

---

## Nonni & nipoti

*Nell'apprendimento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione si aprono nuove prospettive per gli anziani*

Che quando non si capisce qualcosa del computer non bisogna insistere ma chiedere aiuto ai quattordicenni ormai lo sanno tutti, ma che un esercito di 144 *nonni* triestini, incoraggiati dal Comune e dal Provveditorato agli studi di Trieste, dall'AIM<sup>1</sup> di Milano, e dall'ENAIP Friuli-Venezia Giulia,<sup>2</sup> stia seguendo un corso di introduzione ad Internet tenuto da studenti dei licei scientifici cittadini, è una cosa degna di nota.

La realtà demografica di Trieste vede una forte preponderanza della popolazione anziana, che si contrappone, anche con *scontri*, a quella giovanile sempre più in calo, a cominciare dalla prima mattina sugli autobus, quando i giovani con i loro zaini vanno a scuola e gli anziani vanno in posta a riscuotere la pensione. In un quadro del genere dove le occasioni reali di collaborazione tra due fasce d'età così lontane sono davvero poche, questa iniziativa è una prova che il motto disfattista triestino "*no se pol*"<sup>3</sup> può essere contraddetto. Come poi vedremo, tra le due generazioni c'è stato un perfetto accordo.

Le richieste di iscrizione, precedute da una campagna promozionale e da una conferenza di presentazione, sono state

circa 600. Un numero tanto elevato di adesioni, che ha stupito gli stessi organizzatori, sta a significare che l'anziano non ha alcuna intenzione di esser messo da parte, ma anzi vuole essere in grado di padroneggiare anche le nuove tecnologie per poter utilizzare in modo autonomo i nuovi media, o quanto meno non ha proprio nessuna voglia di essere lo *sce-mo del villaggio globale*.<sup>4</sup> Questo corso di alfabetizzazione informatica può essere anche visto come la riproposta in chiave moderna su scala locale del programma "Non è mai troppo tardi" di Alberto Manzi, che con la prima diffusione della televisione negli anni Cinquanta, complici "Lascia o raddoppia" e "Studio uno", diede un valido contributo alla lotta contro l'analfabetismo. Come da regolamento, la scelta dei corsisti è stata casuale poiché l'unico requisito era l'età superiore a 60 anni; quindi sono state presenti tutte le condizioni sociali. I 144 estratti sono stati divisi in tre diversi corsi, che si sono svolti tra dicembre 1999 e febbraio 2000.

C'è stata, dicevamo, una perfetta integrazione tra i *nonni* (gli anziani) e i *nipoti* (i liceali istruttori), di modo che le lezioni teoriche sono state interattive nel senso proprio ➤

del termine, con i *nonni* entusiasti che tempestavano di domande ma anche di proprie proposte di soluzione i *nipoti*. Contrariamente a quanto si possa pensare, i nonni hanno preso subito confidenza con la macchina e la tastiera, e dopo le lezioni preliminari hanno iniziato a navigare nei siti più strani, a seconda delle esigenze ma soprattutto delle curiosità di ognuno, visitando luoghi impensabili dal comune informatico, alcuni stupefatti dalla possibilità di poter interagire con la macchina, e non solo subirla passivamente come avviene con la televisione. Si è assistito anche ad alcuni momenti che bonariamente definiremmo comici, come il caso di quella *nonna* che, entrata con un alias in una chat line, è rimasta visibilmente imbarazzata dalle risposte ottenute; solo che nella seduta successiva ha proposto al nipote: "Dai, torniamo dov'eravamo l'altra volta!". L'unico ostacolo degno di rilievo per qualcuno, vista l'età, è stato l'affaticamento causato dalla rigidità della postura davanti al computer. Oltre che nelle aule dell'ENAIIP, alcuni esercizi pratici di navigazione sono stati effettuati presso le aule informatizzate di due ricreatori comunali.<sup>5</sup> Da encomiare la professionalità dimostrata dai *nipoti* istruttori. Ricordiamo che Trieste è una delle città tecnologicamente più avanzate. È stata cablata con le fibre ottiche, e fa parte del progetto di Internet veloce ASDL di Telecom Italia. Il Comune sta per partire nella prossima primavera con un portale proprio e nelle intenzioni ci sono anche l'offerta di servizi a tariffa agevolata e personal a basso costo proprio agli anziani. Il quesito principale però potrebbe essere: che cosa se ne fa di Internet un *nonno*, in un paese come il nostro in cui Internet è conosciuto più per il traffico di pornografia che per il suo utilizzo serio, e dove la

diffusione dei computer domestici è molto bassa? Aver un'idea di come funziona un computer può aiutare a capire il funzionamento logico di alcune realtà che ormai fanno parte della vita quotidiana, come il Bancomat, il CUP,<sup>6</sup> e le particolari applicazioni che sono proprie della terza età. Sapere come sono trattati dai CAF e dall'INPS i dati che generano il 730 o la pensione può essere un piccolo aiuto alla comprensione, e forse accettazione, dei disservizi che ogni tanto dobbiamo sopportare.

Circa il 40 per cento dei componenti del primo corso ha dichiarato di aver disponibilità di un collegamento Internet a casa, a nome di un familiare, e di aver intenzione di aprire una e-mail personale. Ciò dimostra che anche i *neofiti* cominciano a considerare la rete una risorsa da utilizzare, piuttosto che l'oggetto misterioso di cui aver timore, e il computer è visto come un elettrodomestico.<sup>7</sup> Quanto agli inevitabili guasti, essi fanno parte del gioco: alcuni problemi si risolvono con i cd-rom o floppy di installazione, per altri si ricorre all'assistenza. Del resto accade così anche con l'automobile: quasi tutti sostituiscono da sé i tergicristalli e ricorrono al meccanico per problemi più seri.

La navigazione può essere scoraggiante se e quando non si sa dove andare, a causa dell'enorme quantità di informazioni che bisogna saper scremare, o perché per ora molti siti sono in inglese. Bisogna quindi, e ciò non riguarda solo i nostri *nonni* ma qualsiasi navigatore, *salpare* con le idee chiare su che cosa si vuol cercare, sapendo usare i motori di ricerca. Oltre che per lo svago, e superate le prime curiosità, l'utilizzo può essere limitato a quei servizi che ogni persona ritiene a sé confacenti: per un anziano pensiamo ai servizi interattivi già offerti sulle reti civiche da alcuni comuni, ai par-

ticolari newsgroup dedicati alla terza età (non legati necessariamente alla sfera sanitaria), all'home banking e in un futuro non troppo lontano, quando sarà uscito dall'attuale fase pionieristica e sperimentale, anche all'e-commerce.

Come diceva Eduardo, però, "gli esami non finiscono mai" e mai come ora è sentito il bisogno di tenersi sempre aggiornati ed informati. Se per i giovani la formazione continua, è diventato un requisito professionale indispensabile che inizia con l'inglese e l'informatica e procede praticamente per tutta la vita lavorativa con gli aggiornamenti richiesti dalle nuove figure professionali, l'allungamento della vita media e il mutare degli stili di vita hanno fatto sì che un numero crescente di anziani senta la necessità di coltivare degli interessi culturali.

Nei siti italiani della rete cominciano ad essere offerti corsi on-line organizzati da enti istituzionali o da associazioni culturali, e le biblioteche sono sempre più accessibili. In alcuni casi è possibile ottenere copia dei documenti scaricandoli anche gratuitamente. In prospettiva da più parti si parla di rendere disponibili in rete anche i libri, dietro pagamento dei diritti d'autore. Un'esperienza in questo campo è quella dell'Editrice Laterza, che ogni anno pubblica un proprio manuale di informatica in libreria a pagamento e contemporaneamente sulla rete a consultazione gratuita.<sup>8</sup>

Ma ciò che sicuramente può aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento indotto dall'età è l'e-mail.

Ormai la corrispondenza postale sta, pian piano, uscendo dalle nostre abitudini; di fatto è stata già sostituita dal più immediato telefono. Un po' per i disservizi cui è soggetta, un po' per i tempi d'attesa, ma principalmente, crediamo, per pigrizia, sono sempre meno

coloro che scrivono lettere. Negli Stati Uniti l'uso dell'e-mail ha già superato quello della lettera postale, e prima o poi il giro di boa avverrà anche in Italia, già preceduto dalle migliaia di messaggi giornalieri tra i telefonini. Una lettera ha passaggi quasi obbligati: l'impegno di scrivere, una certa lunghezza che la giustifichi (da noi non ha mai preso piede l'uso anglosassone di comunicare con le cartoline illustrate, dove lo spazio è abbastanza ristretto per mandare notizie senza impegnarsi a scrivere più di tanto),<sup>9</sup> l'impegno di affrancare e, fase forse più impegnativa, bisogna ricordarsi di imbucare la lettera. Quante volte una lettera, già scritta, vi è rimasta a casa per alcuni giorni?

Con l'e-mail tutti questi ostacoli sono bypassati. Il costo della spedizione (a parte la connessione telefonica) è nullo, l'invio è immediato e, a differenza della posta ordinaria, c'è la certezza che il messaggio sia stato recapitato perché altrimenti il *postmaster*, con una sequela di codici tanto indecifrabili quanto inutili ai non addetti, in una manciata di secondi avvisa che il messaggio non è andato a buon fine.

Un aspetto negativo per alcuni, può essere il sorgere dell'ansia della risposta. In un sistema di comunicazione che non prevede tempi di consegna simili a quelli del servizio postale, qualcuno è tentato di dare una risposta immediata, facendo mancare quel poco di riflessione imposta dalla lettera scritta, così come pretenderebbe una risposta immediata ai suoi messaggi, non tenendo conto che non tutti aprono le e-mail quotidianamente.

Possiamo anche disquisire sul fatto che un messaggio e-mail è qualitativamente inferiore che se fosse scritto in una lettera tradizionale, dove la forma è certamente più curata. La posta elettronica e i dialoghi nelle

chat line, infatti, hanno dato origine ad un modo di scrivere più immediato, in cui gli errori di dattilografia, e anche di grammatica, spesso non sono corretti, e in cui si riscontra un abuso di abbreviazioni non sempre ortodosse (per es. 4U, *for you*, “per te”, in inglese), e degli *emoticons* (“faccine”, in inglese), ma questo è il prezzo del progresso, in tutte le cose ci sono i pro e i contro. Ecco due citazioni letterarie a prova del contrasto delle diverse realtà: “Le mie lettere! Tutta carta muta e bianca! Ciononostante sembrano vive e tremanti”<sup>10</sup> e “La posta elettronica (e-mail) è come arrivare a casa la sera tardi e trovare 70 persone in cucina”.<sup>11</sup>

Come nel film *C'è posta per te!*, trasposizione moderna del fa-



moso *Scrivimi fermo posta*, gli anziani possono trovare nuovi amici partecipando ai gruppi di discussione in rete e senza dover per forza trovare l'anima gemella (comunque, perché porre limiti?), magari conoscere nella propria città delle persone con cui hanno delle affinità di interessi da sviluppare “fuori rete”, con incontri personali. C'è infatti il rischio che il nostro *nonno*, ora che è diventato un provetto cybernauta, cominci a non uscire di casa non perché sia solo, ma perché ha trasferito la gestione dei suoi rapporti interpersonali sulla rete, sostituendo le telefonate con le e-mail e così via. Come in tutte le cose va ricordato che Internet è “uno” non “lo”

strumento, e che quindi le passeggiate quotidiane, i rapporti in prima persona e quant'altro non devono cessare, anzi. Ma confidiamo che i nostri 144 *nonni* che hanno dimostrato questo interesse lo sappiano già, o vogliamo credere invece che, dopo aver chattato di ram, schede madri, DVD e quant'altro, comincino a passare il tempo libero (di pensionati...) davanti ad un videogioco, su copia *regolarmente piratata* passata loro, guarda caso, da un coetaneo conosciuto in rete?

Arnaldo Dovigo

#### Note

<sup>1</sup> Associazione interessi metropolitani <<http://www.aim.milano.it>> <[www.aim.milano.it](http://www.aim.milano.it)>, che ha in corso di attuazione il programma “Mamme & computer”.

<sup>2</sup> <<http://www.enaip.fvg.it>> <[www.enaip.fvg.it](http://www.enaip.fvg.it)>.

<sup>3</sup> “Non si può”, in dialetto. Espressione entrata nel linguaggio comune per indicare l'indisponibilità politica o burocratica.

<sup>4</sup> Campagna di sensibilizzazione all'informatica del Ministero degli interni, Dipartimento affari sociali, sulla stampa e in televisione.

<sup>5</sup> Luoghi di aggregazione giovanile con finalità educative, d'intrattenimento e istruzione, dedicati ai giovani fino a 18 anni, da quest'anno aperti in via sperimentale fino alle 23. In due di essi sono state allestite delle aule informatizzate con finanziamento IBM.

<sup>6</sup> Centro unico di prenotazione del Sistema sanitario regionale della Regione autonoma Friuli-Venezia Giulia.

<sup>7</sup> La campagna *e-vai* di tin.it, con l'offerta di vendita a rate di una postazione di lavoro, per la diffusione del computer domestico e di Internet può essere paragonata a quella del Minitel in Francia (dove però l'apparecchio era in comodato gratuito).

<sup>8</sup> Il punto di forza degli editori è che, almeno per ora, non è conveniente scaricare e stampare integralmente un libro.

<sup>9</sup> Fino a non molto tempo fa esisteva la tariffa postale ridotta “saluti” per messaggi fino a cinque parole.

<sup>10</sup> ELIZABETH B. BROWING, *Sonnets from the Portuguese*.

<sup>11</sup> JOHN O'DONOHUE, poeta irlandese.