

Il divario digitale delle persone anziane a Bologna

di Gianluigi Bovini

Studiare, lavorare, curarsi e più in generale partecipare alla vita economica, sociale e culturale: durante la pandemia, che segna le nostre vite da oltre un anno e mezzo, queste attività fondamentali sono proseguite in molti casi solo grazie a un massiccio ricorso alle tecnologie digitali che hanno sostituito o integrato l'incontro in presenza con la comunicazione a distanza.

Come ha osservato Stefano Boeri in Urbania il virus «essendo un'entità biologica avanza saltando da un umano all'altro, accelerando nei punti di densità e rallentando dove c'è distanza, dove prevale lo spazio vuoto. Muovendosi tra i corpi, altera i luoghi. Li svuota dopo averli usati come contenitori pieni di vita. Mentre ci spinge a diluire le presenze e i contatti nello spazio, il virus distorce anche la geografia del nostro tempo».

Questa improvvisa e radicale modifica dei rapporti con lo spazio e il tempo ha investito in modo differenziato le diverse persone, in relazione al profilo demografico, sociale ed economico. Un fattore discriminante decisivo è stato rappresentato dal diverso grado di possibilità di connettersi alla Rete e dalle differenti abilità di utilizzare le tecnologie digitali e interpretare correttamente il flusso informativo che ne scaturisce.

Il divario digitale ha colpito tutte le classi di età, a partire da quelle più giovani coinvolte durante il lockdown in varie modalità di didattica a distanza che hanno acuito le differenze preesistenti nei percorsi scolastici e negli esiti dell'apprendimento. Appare però molto probabile che le maggiori difficoltà di inserimento in questa nuova esperienza di cittadinanza digitale si siano registrate nella popolazione anziana, identificata in modo convenzionale con le persone in età superiore a 64 anni. Per indagare questa grave forma di esclusione il Comune di Bologna, in collaborazione con l'Associazione di docenti, ricercatori e ricercatrici dell'Università di Bologna "ParliamoneOra", ha promosso un'indagine sull'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle cittadine e dei cittadini appartenenti a questa fascia di età (che comprende in città quasi 98.000 persone).

L'indagine è stata affidata a Doxa e ha previsto la realizzazione di 1.000 interviste con il metodo CATI-CAMI (70% delle interviste condotte su telefono fisso e 30% su telefono cellulare). Il campione è stato stratificato per le principali variabili socio-demografiche (genere, età e quartiere di residenza). Le interviste sono state svolte nel mese di settembre 2021 e la natura fortemente innovativa dell'indagine ha comportato un'elevata quota di rifiuti, condizionati probabilmente in modo determinante dal livello di istruzione della persona contattata e dalla conoscenza del tema oggetto dell'indagine.

Il questionario era composto da circa 30 quesiti e si articolava in sei aree tematiche:

Informazioni di carattere generale;

Utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale in autonomia;

Utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale con aiuti;

Problemi che limitano o precludono l'utilizzo di strumenti di comunicazione e connessione digitale;

Possesso delle credenziali per l'accesso a siti di servizio;

Esigenze di formazione e assistenza.

Per quanto riguarda il profilo demografico il campione intervistato, per effetto delle variabili di stratificazione, riflette le caratteristiche della popolazione anziana e si distribuisce in modo omogeneo nei sei quartieri cittadini: si conferma così fra le persone che hanno partecipato all'indagine una

netta prevalenza del genere femminile (59,2%) e una forte presenza di individui in età superiore a 79 anni (38,1%). Oltre il 90% delle persone intervistate vive da solo (37,6%) o in coppia (52,6%) e le famiglie con un solo componente sono maggiormente concentrate fra le donne e nelle età più avanzate. In larghissima prevalenza (94,5%) le persone intervistate hanno dichiarato di non lavorare.

Le ridotte dimensioni dei nuclei familiari si associano nella maggior parte dei casi a una buona rete di relazioni: il 72,6% degli intervistati ha relazioni continuative con figli o altri parenti al di fuori del nucleo familiare e il 56,5% intrattiene rapporti sistematici con amici e conoscenti.

Prima di esaminare i risultati dell'indagine relativi al divario digitale è necessario precisare che gli intervistati hanno evidenziato un livello di istruzione mediamente più elevato rispetto alla popolazione residente a Bologna nella stessa fascia di età: il 37,6% ha dichiarato un titolo di studio fino alla scuola media inferiore, il 37,1% era in possesso di un diploma professionale o di scuola media superiore e il 25,3% era laureato. La maggiore quota di persone con istruzione più elevata nel campione è dovuta con ogni probabilità al fenomeno di autoselezione dei rispondenti evidenziato dai dati relativi ai rifiuti di collaborare all'indagine.

Fatta questa indispensabile premessa si può osservare una tendenza positiva relativa alle dotazioni tecnologiche: fra coloro che possiedono una linea telefonica fissa (938 casi su 1000) il 54,7% ha la possibilità di collegarsi a Internet con ADSL (21,5%) oppure con la fibra ottica (33,2%). La possibilità di connessione è nettamente superiore fra gli uomini (68,4%) rispetto alle donne (45,2%) e decresce sensibilmente con l'avanzare dell'età (fra le persone con più di 79 anni ha dichiarato questa possibilità solamente il 27,2%).

Le variabili del genere e dell'età si confermano decisive anche nella dotazione degli altri strumenti di comunicazione e connessione: il 72,1% degli uomini possiede uno smartphone (contro il 55,6% delle donne) e anche il personale computer e il tablet sono utilizzati maggiormente dai maschi (rispettivamente 65,2% contro 40,4% e 30,1% contro 22,8%). Fra le persone con più di 79 anni la quota di utilizzo di questi strumenti si abbassa radicalmente: solo il 35,2% possiede uno smartphone e l'utilizzo del computer e del tablet coinvolge una minoranza degli intervistati (rispettivamente 22,8% e 15,2%). Significativo anche il dato relativo all'utilizzo di questi strumenti in precedenti attività lavorative, che viene dichiarato dal 63,5% dei maschi e dal 42,6% delle donne.

Alla domanda sull'effettivo utilizzo di questi strumenti il 72,9% degli intervistati risponde positivamente: il 44,5% è pienamente autonomo, mentre il 28,4% è aiutato da altre persone (in larga prevalenza figli, nipoti o altri familiari). Fra gli uomini è più elevata la quota di chi è autonomo (55,4% contro il 37% delle donne), mentre gli aiuti si rivolgono maggiormente al genere femminile (30,7% contro 25%). Ancora una volta dopo i 79 anni il divario digitale si accentua nettamente e la quota di chi usa questi strumenti si riduce al 52,4% (26,8% in autonomia e 25,6% con aiuti). Praticamente assente nelle risposte degli intervistati il supporto all'utilizzo fornito da istituzioni pubbliche o associazioni del terzo settore.

Fra le attività svolte con questi strumenti digitali dalle 445 persone che si dichiarano autonome prevalgono nettamente le telefonate e i messaggi (85,2% dei casi), seguiti dalla partecipazione a social network e chat (74,4%) e dalla posta elettronica (72,6%). Molto frequenti sono anche la consultazione di siti internet di servizio, quali ad esempio le banche e l'INPS (65,4%) e la visualizzazione di siti Internet di informazione e di previsioni meteo (entrambi al 61,8%). In questa parte del campione la frequenza di utilizzo di questi strumenti è molto elevata: il 67,9% li usa tutti i giorni e il 16% due o tre volte alla settimana. Tra gli "heavy users" si conferma la maggiore presenza maschile (88,5% di utilizzatori frequenti contro il 79% delle donne).

Le 284 persone che hanno dichiarato esigenze di aiuto nell'utilizzo degli strumenti evidenziano le maggiori difficoltà nelle questioni tecniche sull'uso dello strumento o della connessione (65,8% dei casi), seguite dalla consultazione dei siti Internet di servizio (25%) e dalla posta elettronica (18,3%).

Il 27,5% degli intervistati che non sono autonomi chiede aiuto almeno una volta alla settimana. Molto interessanti appaiono inoltre le risposte fornite dalle 1.000 persone intervistate ai quesiti volti a individuare i problemi che limitano o precludono l'utilizzo delle tecnologie digitali: il 38,5% evidenzia che sarebbero necessari strumenti più semplici, pensati specificamente per le esigenze degli anziani, e il 28,6% dichiara che gli smartphone sono strumenti complessi o con troppe funzioni; il 27,9% ritiene che i personal computer non sono adatti per gli anziani che non li hanno mai usati e il 17,3% segnala l'esigenza di un supporto tecnico per configurare e gestire la rete WiFi domestica.

Quando si passa alle problematiche legate ai programmi e alle app il 29,8% sottolinea l'esigenza di ambienti pensati in modo specifico per le persone anziane, il 22,4% segnala difficoltà nell'accesso legate a problemi di registrazione o al cambio e smarrimento di password e il 18,4% evidenzia i rischi connessi alla possibilità di truffe informatiche.

Dalle risposte del campione emergono con chiarezza anche le difficoltà connesse ai costi di acquisizione e utilizzo di queste tecnologie: il 31,7% dei 1.000 intervistati pone l'esigenza di offerte tariffarie e agevolazioni specifiche per gli anziani e il 20,9% afferma che si dovrebbe rendere maggiormente disponibile il WiFi libero. Significativa anche la quota di coloro che dichiarano che gli strumenti di comunicazione e connessione sono troppo costosi per l'acquisto e la manutenzione (17,4% degli intervistati).

Di grande rilievo le risposte fornite alle domande sul possesso delle credenziali per l'accesso a siti di servizio: il 60,2% delle 729 persone che utilizzano gli strumenti digitali dichiara di possedere il Fascicolo sanitario elettronico, il 57,3% compie operazioni bancarie online; il 56,1% si è dotato dello Spid, il 45,7% accede al sito dell'INPS e una quota prossima al 31% ha scaricato le App Immuni, IO/Pago Pa o accede al sito dell'Agenzia delle Entrate. Elevato appare il giudizio positivo sull'utilità di questi siti di servizio: il 60% dei 533 utenti li considera molto utili e il 34% abbastanza utili.

Come emerge da questa rassegna l'indagine promossa dal Comune di Bologna, nell'ambito di una virtuosa collaborazione con alcune associazioni che si impegnano sulle tematiche connesse alla longevità della popolazione, presenta un carattere fortemente innovativo e fornisce indicazioni importanti per delineare le caratteristiche essenziali del divario digitale che si manifesta nella popolazione anziana.

Una domanda del questionario in particolare permette di sintetizzare molte delle indicazioni emerse dalle risposte esaminate in precedenza: interrogato sugli approcci verso gli strumenti di comunicazione e connessione digitale il 39,7% del campione di 1.000 intervistati ha manifestato un atteggiamento "chiuso", mentre il 45,8% ha dichiarato un interesse verso le nuove tecnologie (il restante 14,5% si colloca su una posizione intermedia ed evidenzia le difficoltà di comprendere e seguire l'evoluzione delle nuove tecnologie).

Tenuto conto di tutte queste indicazioni, che sono strettamente legate alla specificità del campione intervistato nella città di Bologna caratterizzato da livelli di istruzione superiore più elevati della media metropolitana e regionale, si può ipotizzare che in contesti territoriali più ampi (quali la città metropolitana di Bologna o l'intera regione Emilia-Romagna) la quota di popolazione anziana che evidenzia problemi nell'accedere pienamente o parzialmente alla cittadinanza digitale possa raggiungere percentuali superiori al 45% del totale. In termini assoluti si tratta di circa 110.000 persone nel territorio metropolitano bolognese e di oltre 450.000 individui a livello regionale, con una particolare concentrazione fra le donne in età più avanzata che in molti casi vivono sole.

Siamo quindi in presenza di un rilevante problema di cittadinanza, che sicuramente condiziona alcuni aspetti decisivi dell'esistenza quotidiana di queste persone e compromette le possibilità di partecipare pienamente alla vita delle comunità a cui appartengono. Le azioni da mettere in campo sono molteplici:

- assicurare la possibilità di accesso efficace alla Rete in tutto il territorio regionale;
- aiutare economicamente e con supporti formativi le persone anziane che sono in grado di utilizzare

in autonomia o con ausili le nuove tecnologie (nell'indagine promossa dal Comune su 1.000 rispondenti il 29,1% dichiara di avere ricevuto formazione e assistenza da parte di parenti e/o conoscenti e il 25,8% avverte l'esigenza di interventi formativi e corsi di aggiornamento);

- prevedere forme semplici e immediatamente praticabili di delega verso familiari o altre persone di fiducia da parte di chi non è in grado per diversi motivi di accedere a queste forme di connessione.

Su queste linee di azione negli ultimi anni e mesi si registrano nella realtà regionale e metropolitana significativi impegni e realizzazioni; bisogna però intensificare e accelerare gli interventi in considerazione del salto di qualità che la pandemia ha imposto a questa tematica.

Assicurare la cittadinanza digitale alla popolazione anziana è importante anche in considerazione delle tendenze demografiche previste nei prossimi decenni nel territorio regionale e metropolitano. Tutti gli scenari indicano un'ulteriore forte crescita della quota di persone in età superiore a 64 anni, che dovrebbe dopo il 2040 rappresentare circa un terzo della popolazione totale; l'incremento relativo sarebbe particolarmente accentuato nella fascia in età più avanzata (79 anni e oltre), che come l'indagine dimostra presenta attualmente i maggiori problemi nell'utilizzo delle tecnologie digitali.

Da un punto di vista territoriale la situazione demografica appare particolarmente critica in alcune zone della regione (l'Appennino emiliano e romagnolo e vasti settori del territorio di pianura nella provincia di Ferrara o adiacenti al corso del Po). In queste aree la densità della popolazione appare destinata a diminuire ulteriormente e rischia di mettere in discussione il mantenimento della tradizionale rete di servizi pubblici e privati necessari al soddisfacimento di vitali esigenze delle persone residenti. Assicurare un efficace e diffuso accesso ai nuovi servizi digitali nei campi della salute, dell'istruzione, del lavoro, del commercio e della cultura appare quindi particolarmente necessario proprio nei territori della regione caratterizzati da un più accentuato invecchiamento della popolazione.

Per quanto riguarda invece le città di grandi e medie dimensioni collocate lungo la via Emilia o nelle immediate vicinanze si pone il tema di declinare creativamente l'interessante percorso di trasformazione dei modi della vita urbana indicato dalla prospettiva che si sta affermando della "Città dei 15 minuti". Anche in questo caso assicurare l'accesso ai servizi fondamentali in tempi limitati e senza la necessità di costosi e inquinanti spostamenti non può prescindere dallo sviluppo di piattaforme digitali, facilmente accessibili dalla popolazione e in particolare dalle persone in età più avanzata.