



Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

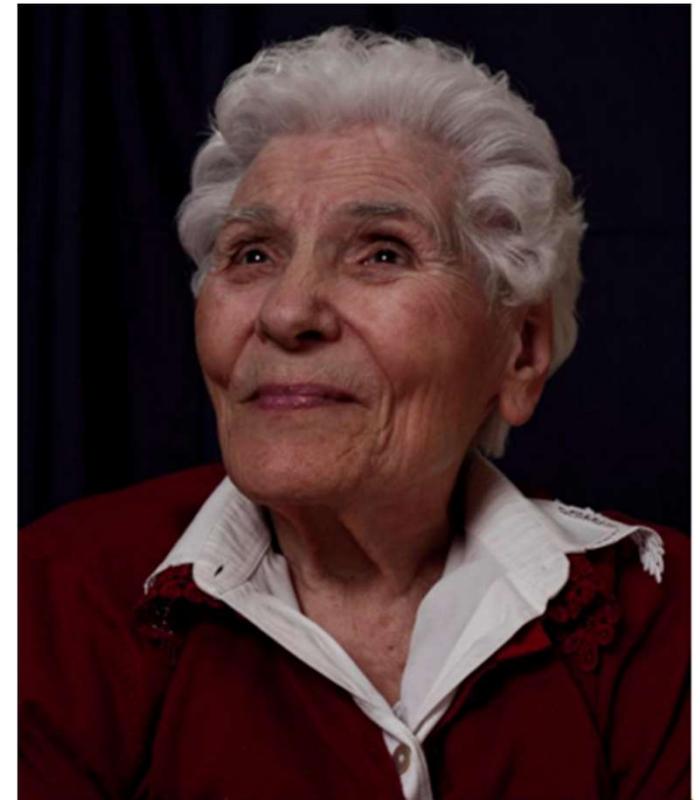


## Invecchiamento, ICT, pandemia ed esclusione sociale: impulso alla digitalizzazione e occasione mancata per l'alfabetizzazione digitale nella popolazione anziana.

Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana  
11 dicembre 2023

Simone Carlo e Sara Nanetti (con Francesco Diodati)

WELLBEING E INCLUSIONE SOCIALE DEGLI ANZIANI: DAI CONCETTI AGLI INDICATORI



Bicocca Data Archive



Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana



# 1. Introduzione



# Introduzione

L'emergenza Covid-19 ha portato a un incremento sia dell'offerta di contenuti e servizi digitali, sia del loro utilizzo, specie in Italia, un Paese che ha storicamente sofferto un certo ritardo nella diffusione delle tecnologie della comunicazione (European Commission, 2023).

Il perdurare di restrizioni ai contatti e alla mobilità ha favorito la digitalizzazione di molti servizi e di molti ambiti della vita quotidiana:

- nella comunicazione (videochiamate, email),
- nell'intrattenimento (con l'esplosione delle piattaforme OTT di streaming)
- nei servizi di utilità (eGovernment e eHealth).

Tale rapido (e spesso imposto) processo di digitalizzazione dovuto al Covid-19 ha offerto l'opportunità e «obbligato» nuove fette di popolazione di approfondire la conoscenza degli strumenti digitali (Auditel & Censis, 2022).

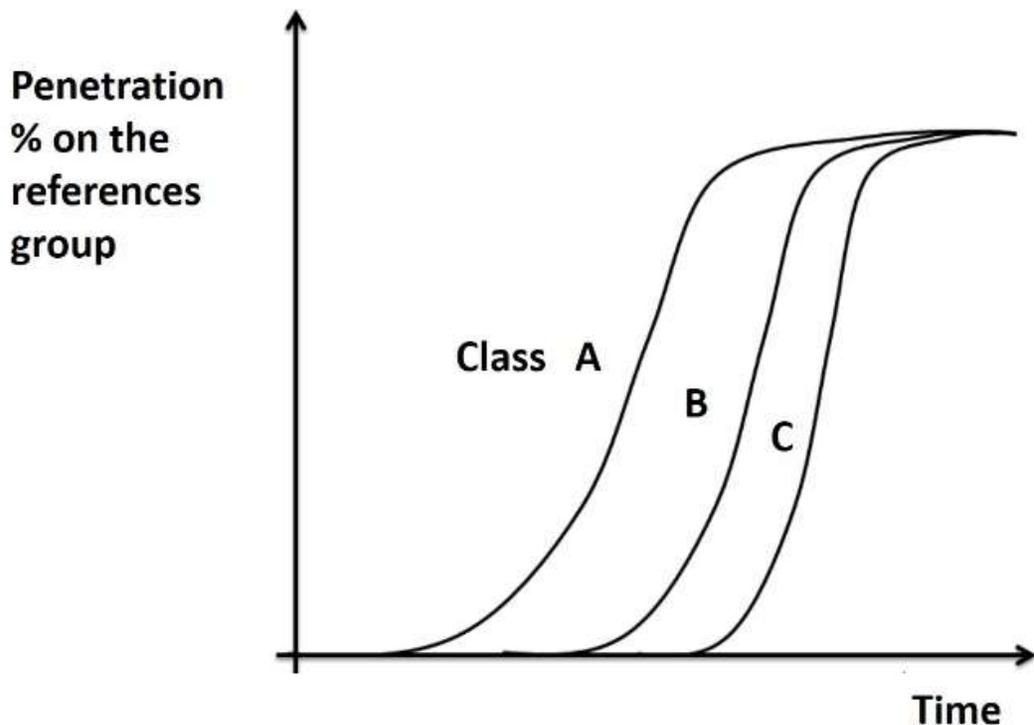
# Introduzione

In particolare gli anziani, una parte di popolazione che soprattutto in Italia è meno digitalizzata rispetto alle coorti più giovani, hanno dovuto fare fronte alla repentina digitalizzazione delle relazioni (Rolandi et al., 2020) e dei servizi pubblici (NIHR, 2022).

Nonostante si pensasse che la pandemia sarebbe stata in grado di diffondere anche tra i più resistenti alle innovazioni l'utilizzo delle tecnologie (in accordo per esempio con le classiche categorie di Rogers, 1962), i primi dati e le prime evidenze empiriche rendono più sfuocata questa ipotesi (Nedeljko et al, 2022)

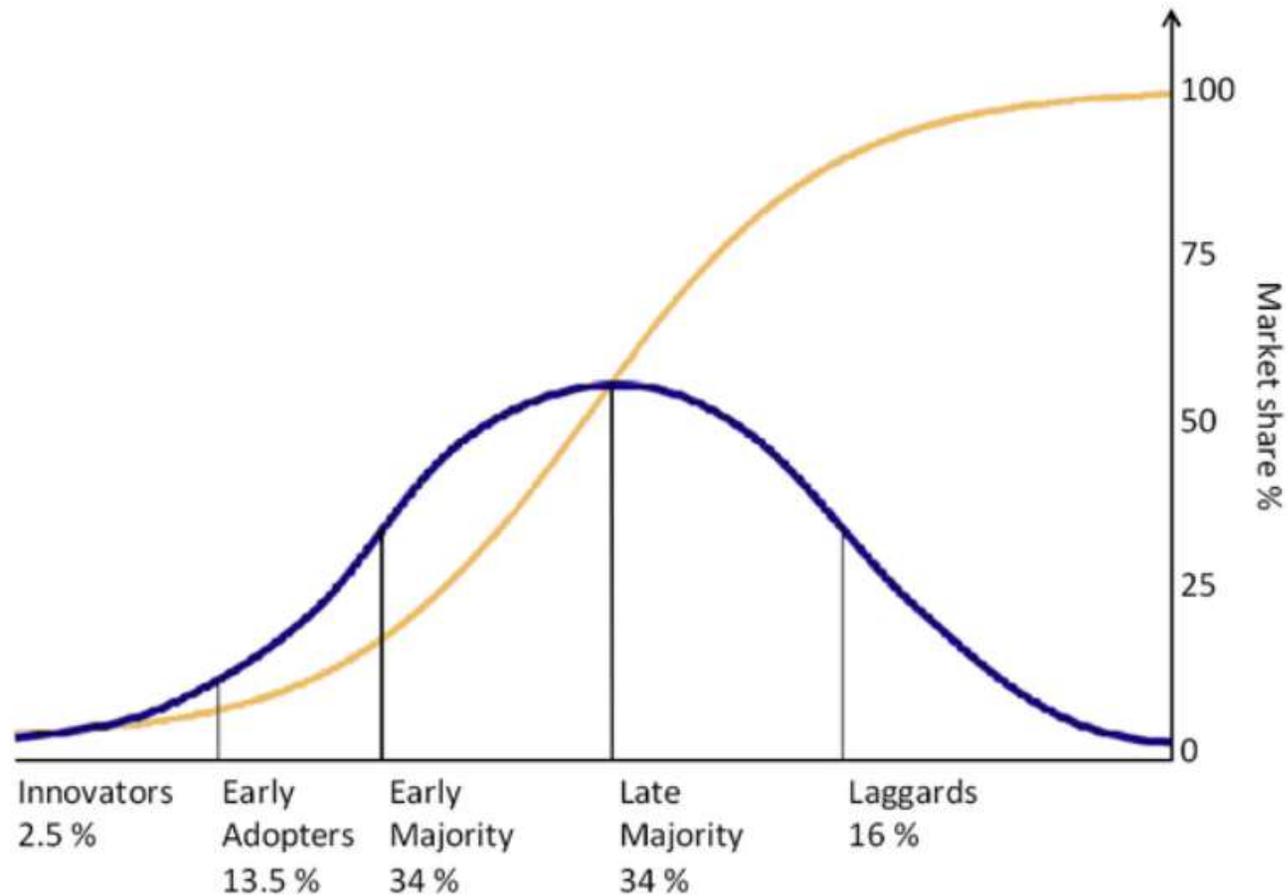
Alcuni studi hanno ipotizzato che questa accelerazione digitale rischi di essere in ultima analisi una spinta transitoria non in grado di ridurre il divario digitale (Lai & Widmar, 2021, Colombo et al., 2023) ma anzi di ampliarlo, così come ipotizzato nel modello della stratificazione delle ineguaglianze (van Dijk, 2005) .

# Modello della normalizzazione



Se in un primo momento è previsto un inasprimento delle disuguaglianze, nel tempo, grazie a politiche di abbassamento dei prezzi, o grazie all'evoluzione della tecnologia in termini di maggiore facilità di utilizzo, la distanza tra utilizzatori e non utilizzatori verrà colmata (Norris, 2001)

# Modello della normalizzazione

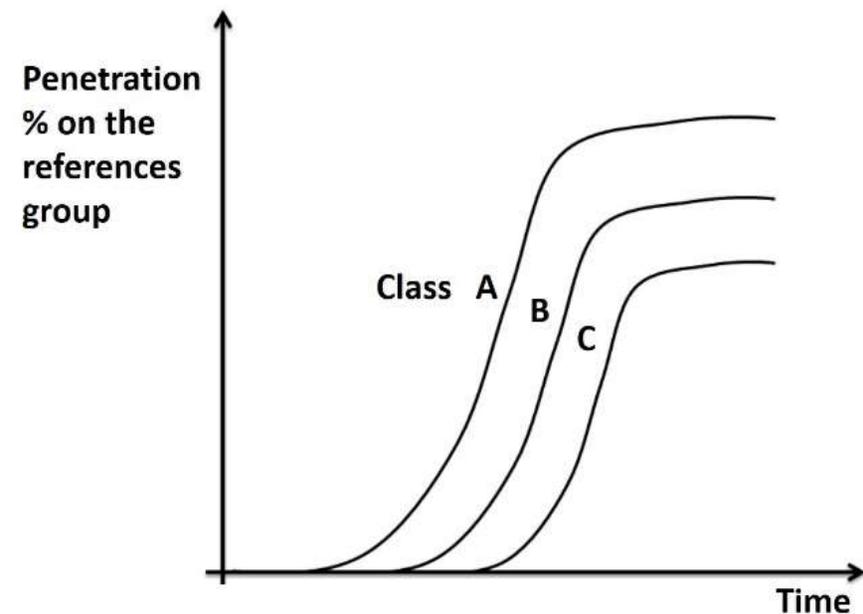


# Modello della normalizzazione

I limiti del modello applicato alle ICTs (van Dijk, 2005):

- Di che innovazione stiamo parlando? La curva di adozione «di Internet» non è facilmente definibile
- La diffusione non è automatica e non tutte le innovazioni hanno successo: la teoria diffusionista non tiene conto dei “dropouts” dalla Rete e delle resistenze.
- In parte il principio di abbassamento dei prezzi tipico dal meccanismo del trickle-down non funziona: il ciclo di vita dei prodotti informatici è talmente breve che spesso il prezzo più basso viene compensato dalla nascita di nuove generazioni di prodotti più potenti e costosi.

# Il modello della stratificazione

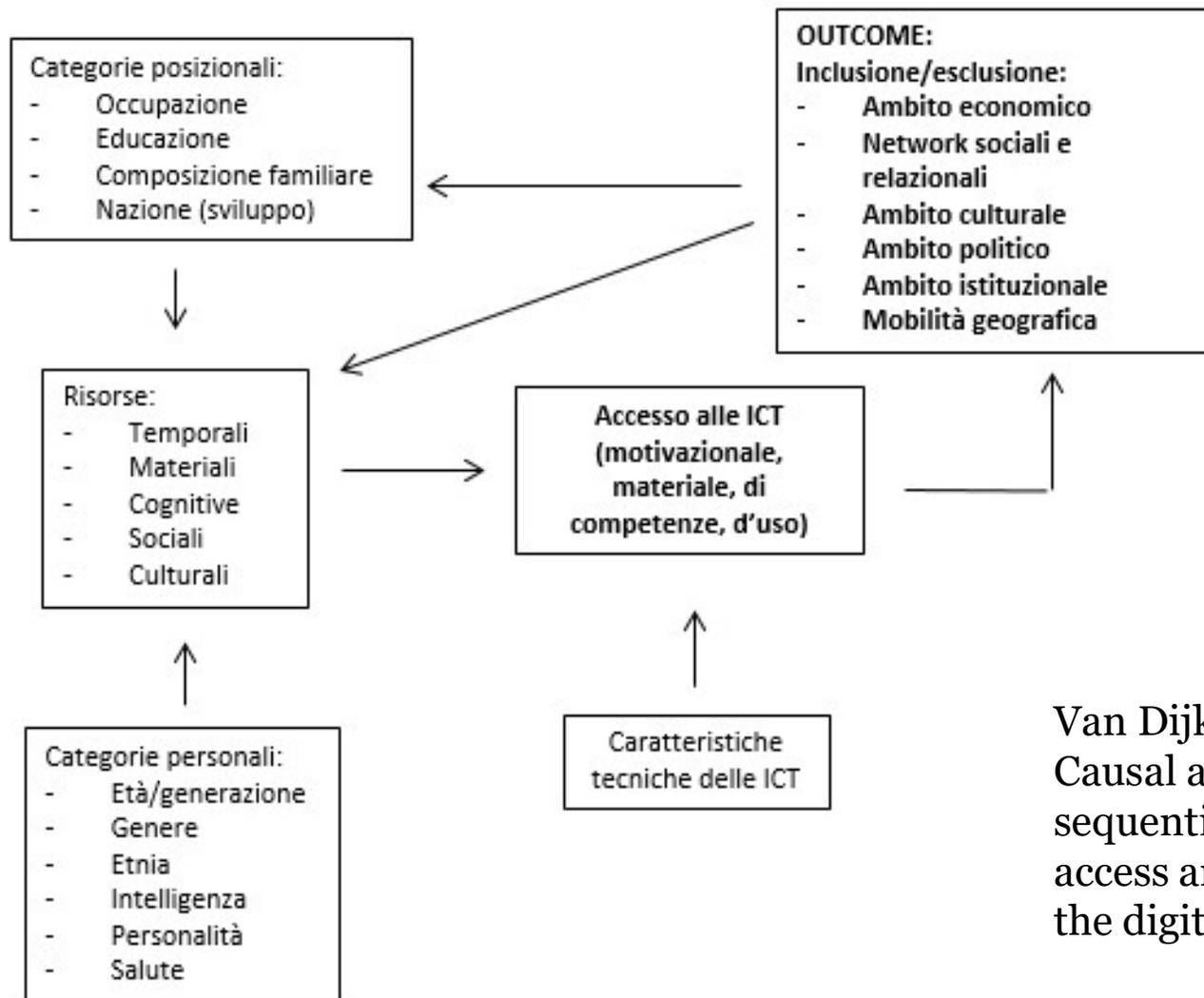


Van Dijk (2005) sottolinea come questo modello rappresenti bene la tendenza a lungo termine delle disuguaglianze digitali perché tiene conto dell'accesso disomogeneo e delle risorse diseguali in relazione alle categorie personali, relazioni, sociali.

# Il terzo livello del digital divide

Recentemente ha iniziato a essere introdotto nella riflessione accademica un terzo livello di ricerca sul digital divide (Helsper et al. 2015, Regnedda, 2017 e Regnedda & Ruiu 2018)

- Si concentra sugli esiti sugli effetti del possesso e dell'utilizzo della tecnologia digitale, o del mancato possesso e utilizzo della stessa.
- Questi risultati possono essere osservati in tutte le sfere della società in termini di inclusione/esclusione: economia, politica, società civile, relazioni sociali, cultura.
- In un ciclo di feedback questi risultati rafforzano o moderano le disuguaglianze esistenti e generano nuovi processi di inclusione/esclusione



Van Dijk, 2005,  
Causal and  
sequential model of  
access and effects of  
the digital divide

# Il terzo livello del digital divide

“Nella ricerca sul digital divide di terzo livello è evidente che la disuguaglianza digitale non è speciale. È un aspetto della disuguaglianza sociale in generale.”  
(Van Dijk 2018)

“I media digitali sono in grado sia di aumentare sia di diminuire le disuguaglianze sociali, tuttavia secondo molti osservatori la tendenza attuale a livello mondiale è quella di una crescente disuguaglianza in diversi ambiti, primo fra tutti quello socioeconomico. Quando abbiamo iniziato la ricerca sul divario digitale, la maggior parte degli studiosi pensava che le applicazioni gratuite, accessibili e utili di Internet avrebbero potuto ridurre le disuguaglianze. Oggi, a distanza di circa 25 anni, la maggior parte degli osservatori è meno ottimista di prima (*ibidem*)

# Il terzo livello del digital divide

Le diseguaglianze digitali sono fortemente correlate, sia a livello macro e globale (Sartori, 2006), sia a livello personale e individuale (Hargittai, 2010), con le tradizionali forme di esclusione sociale.

In particolare il livello di educazione, il reddito (Gui - Argentin, 2011), l'occupazione, il genere (Dutton et al., 2013) e l'età (van Deursen · 2019) sono correlati alle disparità nell'accesso a Internet, al livello di competenze digitali alle differenti modalità d'uso dei media digitali, alla scelta dei contenuti digitali da fruire.

Diversi studi mostrano come diseguaglianze di reddito e di istruzione e il genere siano fra i fattori principali che determinano una barriera di accesso all'utilizzo di tecnologie digitali tra gli anziani, in una logica di accumulo di fenomeni di esclusione sociale (Sala-Gaia, 2019).

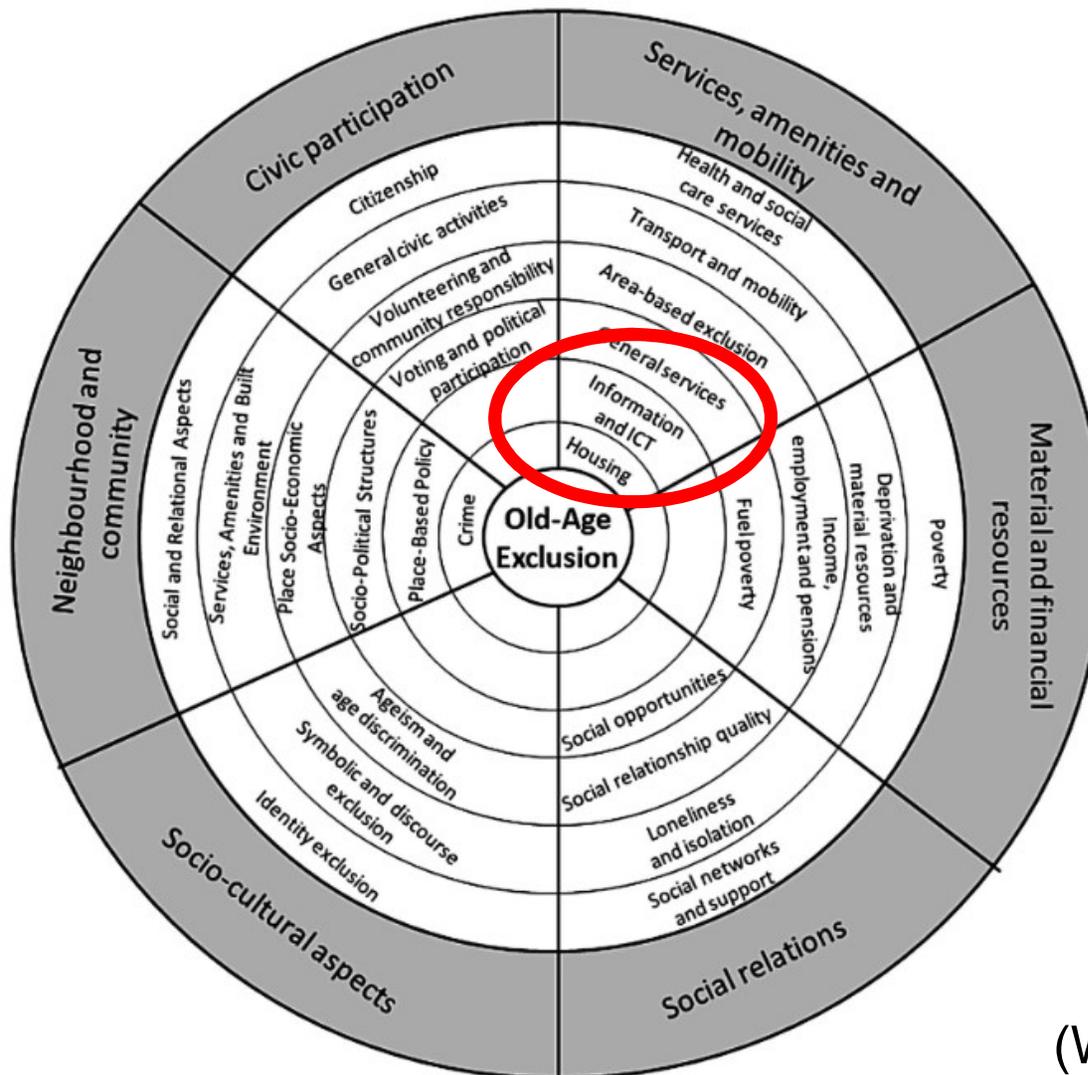
# Esclusione e inclusione (digitale) della popolazione anziana

La digitalizzazione dei servizi (pubblici) digitali ha aumentato la preoccupazione circa i divari digitali tra gli anziani (Dykgraaf , 2022).

L'esclusione dai servizi digitali è sempre più riconosciuta come un fattore importante che può contribuire all'esclusione degli anziani in termini di accesso alla cura, alla società, alle relazioni (Marmot, 2020).

L'esclusione dai “services, amenities and mobility” è uno dei sei domini dell’ “old-age exclusion framework” sviluppato da Walsh et. al. (2017).

*"L'esclusione sociale in età avanzata è a «life-course construction» che è influenzata e modellata da fattori individuali, di gruppo e istituzionali incontrati lungo tutto il corso della vita, e non solo da quelli specifici della fase della vecchiaia". (Walsh et. al., 2017, p.12)*



(Walsh et al., 2017)

# Esclusione e inclusione (digitale) della popolazione anziana

Per esclusione dai servizi si intende "la condizione (e i processi che la determinano) che comporta la mancanza o la negazione di servizi in età avanzata, in misura maggiore di quella che potrebbe essere considerata "normale" per la maggior parte delle persone, con un impatto negativo sia a livello individuale sia sociale" (Draulans, Lamura 2021, 135).

«La disponibilità di servizi adeguati è diventata fondamentale per garantire la coesione sociale e l'inclusione. (Draulans – Lamura, 2021)»

→ Cosa avviene nella vita quotidiana degli anziani quando questi servizi sono sempre più digitali?



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore



UNIVERSITÀ  
DI PAVIA

Scuola universitaria professionale  
della Svizzera italiana

**SUPSI**



## *2. La ricerca*



Bicocca Data Archive

# L'obiettivo della ricerca

Il presente studio intende:

- Esplorare il **cambiamento** intervenuto nel rapporto tra popolazione anziana e nuove tecnologie
- Evidenziare come gli anziani abbiano visto **trasformarsi il loro approccio alla tecnologia dallo scoppio della pandemia (2020) ad oggi** e, in particolare, quali aspetti siano di **maggior interesse** per gli anziani nell'uso delle tecnologie digitali e quali siano le principali **sfide**.
- Riflettere sull'effetto della rapida **digitalizzazione dei servizi** sociali nella vita quotidiana degli anziani.



# Metodologia e campione

Ricerca qualitativa longitudinale intitolata “ACTIVE ageing in changing societies. Older people’s social and digital resources in pandemic and post-pandemic Italy (ACTIVE-IT)” (Finanziamento Fondazione Cariplo, PI Emanuela Sala - Unimib)

Panel di 40 over 65 residenti nel Lodigiano, prima zona rossa d’Italia colpita dalla pandemia e dalle restrizioni (23 febbraio 2020).



# Metodologia e campione

Campionamento a palla di neve

E' prevista una intensa attività di mantenimento e consolidamento del campione ma il refresh panel nelle wave è stato significativo

Videointerviste online annuali condotte nel 2020 (I wave), 2021/2022 (II wave), 2022/2023 (III wave) al panel . E' in corso la IV wave (termine marzo 2024?). E' prevista una V wave a partire dal 2025.

→ I risultati qui proposti emergono dalla wave III



## *Il focus della III Wave: i servizi digitali*

Che esperienza ha avuto con i servizi digitali (pubblica amministrazione, sanità, acquisti, banche/poste)?

Quali sono i vantaggi e gli svantaggi che ha riscontrato nell'uso dei servizi digitali?

Lei ha lo SPID? Lo utilizza?

Di cosa avrebbe bisogno per migliorare la sua esperienza nell'utilizzo dei servizi digitali?



Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana



## 2. I risultati



Bicocca Data Archive

# *Tre profili prevalenti in rapporto al digitale*



## **Anziani digitali rinforzati:**

- attrezzati digitalmente
- fruitori consapevoli delle tecnologie

## **Anziani digitali resilienti:**

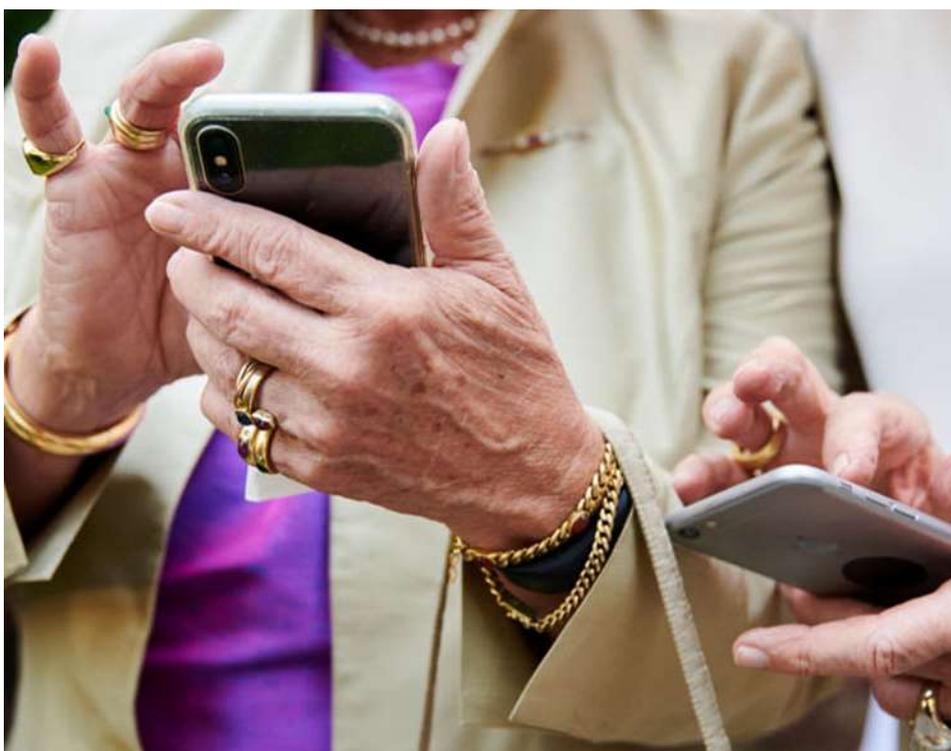
- in fase di acquisizione delle competenze digitali
  - supportati nell'uso delle tecnologie

## **Anziani digitali resistenti:**

- estranei al mondo delle tecnologie
- non supportati nel processo di alfabetizzazione digitali ma inseriti in reti solidaristiche



## *Anziani digitali rinforzati*



“Con le tecnologie ci ho sempre lavorato quando ero in azienda e mi sono trovato bene perchè avendo questa passione (per il digitale) mi sono trovato bene anche durante la pandemia” (INT\_03\_10)

“Il digitale è comodissimo perchè faccio tutto con il telefonino, non mi devo spostare con la macchina” (INT\_03\_09)

“Senza i social non avremmo costituito il nostro gruppo di amiche, io e un'altra ragazza abbiamo la stessa età, le altre sono un po' più giovani. E' bello perchè ogni tanto andiamo a mangiare una pizza” (INT\_03\_13)

## *Anziani digitali resilienti*



“L’approccio con il digitale è sempre faticoso, non è mai immediato”  
(INT\_03\_07)

“Io prima il digitale non lo usavo molto, l’ho iniziato ad usare durante la pandemia. Con lo smartphone ho visto che è possibile utilizzarlo anche senza avere tante competenze. Basta cliccare e si hanno le informazioni” (INT\_13\_03)

“Tutte le cose che prima facevo fisicamente adesso le faccio online, come i bonifici, la posta” (INT\_03\_03)

## *Anziani digitali resistenti*



“Il digitale? Mio marito si occupa di tutte queste cose, io ho sempre pensato ai figli e alle faccende domestiche” *INT\_03\_12*

“D'accordo, tutte queste cose moderne, ma adesso è esagerato. Il fascicolo sanitario me l'ha fatto mia figlia, l'ho fatto perchè non potevo farne a meno” *INT\_11\_03*

“Mio marito ha fatto lo Spid, io no, ma lui ha perso l'accesso non so perchè (...) prima riuscivo a guardare la mia pagina dell'Inps, adesso no” *INT\_11\_03*

# *Il rischio dell'esclusione*

## Gli anziani soli e la mancanza di reti familiari supportive

- *Cioè, vedo ancora gente andare dal medico e farsi la fila di un'ora e mezza per ritirare una ricetta. Secondo me, non tutti hanno un computer e diventa molto difficoltoso per queste persone avere uno smartphone: cioè, molte di queste persone sanno come telefonare, ma non sanno nemmeno entrare in Google. Poi, alla fine, c'è sempre qualcuno che aiuta queste persone qua, però **mica tutti hanno la possibilità di uscire di casa, di avere i figli, di avere l'amico, qualcuno che supporti le loro esigenze.** (R3\_03)*

# *Il rischio dell'esclusione*

Repentine trasformazioni degli strumenti e delle piattaforme:

- *Se non cambiassero le impostazioni periodicamente... per esempio, anche l'home-banking: da quando l'ho attivata, poi era cambiata! Adesso ho imparato, faccio normalmente con quello nuovo. Se ho le indicazioni corrette e facili per poter andare avanti e per poter superare il cambiamento, mi adeguo, però non sempre ce li ho. Quindi se non ho una persona che mi dà le indicazioni, da quello che vedo molte volte non riesco a... Anche magari una terminologia alla quale non sono abituata, magari non capisco, mi freno e non vado avanti. Se non c'è qualcuno che mi dice: “Guarda, che devi fare così e così”. (R3\_16)*

## *Il rischio dell'esclusione*

Perdita del contatto umano con alcuni operatori (es. medico, sportello banca) e l'obbligo dell'online:

*Ormai la banca è diventata quasi inaccessibile. Tutto quello che tu una volta potevi avere di rapporto con l'addetto, l'impiegato, adesso devi farlo online. Io mi domando a volte... perché noi già che non siamo bravissimi però un pochino ce la caviamo, ma le persone che, invece, non se la cavano, cosa fanno? (R03\_17)*

*Io penso che questa graduazione vada fatta piano, piano. Cioè, non può essere che una cosa la deve fare solo ed esclusivamente col computer o col cellulare: gli uffici devono tornare ad essere attivi un po' di più. [...] Prima io mi ricordo prima quando andavi negli uffici postali, se c'era una persona anziana, l'impiegato o qualcuno di noi in fila aiutava l'altro. Adesso non si può più fare perché tante cose vanno fatte solo ed esclusivamente via mail, insomma (R3\_16)*

## *Il rischio dell'esclusione*

Sportello di aiuto/Tutor digitale per l'utilizzo degli strumenti digitali:

*Ci dovrebbero essere anche delle... Come chiamarle? Dico una parola così: “entità di supporto per le persone”. [...] Probabilmente, si immaginano che tu riesca ad andare avanti da sola, ma non tutte riescono ad andare avanti da sole, da soli. Questa cosa qui sarebbe una cosa necessaria: che ci fosse proprio qualcuno che supportasse le persone nell'utilizzo di queste cose più complesse. (R03\_17)*

## *Il rischio dell'esclusione*

Perdita dell'autonomia:

*In banca la firma non è più fatta con la penna ma con la penna elettronica e io, che sono dell'Auser so che tante donne, **tanti uomini anziani sarebbero capaci di firmare con la penna normale, ma hanno un po' paura di questa cosa, quindi si fanno accompagnare: questo mi dispiace perché le togliamo un po' di quella poca autonomia che hanno***  
(R03\_17)



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore



UNIVERSITÀ  
DI PAVIA

Scuola universitaria professionale  
della Svizzera italiana

**SUPSI**



## 3. Conclusioni



# Le ambiguità del processo di digitalizzazione e di inclusione digitale

- La trasformazione digitale non è un processo automatico, graduale ed equamente distribuito: è differenziata a seconda della popolazione e rispetto alle biografie degli individui
  - si apre il divario tra anziani «rinforzati» e «resistenti»
  - la digitalizzazione non è «frictionless» (Kaun, 2023)
  - le «frizioni» fanno emergere le disuguaglianze e creano esclusione/inclusione.
  - l'accelerazione del Covid rischia di produrre maggiore disuguaglianze

# Le ambiguità del processo di digitalizzazione e di inclusione digitale:

- Ma non tutte le forme di disconnessione, resistenza, negoziazione nell'uso delle ICT tra la popolazione anziana possono essere concepite come forme di esclusione digitale (soprattutto se nel contesto post pandemico) quanto come «scelte» degli anziani, in un calcolo di costi e benefici, di utilità, di opportunità (Colombo 2018)
  - Bisogna considerare le possibilità strutturali di azione (agency) a disposizione di individui anziani rispetto al fenomeno della digitalizzazione dei servizi e della comunicazione interpersonale
- Il recupero della teoria degli usi e gratificazioni (Katz e Blumer, 1973; *Unpublished paper 2023*)
- I processi di «addomesticamento dei media» (Haddon 2000)

# Le ambiguità del processo di digitalizzazione e di inclusione digitale:

- In specifici contesti socio-culturali la presenza di obblighi generazionali, familiari e di genere può fungere da risorse a disposizione degli individui anziani in virtù del loro status
- La digitalizzazione rappresenta un vantaggio anche per coloro che non hanno piene competenze digitali se hanno reti di supporto che consentono loro di accedere ai servizi
- La digitalizzazione è un ulteriore elemento di esclusione sociale nel caso di anziani con reti deboli di supporto

# Le ambiguità del processo di digitalizzazione e di inclusione digitale:

→ Recuperare l'approccio relazionale all'ineguaglianza e al digital divide: «l'ineguaglianza e i fenomeni di inclusione/esclusione non sono prevalentemente un problema di caratteristiche personali, ma di differenze tra gruppi di persone e i loro legami reciproci» (van Dijk, 2005)



Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana



# Invecchiamento, ICT, pandemia ed esclusione sociale: impulso alla digitalizzazione e occasione mancata per l'alfabetizzazione digitale nella popolazione anziana.

Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana  
11 dicembre 2023

Simone Carlo e Sara Nanetti (con Francesco Diodati)

WELLBEING E INCLUSIONE SOCIALE DEGLI ANZIANI: DAI CONCETTI AGLI INDICATORI



Bicocca Data Archive