimento.

Per definire la vecchiaia, oggi si utilizzano infatti alcune espressioni o eufemismi come la terza o la quarta età, l'età dell'oro o l'età dei senior. L'espressione “terza età” è nata quando le istituzioni, che si trovano a gestire in modo nuovo il fenomeno degli anziani negli anni '60, desideravano indicare una popolazione che non necessitava, come l'anziano del passato, di un sostentamento e di impegno assistenziale, ma che assuma un nuovo ruolo sociale in senso positivo (Remi Lenoir, 1979 in Giannetta Alberoni, 2001).

I primi ad utilizzare questo termine sono stati però gli psicologi, che erano soliti dividere la vita umana in tre stadi, ciascuno caratterizzato da propri obiettivi. In un sistema governato da determinismo biologico, i più famosi esponenti di correlazioni “moderne” in funzione dell'età, sono stati ad esempio Simone de Beauvoir (1971) ed Eric Erickson (1980).

Quando Erickson sviluppo per primo la teoria degli stadi di vita (*Age Stage Theory*), egli vedeva l'ultima parte della come il raggiungimento dell'appagamento attraverso la trasmissione della saggezza, la “grand-generativity” e il momento di riconciliazione con la morte. Nel tentativo di descrivere questa esperienza, egli scopre

che l'attività principale di questa età non coinvolge solo l'integrità e l'autenticità del sé, l'abbandono delle maschere e la negazione di difese paralizzanti, ma è anche generatività e creatività. Ma nonostante questa revisione, le periodizzazioni dell'autore sono universalistiche e identificate con i cambiamenti psico-biologici. Quando i teorici oggi si riferiscono a dei modelli, sono più attenti a dare dei confini in termini di età ai diversi stadi di vita: ci sono, infatti, evidenti differenze tra gli aspetti della fase finale della vita umana attuale, rispetto a quelli che caratterizzavano i nostri predecessori e i confini di un tempo sono infatti diventati terreno di negoziazione .

Nomi ed etichette che emergono dal linguaggio quotidiano sono, in realtà, socialmente costruiti, così come sono socialmente costruiti, e quindi soggetti a mutamento, i concetti di età, sesso, razza. Trattandosi quindi di un mondo in continua evoluzione, probabilmente, fra qualche anno, anche le espressioni suddette saranno da rivedere.

Secondo Adler (2002), sono due i "mega-trends" che hanno avuto un enorme impatto sulla società del XXI secolo: la curva della tecnologia e quella dell'aumento dell'età.

Negli anni '90 è cominciato il profondo mutamento nella comunicazione avvenuto grazie all'avvento e alla diffusione di Internet: la rete rivoluziona il mondo della tecnologia, annulla le distanze, rende le informazioni disponibili con un "clic" e ha aperto la strada all'ipertestualità e alla convergenza delle tecnologie. Nella società complessa in cui viviamo, chiamata società dell'informazione, un crescente numero di persone sperimenta il pluralismo delle esperienze e deve altresì assimilare sempre più informazioni e sempre più rapidamente, per sanare l'incertezza dovuta all'incredulità verso le "meta-narrazioni", ampiamente condivise nel recente passato (Lyotard, 1981).

Le nuove tecnologie della comunicazione sono divenute un motore nella società, nella quale si sta diffondendo un modo di comunicare attraverso la cosiddetta *multimedialità*, cioè la combinazione di forme e tecniche di comunicazione diverse, l'integrazione di testo, grafica, suono, video in un solo media. Una delle profonde trasformazioni del secolo attuale è quindi la presenza delle tecnologie della comunicazione nella vita quotidiana, che crea condizioni di "intensa socializzazione" (Ger-

gen 1991) e comunicazione a due vie, attraverso le reti, su scala globale.

2.2 LO SVILUPPO DELLA GERONTOLOGIA NEGLI ULTIMI ANNI

Gli anziani di oggi non sono quelli di ieri e non saranno quelli di domani, non solo perché si vive in condizioni fisiche migliori, ma anche perché valori, linguaggi, stili di vita sono profondamente diversi. La generazione degli anziani di oggi, ad esempio, è nata nei primi decenni del 1900, è cresciuta con uno spirito di sacrificio verso la famiglia, ed è stata nutrita da rigidi valori, dominanti nell'epoca, come il senso del dovere e la religiosità. Connotati sociali profondamente diversi per molti "giovani" anziani, nati nel dopoguerra, con aspettative diverse riguardo al loro maggiore tempo libero e la pensione. Eppure si tratta di persone che vengono considerate di età "avanzata".

E' necessario essere consapevoli che parlare degli anziani non è solo un problema di numerosità, ma di rapporto tra le generazioni e, come scrivono anche Sapori e Sgritta (1997, cit. in Micheli, 2002) "non necessariamente i vecchi di domani assomiglieranno ai vecchi di oggi."

Nel XIX secolo, e fino alla creazione di contributi assistenziali e di previdenza sociale, la vecchiaia assumeva un aspetto fortemente negativo in quanto considerata come l'età improduttiva da parte di individui votati, per loro natura, al lavoro. E' solo negli anni '50 e '60 del XX secolo che si sviluppa la concezione del diritto alla pensione e l'idea di "terza età" come possibilità di mettere a disposizione il proprio tempo e le proprie esperienze.

Oggi, con il ridimensionamento dell'importanza sociale della vita lavorativa e con il parziale superamento dei problemi legati alla sussistenza (attraverso lo strumento previdenziale e pensionistico) il problema sociale più importante da affrontare nella società dell'informazione diviene quello di integrare questi soggetti nella società e di rendere la loro qualità della vita il migliore possibile. La "problematica" relativa agli anziani diviene quella di individuare quali condizioni sociali consentono all'individuo di mantenere la propria identità anche se, via via, i mattoni della propria organizzazione corporea e sociale cadono: "usando la metafora della nave di Te-

seo che, discutevano i filosofi, fosse o meno rimasta identicamente la stessa dopo che tutte le sue tavole, consunte dal tempo e squassate dalle tempeste, furono sostituite ad una ad una in mare aperto, nel lungo viaggio da Creta ad Atene, con altre tavole rifatte con lo stesso legno.” (Micheli, 2002)

Alla fine del XX secolo, nascono due discipline per lo studio degli anziani: la gerontologia, che studia con un approccio multidisciplinare le questioni legate alla vecchiaia, e la geriatria, una branca della medicina che si occupa delle persone anziane (e di cui non ci si occuperà in questa sede).

La gerontologia è una disciplina che nasce e si sviluppa soprattutto all'estero, ed in particolare nei paesi anglofoni (USA, Regno Unito, e Australia), attraverso numerose ricerche e programmi accademici.

Harper (2000), dell'*Oxford Center on population Ageing*, definisce la gerontologia sociale inglese, come lo studio degli aspetti sociali, storici, demografici ed economici sugli anziani, includendo il rapporto che questi hanno con il sistema sanitario. La ricercatrice osserva che sia nei paesi sviluppati che non, c'è una evidente transizione demografica e un cambiamento della struttura di età della popolazione: la consapevolezza attuale dei politici e del pubblico generale, segue l'interesse e le considerazioni che la gerontologia ha evidenziato negli ultimi trent'anni.

E' divenuta centrale l'idea che il diventare e l'essere anziano sia un evento socialmente costruito e le scienze umane hanno enfatizzato il ruolo dell'attore sociale nell'attiva costruzione del suo mondo, focalizzandosi sulle interconnessioni tra il sé e la società.

In Italia, tra i maggiori studi di gerontologia sociale si possono menzionare quelli diretti da Facchini (2001; 2005; 2006 con Ramapazi) e, con un approccio psico-sociale, quelli da Scabini e Cigoli (2004)¹⁴.

La difficoltà nel forzare sotto un'unica etichetta di "anziano" la varietà di situazioni prodotte dal fatto che a 60-65 anni si hanno di fronte ancora molti anni di

¹⁴ Con il modello relazionale-simbolico, gli studiosi considerano l'interazione come momento imprescindibile per osservare il funzionamento familiare e la via d'accesso al livello relazionale. In quest'ambito, l'ultima fase della vita si viene a configurare sempre più come un lungo e complesso periodo nel quale si dilatano sia il tempo del benessere e della possibile buona salute, sia il tempo del decadimento fisico (Scabini & Cigoli, 2004)

vita, parte dei quali in buone condizioni fisiche e mentali, oltre che in una situazione economica e culturale che offre concrete opportunità di rimanere a lungo attivi, ha portato gli studiosi a non considerare la “generazione” degli anziani, bensì ad analizzare la pluralizzazione dei profili individuabili entro una popolazione dai 60 anni in su secondo le diverse “generazioni” (cfr. Facchini, Rampazi, 2006).

Anche se si evidenzia ancora una difficoltà a superare l'arbitraria divisione in segmenti d'età d'origine produttivistica: iniziazione, età adulta e terza età (o età residuale), che portano spesso alla discriminazione dell'anziano, si stanno sempre più affermando i significati differenziati di terza età, riferendosi ai giovani anziani (*young-old*) con età tra i 65 e 74 anni, e quarta età o grandi vecchi (*old-old*), riferendosi agli anziani oltre i 75 anni (Burglas, Ardigò, Fabris, 1987).

La condizione anziana diventa quindi un composito in cui convivono, più che diverse coorti, diverse generazioni in senso proprio¹⁵. In questa tesi viene utilizzato il termine di *vecchie generazioni* condividendo proprio questa ipotesi. E' però necessario chiarire questa etichetta terminologica (la generazione) che viene spesso utilizzata anche nel linguaggio comune, ma che nelle scienze sociali assume connotati differenti. Seguendo quanto scrive recentemente Micheli (2005) è possibile unire un approccio demografico (Ryder, 1965, cit. in Micheli, 2005) con quello storiografico (Mannheim, 1952, cit. in Micheli, 2005), intendendo così una generazione come una coorte di persone unite da un comune punto di partenza in una traiettoria di vita e che, in conseguenza di questo comune inizio, vivono gli stessi eventi storici collettivi nella stessa fase della loro vita.

L'autore ricorda che gli studi di marketing si sono a lungo posti la questione di come delineare una generazione, dovendo monitorare l'evoluzione dei gusti del consumo e alcuni definivano per esempio i cosiddetti *boomers* come coloro che erano

¹⁵ Facchini & Rampazi (2006) individuano differenti generazioni all'interno dell'usuale, ma non appropriata categoria di “anziano”: la generazione che in gioventù è stata esposta all'incertezza originaria, rapportandosi con miseria e guerra, finalizzando il proprio percorso di vita alla costruzione delle certezze tipiche della modernità; la generazione “cerniera”, nella cui gioventù è giunto a maturazione il processo di razionalizzazione moderna, con la costituzione di un quadro di certezze pubbliche e private; infine la generazione dei “giovani” anziani, che si è confrontata con i modelli tradizionali da giovane, ed oggi si confronta con modelli di identità fortemente innovative e fluide dei giovani.

nati tra il 1946 e il 1964. Tuttavia il mero criterio cronologico per definire una generazione si è rilevato non essere sufficiente: una generazione che si estende in un arco di tempo troppo lungo (come può essere in questo caso il considerare “tutti” gli anziani sopra i 65 anni una generazione unica) è fallace in quanto in essa coesistono generazioni differenti tra loro per ciò che ad esempio concerne gli stili di vita.¹⁶

La cosiddetta *gerontologia sociale* rappresenta oggi uno dei momenti di riflessione più avanzati nella società occidentale in tema di elaborazione degli scenari umani e sociali del prossimo futuro societario: “è necessario ripensare la progettazione sociale a partire dal fatto che l'invecchiamento non è un incidente sociale cui provvedere con interventi di urgenza, ma necessita di una riflessione adeguata che contempli la vecchiaia come evento costitutivo del cammino esistenziale”(Pedrazzi, M., 2000/1 in Politiche e servizi sociali).

L'universo della condizione anziana si presenta con una molteplicità di caratteri e di bisogni che esigono sia una riprogettazione delle strategie di vita da parte dei singoli individui, sia un ripensamento del sistema dei servizi tradizionalmente rivolti agli anziani, in grado di far fronte ad una domanda non più connotata solo da bisogni assistenziali ed epidemiologici. La gerontologia si sviluppa quindi dalla constatazione che gli approcci disciplinari di norma adottati appaiono infatti sempre meno adeguati a fornire competenze in grado di rispondere ad una domanda sociale che si presenta non solo crescente, ma anche variegata e multiforme.

Si pone quindi la necessità di elaborare una metodologia d'intervento e di gestione multidisciplinare e multisetoriale, capace di sostenere azioni integrate in differenti ambiti istituzionali e di supportare i differenti attori, a partire dagli stessi soggetti anziani, sia considerati individualmente, sia aggregati nelle diverse associazioni, passando attraverso i nuclei familiari, fino a giungere agli operatori dei servizi territoriali e residenziali.

Negli anni '40 in Italia iniziano le prime indagini biologiche e cliniche sul pro-

¹⁶ Micheli (2005) precisa quindi che è necessario affiancare un secondo criterio definitorio di Strauss e Howe (1991), relativo alla “peer personality”, ossia l'insieme dei modelli di comportamento e di opinione prevalenti in un gruppo di persone nate nello stesso intervallo di tempo. Non necessariamente tutti gli appartenenti ad un gruppo di pari aderiranno a questi modelli, ma anche quelli che non vi aderiscono non potranno che riconoscere tali modelli come dominanti.

cesso di invecchiamento e nasce la cosiddetta *psicogerontologia*, come *trait d'union* fra scienze biologiche, mediche, umanistiche e sociali. I primi studi hanno carattere occasionale, avendo obiettivi pragmatici quali la standardizzazione di alcuni test. Le conclusioni dei primi studi sembravano avvalorare la tesi prevalente secondo cui, anche per l'intelligenza, l'invecchiamento significasse perdita progressiva e irreversibile.

La ricerca sistematica sull'anzianità e l'invecchiamento è stata avviata in Italia solo gli anni '50, soprattutto ad opera del gruppo di ricerca diretto da Cesa-Bianchi (1951), che portava a contrastare le conclusioni suddette. Secondo Cesa-Bianchi (2002) l'invecchiamento di per sé non porta necessariamente a un decadimento e questo interviene in presenza di altri fattori che lo determinano.

Nel prossimo paragrafo viene analizzato come la ricerca psicogerontologica (di cui i più citati ricercatori sono James Birren, americano e Paul Baltes, tedesco) mira quindi oggi a evidenziare i fattori che possono influenzare positivamente o negativamente il processo di vecchiaia.

2.2.1 L'INVECCHIAMENTO PSICOLOGICO

Birren (1990 con Birren, 1996 con Schroots, cit. in Laicardi, Pezzuti, 2000) dà una definizione psicologica di invecchiamento come "cambiamento del comportamento con l'età, dovuto ad una catena di eventi e a un coalizzarsi di fattori interni o esterni all'organismo, fra loro dipendenti o indipendenti." La vecchiaia si può quindi definire come ultimo periodo della vita, ma non sempre essa è determinata da cambiamenti dovuti all'invecchiamento biofisiologico.

Si deve invece riconoscere che così come nel processo di crescita prevale la costruzione, ma è presente anche il decadimento, anche nell'invecchiare prevale il decadimento, ma è presente anche la costruzione: nel processo di senescenza, in particolare, decadono le funzioni dell'organismo scarsamente esercitate, mentre persistono e possono perfezionarsi quelle maggiormente utilizzate (Cesa-Bianchi, 2002).

Se parliamo di anziani, inoltre, siamo perfettamente consapevoli, che la categoria così definita, oggi è tutt'altro che omogenea. Con l'aumento della vita media, so-

prattutto per rispondere alla necessità dei ricercatori di creare dei gruppi ai fini di studio, sembra necessaria una suddivisione in fasce di età, risultato di una determinata cultura e società.

I criteri utilizzati, tuttavia, sono diversi, a seconda della prospettiva da cui partono e dalla finalità che si propongono, così come non esiste una data convenzionale in cui si faccia iniziare la vecchiaia.

Sul piano biologico non è ad oggi possibile stabilire un dato oppure un insieme di dati che di per sé contrassegnino l'inizio dell'invecchiamento, anche se si possono individuare come segni di questo processo dal punto di vista dell'attività psichica alcune modificazioni che intervengono col passare degli anni. Diversi studi hanno mostrato il rapporto tra le abilità cognitive e l'anzianità (per una review si veda Craik & Salthouse, 2000). I cambiamenti che un anziano esperisce non sono limitati alle sue capacità, ma riguardano anche le sue preferenze e priorità. Gli anziani tendono ad essere più parsimoniosi e a utilizzare le proprie energie selettivamente, secondo il principio della ottimizzazione selettiva osservato da Baltes & Baltes (1990). Rispetto ai giovani, i soggetti anziani tendono quindi a selezionare e limitare anche le interazioni sociali, preferendo quelle con i parenti e con gli amici già affermati, in quanto si aspettano da essi un'immediata attenzione e supporto senza dover impiegare un'elevata energia, probabilmente necessaria nell'investire in nuove conoscenze (Carstensen, 1992) e ritengono che sviluppare nuove relazioni profonde richieda un tempo troppo lungo (Antonucci et. al in Birren 1996).

I legami sociali giocano inoltre un ruolo complesso nella vita delle persone anziane: da una parte coloro che hanno maggiori network sociali sono maggiormente integrati nella vita della società, d'altra parte però il numero delle reti sociali di appartenenza non sembra essere tanto importante quanto la qualità di questi legami e il supporto che essi danno (Antonucci *et al.* in Birren, 1996).

Le ricerche più recenti sui vari requisiti di intelligenza (apprendimento, memoria, attenzione, ragionamento...) hanno evidenziato come caratteristica propria della vecchiaia sia quella di ridurre il numero di tali aspetti, mantenendo e talvolta anche accentuando il rendimento di quelli ancora conservati (Cesa-Bianchi, 2002).

Va però sottolineato che l'invecchiamento si realizza in modo diverso per le

singole persone e ciò dipende anche dal contesto in cui un soggetto viene a trovarsi: l'appartenenza ad un ambiente culturalmente stimolante facilita la conservazione dei processi intellettivi, laddove l'emarginazione (ad esempio in strutture passivizzanti come erano i vecchi ospizi) determina il decadimento generale del funzionamento del cervello.

Il declino psichico si accentua negli anziani che vivono l'isolamento culturale, in genere con basso livello economico e sociale, che hanno praticato nel corso della loro vita un duro e faticoso lavoro, che nutrono oggi una scarsa stima di sé o soffrono di particolari patologie. La senilità diviene una condizione di predisponente malesse- re psico-fisico nelle situazioni in cui gli anziani non hanno l'opportunità di cercare soluzioni confacenti alle proprie potenzialità residue o inattivate (Cesa-Bianchi G., Cristini C.A., 2005).

La ricerca psicogerontologica sta dimostrando che, accanto ad un decadere in- evitabile di alcune funzioni elementari (a causa dell'usura temporale degli apparati) quali la vista, la discriminazione uditiva, la riduzione della velocità nell'esecuzione di compiti specifici e la diminuzione della coordinazione neuromuscolare possono invece preservarsi anche aspetti globali del comportamento: questo in funzione, da un lato del mantenimento in esercizio delle funzioni destinate a decadere, dall'altro della capacità di compensazione del cervello senile (non affetto da patologie degene- rative), che risulta ancora parzialmente plastico.

Baltes (1996) focalizza l'attenzione sulla "intraindividual modifiability", cioè la plasticità del bagaglio cognitivo dell'individuo di fronte a discontinuità dell'ambiente e trova una sostanziale permanenza della capacità plastica a livello co- gnitivo fino ad età anziana (Micheli, 2002).

Le differenti modalità di invecchiare sono riconducibili ad una multifattorialità in cui giocano un ruolo importante sia il corredo genetico, la struttura di personalità e le condizioni di salute, sia la trasmissione culturale, le esperienze, le opportunità in- contrate e il contesto sociale: la qualità della vita appare migliore negli anziani che hanno potuto frequentare un ambiente ricco di stimoli e promozione di socialità, ri- spetto a coloro che non hanno potuto usufruire di opportunità e aperture allo sviluppo elaborativo (Cesa-Bianchi G., Cristini C.A., 2005).

E' pertanto importante che ogni individuo che invecchia abbia la possibilità di tenere in esercizio le diverse funzioni che ancora gli rimangono, applicandole a svariati campi di attività che la società attuale permette, sia come proseguimento dell'impegno lavorativo, sia come impiego attivo del tempo libero.

2.2.2 DALLO STEREOTIPO ALL'ETEROGENEITÀ

In Italia la popolazione matura, che ha superato i 65 anni, non vuole sentirsi chiamare "anziano", nonostante il vocabolo in se stesso non abbia nessuna accezione negativa. La parola anziano, infatti, deriva dal latino *antiànu*, derivazione di ante che significa "prima" e che si riferisce semplicemente all'essere nato prima (Censis 2005).

La rappresentazione sociale più elementare e comunemente diffusa della condizione anziana è associata, al di là del dato anagrafico, all'idea di un generale processo di decadimento, derivante da una progressiva perdita sia di funzionalità psicofisiche, che sociali e produttive. I tratti che più frequentemente si attribuiscono alle persone anziane sono quelli di debolezza, disimpegno e inutilità, a partire dal fatto che la nascita sociale della condizione anziana, cioè la sua separazione dall'età adulta, è ancorata alla fuoriuscita del soggetto dal sistema produttivo. Si tratta di un'immagine stereotipizzata e tipicamente "moderna", ascrivibile allo sviluppo della società industriale e ai suoi valori guida. Lo sviluppo della recente economia, delle comunicazioni e di nuovi tipi di relazioni sociali, la trasformazione degli assetti demografici delle società avanzate, hanno messo in evidenza l'irriducibilità dell'identità degli anziani di oggi dal connotato di semplice perdita di "ruolo adulto" (Cesa-Bianchi, introduzione, in Tamanza C., 2001).

L'identità "monolitica" della condizione anziana è stata messa, negli ultimi decenni, ampiamente in discussione a favore di modelli esplicativi fondati su tipologie comportamentali, che appaiono quindi più adeguate. Non si tratta però solo di segmentare l'ultima età della vita in differenti periodi: anche se l'introduzione di espressioni come "quarta età" per indicare la fase della vita dopo i 75 anni, o la distinzione tra young-old e old-old, è certamente utile, non rende però ragione della trasforma-

zione “qualitativa” degli anziani di oggi. Le trasformazioni complessive che hanno caratterizzato le diverse sfere della società, secondo una logica di crescente complessificazione della vita sociale, concorrono a determinare una pluralità di percorsi di invecchiamento. La frammentazione e la dinamicità di un insieme di fattori d’ordine culturale, istituzionale ed economico hanno favorito la compresenza di aspetti della vita che consentono anche alle persone anziane d’età avanzata di occupare contemporaneamente ruoli sociali differenti, rendendo assai labili e difficilmente identificabili i confini stessi della “generazione anziana”. Ciò induce quindi gli anziani di oggi a riconoscere con fatica la propria appartenenza al gruppo degli anziani e alimenta una rappresentazione del Sé difficilmente circoscrivibile.

Elemento chiave della riflessione contemporanea sulle teorie relative al corso della vita è che molte delle caratteristiche e qualità prima associate con particolari fasi, oggi sono diventate indistintamente comuni a tutte. Utilizzando le parole di Featherstone ed Heptworth, l’anzianità è adesso caratterizzata da un “blurring of what appeared previously to be relatively clearly marked stages and the experience and characteristic behaviour which were associated with those stages” (1989:144).

Featherstone e Hepworth (1993) e Olivero (2000), per esemplificare la natura fluida dell'essere anziani nella società contemporanea, citano le parole di Meyrowitz (1985) quando scrive che molte differenze che fino a ieri si erano percepite fra individui appartenenti a gruppi sociali diversi, erano spiegate dall'impossibilità di condividere gli stessi mondi di conoscenze ed esperienze. Nella società occidentale di oggi invece, i bambini stanno diventando sempre più come degli adulti e gli adulti stanno diventando bambini. Questa crescente similarità si riscontra nei modi di rappresentazione del Sè, nei gesti e nelle posture, nel vestiario e nella gestione del tempo libero.

Murphy e Longino (2001, p. 90) affermano che nella società contemporanea “age does not represent a place on a temporal trajectory or Historical timeline. Old age, for example, does not constitute simply the end of life; after all, some people never seem to age. Instead, age is merely an approach to describing the ways in which person construct themselves. For this reason, age does not cause person to act in one way or another, but is neither an independent nor dependent variable”.

L'affermarsi della società del consumo ha creato e rinforzato un'immagine

spesso negativa della vecchiaia, enfatizzando la giovinezza come unico sinonimo di bellezza.

La constatazione che l'aspetto esteriore sia decisivo nell'interazione sociale era già sostenuta da Erving Goffman, che osservava come gli uomini che non hanno dei corpi "giusti" in un determinato contesto socio-culturale, sono stigmatizzati (Goffman, 1963)

Contrariamente all'androcentrismo e all'eurocentrismo filosofico delle tradizioni, gli studi filosofici femministi hanno enfatizzato come il corpo sia un costrutto simbolico, localizzato in uno specifico contesto storico e culturale. Le donne spesso infatti si trovano definite dagli "altri" e per differenza rispetto agli uomini (Friedan, 1994).

Similmente, la rappresentazione culturale contemporanea degli anziani, si focalizza sul corpo perché provvede alla più chiara evidenza di una storica di disuguaglianza. L'iconografia occidentale è ricca di rappresentazioni antropomorfe sugli anziani, soprattutto su donne anziane con i capelli grigi, profondi solchi sul viso, gli occhi pervasi di tristezza, pochi denti e un'espressione "appassita". L'esempio che portano Powell e Longino in un articolo (2000) è quello del "Ritratto di una donna anziana" del Giorgione.

Ma il fenomeno del divenire ed essere anziani oggi può essere affrontato anche con un altro punto di vista. Al di là dei fattori oggettivi che intervengono nel determinare un'età e nel definirla anziana, vi sono le rappresentazioni culturali nei confronti degli anziani, e quelle appartenenti allo stesso individuo anziano; per questo è possibile parlare di un'età cronologica determinata dal calendario, di un'età percepita, e di un'età apparente attribuitagli dagli altri.

Esiste un processo circolare tra l'immagine che i mezzi di comunicazione e la cultura in generale trasmettono degli anziani, l'immaginario collettivo e la percezione che ogni singolo anziano ha di sé.

L'atteggiamento della società verso la terza età e la rappresentazione mediatica di questo rapporto sono molto contraddittorie e quello che ne deriva è che è impossibile dare una rappresentazione unica ed univoca dell'anziano di oggi.

Alcuni studi di Gerbner e Gross nel decennio tra il 1982 e 1992 (in Pozzi C.,

1998), che avevano analizzato la programmazione televisiva, notavano come, mentre nella società il gruppo degli anziani era in costante aumento, la visibilità delle persone anziane in televisione era pressoché nulla oppure fortemente stereotipata. Risultato ancor più paradossale, dato che gli anziani guardano molta più televisione rispetto alla media.

Riguardo l'immaginario collettivo "se dobbiamo seriamente pensare ad un possibile candidato per un lavoro o a un partner interessante per una relazione sociale, siamo inevitabilmente influenzati dall'età che quella persona simboleggia per noi" (Leslie A. Morgan, Suzanne Kunkel, 2001). Di contro, non è perchè avere 65 anni o dei capelli grigi o delle rughe è sintomatico della capacità di fare o imparare, di possedere una competenza, di avere una personalità noiosa o di essere più o meno attraente.

Secondo Meyrowitz (1985) "il grado in cui le differenze di età determinano le convenzioni sociali è, già di per sé, un convenzione sociale".

Formuliamo i nostri giudizi perchè viviamo in una società che ha costruito il significato di età in un determinato modo (e fino ad oggi negativo). E' importante riconoscere che nella nostra cultura ci sono dei processi che vengono correlati con lo stadio di età delle persone: si può essere "troppo giovani" o "troppo vecchi" (per guidare, per sposarsi, per lavorare...) per assumere determinati ruoli e per usufruire di alcune opportunità per fare qualcosa, in base a prescrizioni o a pregiudizi sociali. L'anzianità sociale è una forza multidimensionale e dinamica. Include la transizione dentro e fuori dai ruoli, le aspettative e i comportamenti, e l'allocazione sociale di risorse e opportunità (Morgan & Kunkel, 2001).

Featherstone ed Heptworth (1993) ritengono che l'anzianità sia una maschera che nasconde l'identità essenziale, posta sotto la superficie della persona che dall'aspetto è riconducibile quale anziano: "However, one may feel different age than one looks, as though one is wearing a mask". Questa idea ha influenzato molto la gerontologia postmoderna soprattutto nel Regno Unito.

Anche se le aspettative e l'immaginario sociale degli anziani sono spesso espressi in termini di declino e di mercato "grigio" connotato da limitate possibilità di scelta all'interno della società del consumo, il focus sull'essere anziano viene quindi

visto con la metafora del mascheramento, che implica una divisione del sé anziano in “nascosto” e “manifesto” (Biggs, 1999).

Poweel e Longino (2001) concordano che a dispetto della tendenza della cultura consumistica e dell'immagine, nella quale è iscritto che l'aspetto della giovinezza è superiore a quello anziano, connotato negativamente, a livello personale, un individuo può “sentirsi” un'età diversa da quella che mostra. Featherstone e Heptworth (1993) sostengono che in l'età anziana, sebbene l'aspetto esteriore stia cambiando con il passare del tempo, l'identità rimane costante.

L'affidamento alla memoria e al vissuto può provvedere ad un'integrazione del sé, in assenza di reali strutture o narrazioni esterne. Allo stesso tempo, è necessaria l'integrazione con una superficie di espressione associata con l'immagine condivisa dell'essere anziano. La persona anziana oggi è quindi impegnata a bilanciare le espressioni di sé con i limiti sociali, temporali e fisici che fanno parte del processo di invecchiamento (Biggs, 1999). Secondo il gerontologo, una caratteristica definizione dell'ultima parte della vita è la sua relazione con un passato personale e sociale, e le questioni esistenziali riguardanti l'autenticità che queste connessioni provocano. Il corso di una vita è inevitabilmente temporalmente posizionato e la collocazione temporale è un aspetto chiave nell'originalità degli anziani di oggi. “La memoria e la connessione con il proprio vissuto forma una base del sé nell'incertezza del mondo contemporaneo, una riserva per disegnare il futuro e una base alternativa sulla quale fare una sosta per riflettere.”

Bisogna sottolineare però, che il vissuto e la storia personale e sociale, non devono essere considerati come un vincolo o un problema, poiché implicano una libertà da essi. La storia di vita dell'anziano viene utilizzata, come una sorta di borsa usata, dal quale attingere il materiale per creare una nuova narrativa, adatta alle circostanze correnti. La diversità rispetto all'anziano della modernità va ad innestarsi nella riflessione sull'esperienza e sul sé che, citando Bauman (1999), è molto più simile ad un videotape piuttosto che ad un album di foto di famiglia. Un film che può essere continuamente cancellato e ricostruito, a differenza di un album di foto che è organizzato longitudinalmente e rimane statico nel tempo e che rompe il legame tra cause ed effetti delle passate azioni.

La condizione anziana contemporanea è fortemente correlata con gli sviluppi della società con le trasformazioni relative, non solo alle strutture e alle istituzioni, ma soprattutto alle tipologie di interazioni, comunicazioni e rappresentazioni che circolano tra gli individui.

Secondo Gergen (2000), gli anziani non sono solo più numerosi e più organizzati politicamente¹⁷ e meno poveri di un tempo, ma anche più “collegati.”

D'accordo con Powell e Biggs (2000), l'uso diretto delle nuove tecnologie per modificare sia l'apparenza, sia le prestazioni dell'identità anziana, è sintomatico della postmodernità. La lista di tecnologie disponibili si estende oltre i tradizionali meccanismi utilizzati per l'aiuto del corpo e comprende la possibilità di sperimentare identità “virtuali” con l'uso delle tecnologie della comunicazione e di Internet in particolare. Il numero dei cosiddetti “Silver Surfer” si pensa, infatti, stia aumentando.

Secondo Gergen, mentre le persone più anziane tendono ancora ad una sorta di tecnofobia, i nuovi anziani sono sempre più online: *bulletin boards*, *forum* e *chat* creati da anziani stanno oggi popolando il Web. Le persone si incontrano online senza pregiudizi, aumenta la loro capacità di organizzarsi e, usando le parole di Gergen, “the power of self-construction is augmented.”

La popolazione anziana è quindi essa stessa risorsa per creare i propri valori e la propria identità, attraverso le relazioni. Non c'è niente nei cambiamenti del corpo umano che riconduca in sé ai concetti di età, di sviluppo o di declino. Il processo di anzianità non è visto in sé, ma nelle relazioni all'interno di una cultura di riferimento ed in un determinato tempo (Gergen, 2000). Ma nella condizione culturale attuale, delle prospettive e delle interpretazioni alternative, non solo sono possibili, ma anche stimulate.

2.3 LA FIGURA DEI NUOVI ANZIANI

¹⁷ Lo studioso fa l'esempio dell'AARP, American Association of Retired Person, che è nata come una piccola avventura di marketing ed è diventata oggi una delle più forti voci di lobbying negli Stati Uniti.

La creazione di un singolo pervasivo modello di anziano è impossibile da identificare e da descrivere poiché, come è stato detto, le variabili connesse, relative alle rappresentazioni sociali e mediali, alla cultura di riferimento, alla percezione del sé attraverso le interazioni, sono molto numerose. Tuttavia, l'evidenza che l'anzianità sia comunque mutata rispetto a come poteva essere denotata qualche decennio fa, ha portato gli studiosi a parlare di *New Aging* (Gergen, 2000).

E' però possibile costruire dei "tipi ideali" di anziani a seconda delle variabili prese in considerazione, che racchiudono alcune tendenze delle società occidentali avanzate. Lo psicologo americano distingue tre modelli socialmente costruiti: l' "eterno giovane", il "ripotenziato" e la "generazione del divertimento"¹⁸.

La prima pervasiva forma di ricostruzione del Sé anziano è relativa ha chi rifiuta l'idea di "vecchio". L'immagine del proprio corpo come primario obiettivo di mantenersi giovani e la cura della propria persona rappresentano ciò che può essere definito gerontofobia, le cui origini, come analizzato prima, possono essere state influenzate dalla diffusione dei centri medici e di cura e da attività di marketing efficacemente gestite. Longino (cit. in Gergen, 2000) ha coniato il termine di "youth creep" per descrivere questa tipologia di anziani.

Nella seconda tipologia rientra quel gruppo di anziani, che sono di recente emersi nel rivendicare la propria autonomia sia in termini economici che di organizzazione del sé. Questo però fa aumentare il gap tra quelli che possono godere di libertà economica e autosufficienza (un esempio sono le comunità di pensionati cosiddette "snow-bird seasonal migration" nel Nord America) e coloro i quali sono destinati a trascorrere l'ultima parte della propria vita in case di riposo e di cura. All'interno del modello di "re-empowering" rientrano anche gli anziani che costruiscono la propria identità attraverso le immagini, soprattutto mediate, dei "grandi uomini" che hanno contribuito alla storia: i nuovi anziani possono quindi vedere se stessi come testimoni di saggezza o icone di periodi storici (influenzati da icone pubbliche come Elvis Presley, ma anche il Dalai Lama ecc.)

L'ultima ricostruzione pone infine l'enfasi sull'impiego del tempo e sul divertimento (ed è evidente che le comunicazioni pubblicitarie sono essenziali per la dif-

fusione di questa immagine). Dato che i nuovi anziani, si è osservato, sono situati in una matrice culturale, è evidente come i valori etici, che per lungo tempo hanno funzionato, hanno lasciato il posto ad una serie di valori culturali basati sul divertimento. "Aging is fun and fulfilling". Rientrano in questa tipologia anche gli anziani impegnati nel sociale o nella vita politica e quelli che sono completamente impegnati nelle "nuove famiglie" (ad esempio single o separati con figli), nelle quali hanno un ruolo di indispensabile supporto.

L'evidenza di una varietà di stili di vita e quindi di scelte identitarie delle persone della terza età, possono essere ben spiegate anche dal fenomeno di "disembedding" dell'esperienza sociale di cui parla Giddens (1994). Un processo della modernità radicata che facilita l'adozione di differenti identità, in differenti tempi e differenti posti. La rigida concezione di anzianità è stata oggi sostituita da una nozione più "fluida", che vede il periodo relativo all'ultima fase della vita, come un momento di costruzione e di scelta di uno stile di vita.

Anche in Italia, in diverse discipline si è iniziato a parlare di "nuovi anziani" (cfr., fra gli altri, Bosio, 1992; Olivero 2000; Allario, 2003;; Tramma, 2000, 2003) per enfatizzare la differenza di individui che conducono gli anni di vita, tradizionalmente associati alla terza età, in un modo che si allontana dallo stereotipo ancora diffuso dell'anziano stanco o malato, che disdegna ogni attività.

Allario (2003) per definire i nuovi anziani si riferisce a "persone dai 55 ai 70 anni, intese come ancora piene di vita e capaci di motivarsi nel loro lungo spazio e tempo quotidiano. Non una categoria nuova e statica, ma persone ancora capaci di impegni e buona volontà, tenendo conto dell'eterogeneità dei vissuti e delle differenze tra uomini e donna".

Secondo Tramma (2000), la vecchiaia sta emergendo dalla clandestinità a cui è stata costretta per molto tempo. Non è più solo materia di riflessione tra esperti gerontologi e non è più solo pensiero intimo, indicibile o preoccupato, delle persone che invecchiano. Benchè comunque si parli delle conseguenze economiche, sociali e culturali del processo di invecchiamento, l'anzianità non ha comunque ancora gua-

¹⁸ Le etichette date ai gruppi descritti sono da considerarsi come traduzione propria

dagnato la possibilità di circolare liberamente, di mostrare tutte le sue contraddizioni e incertezze.

La nuova anzianità è un’età aperta, le cui caratteristiche non sono ancora del tutto chiare e indicabili con precisione. E’ un fenomeno in evoluzione che è apparso nel secolo scorso e che oggi si sta affermando. I nuovi anziani caratterizzano un’area di popolazione profondamente differenziata al proprio interno, con un’esperienza influenzata dall’intrecciarsi degli itinerari e dalle carriere, dalle svolte, dalle domande e dai bisogni del percorso di vita precedente (Tramma S., 2003).

Sono individui connotati come anziani secondo l’età anagrafica, ma caratterizzati, oltre che da un livello economico medio-alto e da una certa istruzione, da una percezione positiva del proprio Sé e da una cultura della salute non più ancorata a una concezione negativa, ma orientata alla ricerca attiva del benessere (Bosio, 1992).

Gli anglosassoni usano spesso il termine *ageism* per riferirsi alla discriminazione esercitata da uno o più gruppi di età, nei confronti di altri gruppi. In occidente è in genere riferita agli anziani, che nella nostra società hanno la collocazione più bassa di qualsiasi altro gruppo adulto.

In un articolo di Linda Wolf (1998) è evidente la numerosità di aspettative negative diffuse nei confronti del gruppo degli anziani. A titolo di esempio si può citare il pregiudizio secondo cui “le persone anziane non sono in grado di apprendere nuove abilità o assorbire nuove informazioni e quindi non necessitano di imparare o essere educati”.

I nuovi anziani sembrano invece manifestare la capacità e la volontà di voler imparare nuove “cose”, sia che possano aiutare loro a migliorare la qualità della loro vita, sia che aiuti loro a impegnare costruttivamente il loro tempo libero¹⁹. Più abilità e conoscenze gli anziani sentono infatti di avere, più possono contribuire allo sviluppo delle loro comunità di appartenenza.

“Il vivere non è vivere se non si alimentano i giorni di passioni e curiosità. La comunicazione, le migrazioni e gli scambi hanno disseminato la cultura dell’educazione permanente rendendola in molti casi anche leggenda e mito. (...) Ma

¹⁹ Un indice di ciò è il proliferare di università della terza età: nella sola Milano ne sono nate in tutto sei.

imparare è stato per lungo tempo sinonimo, socialmente evidente, di non restare completamente fuori moda” (Demetrio D., introduzione, in Tramma, 2000).

Durante tutta la vita c'è un bisogno di socializzazione e un apprendimento a formulare risposte a nuove domande. L'invecchiamento non è quindi un processo automatico, ma la transizione ad un nuovo livello di vita. Da qui l'idea che gli anziani, non diversamente dai giovani, possano essere socializzati più o meno correttamente (Rosow I., 1974 in Giannetta Alberoni, 2003).

L'ipotesi sostenuta in questa sede è che gli anziani di oggi vivono nella complessità, in modo curioso e attento, con la volontà di esperire le novità che la società dell'informazione comporta, per costruire attraverso nuovi tipi di comunicazione, la loro identità. Come scrive Tramma (2003), "oggi diventare anziani significa portare nel proprio bagaglio culturale e d'esperienza la storia, vissuta 'in diretta' e in 'prima persona', delle grandi trasformazioni che hanno interessato la produzione e il lavoro, la famiglia e le relazioni, le tradizioni e il territorio, la cultura e l'educazione".

Se fino a poco tempo fa gli anziani erano coloro che erano reduci dall'esperienza della prima e della seconda guerra mondiale, quelli che da oggi costituiranno il gruppo di popolazione più vecchio, non solo sono di numero superiore²⁰, ma portano un vissuto completamente differente: una formazione culturale in genere più forte che va di pari passo con l'attitudine ad analizzare la realtà circostante, la capacità di interagire con il territorio e con la conoscenza essenziale dei prodotti tecnologici, conseguenze di anni di utilizzo televisivo, di benessere e di consumi stabilizzati.

Non temono di esporsi e di trascorre il proprio tempo libero, spesso molto superiore al passato, svolgendo le attività che più amano, ma temono invece, più che in passato, la definizione stessa di "anziano", che genera preoccupazioni riguardo al proprio posto nel mondo e alla percezione propria e degli altri.

I nuovi anziani sono i coetanei del processo di modernizzazione diffusa e radicale che ha interessato l'Occidente nella seconda metà del secolo scorso: "hanno intrecciato le loro vite individuali e collettive, la loro crescita e formazione, ai processi di sviluppo economico e sociale e si affacciano ora ai traguardi anagrafici tradizio-

²⁰ La letteratura (Micheli, 2003; Tramma, 2003; Cavalli, 2005) si riferisce a questi soggetti definendoli come *Baby-Boomers*

nalmente associati all'età anziana, mentre la modernizzazione compiuta e imperante interroga se stessa, per cogliere il senso di ciò che è stata e di ciò che può, se può, e deve, se deve, ancora essere” (Tramma, 2003).

3. ANALISI DELLA LETTERATURA EMPIRICA SUL RAPPORTO TRA ANZIANI E ICTs.

Per elaborare alcune domande di ricerca in un tema così ampio come il rapporto tra gli anziani e le ICTs vengono analizzate alcune ricerche condotte negli USA e in Europa.

Prima di focalizzare l'attenzione sul corpus di letteratura empirica, è opportuno soffermarsi sulla numerosità di anziani che utilizzano le nuove tecnologie della comunicazione. Tutti gli studi analizzati rilevano un accesso indirettamente proporzionale all'età.

Nei paesi membri dell'OECD il gruppo dei più alti utilizzatori risulta dai 35 ai 45 anni, mentre c'è un calo consistente con l'aumentare dell'età²¹. Analizzando i diversi rapporti dei paesi dell'area OECD²², anche se esistono delle diversità nel calcolo della popolazione su cui si effettuano gli studi, si nota che oltre i 65 anni di età gli individui che hanno accesso a Internet sono percentualmente in misura minore rispetto agli altri gruppi della popolazione (sebbene l'influenza della variabile geografica di rilevazione sia rilevante e presenti forti differenze tra un paese e l'altro, indice del cosiddetto *global divide*).

Se i dati sul numero di persone che si collegano alla rete sono sempre un po' incerti, ancora meno affidabili sono i confronti internazionali, perché spesso i criteri di rilevazione nei diversi paesi non sono omogenei. Livraghi (2006) tuttavia analizza le statistiche pubblicate dall'Unione Europea che secondo lo studioso, nonostante la loro discutibile attendibilità, sono considerate in molte situazioni come dati "ufficiali" e – se non altro per questo motivo – può essere utile analizzarle.

Un comunicato diffuso da Eurostat il 6 aprile 2006 presenta una serie di dati riguardanti il 2005, dal quale si evince che nella media dell'Unione Europea, le persone che non hanno alcuna esperienza nell'uso dell'internet sono il 43 % della popola-

²¹ Fonte: Report ESA, 2003

zione, ma in alcuni paesi, come l'Islanda e la Svezia, che si potrebbero davvero definire "tecnologicamente avanzati" sono poco più del 10%²³. Nei paesi del Nord Europa (Svezia, Norvegia, Islanda, Netherland), in Germania e Regno Unito, nonostante la relazione inversa tra accesso ad Internet ed età, la popolazione con più di 55 anni che ha accesso ad Internet è superiore alla media europea (stimata del 28% per gli uomini e 17% per le donne). Negli altri paesi, tra cui l'Italia, la situazione risulta particolarmente debole e squilibrata, specialmente per le donne.

Secondo Castells (2001), "l'età è un fattore più discriminante in Europa (rispetto agli USA), con il 44 per cento di persone del gruppo di età 55-64 online negli Stati Uniti contro solo il 12 per cento per il gruppo di età corrispondente in Europa. (...) Inoltre c'è una grande differenza nazionale nell'attività di connessione online tra l'Europa settentrionale e l'Europa meridionale".

La situazione americana dell'accesso degli anziani è documentata da Lenhart et al. (2000), nei rapporti del NTIA, nei progetti delle Pew Internet & American Social Life (2000; 2002; 2004). Vengono definiti "wired seniors" quegli anziani americani con più di 65 anni di età, che dichiarano di avere accesso ad Internet o di utilizzare lo strumento della posta elettronica. Secondo Pew Internet il tasso di crescita degli anziani che navigano negli USA secondo questo studio è del 47% e a Gennaio del 2005 il 26% degli anziani sarebbero stati utilizzatori di Internet: le donne stanno raggiungendo la parità con gli uomini come numerosità, anche se il segmento dei *wired senior* rimane connotato da alcuni caratteri demografici, caratterizzato da individui per la maggior parte istruiti e bianchi (Fox, 2004).

Il panorama attuale della ricerca circa il divario generazionale non si innesta in un corpus teorico definito e condiviso, ma presenta piuttosto un'eterogeneità di studi empirici in questo campo.

Si possono quindi individuare, basandosi sulla complessità del fenomeno, alcune tipologie di ricerche ed in particolare: ricerche circa gli utilizzi di Internet e delle tecnologie della comunicazione da parte degli anziani; ricerche sulle abilità d'uso e

²² *Metadata for OECD Countries' ICT Collections*, disponibili sul sito www.oecd.org

²³ Fonte: Alcuni confronti internazionali (Unione Europea), a cura di Giancarlo Livraghi,, analisi aggiornate al 9 aprile 2006, <http://www.gandalf.it/dati/dati3b.htm>

l'apprendimento; ricerche sugli atteggiamenti e le motivazioni ad utilizzare (oppure a non "volere" utilizzare) le tecnologie; ricerche circa i benefici percepiti dagli anziani utilizzatori.

Nell'ambito nazionale l'interesse a livello teorico ed accademico a questo tema è, infatti, stato estremamente limitato e ciò ha causato la mancanza di un corpus di ricerca in tal senso: le ricerche pubblicate sono quindi per lo più ad opera di grandi società di ricerca (quali il Censis, l'Eurisko, l'IRP, Nielsen-Net Rating). L'analisi della situazione italiana è stata quindi integrata anche attraverso l'osservazione secondaria dei dati (disaggregati ed elaborati) sulla base delle rilevazioni sull'uso delle tecnologie ottenute da Istat-Multiscopo (2000-2003).

Infine viene considerata la prospettiva, più specificatamente politica e sociale, dell'accessibilità delle tecnologie dell'informazione e dell'inclusione sociale di questi soggetti, così come è stata considerata dei piani di azione europei.

3.1 PANORAMICA DELLE RICERCHE INTERNAZIONALI

Alcuni autori hanno evidenziato che la società dell'informazione è anche una società di anziani (Bernard & Phillips, 2000) e che incoraggiare l'uso delle ICT da parte degli anziani diviene quindi un prerequisito fondamentale per superare il digital divide. Nella società contemporanea, uno degli imperativi sociali sembra essere divenuto quello di assicurare che ogni cittadino abbia un livello base di accesso alle tecnologie dell'informazione e che le disuguaglianze siano percepibili soprattutto in termini di segmenti della popolazione che fanno uso delle ICT e quelli non le utilizzano (Selwyn N., 2004).

Parte della mitologia sull'anzianità è legata a uno stadio di declino e suggerisce che per gli anziani sia preferibile una minore attività.

Le tecnologie del XXI secolo richiedono meno forza fisica rispetto alla macchina della modernità, anche se la velocità rimane una questione centrale. Una delle differenze correlate all'età su cui molti scienziati concordano è la diversa capacità di processare velocemente: più si è anziani, più è necessario tempo ed è per questo che il

design dovrebbe essere una delle componenti in grado di supportare anche queste differenze.

Ma le variazioni di velocità devono essere viste non semplicemente come un deficit dell'utilizzatore, bensì come un fallimento della tecnologia. *“Solo quando smetteremo di assegnare la causa di fallimento dei performance agli utilizzatori, piuttosto che vederli come una sfida per migliorare il design, non saremo in grado di superare la tendenza delle nuove tecnologie ad escludere le persone”* (Hardy M.A, Chardie L.B, in Charness & Shaie, 2003).

Uno dei problemi delle prime tecnologie introdotte sul posto di lavoro era che consideravano la tecnologia separata dagli utilizzatori e gli utilizzatori secondari rispetto alla tecnologia. Prima del 1980 lo stile di interfaccia dei Pc che andavano diffondendosi non aveva caratteristiche grafiche destinate ad un ampio pubblico. Successivamente si è iniziato a comprendere che per ottenere dei vantaggi dall'utilizzo dei computers, non era sufficiente saper “schiacciare un bottone”, ma era necessario che fossero strumenti facili da apprendere e da utilizzare.

Ogni volta che viene introdotta una nuova tecnologia, c'è un cambio di paradigma piuttosto che uno sviluppo lungo un sentiero stabilito, per questo è necessario dell'apprendimento.

L'innovazione è tecnica solamente in secondo luogo; in primo luogo è sociale. Ad esempio, non è stato il treno come mezzo tecnico che ha imposto una modifica di rilievo nel sistema sociale (in questo caso nelle possibilità di spostamento delle persone), ma è stata la necessità, socialmente accettata, e il desiderio, socialmente costruito, di utilizzare quell'oggetto che ha mosso il cambiamento. L'evoluzione del contesto è parte integrante d'evoluzione dell'artefatto tecnico: un contesto che va al di là del solo mondo materiale e che coinvolge le nuove rappresentazioni dello spazio e del tempo (Gras A., 1997).

3.1.1 ATTEGGIAMENTI DEGLI ANZIANI NEI CONFRONTI DELLE ICTS E MOTIVAZIONI ALL' USO O NON USO.

Gli esseri umani tendono ad apprendere attraverso analogie. Le euristiche generalmente funzionano, ma tendono a creare dei problemi nel momento in cui le persone vogliono utilizzare i nuovi strumenti nello stesso modo nel quale utilizzavano quelli che erano loro familiari. Per molti anziani però la questione non è semplicemente imparare un nuovo strumento, ma convincersi ad investire in apprendimento per operare completamente in nuove categorie di strumenti.

E' importante qui ricordare che gli anziani sono notoriamente considerati nelle teorie sulla diffusione delle tecnologie (Rogers, 1985) tra i gruppi sociali che sono tendenzialmente lenti (late majority) o restii (laggards) ad adottarle.

Secondo White et.al (1999), si nota come siano relativamente pochi gli studi condotti per investigare il potenziale bisogno dei computers nella vita degli anziani o per esaminare l'impatto delle nuove tecnologie sulla loro qualità della vita e sul loro benessere.

I primi studi (anni '80) erano fondamentalmente delle previsioni, in quanto lo sviluppo e la diffusione effettiva di Internet e di interfacce più user friendly è avvenuta da una decina di anni. Da questi studi si riscontrava comunque un atteggiamento poco favorevole nei confronti dei computers, rispetto ai segmenti più giovani della popolazione (Brickfield, 1984, in Robinson, Livingston & Birren eds.). Di recente si è compreso però che, nella realtà, non si ponevano problemi relativi a generici "atteggiamenti verso il computer" (Mantovani e Spagnolli, 2001), ma piuttosto nascevano problemi specifici, connessi a usi specifici di particolari artefatti (software e hardware) in specifiche organizzazioni (Mantovani, a cura di, 2003), spostando l'attenzione dagli "atteggiamenti" degli individui ai contesti d'uso delle nuove tecnologie.

Uno dei fattori di differenza nell'atteggiamento verso un nuovo medium sta nel fatto che i vecchi di oggi erano giovani in periodi molto diversi da quello attuale. Chi oggi è fra i 65 e i 90 anni ne aveva venti fra il 1935 e il 1960. Andava a scuola (se ci

andava) fra il 1920 e il 1956 – in mezzo a tutti i problemi che hanno afflitto il mondo, e in particolare l'Italia, prima, durante e dopo la seconda guerra mondiale.

Oltre ad essere un divario all'accesso fisico degli anziani nei confronti delle ICTs, vi è anche un'altra barriera relativa gap culturale, ossia alla mancanza di motivazioni primarie a ricercare informazione e comunicazione.

Anche se il dato non è facilmente "quantificabile", l'esperienza dimostra che i comportamenti nelle età più avanzate sono fortemente influenzati dal modo in cui le persone si erano formate quando erano più giovani. Perciò le soluzioni vanno cercate non solo nel miglioramento della condizione senile, ma anche nello sviluppo di qualità e atteggiamenti che permettano alle generazioni oggi più giovani di rimanere attive, partecipi e culturalmente impegnate anche quando invecchieranno. È importante valutare, in questa prospettiva, il ruolo dei sistemi di informazione e comunicazione (Livraghi, 2005).

Le ricerche empiriche volte ad indagare gli atteggiamenti dei seniors nei confronti delle tecnologie rilevano che in generale gli anziani percepiscono meno confort ed hanno opinioni negative riguardo l'efficacia e il controllo degli artefatti (Czaja & Sharit, 1998). Tuttavia i risultati evidenziano che l'esperienza con l'uso delle tecnologie migliora gli atteggiamenti e gli anziani mostrano di mostrare comunque aperti nei confronti dei nuovi media (Rogers et al., 1996; Czaja & Sharit, 1998).

Britt (2001) riconoscendo che gli anziani sono un gruppo sociale eterogeneo, considera che le differenze tra giovani e vecchi che si osservano negli atteggiamenti verso le novità tecnologiche non sono relativi ad un atteggiamento negativo dello sviluppo in generale. Ciò che diverge è il ruolo in cui l'anziano si vede inserito all'interno di una società dove ci sono degli sviluppi tecnologici.

Anche se lo stesso individuo da giovane era un "early adopter" (Rogers, 1995) di tecnologia, egli può cambiare il proprio atteggiamento nel corso della vita, non necessariamente perché è intimorito o non approva le nuove tecnologie, ma perché ha una diversa prospettiva di sé come membro della società (Britt, 2001). Inoltre gli atteggiamenti dipendono dalla situazione economica e pensionistica dell'anziano (che è collegata al tipo di professione svolta, al livello di educazione ecc.), dalle competenze che esso possiede e dalla possibilità di contatti con coetanei o giovani in grado

di fornirgli informazioni o aiutarlo se sorgono difficoltà con la tecnologia. Per dirla con le parole di Wolfinbarger, Gilly & Schau, gli “helped adopters” sono i più motivati gruppi di seniors all’uso delle ICTs. “The helped adopters use the internet as often and for ad many uses as the self-adopters, moreover, their enthusiasm for the internet is significantly greater than that of self-adopter” (Wolfinbarger, Gilly & Schau, 2005).

Il progetto di ricerca di Wolfinbarger et al. (CRITO, 2005), ha inoltre indagato quale ruolo hanno i valori (curiosità, autoefficacia intesa come adattamento proattivo) e gli atteggiamenti nei confronti della tecnologia (ottimismo, sconforto). Essi rilevano che i valori o caratteristiche personali come la curiosità e la self-efficacy²⁴, sono forti predittori dell’ottimismo tecnologico e dell’innovatività, che a loro volta influenzano la probabilità di adozione di Internet da parte degli anziani. Il ruolo della self-efficacy nell’adozione delle tecnologie è piuttosto complicato: comunque i soggetti che hanno mostrato un alta auto-efficacia hanno adottato per prima Internet e sono più intensi utilizzatori. Molti soggetti hanno comunque adottato i media anche se hanno un atteggiamento negativo (e bassa autoefficacia) e questo secondo Wolfinbarger et al. (2005) indica che l’uso “limitato” di Internet avviene a causa della pressione sociale all’utilizzo di questo strumento.

Mentre sono state sviluppate diverse ricerche sui benefici che le ICTs portano nella vita degli anziani e sugli utilizzi reali e potenziali dei nuovi media (cfr. paragrafi seguenti), le ricerche che indagano circa gli “antecedenti” (Wolfinbarger, Gilly, Schau, 2005) e le motivazioni che hanno condotto all’uso o al non uso delle tecnologie, sono attualmente limitate.

Secondo Selwyn (2004) “we know little about the reasons and motivations underlying older adults’ adoption or non-adoption of ICTs”. Egli si è quindi concentrato

²⁴ La self-efficacy è un concetto sviluppato nella psicologia cognitiva sociale di Albert Bandura (2000) e si definisce come la credenza che un individuo ha circa le proprie capacità di eseguire il corso di azioni richieste per fronteggiare una situazione prospettata. Diversa dall’efficacia, che è il potere di produrre un effetto, l’auto-efficacia è la credenza (anche se non accurata) di un soggetto di avere il potere per produrre quell’effetto. E’ importante, secondo Bandura (2000), distinguere la stima dalla self efficacy. Mentre la stima di sé si riferisce al senso di una persona circa il valore che essa ha, l’auto efficacia non riguarda il valore

tanto sulle motivazioni di adozione, quanto su quelle di non adozione delle tecnologie da parte degli anziani.

Esplorando le ragioni di utilizzo, le principali evidenziate sono quelle relative al senso di rimanere al passo con i tempi, la percezione di utilità che queste tecnologie potevano portare nella vita dei soggetti in un prossimo futuro (per mantenere l'indipendenza in situazioni ad esempio di scarsa mobilità), ma anche l'incoraggiamento da parte dei figli o la coercizione sul luogo di lavoro sono motivazioni d'uso. Alcuni soggetti hanno semplicemente continuato l'utilizzo di computer o Internet dopo aver smesso di lavorare: un uso che però molti intervistati in questa ricerca ritengono come un'attività poco usuale e sono una parte di essi la considera come parte delle aspettative culturali e sociali dell'essere pensionato (Selwyn, 2004).

E' interessante notare come anche Wolfinger et al. (2005) rilevano che gli anziani sono motivati ad imparare l'uso di Internet soprattutto per stare al passo con la cultura corrente, ma è necessario che essi superino le paure (stimolate spesso dalle notizie medialiali di virus che intaccano computer o dalle truffe online), oltre che le barriere legate al decadimento fisico, e siano stimolati a provare (trialability) da parenti, vicini, amici o dagli istruttori.

Le ragioni collegate alla non adozione delle ICTs da parte dei seniors sono innanzitutto motivi pratici, legati ai costi delle tecnologie, a problemi di salute e alla mancanza di abilità d'uso in quanto non utilizzate durante gli anni di lavoro (Selwyn, 2004). Questo tipo di motivazioni citate possono essere ricondotte a ciò che in questa sede abbiamo considerato tra le barriere del digital divide "materiale" o "fisico" (cfr. primo capitolo).

Anche se queste ragioni sono senza dubbio importanti, molti soggetti dichiarano di essere semplicemente non interessati ad utilizzare artefatti come il computer o non percepirne il bisogno di usarlo. Sono coloro che ritengono soprattutto l'uso del computer come un hobby piuttosto che come uno strumento che abbia un'effettiva utilità: la non rilevanza nella vita dei soggetti anziani.

o merito di un individuo, quanto la percezione della propria abilità di raggiungere un obiettivo.

Selwyn (2004) collega le ragioni dell'uso limitato delle ICTs da parte dei seniors agli atteggiamenti che essi hanno nei confronti di questi media. Lo studioso parla di ambivalenza negli atteggiamenti, per indicare l'esperienza di positività e negatività provata nei confronti delle tecnologie: gli individui in una particolare relazione sociale esperiscono domande contraddittorie che non possono essere simultaneamente espresse in un comportamento. Si possono quindi identificare degli atteggiamenti profondi di ambivalenza che gli anziani, che riflettono alcuni degli attributi della società dell'informazione: da una parte circolano discorsi a livello "macro", che enfatizzano i benefici di queste tecnologie "magiche", dall'altra c'è un'esperienza di limitata utilità delle stesse tecnologie nella "micro" vita quotidiana (Selwyn, 2004).

3.1.2 RICERCHE SULL'APPRENDIMENTO DELLE ABILITÀ NECESSARIE

Si può osservare che l'introduzione di tecnologia "nuova" era già avvenuta nei secoli scorsi nei processi di lavoro ed è stata possibile grazie all'introduzione di macchine che sostituivano o affiancavano il lavoro degli individui. L'evidenza storica supporta però la nozione che, piuttosto che essere state le nuove macchine (i computer) ad aver portato problemi ai lavoratori, è stata la velocità dell'operazione di sostituzione di alcuni *modus operandi* affermati sui luoghi lavorativi e la velocità richiesta all'apprendimento all'uso di strumenti che si sono rivelati efficaci ad essere stata problematica per molti soggetti.

Ma è stata la stessa velocità (associata all'efficienza ed efficacia) ad essere il maggior obiettivo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione: velocità nello scrivere, elaborare, memorizzare, catalogare informazioni, velocità nel comunicare all'interno e all'esterno delle aziende ed istituzioni, velocità nel reperimento di informazioni rilevanti.

Dall'avvento dei computer è stato chiaro fin da subito che per utilizzarli era necessario avere delle specifiche abilità. Diversi concetti sono stati utilizzati per riferirsi alle abilità richieste, che vanno generalmente sotto il nome di "computer literacy". Con lo sviluppo delle tecnologie della comunicazione e della diffusione di Internet i

concetti relativi alle competenze digitali sono divenuti sempre più importanti e gli studiosi hanno operato delle distinzioni. Warschauer (2003, pp. 111-119) ha identificato diverse tipologie di literacy necessarie: *computer literacy*, necessaria ad operazioni di base d'uso di computer e Internet; *information literacy*, quale capacità di gestire le informazioni; *multimedia literacy*, l'abilità di comprendere e produrre contenuti multimediali; *computer-mediated communication literacy*, ossia la capacità di usare gli strumenti di comunicazione mediata e la netiquette. Van Dijk (2005) suddivide invece tre tipi di abilità d'uso: *operational skills* (per operare strumentalmente con il computer e la Rete), *information skills* (abilità di cercare, selezionare e processare le informazioni provenienti dalle ICTs) e *strategic skills* (capacità di usare le risorse informative per specifici obiettivi).

A fronte quindi del corpo di ricerca esistente è possibile affermare che gli studi ad oggi si sono focalizzati solo sull'abilità d'uso strumentale delle ICTs (chiamata diversamente dai suddetti autori *computer literacy* piuttosto che *operational skills*). Inoltre, ci sono ancora un numero di questioni irrisolte riguardanti le diverse tipologie di apprendimento all'uso di queste tecnologie digitali.

Alcuni studi sugli anziani hanno mostrato che l'utente anziano ha delle abilità di base spesso limitate, utilizza le ICTs prevalentemente in casa (quando si trova già in pensione), soprattutto in presenza di familiari dai quali può avere immediato supporto. Gli scopi e l'intensità delle relazioni di un anziano con le tecnologie digitali, sono infatti correlati in larga parte con il contesto e la comunità di riferimento.

Un dato interessante emerso dalla ricerca di Selwyn (2004), inoltre è che essere un pc-users non è uno stato permanente: durante il corso della vita, un anziano che ha utilizzato le ICT sul posto di lavoro, potrebbe non utilizzarle o farne un uso limitato una volta in pensione. Il luogo lavorativo è un punto chiave dove gli anziani in pre-pensionamento hanno imparato, hanno dovuto imparare, ed hanno utilizzato un pc. Non sempre questo uso è però continuativo dopo.

Questa evidenza si scontra contro quegli studiosi che invece ritengono che la nuova coorte di anziani sarà caratterizzata dall'essere utilizzatori di ICT (cfr. Negropon- te 1995). Una domanda essenziale è se le generazioni future saranno in grado di adattarsi ai nuovi media. La risposta può essere duplice: innanzitutto che le tecnologie

del futuro saranno sempre “nuove” (i trentenni di oggi saranno i settantenni di domani e dovranno interagire con le nuove tecnologie del prossimo contesto). Ma i cambiamenti legati all'età nelle abilità percettive, cognitive e psicomotorie che contribuiscono alle differenze nell'interazione con le nuove tecnologie continueranno ad esistere e ad essere evidenti anche nelle coorti future; l'area delle relazioni tra abilità e performance, design e usabilità, rimarrà perciò essenziale.

“We cannot assume that the decline with age in use will disappear when those familiar with technology become the next generation of “older people”. Not only is new technology being continuously developed, but the figures for radio use show that age trends may continue even for well-established technology” (Goodman J., Syme A., 2003).

Sono sempre più gli anziani che sfidano lo stereotipo secondo cui i computers siano destinati solo ai giovani e stanno imparando ad utilizzare Internet sia come fruitori sia come produttori di informazioni (Imel 1997). Mentre gli anziani di oggi sono stati gli ultimi ad esser andati online, la coorte dopo di loro è probabilmente più “connessa” e potrebbe costituire ciò che viene chiamata la “silver tsunami” (Pew Internet & American Life Project - Report, march 2001, director of research Susannah Fox).

Gli anziani online di oggi hanno avuto il primo accesso a Internet soprattutto da casa, mentre gli anziani di domani utilizzeranno probabilmente Internet dal lavoro, in modo più o meno coercitivo. L'ipotesi della Fox è che quando i cinquantenni di oggi, definiti *Baby Boom Internet Users*, che non sono ancora andati o stanno per andare in pensione, smetteranno di condurre una vita lavorativa, probabilmente continueranno a navigare nel Web e ad utilizzare il computer, trasformando l'immagine dell'“anziano online”.

Le ricerche che hanno esaminato l'abilità degli anziani nell'apprendimento all'uso delle nuove tecnologie, spaziano su una varietà di applicazioni e analizzano diverse strategie e tipi di apprendimento (*computer-based*, con istruttore o su manuale; Czaja, Hammond, Blascovich, Swede, 1989), prendendo altresì in considerazione l'influenza di variabili quali l'atteggiamento verso il computer e l'ansietà nell'apprendimento (nonché il suo superamento).

In particolare, questi studi hanno indicato che gli anziani sono in grado di utilizzare il computer per una varietà di attività, ma che comunque acquisiscono le abilità necessarie con più difficoltà rispetto ai giovani (Czaja and Chin Lee, 2004).

Bisogna tuttavia premettere che l'aspetto dell'interazione tra popolazione anziana e cambiamenti sociali è più complesso di come ritratto in modo dicotomico dalla letteratura: *successful users* versus *unsuccessful non-user*.

Dalla ricerca di Selwyn, Gorard, Furlong, Madden (2003), si esamina come il rapporto tra la tecnologia e gli anziani viene anche a stratificarsi in base a molteplici variabili tra cui il genere, il livello di istruzione, il reddito, le condizioni di salute, i tratti della personalità. Tuttavia, anche se queste variabili hanno una innegabile influenza sulle abilità d'uso, secondo de Haan (2003, in Van Dijk, 2005) l'incidenza maggiore è giocata dall'età dei soggetti. Questo perché le generazioni più anziane non sono cresciute nell'era dei *push-botton media* (Van Dijk, 2005) e raramente hanno avuto esperienza con le tecnologie digitali durante gli anni di istruzione. Gli anziani apprendono inoltre più lentamente soprattutto quando hanno l'esperienza di disabilità e le differenze di genere nelle abilità strumentali d'uso è la prima causa di differenza tra le donne anziane (mentre le più giovani mostrano simili sviluppi di tali abilità).

Ci sono evidenti differenze se si considerano i cosiddetti *young old* e rispetto agli *old old* e non è quindi corretto considerare il gruppo degli anziani come un gruppo indistinto e indifferenziato. Quando i ricercatori discutono di differenze di età, queste differenze non sono correlate semplicemente all'età anagrafica delle persone, bensì alle differenze di coorte²⁵. Ad esempio, i gruppi studiati da Roger e Fisk (2004) includono due coorti di persone, che hanno una relazione diversa nei confronti delle nuove tecnologie. Le persone attorno ai 70 anni di età, nate negli anni '30, e quelle nate negli anni '60, la coorte temporalmente seguente di anziani.

In studi precedenti Schaie (1996) ha sostenuto l'idea che i livelli cognitivi individuali siano collegati ai caratteri cognitivi dell'epoca nel quale gli individui sono nati e a quelli dell'era in cui viviamo.

²⁵ Cfr: nel paragrafo 2.2 si è infatti trattato del concetto di generazione e di come gli studiosi oggi individuano all'interno di quei soggetti etichettati come "anziani" per l'età differenti coorti, se non addirittura differenti generazioni (si veda ad esempio Facchini e Rampazi, 2006).

Valutando invece le diverse strategie di apprendimento, Czaja et al. (1989, *cit.*) hanno notato che gli anziani apprendono più lentamente e con una numerosità maggiore di errori. I risultati indicano inoltre che l'apprendimento con un manuale o con il supporto di un istruttore danno risultati migliori rispetto ad un *training* in autonomia o in *e-learning*.

Si può affermare che la letteratura²⁶ considera in generale gli anziani in grado di imparare ad utilizzare il computer e capaci di apprendere una vasta varietà di applicazioni tecnologiche. Sono tuttavia generalmente più lenti ad acquisire abilità rispetto ai più giovani e richiedono più aiuto e *hand-on practice*.

Inoltre, hanno tipicamente bisogno di apprendimento sui concetti base relativi all'uso di un artefatto complesso com'è il computer, ad esempio l'uso del mouse e di windows. Una grande attenzione deve essere data al design ai materiali di istruzione, che dovrebbero supportare i cambiamenti correlati all'età nelle abilità percettive e cognitive (Czaia & Chin Lee, 2004).

La tecnologia ha la potenzialità di cambiare la vita, generalmente al meglio, qualche volta al peggio. E' tuttavia deterministico pensare che siano sufficienti dei corsi e del training per portare all'utilizzo di tecnologie che in fase di progettazione non considerano gli anziani fra i potenziali utilizzatori. Ciò che è necessario cambiare non sono gli anziani e i loro bisogni, bensì le stesse ICTs, che dovrebbero divenire più usabili, interessanti e attrattive anche per loro.

Secondo l'approccio adottato dal *Centre of Research on Aging and Tecnhnology Enhancement* (CREATE), il grado di adattamento tra le domande del sistema e le capacità degli utilizzatori, determinerà le performance del sistema in termini di atteggiamenti, accettazione, uso e convinzione sulle proprie capacità di utilizzarlo autonomamente.

Ogni artefatto con cui interagiamo impone alcune domande agli utilizzatori e i tipi di difficoltà possono riguardare sia la comprensione e la visualizzazione dei contenuti o dei simboli presenti, sia il ricordo di come utilizzarli.

²⁶ Per una *summa generalis* sull'argomento vedere Charness N. & Schaie Warner eds. (2003)

“Designers must move away from the idea of technological determinism (i.e. that technology itself should be the impetus for change) and move toward the viewpoint of the social construction of technology (i.e. that technology instead should be influenced by societal norms and needs)” Fisk et al (2004).

Sulla base delle ricerche effettuate, Fisk et al (2004) affermano che, contrariamente agli stereotipi, molti anziani cercano di apprendere l'uso delle tecnologie, dai fax ai computer, ma desiderano che qualcuno gli assista nell'apprendimento.

Essi manifestano un declino in alcune abilità legate all'invecchiamento psicofisico (cfr. capitolo 2), in particolare rilevano una diminuzione di:

- intelligenza flessibile;
- memoria di lavoro;
- velocità di percezione;
- abilità spaziali,

anche se sono comunque in grado di apprendere di nuove (White et al., 1999).

I risultati ottenuti presso il Duke Institute for Learning in Retirement da White et al. (1999), su una comunità di anziani ai quali è stato dato l'accesso al computer e insegnate le abilità per navigare in Internet, evidenziano che il numero di problemi nell'apprendimento e nell'uso delle tecnologia diminuisce notevolmente con il progredire dello studio e quindi con la stessa pratica degli anziani.

Formando adeguatamente e fornendo gli anziani della abilità necessarie, diminuisce la paura (soprattutto legata alla privacy) che essi provano (Lenhart & Horrigan, 2003).

Piuttosto che attendere la selezione naturale di adattamento degli esseri umani alle tecnologie, gli uomini dovrebbero preferire modificare gli artefatti in funzione dei bisogni e capacità di tutti: solo in questo modo la tecnologia ha la potenzialità di migliorare la vita anche degli anziani. Questa è la base della cosiddetta *gerotecnologia* (Harrington & Harrington 2000).

Al contrario, senza degli strumenti di aiuto effettivo alla persone, le nuove tecnologie potrebbero impedire piuttosto che aiutare la gente all'accesso alle informazioni, facendo aumentare il gap del digital divide (Czaja and Chin Lee, 2004). Un divario che se non verrà sanato, aumenterà tanto più quante saranno le attività legate

all'informazione (ad esempio civiche o legate al sistema medico-sanitario), ma anche il commercio, la gestione finanziaria e bancaria ad essere forniti online. "Internet is becoming increasingly *proto-narrative* in that more and more services are being moved online with the expectation that individuals are informed Internet users" (Freese et al., 2006).

Come è stato ampiamente discusso nel primo capitolo di questa tesi, i ricercatori hanno lamentato i limiti della ricerca sul digital divide nel suo riferirsi al divario digitale come un concetto binario, tra utilizzatori e non, senza focalizzarsi sulle differenze tra gli stessi utilizzatori di ICTs (cfr. fra gli altri, Di Maggio et al., 2004; Lenhart & Horrigan, 2003; Sartori, 2006). Hargittai (2002) in quest'ambito considera l'importanza di analizzare un "second-order digital divide" nel quale gli utilizzatori sono studiati in modo differente a seconda delle loro capacità d'uso efficiente ed efficace dei nuovi media. L'esperienza d'uso è stata dimostrata essere infatti un importante predittore delle abilità e perciò "so more frequent users are more likely to be more effective users" (Hargittai, 2004).

Un esempio può essere quello del considerare tutti coloro che hanno accesso ad Internet come utilizzatori: questo dato è fuorviante si è rilevato come in America metà dei soggetti con 65 anni ed over hanno un computer connesso ad Internet in casa, ma una porzione significativa di questi non l'ha mai utilizzato (Fox, 2004). Inoltre considerare coloro che hanno provato ad utilizzare il computer e navigare come ugualmente users, non sembra corretto in quanto la maggior parte di quelli che lo utilizzano (come vedremo nel prossimo paragrafo) limitano l'uso alla posta elettronica, non servendosi di tutti i nuovi strumenti e servizi offerti dal Web (Fox, 2004).

Le generazioni di anziani di oggi non hanno avuto la possibilità di apprendere l'uso del computer e di Internet durante la formazione scolastica o la vita lavorativa prima del pensionamento. Secondo Ostlund (2001) molti occupati in periodo di prepensionamento al tempo dell'ingresso delle ICTs sul posto di lavoro hanno evitato di apprendere l'uso delle tecnologie perché non pensavano di utilizzarle una volta andati in pensione.

Gli anziani che hanno la volontà di apprendere le abilità per utilizzare i diversi servizi che le ICTs offrono, mettono in atto delle strategie di apprendimento formali

e informali: nelle ricerche sono ad esempio citati oltre al seguire un corso ad hoc, l'apprendimento sul lavoro con l'aiuto dei colleghi o esperti, l'insegnamento all'uso da parte di parenti (in genere i figli) o gli amici, oppure l'apprendimento auto-didatta (Goodman et al., 2003).

3.1.3 UTILIZZI E BENEFICI

Alcune ricerche hanno rinforzato la nozione di "silver surfer", ossia colui che beneficia delle ICTs in diversi modi, enfatizzando soprattutto la molteplicità degli usi da parte degli anziani online (Adler, 1996; Cody et.al 1999; White et.al, 1999) e suggerendo come un adeguato training all'uso possa incrementare la volontà d'uso di Internet e il benessere che risulta dal compiere attività online.

La diffusione della banda larga ha permesso l'utilizzo di una serie di applicazioni (video ad alta qualità, multimedia, la possibilità di "always on"), ma solo alcune di queste sembrano essere di particolare importanza per il crescente numero di anziani.

Negli USA le più citate ricerche sugli utilizzi di Internet sono state svolte dai ricercatori di Seniornet (www.seniornet.com), il più grande portale online dedicato agli anziani, non l'associazione che si occupa di fornire corsi di alfabetizzazione informatica agli anziani.

Tra i risultati di una survey condotta nell'estate del 2004 da Seniornet sull'uso e gli interessi dei membri di Seniornet, il maggior utilizzo di ICT è costituito dalle e-mails: i *Seniornetters* amano scrivere emails sia ai famigliari, che agli amici.

Tra gli altri usi del computer sono stati rilevati:

- la fotografia digitale, che è andata ad affermarsi in questi ultimi anni ed è stata accolta con grande interesse dai wired seniors
- le informazioni sulla salute, la cosiddetta *telemedicina*
- il commercio elettronico, online shopping
- le conversazioni online attraverso chat e forum
- le ricerche genealogiche

Una volta che i seniors vanno online, sembrano tanto entusiasti quanto i più giovani utenti, soprattutto per quanto riguarda la posta elettronica e la ricerca di infor-

mazioni (Pew, 2004). Fox che afferma: “*Just 22% go online, but their enthusiasm for email and search may inspire their peer to take the leap*”. Anche le ultime ricerche della Pew Internet negli Usa indicano che c'è una forte crescita nell'uso di alcune *key activities*:

- la ricerca di informazioni mediche e servizi alla salute
- la ricerca di prodotti di consumo
- gli acquisti online
- le prenotazioni di viaggio
- le visite a siti informativi, istituzionali
- la ricerca di informazioni a carattere religioso
- l'uso dei servizi di online banking

L'email è egualmente popolare tanto tra gli utilizzatori di Internet con più di 65 anni quanto fra quelli più giovani ed il 94% dei seniors online dichiarano di aver mandato o ricevuto delle email (Pew, 2004).

Riguardo lo scenario italiano che si intende esplorare, la letteratura di riferimento è molto limitata: anche nel nostro Paese le indagini che sono state fatte sugli utilizzi di Internet e delle ICTs, sono condotte su campioni di anziani frequentanti corsi di apprendimento all'uso del Web, organizzate da enti pubblici o da associazioni, in genere collegate a siti Internet per anziani.

Alcuni esempi sono la ricerca sulla percezione del cambiamento da parte degli anziani, diretta dal Prof. Montesperelli per la sezione del sito Internet dedicato agli anziani della Provincia di Perugia e la ricerca sugli utenti di Internet Saloon²⁷ da parte del gruppo del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano Bicocca.

In quest'ultima ricerca si evidenziano alcuni utilizzi “tipici” degli anziani che utilizzano computer ed Internet:

Lo scambio di e-mail è l'attività più diffusa in rete (81,4%) tra gli utenti di Inter-

²⁷ <<Internet Saloon è un luogo destinato ai numerosi "nuovi anziani metropolitani", a tutti gli over 60 che vogliono restare al passo con i tempi>> (cit. da <http://www.aim.milano.it/aim/internetsaloon/> ultima consultazione del 10/10/2006). E' una struttura dedicata all'alfabetizzazione informatica degli anziani, promossa e sostenuta dall'Associazione Interessi Metropolitani di Milano

net Saloon. Più in generale, si può rilevare come la posta elettronica sia uno strumento insostituibile per utilità (la possibilità di trasmissione istantaneamente non solo di messaggi testuali, ma anche di files allegati) e per facilità di utilizzo (grazie a interfacce 'user-friendly'). Anche l'acquisizione di maggiori informazioni sembra essere un motivo che muove gli anziani ad andare in rete: i siti di argomento culturale (78,4%), di giornali on-line (66%), che trattano temi sportivi o relativi alle attività del tempo libero (53%), sono quelli che gli intervistati hanno dichiarato di visitare più frequentemente. Un intervistato su cinque (19,7%) sostiene poi di andare su internet per giocare ai videogiochi: un dato, questo, per certi versi curioso e sorprendente, che risulta però più comprensibile in considerazione della varietà – oltre che della qualità – dell'offerta videoludica attuale, rivolta non più solo ad un pubblico di giovanissimi. Tra gli altri scopi segnalati, è interessante sottolineare come la possibilità di collegarsi audio-visivamente attraverso una webcam venga sfruttata da un gruppo non trascurabile di anziani (5,2%), evidentemente molto attenti agli ultimi sviluppi nel campo delle tecnologie multimediali.

Molte ricerche empiriche si sono invece concentrate, piuttosto che sugli utilizzi delle tecnologie, su come l'uso delle ICTs possa portare ad miglioramento della qualità della vita, ad esempio con diminuzione del grado di solitudine, con un più basso livello di stress percepito o un miglioramento del benessere psico-sociale (White et al., 1999; Cody et al., 1999; Loges & Jung, 2001; Porcu, 2006).

In diversi modi le ICTs possono portare beneficio agli anziani, specialmente agli anziani che vivono da solo, in contesti rurali o a chi ha restrizioni di mobilità, che percepirebbero un aumento del supporto sociale ricevuto (Karavidas et al., 2004). Internet può ad esempio essere utilizzato come collegamento per usufruire di servizi alla salute, come fonte di comunicazione con i familiari e con gli amici. La ricerca di Adler (2002) ha infatti messo in evidenza alcuni *key benefits*:

- rafforzamento delle comunicazioni con famiglia ed amici
- espansione delle opportunità di life long learning
- miglioramento dei servizi alla salute per anziani (verso la telemedicina)
- supporto ad una vita indipendente (vero la "aware home")
- creazione di nuove opzioni di intrattenimento

Il numero di persone che vivono da sole aumenta con l'età; alcuni studi mostrano che gli anziani sarebbero propensi all'uso di email come forma di comunicazione in quanto aumenta le interazioni e le reti di relazione con gli altri (es. Czaja, Guerrier, Nair & Launder, 1993, in Charness & Schaie, 2003).

I benefici potenziali individuati da Czaja et al. sono quindi molto simili a quelli sopra esposta, in particolare sono relativi a:

-*family*: aumentano e sono facilitati i collegamenti degli anziani con i membri della famiglia, soprattutto se non raggiungibili personalmente;

-*health*: Internet è utilizzato dagli anziani come accesso alle informazioni su servizi sanitari ed educativi. Un dato confermato anche dalla ricerca di Morrell, Mayhorn & Bennet (2000), la quale mostra che gli anziani sono particolarmente interessati all'utilizzo del Web soprattutto per localizzare le informazioni collegate alla salute.

-*finance & shopping*: in particolare per persone con difficoltà motorie

-*work*: il numero di lavoratori con più di sessanta anni di età è cresciuto enormemente e l'accesso all'uso di computer e Internet può espandere enormemente le opportunità di continuare a lavorare.

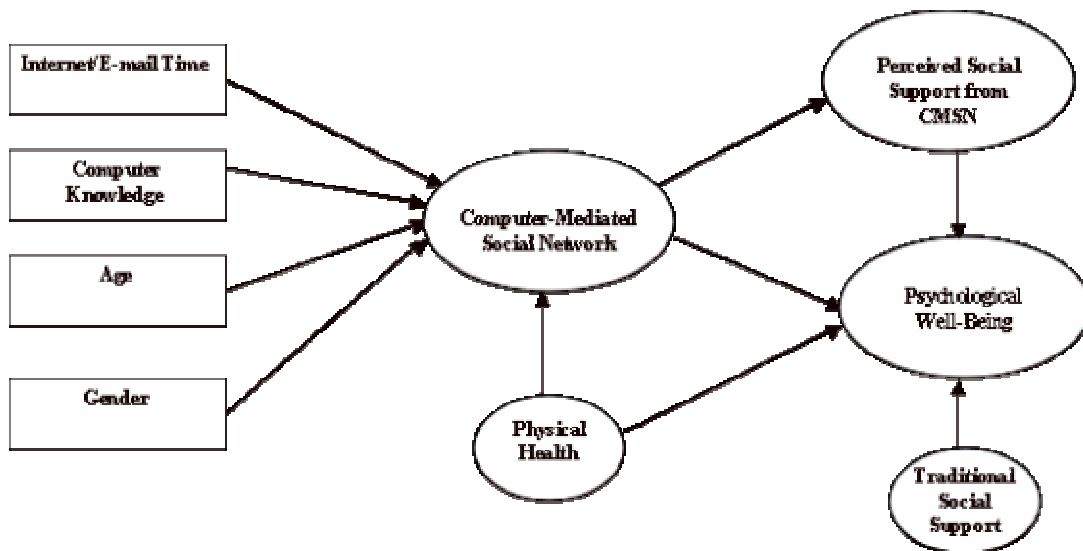
Anche in Italia, già nel 1998, la "50 e più" Fenacom (Conf-Commercio), in un'indagine riguardante la fisionomia generale della terza età, individuava quanto potesse essere utile per l'anziano l'uso di Internet. Esso infatti stimolerebbe funzioni cognitive quali percezione, attenzione, tempi di reazione, memoria e ragionamento, combattendo il decadimento dell'efficienza psichica globale; mantiene attiva la curiosità intellettuale dell'anziano; può aumentare i contatti sociali e permette di restare al passo con l'avanzare della società, conservando una maggiore autonomia.

In definitiva, le ICTs se opportunamente utilizzate, permetterebbero nuovi modi per effettuare delle scelte, con un potenziamento delle interazioni con gli altri, che non sarebbero altrimenti possibili, aumentando altresì il grado di autonomia degli anziani (White et. al, 1999).

E' stato anche studiato ed evidenziato un decremento statisticamente significativo del tasso di solitudine (misurato con l'indicatore *UCLA Loneliness Scale*, White, 1999).

Nella ricerca condotta per *Seniornet* da Nahm E. (2002), lo scopo primario è stato

quello di testare un modello di *Computer-Mediated Social Support* collegato al *Psychological Well-being* sugli anziani illustrato nel grafico seguente:



Fonte: Seniornet

Il modello testato è stato però solo parzialmente supportato dai dati raccolti con gli anziani navigatori. Molti dei soggetti che hanno partecipato allo studio, hanno cominciato ad utilizzare il Web e la posta elettronica per ricevere diversi tipi di supporto, affettivi e informativi, tuttavia la connessione con il benessere psicologico non è risultata così immediata.

Molti degli studi che sono stati fin qui menzionati, sia riguardanti l'apprendimento sia gli utilizzi e benefici, hanno comunque un limite: quello di avere studiato un campione di soggetti anziani in un contesto "di aula" (setting peculiare degli esperimenti e test in laboratorio). L'ambiente stesso dell'indagine, quando effettuata durante un corso o in un ambiente fisico riservato all'alfabetizzazione informatica degli anziani, diviene anche luogo di relazione sociale. Il decremento riscontrato nel grado di solitudine quindi è inevitabilmente correlato anche con il tempo trascorso insieme agli altri e all'insegnante, che ha creato esso stesso interazione sociale.

La percezione dei benefici derivanti dall'uso delle tecnologie può influenzarne l'adozione: la mancanza di benefits percepiti può quindi spiegare la riluttanza che molti soggetti anziani hanno nell'utilizzare le ICTs (Melenhorst et al., 2001).

Le potenzialità finora descritte, come abbiamo visto nei capitoli precedenti, hanno

come condizione necessaria, ma non sufficiente, quella che gli anziani abbiano un accesso alle ICTs. Ma anche dopo aver superato le barriere mentali, legati ad esempio all'ansietà o alla tecnofobia, le barriere relative all'accessibilità delle interfacce tecnologiche e all'apprendimento, anche l'utilizzo stesso dei nuovi media può essere discriminante. Le differenze nei modi di appropriazione e di godimento delle informazioni era già stata proposta da Tichenor nel 1970 come "knowledge gap hypothesis": *"as the infusion of mass media information into a social system increases, segments of the population with higher socioeconomic status tend to acquire this information at a faster rate than the lower status segments, so that the gap in knowledge between these segments tends to increase rather than decrease"*²⁸.

L'ipotesi dei differenziali di conoscenza sembra adattarsi anche al caso di Internet (Sartori, 2006). Secondo tale prospettiva gli individui in posizione privilegiata rispetto ad altri sarebbero dunque i primi ad accorgersi dei vantaggi offerti da un medium come Internet²⁹. Questo conferma la complessità del rapporto tra anziani e nuove tecnologie e più in generale la complessità del digital divide.

Per ovviare molte delle semplificazioni implicite nel limitarsi a considerare l'accesso alle tecnologie da parte degli anziani Loges & Jung (2001) hanno studiato l'*Internet Connectedness*, un concetto multidimensionale volto a rilevare l'importanza di Internet nella vita di una persona: non viene quindi considerato solo l'uso della Rete, bensì la relazione tra l'individuo e il contesto di comunicazione attraverso il medium. Gli autori propongono quindi di considerare tre dimensioni nello studio della relazione con Internet: la storia (che considera da quando si hanno le abilità per utilizzarlo e il contesto d'uso che può essere quello di casa o il posto di lavoro, l'aula dell'Università della Terza età), lo scopo e l'intensità (gli obiettivi e le ap-

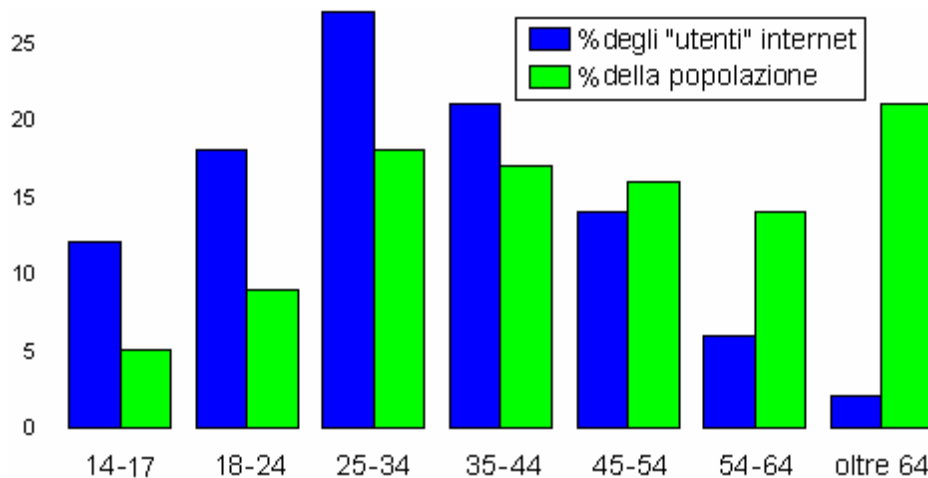
²⁸ Il concetto di Knowledge Gap è stato applicato ad Internet da Bonfadelli H. (2002) in una ricerca nella quale egli rileva che l'accesso alla Rete in Svizzera è ancora dominato da giovani uomini, con buon livello di istruzione. Esiste anche un secondo livello di divario, ossia quello relativo all'uso dell'informazione online: anche in questo caso, coloro che sono maggiormente istruiti, utilizzano Internet per sfruttare le potenzialità informative, mentre i meno istruiti si limitano ad un uso ludico di questo strumento

plicazioni utilizzare) e la centralità di quest'uso nella propria vita.

Applicando il loro modello di studio, essi trovano che l'anziano tende ad andare online per una svariata serie di motivazioni, con diversi approcci di apprendimento e diversi contesti d'uso. Rilevano tuttavia che il raggio di scopi e le attività svolte per il raggiungimento è molto basso: questo spiega il numero ridotto di applicazioni utilizzate. A fronte di ciò però, tanto gli anziani, quanto i più giovani utenti dichiarano che Internet è diventato sempre più centrale nella propria quotidianità.

3.2 COME GLI ANZIANI UTILIZZANO LE TECNOLOGIE

Utilizzando alcuni dati quantitativi diffusi da *Eurisko* del luglio del 2004 (www.eurisko.it), relativi alla popolazione italiana, si nota come comunque la variabile "età" incida comunque profondamente sull'utilizzo di Internet:



Il rapporto però precisa che, sebbene rimane molto debole la diffusione della Rete fra gli anziani, si cominciano a notare segni di miglioramento (anche se non si precisa se siano soggetti che decidono di collegarsi o dall'invecchiamento di chi era già in

²⁹ Secondo Sartori (2006) non possiamo ancora avvalorare pienamente questa ipotesi in quando i risultati empirici, soprattutto ricerche americane, sono contrastanti: se infatti da un lato ci sono conferme che chi ha già conoscenze relative ad un argomento risulta assimilare più velocemente ed efficacemente nuove informazioni (cfr. di Maggio & Hargittai, 2003; Norris, 2001), dall'altro sembra che l'uso dei media possa ridurre queste differenze.

Rete anni fa).

L'Italia dell'e-Family 2002 nel rapporto annuale a cura della Federcomin- Anie fornisce ulteriori dati sulla propensione della popolazione italiana all'utilizzo delle nuove tecnologie. I dati descrivono un Paese in forte recupero, che sta colmando il divario con i principali Paesi industrializzati per l'uso del PC, Internet e delle altre tecnologie dell'informazione. In questo contesto però, emerge un dato significativo: "le persone di età superiore ai 50 anni che utilizzano il pc da casa sono meno del 12%, percentuale che scende a meno del 6% per gli ultra65enni rispetto ad una media della popolazione del 25,6%".

Il rapporto sottolinea inoltre quanto le percentuali si abbassino se si guarda l'uso di Internet. Sono infatti il 2,4% del totale degli ultra sessantenni che usano la Rete rispetto ad una media della popolazione del 18%.

Questo scenario pare confermato da un'altra ricerca, condotta su un campione di 4300 anziani tra i 60 e i 74 anni e curata dall'Istituto di Ricerche sulla Popolazione (IRP) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), nel cui report si legge: "in Italia, gli anziani di mouse, tastiere, bancomat e SMS, pare non ne vogliano proprio sapere. Il nonno telematico, spesso citato anche nei mezzi di informazione, resta per ora un personaggio raro, perché, a quanto pare, le tecnologie non sono ancora riuscite a conquistare gli anziani. Il computer è utilizzato solo dal 15% degli intervistati (20% uomini e 11% donne), è abbonato a Internet il 7% degli uomini e il 4% delle donne, anche se poi un elevato numero di anziani confessa il desiderio di imparare a utilizzare il PC."

Le ricerche volte ad indagare quanti sono gli utenti Internet (soprattutto ad opera delle società di ricerca di mercato, quali ad esempio la *Nielsen Net/Rating*) hanno spesso lo scopo di indagare solamente la numerosità di utenti e sono da considerarsi come supporto quantitativo ad un obiettivo di ricerca che vuole indagare il rapporto tra anziani e tecnologie con una prospettiva più ampia.

Una volta che un anziano adotta le ICTs, è infatti necessario studiare anche come queste tecnologie vengono utilizzate. E' possibile infatti rilevare delle differenze nelle azioni intraprese nello spazio sociale aperto dai nuovi media ed in tale prospettiva si approfondiranno in particolare i dati relativi alla situazione italiana.

Il tema delle disuguaglianze digitali si applica infatti anche quando una quota sempre maggiore di persone accede alle ICTs, in relazione alle azioni sociali messe in atto.

Tale prospettiva si ritiene importante anche per un altro fondamentale motivo: comprendere infatti le attività “predilette” dagli anziani, nonché le modalità e le pratiche d’uso, può essere la base di progetti volti alla promozione e la diffusione di media che, come si è visto, hanno le potenzialità per migliorare la vita di tutti e degli anziani in particolare.

Usi differenti riflettono molto probabilmente l’esperienza, misurata in numero di ore ed anni trascorsi online. Chi usa Internet con una frequenza maggiore dovrebbe rappresentare meglio un utente più maturo e consapevole delle strategie e delle azioni intraprese online (Sartori, 2006).

Al momento non esistono dati cumulativi, ma un’analisi del fenomeno è stata possibile attraverso l’elaborazione dei dati Istat: in particolare per questa ricerca si è svolta un’elaborazione secondaria dei dati relativi all’Indagine Multiscopo- Istat – Aspetti della vita quotidiana, relativi agli anni dal 2000 al 2003³⁰.

Tali dati sono stati reperiti in maniere non aggregata dall’Archivio Dati e programmi per le scienze sociali del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell’Università degli Studi di Milano Bicocca (<http://www.sociologiadip.unimib.it/sociodata/>).

Dalle indagini statistiche è possibile ottenere dati relativi alla frequenza d’uso del computer e di Internet, nonché il luogo in cui utilizzato questi due strumenti.

Nella tabella seguente sono stati raccolti i dati per frequenza con cui gli utenti si collegano da casa e da fuori casa, suddivisi per fasce di età.

³⁰ A partire dal dicembre 1993 l’Istat ha avviato il nuovo corso delle Indagini Multiscopo sulle Famiglie. Ogni anno, alla fine dell’anno, vengono rilevati gli aspetti fondamentali della vita quotidiana e i comportamenti relativi all’anno in corso. Aree tematiche variegata si susseguono nei questionari e permettono di cogliere come vive la popolazione, se è soddisfatta dei servizi che devono contribuire alla qualità della vita. Il campione è a due stadi con stratificazione delle unità di primo stadio (Comuni). Ogni indagine ha raggiunto approssimativamente 21.000 famiglie per un totale di circa 55.000 individui. Le informazioni sono state raccolte con intervista diretta per una parte dei quesiti. Nei casi in cui l’individuo non fosse disponibile all’intervista per particolari motivi, le informazioni sono state fornite da un altro componente della famiglia. Per un’altra parte dei quesiti è stata prevista l’autocompilazione.

CLASSI DI ETÀ	Si collega a Internet da casa					Si collega a Internet da fuori casa				
	Si	Tutti i giorni	Qualche volta a settimana	Una o più volte al mese	Più raramente	Si	Tutti i giorni	Qualche volta a settimana	Una o più volte al mese	Più raramente
11 - 14	75,9	13,6	31,3	25,6	5,4	41,9	0,9	6,5	21,5	13,0
15 - 17	70,2	17,1	32,2	17,4	3,5	54,1	1,0	10,5	28,9	13,7
18 - 19	69,1	15,4	33,0	15,8	4,9	54,9	1,5	13,5	23,3	16,6
20 - 24	69,0	13,1	34,5	17,5	3,9	59,7	8,5	17,3	20,6	13,3
25 - 34	67,6	15,2	30,6	17,5	4,3	62,9	18,6	19,9	16,0	8,4
35 - 44	67,8	13,2	28,3	20,8	5,5	59,5	21,0	20,6	11,3	6,6
45 - 54	69,7	9,3	27,3	25,0	8,1	55,9	17,8	21,4	12,4	4,3
55 - 59	70,8	15,5	26,6	19,8	8,9	48,9	17,2	18,1	7,0	6,6
60 - 64	70,3	22,4	18,6	22,4	6,9	28,7	9,8	9,6	5,2	4,1
65 - 74	68,2	26,0	21,4	20,8	-	18,6	5,6	2,0	7,5	3,5
75 e più	5,8	1,7	4,1	-	-	21,3	1,4	14,6	3,6	1,7
Totale	68,8	13,9	30,1	19,7	5,1	57,1	14,2	17,7	16,2	9,0

Elaborazione dati Istat, 2003. Nota: il totale non corrisponde alla somma delle due voci poiché le persone possono usare Internet sia a casa sia fuori casa.

Come si può leggere dalla tabella, è preferito l'accesso ad Internet da casa: si afferma quindi soprattutto come strumento "infodomestico"³¹.

Le percentuali di chi accede da fuori casa, soprattutto nelle fasce "centrali" (dai 20 ai 54 anni) d'età sono comunque alte. Questo fa ipotizzare che coloro che si trovano in età lavorativa o di studio a livello universitario, hanno la possibilità, se non la necessità, di utilizzare Internet in altri luoghi, che nell'indagine sono classificati come il "posto di lavoro" (62,9%) e il "luogo di studio" (59,5%).

Se si osservano i dati concentrandosi sulle età di pre-pensionamento e pensionamento (ossia dai 60/65 anni in su) si possono fare alcune considerazioni: mentre l'accesso ad Internet da casa, quando avviene, ha una frequenza d'uso quotidiana, "tutti i giorni", l'uso della Rete da fuori casa avviene con una cadenza settimanale o comunque più volte

³¹ Il termine infodomestico è stato coniato alla fine degli anni '70 da Jef Raskin, ideatore del progetto Macintosh per la Apple Computers. Viene spesso utilizzato da Norman (2005) per definire dispositivi specializzati "nell'elaborazione di informazioni: conoscenze, fatti, grafici, immagini, video o suoni"

al mese. Questo fa presupporre che gli anziani che non hanno un supporto all'alfabetizzazione nell'uso di questo medium a casa, ne facciano un uso più saltuario in luoghi "altri" dove possono trovare assistenza nell'apprendimento delle abilità necessarie.

Le percentuali di accesso fuori casa diminuiscono comunque con l'età e l'ambiente domestico risulta essere il principale punto d'accesso per chi ha più di 60 anni. Nel corso dei 4 anni analizzati si rileva come l'accesso sia in generale aumentato per tutte le fasce di età.

Per entrare maggiormente nel dettaglio dell'analisi e quindi ampliare l'indagine a cosa gli anziani fanno della Rete una volta che ne hanno accesso, ci si è serviti delle tavole Istat su "Tecnologia e Famiglie" relative al 2000, con dati più vecchi, ma completi, in quanto le matrici dei questionari Multiscopo non hanno preso in considerazione variabili connesse alle tipologie d'uso.

Osservando la tabella seguente che incrocia le classi di età con le attività maggiormente svolte online è possibile rilevare che l'uso di Internet per avere informazioni è l'attività generalmente più svolta. Con l'aumentare dell'età, lo scarto tra questo tipo di utilizzo, prevalentemente informativo, della Rete, rispetto alle altre attività proposte diviene maggiore. Limitando l'analisi ai soggetti tra i 60 e 75 anni, notiamo che, oltre ad un preponderante uso della Rete per ottenere informazioni (attraverso motori di ricerca, giornali online...), un'altra attività citata da oltre il 20% dei rispondenti è quella di utilizzare servizi online quali ad esempio: consultazione di orari, servizi sanitari, servizi bancari o anagrafici.

E' da notare come la partecipazione ad ambienti di Computer-Mediated Communication (eccetto la posta elettronica) è considerata solo da una piccola percentuale di anziani.

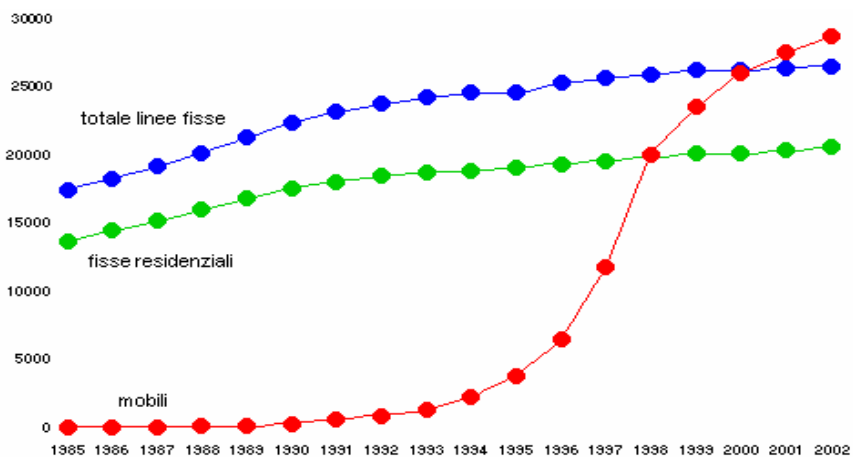
CLASSI DI ETÀ	Partecipare a chat, newsgroup, Forum	Avere informazioni (giornali, riviste)	Acquisire documenti e informazioni varie (banche dati, bibliografie)	Utilizzare servizi (anagrafici, bancari, asl, orari)	Fare acquisti (esclusa attività finanziaria)	Cercare lavoro	Giocare o altro divertimento	Acquistare e vendere attività finanziarie, titoli	Altro
CLASSI DI ETÀ									
11 - 14	23,7	40,9	15,7	2,3	3,6	0,1	72,3	0,4	11,0
15 - 17	43,4	50,5	24,1	3,7	5,4	0,5	63,5	0,4	9,3
18 - 19	44,3	61,4	32,6	9,3	5,3	7,4	48,6	1,6	6,6
20 - 24	30,5	63,0	43,1	17,8	9,2	13,6	34,8	2,1	7,4
25 - 34	17,7	66,0	51,7	27,8	10,8	13,1	21,9	4,5	9,2
35 - 44	11,8	61,2	56,0	28,2	11,1	3,3	14,3	5,2	8,0
45 - 54	7,7	57,4	58,4	30,3	9,1	1,3	9,1	5,0	9,0
55 - 59	8,4	49,5	49,0	20,3	6,7	0,5	5,3	6,9	12,3
60 - 64	4,0	47,0	49,4	20,4	11,5	1,2	11,5	4,8	12,4
65 - 74	4,0	43,6	41,5	23,3	3,7	-	11,5	1,1	5,1
75 e più	-	10,2	18,2	-	10,5	-	4,1	-	-
Totale	19,8	59,6	47,1	22,3	9,2	6,9	26,8	3,7	8,7

I dati Istat confermano che la posta elettronica rimane lo strumento di comunicazione online più utilizzato: anche i soggetti con età superiore ai 60 anni dichiarano di utilizzare l'email con percentuali che si attestano intorno al 50% di utenti utilizzatori. Si evidenzia una grande differenza legata al gradiente geografico, tanto maggiore quanto correlata all'età: l'anziano del Sud, quando dichiara di aver utilizzato Internet, ha meno probabilità di utilizzare l'email, rispetto a soggetti più giovani del Nord e Centro Italia.

In questa ricerca non si è considerato solo l'uso di Internet quale tecnologia digitale dell'informazione, ma anche l'adozione del telefono cellulare nella vita dei soggetti.

Dal 1991, quando viene lanciato in tutta Europa il sistema di telefonia mobile digitale battezzato GSM è iniziata la diffusione del telefono cellulare come medium non solo per telefonare ma anche per spedire messaggi di testo (e poi immagini, noti-

zie ecc.). L'anno del "sorpasso" della telefonia mobile rispetto a quella fissa sembra sia stato il 1999, con un'adozione di questa tecnologia in crescita, tale che solo in Italia oggi sono in funzione circa 43 milioni di apparecchi, praticamente uno per individuo (Elaborazione dati Istat - Fonte: www.gandalf.it).



Se la breve storia della diffusione della telefonia mobile sembra estendersi a chiunque, è bene invece fare un passo indietro e chiedersi come si è sviluppato il rapporto tra questa nuova tecnologia e gli anziani.

Dal "Quarto rapporto del Censis" si nota come anche se la diffusione dei cellulari sia *quasi totale* (seconda, in termini assoluti, solo alla televisione) ci sono differenze rilevanti in base all'età. Rispetto alla media, sul totale della popolazione dell'80 %, si ha un livello massimo fra gli adolescenti (98 %) che scende di poco fra i 18 e i 29 anni (97 %) e fra i 30 e i 44 (94 %), ma è significativamente meno elevato nelle età successive: 80 % fra i 45 e i 64 anni e 45 % dai 65 anni in su (Livraghi, 2005). L'uso di SMS (fra le persone che usano un cellulare) è molto alto fra i gruppi sociali più giovani (86 % fra gli adolescenti, 90 % dai 18 ai 29 anni) con una diminuzione nelle età successive ed è nettamente più basso dai 65 anni in su (18 %) (dati Censis, 2005).

La tabella che segue illustra l'elaborazione dei dati Istat (2000) relativi all'uso del telefono cellulare per tipo di funzioni del cellulare utilizzate, incrociata con l'età. I dati illustrano come la telefonata rimanga l'utilizzo più diffuso in tutte l'età con marginali variazioni all'aumentare di quest'ultima variabile. Mentre alcuni usi del

cellulare, come la gestione della rubrica telefonica e i messaggi di testo, questi dati confermano che le età più adulte e anziane, limitano notevolmente l'utilizzo di queste funzioni: sopra i 60 anni solo il 4,5% dei soggetti utilizzano gli SMS, contro un utilizzo attorno al 70% tra le classi di età inferiori ai 20 anni.

CLASSI DI ETÀ	Lo usa per telefonare	Segreteria telefonica	La rubrica telefonica	Trasmissione e ricezione di piccoli messaggi di testo	Collega-mento Internet
11 - 14	96,8	9,7	34,8	61,8	3,7
15 - 17	97,9	16,6	49,5	74,1	1,7
18 - 19	97,5	18,5	48,7	73,0	1,3
20 - 24	97,3	23,1	47,5	65,6	1,5
25 - 34	97,9	22,6	39,8	46,3	1,1
35 - 44	97,9	17,9	29,5	26,5	0,6
45 - 54	97,5	15,3	22,0	15,5	0,4
55 - 59	97,8	10,7	16,9	11,3	0,3
60 - 64	97,0	8,6	9,5	6,7	0,1
65 - 74	96,4	5,4	7,6	3,9	0,0
75 e più	90,5	0,7	4,6	2,8	0,2
Totale	97,5	17,2	31,5	35,4	0,9

Elaborazione dati Istat, 2000.

3.3 GLI ANZIANI NELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE: ACCESSIBILITÀ O INCLUSIONE?

L'evidente invecchiamento demografico della popolazione nella società contemporanea, è stato uno dei punti più discussi sul tavolo dei dibattiti politici solo negli ultimi anni. Quanto a questo tema si è aggiunto quello di gestire la diffusione su larga scala delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, i governi dei diversi stati si sono posti il problema di regolare l'accesso a questi nuovi media. La questione del rapporto dei soggetti anziani con le tecnologie (e di tutti coloro che per diverse motivazioni non possono usufruire dei benefici dell'uso delle ICTs) è stata in particolare tenuta in considerazione a livello europeo, al fine di attuare una politica integrata e comune per lo sviluppo della cosiddetta società dell'informazione.

L'idea di "una società dell'informazione per tutti" viene concretizzata nel 1999, quando la Commissione Europea lancia l'iniziativa "e-europe- and Information Society for all". Tra i dieci punti del programma, il punto n.7 è in particolare focalizzato sulle persone con bisogni particolari. Nel giugno dell'anno seguente, durante il concilio di Feira, viene stilato un più dettagliato piano di lavoro che includeva la specifica azione di: "Publication of Design for All standards for accessibility of information technology products, in particular to improve the employability and social inclusion of people with special needs".

Nel piano d'azione e-europe del 2002, viene spiegato cosa significa lo sviluppo di un design per tutti: "...means designing main-stream products and services so that as many people as possible can use them easily - whatever their age and ability."

Questo significa considerare che non ci devono essere caratteristiche dei soggetti (quali ad esempio problemi di vista o di manualità), che escludano loro dall'uso di prodotti o servizi. Il design delle tecnologie non deve essere quindi considerato un problema solo di una minoranza di persone, ma deve essere studiato perché tutti ne possano beneficiare.

Già negli anni precedenti (1998-99), erano stati emessi due mandati dalla Commissione europea, relativi ad una standardizzazione comune delle tecnologie³².

Il primo di questi, l'M/273, riguarda la standardizzazione nel campo delle ICTs per i disabili e gli anziani, con l'obiettivo di esplorare alcuni standard che risolvesse i problemi evidenziati dalle ricerche su queste tipologie di soggetti, facendo una panoramica delle barriere tecnologiche³³.

I rapporti prodotti dai team di ricerca dell'Unione Europea con l'iniziativa TIDE (*Community Technology Initiative for Disabled and Elderly people*) sono molto corposi e ricchi di tabelle esplicative che individuano i problemi e le barriere all'accesso, collegandoli a proposte, linee guida e di sviluppo.

³² I paper consultati, pubblicati dall'Unione europea, sono "Standards that make e-Europe tick" disponibile online <http://www.etsi.org/literature/eEurope/E-Standards%20031001.pdf> e "e-Accessibility" (2nd ed., Sept. 2002) <http://www.etsi.org/literature/eEurope/E-Accessibility.pdf>

³³ This initiative represents the most important area of Community R&D activity relating to older people and new technologies. In practice TIDE focuses primarily on people with disabilities and older people are addressed only in the sense of being people with disabilities.

Viene evidenziata la necessità di un approccio olistico nello sviluppo di standard e la necessità di collegamento tra la ricerca e il lavoro di sviluppo, con la partecipazione degli users nei progetti.

L'altro mandato della Commissione Europea è l'M/283, riguardante le linee guida per la sicurezza e l'usabilità delle tecnologie da parte di persone con bisogni particolari: "*standards that promote barrier-free design, enabling the use of products by disabled and elderly people by applying the principles of design for all, adaptable design and assistive technology*".

L'obiettivo è quello che tutte le ICTs dovrebbero seguire degli standards che tengano in considerazione i bisogni delle persone anziane o con impedimenti fisici all'uso, in collaborazione con le note organizzazioni internazionali quali ISO e IEC.

E' importante sottolineare che in questi rapporti si parla di accessibilità: con tale termine ci si riferisce all'usabilità di un sistema digitale (computer) e all'accessibilità delle pagine di navigazione in Internet per tutti gli utilizzatori. Vengono considerati diversi tipi di abilità limitate: impedimenti di vista o di udito, disabilità cognitive, deficit motori ed altri impedimenti connessi all'età.

Le innovazioni tecnologiche, come è stato esposto in precedenza, hanno avuto in questi ultimi anni un continuo miglioramento nei contenuti e nei prodotti e una diffusione in crescita. Per questi motivi, ed in particolare con l'utilizzo della banda larga, la Commissione Europea si è impegnata ad approvare recentemente un nuovo piano di azione: E-europe 2005. In esso si evidenzia una sostanziale differenza: si passa dall'obiettivo dell'accesso fisico alle tecnologie (che nel cap. 1 è stato indicato come *material access*) all'obiettivo di inclusione sociale dei gruppi più svantaggiati, come requisito per l'accesso alla società dell'informazione.

La "partecipazione digitale" è una delle problematiche orizzontali comuni a tutte le aree tematiche del piano di azione eEurope 2005³⁴.

Altri obiettivi sono la definizione di norme comunitarie in materia di accesso alla rete, di orientamenti sull'iniziativa di accessibilità al Web (WAI) e particolare atten-

³⁴Fonte:

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/einclusion/index.htm

zione deve essere attribuita all' incentivare l'accesso multiplatforma (computer, televisione digitale, telefonia mobile etc.) per migliorare l'accesso dei gruppi emarginati e delle regioni sfavorite.

L'accesso ad un supporto tecnologico quale è la banda larga è caratterizzato dalla possibilità di accesso permanente ad Internet e potrebbe rispondere all'obiettivo trasversale di accesso per tutti per lottare contro l'esclusione sociale, dovuta a esigenze particolari, un handicap, l'età o la malattia: *"eEurope 2005 carries out the ambitious objective of "achieving an Information Society for All", thus minimising the risk of "digital divide"*.

L'obiettivo di una vera inclusione nella società dell'informazione, richiede, secondo i commissari europei, un approccio demand-oriented, dove i bisogni di tutti i gruppi sociali vengono tenuti in considerazione, con particolare attenzione ai gruppi (quali le donne, gli anziani e i disabili) che sono a maggiore rischio di esclusione.

Le abilità d'uso delle ICTs devono quindi essere indirizzate attraverso iniziative di educazione e diffusione dell'alfabetizzazione digitale.

“Il nucleo della conoscenza è questo: se la possiedi, applicala; se non la possiedi, confessa la tua ignoranza.”
Confucio

4. ANALISI DELLO SCENARIO: RICERCA QUALITATIVA SU ANZIANI UTILIZZATORI

Il progetto di ricerca ha come finalità fondamentale quella di esplorare, attraverso un'indagine empirica, alcuni aspetti rilevanti del rapporto tra gli anziani e l'uso di Internet.

In questo capitolo viene descritta la prima fase della ricerca empirica che ha come macro-obiettivo quello di indagare il complesso rapporto tra gli anziani e le *Information & Communication Technologies* (ICTs).

Nelle discussioni relative al cosiddetto *digital divide*, ciò che ha stimolato l'interesse e su cui si è ritenuto importante soffermare lo studio è un gruppo sociale che risulta essere meno connesso e fruitore delle tecnologie digitali, ossia quello degli anziani.

La condizione anziana contemporanea è fortemente correlata con gli sviluppi della società e con le trasformazioni relative, non solo alle strutture e alle istituzioni, ma anche alle tipologie di comunicazioni che circolano tra gli individui. La creazione di un singolo pervasivo modello di anziani si è analizzato come sia impossibile da identificare e da descrivere poiché le variabili connesse sono numerose.

A fronte di ciò, si ritiene rilevante esaminare nel contesto locale se e come alcuni anziani siano in grado di interagire con le ICTs, quali soggetti decidano di rimanere spettatori passivi (o avversi) rispetto ai cambiamenti e ai nuovi strumenti e quali invece assumono o stanno assumendo un ruolo (pro)attivo.

L'ipotesi è che la descrizione del rapporto tra anziani e tecnologia sia complessa e che non si possa prescindere comunque da quelle problematiche analizzate quali livelli del digital divide, ossia relativi alle difficoltà di approccio fisico alle tecnologie (sia per barriere di costo, sia per barriere ergonomiche), ai diversi gradi di abilità e competenze d'uso (la cosiddetta alfabetizzazione digitale). Riguardo ad Internet, vi

sono altresì delle barriere legate non solo all'accettazione della "realtà virtuale", ma anche alla risposta di bisogno di un gruppo sociale che forse cerca, ma non trova nella panoramica dei siti italiani dei contenuti e degli in cui rispettarsi a pieno e trarre dei reali benefici.

Descrivere il cosiddetto *grey digital divide* è un obiettivo ambizioso, sia perché, come si è scritto precedentemente, è difficile dare una definizione precisa e circoscritta di chi siano oggi i soggetti anziani nelle società occidentali, sia perché esso va oltre alla constatazione numerica delle persone che fanno uso delle ICTs e quelle che non le utilizzano, ma riguarda anche gli atteggiamenti, le motivazioni e le capacità di utilizzo, che influenzano questi soggetti ad essere o meno *users*.

Come si è visto nei precedenti capitoli, alcune ricerche statunitensi hanno descritto la nozione di *silver surfer* come colui che beneficia delle diverse potenzialità offerte dalle tecnologie della comunicazione (Adler, 1996; White *et.al*, 1999). Tra i risultati della *survey* condotta nell'estate del 2004 dai ricercatori *Seniornet* sull'uso e gli interessi dei propri utenti, il maggior utilizzo di ICT si è rivelato indubbiamente essere quello dalla posta elettronica. A risultati simili è giunta la ricerca della *Pew Internet & American Social Life* (2004), nel cui report si legge che una volta che i *seniors* vanno online, sono entusiasti quanto i più giovani utenti. La Rete diviene per loro fonte di comunicazione e collegamento con i servizi alla salute e commerciali, con evidenti benefici per gli anziani, specialmente per chi vive da solo o a chi ha restrizioni di mobilità. Le ICTs offrono quindi opportunità sempre maggiori, nel bene o nel male, di sostituire l'accesso fisico con quello elettronico, spostando "bit invece che atomi" (Negroponte, 1995).

Sono ancora pochi gli studi che vanno oltre la semplice constatazione percentuale delle applicazioni tecnologiche utilizzate, per indagare in profondità la complessità della relazione degli anziani nei confronti della tecnologia. Per analizzare tale rapporto, Loges & Jung (2001, *cit.*) utilizzano il concetto multidimensionale di "*Internet connectedness*", che include tre dimensioni quali la storia e il contesto dell'uso del computer, gli scopi e l'intensità di utilizzo e la centralità di Internet nella propria vita.

Wolfenbarger, Gilly & Shau (2005) hanno invece considerato diversi fattori

che influenzano l'adozione e uso delle tecnologie: valori e tratti della personalità (come l'apertura al cambiamento e l'autoefficacia) che conducono a disposizioni positive o negative, le quali a loro volta influiscono sulla probabilità di adozione della tecnologia. Essi rilevano inoltre che i cosiddetti "helped adopters" sono più motivati rispetto agli altri senior.

L'analisi che segue, frutto di uno sforzo ermeneutico, verterà sui principali risultati della ricerca qualitativa e descrive il tema del rapporto tra gli anziani e le ICTs, evidenziando alcune ipotesi interpretative. Si sono evidenziate le dimensioni relative alla personalità e alla biografia degli anziani, come basi che portano ad un costrutto bipolare di atteggiamenti nei confronti delle tecnologie. L'adozione dei nuovi media avviene, stimolata da alcune motivazioni di iniziazione, seguendo diversi processi di apprendimento e permette ai agli anziani di percepire dei benefici, che sono ritenuti molto rilevanti per la continuità d'uso.

4.1 DOMANDE DI RICERCA E SOGGETTI PARTECIPANTI

Dopo un'analisi della letteratura e delle ricerche più recenti nazionali ed internazionali, si è svolta una prima parte di ricerca empirica esplorativa utilizzando una metodologia qualitativa, con l'assunto che essa sia la più idonea per comprendere le motivazioni di utilizzo dei media e i significati che le persone attribuiscono alla propria esperienza, che in questa sede si innesta nel rapporto tra soggetti anziani e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

In questa ricerca è stato chiesto agli intervistati di descrivere il loro rapporto con le ICTs, considerate secondo una prospettiva "olistica", ossia che comprende sia l'uso del Computer, sia gli strumenti offerti da Internet e dalla *mobile technology*.

Le tre principali domande di ricerca possono essere così formulate:

Q1: *Quale rapporto hanno gli anziani nei confronti delle tecnologie digitali della comunicazione, in termini di opinioni, atteggiamenti e di motivazioni all'uso?*

Q2: *Quale percorso di apprendimento all'uso gli anziani adottano? Quali abilità e competenze digitali dichiarano?*

Q3: Come si può descrivere il loro utilizzo delle ICTs? Quali sono gli usi specifici da parte dei senior?

L'approccio epistemologico utilizzato per lo svolgimento della ricerca è quello ermeneutico (Gadamer, 1972), con una prospettiva costruzionista (Berger & Luckmann, 1997).

E' stata adottata quindi una metodologia qualitativa alla quale si chiede di dare risposte differenti rispetto alla quantitativa: essa viene quindi utilizzata, come in questo caso, quando è necessario andare in profondità per cercare di comprendere i meccanismi in base ai quali hanno luogo gli eventi.

In questa ricerca diventa importante l'interpretazione logica, intuitiva la comprensione emotiva dei fenomeni, con la consapevolezza che i risultati che si ottengono non sono generalizzabili in quanto applicata su piccoli campioni, non rappresentativi della popolazione.

A questa prima fase di ricerca qualitativa farà seguito un'indagine su un campione più ampio di soggetti non solo con l'obiettivo di testare le ipotesi emerse, ma anche di utilizzare i risultati derivanti dai metodi qualitativi per interrogare quelli derivanti dai metodi quantitativi e viceversa. Ciò con l'obiettivo di combinare i due tipi di metodi considerandoli di pari importanza e di formare un quadro di analisi più articolato e ricco.

La prima ricerca empirica è stata realizzata attraverso 14 interviste in profondità condotte attraverso la posta elettronica, secondo il modello di Olivero & Lunt (2001; 2004), e altrettante 14 interviste qualitative semistrutturate, condotte faccia a faccia, per un totale di 28 partecipanti. I soggetti che hanno preso parte al progetto sono ICTs' users, ossia persone che utilizzano (chi saltuariamente, chi con accesso più frequente) le nuove tecnologie della comunicazione. Si è scelto di indagare quindi attori sociali che hanno già compiuto il processo di "addomesticamento" della tecnologia descritto da Silverstone & Hirsch (1992). Si è quindi seguito l'approccio costruttivista della tecnologia, secondo il quale ogni essere umano è una parte delle differenti reti socio-tecniche: è necessario però un processo di socializzazione o "inclusione" (Bijker, 1995). Quanto un soggetto è incluso nella rete tecnologica, esso pensa

completamente in linea con le interpretazioni della tecnologia costruite nella rete, se invece non vi è incluso ha delle interpretazioni divergente sulla tecnologia. Tuttavia gli anziani hanno iniziato ad utilizzare le ICTs, come ultimo gruppo che vi ha avuto accesso e ciò, secondo il suddetto approccio, può modificare la forma delle tecnologie. Non è infatti detto che essi utilizzino le ICTs con gli stessi scopi e allo stesso modo degli altri gruppi sociali o possono avere diverse necessità all'uso differenti.

A fronte degli obiettivi e delle premesse citate, la traccia di intervista è stata suddivisa in quattro macro-aree tematiche:

- area biografica (soprattutto indiziale);
- area dell'identità sociale: volta ad indagare come il soggetto si vede inserito nella società contemporanea, sul significato di essere anziano oggi e sui cambiamenti e le aspettative rispetto a questa fase della vita, sia a livello personale, sia caratterizzanti la generalità degli anziani;
- area del rapporto con le ICT, esplorando gli atteggiamenti degli anziani nei confronti delle nuove tecnologie, le motivazioni all'uso, i significati che essi attribuiscono ai loro peculiari utilizzi e indagando i benefici che i soggetti hanno percepito a miglioramento della qualità della vita, concentrandosi su alcune affordance offerte dalle ICT fisse e mobili che sono state considerate rilevanti sulla base dei precedenti studi condotti, soprattutto all'estero, dove il gruppo sociale degli anziani costituisce una lobby importante.
- area degli usi attuali, critiche e proposte di miglioramenti su aspetti di contenuti e funzioni dei nuovi media

I partecipanti alle interviste via email sono stati reclutati con un sampling online, pubblicando un *post* (messaggio) in due forum di discussione: www.anziani.it ; www.intrage.it - *le nuove età*. Tali siti sono stati scelti in quanto si evince che abbiano come target gli anziani navigatori della Rete. Il messaggio appeso nei forum online conteneva una breve descrizione della ricerca e l'invito di inviare un'email per chi avesse voluto partecipare all'indirizzo della ricercatrice.

Il reclutamento *off-line* è invece avvenuto, in linea con i metodi qualitativi,

senza la necessità di randomizzazione e rappresentatività, sfruttando la rete sociale di chi ha svolto la ricerca. Anche se è tutt'oggi materia di discussione la definizione di un'età in cui un soggetto "diventa" anziano, i partecipanti alla ricerca sono uomini e donne che utilizzano le ICTs e che vengono socialmente considerati anziani (si è preso come limite l'età superiore ai 55 anni). Sono tutti soggetti reclutati nel nord Italia e non c'è corrispondenza tra essi e le loro occupazioni.³⁵:

Di seguito una breve descrizione di coloro che hanno preso parte alla ricerca:

Metodo	Sesso	Età	Tempo
<i>E-mail repeated interview</i>	7 donne e 8 uomini	compresa fra i 55 e i 75 anni	Corrispondenza della durata media di due mesi per ogni soggetto, 6 e-mail ricevute in media
Interviste faccia a faccia	6 donne e 9 uomini	compresa fra i 60 e i 72 anni	Interviste effettuate dal 9 settembre 2005 al 31 ottobre 2005, durata media 40 min. c.ca

Nella conduzione delle interviste via posta elettronica sono stati presi in considerazione gli assunti ed i risultati empirici del modello dell'*email repeated interview* (Olivero & Lunt, 2004). La scelta di questo metodo è frutto di alcune riflessioni metodologiche sull'uso di Internet nel condurre una ricerca sociale, che sono esposte nel prossimo paragrafo.

4.2 LE INTERVISTE QUALITATIVE ATTRAVERSO LA POSTA ELETTRONICA: IL MODELLO DI RIFERIMENTO.

³⁵.Le professioni che i partecipanti alla ricerca hanno raccontato di avere esercitato durante la vita variano da attività domestiche di casalinga, ad attività tecniche, segretariali o impiegate in incarichi di maggiore responsabilità quali di dirigenza.

Le interviste qualitative vengono tradizionalmente svolte attraverso un'interazione diretta, faccia a faccia con il proprio interlocutore. All'inizio facendo uso di penna e taccuino, poi la tecnologia ha iniziato a fare il suo ingresso nella ricerca sociale. Forse il primo uso della tecnologia nella ricerca è stato l'utilizzo dei registratori (portatili), permesso grazie alla diffusione di questi strumenti e delle relative competenze d'uso, nonché dell'abbassamento dei loro costi. Le conseguenze dell'adozione dei *recorder* come ausilio alla ricerca sono state molto importanti: ai ricercatori era evitato lo sforzo di dover prendere appunti ed in tal modo potevano concentrarsi completamente sull'interazione, i dati registrati potevano poi essere riascoltati e trascritti in un altro momento (e da un'altra persona) e si sono iniziate a svolgere analisi sulle verbalizzazioni e sul linguaggio molto più accurate.

Nella società attuale, lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie della comunicazione, ha offerto agli studiosi sia nuovi strumenti per raccogliere i dati empirici, sia nuovi "ambienti" da studiare. Usando le parole di Dezin & Lincon (1994): "*if new tools have invented, or pieced together, then researcher will do this*".

L'interazione mediata è una forma di relazione che richiede l'utilizzazione di un mezzo tecnico (dal telefono al computer), che consente la trasmissione di informazioni o di contenuti simbolici tra persone lontane nello spazio, nel tempo, o in entrambe le dimensioni (Thompson, 1998).

A differenza dell'interazione faccia a faccia coloro che vi partecipano non condividono lo stesso sistema di riferimento-spazio temporale e ciò che dunque devono fare è decidere quante informazioni sul contesto sia opportuno inserire nello scambio. Inoltre, l'interazione mediata limita la serie di indizi simbolici che i partecipanti hanno a disposizione quando si trovano compresenti, anche se ne offre degli altri. Per interpretare i messaggi trasmessi, gli individui devono quindi ricorrere in misura maggiore alle risorse in loro possesso (Thompson, 1998)

Un computer connesso alla rete Internet permette di comunicare, rispetto ai media analogici, in modo più economico (soprattutto a seguito della diffusione delle infrastrutture di fibra ottica) e multimediale (ossia non solo utilizzando il testo, ma anche voce, suono, video e immagini).

Non è stata unicamente la diffusione di Internet a causare il mutamento socio-

culturale, accelerato e imprevedibile, degli ultimi anni, tuttavia le interdipendenze tra questo nuovo medium e il cambiamento sociale e culturale sono rilevanti. Tutti gli strumenti di comunicazione, ed Internet in particolare, rivoluzionando il mezzo con cui si comunica e quindi influenzandone il contenuto (senza giungere al *determinismo tecnologico* di McLuhan (1967) per cui il “medium è il messaggio”), possono essere considerati fra le determinanti principali del cambiamento socio-culturale.

La tecnologia è parte integrante, ed oggi centrale, dell’insieme degli ausili fisici e simbolici attraverso cui gli esseri umani *oggettivizzano* il mondo modellandolo alle proprie necessità e ai propri bisogni di significazione (Di Fraia, 2004).

Da quando la rete Internet è “uscita” dai laboratori di ricerca per diventare potenzialmente accessibile a tutti, è stata oggetto di un’intensa attività di ricerca. La riflessione metodologica ha a lungo dibattuto sulla legittimità della trasposizione di categorie concettuali e metodi di indagine dall’interazione faccia a faccia a quella della comunicazione *online*.

Fare ricerca significa cercare un accesso e delle chiavi di lettura per comprendere l’infinita rete degli eventi e dei relativi significati che gli individui si scambiano ed entro cui ricostruiscono il senso della loro esperienza. Un’attività complessa che ha tuttavia come pre-condizione quella di entrare in contatto e di avere uno scambio comunicativo con gli attori sociali, partecipanti alla ricerca, almeno in fase di rilevanza.

L’ipotesi metodologica di questa ricerca è quella che gli strumenti comunicativi offerti da Internet, se opportunamente utilizzati, possono essere utilizzati per condurre ricerche sociali in una società in cui questo medium sta diventando estremamente pervasivo.

Rispetto agli altri servizi interattivi offerti dalla rete, la posta elettronica si è affermata negli ultimi vent’anni fino a diventare il *medium* di comunicazione online più diffuso. Sebbene si tratti dell’invio di lettere scritte scambiate tra i diversi utenti internet, nell’e-mail si riscontrano tutte le caratteristiche dei nuovi media che, secondo Riva (2004) sono quelle relative alla digitalizzazione, modularità, interattività e variabilità. Il linguaggio utilizzato quindi non è quello della lettera scritta, ma si sviluppa in forma ibrida, con elementi e terminologie tipici della comunicazione orale.

La mancanza di indizi non verbali e di contesto è stata al centro di molte ricerche empiriche condotte per studiare la comunicazione mediata dal computer, che avevano evidenziato gli effetti di “equalizzazione” di status e di ruolo dei soggetti, ritenendo che in Rete ci fossero ridotte tracce di categorizzazione sociale, che rendevano la comunicazione mediata intrinsecamente democratica, ma incline a fenomeni di *flaming* (cf. *Reduced Social Cues* (RSC) - Sproull & Kiesler, 1986; “*Equalization Phenomenon*” - Dubrovsky, Kiesler, Sethna, 1991).

Gli studi più recenti hanno rilevato che la mediazione elettronica permetterebbe l’anonimità, favorendo una mancanza di inibizione nelle relazioni, e che le persone comunicano verbalmente i diversi attributi della propria persona, a volte anche senza rendersene conto (Walther, 1996; Mann & Stewart, 2000).

La *Computer Mediated Communication* secondo Riva & Galimberti (2001) è più “rarefatta” rispetto alla comunicazione *Face-to-Face*, ma ciò non significa che essa sia più semplice, in quanto possiede un proprio stile comunicativo.

Olivero & Lunt (2001; 2004) hanno sfatato alcune assunzioni sugli effetti di anonimità, basati sulla teoria dell’informazione, in particolare quelle sull’assenza dell’effetto intervistatore. Secondo alcuni studiosi un metodo di intervista online dovrebbe eludere i *bias* stimolati dalla presenza visiva del ricercatore, dotato di caratteristiche fisiche dalle quali, come abbiamo visto, dipende un *rapporto secondario* come quello dell’intervista (Mann & Stewart, 2002; Selwyn & Robson, 1998).

I due ricercatori hanno invece mostrato come nell’*email repeated interviews* l’effetto è inevitabile, in quanto all’intervistatore vengono fatte specifiche attribuzioni da parte dei partecipanti, sulla base del linguaggio utilizzato e delle informazioni che il ricercatore lascia trasparire di sé.

Se da una parte la mancanza di comunicazione non verbale riduce il materiale che normalmente permette di interpretare le verbalizzazioni, è importante notare che il senso di protezione, risultante dell’anonimità fisica, aumenta la volontà di rilasciare informazioni e di approfondire quanto si sta affermando (Olivero & Lunt, 2001; 2004).

La mancanza della compresenza fisica del ricercatore rende però necessario un impegno nel coinvolgere intervistato nell’interazione, per evitare che esso la abban-

doni: è importante quindi instaurare un clima empatico e di gratificazione. La relazione tra intervistatore ed intervistato si basa, così come è opportuno nelle interviste faccia a faccia, sulla generazione di fiducia e sulla partecipazione dei soggetti. Il modello propone quindi di utilizzare l'approccio *femminista* alla ricerca sociale, secondo il quale necessaria una relazione potenzialmente lunga e profonda, che stimola un genuina apertura e racconto di sé, creando un coinvolgimento emozionale (Olivero & Lunt, 2004). Questo approccio, secondo gli autori, è importante anche come strategia per evitare le resistenze degli intervistati e i fenomeni di presentazioni del sé, come quelli descritti dai teorici dei *Social Identity De-individuation Effects* (secondo cui se il contesto di intervista coinvolge gli attori come singoli, l'identità *personale* ha rilevanza, altrimenti prevale l'identità *sociale*, che spinge gli attori a conformarsi a norme e standard del proprio gruppo di riferimento).

Così, se il senso di anonimità visuale fa sì che la CMC incoraggi i partecipanti a parlare di sé ed a rivelare informazioni personali, le asimmetrie di potere, legate alle differenze di *status* nel rapporto intervistatore-soggetto (effetto intervistatore), possono rappresentare una barriera. Solo uno stile orientato a minimizzare le asimmetrie, attraverso un linguaggio (anche paralinguistico) che tenti di ridurre gli indizi di disegualianza e che rinforzi il senso di partecipazione, può ridurre questo limite (Olivero & Lunt, 2004).

L'intervista online è prevalentemente testuale e, usando le parole di Paccagnella (2000), "l'interazione in rete è costituita esclusivamente di atti comunicativi: esiste e viene riconosciuto solo colui che comunica". Per questo è di rilevanza esplicitare, nelle email inviate, l'importanza dei contributi degli intervistati ed incrementare la salienza dell'identità personale (*versus* quella di appartenenza ad un gruppo). Un esempio, da un'email inviata nella presente ricerca ad un anziano partecipante:

ER: <Carissimo Miro, che dice di voler fare "mille cose e poi, come me, finisce con farne quasi nessuna...."al contrario di quanto pensi ti devo ringraziare per la tua risposta, per me sei stato utilissimo!! Perché hai espresso un punto di vista che per me è molto interessante...>

Gli studiosi hanno anche osservato come questo metodo stimoli la riflessività: nella comunicazione asincrona attraverso lo scambio di email c'è la possibilità di ri-

leggere quello che si è scritto, sia prima dell'invio, sia dopo averlo inviato (inviando eventualmente un messaggio di rettifica in caso di errori nel contenuto).

La possibilità di riflettere sui propri scritti aumenta la consapevolezza di sé (Olivero & Lunt, 2004): emblematica è questa affermazione di un'intervistata:

Anna: <Rileggendo quest'intervista mi ha fatto riflettere sulle motivazioni che mi hanno spinto ad interessarmi di Internet, pensavo di averlo fatto per semplice curiosità, invece mi sono resa conto che alla fine è stato anche per sentirmi ancora attiva ed al passo con i tempi...>

La natura asincrona di questo strumento fa in modo che i significati siano co-costruiti e quindi risultanti dal processo di interpretazione tra testo e lettori. Secondo questo modello, gli intervistatori e i soggetti intervistati possono essere considerati al tempo stesso come lettori e scrittori del testo, inserendosi quindi nel cosiddetto *circolo ermeneutico* della filosofia di Gadamer (1972).

La letteratura esistente sulle interviste via email descrive inoltre le diverse peculiarità dell'uso di questo strumento di comunicazione asincrona in rete per fare ricerca.

Alcuni studiosi hanno descritto i diversi *benefits*, correlati soprattutto alle caratteristiche proprie di Internet, come medium che permette di superare i limiti spazio-temporali: svolgere interviste online permetterebbe l'accesso a campioni vasti e "globali", superando limitazioni eventualmente legate a luoghi pericolosi o remoti, nonché i disagi e i costi di viaggio (Selwyn & Robson, 1998; Bampton & Cowton, 2002). Altri vantaggi chiave sono relativi alla possibilità di non dover trascrivere le verbalizzazioni, un'attività che è spesso *time-consuming* e fonte di errori (Selwyn & Robson, 1998; Olivero & Lunt, 2001) e al risparmio dei costi di ricerca, che risulta rilevante dato che la tecnica di intervista qualitativa è notoriamente onerosa (Di Fraia 2004; Bampton & Cowton, 2002).

Il rapporto di intervista, che avviene attraverso lo scambio epistolare grazie ad un computer connesso a Internet, rende questo metodo meno intrusivo dell'intervista *Face-to-Face*; questo potrebbe agevolare il disagio di partecipanti timidi, che possono sentirsi protetti dallo schermo e provare meno imbarazzo grazie all'assenza fisica dello sguardo dell'intervistatore (Bampton & Cowton, 2002). Alcuni vantaggi sono

legati all'asincronicità dello strumento della posta elettronica: gli intervistati possono, infatti, non rispondere immediatamente a ciò che viene loro posto, ma farlo quando hanno la volontà e la possibilità (Selwyn & Robson, 1998).

Il limiti principali di questo metodo sono connessi al medium attraverso il quale si svolgono le interazioni: il loro essere "mediate" ridefinisce la logica dell'intervista tradizionale, che si genera invece attraverso un'interazione fisica diretta e situata in un contesto. Manca la cosiddetta comunicazione "tacita" (Selwyn & Robson, 1998) e secondo Bampton & Cowton (2002) nelle interviste per e-mail i registri comunicativi e la *larghezza di banda*³⁶ sono severamente ridotti, nonostante l'utilizzo degli *emoticons*³⁷ (che non sempre sanano gli errori di interpretazione delle asserzioni dei partecipanti). Dato che l'interazione online non avviene in assenza di norme sociali e comunicative, un altro limite è connesso alla necessità che gli intervistati conoscano la *netiquette* e il "linguaggio elettronico" che consiste in ripetizioni, abbreviazioni, descrizioni dei suoni (es. *hehehehe* per la risata) (Mann & Stewart, 2002; Olivero & Lunt, 2001).

Un tecnica di intervista che utilizza un artefatto tecnologico, non può altresì prescindere dai limiti ad esso connessi: le email si possono cancellare non solo per errori umani, ma anche del sistema, il computer o la rete potrebbero non funzionare durante il periodo nel quale si stanno svolgendo le interviste ecc. E' da considerare inoltre la ridondanza di informazioni di cui i soggetti sono destinatari nella società dell'informazione, che può condurre ad ignorare le email ricevute.

Holge-Hazelton (2002) ha applicato il metodo delle *free association interview* usando le email, constatando come l'assenza di fisicità, non significhi anche assenza di verità. In un'intervista in cui è dato ampio spazio al racconto, la studiosa ha riscontrato una mancanza di inibizione nella relazione, nella quale le persone si de-

³⁶ *Bandwidth* è stata definita come "il volume delle informazioni per unità di tempo che un computer, una persona o un medium può veicolare" (Raymond, in Kollock & Smith, 1996)

³⁷ Le *smileys* o *emoticons* sono combinazioni di segni di interpunzione usati per esprimere lo stato d'animo di chi scrive (ad esempio ☺ per la felicità), comando in modo intenzionale la mancanza di alcuni codici non verbali (che non sempre sono intenzionali o controllati dal soggetto) presenti nella comunicazione faccia a faccia.

scrivono a volte con dettaglio e allegando anche delle foto. Il problema delle cosiddette identità fittizie, ossia che la persona che abbia risposto sia realmente quella che noi supponiamo era un limite anche delle interviste per posta tradizionale (Bampton & Cowton, 2002). E' consigliabile di inviare le domande una alla volta piuttosto che mandare le diverse domande tutte in una sola email, in modo che le *"issue and emerging themes can be followed up in successive interview episodes"* (Bampton & Cowton, 2002).

Le interviste via email, a causa della loro asincronicità, hanno un genere una durata maggiore come arco temporale di svolgimento, ma il loro essere suddivise per "episodi", da possibilità di svolgere più interviste contemporaneamente.

A fronte dei limiti citati, questa "forma" di intervista qualitativa non è sempre la più adatta agli obiettivi di ricerca; può tuttavia costituire un valido metodo complementare. L'interesse accademico non è stato ad oggi molto forte: maggiore è invece l'utilizzo da parte degli istituti di ricerca o per le ricerche di mercato.

4.2.1 RIFLESSIONI SUL METODO: TECNOLOGIA, METODOLOGIA E SOCIETÀ.

Baym (1995) ha identificato diversi fattori critici che possono generalmente influenzare la Computer Mediated-Communication e quindi la ricerca effettuata attraverso i nuovi media. Prendendo spunto da alcuni di essi e partendo dalle riflessioni metodologiche effettuate sull'*email repeated interview* (Olivero & Lunt, 2004), è importante sottolineare alcuni punti chiave che si sono riscontrati importanti nel confronto tra le due "forme" di intervista (Risi E., Olivero N., 2005): l'importanza delle cosiddetta *alfabetizzazione informatica*, necessaria per interagire in un ambiente digitale, il ruolo della meta-comunicazione attraverso le *emoticons* e le descrizioni del contesto, la reciprocità di *self-disclosure* tra intervistato e intervistatore per creare effetti di spontaneità nelle risposte.

Innanzitutto si deve ricordare la rilevanza dell'influenza delle competenze tecnologiche dei soggetti (cfr. Digital literacy, cit. nel cap. 1). Un limite rilevato nelle ricerche è quello per cui le indagini online, escludono i campioni di soggetti non utilizzatori in termini di età, reddito, razza, genere (Selwyn & Robson, 1998). Questo tema è legato alla più ampia e discussa tematica del *digital divide*.

Baym (1995) ha notato che le esperienze tecnologiche sono cruciali per il successo della CMC e che sono necessarie delle *skills* da parte sia degli intervistatori, sia degli intervistati. Anche per quegli studi che richiedono basso livello di abilità tecnologiche può sorprendere come esse possano variare tra i partecipanti. Smith-Stoner & Weber (2000, in Mann & Stewart, 2002) notano che alcuni non sanno come fare nemmeno l'operazione di "copia-incolla".

Il campione intervistato attraverso le email per questa ricerca è costituito da un gruppo di soggetti appartenenti ad gruppo sociale che generalmente fa parte dei cosiddetti *unconnected*: gli anziani. E' stato quindi molto importante reclutare gli anziani utilizzatori al fine di comprendere le motivazioni e gli atteggiamenti che li hanno portati ad adottare le ICTs nella loro vita quotidiana.

L'*email repeated interview* può essere quindi un valido metodo sia per gli studi che indagano sui rapporti dei soggetti con i nuovi media, in termini di percezioni, at-

teggiamenti e tipologie d'uso, sia per quelli sul *digital divide* che indagano sulle esperienze di superamento del divario digitale (come in questo caso), dato che richiede campioni qualitativi e quindi non eccessivamente numerosi.

A fronte della complessità del *digital divide* nella società attuale, si possono proporre due opzioni nel reclutamento dei soggetti per le interviste qualitative via email, che prendano in considerazione la diversità di competenze tecnologiche (Risi E., & Olivero N., 2005). La prima può essere quella di tenerne conto in sede di campionamento e costruire quindi un gruppo di soggetti con peculiari abilità d'uso (ad esempio: persone che utilizzino Internet da almeno un anno e che sappiano usare questo o quello strumento). La seconda consiste nell'intervistare un gruppo di soggetti eterogeneo come livello di skills tecnologiche e di indagare a fondo le competenze durante l'interazione, tenendone poi conto in sede di analisi dei dati.

L'evidenza delle diverse abilità d'uso si è riscontrata, nelle interviste da noi condotte, tanto come affermazione diretta dalla numerosità delle funzionalità tecnologiche utilizzate, quanto nella ricchezza delle descrizioni sugli strumenti usati e dalla competenza e proprietà del linguaggio nelle descrizioni stesse.

Un secondo punto chiave su cui riflettere è quello del ruolo della metacomunicazione attraverso le *emoticons* e le descrizioni del contesto; Goffman (1969) ha studiato in che modo la dimensione sociale influenza la comunicazione, che è appunto una situazione sociale, spiegando che esistono delle regole che organizzano gli scambi comunicativi, le quali dipendono, a loro volta, dal *frame*, ossia dal contesto di riferimento.

Le comunicazioni in Internet sono comunque situate, ma in modo diverso rispetto ad un *setting offline*: nell'intervista "tradizionale" condividiamo lo stesso contesto fisico, in quella online no. Nell'interazione con il computer c'è la concretezza dello spazio quotidiano di casa, contrapposto alla virtualità dello spazio comunicativo e alla mancanza confini della rete. Tuttavia, secondo Goffman (1969) l'agire dell'uomo è legato al modo in cui percepisce lo spazio: per questo è importante rilevare che anche le conversazioni in Rete avvengono all'interno di una cornice, di un *frame*, che è dato sia dal sito Internet e dal software che si sta utilizzando, sia dal livello di metacomunicazione possibile e dalle descrizioni del contesto *offline* di inte-

razione. La conoscenza e l'uso dei simboli del "linguaggio elettronico" non sempre possono essere dati per scontati e possono altresì essere (come ha notato Baym, 1995) l'espressione di subculture in cui sono diffuse pratiche di *slang*, come ad esempio nei *teenagers*. Nelle nostre interviste abbiamo notato che solo quegli anziani che hanno buone competenze tecnologiche ed un *vissuto online* consolidato sono in grado di utilizzare segni iconici metacomunicativi; la necessità della consapevolezza nell'uso delle *emoticons* fa in modo che esse siano utilizzate solo da chi è a conoscenza dei significanti e dei significati legati a questi simboli.

Nei dati della ricerca svolta, le descrizioni del contesto sono "naturali" e "inconsapevoli" nel costruire un discorso mediato: il racconto dei soggetti si collega spesso all'*hic et nunc* del momento di composizione dell'email. Gli intervistati usano queste descrizioni anche come motivazione del "perché si sta scrivendo questa cosa in questo modo" ed alcuni di loro hanno necessità di spiegare il vuoto temporale (quando presente) tra una email e l'altra, quasi a voler dare alla frammentarietà, conaturata di uno strumento asincrono, una sorta di soluzione di continuità (Risi E., Olivero N., 2005). Emblematico è:

Giovanni: < Sono tornato da poco dalle vacanze al sud con mia moglie, e ho trovato la tua email e ti rispondo! I miei nipoti sono partiti da poco ed io mi rimetto al pc, scrivo ai miei amici sparsi un pò dovunque, leggo tutta la posta che nel frattempo si è accumulata nella mia casella di posta, curo i miei interessi, la pensione ed altro...>

Olivero & Lunt (2001) hanno sottolineato la mancanza di spontaneità, correlata ad un *medium* asincrono, e le difficoltà connesse alla mancanza di controllo sulla partecipazione degli intervistati. Una scarsa spontaneità è stata rilevata anche da Bampton & Cowton (2002) che tuttavia affermano che "comunque una risposta ben articolata e riflessiva, non né necessariamente è meno valida di una spontanea". Le studiose hanno però notato dei refusi e degli errori nelle email, che possono essere invece indici di una scrittura non artificiosa.

Anche nelle interviste condotte per la presente ricerca è stato possibile riscontrare come lo stile di scrittura oscilla tra due apodi che possiamo denominare di "scrittura pensata", quando gli intervistati mostrano di curare il linguaggio e i termi-

ni, dichiarando a volte di aver riletto le proprie risposte, *versus* una “scrittura di getto”, che presenta poca cura nella punteggiatura e numerosi errori di battitura (Risi E., Olivero N., 2005). Come suggerito dal modello utilizzato, per aumentare la sincerità e la qualità delle dichiarazioni dei soggetti, si è cercato di mantenere uno stile di ricerca orientato alla costruzione di un rapporto gratificante, soprattutto perché (a differenza di Olivero & Lunt, 2004) questo ha costituito l’unico incentivo in assenza di un rimborso monetario.

Nella logica dello scambio, in ogni email non sono mancati i ringraziamenti per i contributi dei soggetti ed è stato utilizzato uno stile che creasse empatia. Una volta che conclusesi delle interviste è stato prodotto un documento con alcune affermazioni interessanti espresse dai soggetti ed è stato inviato ai partecipanti, in modo da “condividere” i risultati. Si è quindi costruita una relazione basata su un *mutual self disclosure*, soprattutto nei confronti di quei partecipanti restii a parlare di sé: come strategia per stimolare il racconto e creare un clima di fiducia si è cercata una sorta di reciprocità nello scambio di indizi personali (anche in Mann & Stewart, 2002).

E’ importante notare come una parte dei partecipanti ha avuto il bisogno di un altro “vivo” e reale per aprirsi (chiedendo esplicitamente all’intervistatrice di parlare di sé, dire la propria opinione a riguardo ecc.), mentre altri si sono espressi con libertà e naturalezza, a prescindere dalla certezza che in un nodo della Rete qualcuno leggesse le proprie risposte. Alcuni rispondenti hanno quindi composto, sin dai primi scambi di email, lunghe e dettagliate storie, altri hanno invece avuto bisogno di più tempo per condividere le proprie esperienze.

In un paio di interazioni *online* è stato anche necessario ristabilire la “giusta” distanza (attraverso l’invio di un’email con uno stile più formale) con quegli intervistati, che si sono dilungati in numerosi particolari estranei all’oggetto della ricerca, cercando di instaurare un clima amicale e manifestando un bisogno di ascolto, peculiare forse della propria condizione di anziani.

4.3 L’ANALISI DELLE INTERVISTE.

A fronte della molteplicità e varietà delle verbalizzazioni di cui è costituito il corpus di interviste si è deciso di utilizzare l'approccio della *Grounded Theory* (1967), secondo il quale è impossibile tradurre un fenomeno sociale nel linguaggio delle variabili senza perdere quella complessità concettuale che invece è caratteristica del discorso sociologico e per questo adotta una metodologia che tende a produrre direttamente la teorizzazione a partire dalla rilevazione, dal continuo confronto e dalla categorizzazione dei dati empirici

Si è seguita la struttura di analisi dei dati proposta da Strauss & Corbin (1990), partendo quindi da una rilettura del corpus dei materiali narrativi raccolti al fine di individuare delle *conceptual labels*: “*naming and categorizing of phenomena through close examination data*”.

Questa attività consiste nel comparare le diverse espressioni e raggruppare sotto il medesimo concetto le descrizioni simili o a questo afferenti. I *conceptual labels* sviluppati sono elencati nella Tabella n.1 e corredati da esempi tratti dalle dichiarazioni dei soggetti intervistati.

<i>Conceptual labels</i>	Esempi:
1. Tecnofobia e atteggiamento negativo	“ <i>attaccatura al passato</i> ”, “ <i>senso di avversione</i> ”, “ <i>paura di usare il computer</i> ”, “ <i>un rifiuto mentale</i> ”, “ <i>la tecnologia complica le cose</i> ”, “ <i>un retaggio del passato</i> ”...
2. Diverso percorso di vita delle persone	“ <i>è meglio partire dal fare e non dal pensare</i> ”, “ <i>ho iniziato in università quando appaiono i primi computer</i> ”, “ <i>le novità non hanno mai spaventato</i> ”, “ <i>l’inizio è stato con Dos in azienda col passaggio dall’analogico a digitale</i> ”...
3. Bassa capacità di utilizzo	“ <i>riconosco di essere inadeguato</i> ”, “ <i>ne fanno uso limitato come macchina da scrivere e per fare grafici e tabelle</i> ”, “ <i>sono comunque un principiante</i> ”, “ <i>pensavo ci volessero più anni invece c’è stata una conversione troppo veloce</i> ”...
4. Motivazioni che spingono al non utilizzo /	“ <i>agli anziani non piace che sia tutto pubblico</i> ”, “ <i>le generazioni più vecchie sono più spinte a voler pensare e</i>

utilizzo molto limitato	<i>capire</i> ", "anziani non hanno pazienza per capire", "c'è troppo sesso in Internet", "sfiducia nei pagamenti", "è comunque un costo", "non c'è chi te lo spiega", "libretti di istruzione difficili", "non c'è interesse"...
5. Atteggiamento positivo e apertura mentale al nuovo	"mentalità aperta", "sono una persona curiosa", "un cervello attivo", "avere degli interessi per qualcosa", "è cibo per la mente", "atteggiamento positivo nei confronti degli sviluppi tecnologici", "sono affascinato dalla tecnica"...
6. Importanza dei figli e nipoti	"avere figli (grandi) in casa", "in contatto con i giovani", "sono amico e compagno dei nipoti", "alcuni figli ti insegnano altri non riescono o non possono farlo"...
7. Motivazioni che spingono ad approcciarsi alle ICT e a continuare a usarle	"deve essere di interesse", "essere al passo con i tempi", "avere qualcosa di nuovo da imparare", "per necessità", "se non serve si evita di imparare", "una necessità per scrivere", "per avere compagnia", "tenere desti gli interessi", "poter colloquiare e uscire da isolamento", "sono stato costretto al lavoro", "servono delle motivazioni" ...
8. Superamento delle difficoltà iniziali e importanza dell' uso quotidiano	"c'è il superamento della paura iniziale", "si comincia a provare da soli senza nessuno vicino", "è necessario entrare nel meccanismo", "diventa importante l'abitudine", "ho sentito il bisogno di usarlo dopo"...
9. Peculiare uso del telefono cellulare	"il cellulare lo uso come campanello d'allarme" "per chiamare quando serve", "ho trovato poca difficoltà d'uso del cellulare", "c'è stato comunque un salto per capire ad esempio il pin del cellulare", "inizialmente lo utilizzavo raramente ma adesso sempre di più", "è difficile mandare i messaggi, per chi ha problemi di vista", "i tasti sono troppo piccoli", "ho iniziato a scambiare gli sms soprattutto con i giovani"...
10. Benefits evidenziati come	"diminuisce un sacco il lavoro", "posso rimanere aggiornata", "è comodissimo nella contabilità", "evito le

<p>miglioramento della qualità della vita</p>	<p><i>code agli sportelli”, “rompe la solitudine”, “con Internet ho rispolverato me stessa”, “è diventato il mio hobby”, “ho fatto nuove amicizie”, “mi tiene legato alla mia esistenza”...</i></p>
<p>11. Come gli anziani hanno imparato ad utilizzare le ICT</p>	<p><i>“ho seguito un corso di informatica UTE”, “c’erano i corsi CE per inserirsi nel mondo del lavoro”, “ho iniziato a chiedere in giro a chi lo sa usare”, “si impara chiedendo e leggendo”, “ho imparato da solo facendo le nottate per entrarci dentro”, “con l’intuizione”...</i></p>
<p>12. Uso dei software più comuni o programmi aziendali</p>	<p><i>“usavo in azienda i programmi di contabilità”; “meglio della macchina da scrivere perché almeno potevi sbagliare e cancellare”, “essenzialmente usavo Word, Multiplan e Chart, poi rimpiazzati da Excel”, “per compilare degli elenchi e per videoscrittura”...</i></p>
<p>13. Utilizzo diffuso della posta elettronica</p>	<p><i>“l’unico modo per avere una corrispondenza con mia figlia all’estero”, “scambio delle email con le amiche”, “ho inviato delle email come prova se ero capace”, “uso la posta soprattutto per invio dei documenti per lavoro”, “invio i cataloghi virtuali per email”, “scambio le email soprattutto con le conoscenze virtuali”</i></p>
<p>14. Frequentazione di Forum, Chat, Newsgroup</p>	<p><i>“è bello per conoscere gli altri, altri costumi, scambiarsi consigli e ricette”, “sulle chat si possono fare amicizia con persone di tutte le età”, “sono un esperto del forum”...</i></p>
<p>15. Ricerca delle informazioni online</p>	<p><i>“per cercare un’informazione o il significato di una parola”, “uso spesso Google”, “guardo i siti del Comune o della Regione”, “uso soprattutto i motori di ricerca”, “guardo sul sito della Margherita per leggere le notizie”, “consulto soprattutto i siti di cultura...di libri, mostre, musei”, “guardo le previsioni del tempo”...</i></p>
<p>16. Uso di alcuni servizi elettronici permessi dalla Rete</p>	<p><i>“non ho mai usato queste possibilità”, “conosco che ci sono diverse cose che si possono fare in Internet ma non ho mai provato”, “ho fatto acquisti online solo per quegli oggetti per cui non è possibile raggiungere il punto</i></p>

	<i>vendita”, “uso l’e-commerce per l’acquisto di libri, biglietti per mezzi di trasporto, oggetti per la casa o giardino, vini...”, “utilizzo dei sistemi di home banking”, “adesso controllo la pensione online”, “per pagare l’ICI, il bollo dell’auto, la tassa Rai”</i>
--	---

Tabella n.1

Come secondo *step* di analisi, seguendo l’approccio di Strauss & Corbin (1990), abbiamo sviluppato delle categorie sulla base dei concetti sopra evidenziati, individuando le connessioni e facendo emergere quelle categorie che racchiudevano in sè diversi concetti: il processo di *axial coding*.

La Tabella n.2 mostra come dai concetti iniziali, attraverso alcune aggregazioni, abbiamo individuato dodici categorie. In particolare, il concetto di “tecnofobia” e di “atteggiamento positivo e apertura mentale al nuovo” sono stati considerati come proprietà agli apodi di un’unica categoria emergente: l’“atteggiamento verso le ICTs”. “Atteggiamento positivo e apertura mentale al nuovo” è il conceptual label che riassume tutte quelle espressioni che i soggetti hanno utilizzato per connotare un’opinione positiva nei confronti delle ICTs e una generale accettazione delle novità, in particolare quelle tecnologiche. Bisogna però sottolineare che alcuni dei soggetti intervistati hanno descritto una sorta di timore, che viene provato da essi o da altre persone della stessa generazione nel primo approccio con gli artefatti tecnologici. Questa percezione spesso si traduce in un atteggiamento, che da noi è stato espresso con il concetto di “tecnofobia e atteggiamento negativo”, che per molti anziani influisce sulla decisione di non adottare le tecnologie nella propria vita.

Durante le interviste gli anziani hanno fatto molti riferimenti alla propria storia di vita per spiegare il proprio rapporto con le ICT, per cui è stato costruita la categoria di “diverso percorso di vita delle persone” al quale si collegano i riferimenti relativi agli indizi biografici rilevanti.

La “bassa capacità di utilizzo” è la categoria che si è utilizzata per legare le diverse espressioni che si riferivano al basso grado di *skills* che alcuni degli anziani

intervistati hanno dichiarato e al senso di inadeguatezza provato davanti ad un ingresso e una diffusione di queste tecnologie tanto rapida e pervasiva.

I partecipanti hanno approfondito l'argomento dei coetanei, parenti o conoscenti anziani, che non hanno un rapporto positivo nei confronti degli artefatti tecnologici e che non ne fanno uso: gli intervistati hanno esposto una serie di fattori che stati collegati nel concetto di "Motivazioni che spingono al non utilizzo o utilizzo molto limitato". Le "motivazioni che spingono ad avvicinarsi alle ICTs e a continuare a usarle" comprendono invece tutti i fattori che sono stati fonte del comportamento di adozione dei nuovi media. I due concetti appena esposti sono stati considerati come afferenti ad una medesima categoria più generale relativa alle "motivazioni all'uso o non uso", in quanto rappresentano i gradi opposti della stessa.

Molti dei soggetti *users* tuttavia, hanno raccontato ed enfatizzato nel corso dell'intervista il passaggio da un inizio difficoltoso nel comprendere ed utilizzare la tecnologia, ad un uso che poi è diventato sempre più abitudinario e quindi automatico: da qui il concetto del "Superamento delle difficoltà iniziali e importanza dell'uso quotidiano". Prima di parlare degli utilizzi del computer e dell'accesso alla Rete, gli intervistati hanno raccontato come hanno appreso ad interagire con un artefatto tecnologico come il personal computer, se da autodidatti, con l'aiuto di qualcuno, con un corso o in altra maniera: le diverse modalità di apprendimento si possono leggere sotto il conceptual label di "come gli anziani hanno imparato ad utilizzare le ICT". Due concetti molto legati tra loro e quindi considerati parte dello "Sviluppo dell'apprendimento nell'uso delle ICT", sono stati fusi nella stessa categoria perchè parti del medesimo processo di apprendimento necessario a fare entrare la tecnologia nella propria vita.

La maggior parte degli intervistati hanno raccontato di come la presenza dei familiari più giovani sia stata molto rilevante nello sviluppo del rapporto con i nuovi media: abbiamo quindi creato il concetto di "importanza dei figli e nipoti".

Soprattutto quei soggetti che hanno cominciato ad interagire con il computer durante gli ultimi anni della vita lavorativa (e nel nostro campione sono la maggior parte), citano l'apprendimento (a volte difficoltoso) di alcuni software di gestione o del foglio di calcolo, poi diffuso come excel, e l'uso degli stessi, enfatizzando quindi

il primo approccio con uno strumento digitale che permetteva l'uso di funzioni prima sconosciute, che noi abbiamo aggregato nella categoria di "Uso dei software più comuni o programmi aziendali". L'avvento del concetto di rete, prima come reti Intranet nelle aziende e poi come rete Internet globale, ha permesso ai soggetti intervistati di utilizzare le molteplici funzionalità comunicative che essa offre. Lo strumento sicuramente più citato è quello della posta elettronica ("Utilizzo diffuso della posta elettronica"), anche se gli utilizzi sono differenti. Altri strumenti di comunicazione mediata dal computer costituiscono l'altro utilizzo citato soprattutto dagli intervistati e da qui il concetto di "Frequentazione di Forum, Chat, Newsgroup". Mentre le tipologie d'uso della Rete relative alla ricerca di informazioni o all'uso dei servizi via Web sono stati lasciati *splittati*, si è invece creata la categoria "*Computer-Mediated Communication*" per comprendere questi due *conceptual labels* relativi agli utilizzi di strumenti di comunicazione sincrona e asincrona.

Tutte le dichiarazioni collegate alla categoria di "Ricerca di informazioni online" riguardano l'uso della rete a scopo informativo, sia come utilizzo dei motori di ricerca, sia come consultazione dei diversi siti informativi (soprattutto istituzionali o definiti dagli intervistato di "cultura"), di rassegne stampa o di qualche quotidiano online.

Abbiamo quindi creato la categoria di "Uso dei servizi elettronici permessi dalla rete" che comprende gli utilizzi, citati da alcuni soggetti, di diverse opportunità offerte da Internet come l'*e-commerce*, l'*home banking*, la telemedicina ecc.

I diversi e caratteristici usi del telefono mobile che i soggetti hanno spiegato sono stati collegati alla categoria di "Peculiare uso del telefono cellulare".

Quando l'anziano supera le problematiche di accesso alle ICTs e ne fa uso, esso può sperimentarne diversi benefici: ognuno degli intervistati ne ha individuati alcuni che sono stati connessi alla categoria di "*Benefits* evidenziati a miglioramento della qualità della vita".

Dalle <i>Conceptual Labels</i>...	alle <i>Categories</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnofobia /atteggiamento negativo</i> • <i>Atteggiamento positivo e apertura mentale al nuovo</i> 	1. Atteggiamento verso le ICT
2. Diverso percorso di vita delle persone	
3. Bassa capacità di utilizzo	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Motivazioni che spingono al non utilizzo/ utilizzo molto limitato</i> • <i>Motivazioni che spingono ad avvicinarsi alle ICT e a continuare a usarle</i> 	4. Motivazioni all'uso o al non uso delle ICT
5. Importanza dei figli e nipoti <i>reti sociali</i>	
6. Peculiare uso del telefono cellulare	
7. <i>Benefits</i> a miglioramento della qualità della vita	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Superare le difficoltà dell'approccio iniziale e importanza del farlo divenire un uso quotidiano</i> • <i>Come gli anziani hanno imparato ad utilizzare le ICT</i> 	8. Sviluppo dell'apprendimento nell'uso delle ICT
9. Uso dei software più comuni o programmi aziendali (<i>Basic</i>)	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilizzo diffuso della posta elettronica</i> • <i>Frequentazione di Forum, Chat, Newsgroup</i> 	10. <i>Computer-Mediated Communication</i>
11. Ricerca di informazioni online	
12. Uso dei servizi elettronici permessi dalla Rete	

Tabella n. 2

Il processo successivo a questa fase è quello di *selective coding*: esso consiste nell'integrare e ridefinire le categorie con l'obiettivo di sviluppare una teoria che tenga conto dei dati raccolti. E' importante chiedersi, sulla base dei *memos* scritti durante l'analisi (Strauss & Corbin, 1998), attraverso un processo mentale di induzione dai dati e deduzione dalle categorie create e dalla letteratura, che cosa si sta studiando, in modo tale da decidere una tema centrale attorno al quale si

collegano le diverse categorie. Ciò che emerge come categoria centrale nella nostra ricerca sembra essere “il complesso rapporto degli anziani con le ICT”.

Questo tema è declinato in alcune *core categories*, ossia le macro-categorie di analisi, che sono state identificate comparando le diverse sotto-categorie (della tabella 2) e aggregando quelle che rappresentano aspetti dello stesso fenomeno, dimensioni o proprietà di una stessa macro-categoria. Le categorie individuate risultano tra loro collegate, come si vedrà nel paragrafo seguente.

Le *core categories* sviluppate sono le seguenti e verranno spiegate analiticamente con alcuni esempi empirici espressi attraverso stralci di interviste:

- a) Duplice atteggiamento nei confronti delle ICT
- b) Diverse motivazioni all'uso/non uso [sottocategorie: 4; 5; 7]
- c) Sviluppo di alcuni livelli di abilità nel corso del tempo [sottocategorie: 2; 3; 8]
- d) I diversi utilizzi delle ICT [sottocategorie: 6; 9; 10; 11; 12]

4.3.1. DUPLICE ATTEGGIAMENTO NEI CONFRONTI DELLE ICTS

Non esiste un'unica tipologia di atteggiamento, inteso come il riconoscimento di positività o negatività davanti ad una situazione data, in base alle vicende pregresse e ai valori condivisi dal gruppo di riferimento (Osgood et al., 1957), che è stato sviluppato dagli anziani nei confronti dello sviluppo e la diffusione delle nuove tecnologie della comunicazione. Si possono invece individuare due tipi di atteggiamento, uno molto positivo e l'altro negativo.

Katz (1960) per descrivere la funzione utilitaristica degli atteggiamenti spiega che essi sono costruiti e modulati dalle persone sulla base degli scopi che esse si prefiggono e per evitare esperienze spiacevoli. Vengono in tal senso adottati atteggiamenti favorevoli nei confronti di ciò che soddisfa i bisogni personali e atteggiamenti negativi rispetto a quanto può produrre frustrazione. Gli intervistati hanno atteggiamenti favorevoli nei riguardi dei nuovi media e quando si indaga in profondità si nota come essi legano il loro atteggiamento da una parte al loro tipo di

"mentalità" che definiscono "aperto", dall'altra (ma meno spesso) ai loro eventi biografici. I nostri intervistati si considerano come persone curiose, interessate alle novità e che sono favorevoli e alle volte entusiasti nei confronti delle tecnologie in generale.

"Adoro tutte le novità che servano per migliorare il contatto con gli altri. [...] Sono una persona curiosa e credo che le nuove tecnologie servano a mantenere la mente sana" (Ondina, 65 anni)

"Non mi sento diversa dagli altri, secondo me è una questione di mentalità aperta, tutto sta ad avvicinarsi con le cose [...] della scienza che fa progressi tecnologici, che scopre le cose... ne sono affascinata." (Marina, 64 anni)

Nel fare però una riflessione allargata a tutto il gruppo dei coetanei, gli anziani notano immediatamente che, per una serie di fattori, vi è un atteggiamento generale negativo, una sorta di paura, che in letteratura viene chiamata tecnofobia (paragrafo 1.4). Gorard & Selwyn (2001) inseriscono tra le 101 *key ideas* sulle tecnologie dell'informazione, l'idea di "computerphobia", che ci sembra molto simile, descrivendola come

"the fear and apprehension felt by an individual when considering implication of using IT, even when the technology poses no real or immediate threat. In other words, computerphobia clouds an individual's perception of the computer, making it appear somehow 'not for them'".

Come si è visto in precedenza, tale atteggiamento, prima generalizzato nella società all'inizio della diffusione delle tecnologie, oggi permane soprattutto tra i soggetti più anziani, che provano una cosiddetta computer anxiety nel loro approccio con tali tecnologie digitali (Brosnan, 1998 in Van Dijk, 2005).

Il pregiudizio secondo cui gli anziani non siano in grado di apprendere ad utilizzare le nuove tecnologie, rafforza questo atteggiamento di avversione e la non volontà di imparare, che gli intervistati rilevano tra i coetanei.

"...credo sia un problema di forma mentale (...) sono stati meglio i giovani che non avevano l'esperienza, che quelli che avevano l'esperienza, ma erano attaccati a questo passato e non volevano buttare via certe cose del loro lavoro, che avevano fatto" (Giorgio,

66 anni)

"Però vedo che nella mia esperienza ci sono diversi tipi di persone... ad esempio mio marito, per lui la tecnologia, ha un senso di avversione perché non vuole mettersi ad imparare delle norme che però possono aiutarlo, lo aiutino a fare delle cose meglio di quello che fa ora..." (Marina, 64 anni)

4.3.2. DIVERSE MOTIVAZIONI ALL'USO/NON USO DELLE ICTS

In questa *core category* analizziamo le motivazioni che spingono verso l'utilizzo o meno dei nuovi media. E' possibile distinguere tra due ordini di motivazioni che si possono chiamare "motivazioni di iniziazione" e "motivazioni di rafforzamento" nell'interazione con essi. Le prime si riferiscono ai motivi citati dagli intervistati quali spinte all'iniziare ad utilizzare le tecnologie, mentre le seconde riguardano le spinte alla continuità d'uso delle stesse.

Nel modello transteorico degli stadi del cambiamento sviluppato da Prochaska e DiClemente (1983; e Norcross, 1992) a spingere il cambiamento sono due forze: la *costrizione* e l'*opportunità di un vantaggio*. Esso inoltre ricorda che in qualsiasi fase si può verificare una *ricaduta* che riporta il soggetto alla fase iniziale. Le due forze suddette sono molto evidenti tra le motivazioni di iniziazione, che spingono un anziano a cambiare il proprio modo di lavorare, le proprie abitudini o il proprio stile di vita. Ad esse possiamo aggiungere altri due ordini di motivazioni che gli intervistati hanno dichiarato: la necessità e l'interesse. Come abbiamo notato, per alcuni soggetti è stata una costrizione ciò che ha spinto all'uso delle ICT:

"Ho 77 anni, uso il pc da circa sei anni... sono stato obbligato per esigenze di autonomia nel mio lavoro, perchè dovevo usarlo per la videoscrittura e ricerche in internet per la esigenze professionali" (Giovanni, 77 anni)

Altri soggetti parlano invece della *necessità*, spesso legata al voler rimanere in contatto con un parente che vive lontano, oppure al rimanere al passo con i tempi in ambito lavorativo:

"Come già scritto io lavoro ancora, per cui mi sono dovuta per necessità a

confrontare con nuove tecnologie e cercare di imparare ad utilizzarle e sfruttarle al meglio."
(Regina, 58 anni)"

Le opportunità di ottenere dei vantaggi è la motivazione principale per alcuni degli intervistati: quando un soggetto è in grado di intravederle e di coglierle, queste sono forti motivazioni che conducono ad un uso continuativo delle ICTs. Ciò si è riscontrato avvenire anche grazie a figli e nipoti che hanno stimolato, aiutato oppure semplicemente incuriosito gli anziani riguardo l'uso delle ICTs e i benefici che esse avrebbero portato a miglioramento della qualità della vita. E' interessante notare che i benefici percepiti dagli anziani *users* possono essere considerati non solo come effetti dell'utilizzo delle tecnologie, ma come *feedback* e fattori di rinforzo, senza i quali non si avrebbe la continuità d'uso. Vi sono diversi benefici citati dai soggetti, ma possiamo individuare tre tipologie di *benefits* principali: strumentali (ossia quelli lavorativi, di informazione, di mobilità), relazionali (sia per rimanere in contatto che per fare nuove conoscenze), identitari ("ho rispolverato me stessa"; "mi tiene legato alla mia esistenza"). Emblematica di come i benefici percepiti siano da motivazione ad un rapporto continuo e quotidiano con la tecnologia è l'affermazione di questa intervistata:

"Se mi togliessero il computer, credo che mi dispererei tantissimo.. non potrei immaginarmi sola e senza contatti, senza quella fonte di novità che un PC rappresenta. Con questo non voglio negare i piaceri e le amicizie del reale ma... quando rientro non penso che non c'è nessuno ad attendermi perché c'è lui, il mio PC e, se non ho sonno, posso viaggiare per il mondo" (Sari, 60 anni)

L'interesse personale verso ciò che sono le novità tecnologiche è l'ultima (ma non meno importante) delle motivazioni che sembra emergere dalle verbalizzazioni raccolte.

"Il mio interesse per la tecnologia io l'ho sempre avuto ma, ora con i miei nipoti cerco di stare al passo, seguendo loro, il telefonino la macchina per le foto digitali gli orologi sono sempre stati il loro interesse, ed è diventato anche il mio, a me piace così! mi fa sentire un loro amico un compagno e loro mi aiutano" (Franco, 65 anni)

Quando gli anziani non sono spinti da queste forze, la mancanza di tali motivazioni di iniziazione induce i soggetti a non attivarsi verso un cambiamento e quindi ad adottare le tecnologie. Si riconoscono in questo caso i fattori che spingono al non utilizzo, individuati da Van Dijk (2005) nel livello di accesso motivazionale, che sono stati in questa sede classificati come endogeni. Non avere un interesse personale ("non mi piace"), non riconoscere una necessità l'uso di tali artefatti ("non ne ho bisogno"), non percepire i benefici derivanti dall'uso o semplicemente non volere utilizzare le ICTs (anche quando un computer è presente in casa, ma lo usano solo gli altri membri della famiglia) sono indici della mancanza di risorse cognitive e culturali dei soggetti (cfr. paragrafo 1.3.1).

4.3.3 SVILUPPO DI ALCUNI LIVELLI DI ABILITÀ NEL CORSO DEL TEMPO

Sarebbe deterministico pensare che l'introduzione delle ICT nella vita degli anziani, avvenga senza opportuni sforzi di apprendimento da parte di questi soggetti. I risultati ottenuti dal gruppo di ricerca di White (1999) presso il *Duke Institute for Learning in Retirement*, su una comunità di anziani ai quali è stato dato l'accesso al Pc e insegnate le abilità per navigare in Internet, hanno evidenziato che il numero di problemi riportato diminuisce notevolmente con i progredire dello studio e quindi con la pratica degli anziani. Questi soggetti hanno tuttavia necessità diverse di apprendimento all'uso rispetto ad altri gruppi di popolazione: hanno infatti tipicamente bisogno di apprendimento sui concetti base del computer, come l'uso del *mouse* e del sistema operativo in generale. Una grande attenzione deve essere anche data al *design* e ai materiali di istruzione, che dovrebbero supportare i cambiamenti correlati all'età nelle abilità percettive e cognitive (Czaia, Chin Lee, 2004).

Gli anziani intervistati hanno imparato ad utilizzare le ICT in una varietà di modalità di *training* formale e informale: alcuni sono riusciti in modo autonomo, da autodidatti, leggendo libri e riviste, altri lo hanno appreso sul luogo di lavoro, altri ancora attraverso dei corsi specifici, a seconda del proprio percorso di vita.

"Io ho cominciato ad avvicinarmi al computer all'Università della terza età perché c'era un corso di informatica, poi dopo finito questo corso naturalmente ho comprato il computer e sono andata sempre avanti."(Mariagrazia, 59 anni)

"Per quello che è la mia esperienza credo che la stragrande maggioranza siano persone che già usavano il pc per lavoro... Magari, come nel mio partendo da autodidatti appassionati e per questo "sfruttati" poi sul posto di lavoro..."(Miro, 67 anni)

Superate le eventuali difficoltà di approccio iniziale, lo sviluppo dell'apprendimento delle diverse skills non è stato il medesimo per tutti i soggetti: c'è chi è rimasto con delle abilità di base di rapporto con i nuovi media e quindi si sente ancora inadeguato, soprattutto nella risoluzione dei problemi che possono sorgere nel rapporto con un artefatto tecnologico, e chi invece ha sviluppato nel corso del tempo le proprie abilità ed oggi utilizza con dimestichezza le diverse funzionalità delle tecnologie.

"io stesso alle volte se c'è un problema mi blocco anche se io l'ho utilizzato per anni, so anche come funziona e cosa ci sta dietro. Eppure se c'è qualcosa che non va, bisognerebbe fare i tentativi, provare, io vedo come fa mio figlio che apre, guarda, prova..." (Paolo, 66 anni)

"riconosco di non essere adeguato, di non saper sfruttare in realtà tutti quegli strumenti e quelle funzioni per usare a pieno le informazioni..." (Giorgio, 66 anni)

Gianfranco non afferma esplicitamente di essere un forte utilizzatore di tutte le nuove tecnologie, ma lo si percepisce nella quantità di funzionalità utilizzate e dalle abilità che descrive di avere, rimanendo aggiornato grazie alla lettura di riviste specializzate:

"è il mio passatempo preferito [...], lo uso per fare tutto [...] uso Internet per guardare i siti di informatica, per aggiornare i programmi, per fare acquisti, controllare il conto...E poi è tutto un ciclo, perché leggi e ti informi e allora c'è qualcosa di nuovo da imparare e così scarichi il software, lo provi e così via. Comunque navigo, ma per scopo informativo e per imparare." (Gianfranco, 64 anni)

4.3.4 I DIVERSI UTILIZZI DELLE ICTS

Abbiamo quindi inserito in questa core category tutte le sotto-categorie relative agli usi, che comprendono le frasi delle interviste in cui gli intervistati si sono dilungati nel racconto dei loro diversi utilizzi dei media, cercando di individuare alcune peculiarità di utilizzo da parte di questi soggetti.

Molti di essi hanno voluto sottolineare l'utilizzo del computer come strumento di archivio e di calcolo, uno strumento digitale che permetteva l'uso di funzioni prima sconosciute:

“sicuramente meglio della macchina da scrivere perché almeno potevi sbagliare e cancellare... Ecco, se io scrivo delle stupidaggini oppure delle cose non scritte bene, lui mi fa dei segnettoni rossi...” (Dario).

Soprattutto quei soggetti che hanno cominciato ad interagire con il computer durante negli anni di prepensionamento, citano l'apprendimento (a volte difficoltoso) di alcuni software di gestione o del foglio di calcolo, poi diffuso come excel, e l'uso degli stessi. Tutte le professioni hanno rivoluzionato il proprio modo di lavorare grazie alle funzioni offerte da questi nuovi strumenti: la segretaria ha potuto scrivere, copiare e stampare più velocemente lettere e documenti, l'operaio ha utilizzato il software di gestione del magazzino, i contabili hanno imparato i programmi di contabilità che agevolavano il calcolo dei bilanci e per gli impieghi più dirigenziali il foglio di calcolo è divenuto sinonimo di migliore organizzazione.

“...essenzialmente usavo Word, Multiplan e Chart, poi rimpiazzati da Excel, che per archiviare i dati di laboratorio e richiamarli con le macro era utilissimo”.

Lo strumento sicuramente più usato è quello della posta elettronica, anche se gli utilizzi sono differenti. Abbiamo incontrato soggetti che stanno sperimentando da poco l'invio “personale” dei messaggi email e l'uso che ne fanno è soprattutto tra le poche amicizie che lo utilizzano: *“la uso anche per comunicare con le amiche, ma più per vedere se siamo capaci di mandarci certi allegati come le foto...”*; soggetti che usano la posta elettronica solo per motivi lavorativi (invio di documenti, cataloghi aziendali

ecc.); molti anziani che corrispondono con i figli e nipoti che non vivono in casa con loro oppure sono lontani: *“ho usato un sacco la posta elettronica quando mio figlio è andato in Norvegia a fare l'Erasmus... era un contatto costante, più da parte mia che da parte sua diciamo!”*; anziani che hanno una rete di contatti online e diverse corrispondenze con una *mailing-list* creata soprattutto a seguito degli “incontri virtuali” su forum di discussione e chat.

Proprio questi due altri strumenti di comunicazione mediata dal computer costituiscono l'altro utilizzo citato. Per alcuni di loro la frequentazione di forum, newsgroup tematici e chat è un'attività fra le altre, per altri invece è l'uso principale che fanno del computer e di Internet: comunicare con qualcuno, conoscere, fare amicizia con persone di tutte le età, dare i propri consigli da “esperto” su un tema. Un intervistato (Ciccio, 67 anni) scrive: *“hai notato che sono una guidacondominio di Supereva? E anche consulente/esperto in tema di condomini su un altro sito, per cui dedico quasi tutto il mio tempo in Internet ai forum e alle chat di questi siti, dove molti visitatori”*.

Un'altra intervistata (Sari, 60 anni) invece spiega: *“Al mattino, dopo colazione, mi collego per il buongiorno alle persone del forum che frequento. In tarda mattinata riaccendo il computer per leggere ciò che gli altri hanno scritto e per rispondere alle email che ho ricevuto...”*.

Emblematica degli anziani più entusiasti di questo nuovo modo di comunicare è anche la seguente risposta: *“Cosa mi ha dato la rete? La consapevolezza di me stessa ed il confronto con le altre persone, perché dietro ad ogni nick c'è una persona, un altro modo di pensare e di vivere...”*.

Riguardo l'uso della Rete a scopo informativo, possiamo distinguere l'utilizzo dei motori di ricerca dalla consultazione di siti informativi e di rassegne stampa o qualche quotidiano online. Quasi tutti gli intervistati menzionano esplicitamente di avere utilizzato Internet per cercare un'informazione o “il significato di una parola”, rinforzando l'immagine della Rete come un'enorme banca dati che sostituisce le enciclopedie e i dizionari. Molti di loro fanno anche riferimento esplicito a *Google* come motore di ricerca. I siti informativi più consultati e utilizzati sono quelli istituzionali (del Comune, Provincia o Regione di appartenenza), quelli di stampo

politico ideologico, quelli definiti “di cultura” (relativi cioè a libri, mostre, musei) e i siti dedicati alla descrizione di luoghi di villeggiatura, soprattutto per la ricerca delle previsioni del tempo. E’ importante sottolineare che alcuni intervistati, che hanno esperito da tempo la ricerca di informazioni in Internet, ne fanno tuttavia una critica relativa alla ridondanza di notizie che si trovano in rete.

La numerosità degli anziani che fanno uso dei diversi servizi offerti dalla Rete (sebbene il nostro campione sia qualitativo) è minore rispetto a quella relativa alle altre tipologie di utilizzo. Questo lascia interpretare che l’uso di queste funzioni sia in qualche modo temporalmente successivo agli altri usi, anche perché implica la piena accettazione del concetto di virtualità. In Internet si possono compiere molte delle operazioni della vita reale, ma se gli anziani dichiarano di conoscere a livello teorico queste opportunità, non tutti dichiarano di averle “provate”. Ci riferiamo in particolare a quei servizi che portano a delle transazioni economiche, quindi all’e-commerce e ai servizi di pagamento elettronico. Abbiamo quindi due posizioni: da una parte quella degli *scettici*, che dichiarano la loro sfiducia nel pagamento e nell’acquisto online, che viene effettuato solo nel caso sia possibile un pagamento al corriere dopo aver “visto e toccato” i prodotti. L’opportunità di fare acquisti online viene considerata solo per quegli oggetti per cui non è agevole raggiungere il punto vendita o dove c’è il rischio di lunghe code: in generale però, soprattutto per la spesa quotidiana si preferisce recarsi di persona “finché la salute lo permette”, evitando così di rilasciare i dati della carte di credito.

Dall’altra quella degli *entusiasti*, che si servono dei siti di e-commerce per l’acquisto soprattutto di libri e di biglietti per mezzi di trasporto (treni), ma anche oggetti per la casa, prodotti da giardino o vini, ed utilizzano sistemi di *home banking*, controllo della pensione INPS e pagamento per tasse ed imposte quali l’ICI, il bollo dell’auto (www.aci.it), la Rai ecc. Per alcuni anziani quindi Internet diviene un medium completamente trasparente ed utilizzano come strumento della propria quotidianità, per migliorare la qualità della propria vita:

“Tutti i problemi della mia quotidianità cerco di affrontarli e di risolverli con il Pc e Internet: rapporti con Banca, INPS, Comune, Assicurazione, Infostrada, Enel e ditte varie,

acquisto e ricerca di prodotti" (...)

Un discorso a parte merita quella che viene definita *telemedicina*, ossia quel corpus di informazioni e di servizi utili alla cura medica e sanitaria della persona. Questo evidenzia una tendenza già riscontrata da Bosio (1995) e Olivero (2000): un gruppo di "nuovi anziani", caratterizzati in primo luogo da un certo benessere economico e culturale, si distinguono per un orientamento verso la salute, incrementando i consumi di quei servizi utili al perseguimento di uno stile di vita sano. Si riscontra infatti come molti degli intervistati abbiano provato a cercare delle informazioni in merito a determinati sintomi o patologie caratteristiche della persona anziana (ad esempio malattie relative alla prostata, o la cataratta degli occhi) oppure notizie in merito ai criteri di esclusione e pagamento dei Ticket Sanitari.

"Soprattutto adesso che mio marito è malato, guardiamo i siti medici per capirne di più della malattia, di quello che dicono i medici, di quello che scoprono, allora uno va su Internet e si informa, ne sa di più".

La prenotazione delle visite mediche è tuttavia utilizzata solo da un paio di intervistati e la possibilità di un consulto medico online è ancora vista come qualcosa di potenzialmente utile, ma, spiegano alcuni intervistati, solo a certe condizioni, ad esempio che sia fatto dal medico di famiglia che conosce la storia del paziente, che sia serio, rapido e non rimandi a cercare altre pagine in Internet.

Il rapporto con la telefonia mobile necessita di alcune considerazioni: tutti gli intervistati hanno dichiarato di possedere un cellulare e di averlo utilizzato. E' possibile intuire che l'approccio con il telefono cellulare è avvenuto con un'euristica d'uso molto semplice, da quello fisso a quello mobile, per ciò che concerne le telefonate: questo fattore, insieme al costo ritenuto abbastanza accessibile, si ritiene essere uno dei motivi della diffusione in tutti i segmenti della società. I dati sul possesso di telefono cellulare che abbiamo elaborato dall'indagine Istat Multiscopo 2002, evidenziano una massiccia percentuale di possesso di questo medium degli anziani: le percentuali passano dal 90% di chi ha un telefonino per i cinquantacinquenni e si mantengono al di sopra del 40% anche per gli over 70.

Molti degli intervistati esaltano la possibilità di poter raggiungere

telefonicamente qualcuno ovunque ci si trovi, facendo un'esplicita associazione tra la telefonata con il cellulare e una situazione "d'emergenza" o "non quotidiana": lo si usa quando non si è in casa, si è in viaggio o in vacanza lontano da parenti e amici, oppure quando è necessario contattare qualcuno su un telefonino, con l'obiettivo di risparmiare sul costo della telefonata. Molti quindi precisano che se non vi è la necessità d'uso del cellulare, ne fanno a meno e addirittura lo tengono spento. Riguardo l'invio e ricezione di SMS alcuni intervistati si lamentano delle piccole dimensioni dell'apparecchio, soprattutto dei tasti, difficili da gestire per una persona con difficoltà manuali o con difetti di vista legati all'età; tutte queste difficoltà vengono menzionate da alcuni, assieme alla non utilità, come causa del non uso di questa funzionalità. E' interessante notare come quelli che vengono definiti dagli anziani "i messaggini" sono soprattutto scambiati con le generazioni più giovani. I soggetti che menzionano i cellulari di nuova generazione non ne danno un buon giudizio poiché

"a scapito della semplicità fanno tante cose che non servono, però magari abbiamo bisogno di aiuto o siamo con l'auto in panne e non possiamo chiamare nessuno perché la batteria è scarica o la zona non è coperta dal segnale".

4.4 INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI E DISCUSSIONE: TRAIETTORIE DEL RAPPORTO TRA ANZIANI E ICTS.

Da quanto sopra esposto è possibile notare che non esiste un rapporto "tipico" degli anziani nei confronti delle ICTs, ma si possano invece individuare delle peculiarità ed un percorso esperienziale che essi compiono. Si è quindi cercato di costruire degli schemi concettuali che riuscissero spiegare la complessità del loro rapporto con i nuovi media, in base a quanto emerso dai dati qualitativi.

Abbiamo rilevato due dimensioni a cui gli intervistati fanno molto riferimento quando descrivono e raccontano se stessi e dei loro coetanei. Una dimensione *biografica/contestuale* che fa riferimento al vissuto degli anziani, al tipo di lavoro svolto e all'inserimento in relazioni sociali (mantenimento di rapporti lavorativi, volontariato e adesione ad associazioni di anziani) e familiari (legami con il coniuge, appartenenza a "nuove" tipologie di famiglie con figli adulti che vivono ancora con la famiglia d'origine).

Una dimensione *personale/identitaria* nella quale si possono far rientrare tutte quelle caratteristiche connotative di un certo tipo di soggettività, nella quale si rispecchiano: l'essere curiosi, interessati, avere una mente "aperta", essere ancora attivi anche dopo il pensionamento. Sono queste alcune delle peculiarità che descrivo la *nuova* anzianità di cui parla la letteratura, afferente a diverse discipline (cfr. Gergen & Gergen, 2000; Weiss R., 2001; Olivero, 2000; Tramma, 2003).

L'apice opposto di queste caratteristiche sembra invece connotare, dalle dichiarazioni degli intervistati, una parte della popolazione anziana, nella quale essi non si riconoscono e che segue quindi un certo stereotipo diffuso di anziano fermo, disinteressato e legato al passato e ai "vecchi metodi".

Le suddette due dimensioni sembrano essere fra loro molto correlate e la loro dialettica sembra influenzare un costrutto di atteggiamenti nei confronti della realtà circostante, in particolare verso le nuove tecnologie. Anche Wolfinbarger *et al.* (2005) rilevano che valori e tratti della personalità (come l'apertura al cambiamento e l'autoefficacia) conducono a disposizioni ottimiste o meno nei confronti delle nuove tecnologie. Sarà interessante valutare su un campione quantitativo, come siano

correlate le variabili comprese in queste due dimensioni (contestuali *versus* personali) e quali di queste giocano un ruolo di maggiore influenza.

Idealizzando su un *continuum* il tipo di atteggiamento che un soggetto può provare riguardo alle ICT, abbiamo trovato espressioni da un lato molto positive dall'altro molto negative. L'atteggiamento positivo e favorevole nei confronti della diffusione e dell'utilizzo di questi media, è stato espresso con i termini di entusiasmo, passione, voglia di sperimentare ed esperire queste novità, con superamento dell'eventuale timore iniziale di approccio alla tecnologia.

L'atteggiamento negativo, che però sembra non caratterizzare i soggetti intervistati se non in una fase iniziale, bensì una parte degli "altri" anziani; esso è stato descritto come paura ad avvicinarsi alle tecnologie (*tecnofobia*), un rifiuto e un'avversione verso le stesse, che "complicano le cose invece di migliorarle".

A fronte del tipo di atteggiamento, positivo o meno, che gli anziani hanno nei confronti dei delle ICT, si inseriscono però diverse motivazioni, che abbiamo chiamato *motivazioni di iniziazione* ai nuovi media. Alle due forze indicate da Prochaska, DiClemente, Norcross (1992, in Riva, 2004) nel loro modello sugli stadi del cambiamento, ossia l'*opportunità di un vantaggio* e la *costrizione*, abbiamo aggiunto, sulla base delle interviste, altre due motivazioni forti che spingono ad iniziare l'interazione con dei nuovi media: da un lato l'*interesse* e dall'altro la *necessità*.

Dalla ricerca di Selwyn (2004a) i motivi all'uso delle ICTs sono risultati il non voler "sfigurare"; l'utilità percepita dell'uso delle tecnologie per il prossimo futuro; perché incoraggiati, se non costretti, dai figli; perché lo utilizzavano al lavoro e hanno continuato anche dopo il pensionamento. Tuttavia, dalle dichiarazioni raccolte, si nota la consapevolezza che nel gruppo dei pari, gli anziani vedono solo raramente nel possesso dei nuovi media una aspettativa sociale e culturale dei *retired*. Le motivazioni emerse dalla sua indagine relative al non utilizzo dei nuovi media sono invece state: ragioni pratiche, legate ai costi, alla salute o alla incapacità di utilizzare le tecnologie; il non essere interessati a compiere questo tipo di attività, considerando l'uso, soprattutto di computer e Internet, come un "hobby poco attraente"; non percepire vantaggi e opportunità nell'uso delle ICTs.

I progressi rivoluzionari a cui abbiamo assistito nel campo delle tecnologie di-

gitali, portano delle modifiche nel modo in cui le persone comunicano, si rapportano agli altri e volgono le proprie attività quotidiane: una realtà in rapida evoluzione sottopone l'uomo a nuove sfide adattive e le prospettive di qualità della vita di ognuno di noi dipendono dalla capacità di rinnovarsi continuamente. Le convinzioni di efficacia (Bandura, 1997) influenzano i processi motivazionali, i modi in cui le persone interpretano gli eventi e traggono vantaggio dalle opportunità delle circostanze. I soggetti che non credono di riuscire a porre in atto un determinato comportamento in maniera efficace, evitano le situazioni in cui sentono che è inutile adattarsi. Questo stato di bassa autoefficacia tuttavia si mostra cambiare se le persone sono spinte a cambiare da una necessità evidente o da una costrizione. Coloro invece che sembrano essere in grado di riuscire a porre in atto un comportamento, persistono nell'azione anche quando le azioni di cambiamento sono difficili da eseguire e sono stimolati nel compiere le azioni non solo da necessità o costrizioni, ma anche dalla percezione del vantaggio o da un interesse nell'eseguire determinati comportamenti.

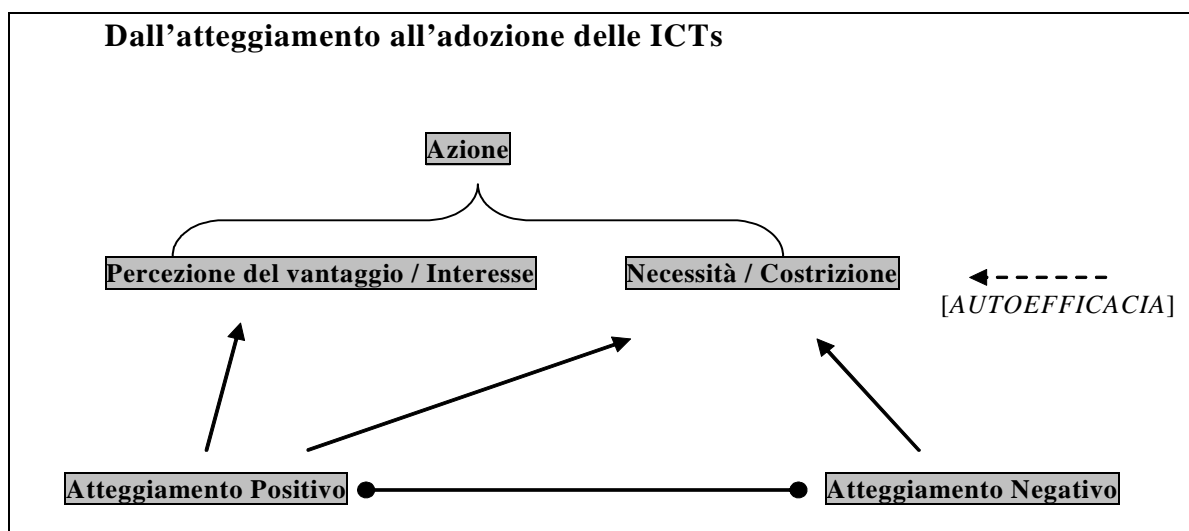


Figura n.1

Il soggetto anziano, una volta che ha delle motivazioni, si impegna in azioni concrete volte al possesso e poi all'apprendimento delle modalità d'uso delle ICTs.

Abbiamo riscontrato diverse tipologie di apprendimento, formale e informale, attraverso le quali gli anziani imparano ad interagire con una tecnologia: esse spazia-

no dall'autodidattica (spesso grazie alle nozioni apprese nel proprio passato universitario o lavorativo, oppure attraverso la lettura di libri e riviste di informatica), all'aiuto dei famigliari, in particolare di figli e nipoti, a quello sul luogo di lavoro grazie al supporto dei colleghi o dei "giovani chiamati per insegnare il computer", alla partecipazione a diversi corsi di apprendimento (organizzati da istituzioni pubbliche territoriali o dalle Università della Terza Età). Se osserviamo tuttavia i dati raccolti nella nostra indagine, in particolare osservando i *cues* biografici che gli intervistati hanno rilasciato nei loro racconti, possiamo notare che è il luogo lavorativo uno dei punti chiave dove gli anziani (spesso nel periodo di pre-pensionamento) hanno imparato, oppure hanno dovuto imparare, l'utilizzo del computer e della connessione in Rete.

L'ipotesi interpretativa che nasce da questi risultati è quella secondo cui l'ambiente e la rete sociale in cui i soggetti sono inseriti fungono da variabili molto influenti nell'apprendimento all'uso dei nuovi media. Tuttavia è importante menzionare che un dato interessante emerso dalla ricerca condotta da Selwyn (2004) su un gruppo di anziani, è quello che essere un *pc-users* non costituisca uno stato permanente: durante il corso della vita, un anziano che ha utilizzato le ICT sul posto di lavoro, potrebbe farne un uso limitato una volta in pensione.

Per rispondere alla domanda di ricerca relativa agli usi specifici delle tecnologie da parte degli anziani, nella nostra indagine qualitativa, abbiamo notato che quando questi soggetti superano le difficoltà e i timori iniziali ed imparano ad utilizzare le ICTs, non ne fa un uso che possiamo definire "tipico" per questo gruppo sociale. E' stato comunque possibile individuare delle tipologie d'uso caratteristiche e un percorso esperienziale che l'anziano tipicamente può compiere, incrociando due variabili.

Dall'analisi interpretativa dei dati si è riscontrato come esistano vari livelli di abilità (*skills*) che si sviluppano nell'uso delle ICT: in particolare si sono incontrati sia anziani che hanno da poco approcciato le "novità" tecnologiche e che ne fanno un uso molto elementare (*basic users*), sia anziani che hanno avuto a che fare con il mondo del digitale fin dalla sua comparsa e che hanno poi sviluppato e affinato le abilità nell'utilizzo (*expert users*).

L'altra variabile rilevante per descrivere i diversi usi delle tecnologie da parte degli anziani è la numerosità di funzioni che le ICT offrono. Se pensiamo infatti alle reali potenzialità d'uso offerte dalle ICT, dalle interviste effettuate possiamo notare che solo una parte di esse viene sfruttata a pieno dagli anziani, mentre altre non vengono utilizzate poiché non interessano oppure non sono ritenute utili. Nessuno degli anziani intervistati ad esempio fa menzione della funzione ludica nell'uso delle tecnologie: la possibilità di videogiocare (a carte, a scacchi o altri passatempi) da solo o con qualcuno in Rete, non è contemplata fra gli usi dai soggetti. Considerando quindi il ventaglio di funzionalità realmente utilizzate dagli anziani intervistati, è da notare che alcuni descrivono l'uso solo di una o poche applicazioni, mentre altri si riferiscono all'utilizzo di una molteplicità di funzioni.

L'uso delle diverse funzionalità delle ICT segue dei "percorsi di utilizzo" diversi: incrociando tuttavia le due variabili (*skills* e funzionalità utilizzate) si possono individuare delle tipicità d'uso nel corso del tempo e dei cambiamenti che mostrano come gli anziani sviluppino il proprio uso dei nuovi media. E' possibile riassumere le nostre interpretazioni indicando anche delle figure di anziano, da ritenersi comunque idealtipiche, sulla base della tipologia d'uso che esso ne fa (come da Figura n.2).

Tutti gli intervistati si sono trovati nella categoria dei *Neofiti*, quando hanno avuto i primi approcci con le tecnologie, quand'esse si sono diffuse ed hanno mostrato le loro potenzialità. L'appartenenza a questa prima categoria è limitata sia nel tempo (ossia nel periodo in cui le ICTs non sostituiscono ancora completamente le precedenti tecnologie), sia come abilità e padronanza nell'utilizzo dei media.

La maggior parte dei soggetti passa poi da una numerosità di funzioni utilizzate molto bassa ad una sempre più alta: ci troviamo nella categoria degli *Esploratori*, ossia soggetti che ancora non posseggono elevate skills di utilizzo, ma che sono mossi per dovere (lavorativo) o per piacere (passione o interesse personale) ad esplorare le diverse funzionalità offerte dalle ICT. Gli esempi empirici sono diversi: dal semplice utilizzo della videoscrittura ed invio dei documenti per posta elettronica, al "provare" a mandare una foto o all' "entrare in Internet per vedere cosa c'è"; dall'inserimento in un database di una serie di dati anagrafici alla "scoperta della posta elettronica", fatta a volte con l'ausilio di foglietti e appunti che ricordino i diversi passaggi relativi

ai tasti da schiacciare o i bottoni su cui cliccare. Questo conferma studi secondo cui l'anziano preferisce affidarsi all'uso di memorie "esterne" scritte, piuttosto che affidarsi alla propria memoria di cui ha invece una percezione di insicurezza e labilità.

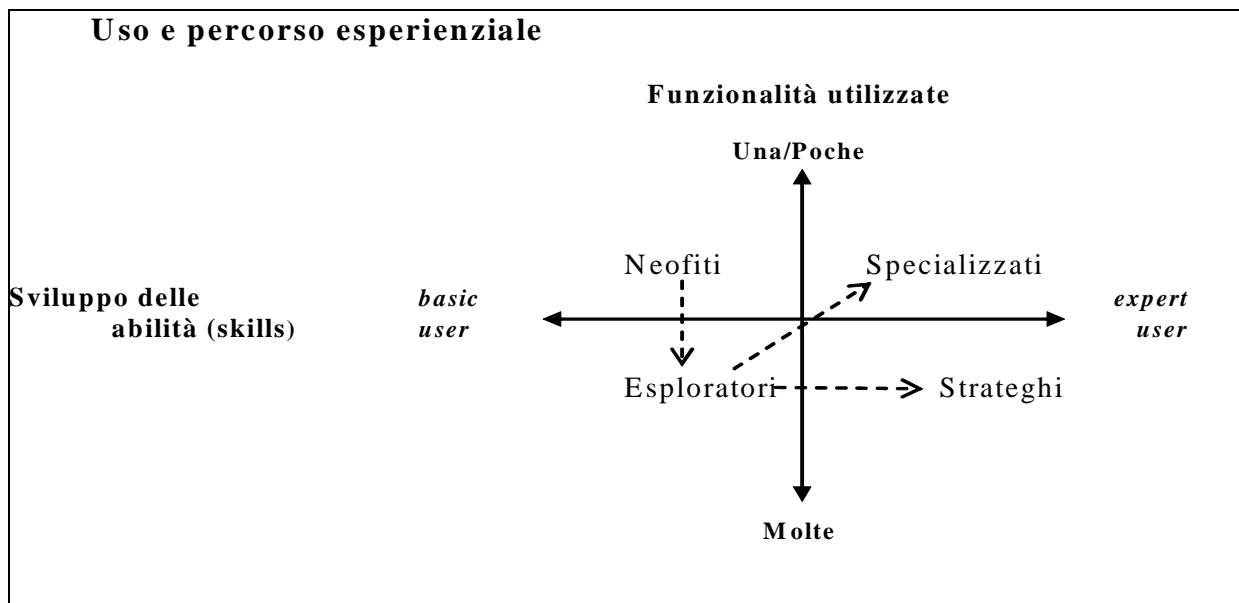


Figura n.2

Una parte degli anziani intervistati (soprattutto del campione offline) si può ancora collocare nella parte sinistra del grafico sopra esposto, sul lato dei *basic users*: l'utilizzo delle ICT che essi fanno è quindi saltuario, limitato a certi momenti d'uso (soprattutto per necessità) ed ancora connotato da qualche difficoltà o poca dimestichezza. L'altra parte degli anziani ha invece sviluppato ed ampliato le proprie capacità di utilizzo delle nuove tecnologie. Abbiamo provato ad individuare due percorsi di utilizzo "tipici" sulla base dell'*esperienza*, che può essere intesa in relazione al tempo (in numero di ore o di anni) trascorsi online o davanti ad un computer (Di Maggio *et al.*, 2003).

Una categoria di anziani, dopo aver esplorato le diverse funzionalità tecnologiche, ha dichiarato un uso solo alcune di esse, in quanto sembrano rispondenti ai propri bisogni nella quotidianità (informativi, comunicativi o di servizi). L'uso che essi quindi fanno è limitato al alcune funzioni offerte dalle ICTs, la più citata delle quali è indubbiamente la posta elettronica. Gli intervistati spiegano di essere in gradi di usare l'email con frequenza e disinvoltura. Questa categoria è stata denotata come

quella degli *Specializzati*: c'è chi utilizza il computer solo per collegarsi ad Internet e partecipare a un Forum, chi usa il cellulare solamente per effettuare delle telefonate, oppure chi si è appassionato di programmazione e usa il Pc solo per aggiornarsi e "scaricare" nuovi software.

L'altro percorso esperienziale è verso la figura che abbiamo costruito che abbiamo denominato degli *Strateghi*: essi costituiscono quegli anziani che hanno appreso ad utilizzare le molteplici funzioni e i molteplici servizi delle tecnologie digitali, spesso nel corso di un'esperienza sviluppatasi nel tempo. La varietà di usi e le dichiarazioni che evidenziano come essi abbiano sperimentato i diversi utilizzi possibili ed hanno trovato come questi possono portare miglioramento alla qualità della loro vita, ha portato a interpretare il loro uso quotidiano come "strategico". Sono gli anziani che sfruttano le diverse potenzialità a miglioramento della qualità della vita relativi e benefici ad esempio alla possibilità di contatto con famigliari lontani, allo stimolo a nuove reti amicali, al superamento delle problematiche legate alla mobilità fisica usufruendo dei servizi online (banca, posta, pagamenti, ecc.), alla possibilità di essere reperibili ovunque con la tecnologia mobile e così via.

Come abbiamo infatti osservato, vi sono diversi tipi di benefici che i soggetti esperiscono e descrivono a seguito del loro utilizzo delle ICT. Tali benefits percepiti sono stati da noi considerati non solo come effetti nell'utilizzo delle tecnologie, ma anche come *feedback* e fattori di rinforzo, senza i quali non si avrebbe probabilmente la continuità d'uso. Se questi benefits vengono percepiti dai soggetti come aspettative di risultato (ossia secondo cui un corso di azioni conduca ad un certo tipo di risultato) ed essi vengono percepiti dai soggetti, fungono anche da rinforzo alle aspettative stesse e alle motivazioni al comportamento. Precedenti ricerche avevano evidenziato diversi benefici delle ICTs che possono esperire gli anziani (e.g. Adler, 2000; White et al., 1999; White & Weatherall, 2000). Dalle nostre interviste si sono potute categorizzare tre tipologie di benefits principali:

- strumentali: miglioramento delle attività lavorative, informazione, mobilità...
- relazionali: diminuzione del grado di solitudine, mantenimento dei contatti, nuove conoscenze...

- identitari: riflessione sul proprio sé, sul proprio modo di essere...

La prima categoria di benefici si riferisce a tutti quegli utilizzi del computer come strumento di archivio e di calcolo, soprattutto in ambito lavorativo, ma anche all'uso della Rete come strumento informativo e come medium che permette di usufruire di servizi senza doversi recare fisicamente in altri luoghi. La seconda tipologia di benefits è invece quella relativa alle relazioni permesse e sviluppate attraverso Internet. L'ultima è quella relativa ai benefici denominati "identitari". L'uso delle ICTs si basa sulla comunicazione, che è in buona parte costituita da informazioni scritte, sia da altri, sia da sé stessi. Molte di queste informazioni rimangono sulle "memorie" fisiche di questi strumenti ed è possibile rileggere e riflettere sulle comunicazioni (sincrone ed asincrone) intercorse con gli altri utenti, su quello che ci raccontano gli altri e che raccontiamo di noi stessi; un nuovo modo di comunicare che permetterebbe quindi una riflessione sul proprio sé e sul proprio modo di essere.

Abbiamo interpretato questi benefici percepiti, come motivazioni di rinforzo, ossia fattori che spingono ad un rapporto continuativo e quotidiano con la tecnologia, che quindi retroagiscono sulle aspettative di risultato e sulle motivazioni all'uso delle ICT, di cui sarà importante analizzarne l'influenza su un campione più esteso.

In una società sempre più basata sulle ICTs è divenuto un imperativo sociale quello che gli anziani imparino e utilizzino i nuovi media che che possano godere dei diversi benefici a miglioramento della loro qualità della vita. Le percezioni degli anziani relative alle ICTs e le esperienze che essi hanno dichiarato acquisiscono valore in quanto possono aiutare da un lato i costruttori di questi artefatti, dall'altro le organizzazioni pubbliche o private a sviluppare degli interventi che possano motivare all'accesso tutti quegli anziani non users.

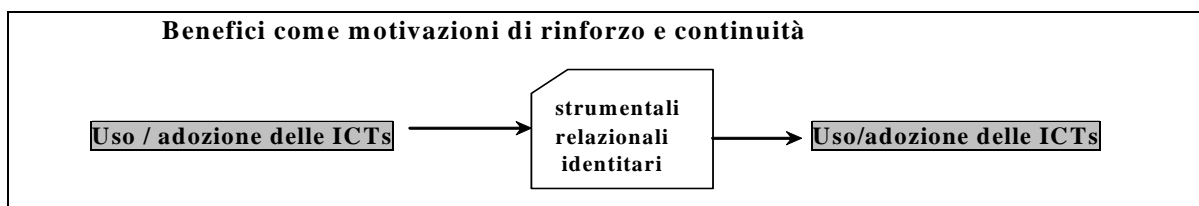


Figura n.3

5. SURVEY SU UN CAMPIONE DI ANZIANI UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DI ICTs.

Una ricerca nasce per rispondere a uno o più quesiti: non sempre dietro a una domanda c'è un problema teorico o sociale, e non sempre si parte da ipotesi precise da verificare.

Un modo per trovare una possibile risposta alle domande di ricerca è quello di rilevare informazioni, trasformarle in dati e cercare di analizzarli con competenza tecnica, e con ragionevolezza. Rispondendo in modo adeguato a alle ipotesi di ricerca, non necessariamente si produrranno teorie scientifiche, ma sicuramente si produrrà conoscenza. Inoltre, perché la ricerca proceda, il ricercatore non solo deve possedere le competenze e disporre della strumentazione necessaria, ma dovrà servirsi della sua intuizione per costruire i percorsi di indagine.

Ai fini della costruzione di percorsi nuovi e sempre più ampi è importante anche un atteggiamento critico del ricercatore verso i suoi stessi risultati. Pensando che ciò che ha ottenuto da una ricerca può essere un risultato parziale o che i risultati sarebbero stati diversi se avesse affrontato il problema da un altro punto di vista. Il ricercatore deve il più possibile avere la consapevolezza che ciò che ha trovato non è definitivo e che è solo una parte di ciò che avrebbe

L'approccio quantitativo alla ricerca sociale è assai più formalizzato di quello qualitativo: è un processo creativo di scoperta che si sviluppa secondo un itinerario prefissato e secondo procedure prestabilite che si sono consolidate all'interno della comunità scientifica (Corbetta, 2003).

"I concetti e i procedimenti adoperati anche dal più intuitivo dei ricercatori, devono essere standardizzati e i risultati delle loro intuizioni debbono potere essere verificati anche da altri." (Merton, 1966)

La struttura tipica della ricerca quantitativa che la maggior parte dei metodologi (cfr. Bailey, 1995; Marradi, 1980) indica, parte della scelta del problema, passa alla formulazione della teoria e attraverso un processo deduttivo giunge alla definizione delle ipotesi che debbono essere operativizzate. Si passa poi alla rilevazione, alla codifica e all'analisi dei dati. Sulla base dell'interpretazione dei risultati si è in grado di

verificare le ipotesi, ritornando quindi alla teoria da cui si è partiti.

5.1 ELABORAZIONE DELLE IPOTESI DI RICERCA

Una volta che è stato individuato l'oggetto su cui indagare, ossia l'analisi del complesso rapporto degli anziani con le ICTs, il passo successivo è stato quello di formulare una teoria. Essa si definisce come un tentativo di spiegare un particolare fenomeno e che in ultima istanza deve essere controllabile. Le sue componenti sono concetti collegati in affermazioni conosciute come proposizioni, le quali riguardano affermazioni concernenti uno o più variabili (Marradi, 1993).

Una precisazione è necessaria a proposito della sequenza descritta: non sempre, come nel caso di questa tesi, esiste una teoria di riferimento che descrive un certo problema di ricerca. Per questo motivo è stato opportuno sviluppare una fase di ricerca qualitativa, al fine di costruire una teoria che descrivesse lo scenario delle nostre domande di ricerca.

La teoria sviluppata attraverso le ipotesi interpretative emerse con il metodo della *Grounded Theory*, ci hanno permesso di avere un punto di riferimento da cui partire e delle ipotesi da testare. Bisogna tuttavia aggiungere che la nascita del problema di ricerca non è stata provocata dalla semplice curiosità di chi ha svolto la ricerca. Essa trova fondamento all'interno di alcuni filoni teorici relativi alla teoria teoria sociale contemporanea, alle teorie della diffusione delle innovazioni ed in generale al più ampio tema del digital divide, che abbiamo analizzato nel capitolo 1.

Le suddette teorie sono servite da contesto alla ricerca e sulla base delle premesse teoriche discusse, sono stati analizzati i dati della prima fase di ricerca, qualitativa, per giungere a delle teorizzazioni che descrivessero la complessità dell'oggetto di ricerca: sono state quindi delineate le traiettorie del rapporto tra il gruppo sociale degli anziani con le nuove tecnologie della comunicazione.

Descritta la teoria nelle sue componenti (nel capitolo precedente) occorre, per renderla controllabile, determinare delle ipotesi, la cui formulazione si basa su conoscenze esterne ai dati stessi (e qui entra in gioco il *backgruond* teorico di chi sta conducendo la ricerca), su precedenti esperienze o sulle teorie riguardanti il contesto

della ricerca.

L'ipotesi è un'affermazione, ancora provvisoria e non provata, di quelli che sono i fatti implicati dalla teoria secondo il ricercatore. Perché tale affermazione sia provata, occorre sottoporla a controllo empirico e a tale scopo essa deve essere formulata nel modo più preciso possibile. Per rendere le ipotesi della ricerca empiricamente controllabili è necessaria l'elaborazione di opportune definizioni operative. Nel condurre una ricerca applicata, si esperisce la difficoltà di ridurre la complessità in proposizioni atte ad essere verificate. Nel linguaggio comune, infatti, si utilizzano concetti e codici, che sul piano della ricerca devono essere precisati, disambiguati, semplificati.

E' possibile quindi spiegare le variabili presenti nelle ipotesi da verificare e come esse verranno operativizzate. L'ipotesi, come è indicato da Bailey (1985) è una spiegazione provvisoria per la quale i dati necessari per la verifica sono almeno potenzialmente disponibili. Sulla base dell'analisi della letteratura, delle precedenti ricerche (sebbene numericamente limitate ed eterogenee) e delle interpretazioni emerse attraverso lo studio qualitativo, è stato possibile sviluppare alcune ipotesi di ricerca.

L'obiettivo della ricerca è quello di studiare il rapporto degli anziani con i nuovi media basandosi sia sulle loro caratteristiche personali, sulle loro opinioni e le motivazioni all'uso (o non-uso), nonché sugli utilizzi preferiti e le abilità di interazione con alcuni media digitali: cellulare, computer e Internet. Le domande di ricerca sono altresì volte ad indagare il tipo di atteggiamento nei confronti delle diverse ICTs e a valutare il grado di interesse delle varie funzioni tecnologiche utilizzate o potenzialmente interessanti per loro.

Dai dati ottenuti attraverso le interviste qualitative, i soggetti che hanno utilizzato un computer sul posto di lavoro sembrano più propensi a continuare ad usarlo anche una volta divenute anziane, in pensione o in procinto di essere in pensione. Tuttavia, come illustra una ricerca di Selwyn (2004) un *pc-user* non è uno stato permanente: molti anziani che hanno utilizzato un computer per scopi meramente lavorativi, non ne individuano un beneficio per la propria vita personale e quindi smettono di usarlo da pensionati. Si ipotizza quindi che le persone che sono state vincolate sul lavoro all'uso di programmi aziendali (ad esempio quelli di contabilità), o la posta elettronica

ca solo per scopi lavorativi, non abbiano poi sfruttato nella quotidianità della vita da pensionati l'alfabetizzazione informatica acquisita, usando il computer per altri scopi (Ipotesi 1).

Se è plausibile pensare che gli anziani di domani avranno già acquisito oggi le capacità per gestire una tecnologia complessa come un computer o Internet, tuttavia, per capire a fondo come gioca questo fattore, dobbiamo tenere presente altre concause, come ad esempio le motivazioni e gli scopi per cui si accede a Internet (Loges & Jung 2001). Nella fase qualitativa di ricerca sono state individuate quattro motivazioni-chiave che spingono un anziano ad approcciarsi con il computer ed Internet: l'interesse personale, la percezione di un vantaggio, la costrizione da altri (sul lavoro), l'evidenza di una necessità. Non è stata rilevata una maggiore o minore prevalenza fra i suddetti fattori di iniziazione all'uso, per cui l'ipotesi è che gli anziani si distribuiscano uniformemente tra le quattro motivazioni (Ipotesi 2).

Lenhart et al. (2000) nel loro studio sui motivi per cui connettersi alla Rete, rilevano che alcuni degli anziani non connessi avrebbero desiderio di andare online (gli *Eagers*) perché credono di poter trovare informazioni a loro molto utili, mentre non citano altri obiettivi come il commercio on-line o motivi di divertimento, comuni invece tra i più giovani. Dalle verbalizzazioni ottenute nella fase qualitativa si è evidenziata una relazione positiva tra la percezione di benefici e l'uso di Internet: maggiore è la percezione dei benefici relativi all'utilizzo di Internet, maggiore è la probabilità di adozione di questa tecnologia nella vita quotidiana (Ipotesi 3).

Gli atteggiamenti delle persone verso il computer sono da considerarsi sempre relativi ad un contesto relazionale (Mantovani, 2003): gli individui infatti si muovono in comunità che li sostengono in un certo modo, mettendo a disposizione risorse materiali ed intellettuali. L'inserimento in relazioni sociali significative può quindi stimolare o scoraggiare l'adozione dei media. Si ipotizza che per gli anziani maggiore è la conoscenza di coetanei utilizzatori, maggiore è la probabilità che l'anziano adotti le ICTs nella propria vita (Ipotesi 4). Per "adozione delle ICTs" nella propria vita si è utilizzato un indicatore che consideri l'uso dei tre media digitali considerati, mentre per la conoscenza di coetanei *users* viene indicata attraverso la quantità di persone over 55 che utilizzano telefonino, computer e Internet.

Anche la “presenza di figli e nipoti della propria vita” può influire sulla probabilità di adozione delle tecnologie (cfr. Pew Internet, 2001). Come indicatore di tale presenza si è considerato se (gli anziani hanno figli o nipoti, se) essi vivano nella stessa dimora o vicino al soggetto e che egli valuti in modo positivo le relazioni con questi. L’ipotesi (n. 5) è che maggiore sia la presenza di generazioni giovani, in particolare figli e nipoti, nella vita dell’anziano, più questi ha probabilità di utilizzare le tecnologie.

Nel parlare di anziani bisogna sottolineare che nella società contemporanea siamo di fronte ad un cambiamento della senilizzazione, caratterizzato da eterogeneità differenziazione di stili di vita, di status socio-economici, dalla “plasticità” (intesa come capacità non solo di rinnovamento neuronale, ma anche di adattamento al cambiamento ed agli stimoli dell’ambiente socio-culturale). Il concetto di anziano è ancora oggi associato a connotazioni negative, per questo è stata delineata nella letteratura di riferimento (cfr. Tramma 2003; Allario, 2003; Olivero, 2000) la figura del “nuovo anziano” che rappresenta un nuovo modo di vivere la fase più tarda della vita, caratterizzata da una percezione positiva del sé ed un approccio proattivo ed orientato al futuro e non più ancorato al passato. Queste caratteristiche sono emerse dagli anziani utilizzatori intervistati in profondità: da qui l’ipotesi che i soggetti che non si definirebbero come *anziani* (intendendo l’anzianità secondo i vecchi canoni di stanchezza, malattia e passività) abbiano più probabilità di adottare le nuove tecnologie (Ipotesi n.6).

Attraverso l’indagine quantitativa, è stato inoltre possibile testare la numerosità di persone appartenenti alle quattro figure idealtipiche di anziani *users* rilevate nello studio precedente, incrociando come variabili le abilità nell’uso di Internet con la numerosità di applicazioni utilizzate. Obiettivo della survey è stato anche quello di valutare le opinioni e gli atteggiamenti ad un campione di anziani utilizzando come *items* di risposta le “spiegazioni” date dagli anziani nelle verbalizzazioni di intervista per definire alcune funzionalità e strumenti interattivi online.

Per permettere la valutazione delle opinioni e gli atteggiamenti che gli anziani che utilizzano Internet hanno nei confronti di alcune possibilità d’uso offerte della Rete (ad esempio i quotidiani online, i siti di commercio elettronico...) le domande sono

state posto attraverso una “dimostrazione” della tecnologia stessa, ossia attraverso un questionario a video non auto-somministrato.

Verranno quindi utilizzate, al posto delle tradizionali *showcase*, delle schermate a video che rappresentino visivamente l'applicazione da valutare. Questo nella logica di individuare delle *affordances*, cioè delle risorse dell'ambiente che il soggetto è in grado di cogliere o meno (Gibson, 1979 in Riva, 2004).

La scelta di porre le domande solo a coloro che hanno già provato ad utilizzare Internet, nasce dal fatto che i soggetti che non hanno mai provato ad interagire con questo medium, hanno molta difficoltà a comprendere la “logica” che sta dietro a questo strumento. Risulterebbe quindi difficile ottenere una valutazione di qualcosa che non si conosce o non si comprende.

5.2 CAMPIONAMENTO E STRUMENTO

Il campionamento che ai fini di questa ricerca è sembrato più opportuno utilizzare è quello del cosiddetto *campionamento a valanga*. Tale metodo è infatti particolarmente efficace quando non esiste un elenco da cui trarre i nominativi delle unità da rilevare e permette di presentarsi ai soggetti a nome degli *informatori* in modo da ridurre la reticenza dei soggetti contattati a rispondere. E' un campionamento che non consente di inferire i risultati all'universo, ma è spesso l'unico che permette di entrare in realtà altrimenti poco raggiungibili. Prendendo spunto dalla survey di Goodman, Syme & Eisma (2003), i primi soggetti sono stati reclutati attraverso contatti con le organizzazioni che lavorano per gli anziani (“Gruppi della Terza età”, Associazione Anni Verdi), nonché con le associazioni composte da anziani (ossia le Università della Terza età).

Prima di analizzare gli anziani partecipanti alla ricerca è fondamentale una preliminare ricognizione in merito ai dati socio-demografici del campione ottenuto, costituito da n=200 soggetti anziani non istituzionalizzati e non affetti da particolari patologie che influiscano sulla somministrazione del questionario. Il primo elemento da considerare è sicuramente l'età: come mostra la tabella (Tab. 1), gli anziani rispondenti hanno un'età superiore ai 55 anni, ma si concentrano nell'intervallo

centrale, ossia dai 65 ai 74 anni. Come precedentemente sottolineato, le altre ricerche condotte con l'obiettivo di studiare il rapporto tra anziani e tecnologie, sono emblematiche del fatto che oggi non esista un'età condivisa da cui far partire l'anzianità. Quesst'ultima è quindi un concetto oggi discusso, in quanto gli anziani sono un gruppo sempre più numeroso e parimenti eterogeneo.³⁸

Classi d'età	Casi	%
Da 55 a 64 anni	66	33
Da 65 a 74 anni	77	39
Dai 75 anni in sù	55	28
Mancanti	2	0
Totale	200	100

Tab. 1: Età in classi del campione

Bisogna quindi specificare che alla ricerca hanno partecipato soprattutto quegli anziani che la letteratura definisce *young-old* (72% dai 55 ai 75 anni) e solo una piccola parte dei cosiddetti *old-old* o "grandi vecchi" (28% di over 75).

La differenza di genere mostra una leggera preponderanza femminile nel campione di ricerca, costituito dal 43% di uomini e 53% di donne, residenti nelle Province di Milano e Varese. Nel gruppo dei partecipanti vi è quindi una prevalenza di donne, prevalenza che d'altronde si registra anche nella popolazione italiana in cui al crescere dell'età, la speranza di vita privilegia il sesso femminile rispetto al maschile (Istat, 2005). Risulta anche interessante descrivere gli anziani tramite il livello di istruzione da essi dichiarato e la professione più a lungo esercitata. Questi risultati sono interessanti, per avere un quadro completo del profilo di anziano che è entrato a far parte del campione ed indagare quindi se e come questi dati di base sono correlati all'adozione delle ICTs.

³⁸ Alcune ricerche preferiscono considerare gli older adults dai 50 anni in su (ad esempio e dall'European SeniorWatch Observatory and Inventory), dai 55 in su (come quelle condotte dai ricercatori di Seniornet), oppure gli over 65 (le ricerca di Pew Internet and American Life Project). La ricerca condotta dal dipartimento di Sociologia dell'Università degli Studi di Milano Bicocca per Internet Saloon, ha coinvolto invece anziani over 60 anni.

I soggetti sono per la quasi totalità persone attualmente in pensione (87%), mentre solo una piccola parte di essi dichiara di lavorare ancora (13%). Come si può osservare dalla Tab. 2, si ritiene che il campione sia comunque rappresentato da persone abbastanza istruite, considerando che quasi la metà di queste possiede un titolo superiore alla licenza obbligatoria³⁹

	Casi	%	% cumulate
Nessun titolo	2	1,0	1
Scuola dell'obbligo	103	51,5	52,5
Diploma di media superiore	78	39,0	91,5
Laurea	15	7,5	99,0
Altro	2	1,0	100,0
Totale	200	100	

Tab. 2: Livello di istruzione del campione

La varietà dei lavori e delle professioni indicati dai soggetti nel rispondere alla domanda (aperta) sul questionario, ha richiesto un'aggregazione della categorie in alcune classi significative.⁴⁰

I due gruppi risultati più numerosi sono quelli relativi agli impiegati (24%) e alle professioni non qualificate (21%) tra le quali sono state incluse le attività di casalinga, sarta e cucitrice (questi ultimi due sono lavori peculiari nell'area della provincia alto-milanese dove l'attività tessile fino agli anni '70 era molto diffusa), muratore e governante. Nelle altre classi professionali le numerosità percentuali sono inferiori e si distribuiscono come segue: artigiani, agricoltori, operai qualificati e semi-qualificati assieme raggiungono il 13 %, le professioni qualificate nell'attività commerciale l'11%, le professioni tecniche 10%, le professioni intellettuali e scientifiche ad alta specializzazione l'8% ed infine il gruppo dei legislatori, dirigenti e imprenditori il 5%.

³⁹ Considerando che il livello considerato come "obbligatorio" dalla società è comunque cambiato nel corso del tempo, prima limitato ad alcuni anni di elementari, poi esteso fino alle scuole medie.

⁴⁰ Per aggregare le diverse categorie di professioni dichiarate si è utilizzato il modello diffuso dall'Istat in occasione dell'ultimo censimento 2001, che raggruppa le diverse voci in nove grandi gruppi dettagliati, a seconda del campo delle competenze, disponibile online in data 15/6/2006 all'indirizzo <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/professioni/>

Come è noto, la ricerca sociale quantitativa ha l'obiettivo della standardizzazione, ben descritta da Fowler (1995): "*the goal of standardization is that each respondent can be exposed to the same question experience, and that the recording of the answer be the same, too, so that any differences in the answer can be correctly interpreted as reflecting differences between respondents rather than differences in the process that produced the answer*".

Lo strumento che è stato utilizzato per la conduzione di questa *survey* è stato quello del questionario. Si è cercato di fare in modo che le domande in esso contenute misurassero adeguatamente i concetti teorici e che gli intervistati rispondessero adeguatamente alle domande (criterio di *rilevanza* degli scopi dell'indagine e delle domande per l'intervistato).

I dati quantitativi sono stati raccolti attraverso un questionario (a video) non auto-somministrato a cui l'intervistato risponde con l'ausilio dell'intervistatore⁴¹, ciò al fine di affrontare le problematiche comuni nella ricerca con gli anziani, legati al fatto che questi soggetti potrebbero avere delle difficoltà lettura, non essere in grado di compilarlo, oppure spaventarsi di fronte a un questionario all'apparenza "troppo" lungo.

Accanto all'attenzione per la formulazione delle domande in sede di somministrazione del questionario, è stato necessario prestare altrettanta attenzione alla modalità di risposta indicate nel questionario. Queste sono per la maggior parte chiuse, solo in poche domande è stata indicata la possibilità di risposta aperta. La modalità di risposta aperta è stata utilizzata quando non ci sono alternative fisse, ed è stata quindi posta quando si indaga su argomenti complessi ad esempio il concetto di *anzianità* o per le quali risulta difficile elencare tutte le alternative possibili, ad esempio tutte le *professioni lavorative* esercitabili.

Un passo essenziale per definire le modalità di risposta è stato quello di creare una prima stesura del questionario, che è stato provato su un campione ad hoc (*pre-test*

41 I contesti di somministrazione dei questionari tramite l'intervistatore sono stati concordati al fine di porre le domande del questionario in situazioni in cui i rispondenti si sentissero a proprio agio: sono stati preferiti la propria casa privata dei partecipanti oppure i luoghi di ritrovo collettivi degli anziani, non particolarmente affollati (in particolare Centri parrocchiali, Università della Terza età, Circoli Comunitari).

del questionario) chiamato a rispondere al questionario e a commentare le difficoltà e le ambiguità incontrate.

Seguendo le indicazioni di Fowler (1995), è stato importante, dopo aver elaborato un questionario, eseguire una fase di *pre-test* in cui:

- rileggerlo attentamente e ad alta voce per individuare le differenze tra un linguaggio scritto e uno parlato, e provare ad intervistare se stessi e a compilarlo
- sottoporre il questionario a colleghi (che hanno dato dei consigli sulla correttezza metodologica o l'ambiguità) e ad amici (per valutarne la comprensione)
- testarlo con un piccolo campione dei membri della popolazione di riferimento: nella nostra ricerca è stato sottoposto a n=10 soggetti con le caratteristiche della popolazione

Nonostante questi accorgimenti è possibile incontrare fonti di distorsione provenienti dai dati raccolti, che costituiscono dei limiti potenziali all'uso di ogni *survey* nella ricerca. L'atteggiamento dichiarato del soggetto può differire dal suo atteggiamento reale, sia per incapacità di introspezione, sia per desiderio di apparire in un modo socialmente più accettabile: ciò è tanto più rilevante in questo caso in cui si le ricerche rilevano un'aurea di pregiudizio nei confronti di certe categorie di soggetti, nella fattispecie gli anziani⁴².

I manuali di metodologia (cfr. Fowler, 1995; Bailey, 1995; Marradi, 1984) indicano le più importanti caratteristiche che le domande di un questionario devono possedere a cui ci si è rigorosamente attenuti.⁴³

Il questionario è composto da 5 sezioni, ponendo le domande più generiche e riguardanti il comportamento attuale dei rispondenti all'inizio, entrando poi sempre più nel dettaglio (tecnica ad imbuto) e concludendo con le domande relative ai tratti socio-biografici. rapporto con la telefonia mobile. Le sezioni riguardano:

⁴² Ciò che infatti si difende, con un termine anglosassone, *ageism*: "is bias against a person or group on the grounds of age. When that bias is the primary motivation behind acts of discrimination against that person or group, then those acts constitute age discrimination".

1. rapporto con la telefonia mobile
2. uso, motivazioni e abilità di utilizzo di computer e Internet
3. atteggiamento verso la tecnologia
4. analisi delle opinioni relative ad alcune applicazioni di Internet
5. dati socio-biografici

Per il rilevamento delle dimensioni relative alle opinioni in merito ad alcune diffuse applicazioni delle ICTs, si sono costruite scale Likert *ad hoc* impiegate per batterie di *items*, ponendo attenzione alle polarità semantiche, intervallando in una batteria frasi a favore con frasi a sfavore dell'argomento in oggetto. Si è deciso di non utilizzare diversi gradi di accordo, ma di concentrare l'analisi attorno ai due poli: è stato chiesto quindi ai soggetti se erano "d'accordo" o "non d'accordo" a fronte di una serie di affermazioni relative ad un oggetto. Le batterie di domande per valutare le opinioni degli anziani riguardo alcuni strumenti online sono poste solo a coloro che hanno già provato ad utilizzare Internet, poiché i soggetti che non hanno mai provato ad interagire con questo *medium*, hanno molta difficoltà a comprendere la "logica" che sta dietro a questo strumento. Risulterebbe quindi difficile ottenere una valutazione di qualcosa che non si conosce o non si comprende.

⁴³ Alcune caratteristiche sono ad esempio: non contenere domande doppie, esplicitare criteri da adottare nel rispondere, le domande non devono essere troppo generali, né troppo specifiche o enfatiche, non influenzare la risposta e non contenere doppia negazione.

5.3 I PRINCIPALI RISULTATI DELLA RICERCA

5.3.1 GLI ANZIANI E IL CELLULARE

Dai risultati della ricerca è evidente come la diffusione della telefonia mobile in tutti i segmenti della popolazione abbia coinvolto anche il gruppo degli anziani.

Il campione di ricerca ha dichiarato per l’87% dei rispondenti di utilizzare il telefono cellulare, mentre un 13% ha dichiarato di non farne uso.

La grande diffusione di un medium digitale quale il telefono cellulare è spiegata anche dal fatto che le abilità di apprendimento, nel confronto con le altre tecnologie, sono quantitativamente e qualitativamente inferiori: l’uso di questo strumento avviene con un’euristica di utilizzo dal telefono fisso al mobile. Influenza positiva all’uso è anche il costo dell’apparecchio, ritenuto accessibile, e la dinamica (evidenziata nelle interviste qualitative) del passaggio da figlio a padre, quando il più giovane decide di acquistare un “nuovo” cellulare, di donare il modello più vecchio al genitore.

Dal 1991, quando viene lanciato in tutta Europa il sistema di telefonia mobile digitale battezzato GSM è iniziata la diffusione del telefono cellulare come medium non solo per telefonare ma anche per spedire messaggi di testo (e poi immagini, notizie ecc.). L’anno del “sorpasso” della telefonia mobile rispetto a quella fissa sembra sia stato il 1999, con un’adozione di questa tecnologia in crescita, tale che solo in Italia oggi sono in funzione circa 43 milioni di apparecchi, praticamente uno per individuo (Elaborazione dati Istat - Fonte: www.gandalf.it)

Dal “Quarto rapporto del Censis” si nota come anche se la diffusione dei cellulari sia *quasi totale* (seconda, in termini assoluti, solo alla televisione) ci sono differenze rilevanti in base all’età. Rispetto alla media, sul totale della popolazione dell’80 %, si ha un livello massimo fra gli adolescenti (98 %) che scende di poco fra i 18 e i 29 anni (97 %) e fra i 30 e i 44 (94 %), ma è significativamente meno elevato nelle età successive: 80 % fra i 45 e i 64 anni e 45 % dai 65 anni in su (Livraghi, 2005). L’uso di SMS (fra le persone che usano un cellulare) è molto alto fra i gruppi sociali più

giovani (86 % fra gli adolescenti, 90 % dai 18 ai 29 anni) con una diminuzione nelle età successive ed è nettamente più basso dai 65 anni in su (18 %) (dati Censis, 2005).

Sono state quindi analizzate le funzioni che l'anziano utilizza di questo medium e, come illustrato nella seguente grafico, è possibile notare che l'utilizzo più diffuso del cellulare è quello della sua funzione di base, ossia la telefonata. Nessuno degli anziani cita l'uso del collegamento ad Internet o delle videochiamate o, mentre vengono citate le funzioni connesse alla memorizzazione dei numeri in una rubrica "non cartacea" (incluse nella categoria "Altro"). Tali utilizzi sono sostanzialmente simili tra i generi, eccetto l'invio degli SMS, che sembra un'attività maggiormente preferita dal sesso femminile (tra coloro che indicano di mandare SMS, infatti, il 67% sono donne contro il 33% di uomini).

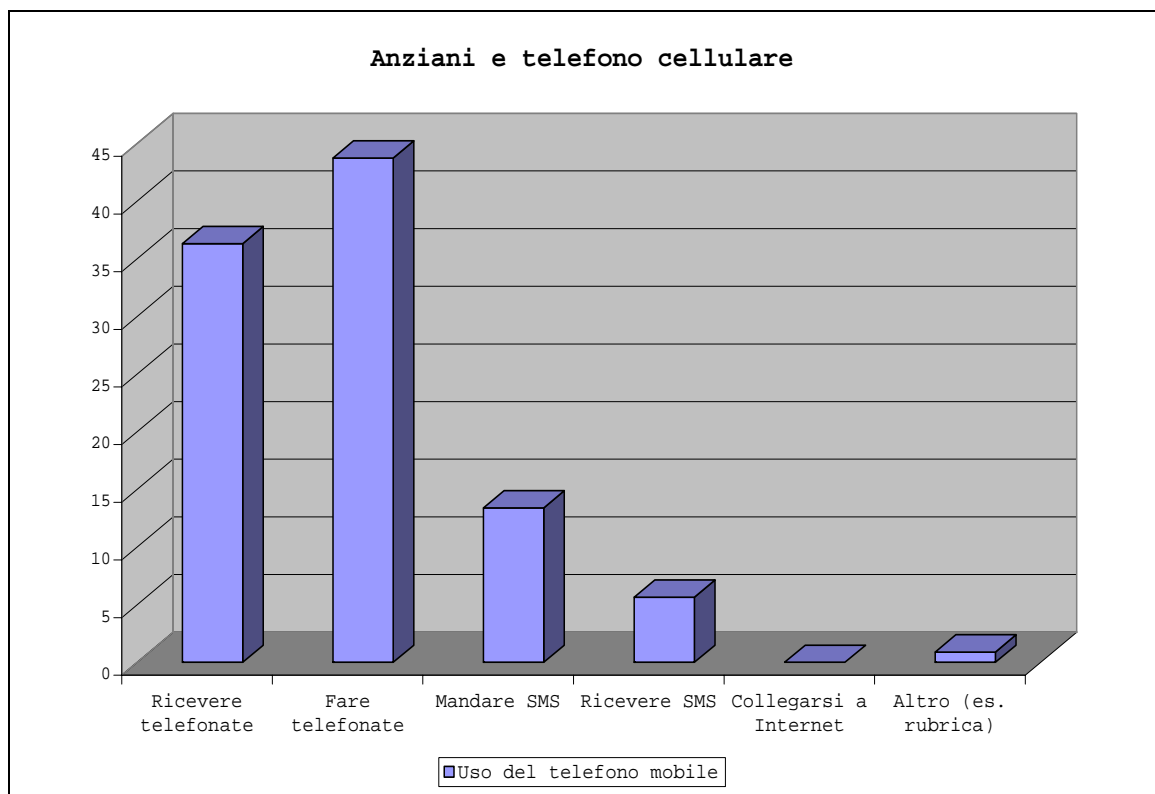


Figura 1: Le funzioni del cellulare - elaborazione propria dei dati, % sul totale di N=200

Citando le interviste in profondità, la possibilità di utilizzo del cellulare viene vista come "campanello d'allarme", con utilità elevata quando si è fuori di casa o in vacanza; se non si avverte la necessità d'uso, gli anziani tendono a tenerlo spento.

E' stata chiesta l'opinione relativa ai cellulari di terza generazione ("cosa ne pensa dei telefonini che permettono di vedere la persona che si sta chiamando, fare le fotografie e altri servizi?"). La definizione "Sono utili, ma posso farne a meno" è la più citata nel campione (40%), seguita dall'opzione di risposta "Un telefono deve servire per telefonare e basta" (24%).

Sono state analizzate anche le motivazioni di coloro che dichiarano di non utilizzare un telefono cellulare: il motivo più citato è che quello che il telefonino "è difficile da usare" (40%). Da ciò si può dedurre che le barriere principali all'uso sono ancora la poca accessibilità nei confronti degli anziani.

Seguendo l'approccio del *Social Shaping of Technology* (cfr. Williams R., Edge D., 1996), sarebbe semplicistico limitare l'analisi all'ingresso della telefonia mobile sul mercato e alla diffusione sociale di questi mezzi di comunicazione. La diffusione tecnologica avviene a fronte delle scelte sia da parte di chi "produce" l'innovazione, sia da parte di chi adotta o meno le novità tecnologiche, ossia del modo in cui gli utenti e consumatori fanno un uso della tecnologia che non coincide gli scopi (le funzioni tecnologiche) originariamente prefissati.

Sono stati soprattutto gli operatori di marketing ad essere attenti a questo processo, di cui emblematico è stato il lancio del telefono cellulare *Simply*, anche in Italia. A fronte della scarsa usabilità percepita del telefonino, la Vodafone-Sagem ha infatti messo in commercio un telefono che rispondesse all'uso principale che ne viene fatto, soprattutto da target come quello degli anziani. Venduto nel 2005 in Inghilterra e in Germania, il *Simply* ha un grande display e tasti più grandi rispetto agli altri telefonini; sopra lo schermo sono presenti tre grandi tasti con l'accesso diretto alle funzioni base: la rubrica, la gestione dei messaggi (solo SMS) e l'accesso al menù principale.

5.3.2 GLI ANZIANI E IL PERSONAL COMPUTER

E' possibile notare che più della metà del campione (53,4%) ha utilizzato un computer nel corso della sua vita. Un risultato che è spiegabile data la percentuale abbastanza alta di impiegati (24%) rispetto alle altre professioni nel campione di riferi-

mento: tutte le attività sono state coinvolte dall'avvento del computer e dalla diffusione di questo medium, ma anche è noto come negli anni '80 ci sia stata una trasformazione nel lavoro d'ufficio. Nasceva la figura del "programmatore" che veniva chiamato dalle aziende, che percepivano i benefici dell'automazione, per creare software specifici per la tenuta dei conti, la contabilità, la videoscrittura.

L'utilizzo del computer è stato incrociato con il genere del campione di riferimento: si nota come sia rilevabile un uso soprattutto maschile di questo strumento (56% degli uomini più orientati all'utilizzo, con frequenze rilevate maggiori di quelle attese in caso di assenza di associazione, rispetto al 50% delle donne che dichiarano l'uso del computer), un aspetto molto citato soprattutto nella letteratura di approccio femminista⁴⁴, tuttavia si è verificato come in questo studio l'associazione non sia statisticamente significativa ($p= 0,29$).

E' stato possibile rilevare che ben il 76% di coloro che dichiarano di aver utilizzato il computer nella loro attività lavorativa, danno come motivazione all'uso la coercizione di dover utilizzare questo strumento: è più probabile quindi che coloro che l'hanno utilizzato per motivi legati alla propria professione non lo hanno fatto di propria spontanea volontà (e questo a conferma una tendenza molto citata nelle interviste qualitative).

Se si osserva la distribuzione di frequenze delle motivazioni all'uso del computer incrociata con la continuità d'uso di questo strumento nella vita di tutti i giorni, si nota che gli anziani dichiarano per la maggior parte di essere "stati costretti da altri/sul luogo di lavoro" (38%) .

Gli anziani non si distribuiscono uniformemente nelle quattro macro-motivazioni individuate: più di un quarto indica come fattori di iniziazione all'uso la percezione di un bisogno (26%), che nelle verbalizzazioni qualitative era spesso legato al rimanere al passo con i tempi, nonché l'interesse e la curiosità relativa a questa tecnologia (20,8%). Meno citata è sicuramente l'opzione "per usufruirne dei benefici a miglio-

⁴⁴ Donna Haraway è l'autrice che più di ogni altra ha studiato ed estremizzato il rapporto delle donne con la tecnoscienza (cyborg). Secondo il suo pensiero: "nella tradizione occidentale sono esistiti persistenti dualismi e sono stati tutti funzionali alle logiche e alle pratiche del dominio sulle donne, sulla gente di colore, sulla natura, sui lavoratori, sugli animali: dal dominio cioè di chiunque fosse costruito come altro col compito di rispecchiare il sé" (1991).

ramento della qualità della vita" (12,5%). Per ognuna delle suddette motivazioni inoltre più della metà degli anziani non ne fa un uso quotidiano⁴⁵: questo conferma quindi l'ipotesi n.1 secondo cui coloro che hanno utilizzato il computer perché vincolati per motivi legati all'attività lavorativa, non è detto che ne facciano un uso continuativo anche da anziani. L'uso del computer può essere considerato un utilizzo saltuario, ed in particolare non rivolto alla soddisfazione di bisogni legati alla quotidianità: molti anziani quindi faticano a percepire il computer per ottenere dei benefici extra-lavorativi.

E' stata verificata l'associazione tra le variabili dicotomiche relative al desiderio di imparare ad usare il computer da parte dei *non users* e quanto essi dichiarano di sentirsi in grado di utilizzarlo, che si è rilevata essere positiva (Φ positivo, $p < ,01$)⁴⁶. Si è inoltre studiato l'effetto di una delle componenti connessa all'autoefficacia (Bandura, 1981): maggiore è la credenza di un anziano di avere le capacità di eseguire il corso di azioni richieste per compiere questa attività, maggiore è la probabilità che esso desideri farlo⁴⁷.

Sono da considerarsi anche le barriere all'accesso agli artefatti tecnologici: alla domanda relativa alle difficoltà "fisiche" che un anziano incontra con le tecnologie della comunicazione (ci riferiva ai tre media considerati, quindi anche a computer e Internet) gli anziani hanno risposto che le maggiori difficoltà sono relative al ricordare le diverse operazioni di compiere per ottenere un risultato (31%), la comprensione delle terminologie utilizzate ("troppo tecniche", il 30%) e le difficoltà visive (23%).

E' interessante notare che la maggioranza degli anziani del campione (*users* e *non-users*) abbiano indicato quale metodo migliore per imparare le abilità di utilizzare un computer quello di apprendimento attraverso un corso. Questo dato si può associare al risultato della ricerca inglese di Goodman, Syme e Eisma (2003) della

⁴⁵ Eseguita analisi della distribuzione delle frequenze "motivazioni d'uso del computer" incrociata con "utilizzo del computer nella vita di tutti i giorni", eseguendo test del Chi-square; $p > ,05$)

⁴⁶ Analisi con Tabella delle frequenze incrociate attese e osservate tra "Si sente in grado di utilizzare un computer" e "Le piacerebbe utilizzare un computer" e calcolo del coefficiente Phi che è risultato positivo, $p < ,01$

maggioranza di anziani hanno imparato ad utilizzare il computer attraverso un corso.⁴⁸

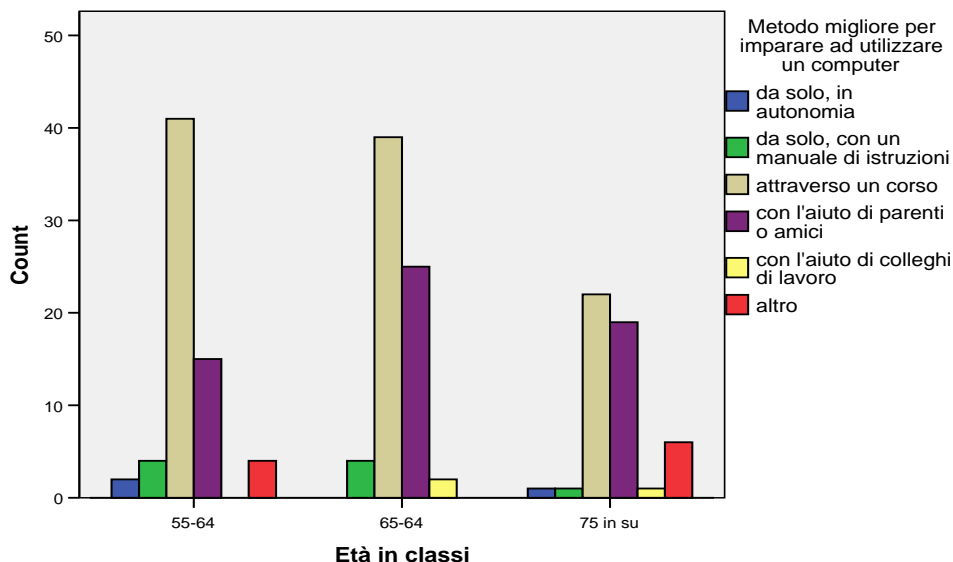


Fig. 2- La migliore tipologia di apprendimento secondo le classi di età- Rielaboraz. Propria. N=200

Come si può vedere nella figura 2, è stato utile incrociare questo dato con l'età in classi dei rispondenti: in questo modo è stato possibile notare che la partecipazione ad un corso per imparare l'uso di un computer è considerata il metodo migliore soprattutto per i giovani anziani, mentre per i più vecchi, la percentuale tende a diminuire e ad essa si affianca l'aiuto di parenti o amici. Dalle interviste qualitative si riscontra infatti che gli *old-old* si sentirebbero in imbarazzo a frequentare un corso con persone più giovani.

5.3.3 GLI ANZIANI E INTERNET

⁴⁷ L'analisi è avvenuta attraverso un modello di regressione logistica binomiale che rileva la direzione della relazione dal sentirsi in grado di imparare a usare il computer al desiderare di farlo (coefficiente logit= -2,202, p< .001)

⁴⁸ In particolare la ricerca trova che il 42% hanno imparato attraverso un corso, il 26,8% al lavoro, seguito da una percentuale del 14% per coloro che hanno imparato da "relative/friends" o da soli.

Nel paragrafo 1.2 di questa tesi si è trattato della diffusione delle innovazioni nella società e come esistano gruppi sociali che adottino velocemente le novità tecnologiche ed altri che siano lenti e restii nell'adozione delle stesse. Si è anche notato come in relazione al singolo individuo, l'ingresso di un'innovazione tecnologica nella società, si sviluppi, secondo Rogers (1983) per livelli che vanno dalla consapevolezza della novità fino all'adozione.

Possiamo affermare che il campione di anziani considerati abbia per la totalità (100%) la consapevolezza che esista un'innovazione chiamata Internet, perché ne ha sentito parlare. Rivoltella (2003) parla di "mitologie delle rete", spiegando come esistano delle rappresentazioni circolanti di Internet (più o meno aderenti alla realtà), diffuse soprattutto ad opera dei mezzi di comunicazione di massa. Considerando solo quella parte del campione che dichiara di aver utilizzato il computer nella propria vita (52,5 % del totale), è possibile notare che per il 68% dichiara di aver usato o provato ad usare anche Internet.

Basandosi sull'ipotesi che esista un divario all'accesso di Internet, è stato chiesto agli anziani che dichiarano di non aver utilizzato Internet (il 61% del campione) di indicare le motivazioni per cui non si è mai usato questo strumento, focalizzandosi in particolare su ciò che Van Dijk (2005) chiama il *motivational divide*, ossia quei fattori di reticenza o di scelta nel non voler avere accesso. L'analisi statistica eseguita mostra come, tra i *non-users*, le motivazione "non ho mai avuto occasione di imparare" è maggiormente diffusa tra le persone tra i 55 e 64 anni (51,5%), che riconoscono quindi l'utilità del *medium*, ma riconoscono di essere "digitalmente esclusi". Gli anziani dai 65 ai 74 anni e gli over 75 dichiarano invece soprattutto di non sentire la necessità di utilizzare Internet (rispettivamente il 56,4% e 33,3%) o di non esserne interessati (rispettivamente il 39,1% e il 43,5%)⁴⁹.

⁴⁹ La connessione è stata verificata con un test del Chi-quadro e con il calcolo dell'Indice di Contingenza, risultato superiore a zero.

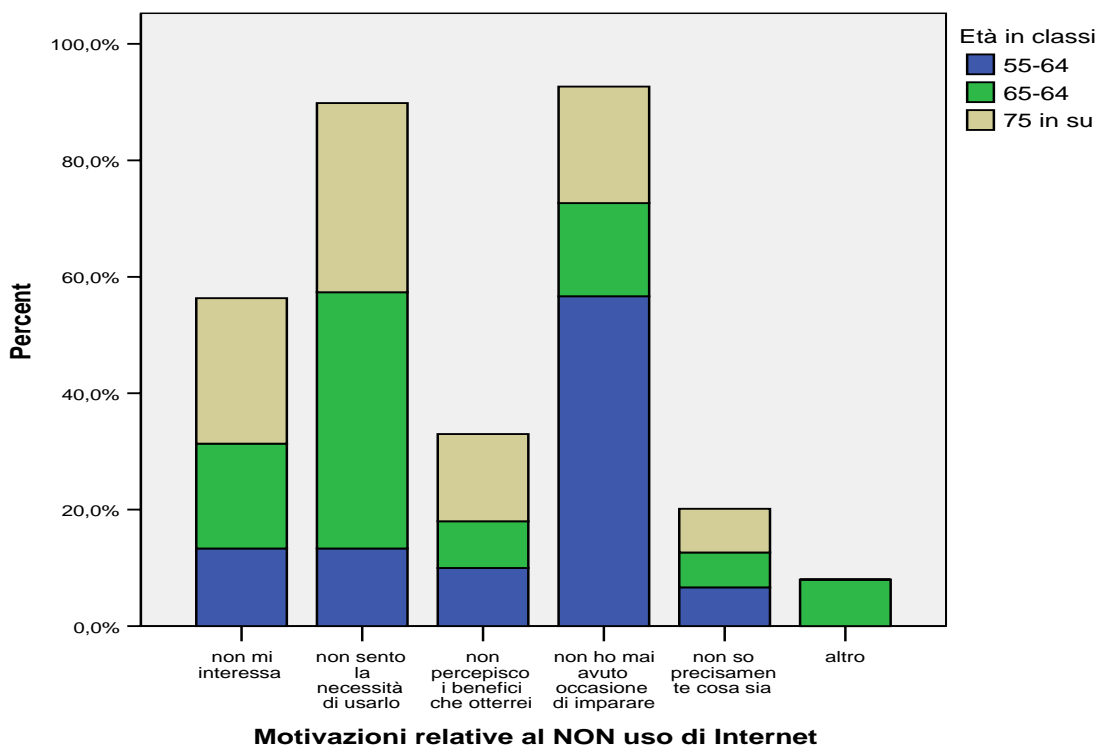


Fig. 3: Motivazioni al non-uso per età in classi – elaborazione propria: % sul totale
N=122 non-users

Esiste un'associazione positiva tra il sentirsi in grado di imparare l'uso di Internet e la dichiarazione che ad un soggetto piacerebbe imparare ad utilizzarlo: la relazione tuttavia è meno significativa rispetto a quella studiata nell'associare le medesime variabili in relazione all'apprendimento del computer ($\Phi = 0,327$, $p < ,001$ rispetto a $\Phi = 0,497$, $p < ,01$): si nota infatti che il 45,3% degli anziani che indicano di non sentirsi in grado di apprendere le abilità necessarie all'uso di Internet, avrebbero comunque desiderio di imparare ad utilizzarlo se fosse utile a miglioramento della qualità della vita.

E' possibile spiegare quanto detto anche osservando l'alta frequenza percentuale congiunta (76,9%) di coloro che dichiarano di non avere desiderio di imparare ad utilizzare Internet e che ritengono che Internet non possa portare loro benefici. Il divario digitale sulla base dei dati raccolti è quindi legato non tanto al fatto che un anziano non si percepisca in grado di imparare a usare questo nuovo *medium*, quanto in-

vece al fatto che non lo percepisca utile a miglioramento della qualità della propria vita (il c.d. *motivational divide*).

Focalizzando l'analisi agli anziani *Internet users* si è eseguita un'indagine sulle motivazioni all'uso di Internet: i risultati evidenziano che i fattori non sono i medesimi rilevati quali motivi d'uso del computer. Mentre l'uso del computer, come si è visto sembra essere spinto soprattutto da una "costrizione" legata a motivi lavorativi o professionali, l'accesso ad Internet si ha per la maggior parte dei casi perché "ha suscitato interesse o curiosità".

Si è altresì indagata la connessione tra coloro che hanno utilizzato la Rete nella propria vita lavorativa o professionale (il 33%, ossia un terzo degli *users*) e le motivazioni d'uso. Dall'analisi statistica condotta si evince che molti di coloro che hanno utilizzato Internet sul lavoro sono stati tendenzialmente vincolati a farlo e quindi attribuiscono in parte la motivazione d'uso a ciò; tutti coloro che invece si trovavano già in pensione al momento della diffusione di Internet o che non hanno utilizzato Internet perché hanno "dovuto" adeguarsi, affermano invece di aver cominciato ad utilizzarlo soprattutto per interesse o curiosità (65,4%) o, in percentuale molto minore, per un bisogno che si è avvertito (21,2%).

Mentre l'ipotesi di partenza (Ipotesi n.3), che interpretava le verbalizzazioni ottenute dalle interviste, considera che se l'anziano percepisce dei benefici dall'uso della Rete, egli ha più probabilità di utilizzarlo, l'analisi statistica⁵⁰ eseguita non mostra una relazione significativa tra queste variabili. La continuità d'uso non è quindi legata alla forza delle motivazioni di iniziazione (con poca percezione dei benefits potenziali), quanto a motivazioni di continuità, che risiedono nel beneficio effettivo che i soggetti ricevono dall'utilizzo di Internet.

Si interpretano sotto quest'ottica i risultati relativi ai benefits che gli anziani hanno rilevato: come illustrato nella tabella seguente, essi valutano, a posteriori, l'uso della Rete come utile soprattutto (quasi la metà degli *users*) a scopo informativo, per conoscere notizie che è difficile ottenere attraverso altri canali, a conferma dell'idea

⁵⁰ Nell'analisi si sono incrociate tre variabili: "motivazioni all'uso di Internet", lo "status di pensionato" e la "continuità d'uso nella vita di tutti i giorni", non rilevando un'associazione statistica significativa, verificata con test del Chi-quadro, $p > 0,01$

della Rete come grande banca dati da “interrogare” per ottenere informazioni. Ottengono frequenze abbastanza alte (15,3%) di risposta anche i benefici derivanti dall’uso della Rete come strumento di comunicazione con altri utilizzatori e l’uso di Internet senza alcun scopo prefissato, se non quello di “passatempo”. Questo è un dato importante ed evidenzia ciò che Martinotti (1985) aveva predetto come tratto caratterizzante della società contemporanea nella quale avrebbero sempre maggiore successo, non più le cosiddette tecnologie *time-saving* (emblematici gli elettrodomestici bianchi), bensì le tecnologie *time-consuming*. Ciò è maggiormente vero in un gruppo sociale come quello degli anziani che (a fronte di buona salute), dopo il pensionamento, ha tendenzialmente una quota maggiore di tempo da dedicare a svariati interessi.

Quali sono i maggiori benefici che Internet ha portato nella sua vita?	Percentuali
E' un ottimo passatempo	15,3 %
Mi permette di mantenere i contatti con parenti e amici	15,3 %
Fare nuove conoscenze/ combattere la solitudine	1,4 %
Mi aiuta nel lavoro	8,3 %
Posso aggiornarmi, cercare notizie e informazioni altrimenti difficilmente reperibili	45,8 %
Utilizzare dei servizi online (pagamenti, acquisti, prenotazioni) senza muovermi da casa	8,3 %
Mi ha fatto conoscere meglio me stesso/a	4,2 %
Altro	1,4 %
Totale	100,0

Tabella n.3: Benefici dell'uso di Internet – Rielaborazione propria campione di n=200 soggetti

E' stata quindi interessante l'analisi degli usi di Internet da parte degli anziani (aggregando in “Altri usi” quelli che sono risultati nulli o marginali). Come si legge dal grafico seguente la funzione maggiormente citata è quella della posta elettronica (26%), seguita dall'utilizzo dei motori di ricerca (19%). I servizi maggiormente uti-

lizzati dagli anziani sono la consultazione di orari di trasporto e prenotazione dei viaggi (14%), l'uso dei servizi meteorologici (9%), i siti di informazione pubblica (7%) e la consultazione delle informazioni medico sanitarie e servizi ospedalieri (6%). Tali usi "preferiti" dagli anziani sembra confermare alcune tendenze già evidenziate da ricerche precedenti⁵¹..

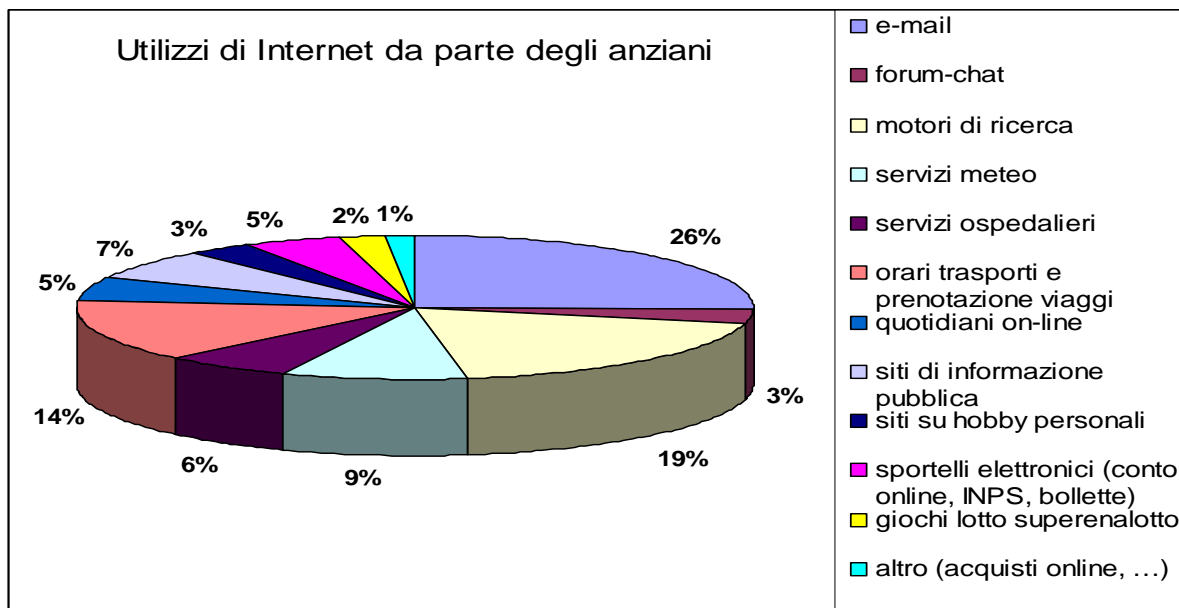


Fig. n. 4 - rielaborazione propria su un campione di n=200 soggetti

Come nei recenti lavori di Jaeger (2004; 2005), anche questo studio evidenzia che gli anziani utilizzano le tecnologie in diversi modi. Le ICTs non hanno quindi un unico significato per questi soggetti, bensì essi le interpretano come come strumenti che possono essere utilizzati per variati scopi (come gli altri gruppi di età). Questo però non significa che essi le interpretino allo stesso modo degli altri gruppi sociali di età diverse: si è ad esempio rilevato che gli anziani possono usare il cellulare prevalentemente per le chiamate di "emergenza" oppure utilizzare Internet per cercare tipolo-

⁵¹ Come si legge tra i risultati della survey condotta della Pew Internet & American Social Life (2004) il maggior uso è quello della posta elettronica, seguita dalla ricerca di informazioni mediche e servizi alla salute, gli acquisti online e le prenotazioni di viaggio, le visite a siti informativi e istituzionali, la ricerca di informazioni a carattere religioso e l'online banking. A risultati simili è giunta la ricerca condotta nell'estate del 2004 dai ricercatori Senior-net (www.seniornet.com, il portale per gli anziani più diffuso al mondo) sull'uso e gli interessi dei propri utenti: il maggior utilizzo di ICT si è rivelato indubbiamente essere quello dalla posta elettronica. Tra gli altri utilizzi tecnologici sono citati la fotografia digitale, che è andata ad affermarsi in questi ultimi anni, la ricerca di informazioni sulla salute, l'online shopping, le conversazioni online e le ricerche genealogiche.

gie di informazioni diverse da quelle che soddisfano i bisogni e gli interessi dei più giovani

Partendo dai risultati della ricerca qualitativa, è stato inoltre possibile incrociare due variabili: una che considera le capacità di utilizzo che l'anziano ritiene di possedere, l'altra relativa alla numerosità di funzionalità offerte dalla rete utilizzate dagli anziani reclutati (ottenuta sommando il numero di utilizzi indicati alla domanda "mi indichi quali tra queste funzionalità offerte da Internet usa più spesso"). I risultati della ricerca di Loges & Jung (2001) che rilevano come, una volta che gli anziani usano Internet, lo utilizzano per un limitato numero di attività, sfruttando solo poche applicazioni, trovano riscontro nei risultati di ricerca.

Il grafico che segue rappresenta l'incrocio delle variabili considerando il valore da esse assunto e la numerosità di anziani che si sono localizzati, in media, nei quattro quadranti.

Il 63% degli anziani *users*, che sono stati denominati come *Neofiti*, ha dichiarato di percepire le proprie abilità nulle, scarse o appena sufficienti per l'uso di Internet, citando una numerosità al massimo di tre funzioni utilizzate, generalmente la posta elettronica, i motori di ricerca e un altro utilizzo della Rete. Il 18% dei *silver surfer*, gli *Esploratori*, utilizzano invece una numerosità maggiore di funzioni (in media 4,5, corrispondenti a -1,5 sul grafico), ma dichiarano anch'essi basse abilità di utilizzo (come Moda si ha la valutazione "appena sufficienti"): sono coloro che "provano" le diverse potenzialità della Rete.

Il 9% degli anziani che usano la Rete ne fanno un uso limitato come numerosità di funzioni utilizzate (media = 2, generalmente un'altra oltre la posta elettronica), però ritiene le proprie abilità d'uso sufficienti, buone o addirittura ottime, per questo chiamati *Specializzati*.

Solo il 4% dei soggetti, gli *Strateghi*, hanno invece indicato di saper utilizzare bene questo medium e di essere in grado di utilizzare e sfruttare diverse funzionalità offerte (media = 4) da Internet.

Fino a pochi anni fa le ICTs non erano interpretate come strumenti per gli anziani e ciò è portato come conseguenza che i progettisti hardware e software di tecnologie non abbiano spesso considerato i soggetti anziani come loro target, che hanno svi-

luppato pochi servizi specificatamente dedicati ad essi. Le dinamiche digitali appena descritte divengono quindi rilevanti per il miglioramento di un'offerta tecnologica che risponda ai bisogni, alle aspettative e alle abilità di questo gruppo sociale.

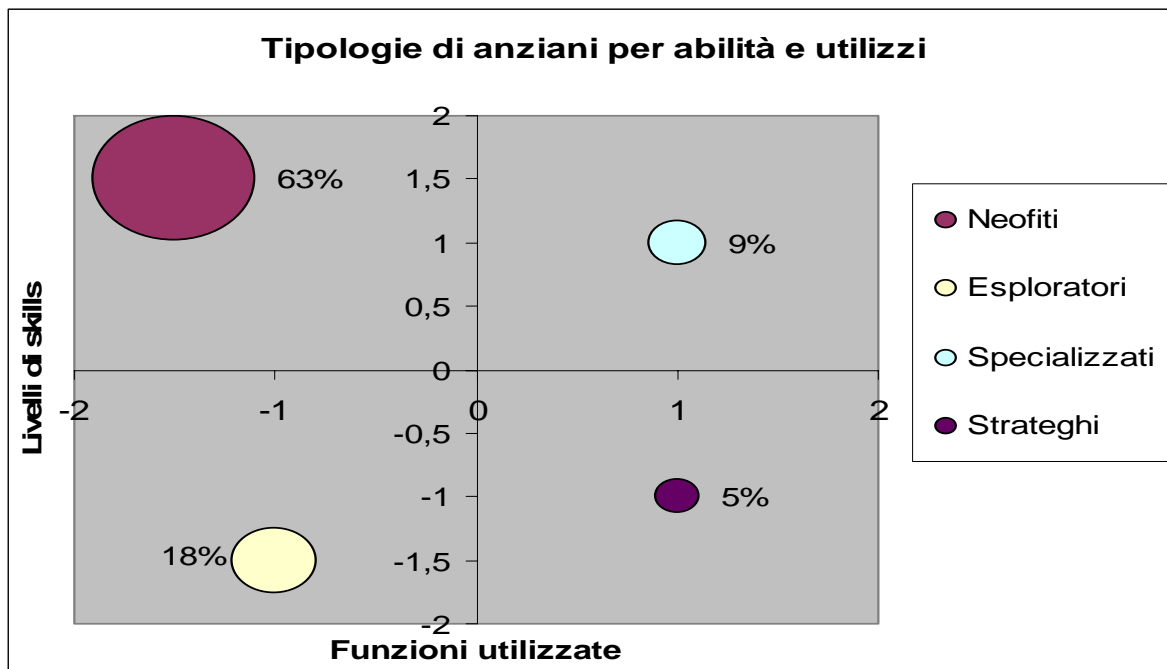


Fig n.5- Rielaborazione propria: numerosità percentuale dei soggetti nei quattro quadranti, n=200

5.3.4 L'INSERIMENTO IN RELAZIONI FAMILIARI E SOCIALI

La letteratura presa in esame, riconosce il livello relativo al contesto sociale come fondamentale: le reti e i gruppi a cui un individuo appartiene, a seconda di quanto e come usano le ICT, hanno un ruolo nell'incoraggiarne o scoraggiarne l'utilizzo, sia in termini di atteggiamenti e rappresentazioni, sia costituendo un contesto più o meno favorevole all'apprendimento e fornendo le competenze tecniche necessarie nel caso il singolo individuo non abbia ancora acquisito familiarità con queste tecnologie (cfr. *Social support networks*, Di Maggio et al., 2004). E' stato quindi ipotizzata che la conoscenza di coetanei *users* aumentasse la probabilità di adozione delle ICTs.

E' necessario innanzitutto fare una premessa: gli anziani del campione rispondono di conoscere "molte (oltre 20)" persone che utilizzano tecnologie digitali come computer, Internet e cellulare. Tuttavia quando si chiede loro quante di queste hanno più di 55 anni notiamo che un grande numero di soggetti (come illustrato nella tabella seguente) indicano che "solo una piccola parte" sono coetanei users.

"Quante persone conosce che usano il computer o Internet", incrociato con "Quante di queste anno più di 55 anni/sono suoi coetanei"

Quante persone conosce che usano il computer o Internet?	Quante di queste hanno più di 55 anni/sono suoi coetanei?				
	Tutte	La maggior parte	Circa la metà	Solo una parte	Nessuna di queste
Molto poche (meno di 5)	11,8%	11,8%	41,2%	11,8%	23,5%
Poche (da 5 a 10)	2,6%	26,9%	19,2%	38,5%	12,8%
Abbastanza (da 10 a 20)	,0%	13,9%	11,4%	65,8%	8,9%
Molte (Oltre 20)	3,1%	18,8%	19,9%	45,0%	13,1%

Tab 4 - Rielaborazione propria su campione di n=200 soggetti

E' stata quindi verificata l'ipotesi utilizzando due indici: l'indice di adozione delle ICTs (normalizzato, che varia da 0 a 1 a seconda dell'aumentare di tecnologie digitali adottate, pesate con incidenza tanto maggiore quanto aumenta la loro complessità d'uso) e l'indice di conoscenza di over 55 utilizzatori.

E' stato possibile individuare una relazione lineare secondo cui la probabilità di utilizzo delle tecnologie aumenta con l'aumento dell'indice di conoscenza di anziani utilizzatori. Si osserva quindi che nel campione di ricerca gli anziani hanno utilizzato le tecnologie della comunicazione, soprattutto quando i coetanei conoscenti ne fanno uso. La relazione (illustrata nel grafico in Appendice Statistica) mostra anche che la conoscenza di persone "anziane" che utilizzano le tecnologie, influisce sull'adozione delle stesse da parte degli anziani del campione.

La strettezza della relazione non è molto elevata ($R^2 = 0,17$; $p < ,001$), ma le motivazioni all'uso si rilevano quindi sostenute anche dall'emulazione dei coetanei utilizzatori.

Usando il modello di regressione lineare, è stato verificata l'ipotesi (n.5) che la presenza di figli e nipoti, ossia di generazioni più giovani, nella vita degli anziani,

influenzi positivamente l'adozione dei nuovi media. Come variabile dipendente si è utilizzato l'indice di adozione delle tecnologie (normalizzato, che varia da 0 a 1 a seconda dell'aumentare di tecnologie digitali adottate, pesate con incidenza tanto maggiore quanto aumenta la loro complessità d'uso); come variabile indipendente è stato costruito e utilizzato un indice complessivo normalizzato che tenesse in considerazione se un anziano ha figli e nipoti e se vivono con lui, crescente a seconda del giudizio sulla maggiore del rapporto con essi.

Come illustrato in Appendice statistica, la relazione non è molto significativa (elevata dispersione dei punti, $R^2=0,031$ e $p>.01$), ed ha un basso coefficiente angolare negativo. Le generazioni più giovani in casa, non sono quindi tendenzialmente da stimolo e di aiuto nell'approccio dei propri parenti più anziani. A livello relazionale sono quindi i coetanei utilizzatori ha costituire uno stimolo all'adozione delle ICTs, piuttosto che i figli o i nipoti, anche se essi questi ultimi possano essere degli "innovatori".

E' necessario però precisare che la presenza di famigliari che utilizzano ad esempio Internet, cercando delle informazioni e utilizzando dei servizi che siano di utilità anche per gli anziani, permette comunque a questi soggetti di poter beneficiare indirettamente delle esternalità positive derivanti dall'uso.

5.3.5 L'ATTEGGIAMENTO DEGLI ANZIANI VERSO LE ICTS

Si è rilevato che un atteggiamento negativo o di rifiuto verso la tecnologia (tecnofobia che è spesso attribuita al gruppo degli anziani) non è considerata una variabile in grado di predire l'adozione o meno delle ICTs in quanto anche anziani che hanno dichiarato di essere "indifferenti" o di essere intimoriti degli artefatti tecnologici, hanno comunque dichiarato di utilizzarli. Viceversa, molti degli anziani del campione, che hanno indicato atteggiamenti positivi alle domande sugli atteggiamenti verso le tecnologie digitali, (60% di risposte concentrate sull'opzione "mi incuriosiscono"), non dichiarano invece di utilizzare il computer o Internet nella propria vita.

Per approfondire l'analisi, è stato quindi chiesto ai soggetti se secondo loro "gli anziani si rifiutano di utilizzare le tecnologie", con l'obiettivo di verificare se un at-

teggiamento diffuso all'interno del proprio gruppo sociale di appartenenza per età potesse influenzarne o meno l'adozione. Come si può leggere dalla tabella seguente (Tab. 4 in Appendice) all'aumentare dell'età, l'utilizzo di Internet nella propria vita diminuisce.

Anche tenendo sotto controllo la variabile età, c'è in generale c'è tendenza a pensare che gli anziani si rifiutano di utilizzare le tecnologie: coloro che pensano che gli anziani si rifiutino di utilizzare le tecnologie hanno meno probabilità di utilizzare Internet. D'altra parte però, tra gli anziani che dichiarano che i coetanei non si rifiutino di adottare i nuovi media, i più giovani anziani hanno maggiori probabilità d'uso e la variabile età ha un'influenza negativa, cosicché all'aumentare della stessa i soggetti (nelle classi 65/74 e over 75) hanno minori probabilità di adottare Internet.

Si desume quindi che l'atteggiamento negativo e di rifiuto verso le tecnologie, abbia minore influenza sui "giovani anziani" che tendono per età ad essere più propensi all'uso, piuttosto che sui "vecchi anziani", che tendono comunque ad avere minori probabilità di adozione, anche quando rilevano che in generale i propri coetanei hanno fatto in modo di adeguarsi alle novità tecnologiche.

Come si è accennato in precedenza, una sezione del questionario è stata dedicata alla valutazione delle opinioni degli anziani nei confronti di alcuni servizi connessi all'uso di Internet, che avrebbero le potenzialità di migliorare la vita di questi soggetti. Come si illustra nella Tabella seguente, gli atteggiamenti sono positivi nei riguardi di servizi informativi come la possibilità di consultare orari dei mezzi di trasporto e acquistare i biglietti di viaggio, delle testate giornalistiche online. Sono ancora leggermente negativi verso il pagamento di tasse e imposte online e verso i servizi di telemedicina. Molto negativi sono invece risultati delle scale di atteggiamento nei confronti dell'acquisto di prodotti online e la partecipazione a forum o chat.

In questa tesi è stato più volte considerato il concetto di anziano in riferimento alla figura del "nuovo anziano", caratterizzata da una percezione positiva del sé ed un approccio proattivo ed orientato al futuro. Il 67,5% del campione dichiara di non "sentirsi anziano" in quanto si sente ancora attivo, in grado di apprendere e di fare molte cose, indicando una varietà di interessi e di hobby che lo coinvolgono. E' stato incrociato il dato relativo alla percezione di senilità con le fasce d'età del campione:

si rileva che fino ai 74 anni l'81% dei soggetti non si definirebbe una persona anziana. La connessione negativa si ha quindi con i cosiddetti "grandi vecchi" di cui il 67% si percepisce un soggetto "anziano", la cui motivazione principale è "per l'età".

Anche nella Tabella seguente relativa agli atteggiamenti è percepibile questo scarto: oltre i 75 anni gli atteggiamenti relativi alle diverse funzionalità di Internet sono tutti negativi e parimenti, tra gli anziani utilizzatori, coloro che si percepiscono anziani, hanno opinioni più negative riguardo i diversi servizi offerti dalla Rete.

<u>Atteggiamento totale verso:</u>	Accordo medio	55-64	65-74	75 e over	Anziano	Non anziano
Quotidiano online	0,12	0,34	0,03	-0,46	-0,5	0,42
E-commerce	-1,12	-0,93	-1,22	-1,54	-1,06	-1,16
Organizzazione online di spostamenti (orari mezzi pubblici, acquisto biglietti)	0,35	0,54	0,00	-1,60	-0,46	0,20
Forum e chat	-1,13	-0,9	-0,96	-0,90	-1,4	-0,85
Pagamento bollette online (RAI, luce, gas ICI...)	-0,37	-0,16	-0,44	-1,00	-0,94	-0,29
E-health (consulto medico online)	-0,65	-0,52	-0,58	-1,42	-0,56	-0,78

Tab. 5: Accordo totale (da -2 a +2) relativo alle suddette batterie di atteggiamento (in Appendice l'accordo medio sui singoli items)

Sono stati costruiti diversi modelli di regressione lineare multipla al fine di verificare l'ipotesi (n.7) qui sostenuta secondo cui se una persona che non si percepisca come *anziano* abbia più probabilità di adottare i nuovi media, individuando l'insieme di variabili esplicative che, meglio di ogni altro, contribuisce a spiegare il fenomeno dell'adozione delle ICTs tra gli anziani, stabilendo l'importanza relativa dei diversi fattori intervenienti (*best-subset regression*).

Sono state considerate come variabili indipendenti l'età, il livello di istruzione, la professione esercitata, l'atteggiamento generale verso i nuovi media, la percezione di anzianità e l'indice di conoscenza di coetanei utilizzatori. Il modello⁵² che ha la percentuale di varianza spiegata maggiore indica come i tratti socio-biografici (età: $B=-$

⁵² Cfr Regressione multinomiale in Appendice Statistica, di cui il modello 5 ha un valore più alto di varianza spiegata e di R Square aggiustato, dimostrandosi quindi più "robusto". Vengono riportati nel testo i coefficienti Beta Standardizzati.

0,23; livello di istruzione: $B=0,247$, professione esercitata: $B=-0,097$), nonché l'inserimento in relazioni sociali significative ($B=0,351$) e l'atteggiamento verso le tecnologie ($B=0,309$) siano variabili che influiscono sull'adozione di ICTs.

La variabile relativa al "percepirsi anziano" è invece stata esclusa in quanto non risulta predittiva dell'adozione: i tratti identitari relativi alla nuova anzianità influiscono quindi sugli atteggiamenti positivi o negativi relativi ai nuovi media e come abbiamo visto sulle opinioni in merito alle loro funzionalità. Tuttavia tali a fronte di posizioni di atteggiamento (che possono quindi essere ambivalenti), a condurre verso un certo comportamento di adozione o meno si inseriscono le diverse motivazioni (di iniziazione e di continuità) che abbiamo analizzato e il contesto relazionale in cui gli anziani sono inseriti.

6. RIFLESSIONI CONCLUSIVE: SUPERARE LE BARRIERE

Prima di concludere è necessario menzionare i maggiori limiti di questa tesi. Essendo un campo di ricerca ancora agli albori, lo studio e la rielaborazione del quadro teorico ed empirico è servito come base ad una ricerca prettamente descrittiva.

La ricerca empirica inoltre si basa sull'utilizzo di un campione numericamente ridotto e non probabilistico di anziani, che impedisce la generalizzabilità dello studio alla popolazione.

La mancata considerazione di alcuni fattori – individuali, sociali ed economici – che intervengono nel complesso processo di adozione di una novità tecnologica, è invece indice di necessari approfondimenti e ulteriori prospettive di studio.

Mentre mi accingevo a terminare questo lavoro, mi è capitato di leggere su uno dei quotidiani gratuiti distribuiti presso le più grandi stazioni di mezzi pubblici, un articolo intitolato "Oltre il traguardo dei 65 si diventa una risorsa". Il pezzo si incentrava su quanto emerso da un convegno su longevità e salute, promosso dall'ISTAT per enfatizzare ciò che in inglese viene chiamata *successful aging*: la cosiddetta longevità di successo, che si perpetua attraverso corretti stili di vita, esercizio fisico e vita di relazione. Ciò diventerebbe tanto importante in un Paese come l'Italia, che risulta percentualmente il più "vecchio" del pianeta, con un'aspettativa di vita tra le più elevate.

In questa tesi si è affrontato il tema del rapporto tra gli anziani e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Dopo aver descritto e commentato alcune delle caratteristiche della società dell'informazione, a fronte delle teorie sulla diffusione delle innovazioni, ci si è concentrati sulla questione del divario digitale. Una problematica che diviene tanto importante all'aumento della rilevanza dell'uso delle ICTs nella vita quotidiana dei soggetti. Quando le differenze di utilizzo di alcuni media si trasformano in disuguaglianze, diventa cruciale lo studio dei motivi per cui alcuni soggetti abbiano accesso ad una tecnologia oppure la utilizzino in maniera più o meno efficace.

Si è quindi studiato il divario digitale relativo agli anziani, non limitandosi alla

semplice constatazione numerica dei dati all'accesso, ma affrontando i diversi livelli e le dimensioni del digital divide emersi dalla letteratura di riferimento (cfr. Van Dijk, 2005; Wahrshauer, 2002; 2004; Sartori, 2006; Di Maggio et. al, 2004, Hargittai, 2002).

Tale studio non ha potuto prescindere da un approfondimento sul concetto di anzianità: le teorie e le ricerche gerontologiche sono approdate ad alcuni capisaldi tra cui il fatto che un individuo, anche in tarda età, abbia la capacità di adattarsi ed apprendere. Inoltre si è affermata l'evidenza che non si possa più riferirsi indistintamente agli "anziani" come ad una popolazione omogenea stereotipata, ma sia necessario operare delle distinzioni sia in termini di età (*young old* vs. *old old*), sia in termini di generazioni, sia a seconda della percezione che i diversi soggetti hanno di sé e del loro inserimento nella società (cfr. tra gli altri, Gergen, 2000; Tramma 2003; Facchini, 2006).

La complessità della relazione che essi hanno con le ICTs, in particolare con computer, Internet e telefono cellulare, è stata studiata attraverso una ricerca empirica quali-quantitativa⁵³.

Una prima fase è quindi servita all'esplorazione in profondità di questo processo, volta a rispondere alle domande di ricerca in merito a percezioni ed atteggiamenti esperiti da questi soggetti. Si è altresì cercato di indagare le motivazioni per cui un soggetto anziano abbia o non abbia la volontà di adeguarsi al cambiamento e di adottare questi media nella propria vita, nonché le modalità con cui esso apprende le abilità necessarie all'uso.

La ricerca qualitativa è stata condotta attraverso interviste semi-strutturate sia con un *setting* tradizionale, faccia a faccia, sia attraverso l'utilizzo della posta elettronica. In quest'ultimo caso ci si è basati sugli assunti teorici e metodologici del modello dell'*e-mail repeated interview* (Olivero & Lunt, 2002; 2004).

⁵³ Le traiettorie analizzate non hanno inserito nell'analisi strumenti della *mobile technology* (ad esempio gli Smart Phone, o i palmari). La tendenza attuale sembra quella di uno spostamento di molte applicazioni tipicamente riservate al computer verso questi artefatti tecnologici. Se questo trend verrà ad affermarsi, una direzione interessante di studio (oggi solo agli albori) sarà quella dell'adozione da parte degli anziani delle citate tecnologie ed i benefici che l'uso di queste può portare a miglioramento della qualità della loro vita.

Dai principali risultati conseguiti con l'analisi delle interviste, l'approccio degli anziani con le tecnologie della comunicazione è stato descritto partendo da alcuni tratti emersi, relativi ad un atteggiamento bipolare degli anziani nei confronti della tecnologia, in alcuni casi molto negativo, in altri molto positivo. Si è tracciato un modello di adozione della tecnologia nel quale risultano inserirsi alcune motivazioni chiave di iniziazione all'uso, grazie alle quali l'anziano supera le barriere del divario "mentale" e comincia ad interagire con le tecnologie: la costrizione sul luogo di lavoro, l'interesse personale, la necessità avvertita e la percezione di benefici derivanti dall'uso.

Si è poi rilevato che l'anziano adotta diverse strategie di apprendimento, connesse al possesso di risorse cognitive/individuali e relazionali/sociali: esse spaziano dall'essere auto-didatta, servendosi eventualmente di manuali e riviste, all'apprendimento grazie all'aiuto di colleghi di lavoro, amici, parenti più o meno giovani, al seguire un corso di informatica.

Una dimensione del divario digitale è quella che distingue i soggetti in grado di utilizzare le tecnologie digitali in maniera limitata, rispetto a quelli che le utilizzano in maniera efficace, con effetti di miglioramento alla qualità della propria vita. Dai dati ottenuti, emergono diversi livelli di abilità nell'uso degli artefatti tecnologici da parte degli anziani partecipanti alla ricerca, che variano su un continuum da abilità di base ad abilità molto avanzate.

E' stato anche importante indagare e quindi descrivere i diversi utilizzi delle ICTs emersi, focalizzandosi in particolare su alcuni benefici rilevanti percepiti dagli anziani utilizzatori. In particolare si sono evidenziati tre ordini di benefici: strumentali, relazionali e identitari. Si è rilevata l'importanza da essi assunta, in quanto i soggetti dichiarano come questi costituiscano fonti e motivazioni per la continuità d'uso.

Lo scenario descritto, assieme all'analisi della letteratura empirica, è stato la base per l'elaborazione di alcune ipotesi interpretative. La fase di ricerca quantitativa è stata quindi essenziale per dare significatività statistica a quanto delineato e per testare le ipotesi emerse.

Si nota che, mentre l'adozione del cellulare è largamente diffusa (anche se con la preferenza all'uso delle funzioni di base del telefono mobile), il divario all'accesso

nei confronti dei due artefatti più complessi (computer e Internet) rimane evidente.

E' stato verificato che l'anziano che abbia utilizzato prima del pensionamento un *medium* come il computer, non ne fa necessariamente un uso anche da pensionato. Questo si è rilevato essere connesso al fatto che tra le motivazioni di iniziazione all'uso, la percezione dei benefici potenziali derivanti dall'adozione non ha la forza ipotizzata. L'adozione nella propria vita di un nuovo medium sembra quindi legata, per coloro che hanno superato le barriere materiali del divario digitale, ai benefici effettivamente percepiti a miglioramento della qualità della vita.

Per tutti coloro che invece non sono a conoscenza delle potenzialità derivanti dall'uso di questi strumenti oppure coloro che, dopo averne esperito un utilizzo, più o meno limitato, non ne percepiscono l'utilità, le tecnologie della comunicazione rimangono qualcosa di superfluo e ad uso solo di pochi.

Levy (1997) scriveva che "ogni nuovo sistema di comunicazione fabbrica i propri esclusi". Ad ogni medium che viene introdotto nel sistema sociale corrisponde una distinzione tra chi lo usa (ed è in grado di usarlo) e chi no.

Il problema dell'accesso non può essere ridotto unicamente alla disponibilità delle risorse finanziarie (perpetuando con una diminuzione dei costi delle ICTs), questione che viene abitualmente messa in primo piano. Alcuni anni prima delle discussioni sul divario digitale, infatti, Levy (1997) affermava che "non basta ritrovarsi di fronte ad uno schermo munito di tutte le interfacce conviviali del mondo per superare una situazione di inferiorità, ma bisogna essere in condizione di partecipare attivamente (...). Le politiche volontaristiche di lotta contro le disuguaglianze e l'esclusione devono puntare a un guadagno in termini di autonomia delle persone o dei gruppi coinvolti" (pp.238-239).

Si possono quindi individuare alcune politiche che potrebbero essere indirizzate per il superamento delle barriere afferenti ai diversi livelli di divario individuati in questa tesi. Una prima importante barriera da superare nel divario digitale relativo agli anziani è, come si è rilevato, quella relativa alle motivazioni, ossia ciò che è stato definito divario motivazionale. Tra le quattro motivazioni principali individuate in questa ricerca, che costituiscono delle spinte di iniziazione all'uso, si potrebbe in particolare agire sulla percezione dei benefici derivanti dall'utilizzo delle ICTs. E'

importante incrementare il valore dei nuovi media, comunicando a soggetti che non ne sono a conoscenza o non sono convinti, l'utilità potenziale di questi strumenti nella loro vita quotidiana. Anche l'incremento dell'usabilità e di miglioramenti nel design che tengano conto dei limiti fisici dei soggetti, potrebbe aiutare a superare l'"ansietà" legata all'uso delle tecnologie, che permane tra gli anziani.

La attività su cui investire dovrebbero quindi inizialmente essere quelle a superamento del digital divide motivazionale, studiando una comunicazione mirata rivolta a questi soggetti. Dalla ricerca empirica si è infatti rilevato che non basta stimolare degli atteggiamenti favorevoli nei confronti delle novità tecnologiche in questo gruppo sociale. Un gruppo che non diviene solo sempre più numeroso, ma anche eterogeneo, presentando soggetti che non si percepiscono come tali e che adottano spesso stili di vita differenti. Il 67,5% dei partecipanti alla ricerca dichiara di non "sentirsi anziano" in quanto si sente ancora attivo, in grado di apprendere e di avere molte occupazioni, indicando una varietà di interessi e di hobby che lo coinvolgono. E' stato incrociato il dato relativo alla percezione di senilità con le fasce d'età del campione: si rileva che fino ai 74 anni l'81% dei soggetti non si definirebbe una persona anziana. La connessione negativa si ha quindi con i cosiddetti "grandi vecchi" di cui il 67% si percepisce un soggetto "anziano", principalmente a "causa dell'età".

L'analisi degli atteggiamenti ha mostrato un'opinione positiva riguardo le potenzialità informative della Rete e riguardo alcuni servizi online (in particolare tutto ciò che riguarda l'organizzazione dei viaggi); si rilevano invece generali atteggiamenti negativi nei confronti degli strumenti di comunicazione interattiva come forum e chat, e nei riguardi del commercio elettronico. E' importante però precisare che nella rilevazione degli atteggiamenti si è delineato uno scarto: per gli anziani utilizzatori che hanno oltre i 75 anni e coloro che si percepiscono anziani: gli atteggiamenti da essi dichiarati nei confronti dei servizi online sono tutti più negativi.

Dai dati si è inoltre evidenziato che un ruolo importante nel processo di adozione dei nuovi media non è tanto costituito dalla presenza delle generazioni più giovani, sebbene queste siano più probabilmente innovatrici ed costituiscano una presenza importante come supporto nella risoluzione dei problemi di interazione. Sono invece i coetanei anziani che già utilizzano le ICTs che sembrano essere maggiormente in-

fluenti e possono costituire dei testimoni privilegiati da emulare.

Non è mai troppo tardi per imparare: questo slogan era il titolo di una trasmissione condotta dal maestro Manzi, costituita da autentiche lezioni tenute ad un pubblico di adulti e anziani analfabeti. Da qualche anno lo stesso titolo è stato dato ad una trasmissione in cui si parla ancora di alfabetizzazione, ma questa volta informatica. Destinata ad un pubblico di anziani, l'obiettivo del programma è quello di utilizzare un medium come la televisione, per mostrare, passo dopo passo, come utilizzare computer e Internet, attraverso le storie di persone comuni che hanno dato un *input* nuovo alla loro vita utilizzando questi media.

Ma per superare le barriere relative all'apprendimento è importante anche considerare che esistono, come si è rilevato, diversi livelli di abilità nell'uso delle ICTs. Lo studio di attività di *life long learning* in ambienti confortevoli e che tengano conto delle diverse necessità di apprendimento (di base piuttosto che di miglioramento) è una politica rilevante da considerare per superare questo divario⁵⁴.

Come si è analizzato in questa ricerca, gli utilizzi della Rete da parte degli anziani rimangono limitati all'uso di poche funzioni: ciò può essere indice della mancanza di contenuti rilevanti destinati a questi soggetti. Probabilmente, una delle leve per superare il divario relativo all'uso e per portare gli anziani a sfruttare le diverse potenzialità dei nuovi media a miglioramento della qualità della loro vita è quello di studiare dei contenuti *ad hoc*.

Attraverso un'analisi dei siti Internet italiani presenti in Rete esplicitamente destinati ad un target di anziani, si può notare che ne esistono di una numerosità ancora esigua se confrontata con quelli europei o statunitensi. Alcuni di essi sono comunque molto ricchi di informazioni (ad esempio www.anziani.it; www.informanziani.it e www.intrage.it) e un dato interessante è che, osservando i forum di discussione, questi ambienti paiono abbastanza frequentati. Questo può significare che gli anziani

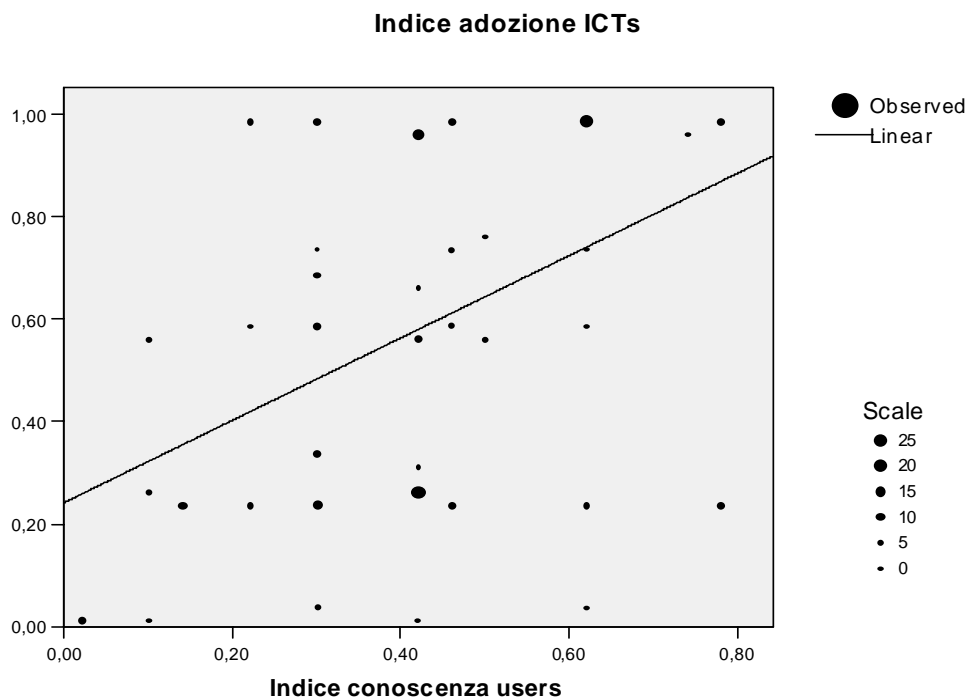
⁵⁴ Un esempio già citato in questo elaborato è quello di Internet Saloon, uno spazio per l'apprendimento all'uso di computer e Internet, promosso dall'Associazione Interessi Metropolitan di Milano. In questo ambiente gli anziani possono seguire dei corsi, studiati per diversi livelli, oppure possono approcciarsi ai media autonomamente in un'aula dove è possibile utilizzare dei computer e navigare, assistiti eventualmente da dei tutor.

probabilmente cercano (ma forse non trovano) in Rete qualcosa che sia studiato apposta per loro, che tenga conto dei loro diversi interessi e bisogni.

APPENDICE

ANALISI STATISTICA

1. Relazione tra la conoscenza di coetanei users e adozione delle ICTs- elaborazione propria



Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Indice adozione ICTs

	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,168	39,465	1	196	,000	,242	,803

The independent variable is Indice conoscenza users.

Coefficients(a)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		,242	,055		4,398	,000
Indice conoscenza users		,803	,128	,409	6,282	,000

a Dependent Variable: Indice adozione ICTs

2. Relazione tra la presenza di generazioni giovani e l'adozione delle ICTs – elaborazione propria

Model Summary

Dependent Variable: Indice adozione ICTs

	R Square	df1	Sig.	Constant	B
Linear	,031	1	,012	,652	-,219

The independent variable is Indice presenza figli.

Coefficients(a)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		,652	,047		13,952	,000
Indice presenza figli		-,219	,086	-,177	-2,533	,012

a Dependent Variable: Indice adozione ICTs

Tab. n. 6 - Elaborazione propria, analisi per gruppi di età, N=200 soggetti

Età in classi * Adozione di Internet nella propria vita * Gli anziani si rifiutano di utilizzare le tecnologie

Gli anziani si rifiutano di utilizzare le tecnologie				Adozione di Internet nella propria vita		Totale
				si	no	
si	Età in classi	55-64	Numerosità	21	26	47
			%	42,0%	29,9%	34,3%
	65-64	Numerosità	18	36	54	
		%	36,0%	41,4%	39,4%	
	75 e over	Numerosità	11	25	36	
		%	22,0%	28,7%	26,3%	
	Totale	Numerosità	50	87	137	
		%	100%	100%	100%	
no	Età in classi	55-64	Numerosità	14	4	18
			%	56,0%	11,8%	30,5%
	65-64	Numerosità	8	15	23	
		%	32,0%	44,1%	39,0%	
	75 e over	Numerosità	3	15	18	
		%	12,0%	44,1%	30,5%	
	Totale	Numerosità	25	34	59	
		%	100%	100%	100%	

3. Analisi della best-subset regression. Campione di n=200 soggetti, variabile dipendente : indice di adozione delle ICTs.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,025	,082		,308	,759
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,195	,030	,449	6,460	,000
2	(Constant)	-,181	,084		-2,163	,032
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,176	,028	,407	6,321	,000
	Indice conoscenza users	,658	,118	,360	5,583	,000
3	(Constant)	,087	,099		,878	,381
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,152	,027	,350	5,628	,000
	Indice conoscenza users	,707	,112	,386	6,314	,000
	Professione	-,046	,010	-,280	-4,526	,000
4	(Constant)	,244	,111		2,205	,029
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,146	,026	,338	5,547	,000
	Indice conoscenza users	,664	,110	,363	6,014	,000
	Professione	-,041	,010	-,248	-4,035	,000
	Età in classi	-,079	,027	-,177	-2,908	,004
5	(Constant)	-,137	,157		-,873	,384
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,134	,026	,309	5,167	,000
	Indice conoscenza users	,642	,107	,351	5,983	,000
	Professione	-,016	,012	-,097	-1,289	,199
	Età in classi	-,105	,028	-,235	-3,814	,000
	Livelli di istruzione	,135	,041	,247	3,312	,001
6	(Constant)	-,274	,116		-2,361	,019
	Atteggiamento particolare verso le tecnologie	,136	,026	,313	5,240	,000
	Indice conoscenza users	,624	,107	,341	5,853	,000
	Età in classi	-,116	,026	-,260	-4,419	,000
	Livelli di istruzione	,167	,032	,306	5,146	,000

a. Dependent Variable: Indice adozione ICTs

QUESTIONARIO

0. Utilizza un telefonino cellulare? Sì (vai alla 1 e poi dalla 3)
No (vai alla 2)

1. Se sì, quali funzioni utilizza più spesso (dare al massimo 2 risposte)?

- Ricevere telefonate
- Fare telefonate
- Mandare SMS
- Ricevere SMS
- Collegarsi a Internet
- Altro

2. Se no, per quali motivazioni?

- Non lo so usare
- E' difficile da usare
- Non lo trovo utile
- Preferisco il telefono fisso
- Non posso permettermelo
- Altro

3. Come valuta la possibilità per le persone di essere sempre raggiungibili ovunque ci si trovi attraverso un telefonino cellulare?

- Molto utile
- Abbastanza utile
- Poco utile
- Per niente utile

4. Cosa pensa dei "nuovi" telefonini tanto pubblicizzati che permettono di chiamare e vedere la persona che si sta chiamando, fare le fotografie e altri servizi? (dare al massimo 2 risposte)

- Sono strumenti molto utili, perché permettono di sfruttare diverse funzioni
- Sono utili, ma posso farne a meno
- Hanno tante funzioni poco utili
- Sono troppo difficili da imparare
- Hanno costi troppo elevati
- Non sono adatti per gli anziani
- Un telefono deve servire per telefonare e basta

5. Ha mai utilizzato/provato ad utilizzare un computer?

Sì (vai alla 6 e poi dalla 8) No (vai alla 7)

6. Se sì, perché?

- Sono stato costretto da altri/sul luogo di lavoro
- E' stato un bisogno che ho avvertito
- Per usufruirne dei benefici a miglioramento della qualità della vita
- Perché mi ha suscitato interesse

Altro _____

6a. Come valuta le sue capacità e abilità di usare il computer?

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Scarse
- Nulle

6b. Utilizza il computer nella sua vita di tutti i giorni? (risponda e vada alla 8)

Sì No

7. Se no, perché?

- Non mi interessa
- Non sento la necessità di usarlo
- Non lo ritengo utile/Non percepisco che vantaggi otterrei
- Non ho mai avuto occasione di imparare
- Non posso permettermi di comprarne uno
- Altro

7a. Le piacerebbe imparare ad usarlo? Sì No

7b. Si sente in grado di imparare le abilità necessarie all'utilizzo di un computer?

Sì No

8. Qual è secondo lei il metodo migliore per imparare ad usare un computer?

- Da solo in autonomia
- Da solo, con un manuale di istruzioni
- Attraverso un corso
- Con l'aiuto di parenti o amici
- Con l'aiuto dei colleghi di lavoro
- Altro

9. Ha mai sentito parlare di Internet? Sì (vai alla 10) No (vai alla 13)

10. Ha mai usato/provato a usare Internet?

Sì (vai alla 11 e poi dalla 13) No (vai alla 12)

11. Se sì, perché ha iniziato a usarlo?

- Sono stato costretto da altri/sul luogo di lavoro
- E' stata una necessità che ho avvertito
- Per usufruirne dei vantaggi/benefici
- Perché mi ha suscitato interesse o curiosità
- Altro _____

11a. Ha utilizzato Internet nella sua attività lavorativa/professionale? Sì No

11b. Come ha imparato ad utilizzarlo?

- Da solo
Da solo, con un manuale
Attraverso un corso
Con l'aiuto di amici/parenti
Con l'aiuto dei colleghi di lavoro
Altro

**11c. Le leggerò una serie di funzionalità di Internet. Mi indichi quelle che lei ha utilizza-
to più spesso. (Indicare al massimo 3 scelte)**

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Posta elettronica | <input type="checkbox"/> | |
| Forum di discussione | | <input type="checkbox"/> |
| Chat | | <input type="checkbox"/> |
| Motori di ricerca | <input type="checkbox"/> | |
| Acquisti online | | <input type="checkbox"/> |
| Servizi di viabilità/Meteo | <input type="checkbox"/> | |
| Servizi Ospedalieri/Sanità | <input type="checkbox"/> | |
| Consultazione orari/trasporti | | <input type="checkbox"/> |
| Prenotazioni viaggi/trasporti | | <input type="checkbox"/> |
| Quotidiani online | <input type="checkbox"/> | |
| Siti di informazione pubblica | | <input type="checkbox"/> |
| Siti su Hobby personali | <input type="checkbox"/> | |
| Siti su prodotti tecnologici | <input type="checkbox"/> | |
| Servizi dell'INPS | <input type="checkbox"/> | |
| Gestione del conto bancario on-line | <input type="checkbox"/> | |
| Altri sportelli elettronici (ACI,
bollette, ICI, canore Rai ecc.) | | <input type="checkbox"/> |
| Giochi/Lotto/Superenalotto | <input type="checkbox"/> | |

11d. Come valuta le sue capacità e abilità di utilizzare Internet?

- Ottime
 Buone
 Sufficienti
 Scarse
 Nulle

11e. Utilizza Internet nella vita di tutti i giorni?

Sì No

11f. Da quanto tempo utilizza Internet?

- Da qualche settimana
 Da alcuni mesi
 Da uno o due anni
 Da oltre due anni (circa dal _____)

**11g. Quale è il maggior beneficio o utilità che Internet ha portato nella sua vita? (ri-
sponda e passi alla domanda n.13)**

- E' un ottimo passatempo
- Mi permette di mantenere i contatti con parenti e amici
- Fare nuove conoscenze e combattere la solitudine
- Mi aiuta nel lavoro
- Posso aggiornarmi, cercare notizie e informazioni altrimenti difficilmente reperibili
- Utilizzare dei servizi (pagamenti, acquisti, prenotazioni) senza muovermi da casa
- Mi ha fatto conoscere meglio me stesso/a
- Altro

12. Se no, perché?

- Non mi interessa
- Non sento la necessità di usarlo
- Non lo ritengo utile/Non percepisco che vantaggi otterrei
- Non ho mai avuto occasione di imparare
- Non posso permettermi di pagare una connessione a Internet
- Altro

12a Si sente in grado di imparare le abilità necessarie all'utilizzo di Internet?

- Sì No

12b. E' curioso di sapere cos'è e quali benefici potrebbe ricevere usandolo?

- Sì No Non ritengo possa portarmi benefici

12c. Le piacerebbe imparare ad utilizzarlo se fosse veramente utile per migliorare la qualità della sua vita? Sì No

12d. Frequenterebbe un corso gratuito per imparare "internet"?

- Sì No

12e. Conosce il costo di una connessione alle rete Internet?

- Sì No

13. Mi faccia capire quali sono secondo lei le maggiori difficoltà "fisiche" che incontra o potrebbe incontrare nel rapporto con una tecnologia (dare al massimo 2 risposte):

- visive, perché le lettere scritte sul video del computer o del telefonino sono troppo piccole
- manuali, perché i tasti della tastiera di un computer o di un cellulare sono troppo piccoli
- di memoria, nel ricordare le diverse operazioni da compiere
- eccessiva velocità richiesta per eseguire le operazioni
- di comprensione, perché le terminologie usate sono in inglese o troppo "tecniche"

14. Come valuta i continui progressi nel campo della scienza e della tecnologia?

- Mi impauriscono/mi scoraggiano
- Mi lasciano indifferente
- Mi incuriosiscono
- Mi entusiasmano

15. Lei si considera una persona aperta verso le novità?

- Si No

16. Qual è il suo personale approccio con gli oggetti tecnologici?

- Mi impauriscono/mi scoraggiano
- Non suscitano il mio interesse
- Mi incuriosiscono
- Mi entusiasmano

17. Secondo lei, quanto sono interessate le persone anziane ad usare le nuove tecnologie?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

18. Le persone anziane hanno le capacità di imparare ad usare i nuovi mezzi di comunicazione?

- Si No Non saprei

19. E' vera l'affermazione secondo cui la maggior parte degli anziani si rifiutano di usare le tecnologie?

- Si (vai alla 19a) No (vai alla 20)

19a. Se sì, tra le motivazioni che le leggerò mi indichi secondo lei i due motivi principali per cui gli anziani si rifiutano di usare le tecnologie. (massimo 2 risposte)

- Hanno una sorta di paura di usarle
- Non hanno interesse nell' imparare qualcosa di nuovo
- Sono legati al passato, ai "vecchi metodi" e non percepiscono i benefici che otterrebbero
- Pensano che la tecnologia complichino il fare certe cose
- Hanno timore di romperle
- Non trovano nessuno che li aiuti ad imparare
- Ritengono che siano adatte solo ai più giovani
- Altro _____

20. Quante persone conosce che usano tecnologie come computer, internet e telefono cellulare?

- Nessuna

- Poche (da 1 a 5)
- Abbastanza (da 5 a 20)
- Molte (oltre 20)

21. Quanti di queste persone hanno più di 55 anni?

- Tutte
- La maggior parte
- Circa la metà
- Solo una piccola parte
- Nessuna di queste

Da compilare solo se si ha già provato ad usare Internet altrimenti passare alla domanda n. 33

22. Parliamo ora di posta elettronica, uno strumento che permette di scrivere lettere al computer e di inviarle ad un'altra persona che abbia un indirizzo di posta elettronica. La lettera (*email*) non è cartacea, ma il suo contenuto passa attraverso Internet, che funziona mettendo in collegamento diversi Computer. Il destinatario la riceve immediatamente e la vede sullo schermo, la può leggere e rispondere. **Questo strumento dà il vantaggio di poter rimanere in contatto con chiunque: parenti o amici vicini e lontani. Quanto è/sarebbe disposto ad utilizzarlo?**

- Mai
- Raramente
- Abbastanza frequentemente
- Quotidianamente

23. Se già utilizza la posta elettronica, per quale scopo?

Lavoro Spesso Raramente Mai

Relazioni amicali/parentali Spesso Raramente Mai

Altro (specificare)_____ Spesso Raramente Mai

24. Sa che cosa sono i siti Internet? Sì (vai alla 25) No (vai alla 26)

25. Ha mai (provato) navigare in un sito Internet? Sì No

26. Quanto conta per lei la garanzia sulla privacy (nel trattamento dei propri dati) nel fare delle operazioni usando Internet?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

27. (come lei sa) collegandosi a Internet attraverso un computer è possibile essere aggiornati quotidianamente, con una delle diverse tipologie di "giornali" (esempio: www.repubblica.it). Come valuta questa possibilità di informarsi sui fatti del giorno? Indichi se è in accordo o disaccordo per ognuna di queste affermazioni:

	D'accordo	Non d'accordo
E' poco utile per chi è abituato al quotidiano in carta		
E' troppo difficile da imparare ad utilizzare		
Posso farne a meno		
E' una possibilità utile, perché permette di essere aggiornato		
E' utile perché permette di leggere le notizie, senza dover acquistare il giornale		
E' uno strumento adatto per gli anziani		
Mi basta l'informazione attraverso la televisione		

28. Attraverso un sito di commercio elettronico (esempio www.esselunga.it) è possibile "fare la spesa" da casa, scegliendo i prodotti visibili sul monitor e facendosi portare a casa, evitando spostamenti e code a persone che hanno difficoltà a muoversi. I prodotti possono essere pagati al corriere quando vengono ricevuti, oppure con carta di credito. Cosa pensa di questa possibilità?

	D'accordo	Non d'accordo
La utilizzerei (utilizzo) per tutti i miei acquisti		
La utilizzerei (utilizzo) solo per alcuni tipi di prodotti		
Preferisco recarmi fisicamente a fare gli acquisti		
Preferisco toccare con mano i prodotti che acquisto		
Non mi fido a lasciare i miei dati/della carta di credito in Internet		
Lo trovo un servizio difficile da usare		
E' un servizio che mi interessa		
E' un servizio adatto per le persone anziane		

29. Imparando ad utilizzare un computer e Internet, è possibile, attraverso semplici comandi, consultare orari dei mezzi di trasporto e in alcuni casi acquistare i biglietti per il viaggio. Cosa pensa di questa possibilità?

	D'accordo	Non d'accordo

La utilizzerei (utilizzo) per consultare orari e acquistare i biglietti dei miei spostamenti		
La utilizzerei (utilizzo) solo nelle occasioni in cui non mi posso recare di persona alle stazioni		
Preferisco recarmi fisicamente a consultare orari e acquistare i biglietti		
Non mi fiderei a usare Internet per queste operazioni		
Non mi fido a lasciare i miei dati/della carta di credito in Internet		
Lo trovo un servizio difficile da usare		
E' un servizio che mi interessa		
E' un servizio adatto per le persone anziane		

30. Attraverso il computer e Internet è possibile contattare altre persone che si connettono alla rete, leggendo e scambiandosi dei messaggi, che vengono scritti in alcuni spazi "comuni" chiamati Forum. Questo permette anche alle persone che vivono da sole e isolate, di poter conoscere e comunicare con altri. Cosa ne pensa di questa opportunità?

	D'accordo	Non d'accordo
La utilizzerei (utilizzo) per conoscere altre persone che usano Internet		
La utilizzerei per partecipare alle discussioni che avvengono scambiandosi questi messaggi		
La utilizzerei (utilizzo) solo per leggere i messaggi che vengono lasciati scritti in rete		
Non lo userei/uso, perché preferisco conoscere gli altri di persona		
Non mi fido/fiderei delle persone che usano Internet		
Lo trovo un servizio difficile da usare		
Non è un servizio che mi interessa		
E' uno strumento adatto per le persone anziane		

31. Collegandosi a Internet, guardando le pagine dei siti delle società di fornitura dei servizi (acqua, gas, luce, canone RAI) è in alcuni casi possibile pagare le "bollette" attraverso la rete. Come valuta questo servizio?

	D'accordo	Non d'accordo

La utilizzerei (utilizzo) per tutti i miei pagamenti		
La utilizzerei (utilizzo) solo per certi tipi di pagamenti		
Preferisco recarmi fisicamente a pagare negli uffici postali o predisposti		
Non mi fido a lasciare i miei dati/della carta di credito in Internet		
Lo trovo un servizio difficile da usare		
E' un servizio che interessante		
E' un servizio adatto per le persone anziane		

32. Grazie ad un collegamento ad Internet, si può usufruire, attraverso alcuni siti, di un consulto medico, scrivendo in appositi spazi i sintomi che si riscontrano. Se questo servizio le permettesse di avere una diagnosi medica senza dover uscire di casa, lei come lo valuterebbe?

	D'accordo	Non d'accordo
La utilizzerei (utilizzo) ogni volta avessi bisogno		
La utilizzerei (utilizzo) solo per i sintomi meno gravi		
Preferisco recarmi a farmi visitare da un medico "reale"		
Mi fido solo dei consigli del mio medico		
Lo userei se c'è garanzia di serietà e di velocità nella risposta		
Lo trovo un servizio difficile da usare		
Non è un servizio che mi interessa		
E' un servizio adatto per le persone anziane		

33. Età: 55-64 65-74 più di 75

34. Situazione di convivenza:

- Solo/a
- Solo con il coniuge
- Con diversi famigliari
- In casa di riposo
- Altro

35. E' attualmente in pensione? Si No

36. Professione più a lungo esercitata:

37. Livello di istruzione:

- Nessun titolo
Scuola dell'obbligo (elementari o medie)
Diploma di media superiore
Laurea
Altro

38. Ha figli/nipoti? Sì (vai alla 39 e 40) No (vai alla 41)

39. Se sì, alcuni figli o nipoti vivono con lei? Sì No

40. Alcuni figli o nipoti vivono distante da lei? Sì (vai alla 40a) No (vai alla 41)

40a. Quanto vivono distante da lei?

- A pochi chilometri da me
 A molti chilometri da me, ma in Italia
 All'estero

41. Pensa di essere soddisfatto/a dei suoi rapporti con parenti ed amici?

Per niente Poco Abbastanza Molto

42. Come rimane di solito in contatto con parenti ed amici? (Indicare al massimo due scelte)

- Visite personali
 Con il telefono di casa
 Attraverso delle lettere
 Con il cellulare
 Con internet
 In luoghi di ritrovo collettivi
 Non ho contatti con parenti ed amici
 Altro

43. Lei si definirebbe una persona anziana? Sì No

43a. Perché?

44. **Sesso:** Femmina Maschio

BIBLIOGRAFIA

Adler R.P. (1996), *Older Adults and Computers: Report of a national survey*,
disponibile online: www.seniornet.org

Adler R.P. (2002), *The Age meets the Technology Wave: Broadband and
Older Americans*, People & Technology, Seniornet

Allario Mario (2003), *I nuovi anziani: interessi e aspettative*, Franco Angeli,
Milano

Bailey K. (1985), *Metodi della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna

Baltes, P.B., Baltes, M.M. (1990), *Psychological perspectives on successful
aging: The model of selective optimization with compensation*. In Baltes, P.B., Bal-
tes, M.M. (eds) *Successful aging: perspectives from the behavioral sciences* (pp.1-
34). New York: Cambridge University Press.

Bampton R., Cowton C. (2002), *The e-interview*, in "Forum.Qualitative Social
Research", 3(2), disponibile online all'indirizzo www.qualitative-research.net/fqs/

Bandura A.(2000), *Self-efficay: the exercise of control*, Worth Publisher, New
York, (X edition)

Baudrillard J. (1996), *Il delitto perfetto. La televisione ha ucciso la realtà?*,
Editore Cortina Raffaello

Bauman Z. (2002), *Il disagio della postmodernità*, Bruno Mondatori Editore

Bauman Z. (1999), *La società dell'incertezza*, Il Mulino, Bologna

Baym N. (1995), *The emergence of On-line Community*, in Jones S.G. (editor),
1999, *Doing Internet Research. Critical Issue and Methods for Examing the Net*, Sage,
London

Beck, Ulrich (1992) *Risk Society: Towards a New Modernity*, London: Sage,
La società del rischio. Verso una seconda modernità, ed. italiana, 2000

Bell D., (1999) *Foreword. The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in
Social Forecasting*, Harper Colophon Books, Paperback.

Bellotti V. (1990) *Oltre lo stereotipo: una ricerca sugli anziani nelle aree ru-*

rali, Venezia, Fondazioni Carozzin.

Berger P., Luckman. T. (1969), *La realtà come costruzione sociale*, Mulino, Bologna

Bichsel P.(1989), *Il lettore, il narrare*, trad. it., Milano 1989

Biggs S. (1993), *Understanding Aging*, Open University Press cit. in Biggs, 1999, The “Blurring” of the Lifecourse: Narrative, Memory and the Question of Authenticity

Biggs S. (1999), *The “Blurring” of the Lifecourse: Narrative, Memory and the Question of Authenticity*, Journal of Aging and Identity, vol 4.n.4

Bijker W.E. (1995), *Of Bicycle, Bakelites and Bulbs. Towards a theory of sociotechnical change*, Cambridge, MIT Press

Birren, J. (Ed.) (1996), *Encyclopedia of gerontology: age, aging and the aged*, San Diego : Academic Press, 1996

Bonfadelli H. (2002), *The Internet and Knowledge Gaps. A theoretical and empirical investigation*, in European Journal of communication, Sage

Bosco T. (1998), *Nuova cultura per nuovi anziani*, Milano, Franco Angeli.

Bovone L. (2000), *Comunicazione. Pratiche, percorsi, soggetti*, Franco Angeli Editore

Breveglieri Lorenzo, a cura di (2000), *Trasformazioni nella condizione anziana. Indagine sociologica*, Franco Angeli, Milano.

Burgalass S., Ardigò A., F. Fabris (1987), *La quarta età*, edizioni F. Angeli

Carstensen, L.L. (1992), *Social and emotional patterns in adulthood: Support for socioemotional selectivity theory* in Psychology and Aging, 7, 331-338.

Casarin, F. (2003) *Canali distributivi e nuove tecnologie: il senior tra empowerment ed esclusione*, Atti del 111° Congresso Internazionale sulle tendenze del marketing, Venezia

Casazza S., Facchini C., Bonora S., Corradini M., Rossi E.(2002), *Anziani. Tra bisogni in evoluzione e risposte innovative*, Franco Angeli, Milano.

Castells M. (2000), *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli

Castells M. (2002), *La nascita della società in rete*, EGEA, Milano

Cesa Bianchi M., Cristini C., Cesa Bianchi G., (2005), *Le differenze per età*, in

Ricerche di Psicologia vol. 2, Franco Angeli Edizioni

Cesa-Bianchi M. (1998), *Giovani per sempre? L'arte di invecchiare*, La Terza, Roma

Cesa-Bianchi M., (2002) *Psicologia dell'invecchiamento. Caratteristiche e problemi*, Carocci editore, Milano

Cesa-Bianchi M., (2003) *Giovani per sempre? L'arte di invecchiare*, Edizioni Laterza

Charness N., Schaie W.K., ed. (2003), *Impact of Tecnology in Succesful Aging*, Springer Series Societal Impact on Aging

Ciotti F., Roncaglia G. (2000), *Il mondo digitale. Introduzione ai nuovi media*, Roma-Bari, Laterza

Cody, M.J., Dunn, D., Hoppin, S., & Wendt, P.(1999), *Silver surfers: Training and evaluating Internet use among older adult learners* in "Communication Educa-tion", 48, 269-286

Cole, T. (1992), *Journey of life: Acultural history of aging in America*, New York, Cambridge University Press

Craik, F.I.M., Salthouse, T.A. (2000), *The Handbook of Aging and Cognition*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates

Czaja, S.J., Lee, C.C. (2001) *The Internet and older adults: Designs challenges and opportunities* in Charness N., Parks D.C., (eds) *Communication and aging: Op-portunities and challenges for the future*, Springer

De Beauvoir S. (1971), *La terzà età*, Torino Einaudi

Delai Nadio, a cura di, (1998), *Essere anziani oggi*, Editoriale Cinquanta&più, Roma

Demetrio D., (1997), *Introduzione*, in "L'educazione degli adulti", Tramma S., Guerini Studio

Dezin N., Lincon Y. (1994), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA, Sage

Di Fraia G. (a cura di), (2004), *e-Research. Internet per la ricerca sociale e di mercato*, Editori Laterza

DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., Shafer, S. (2004), *From Unequal Ac-*

cess to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality in *Social Inequality*, edited by Kathryn Neckerman. New York: Russell Sage Foundation (pp. 355-400)

Donald N., 2000, *Il computer invisibile*, Apogeo, Milano

Dubrosky V., Kiesler, Sethna B. (1991), *The Equalization Phenomenon: Status Effects in Computer-Mediated and Face-to-Face Decision-Making Groups*, in *Human Computer Interaction*, vol.6

Dutton W.H. (2001), *La società on-line*, Edizioni Baldini & Castoldi

Erikson E., (1980), *Identity and Life Cycle*, New York, Norton, cit. in Philipson and Biggs, 1998

Facchini C., Rampazi M. (2006), *Generazioni anziane tra vecchie e nuove incertezze*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, n. 1, gennaio-marzo

Facchini, Carla (a cura di) (2001), *Anziani: pluralità e mutamenti*, Franco Angeli, Milano

Feathersone M., Wernick A., (1995), *Images of Ageing*, London, Routledge, cit. in Powell and Longino, 2001.

Featherstone M., & Hepworth M., (1993), *Images in Ageing*, in Bond & Coleman (eds.), *Ageing in Society*, London Sage

Fisk A., Rogers W. A., Charness N., Czaja S.J. Sharit J. (2004) *Designing for older adults : principles and creative human factors approaches*, Hardcover, NY

Fleck, J. (1988) *Innofusion or diffusion? The nature of technological developments in robotics*, Edinburgh PICT Working Paper No. 4. Edinburgh University, Edinburgh

Fowler, F.J. Jr. (1995), *Improving Survey Questions: Design and Evaluation*, Applied Social Research Methods Series Vol. 38, Thousand Oaks, Sage Publications

Fox S. (2004), *Older Americans and the Internet*, Washington DC, Pew Internet and American Life Project, www.pewinternet.org

Fox Susannah et.al (2001), *Wired Seniors. A fervent few, inspired by family ties*, Pew Internet and American Life Project (www.pewinternet.org)

Frederick L. Ahearn (ed.) (2001), *Issues in Global Aging*, Haworth, New York

Freedman V.A., Agree E.M., Martin L.D. and Cornman J.C.,(2006) *Trends in the Use of Assistive Technology and Personal Care for Late-Life Disability, 1992–2001* in *The Gerontologists*, n. 46 pp.124-127

Freese J., Rivas S., Hargittai E. (2006) *Cognitive ability and Internet use among older adults*, in *Poetics*, n.34 PP. 236-249

Freud S. (1929), *Il disagio della civiltà*, Ed. Bollati Boringhieri, Torino, 2004

Frey William H., (1998), *Global Aging*, in *Human Dimension Quarterly*, Inverno

Friedan Betty (1994), *L'età da inventare. La seconda metà della vita*, Feltrinelli, Milano (ed. it) *The Fountain of Age*, New York, Simon and Schuster

Gadamer, 1972, *Verità e metodo* (ed. orig. 1960), a cura di Vattimo G., Milano

Gallino L., (1997), *Manuale di sociologia*, Utet Libreria Edizioni.

Gates, B. (1995) *The Road Ahead*, Viking, New York, trad. it. *La strada che porta a domani*, Mondadori, Milano

Gergen, K.J., Gergen, M. (2000) *The New Aging: Self Construction and Social Values*, in K.W. Schaie (Ed.) *Social structures and aging*, New York, Springer, www.swarthmore.edu

Giannetta Alberoni R., (2001), *Ricerca sociologica sulle emozioni e i consumi degli anziani oggi*, Arcipelago Edizioni, Milano

Giddens A., (1994), *Le conseguenze della modernità*, Edizioni Il Mulino, Bologna

Giddens A., (2000) *Sociology*, Cambridge, Polity Press.

Gilleard C., Higgs P. (2001), *Cultures of Ageing*, London Prentice Hall

Gilleard C., Higgs P. (2002), *The third age: class, cohort or generation?*, *Ageing and Society*, vol. 22:5, 369-382, Cambridge University Press

Glaser B.G., Strauss L., (1967), *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, Chicago, Aldine Pub.

Goffman E. (1969), *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, il Mulino

Golini A. (1999), *Conference on status of the older population: prelude to the 21st century*, Sion, Svizzera, 13-15 dicembre1999

Goodman J., Syme A., Eisma R. (2003) *Older Adults' Use of Computers: A Survey*, In Proceedings of HCI 2003, Bath, UK

Gorard S., Selwyn N., (2001), *Information Technology: 101 key ideas*, Teach Yourself Books

Gras A. (1997), *Nella rete tecnologica. La società dei macrosistemi*, Utet Libreria - Telecom Italia, Torino,1997

Gubrium J.F., Holstein J.A., Budkholdt D.R., (1994), *Constructing the life course*, General Hall, cit. in Gergen, 2000

Hargittai E. (2002), *Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills* in "First Monday", volume 7, n. 4

Harper S. (2000), *Ageing 2000: questions for the 21st century*, Ageing & society, vol.20: 111-112, Cambridge University

Hockey J.I., Hockey A.J. (2002), *Social Identity Across the Life Course*, Palgrave MacMillan

Imel S. (1998), *Senior in cyberspace*, ERIC Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education, Center on Education and Training for Employment, College of Education, the Ohio State University

Istat – Dati delle Indagini Multiscopo (2000-2003)

Istat (2000; 2002; 2003; 2005) *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui*, in Sartori, 2006

Istituto di ricerche sulla popolazione (IRP) del Consiglio Nazionale delle ricerche (CNR), (2001), *La vecchiaia può attendere. Immagini, aspettative e aspirazioni*

Jaeger B.(2004) *Trapped in the Digital Divide? Old People in the Information Society*, in Science Studies, n.2 pp. 5-22

Jaeger B. (eds, 2005) *Young technologies in old hands: An international view on senior citizens' utilization of ICT*, DJVF Publishing, Copenhagen.

Katz D., (1960), *The functional approach to the study of attitudes*, Public Opinion Quarterly, 24, pp. 163-204

Keith G. Meador (1998), *The Embodied and Contingent Self in Later Life: a Narrative Understanding*, in Journal of Aging and Identity, vol.3, n. 3

Kiesler S., McGuire T.W., Siegel J. (1984), *Social Psychological Aspects of*

Computer-Mediated Communication, in *American Psychologist*, 39(10), pp. 1123-1134

Kvale S. (1996), *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*, Sage, London

Laicardi C., Pezzuti L. (2000), *Psicologia dell'invecchiamento e della longevità*, Il Mulino, Bologna

Leigh, A. & Atkinson, R. D. (2001), *Clear thinking on the digital divide*. *Progressive Policy Institute*, Disponibile online: www.ppionline.org

Lenhart A., Lee R., Fox S., Horrigan J., Spooner T. (2000), *Who's Not Online: 57% of Those Without Internet Access Say They Do Not Plan to Log On*, Washington, DC: Pew Internet and American Life Project. January, 2004. Disponibile online: <http://www.pewinternet.org/reports/toc.asp?Report=21>

Lenhart, A., Horrigan, J.B. (2003) *Re-visualizing the digital divide as a digital spectrum*, in *IT and Society* 1(5), 23-39

Livraghi G. (2000), *L'umanità dell'internet. Le vie della rete sono infinite*, Hops Edizioni, edizione online: <http://www.gandalf.it/uman/capitoli.htm>

Loges, W.E, Jung J.Y. (2001) *Exploring the Digital Divide: Internet Connectivity and Age*, in *Communication Research* 28(4): 536-542

Lytard J.F. (1981), *La condizione postmoderna*, Milano, Feltrinelli

Mann C., Stewart F. (2000), *Internet Communication and qualitative research. A handbook for researching online*, Sage, London

Mann W. (2005) *Smart Technology for Aging, Disability, and Independence: The State of the Science*, Hardcover

Mantovani G., Spagnolli A. (2001), *Legitimizing Technologies: Ambiguity As A Premise For Negotiation*, in *A Networked Insitution. Information Technology & People*, Vol. 14, Pp. 304-320

Mantovani, G. (2003), *Gli atteggiamenti nel contesto sociale*, in G. Mantovani (a cura di), *Manuale di psicologia sociale*, Firenze, Giunti, pp. 117-145, 2003

Martinotti, G. (1985), *L'informatica domestica*, in Ruberti A.. (a cura di), *Tecnologia domani*, Laterza, SEAT, Bari, pp. 225-258.

McCreadie C., Tinker A., (2005), *The acceptability of assistive technology to*

older people, in *Ageing & Society*, n.25, pp.91-110

Mc Quail D. (2001), *Sociologia dei media*, Bologna, il Mulino, (quarta edizione) Ed. or. *Mass Communication Theory*, London, Sage

Melenhorst A.S., Rogers W.A., Caylor E. C., (2002), *The use of communication Technologies by Older Adults: exploring the Benefits from the User's Perspective*, Proceeding of the Human Factors and Ergonomics Society, 45th Annual Meeting

Meyrowitz J. (1985, trad. it 1993), *Oltre il senso del luogo. L'impatto dei media elettronici sul comportamento sociale*, Baskerville, Bologna

Micheli, G. A. (2005), *Continuità, discontinuità, rinegoziazioni nei rapporti tra generazioni*, Paper presentato al convegno Famiglie, nascite e politiche sociali, Accademia dei Lincei, Aprile, 2005

Micheli, G. A. (a cura di), (2003) *La nave di Teseo. La condizione anziana e l'identità nel cambiamento*, Franco Angeli, Milano

Millward, P. (2003), *The "grey digital divide": Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for Older People* in *First Monday*, 8(7) disponibile online http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html

Minichello V., Browne J., Kending H. (2000), *Perceptions and consequences of ageism: views older people*, *Ageing & Society*, Vol. 20: 341-367

Moody H.R. (2002), *Aging: concepts and controversies*, London Sage

Morcellini M., Pizzaleo A.G. (a cura di) (2002), *Net Sociology: Interazioni tra scienze sociali e Internet*, Milano, Guerini e Associati

Morgan Leslie A. and Kunkel Suzanne (2001), *Aging: the social context, Edition*, Hardcover

Naham E.S. (2002), *Exploring Internet Use Among Older Adults: Social support through the Internet and E-mail*, disponibile online: www.seniornet.org

Negroponte N. (1995), *Essere digitali*, (trad. it), Franco Angeli, Milano

Norman D.A. (2005), *Il computer invisibile*, Apogeo, Milano

Olivero N. (2004), *When the Ethic is Functional to the Method: the Case of E-mail Qualitative Interviews*, in Buchanan E., *Readings in Virtual Research Ethics: Issues and Controversies*, Information Science Publishing

Olivero N.(2000), *Nuovi anziani e salute: orientamenti, comunicazione, moda-*

lità di intervento in Psicologia della salute, n.1/2000.

Olivero N., Lunt P. (2001) *E-mail repeated interviews: adapting qualitative research to computer mediated communication*, Paper presentato alla conferenza Europea su Internet & Psicologia, British Psychological Society, UK

Olivero, N., Lunt, P. (2004) *Privacy versus willingness to disclose in e-commerce exchanges: The effect of risk awareness on the relative role of trust and control* in Journal of Economic Psychology, 25(2), 243-262.

Ong W. J. (1982 trad. it., 1986) *Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola*, Il Mulino, Bologna

Osgood C.E, Suci G.J., Tannenbaum P.H. (1957), *The Measurement of Meaning*, University of Illinois Press, Urbana

Ostlund B. (2001), *The Deconstruction of a Target Group for IT-Innovation. Elderly users' technological needs and attitudes towards new IT*, Proceedings of International workshop in Norberg, <http://publications.uu.se/journals>

Paccagnella L. (2000), *La comunicazione al computer*, Il Mulino, Bologna

Philbeck J. (1998), *Seniors and the Internet*, in Cybersociology, Magazine for Social Scientific Research of Cyberspace

Phillipson C. (1998), *Reconstructing Old Age: New Agendas in Social Theory and Practice*, Sage Publications, London, Thousand Oaks and New Delhi, 1998

Polivka L. (2000), *Postmodern Aging and Loss of Meaning*, in Journal of Aging and Identity, Vol. 5, n. 4

Porcu, S. (2006), *La terza età di Internet. Trasformazioni dell'invecchiamento e nuove reti di comunicazione e informazione*, Presentazione al Convegno Kinderkom 2006, 30/6, Bologna

Powell L. J., Longino C. F.(2002), *Postmodernism versus modernism: rethinking theoretical tensions in social gerontology*, Journal of Aging and Identity, vol. 7, n.4

Powell L., Biggs S. (2000), *Managing Old Age: the disciplinary Web of Power, Surveillance and Normalization*, Journal of Aging and Identity, Vol.5, 3-13

Pozzi C., *Il consumo televisivo da parte degli anziani* / tesi di laurea in Relazioni Pubbliche di Cristina Pozzi Giberti ; rel. prof. Marino Livolsi, IULM Milano,

a.a. 1998/99

Prochaska J.O., DiClemente C.C., Norcross J. C. (1992), *In search of how people change: Applications to addictive behaviors*, in *American Psychologist*, vol. 47, n.9, pp.1102-1114.

Rapporto annuale (2002), *L'Italia dell' e-Family*, a cura della Federcomin - Anie in collaborazione con Niche Consulting, , disponibile al sito Internet: www.webaccessible.org/argomenti/documento.asp?DocID=252

Rentsch T., (1997), *Aging as Becoming Oneself*, in *Journal of Aging Studies*, *Journal of Aging and Identity*, Vo.11(4), 263-271

Report of SeniorNet's Research (Summer 2004), SeniorNet Members Interest Survey, disponibile online: www.seniornet.org>research>interest survey 2004

Risi E., Olivero N.(2005), "E-interview. La posta elettronica come medium per condurre interviste nella società dell'informazione", Paper presentato al Convegno AIS (Associazione Italiana di Sociologia), workshop su *Mutamento sociale e sapere metodologico*, Catania 15-16 dicembre

Riva G. (2004), *Psicologia dei nuovi media*, Il Mulino, Bologna

Riva G., Galimberti C. (2001), *Towards CyberPsychology. Mind, Cognition and Society in the Internet Age*, IOS Press

Rivoltella, P.C. (2003), *Costruttivismo e pragmatica della comunicazione on line*, Trento, Erickson

Robinson P.K., Livingston J., Birren J.E. (1984), *Aging and Technological Advances*, Plenum Press, NY

Rogers, E. (1995), *Diffusion of Innovation*, Ney York, The Free Press

Roversi A. (2004), *Introduzione alla comunicazione mediata dal computer*, Il Mulino, Bologna

Sartori, L. (2006) *Il divario digitale*, Il Mulino, Bologna

Scramaglia R.A., a cura di, (2000), *Amori della sera*, Arcipelago Edizioni, Milano

Selwyn N. (2004a), *Reconsidering Political and Popular Understanding of the Digital Divide*, in *New Media & Society*, Sage Publication, London

Selwyn N., Gorard S., Furlong J. & Madden L. (2003), *Exploring elders*

adults' use of Information and Communications Technology in Everyday Life, in "Ageing and Society", 23(5), p. 561-582

Selwyn N., Robson K., (1998) *Using e-mail as a Research Tool*, in Social Research Update, 21, disponibile online all'indirizzo www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU21.html

Selwyn, N. (2004b), *The Information Age: a qualitative study of older adults' use of information and communications technology*, in Journal of Aging Studies, n.18, p.369-384

Silver D. (2000), *Introducing Cyberculture*, in (a cura di) David Gauntlett, *Web Studies: Rewiring Media Studies for the Digital Age*, Oxford University Press

Silverstone R., Hirsch E. (eds. 1992), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*. London, Routledge.

Sproull L., Kiesler S. (1986), *Reducing Social Context: Context Clues: Electronic Mail in Organizational Communication*, in Management Science, 31(1), p.1492-1512

Strauss A., Corbin J. (1990), *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory*, Thousand Oaks, Sage Publications

Tarde, G (1903) *The Laws of Imitation*, New York: Henry Holt

Thompson J. B. (1998 trad. it), *Mezzi di comunicazione e modernità*, Il Mulino, Bologna

Tichenor, P., Donohue, G., and Olien, C. (1970), *Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge*, in Public Opinion Quarterly (34), pp. 159-170.

Tramma S. (2000), *Inventare la vecchiaia*, Franco Angeli, Milano

Tramma S. (2003), *I nuovi anziani. Storia, memoria e formazione nell'Italia del grande cambiamento*, Meltemi Editore

Tréguer J.P., Segati J.M. (2004), *I nuovi marketing. Marketing generazionale, marketing gay, marketing etnico*, Il Sole 24 Ore Pirola

Van Dijk J. (2005), *The deepening divide. Inequality in the information society*, London, Sage Publications

Walther J. (1996), *Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction*, in "Communication Research", 23, p.1-43

Warschauer M. (2004), *Technology and Social Inclusion : Rethinking the Digital Divide*, MIT Press

Warshauer M. (2002), *Reconceptualizing the digital divide*, in First Monday, volume 7, numero 7, disponibile online all'indirizzo: http://www.firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html

Webster F., (2002), *Theories of the Information Society*, Routledge

Weiss R.S., (2001), *Challenges of 3rd Age: meaning and purpose in Later Life*, Oxford University Press

White, H., McConnell, E., Clipp, E., Louise, B., Teague, C., Navas, L., Craven, S., Halbrecht, H.(1999), *Surfing the Net in Later Life: a Review of the Literature and a Pilot Study of Computer Use and Quality of Life*, in Journal of Applied Gerontology, 18(3), p.358-378

White, J., Weatherall, A. (2000), *A Grounded theory analysis of older adults and infromatio technology*, in Educational Gerontology, 26(4), 371-387.

Wholfinbarger M., Gilly M., Schau H.J., (2005), *Keeping up the Times: Innovation and Usage of the Internet Among Later Adopters*, Final Research Project Report – The Center for Research on Information Technology and Organizations, available online: www.crito.uci.edu/consortium

Williams, R., Edge D., (1996) *The social shaping of technology*, in Research Policy Vol. 25, pp. 856-899

Wolf L.M., (1998), *Ageism*, Websters Univer

Wright, K. (2000) *Computer-mediated social support, older adults and coping*, in Journal of Communication, 50(3), 100-118

SITOGRAFIA

http://europa.eu.int/information_society/eeurope

www.anziani.it

www.censis.it

www.etsi.org

www.eurisko.it

www.gandalf.it/vecchi/index.htm

www.intrage.it

www.istat.it

www.oecd.org

www.pewinternet.com

www.seniornet.com