



Universität Zürich  
Zentrum für Gerontologie



Hans Rudolf Schelling

Alexander Seifert

# Gli anziani e Internet

Motivi del (mancato) utilizzo delle tecnologie dell'informazione  
e della comunicazione (TIC) da parte delle persone sopra i 65 anni  
in Svizzera

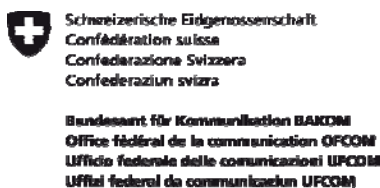
## Breve resoconto

Studio del Centro di gerontologia  
su incarico di Pro Senectute Svizzera,  
in collaborazione con l'Ufficio federale di comunicazioni (UFCOM)  
e l'Istituto di pubblicistica e ricerca sui media dell'Università di Zurigo

Zurigo, marzo 2010

---

con il sostegno di



## **Gli anziani e Internet**

Motivi del (mancato) utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) da parte delle persone sopra i 65 anni in Svizzera

### **Breve resoconto**

Negli ultimi anni è fortemente aumentato il significato e l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Informazioni e offerte di comunicazione si concentrano vieppiù sui nuovi media, Internet in particolare, dato che questi offrono un notevole vantaggio in termini di costi e tempo. Questa tendenza cela il rischio che contemporaneamente vengano smantellati i canali convenzionali e sia quindi reso più difficile l'accesso alle informazioni e ai servizi per coloro che non dispongono di un accesso a Internet.

Nel 1997, circa il 15 % della popolazione dai 14 anni in su utilizzava perlomeno occasionalmente Internet in quanto tecnologia centrale nel contesto delle TIC, a metà 2008 si registrava già un 79 % (Ufficio federale di statistica, 2009). Nel 2008, Internet viene utilizzato in modo intenso, ovvero più volte alla settimana, da parte del 71 % della popolazione. Mentre il gruppo di età fino ai 59 anni attesta un aumento simile in questo lasso di tempo, l'utilizzo intenso da parte del gruppo di età superiore ai 60 anni è rimasto fortemente indietro raggiungendo solo il 51 % (60-69 anni) rispettivamente il 18 % (70 anni e oltre). Sono dunque gli anziani ad essere particolarmente colpiti da questo «divario digitale», che implica un potenziale isolamento sociale.

Oltre all'età biologica, sociale e psicologica gli anziani si distinguono dai più giovani anche tramite la loro appartenenza a un'altra generazione. In quanto premessa per l'utilizzo delle TIC, Internet in particolare, da un lato vanno dunque considerate le risorse individuali e sociali e dall'altro le esperienze personali.

In relazione alla rete «Integrazione digitale in Svizzera» nel 2009 il Centro di gerontologia dell'Università di Zurigo, su incarico di Pro Senectute Svizzera, ha condotto uno studio che dovrebbe chiarire i motivi per cui le persone anziane fanno proporzionalmente meno capo a Internet e fornire spunti sotto forma di un catalogo di misure volte a facilitare la loro integrazione.

Un'indagine telefonica rappresentativa, completata da un rilevamento postale, condotta in tutte le regioni linguistiche della Svizzera tra 1105 persone a partire dai 65 anni di età ha raccolto informazioni sull'utilizzo che esse fanno di Internet nonché sulle loro esigenze, aspettative, timori e competenze. È stato inoltre rilevato l'interesse per la tecnica in generale e per Internet in particolare, l'utilizzo e il sostegno nel proprio ambiente, alcuni aspetti specifici

dovuti all'età (es. salute) e le preferenze per quanto riguarda le forme d'apprendimento e di sostegno.

### **Alcuni risultati importanti in breve**

- Il 44 % degli intervistati ha utilizzato Internet almeno una volta negli ultimi sei mesi; chiamiamo questo gruppo «onliner». Se la prova a campione viene ponderata secondo i normali standard sociodemografici della popolazione, la stima della quota degli onliner di questo gruppo d'età (65 anni e più) si riduce a 38 %. Tra il 2008 e il 2009 l'utilizzo è ancora salito (utilizzo intenso, ovvero più volte a settimana: da quasi 18 % a oltre 22 % degli oltre 70enni). Si conferma la forte dipendenza dell'utilizzo dall'età: mentre nel 2009 già il 58 % delle persone tra i 65–69 anni utilizzava perlomeno occasionalmente Internet, le persone nella fascia d'età dagli 80 agli 84 anni sono solo il 17 % a farlo, gli oltre 85enni l'8 %. Nel 2009, le donne (70 %) e gli uomini (52 %) dai 65 anni in su sono entrambi ancora prevalentemente «offliner».
- Nel confronto europeo la Svizzera, assieme ai Paesi scandinavi, attesta una frequenza elevata nell'utilizzo di Internet tra gli anziani; molti Paesi presentano un maggiore divario digitale dovuto all'età.
- Onliner e offliner prediligono le stesse applicazioni: e-mail e ricerca di informazioni riguardo a orari, viaggi, uffici, autorità e salute. Mentre oltre il 50% degli onliner si serve già di queste offerte, circa un terzo degli offliner le trova potenzialmente interessanti. La fruizione delle offerte su Internet non entra in concorrenza con i tradizionali media di informazione e comunicazione; gli onliner si rivolgono ai media tradizionali almeno in ugual misura degli offliner.
- La maggioranza degli onliner e degli offliner ritiene che gli anziani sarebbero più propensi a utilizzare Internet se fosse più alla portata di tutte le età. Tre quarti degli onliner e il 42 % degli offliner confermano l'opinione diffusa secondo cui «Anche gli anziani dovrebbero utilizzare Internet». Proporzioni analoghe si trovano nella valutazione di Internet in quanto media «stimolante e affascinante». In generale sono gli onliner a dare le note migliori a Internet, ma anche un buon terzo degli offliner tende a una valutazione chiaramente positiva. Ciononostante solo il 12 % di essi immagina di utilizzare personalmente Internet in futuro.
- L'interesse generale per la tecnologia e il fatto di ritenere gli apparecchi tecnici difficili o semplici da usare, sono indicatori molto forti per quanto riguarda l'utilizzo di Internet. In sostanza, le ragioni principali per cui gli offliner non utilizzano Internet sono le complicazioni dovute all'utilizzo (71 %) e il dispendio legato all'apprendimento (60 %). In misura minore anche gli onliner accennano a difficoltà iniziali di questo tipo, affermando tuttavia di averle superate in larga misura. Le preoccupazioni relative alla sicurezza (sicurezza dei dati e cibercriminalità) sono o erano molto presenti in entrambi i gruppi (60 %),

ma non sembrano aver dissuasato gli onliner dall'accedere a Internet. I costi per l'hardware e l'accesso sono un motivo d'impedimento evidente (alla stessa stregua dei contenuti falsi o indecenti e del mancato sostegno) per circa un terzo degli offliner; due terzi di essi non sono affatto disposti a spendere denaro per accedere a Internet.

- I motivi di salute che giustificerebbero un mancato utilizzo di Internet, giocano un ruolo piuttosto marginale: il 27 % degli offliner cita difficoltà sensoriali (vista, udito) o di memoria, un altro 15 % parla di difficoltà motorie (dita, mano). Due terzi ritiene la propria salute piuttosto buona; oltre la metà è convinta di godere di una miglior salute dei propri coetanei.
- La maggioranza degli intervistati non si sente minacciata di emarginazione sociale per il semplice fatto di non utilizzare Internet: solo il 16 % degli offliner e il 32 % degli onliner si ritiene (potenzialmente) escluso dalla società, se o perché non usa Internet. Non è chiaro se il pericolo dell'esclusione sia più risentito dagli onliner perché sanno cosa rappresenta Internet, o se sia addirittura stato questo rischio a motivarli ad accedere alla Rete. Una percentuale analoga è dell'avviso che si debba utilizzare Internet per poter dire la propria.
- L'uso che viene fatto di Internet dalle persone più vicine al singolo individuo (partner, figli, nipoti, fratelli, amici) incide sul rapporto che quest'ultimo a sua volta instaura con la Rete. Soprattutto all'interno della stessa generazione (partner, fratelli, amici) nell'ambiente degli onliner le persone che utilizzano Internet rappresentano il doppio di quanto succede per gli offliner. Di conseguenza, rispetto agli offliner, gli onliner godono di molto più sostegno (tre volte tanto) da parte di queste cerchie di persone. Le raccomandazioni esplicitamente sconsiglianti sono poche anche tra gli offliner, ma in questi ambienti non si usa esprimersi in merito.
- Rispetto agli offliner, gli onliner si dimostrano molto più interessati a possibili forme o contesti di apprendimento proposti loro in una lista (76 % - 46 % rispetto a 50 % - 14 %). Vale il seguente ordine di preferenza: aiuto informale presso il proprio domicilio, iniziative offerte da giovani o coetanei, corsi, aiuto professionale al proprio domicilio, autodidattica. L'accesso da autodidatta in particolare, rappresenta un'alternativa solo per pochi offliner. Un terzo scarso degli offliner non si sente attratto da nessuna delle forme presentate nella lista succitata.
- Nell'analisi multivariata gli indicatori più forti per l'utilizzo sono il numero di applicazioni Internet interessanti, l'affinità tecnologica, il consiglio di utilizzare Internet da parte del proprio ambiente sociale, l'approccio generale verso Internet e – con segni negativi – l'età. Per l'utilizzo effettivo giocano un ruolo importante anche il livello di formazione e il reddito, ma meno in relazione all'interesse dimostrato per le applicazioni Internet.

La quota molto ridotta degli offliner intervistati che prevede concretamente di lanciarsi nel mondo digitale di Internet, fa presagire uno stallo nella crescita dell'utilizzo di Internet da parte degli anziani? Sarebbe senza dubbio una conclusione affrettata. I dati presentati danno

adito a supporre che da un quarto a un terzo degli offliner intervistati sarebbero interessati ad utilizzare Internet, all'incirca la metà ha una relazione piuttosto indifferente o ambivalente nei suoi confronti e solo un quinto rifiuta categoricamente questa tecnologia; ciò corrisponde in larga misura a una tipologia di offliner, riscontrata in Germania nelle persone oltre i 50 anni (Mahn, 2007). Gli offliner rappresentano dunque un gruppo eterogeneo che presenta opinioni diverse relative a Internet. Quelli che hanno un'opinione positiva di Internet, ritengono interessanti molte sue applicazioni e si trovano in un ambiente sociale che li motiva ad utilizzarlo, mostrano il massimo potenziale di volersi cimentare con la Rete in un futuro prossimo.

Visibilmente, accanto alla mancata o non riconosciuta utilità personale, sussistono ancora impedimenti che per molti rendono l'accesso così difficoltoso da non osare affrontarlo o da ritenere che non valga la pena perdersi troppa energia. Per abbattere queste barriere occorrono soluzioni mirate per il gruppo e per il singolo, se si vuole evitare un'eventuale esclusione dalla società di molte persone, sebbene per lo più non ipotizzabile, e sfruttare il potenziale positivo di Internet. Parallelamente bisogna trovare il modo per evitare l'esclusione anche delle persone che non sono in grado o non vogliono trovare l'accesso; va rispettato anche un «rifiuto di Internet».

### **Proposte di misure da adottare**

Nell'ottica di una raccomandazione generale vanno valutate soprattutto misure volte ai seguenti scopi:

- sensibilizzare gli anziani e i fornitori di servizi TIC all'argomento «TIC e anziani»; spiegazioni sui potenziali di Internet nella vita quotidiana degli anziani;
- incoraggiamento diretto e indiretto (tramite i social network) a comparare le proprie esigenze con le offerte proposte da Internet in modo da riconoscere una possibile utilità; motivazione dell'ambiente sociale del singolo a sostenere l'ingresso nel mondo di Internet;
- offerte individuali di formazione e assistenza per i livelli principianti in loco e/o in una cerchia ristretta (offerte professionali, volontarie e informali, anche gruppi di autosostegno);
- informazioni facilmente accessibili, comprensibili e motivanti rivolte ai potenziali nuovi utenti sui progetti e le offerte locali relative a «Gli anziani e le TIC»; punto di raccolta e scambio di tali informazioni tra offerenti e gruppi di progetto; trasferimento delle informazioni ai moltiplicatori, ovvero chi propone corsi o attività inerenti alle TIC;
- agevolazioni finanziarie per quanto riguarda gli abbonamenti alla banda larga per coloro che si trovano in situazione di ristrettezza finanziaria;

- semplificazione delle interfacce utente delle applicazioni e miglioramento della usability dei siti web, messa a disposizione e informazione sui mezzi ausiliari compensatori per l'utilizzo (apparecchi d'ingresso e d'uscita);
- garantire accessi alternativi (offline, tramite canali convenzionali) alle informazioni e prestazioni importanti (soprattutto le offerte pubbliche, servizio pubblico).

---

*L'intero rapporto «Internet-Nutzung im Alter» (Gli anziani e Internet; versione tedesca) è disponibile gratuitamente in formato elettronico sui siti web di Pro Senectute Svizzera, del UFCOM e del Centro di gerontologia; può anche essere ordinato in versione cartacea al prezzo di CHF 20.- presso il Centro di gerontologia.*

*Disponibilità sul web:*

*<http://www.pro-senectute.ch>*

*<http://www.ufcom.admin.ch>*

*<http://www.zfg.uzh.ch>*

*Università di Zurigo, Centro di gerontologia*

*Sumatrastrasse 30, 8006 Zurigo*

*e-mail: [zfg@zfg.uzh.ch](mailto:zfg@zfg.uzh.ch)*

*Tel. 044 635 34 20, fax 044 635 34 21*