



Andrea Granelli: **LA TECNOLOGIA, BASTONE DEL TERZO MILLENNIO**

Se è vero che invecchiare è una forma d'arte, recenti analisi sulla terza età dimostrano che gli anziani sono passati dalla nostalgia e il fatalismo al cambiamento e ad una particolare forma di creatività. Su cui le nuove tecnologie possono intervenire

Della senilità si è scritto moltissimo, filosofi latini e romanzieri moderni, ma è una condizione che non può essere compresa per interposta persona. Si entra in un corpo estraneo ed impreveduto. Nessuno può farsi un'idea di questa mutazione senza sperimentarla come nessuno può concepirsi formica senza esserlo (Luigi Pintor)

L'invecchiamento è uno dei grandi temi della contemporaneità. I numeri parlano molto chiaro. Nel 2001 l'Italia è diventato il primo paese al mondo in cui la percentuale di ultrasessantacinquenni (16%) ha superato quella dei ragazzi con meno di 15 anni (15%).

Con l'età diminuiscono la capacità di produrre sforzi prolungati, la destrezza e la precisione nell'esecuzione dei movimenti e il loro coordinamento, la mobilità articolare, la sensibilità. La visione dei colori si riduce a circa 70 anni mentre gli aspetti uditivi costituiscono il "problema" più rilevante. Inoltre il mondo dei vecchi è il mondo della memoria. Un anziano è ciò che ha pensato, amato, compiuto, in parole povere quello che ricorda. James Hillman sostiene che gli ultimi anni della vita confermano e portano a compimento il carattere; le cose fondamentali assumono una pregnanza maggiore. Invecchiare è una forma d'arte. Per Jung infatti uno degli archetipi è il Vecchio Saggio.

Oltre a queste specificità, la vecchiaia non può essere equiparata alle altre fasi della vita a causa della sua prossimità statistica alla morte. Ma proprio la vivida percezione dell'assottigliarsi del tempo che resta può consentire all'anziano di vivere pienamente la propria vecchiaia e di poter essere in questo sorretto e facilitato proprio dai limiti indicati dal tempo.

Questa perdita di illusioni è ben stata descritta dal poeta Costantino Kavafis, che conclude quel meraviglioso inno alla vecchiaia che è la poesia *Itaca* con queste parole:

[...]

*Itaca ti ha dato il bel viaggio,
senza di lei mai ti saresti messo
in viaggio: che cos'altro ti aspetti?*

*E se la trovi povera, non per questo Itaca ti avrà deluso.
Fatto ormai savio, con tutta la tua esperienza addosso
già tu avrai capito ciò che Itaca vuole significare.*

Recenti analisi sugli anziani dimostrano che sono passati dalla nostalgia alla curiosità, dalla stabilità al cambiamento, dal fatalismo al progetto. Usando uno slogan, potremmo affermare che sono passati dalla "cultura del purtroppo" alla "cultura del finalmente" (... "finalmente abbiamo tempo" ...). Inoltre negli anziani si osserva il permanere di un certo tipo di creatività, non quella dirompente e fantasiosa del bambino, ma una creatività data dai particolari modi di usare l'esperienza e di renderla patrimonio prezioso da spendere nel vivere attuale.

Pertanto la tecnologia che si deve trasformare in "**bastone del terzo millennio**" ha diversi ambiti di intervento. Oltretutto la loro predisposizione per la tecnica può essere straordinaria. Negli Stati Uniti i nonni (con più 65 anni) *online* sono arrivati a 9,1 milioni rispetto ai 6,5 dell'anno precedente (dati 2004); il 15% di questi anziani si dichiara entusiasta e usa molto Internet: 8,3 ore a settimana (gli universitari sono a 7,8 e gli adolescenti a 5,9).

Come ha spiegato Pintor nell'aforisma introduttivo, è difficile comprendere a fondo questo fenomeno e vi sono oltretutto molti pregiudizi imperanti. Essere giovani è diventato un valore in sé. C'è una tendenza a considerare "malato" tutto ciò che ha qualche anno in più. A ciò si somma l'imperante tecnocrazia "funzionalistica" colta dal poeta e sacerdote Hugo Mujica: «La nostra cultura disprezza l'anziano perché disprezza la saggezza; non è una cultura di vita, ma una cultura del funzionamento. La saggezza è il saper vivere, mentre il funzionamento è un fatto tecnico».

Ciò fa sì anche che il mondo degli affari e della ricerca scientifica si occupi poco di questa realtà (a parte la dimensione delle patologie mediche). Uno degli effetti collaterali di questa "distrazione" è la scarsa comprensione del rapporto degli anziani con la tecnologia e – in particolare – con i nuovi media digitali.

Ma analizzando in profondità il fenomeno, è possibile cogliere gli aspetti "autentici" del rapporto fra la terza età e i nuovi media. Innanzitutto il livello di interesse per il computer ed Internet da parte delle fasce senior è generalmente elevato e comunque superiore rispetto alle percezioni comuni relative a questo segmento. Tale interesse è peraltro riflesso nei tassi di adozione di internet tra gli anziani che si riscontrano in molti paesi europei. Tale interesse è rivolto in senso ampio all'universo internet/computer come insieme di tutte le funzionalità (navigazione, mail, ricerca informazioni, ecc.) pur declinandosi in aspetti specifici in relazione agli interessi/inclinazioni individuali.

Inoltre l'interesse e l'adozione sono fortemente correlati al livello culturale ed al grado di integrazione sociale degli individui. La presenza di disabilità non spegne l'interesse anzi, in alcuni casi, può rafforzarlo. Coloro che utilizzano il computer/Internet trovano continui

elementi di attrazione e sono motivati ad intensificare l'uso, la dotazione tecnologica ed a migliorare le proprie capacità.

Infine i profili di utilizzo degli utenti senior (contenuti ed applicazioni preferite) sono analoghi a quelli delle altre fasce di popolazione anche se gli anziani mostrano una predilezione per alcuni servizi quali *banking* (controllo dell'estratto conto) e raccolta/manipolazione delle foto e una forte diffidenza verso i pagamenti on line.

Va quindi definito uno specifico approccio alla progettazione (e diffusione) delle applicazioni digitali per la terza età. Vanno infatti fortemente coinvolti anche nell'ideazione dei nuovi servizi (soprattutto per la difficoltà appena descritta del progettista di "immedesimarsi" in loro). Inoltre vanno usate diffusamente le nuove metodologie del design, che pongono molta attenzione alla semplificazione, alle interfacce, alle tematiche ergonomiche, ai costi cognitivi legati al dialogo con la tecnologia.

Gli anziani non si sentono diminuiti ad utilizzare versioni semplificate delle applicazioni perché sono interessati al risultato pratico e non all'erudizione informatica. Ma le interfacce di questi nuovi prodotti non devono essere eccessivamente semplificati (rischiando la banalizzazione) e devono distaccarsi nettamente dalla metafora del "*panic button*".

Anche i contenuti e servizi devono essere orientati verso le priorità e specificità di questo segmento. Tutto il tema della memoria, dagli archivi alle forme narrative che permettano di condividere questo patrimonio con le nuove generazioni è un tema chiave. Come ha osservato Gaston Bachelard: «si conserva solo ciò che è stato drammatizzato dal linguaggio» e quindi i media digitali possono giocare un ruolo fondamentale.

Deve essere infine assicurata un'assistenza continua per assicurare tranquillità anche al crescere delle competenze d'uso. Le difficoltà incontrate riguardano soprattutto problemi di funzionamento del computer (virus, spam, crash, ecc.) e problemi di interazione con i siti (per prenotazioni, registrazioni, ecc.). Questa assistenza deve inoltre avere una forte componente umana basata su pazienza e capacità di comprensione delle loro difficoltà

Si stanno anche affacciando sul mercato tecnologie di nuova generazione pensate appositamente per gli anziani, come per esempio il recente Eldy PC, un computer semplificato dotato di schermo *touch-screen* con *web cam* incorporata e scheda TV; il software è "*all-in-one*" (completo e preinstallato -- basta collegare la spina alla corrente e la tastiera allo schermo – ed è in italiano) con "solo" otto bottoni per accedere alle funzioni più rilevanti per l'utilizzatore ("passeggiata in Internet", eMail; "chiacchiere", ...); è stato anche eliminato l'ingombro dei cavi (che sono spesso fonte di inquietudine per l'anziano). L'interfaccia è stata dunque pensata per chi non ha, non può o non vuole avere dimestichezza con l'informatica.

Volendo quindi trovare una sintesi a questa breve riflessione, potremmo dire che **gli anziani sono di fatto "principianti"**, che richiedono assistenza continuativa, ma possono – col tempo – diventare utenti molto sofisticati.

Formiche, anno V, numero 30 – ottobre 2008 (Versione estesa)