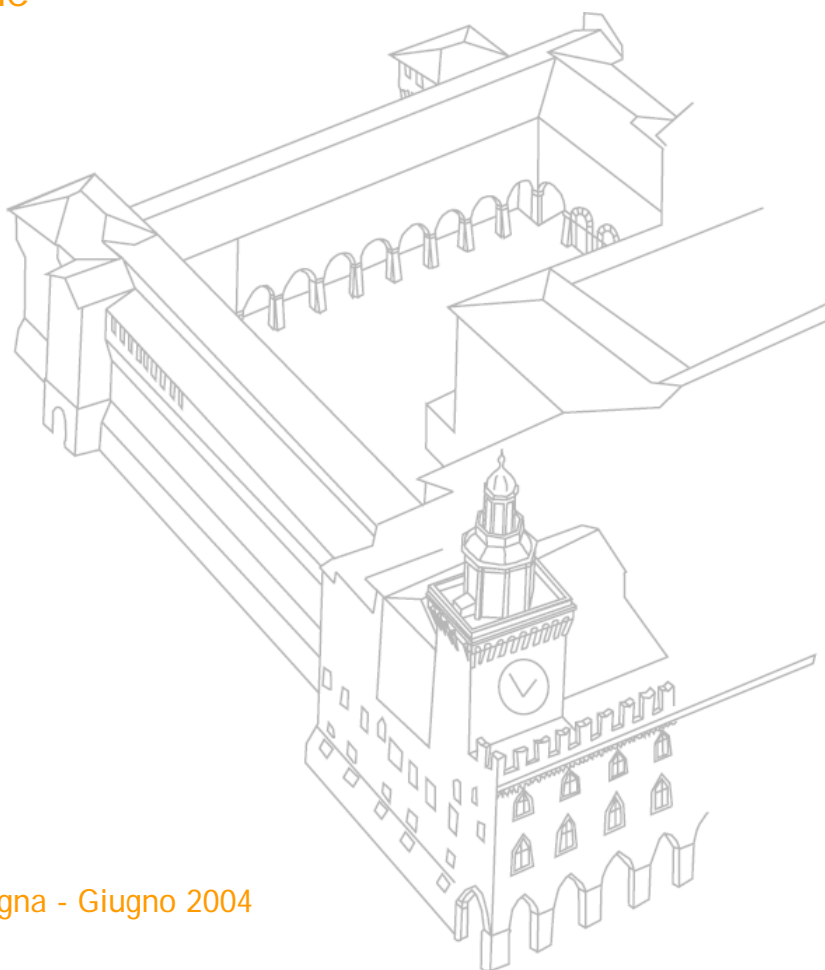




Gli over 60 e Iperbole

Analisi dell'utenza over 60 della Rete Civica Iperbole
a cura del Settore Sportello dei Cittadini - Servizi di
Comunicazione



© Comune di Bologna - Giugno 2004

L'utenza over 60 della Rete Civica Iperbole

<i>SCENARIO DEMOGRAFICO</i>	1
<i>L'UTENZA OVER 60 DELLA RETE CIVICA IPERBOLE</i>	2
<i>LE AZIONI ED I PROGETTI A FAVORE DELL'ALFABETIZZAZIONE TELEMATICA</i> .	3
<i>APPENDICE</i>	5
<i>Statistiche utenti collegati (aprile 2004)</i>	5
<i>Statistiche over 60 collegati alla Rete Civica (aprile 2004)</i>	9
<i>Accesso alle Postazioni Pubbliche (aprile 2004)</i>	9

L'utenza over 60 della Rete Civica Iperbole

- dati ad aprile 2004 -

SCENARIO DEMOGRAFICO

La popolazione over 60 è tra quelle considerate più a rischio "digital divide" per la sua tendenza a non avere molta fiducia nelle proprie capacità di adattamento alle novità proposte dalle tecnologie dell'informazione. Ampie fasce di persone temono che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione li taglino fuori dai servizi e dalle opportunità basate sullo sviluppo di Internet e delle tecnologie della comunicazione.

Uno sviluppo equo della società dell'informazione e della conoscenza deve garantire che tutti i cittadini possano conoscere da vicino e utilizzare in modo critico, creativo e produttivo le risorse offerte dalla Rete. I soggetti pubblici e privati sono chiamati a promuovere una società dell'informazione e della conoscenza anche attraverso azioni di lotta al digital divide.

Il Comune di Bologna da ormai dieci anni, attraverso la Rete Civica Iperbole, conduce una campagna di alfabetizzazione all'uso della telematica, delle nuove tecnologie e delle opportunità - informazioni, servizi, interattività - offerte da Iperbole e da Internet, un'azione pensata per diversi tipi di target, bisogni e aspettative. In particolare, le azioni di alfabetizzazione promosse dalla Rete Civica sono rivolte agli anziani, una delle realtà più significative (non solo numericamente) del microcosmo bolognese.

Al 31 marzo 2004 la popolazione di Bologna ammonta a 373.917 unità. A Bologna i bambini in età scolare (fino a 14 anni) sono appena il 10% della popolazione residente e i giovani che non hanno ancora compiuto i 25 anni rappresentano il 16,7%. Per quanto concerne la popolazione anziana, il **30%** dei bolognesi ha oltre 60 anni, il 26,6% ha superato i 64 anni, mentre sono l'8% i residenti che hanno già più di 80 anni. Il rapporto tra gli anziani oltre i 64 anni e il numero di giovani fino a 14 anni (indice di vecchiaia) scende a 267, attestandosi su livelli inferiori rispetto a quelli

raggiunti nella prima metà degli anni '90 (nel 1995 in città risiedevano 307 anziani ogni 100 giovani).

L'indice di vecchiaia assume valori assai diversificati in ambito cittadino: così emergono quartieri più giovani, come Santo Stefano con 225 anziani ogni 100 giovani, e quartieri meno giovani, come Porto dove l'indice raggiunge il massimo di 317.

L'UTENZA OVER 60 DELLA RETE CIVICA IPERBOLE

Dal 20 giugno al 28 luglio 2003 lo Sportello dei Cittadini del Comune di Bologna ha realizzato "L'Iperbole che vorrei", un questionario on line per conoscere come gli utenti di Iperbole ed i navigatori vorrebbero il portale e per coinvolgerli nella riprogettazione della struttura, della grafica e dei contenuti del sito.

Tra i dati più interessanti emerge quello anagrafico. Il 35,1% dei navigatori - iperboliani e non - ha un'età compresa tra i 31 ed i 40 anni ed il 25,8% tra i 41 ed i 50. E' significativa, inoltre, la percentuale di quanti sono fra i 51 ed i 60 anni, un'età "difficile" nel rapporto con le nuove tecnologie: **12,7%**. Le persone appartenenti a questa fascia di età, infatti, generalmente si distinguono per una cultura poco "tecnologica" ed una scarsa dimestichezza con le nuove tecnologie in generale.

Bologna è, però, un caso particolare: oltre il 30% della popolazione residente è composta da cittadini over 60, ma contrariamente alle tendenze diffuse apprezzano, conoscono ed utilizzano le nuove tecnologie. Il target difficile – per questioni sia sociali che culturali – della fascia di "mezza età" sembra essere, anche attraverso i servizi messi a disposizione dal Comune, raggiunto e stimolato all'utilizzo di alcuni strumenti multimediali.

In città sono disponibili postazioni pubbliche di accesso ad Internet, distribuite in biblioteche e altri luoghi pubblici della città. Per facilitare l'accesso alla Rete, il Servizio Iperbole presso l'Urp di Palazzo d'Accursio dispone dal 1996 di postazioni pubbliche per la consultazione di Internet. Attualmente sono quasi 3000 gli utenti registrati alle postazioni pubbliche del servizio centrale e circa il 9% sono anziani, una percentuale ancora troppo piccola ma tuttavia significativa di quanto può favorire l'inclusione una politica pubblica di facilitazione dell'accesso.

LE AZIONI ED I PROGETTI A FAVORE DELL'ALFABETIZZAZIONE TELEMATICA

La Rete Civica Iperbole ha preso parte ad alcuni progetti europei espressamente dedicati all'alfabetizzazione di target specifici e a rischio di marginalizzazione digitale, come ad esempio il progetto di ricerca e sviluppo Senior Online e la sua prosecuzione Senior Online Ten Telecom per l'inclusione degli anziani e anche della cosiddetta "generazione della macchina da scrivere", attraverso la pubblicazione di un sito dedicato e la realizzazione di un manuale per l'accesso facilitato al mondo di internet, distribuito e validato nell'ambito del progetto.

Dal punto di vista dell'accesso al web le attività rivolte agli anziani, direttamente o indirettamente sono di rilievo. Il progetto di ricerca e sviluppo, cofinanziato dalla Commissione Europea, nasce dalla constatazione delle difficoltà che i senior incontrano nell'iniziare ad usare il computer e internet, benché molti di loro siano (o sarebbero) interessati a farlo - Senior Online e la sua prosecuzione Senior Online Ten Telecom hanno portato alla pubblicazione di un sito dedicato nel portale del Comune (www.comune.bologna.it/senioronline/).

Il sito – che è un servizio ormai consolidato del portale Iperbole - offre sezioni tematiche distinte per argomenti e servizi: dai giochi agli appuntamenti in città fino, per i più cosmopoliti, a "siti fratelli" realizzati in altri paesi europei ed extraeuropei. A corredo dell'attività sul web è stato prodotto e distribuito a chi ne facesse richiesta un pacchetto multimediale per principianti, sviluppato anch'esso secondo specifiche grafiche e contenutistiche modulate sulle esigenze dei senior, un viatico ed una guida al web e alle sue infinite risorse. Il sito è così strutturato:

- introduzione al progetto
- partners
- servizi, una sezione con informazioni, risorse, eventi, giochi e l'help nella navigazione
- forum
- chat
- posta

Il "pacchetto Internet" completo per principianti fornisce tutti i servizi necessari per muovere i primi passi nel mondo di Internet in modo semplice e piacevole, anche per chi non ha una precedente conoscenza del computer. Il pacchetto è stato distribuito in Italia e in Austria (in lingua diversa ma con la medesima struttura):

- un manuale progettato in maniera specifica per i senior intenzionati ad avvicinarsi all'uso del computer, della posta elettronica e di Internet;
- un CD-Rom per l'accesso a Internet;
- un coupon per partecipare a momenti di formazione;
- una guida ai punti di accesso pubblici e privati in cui è possibile navigare gratuitamente in città.

Inoltre, il Comune di Bologna conduce - tramite Iperbole - una campagna di alfabetizzazione continua all'uso della telematica, delle nuove tecnologie e delle opportunità - informazioni, servizi, interattività - offerte da Internet e dal portale comunale, un'azione pensata per diversi tipi di target, bisogni e aspettative. Gli anziani sono uno di questi, il più curato dagli operatori. Lo Sportello Iperbole presso l'Urp di Palazzo d'Accursio svolge una funzione fondamentale di punto di riferimento per la comunità digitale bolognese "in formazione". In passato sono stati organizzati anche corsi di alfabetizzazione in collaborazione con ATC, l'Azienda di Trasporto Comunale, che hanno registrato un alto numero di partecipanti. Gli utenti over 60 hanno mostrato maggiore interesse a partecipare alle lezioni mattutine dei corsi.

Gli operatori dello Sportello Iperbole svolgono infatti una quotidiana attività di alfabetizzazione personalizzata e sostegno individuale per l'uso dei programmi di navigazione e di gestione della posta elettronica. Viene fornita assistenza tecnica gratuita per eventuali problemi (via telefono, via e-mail o fax). Lo Sportello è a disposizione per i quesiti, le curiosità e le esigenze degli utenti per quasi undici ore quotidiane, sei giorni la settimana. Viene prodotto inoltre per gli utenti singoli e associati (il terzo settore) materiale didattico gratuito sia in linea che cartaceo, una sorta di produzione editoriale tecnica semplificata per i cittadini digitali.

APPENDICE

Statistiche utenti collegati (aprile 2004)

I grafici si riferiscono agli utenti collegati alla Rete Civica Iperbole nel mese di Aprile. Oltre che al genere, i dati riguardano anche la suddivisione degli utenti per sistema operativo o piattaforma utilizzata per il collegamento.

L'utenza è soprattutto maschile (73%) ed utilizza in larga parte Windows 95 (80%). Risultano poco o per nulla diffusi altri sistemi operativi come Linux, Mac, Windows XP. Quanto alle professioni, gli utenti collegati a Iperbole sono per lo più impiegati (40%), liberi professionisti (19%) e studenti (18%).

Grafico 1 - Distribuzione utenza per genere

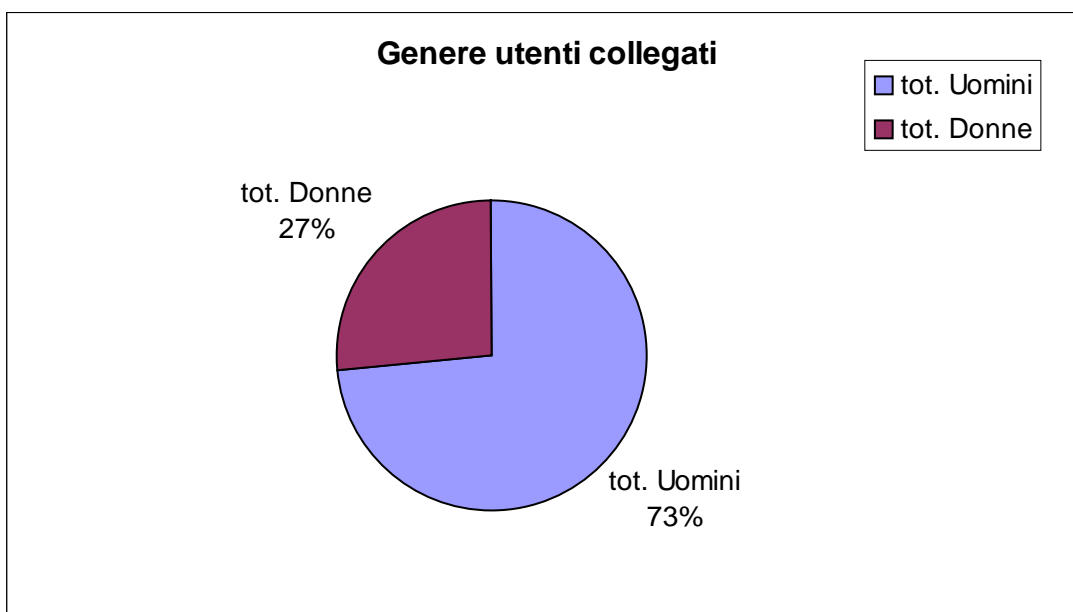


Grafico 2 - Distribuzione utenza per sistema operativo

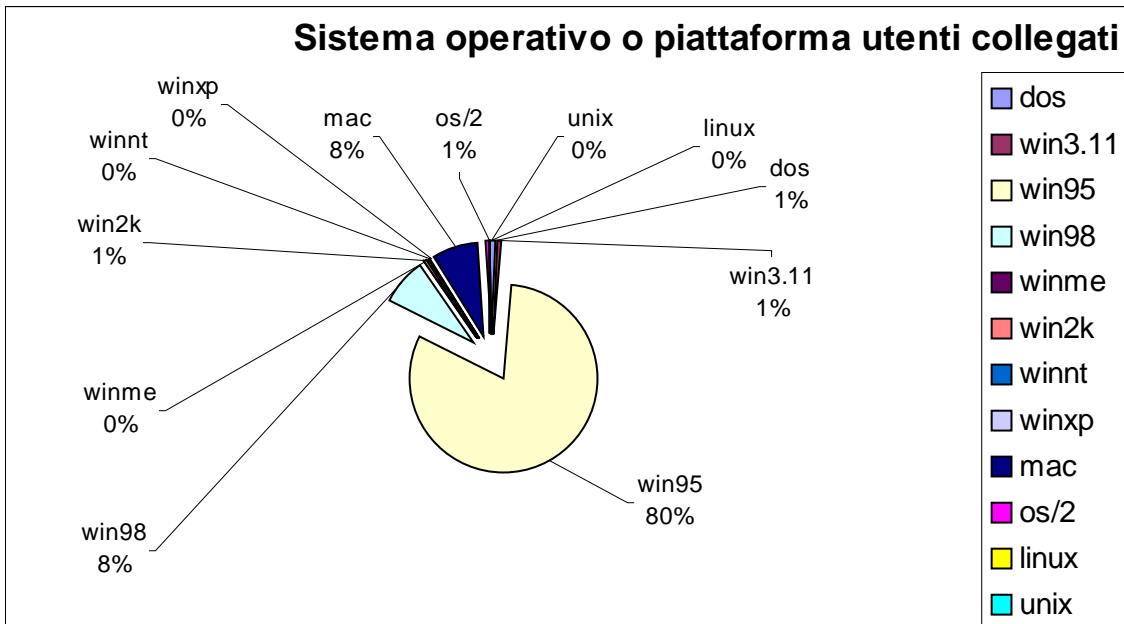


Grafico 3 – Professione utenti collegati ad Iperbole

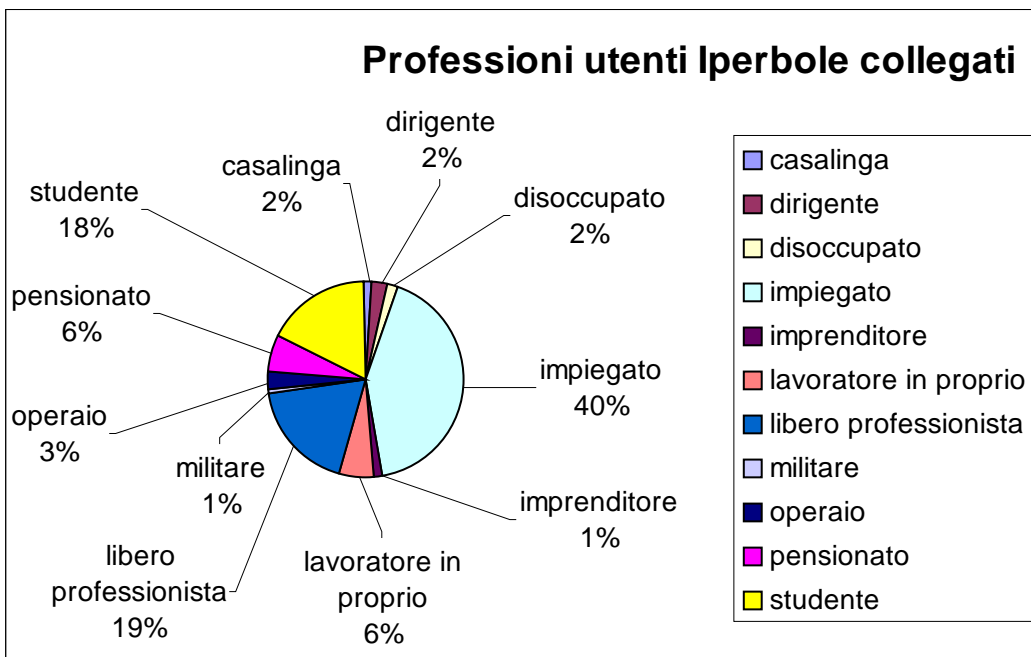
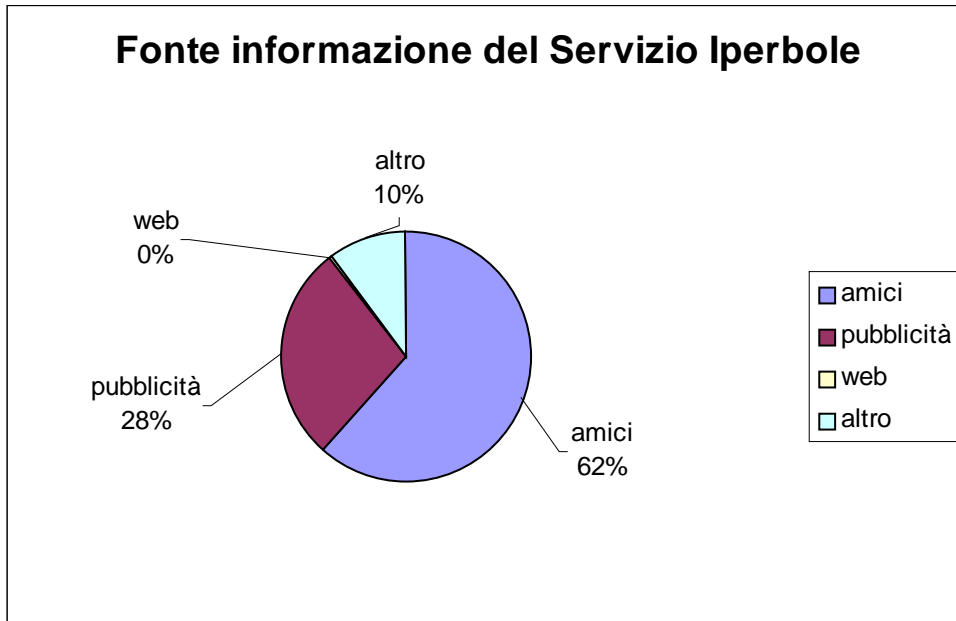


Grafico 4 – Fonte informazione del Servizio Iperbole



Distribuzione per fasce d'età

Gli utenti collegati a Iperbole si collocano in una fascia di età variabile tra i 20 ed i 30 anni (33%) ed anche tra i 30 ed i 40 anni (32%). Non sono affatto trascurabili i dati che si riferiscono agli utenti che hanno tra 40 e 50 anni (18%), tra 50 e 60 anni (10%) e gli over 60 (5%).

Grafico 5 – Distribuzione delle fasce d'età

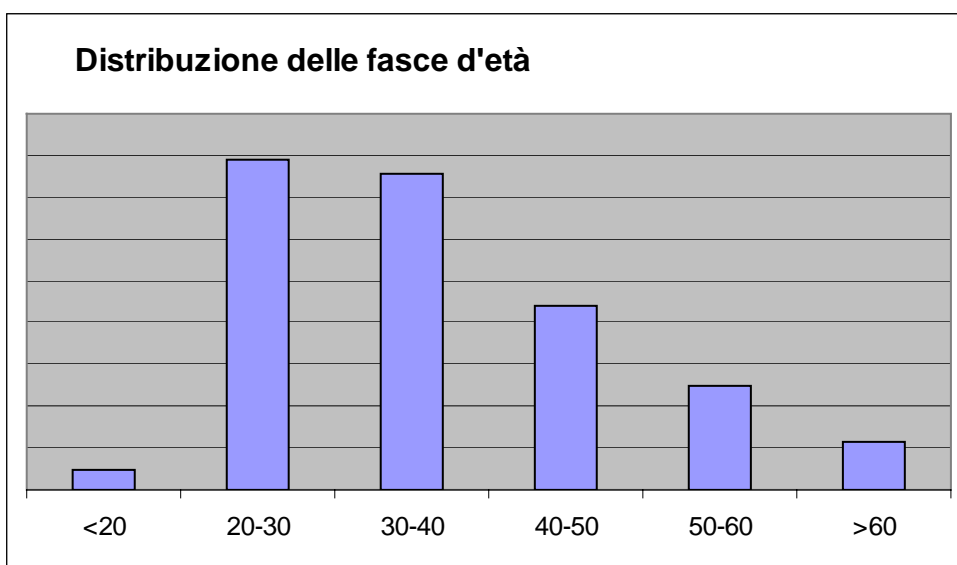
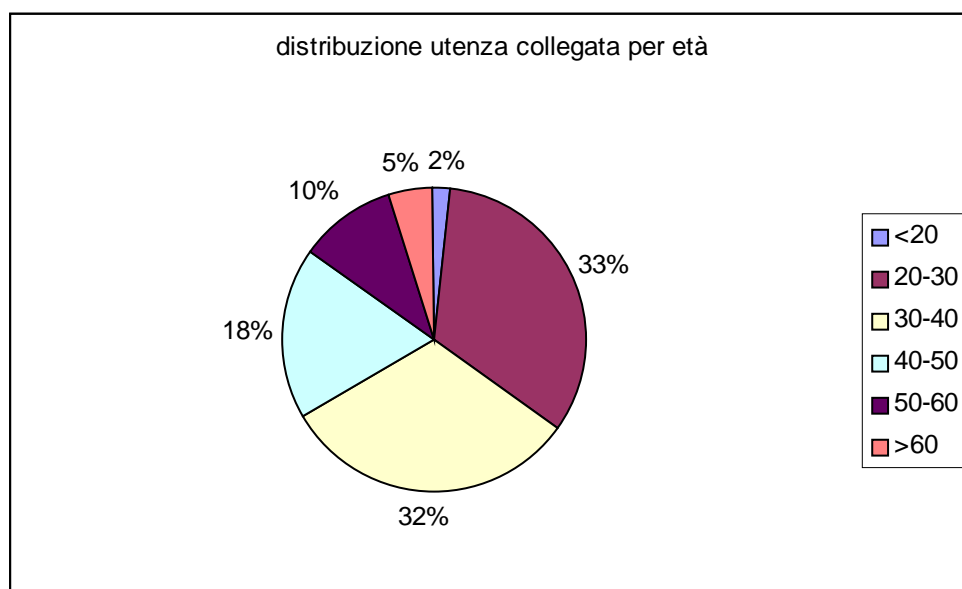


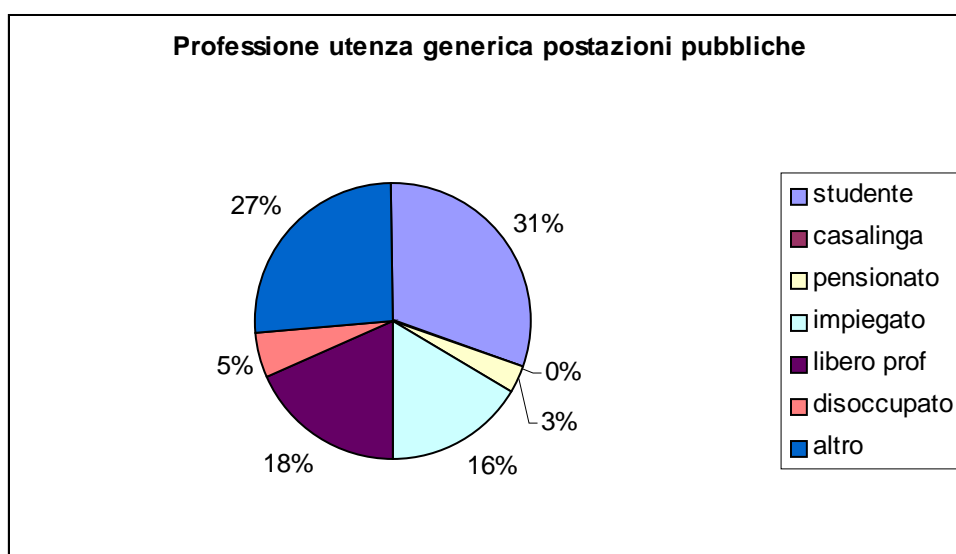
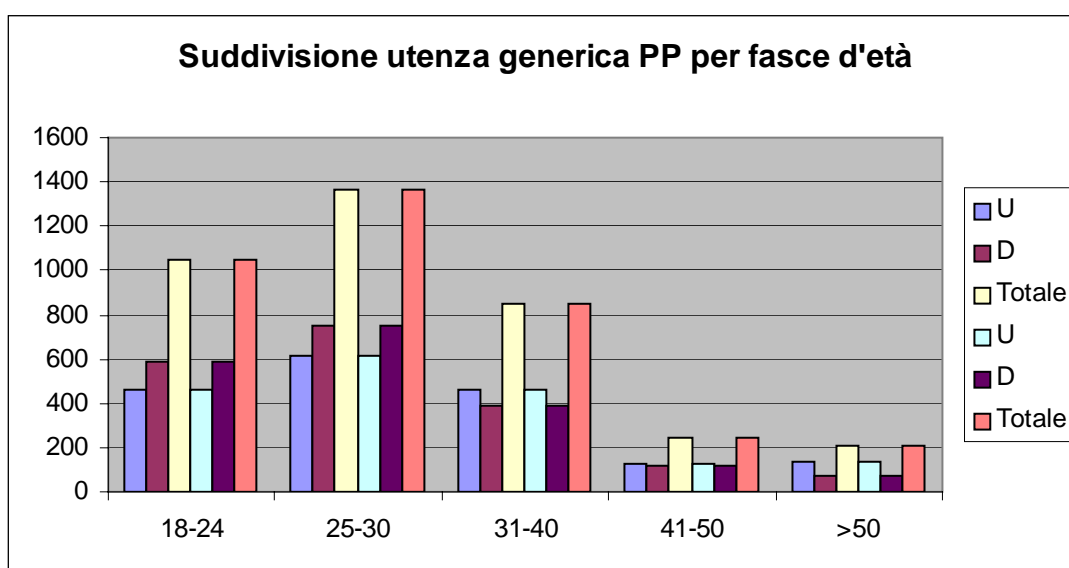
Grafico 6 – Distribuzione utenza collegata per età



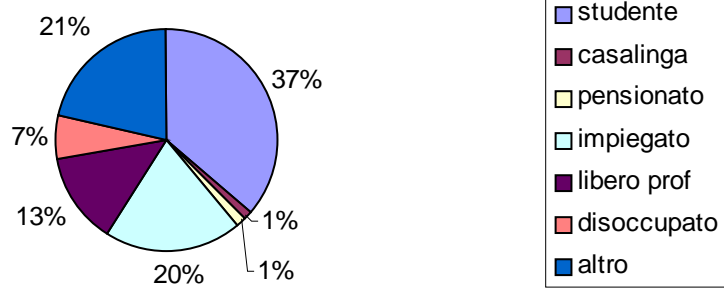
Accesso alle Postazioni Pubbliche (aprile 2004)

Le postazioni pubbliche sono frequentate soprattutto da donne tra i 25 ed i 30 anni. Questo dato spiega come siano gli studenti (31%) i più assidui frequentatori delle postazioni pubbliche. La percentuale sale al 37% nel caso delle utenti delle postazioni pubbliche. Tra gli **over 60** sono soprattutto gli uomini (64%) a frequentare le postazioni pubbliche, mentre più bassa è la percentuale relativa alla donne (36%).

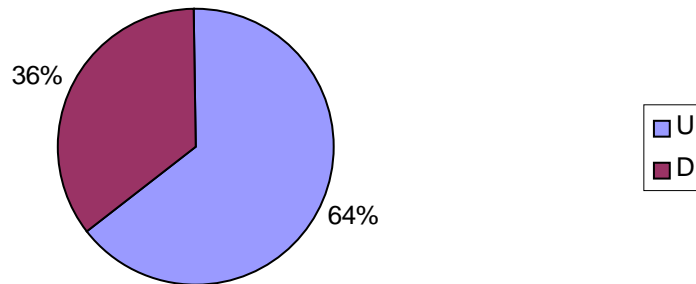
Grafici da 7 a 11 – Accesso alle postazioni pubbliche: distribuzione per genere, professione.



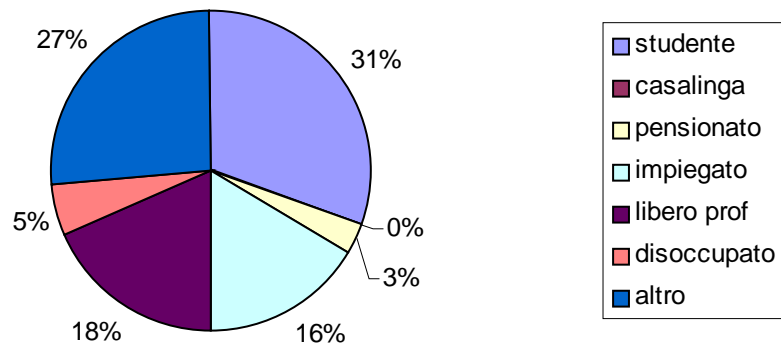
Professioni navigatrici



Rapporto genere utenza PP Senior



Professione utenza navigatori (u)

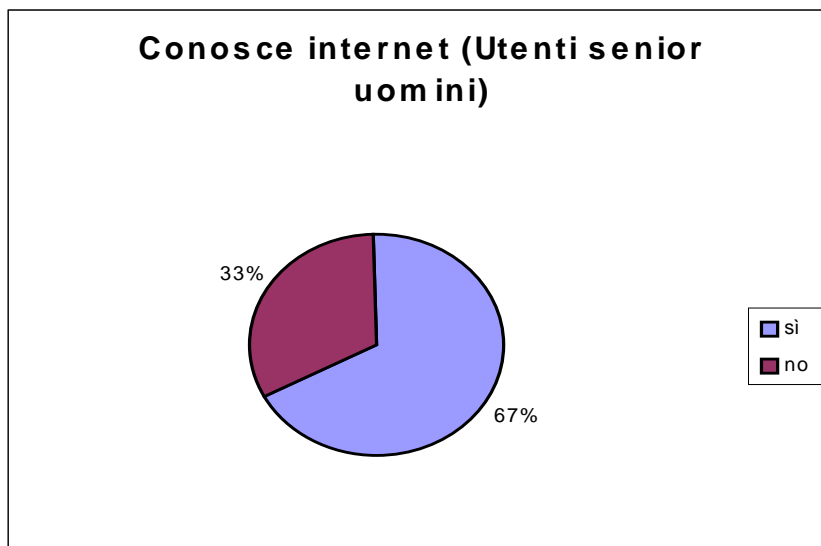
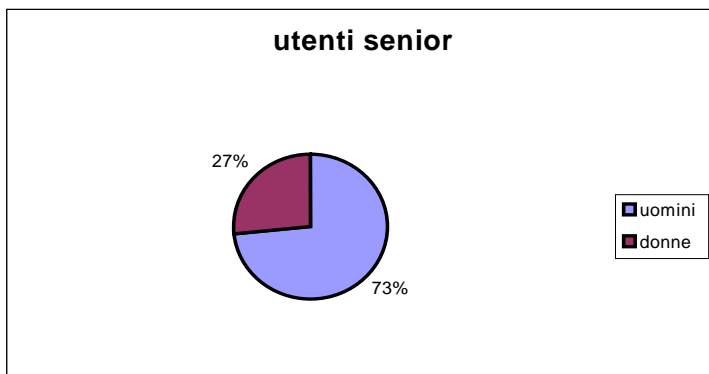


Statistiche over 60 collegati alla Rete Civica (aprile 2004)

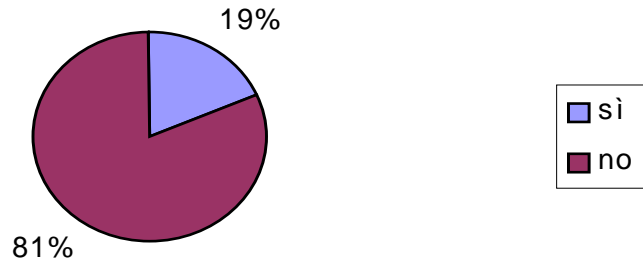
Riportiamo qui di seguito i dati relativi agli over 60 collegati alla Rete Civica Iperbole nell'aprile 2004.

Anche tra gli over 60 l'utenza maschile (73%) è numericamente superiore a quella femminile (27%). Il dato rispecchia la suddivisione che si riferisce all'utenza generale collegata a Iperbole. Gli uomini, inoltre, conoscono Internet (67%) e le e-mail (78%) più delle donne (19%, 21%).

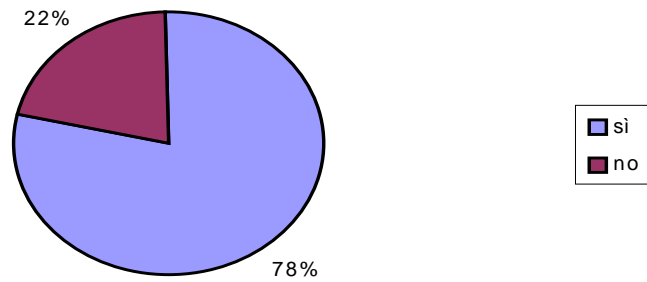
Grafici da 12 a 19 – Utenti over 60: distribuzione per genere, conoscenza Internet, e-mail e news, motivi d'uso.



conosce internet (utenti senior donne)



Conosce l'email (utenti senior uomini)



Conosce l'email (utenti senior donne)

