

SUPSI

Anziani e nuove tecnologie: la digitalizzazione come strumento di inclusione in termini di autonomia e percezione di benessere

Studente/essa

Vanessa Cattelan

Corso di laurea

Lavoro sociale

Opzione

Assistente sociale

Progetto

Tesi di Bachelor



"Open the door", dipinto di Fabrizio Sanna in arte "Goa", pittore contemporaneo.

Luogo e data di consegna

Manno, 10 settembre 2018

STUDENTSUPSI

Ringraziamenti

Vorrei innanzitutto ringraziare il mio direttore di tesi, Spartaco Greppi, il quale, con pazienza, professionalità e competenza mi ha aiutata in tutte le fasi di costruzione di questo lavoro.

Vorrei inoltre ringraziare la mia responsabile pratica, Mélanie Aeschlimann, per avermi sostenuta e accompagnata durante la raccolta dati e la somministrazione dei questionari ai residenti del comune di Paradiso.

Un sentito grazie anche a Pro Senectute che mi ha permesso di partecipare ad una lezione e di cogliere aspetti fondamentali e utili ai fini della mia ricerca. Inoltre mi ha gentilmente permesso di intervistare i partecipanti di un corso da loro sostenuto.

In aggiunta ringrazio tutte le persone che si sono gentilmente messe a disposizione nel compilare il questionario e che mi hanno aiutata a rendere questa tesi più completa e interessante.

Un particolare ringraziamento va ai miei genitori, i quali, con pazienza e sacrificio mi hanno supportata e aiutata nel realizzarmi professionalmente...ancora una volta.

Ringrazio mia sorella Corinne per i preziosi consigli e per l'aiuto datomi, nonostante tutto.

Ringrazio anche mia sorella Ambra, insieme alla quale avrei tanto voluto terminare questo percorso.

Per concludere vorrei ringraziare il mio compagno Alessandro perché non ha mai smesso di credere in me.

“L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto in questo lavoro”

Abstract

Questa tesi vuole approfondire il legame tra gli anziani e le nuove tecnologie.

L'interesse verso questo argomento è nato grazie all'osservazione del contesto di lavoro all'interno dell'ultima pratica professionale presso il servizio sociale del comune di Paradiso. Ho potuto riscontrare una sempre maggiore richiesta di aiuto da parte di persone anziane in difficoltà nell'attivazione di prestazioni a proprio favore o disbrigo di pratiche burocratiche.

Un'analisi più approfondita del tema, ha permesso di far emergere aspetti più profondi insiti nella relazione tra essere umano e nuove tecnologie.

L'invecchiamento della popolazione ed il crescente sviluppo dei mezzi tecnologici digitali e del loro sempre più frequente utilizzo è una delle maggiori sfide della società moderna.

L'avanzare della digitalizzazione rischia di escludere ed isolare tutte quelle persone che non possiedono le capacità e le competenze necessarie a rimanere al passo con il progredire dell'innovazione tecnologica e della digitalizzazione.

Il presente lavoro evidenzia la necessità di creare un legame più stretto tra la popolazione anziana e i dispositivi elettronici, mettendo a confronto due campioni non rappresentativi di anziani attraverso delle interviste; il primo gruppo campione è rappresentato da anziani che hanno frequentato (almeno) un corso di alfabetizzazione digitale presso Pro Senectute, mentre il secondo gruppo è formato da anziani residenti nel comune di Paradiso che non hanno nessuna dimestichezza con i dispositivi tecnologici.

L'obiettivo è mostrare l'importanza della digitalizzazione della popolazione anziana per favorire l'autonomia nell'accesso alle informazioni e all'attivazione di prestazioni a loro favore, nonché di aumentare la percezione di benessere e soddisfazione nei riguardi della propria vita e delle proprie relazioni interpersonali.

Le informazioni raccolte attraverso le interviste, hanno permesso di approfondire aspetti legati alle abitudini e alle modalità di accesso alle informazioni e alle prestazioni erogate dai servizi sociali, oltre che di far emergere una fotografia sociale, economica e della qualità di vita delle persone inserite nei due gruppi esaminati.

L'analisi dei dati emersi, ha permesso di confermare la mia ipotesi iniziale, ovvero che le persone in età AVS che hanno maggiore dimestichezza con i mezzi tecnologici e di comunicazione, hanno una migliore autonomia nell'attivazione di servizi e prestazioni a loro favore e una maggior percezione di benessere e di soddisfazione nei riguardi della propria vita e dei propri contatti sociali.

In altre parole, l'accesso a internet e l'utilizzo dei dispositivi elettronici può apportare benefici alla popolazione anziana, sia in termini di benessere psico-fisico sia di inclusione sociale, grazie all'accesso alle informazioni e alla possibilità di attivare in autonomia i servizi sociali e le prestazioni da essi erogate.

Sarebbe perciò importante studiare la possibilità di avvicinare ed introdurre tutta la popolazione anziana alla digitalizzazione, coinvolgendo i cittadini, i servizi sociali e le istituzioni.

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
1.1 Contesto di lavoro	5
1.1.1 Comune di Paradiso	5
1.1.1.1 Sportello LAPS	6
1.1.1.2 Agenzia AVS	6
1.1.1.3 Assistente sociale	6
1.1.2 Pro Senectute	7
1.1.2.1 Scopi della Fondazione	7
1.1.2.2 Le attività proposte	8
1.1.2.3 Corsi di informatica PC/smartphone/tablet	8
2. METODOLOGIA	9
2.1 Ipotesi e obiettivi del lavoro di tesi	11
3. INVECCHIAMENTO DEMOGRAFICO E TECNOLOGIA	12
3.1 Situazione demografica e invecchiamento della popolazione	12
3.2 La vecchiaia oggi	13
3.3 Anziani e tecnologia	15
3.3.1 Il divario digitale	15
3.3.2 Vantaggi e limiti della tecnologia	16
4. ANALISI E INTERPRETAZIONE DEI DATI	19
4.1 Informazioni generali	19
4.2 Aiuti attivi	21
4.3 Utilizzo dei dispositivi elettronici	22
4.4 Qualità di vita	26
4.5 Il corso di Pro Senectute: un approfondimento	28
4.6 Breve sintesi di quanto emerso	30
5. PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI IN RIFERIMENTO ALLA PRATICA PROFESSIONALE	31
6. CONCLUSIONI	35
6.1 Limiti del lavoro di tesi	35
6.2 Considerazioni personali	36
7. BIBLIOGRAFIA	37
8. SITOGRAFIA	38
ALLEGATI	

1. INTRODUZIONE

Il lavoro presentato nelle pagine seguenti è la conclusione del mio percorso di studi presso la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana. L'argomento da me scelto è frutto di una lunga riflessione e di un'attenta analisi dell'utenza incontrata durante il mio ultimo stage formativo. L'idea iniziale del lavoro consiste nel mettere in relazione il costante invecchiamento della popolazione con il continuo evolversi della tecnologia, la quale non lascia spazio alla tradizione e al passato.

Ad oggi la tecnologia è un elemento sempre più presente all'interno della società moderna che, in modo graduale ma costante, si sta sostituendo alle tradizionali modalità di comunicazione, a tutto ciò che concerne l'informazione e all'accesso agli aiuti e alle prestazioni sociali.

Questa tendenza, secondo Schelling (2010), desta non poche preoccupazioni. Sussiste infatti il rischio di sopprimere, in contemporanea all'aumento della presenza di internet e dei nuovi media, i canali convenzionali. Questo renderebbe sempre più difficile l'accesso alle informazioni e ai servizi per tutte le persone che, per varie ragioni, non dispongono di un accesso ad internet e non possiedono delle conoscenze necessarie ad utilizzarlo in modo efficace e sicuro.

I soggetti maggiormente colpiti da questa evoluzione contemporanea, sono le persone anziane; esse appartengono ad un'altra generazione fortemente caratterizzata da modalità ed abitudini diametralmente opposte all'utilizzo di internet. Gli anziani corrono quindi il rischio di essere emarginati da una società tecnologica, che tende ad escludere la popolazione che non è in grado di aggiornarsi ed inserirsi all'interno di una digitalizzazione sempre più importante.

L'invecchiamento della popolazione correlato al crescente sviluppo dei mezzi tecnologici e del loro sempre più frequente utilizzo è una delle maggiori sfide della società moderna. Affinchè questa sfida porti ad un arricchimento della comunità, occorre focalizzarsi sul futuro di questa parte della popolazione e sulle possibilità che gli vengono offerte per far fronte ai cambiamenti.

Molti anziani che vivono nell'era del digitale, mostrano delle resistenze ad accettare e a partecipare allo sviluppo tecnologico che caratterizza tale rivoluzione, rischiando di trovarsi in posizioni marginali ed escluse dalla società. Infatti, come constata Risi (2007) nel suo lavoro, molti mezzi di informazione e di comunicazione sono fondamentali per attività sociali, economiche e politiche. Coloro che non hanno la possibilità di accedervi con efficacia e in autonomia, sono maggiormente esposti all'isolamento sociale e alla dipendenza da terzi per perseguire e mantenere i propri interessi.

D'altro canto varie ricerche dimostrano che sta avvenendo una costante crescita di anziani volenterosi di imparare e di mettersi in gioco. Secondo Caporale (2016), un trend sempre più evidente è quello dell'alfabetizzazione digitale a beneficio della fascia più anziana e a una continua crescita di persone over 65 ricorrono agli strumenti tecnologici per i più svariati motivi; informarsi su ciò che succede nel mondo, monitorare la propria salute, rimanere in contatto con i parenti e gli amici, effettuare pagamenti.

Sempre secondo Caporale (2016) soltanto in Italia, in base ai dati Istat, viene rilevato che ad oggi il 25.6% delle persone tra i 65 e i 74 anni utilizza internet, mentre nel 2003 solo il 4.4% delle persone appartenenti alla stessa fascia di età aveva dimestichezza con i dispositivi elettronici e con internet.

Nonostante tali dati incoraggianti, la constatazione che gli anziani incontrino delle difficoltà ad accettare nuove modalità di comunicazione e di informazione, rischiando isolamento sociale e esclusione dalla vita comunitaria, mi ha spinto ad interessarmi al tema e ad aprire un'analisi sul cosiddetto digital divide.

Il divario digitale, ossia la *“differenza tra gli individui che hanno accesso ad un computer e quelli che non ne fanno uso o non lo possiedono”* (Risi, 2007, pag.30), è sempre più evidente ed aumenta sempre di più con il passare degli anni.

Sebbene il digital divide può essere inteso come divario generazionale, ovvero tra vecchie e nuove generazioni, questa tesi si focalizzerà sulla disparità all'interno della stessa generazione di anziani. Attraverso l'analisi di due campioni specifici, alcuni anziani residenti a Paradiso e alcuni anziani fruitori di un corso di tablet/smartphone presso Pro Senectute, intendo porre l'attenzione sulle modalità di accesso dei soggetti alle informazioni e ai servizi di interesse utili ad aumentarne il benessere, paragonando i due gruppi. L'intento è quello di fornire un quadro della situazione familiare e personale dei due campioni non rappresentativi di anziani, sottolineando l'importanza di una maggior inclusione sociale. Particolare riguardo sarà posto nei confronti dell'alfabetizzazione digitale a beneficio della fascia più anziana, mettendo loro a disposizione tutti gli strumenti necessari per imparare ad utilizzare tali dispositivi.

1.1 Contesto di lavoro

1.1.1 Comune di Paradiso¹

Nel 1998, il comune, che fino a quel momento non disponeva di nessun servizio orientato al sociale, si rende consapevole di avere delle lacune di assistenza e consulenza alle persone anziane, che si rivolgevano presso di loro per ricevere aiuto riguardo alla compilazione di formulari inerenti alle rendite AVS o altre prestazioni legate ad essa. Per questo motivo viene introdotta in quell'anno la figura del gerente AVS, con lo scopo di aiutare la popolazione anziana ad orientarsi all'interno della burocrazia tipica del sistema di previdenza sociale.

Negli anni successivi viene collocata, sempre all'interno del comune, l'ARP (autorità Regionale di Protezione), sebbene di competenza cantonale, e lo sportello LAPS, gestito da un consulente specializzato.

Il servizio sociale all'interno del comune di Paradiso nasce nel 2008, quando si vede la necessità di inserire nell'organico un assistente sociale che si occupasse di tutti quei casi a livello sociale che esulavano dalle competenze del gerente AVS o del consulente LAPS.

La sfida dell'assistente sociale, era quella di farsi conoscere dalla popolazione, di rendersi visibile e disponibile sul territorio di modo da riuscire ad agganciare tutti i cittadini bisognosi

¹ Informazioni tratte dall'intervista del 7.12.2017 con l'operatrice sociale Mélanie Aeschlimann.

di aiuto sociale. Con il passare del tempo, grazie al passa parola e alla campagna informativa, i casi sociali sono lentamente aumentati e le persone hanno trovato, all'interno del servizio sociale del comune di Paradiso, un aiuto concreto.

I servizi sociali del comune fanno parte della cancelleria comunale e sottostanno all'Ufficio delle Risorse Umane.

Tali servizi comprendono il centralino, che si occupa di smistare le chiamate nei vari uffici competenti, lo sportello LAPS, l'agenzia AVS e l'assistente sociale.

1.1.1.1 Sportello LAPS

Lo sportello regionale LAPS (Legge sull'Armonizzazione delle Prestazioni Sociali) è gestito dal responsabile dei servizi sociali, Stephan Reidler. Questo servizio ha lo scopo di fornire ai propri cittadini consulenza in materia di accesso alle prestazioni e ai sussidi a disposizione, coordinare e verificare la possibilità di accesso agli aiuti finanziari assistenziali. Collabora strettamente con la gerente AVS, l'assistente sociale del comune e con tutti gli altri attori presenti sul territorio.

Nello specifico si occupa di valutare le prestazioni straordinarie di disoccupazione, assegni API e AFI e sostegno sociale e di consulenza.

1.1.1.2 Agenzia AVS

L'agenzia AVS è gestita da Clarissa Ferrari, la quale ne è anche la gerente. Lo sportello si occupa principalmente di tutti quei casi che riguardano l'organizzazione e la gestione di quest'ultimo in base alla relativa legge a cui fa capo. È un tramite tra l'IAS e la popolazione residente nel comune.

Più concretamente si occupa delle richieste di rendite vecchiaia (AVS), di rendite di invalidità (AI), di erogazione e accesso alle prestazioni complementari e di tutte le richieste di prestazioni e sussidi in ambito sociale.

1.1.1.3 Assistente sociale

L'assistente sociale, Mélanie Aeschlimann, si occupa di fornire consulenza e sostegno sociale a tutti i cittadini residenti nel comune che versano in uno stato di disagio sociale e/o economico. Quest'ultima si preoccupa di accogliere tutti quei casi che non sono di competenza degli sportelli sopra citati, o di affiancarli in caso di necessità. È responsabile della presa a carico di tutti quei cittadini che ne richiedono il sostegno, fornendo risposte al suo bisogno o agganciandoli a servizi esterni utili per la risoluzione del problema emerso.

L'assistente sociale in linea di massima riceve ed opera nel suo ufficio, ma in particolari circostanze effettua anche visite domiciliari.

L'ufficio del servizio sociale, come già detto, è molto sollecitato dalla popolazione anziana residente nel comune di Paradiso, la quale determina una vasta percentuale degli interventi effettuati.

Consultando il progetto effettuato nel 2009², riguardo agli anziani soli a domicilio, dove si è introdotta la figura dell'agente di quartiere a favore dei cittadini anziani di Paradiso, la

² Proposta comune di Paradiso "servizio anziani soli". Marzo 2009

popolazione registrata presso il controllo abitanti, ammontava a circa 4'300: tra questi, 402 persone superavano i 72 anni e di queste, 257 vivevano sole.

Nel 2015, secondo le statistiche del comune di Paradiso (2015), su un totale di 4'822 abitanti, 675 avevano un'età compresa tra i 70 e gli 84 anni. Si può dunque dire che la popolazione di anziani domiciliati nel comune di Paradiso è aumentata molto negli anni e sta ancora crescendo, sollecitando fortemente e l'agenzia AVS e l'assistente sociale e giustificandone ampiamente la presenza.

1.1.2 Pro Senectute³

Pro Senectute è una Fondazione che opera su tutto il territorio nazionale a favore delle persone anziane. Tale organizzazione nasce nel 1917 a Winthertur, dove, in piena prima guerra mondiale la povertà incideva fortemente tra le persone anziane e non solo. Grazie ad un gruppo di persone volenterose venne fondata Pro Senectute, la quale si batté per i diritti degli anziani, per la concessione di aiuti concreti agli anziani in difficoltà economica e sociale e non da ultimo per la creazione di un sistema di previdenza per la vecchiaia.

L'introduzione dell'AVS nel 1948 diede respiro agli anziani, ma non per questo Pro Senectute cessò di esistere. Infatti, essa le diede la possibilità di modificare il suo mandato e di assumere nuovi compiti. Con il tempo divenne non più solo una fondazione basata sulle opere di carità e di assistenza, ma si trasformò in una vera e propria organizzazione professionale.

Questo nuovo statuto diede a Pro Senectute nuova ragione d'essere, ampliando l'offerta di servizi, di consulenza e di prestazione a favore di tutta la popolazione anziana, adeguando gli interventi ai nuovi bisogni.

Questo sviluppo permise alla Fondazione di estendere la propria attività in vari cantoni e di aprire delle rappresentanze regionali.

In Ticino è presente dal 1920 e nel 1988 gli interventi vennero estesi anche al Moesano.

1.1.2.1 Scopi della Fondazione

Gli scopi della Fondazione Pro Senectute si orientano e si consolidano a:

- offrire servizi e aiuti che favoriscano la permanenza al domicilio
- impegnarsi per il bene, la dignità e i diritti degli anziani
- aiuti finanziari o materiali in caso di bisogno
- attività di consulenza su aspetti di varia natura
- favorire e promuovere occasioni di contatto per evitare l'isolamento
- favorire il dialogo e la comprensione fra le generazioni
- difendere pubblicamente gli interessi delle persone anziane

³ Informazioni tratte dal sito di Pro Senectute: <https://ti.prosenectute.ch/it/chi-siamo/la-fondazione-nazionale/la-storia-di-Pro-Senectute.html>.

1.1.2.2 Le attività proposte

Pro Senectute mette a disposizione servizi e attività a favore degli anziani, che per vari motivi hanno la necessità e il bisogno di essere reintegrate nella società per evitare l'isolamento e l'esclusione sociale. Le attività proposte sono molteplici e hanno lo scopo di raggiungere più persone possibili, fornendo una vasta scelta e un accesso semplice e adeguato all'età e alle esigenze degli anziani.

Tra le varie attività proposte ci sono i corsi dedicati alle persone over 60, dove grazie a volontari che si mettono a disposizione, vengono eseguite una serie di lezioni di varia natura; corsi di ginnastica, lingue straniere come inglese o spagnolo, corsi di ballo, ed infine corsi di informatica attraverso tablet o smartphone.

1.1.2.3 Corsi di informatica PC/smartphone/tablet

L'offerta dei corsi dedicati all'informatica e alla tecnologia è molto vasta e tratta vari argomenti con dispositivi elettronici differenti. Tale proposta, sottolinea Elena Dürler, responsabile dei corsi informatici di Pro Senectute, è stata gradualmente aumentata e modificata in base ai bisogni emergenti e all'evoluzione dei mezzi di comunicazione e di informazione. Fino a qualche anno fa, i corsi erano orientati all'utilizzo del PC, mentre ad oggi l'offerta è maggiormente orientata a dispositivi come smartphone e tablet.

I corsi sono divisi a seconda della necessità dell'anziano e spaziano da corsi di introduzione al dispositivo elettronico, con utilizzo della tastiera e del mouse, fino ad arrivare a corsi avanzati di informatica su tablet. Vengono inoltre proposte lezioni sull'utilizzo di internet e del motore di ricerca Google, insegnamenti sulla compilazione online della dichiarazione d'imposta e sull'uso della piattaforma FFS per la lettura di orari, tratte e acquisto di biglietti. Diversi sono i corsi su tablet e smartphone, dove vengono trasmesse le informazioni principali sul funzionamento delle applicazioni principali, delle e-mail, di internet e sui vari social network.

Interessanti inoltre le nozioni sulla sicurezza dei dispositivi elettronici e su come proteggersi durante la navigazione in internet.

2. METODOLOGIA

Per poter svolgere al meglio questo lavoro di tesi, organizzare in modo proficuo tale incarico e svolgere la ricerca in modo approfondito e curato in tutti i suoi aspetti, viene intrapreso un percorso attraverso un approccio qualitativo.

Il tema principale che ho deciso di indagare all'interno di questo lavoro è il rapporto tra anziani e nuove tecnologie. Più nello specifico capire e approfondire l'utilizzo ed il rapporto delle persone anziane con i nuovi mezzi di comunicazione e informazione, strettamente correlato alla percezione di benessere e di facilità di accesso alle informazioni e ai servizi.

Da questo lavoro, grazie al paragone tra due specifici campioni di anziani, si indaga la correlazione tra utilizzo della tecnologia e il maggior inserimento all'interno della società con eventuali benefici in termini di accessibilità ai servizi di interesse, maggiori relazioni sociali, maggiore autonomia e autodeterminazione.

Dopo una lunga e attenta analisi, ho stabilito la popolazione bersaglio sulla quale incentrare tale lavoro, in totale 16 persone in AVS di età compresa tra i 73 e gli 80 anni, in buone condizioni fisiche/motorie ed in grado di autodeterminarsi, suddivisa in due gruppi ben distinti;

- Il primo campione di intervistati (Gruppo A), ai quali è stato sottoposto un questionario, è composto da 8 persone anziane residenti nel Canton Ticino, le quali hanno partecipato ad almeno un corso di PC/tablet presso la Fondazione Pro Senectute.

Il servizio di Pro Senectute è stato scelto in quanto è un'istituzione molto presente sul territorio e molto attiva nei confronti di tutti i cittadini anziani che necessitano di aiuto, sostegno, formazione, informazione, svago, consulenza; inoltre, Pro Senectute si è subito resa disponibile, a certe condizioni, a collaborare e sostenere il mio lavoro di tesi.

- Il secondo campione di intervistati (Gruppo B) è composto da 8 anziani residenti nel comune di Paradiso, scelti con modalità random tra tutte le persone che si sono presentate presso l'ufficio del servizio sociale durante il periodo febbraio-giugno, considerando come unici requisiti d'accesso il fattore età e le condizioni fisiche sopra descritte.

La scelta di intervistare fruitori del servizio sociale comunale di Paradiso, è stata dettata dalla comodità e vicinanza del campione da analizzare e dal desiderio di creare un collegamento tra il lavoro di tesi e il mio posto di stage.

La fascia d'età compresa tra i 73 e gli 80 anni non è stata una scelta da me pianificata, ma è stata dettata dalla necessità di adattarmi alle caratteristiche non modificabili del primo gruppo di soggetti forniti da Pro Senectute. Questo gruppo, infatti, era stato composto già prima della mia collaborazione con l'organizzazione, perciò mi sono dovuta limitare ad adattare il secondo gruppo alle caratteristiche del primo.

Lo strumento che ho deciso di utilizzare per verificare la mia ipotesi è quello del questionario, utile per raccogliere le informazioni incentrando le domande sugli argomenti di mio interesse. Le modalità di somministrazione sono state in corso d'opera modificate. La mia idea iniziale era quella di somministrare il questionario faccia a faccia in modo individuale ripetibile per tutte e due i gruppi, scelta confermata e approvata anche da Pro Senectute, ma durante la presa di contatto ufficiale con la Fondazione questa procedura si è rivelata pressoché impossibile, in quanto i diritti alla privacy non mi hanno permesso di incontrare singolarmente le persone da intervistare.

Per questo motivo e per poter somministrare il questionario uniformemente a tutte e due i gruppi senza rischiare di distorcere la raccolta dati e la successiva analisi, ho deciso di utilizzare la modalità di auto compilazione;

- Per il gruppo A, ho potuto partecipare ad una lezione presso Pro Senectute Lugano, dove innanzitutto ho avuto modo di capire come vengono svolti questi corsi e di fare la conoscenza dei partecipanti e della responsabile. Inoltre ho consegnato il questionario ad ognuno di loro e ho lasciato del tempo per la compilazione autonoma, mettendomi a loro disposizione per qualsiasi chiarimento. Una volta redatto, ho avuto del tempo per leggerli e chiedere delle delucidazioni e degli approfondimenti in merito a risposte poco chiare o incomplete. Purtroppo il tempo a mia disposizione è stato poco, in quanto non mi era possibile sottrarre ulteriore tempo alla lezione.
- Per il gruppo B, l'auto compilazione è stata effettuata all'interno dell'ufficio del servizio sociale, in mia presenza ma completamente in autonomia. Finita la compilazione mi sono presa del tempo per leggere i questionari compilati, in modo da poter richiedere delle delucidazioni o degli approfondimenti nel caso in cui lo ritenevo opportuno.

Le domande che compongono tale questionario prevedono risposte multiple⁴ o semi-chiuse⁵, inoltre sono previste domande gerarchizzate⁶ alla fine del questionario.

Il questionario è strutturato in 5 aree;

- Informazioni generali; dove vengono contemplate domande inerenti allo stato civile e familiare della persona, alla sua rete informale e alla sua situazione finanziaria.
- Aiuti attivi, dove viene approfondita la presenza di una rete formale, di sostegno e di aiuto al domicilio ed eventualmente le modalità di attivazione di quest'ultimo.
- Utilizzo dei dispositivi elettronici; questa parte del questionario ha l'ambizione di indagare il rapporto che intercorre tra la persona e le nuove tecnologie, in particolare con il telefono cellulare, con l'accesso a internet e con l'utilizzo di un PC/tablet.
- Qualità di vita; quest'ultima area comune presenta domande inerenti alla percezione di benessere e di soddisfazione della propria vita.
- A conclusione del questionario ho voluto riservare un'area esclusivamente per le persone che hanno partecipato ad un corso di Pc/tablet, dove viene approfondita la soddisfazione e i benefici di tali lezioni.

⁴ Vengono previste una o più risposte tra quelle predisposte

⁵ Vengono previste una serie di risposte predefinite e un'ultima opzione lasciata aperta

⁶ Le opzioni di risposta devono essere ordinate secondo una scala di preferenza

Grazie alla strutturazione del questionario, suddiviso in partenza per aree, l'analisi dei dati è stata sicuramente facilitata.

Per ogni area indagata ho deciso di dedicare un sottocapitolo, raccogliendo i dati emersi e riassumendo e paragonando i due gruppi facendo affiorare le differenze e le uguaglianze.

2.1 Ipotesi e obiettivi del lavoro di tesi

Per svolgere questo lavoro di tesi, incentrato sul rapporto anziani e tecnologia, sostengo l'ipotesi che le persone in età AVS che hanno maggiore dimestichezza con i mezzi tecnologici e di comunicazione, hanno una migliore autonomia nell'attivazione di servizi e prestazioni a loro favore e una maggior percezione di benessere e di soddisfazione nei riguardi della propria vita e dei propri contatti sociali.

Ho inoltre formulato tre obiettivi generali che attraverso questo lavoro di tesi intendo raggiungere:

- Disporre di una fotografia della situazione familiare, personale e di autonomia di due campioni non rappresentativi di anziani, otto persone residenti nel comune di Paradiso e che non hanno mai frequentato un corso di computer/tablet e 8 persone residenti in Ticino e che hanno frequentato un corso di computer/tablet presso il servizio di Pro Senectute ;
- Capire e approfondire come i due gruppi di persone accedono alle informazioni e ai servizi di loro interesse, utili ad aumentare il loro benessere;
- Indagare come i due campioni si relazionano con le nuove tecnologie e i dispositivi elettronici e analizzare le differenze.

3. INVECCHIAMENTO DEMOGRAFICO E TECNOLOGIA

3.1 Situazione demografica e invecchiamento della popolazione

A livello svizzero la situazione demografica è in continuo mutamento e il costante aumento della popolazione anziana è fortemente documentato e influenza le politiche sociali della Confederazione.

Dai dati estratti dal sito dell'Ufficio federale di statistica⁷, si evince che il gruppo di età 65+, è destinato ad un sostanziale e progressivo aumento.

Nel 1940 la percentuale di persone in età 65+ era dell'8%, mentre il gruppo di età tra i 20 e i 64 anni era del 61%.

Ad oggi, anno 2018, la percentuale di over 65 a livello federale, sempre secondo l'Ufficio federale di statistica, si aggira intorno al 19%, mentre la fascia di età tra i 20 e i 64 anni è del 62%, pressochè immutato rispetto al 1940.

È evidente quindi che la struttura della popolazione svizzera ha subito sostanziali cambiamenti, creando nuove esigenze e nuovi bisogni all'interno della popolazione in generale e di quella anziana in particolare.

Le cause dell'invecchiamento demografico in Svizzera, secondo l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (2017), sono da ricondurre a diversi fattori; il calo delle nascite registrato negli ultimi decenni, il baby boom avvenuto tra gli anni 1950 e 1970, ed infine un crescente aumento della speranza di vita.

Tali dati sottolineano non solo la portata del fenomeno demografico in sé, ma anche la conseguente necessità di rivedere e rivalutare i servizi e le politiche sociali e previdenziali.

Emerge inoltre l'urgenza di fornire alla popolazione anziana gli strumenti adatti a rimanere al passo con i tempi e ad imparare ad utilizzare i nuovi dispositivi elettronici, comunicativi ed informativi, di modo da renderli parte attiva di una società in rapida trasformazione, evitando forme di emarginazione e fragilizzazione.

Un dato molto significativo riguarda l'anno 2045. Secondo l'Ufficio federale di statistica, le persone over 65 rappresenteranno il 26% della popolazione residente, a fronte del 19% nel 2018.

Ciò significa che entro il 2045 le persone in età pensionabile saranno oltre 2,7 milioni, mentre il numero degli ultraottantenni raddoppierà, passano da circa mezzo milione a oltre un milione di persone (Ufficio federale di statistica, aprile 2018).

È giusto sottolineare che molto probabilmente, le generazioni che nei prossimi anni e decenni raggiungeranno la terza e quarta età, saranno persone che avranno potuto sperimentare in misura maggiore rispetto agli anziani di oggi le tecnologie digitali grazie all'utilizzo ormai molto diffuso tra le nuove generazioni di computer, tablet e smartphone. Saranno forse meno vittime dell'evoluzione tecnologica, perché probabilmente maggiormente in grado di rimanere aggiornate sui nuovi mezzi di comunicazione e informazione. Tuttavia, anche in futuro ci sarà quasi certamente la necessità di adeguare i

⁷ Dati estrapolati dal sito dell'Ufficio federale di statistica: <https://www.media-stat.admin.ch/animated/chart/01pyramid/ga-q-01.03.02-dashboard.html>.

nuovi dispositivi elettronici alle necessità degli anziani del futuro, rendendo tali dispositivi più accessibili in termini di dimensioni e di maneggevolezza.

3.2 La vecchiaia oggi

Oltre ad evidenziare il fenomeno dell'invecchiamento demografico da un punto di vista qualitativo, risulta fondamentale evidenziare l'importanza di un altro aspetto, ovvero quello di *“sviluppare una nuova sensibilità atta a creare le condizioni per cui gli anziani si trasformino, da target passivo dei sistemi socio-sanitari, a risorsa per la società”* (Baschiera, 2014, pag. 212).

Rossi (Vademecum 2009, pag. 3), sostiene che il sostanziale e continuo aumento della popolazione anziana Svizzera, impone alla Confederazione un'approfondita riflessione riguardo al suo ruolo nel processo di inclusione e valorizzazione della popolazione anziana. Grazie all'aumento della qualità di vita e delle condizioni fisiche e sociali, gli anziani di oggi non sono gli anziani di ieri. Infatti, come si desume dalla ricerca effettuata da Risi (2007) la nuova generazione di anziani possiede valori e stili di vita molto diversi da quelli presenti e acquisiti negli anni passati.

Basti pensare agli anziani dei primi del novecento, con valori incentrati sulla famiglia, sulla rigida gerarchia familiare e su credenze religiose molto forti. Come scrive Risi (2007) all'interno della sua ricerca, oggi i valori dominanti non sono più gli stessi. I nuovi anziani sono alla ricerca di soddisfazione personale, di maggior tempo libero e senso di benessere, evidenziando quindi un profondo cambiamento rispetto all'epoca precedente.

In passato, l'anziano che entrava nell'età pensionabile, non più attivo nel mondo del lavoro e perciò economicamente improduttivo, veniva etichettato come un peso per la società e per questo motivo allontanato, emarginato e lasciato a se stesso, senza nessuna possibilità di riscatto sociale, *“come se ad un certo punto della vita umana non fosse più dato apprendere, come se le persone anziane non fossero più in grado di attivare il proprio potenziale formativo, come se (...) indipendentemente dal titolo di studio o dalla professione praticata, cessasse di avere valore con il pensionamento”* (Baschiera, 2014, pag. 214).

Oggi, con la creazione di un sistema sociale, previdenziale e pensionistico, comunque in via di riforma e di modifiche sostanziali sotto la spinta dell'aumento della popolazione anziana (Ufficio federale di statistica, 2017), la vecchiaia non assume più una connotazione negativa, ma bensì dona significato e valore al processo di invecchiamento, valorizzandone il tempo e le esperienze di vita.

La sfida principale di questo cambiamento epocale, è quella di ripartire dal concetto di invecchiamento come un'opportunità, il quale viene definito da Baschiera (2014) *“invecchiamento attivo”, ovvero “ processo volto ad ottimizzare le opportunità di salute, di partecipazione e di sicurezza allo scopo di migliorare la qualità della vita in funzione dell'incremento dell'età”* (pag.212).

Sempre secondo Baschiera (2014), ne emerge quindi la necessità di sostenere tale fascia di età, permettendogli di continuare la metamorfosi da popolazione passiva a popolazione attiva e creando le condizioni ideali per tale trasformazione. Risulta pertanto importante rafforzare i legami intergenerazionali, altresì utili per trasmettersi vicendevolmente valori, conoscenze e storie di vita.

Nello specifico, questa collaborazione intergenerazionale diviene interessante soprattutto nella trasmissione di un nuovo sapere come quello delle tecnologie, dove i giovani possono tramandare questa nuova modalità comunicativa e informativa alle persone anziane, collaborando e arricchendosi reciprocamente. Entrambe le generazioni divengono quindi importante risorsa per la società, garantendo un equilibrio generazionale dove avvengono continui scambi di conoscenze e di solidarietà.

All'interno di questa nuova società dell'informazione, dove le tecnologie hanno sostanzialmente modificato le modalità di accesso alle informazioni e alla comunicazione, ciò che risulta maggiormente importante è quindi di integrare i soggetti a rischio di isolamento sociale nella società e di rendere la loro vita più soddisfacente possibile. L'argomento principale, secondo Risi (2007), diviene quello di capire e individuare gli elementi e le condizioni sociali che favoriscono e mantengono l'inserimento degli anziani all'interno della società, aiutandoli a conservare la propria identità nonostante il declino sociale e fisico tipico dell'età anziana.

La fragilità in età avanzata rimane comunque un dato di fatto e una realtà da tenere in considerazione in relazione all'aumento dell'aspettativa di vita.

Nonostante il miglioramento della qualità di vita e delle condizioni generali degli anziani di oggi e di domani, resta il fatto che il decadimento psico-fisico *“si realizza in modo diverso per le singole persone”* (Risi, 2007, pag. 58), inoltre *“le trasformazioni complessive che hanno caratterizzato le diverse sfere della società, secondo una logica della crescente complessificazione della vita sociale, concorrono a determinare una pluralità di percorsi di invecchiamento”* (Risi, 2007, pag. 61).

Tali fattori, che caratterizzano ed influenzano il processo di invecchiamento, sono perciò molteplici. In primo luogo, Risi (2007) sostiene che il contesto in cui la persona si trova a dover vivere, ovvero la tipologia di ambiente al quale appartiene, ne può determinare la qualità dell'invecchiamento. Se una persona appartiene ad un ambiente stimolante, coinvolgente e socialmente incoraggiante è più semplice poter conservare i processi intellettivi ed eventualmente svilupparne di altri. Al contrario, la persona che vive in un ambiente caratterizzato da isolamento sociale e culturale e limitati contatti, tende ad avere scarsa fiducia in se stessa, bassa autostima e a soffrire di particolari patologie e malessere psico-fisico.

Le condizioni di salute sono inoltre un aspetto molto importante nel processo di invecchiamento. Anche se è pur vero che la senescenza è contraddistinta da un decadimento fisico inarrestabile, con conseguente perdita di varie funzioni in relazione all'usura del corpo umano, secondo Zappella (2017) esistono comunque delle patologie estremamente invalidanti che ostacolano un invecchiamento attivo e soddisfacente.

Un altro aspetto, secondo Risi (2007) è l'appartenenza ad una determinata situazione economica. La possibilità di soddisfare facilmente le proprie necessità di base e di mantenere un alto tenore di vita e un buon accesso alle opportunità, è strettamente correlato alle disponibilità finanziarie del singolo. La persona che dispone di un soddisfacente agio economico, ha maggior accesso alle cure sanitarie, alla qualità e all'accessibilità di

un'abitazione, alla sicurezza personale e alle opportunità di formazione e informazione (Contributo svizzero all'Unione europea allargata, 2018).

Influiscono inoltre, nel processo di invecchiamento, altri fattori come lo “*stile di vita, il carattere, la resilienza e i contatti sociali*” (Zappella, 2017, pag. 438).

Le diverse modalità di invecchiamento sono dunque caratterizzate da una multifattorialità in cui molti elementi giocano un ruolo importante nella qualità dell'invecchiamento delle persone, rendendole più o meno fragili di fronte ad un continuo mutamento e progresso della società e delle nuove modalità di informazione e comunicazione.

È perciò importante dare l'opportunità agli anziani di invecchiare in un ambiente stimolante, protetto che gli permetta di mantenere in esercizio costante tutte le capacità residue e aumentare la loro autostima e il collegamento con l'intera comunità.

3.3 Anziani e tecnologia

Risi (2007), sostiene che la parte della popolazione più colpita dal crescente utilizzo delle nuove tecnologie è sicuramente quella anziana, composta da persone che sono cresciute ed hanno vissuto la loro gioventù in un periodo dove i media non erano così avanzati, o erano addirittura assenti. Basti pensare che chi oggi ha 80 anni, è nato nel 1938, appena prima dello scoppio della seconda guerra mondiale. È quindi evidente che le priorità di quel periodo non erano sicuramente legate alla formazione e all'utilizzo di strumenti di comunicazione, ma bensì alla reperibilità del cibo e alla sopravvivenza lavorando nei campi o addirittura emigrando all'estero.

3.3.1 Il divario digitale

Il divario digitale che si sta vivendo in questi anni e la mancanza di utilizzo di internet da parte degli anziani, oltre che essere motivato da una sostanziale differenza culturale e temporale come detto sopra, Schelling (2010) afferma che deriva anche dalla difficoltà di accesso e di utilizzo di tutti i dispositivi tecnologici.

La ricerca effettuata dall'Università di Zurigo su mandato di Pro Senectute, rivela che ben il 71% dei partecipanti dichiara di non utilizzare internet e annessi in quanto troppo complicato da utilizzare e da capire.

Inoltre, sempre secondo tale ricerca, il 60% delle persone dichiara che le energie utilizzate per comprendere ed apprendere l'utilizzo sono troppo grandi.

Un altro aspetto che caratterizza l'atteggiamento degli *offliner*, ovvero le persone che non accedono e non utilizzano internet, è la loro situazione economica e pensionistica, strettamente collegata alla professione svolta e alla formazione effettuata.

Parafrasando le parole di Risi (2007), il ruolo assunto in età adulta e le competenze apprese, facilitano o inibiscono l'utilizzo dei nuovi dispositivi, così come la possibilità di contatti con i propri coetanei o con persone che utilizzano mezzi digitali, sui quali poter fare riferimento e apprendere informazioni e insegnamenti.

Oltre ad essere presenti degli elementi di resistenza nei confronti delle nuove tecnologie, esiste anche l'altra faccia della medaglia.

L'altro aspetto del rapporto tra nuove tecnologie e anziani è infatti quello legato all'invecchiamento attivo, ovvero a tutte quelle persone in età senile che hanno voglia e interesse nell'apprendere nuove cose e nuove modalità di comunicazione e accesso alle informazioni utili. Essi sono gli *onliner*.

Sempre secondo Schelling (2010), gli onliner ultrasessantacinquenni presi a campione, sono il 44%, affermando di aver utilizzato internet almeno una volta negli ultimi sei mesi.

Stando ai dati statistici dell'Ufficio federale di statistica (2017), il numero di internauti tra i 65 e i 74 anni è aumentato da un 45% nel 2010 ad un 62% nel 2014. Inoltre gli over 75 sono passati da un 20% nel 2010 ad un 25% nel 2014.

È quindi possibile affermare che il numero di anziani che utilizzano più o meno frequentemente internet e i dispositivi elettronici, è in aumento. Questo dato è molto significativo e soprattutto apre le porte a nuove conoscenze e nuove prospettive future.

Schelling (2010) afferma che la Svizzera, unita ai Paesi scandinavi, registra un'elevata percentuale di anziani onliner.

Le applicazioni più frequentemente utilizzate dagli internauti anziani, sempre secondo lo studio di Pro Senectute, sono soprattutto e-mail e ricerche di informazioni su tutto ciò che riguarda la salute, i viaggi, i contatti con le autorità e orari di uffici o di mezzi pubblici.

Stando anche alle ultime ricerche di Pew Internet negli Stati Uniti, sta avvenendo una crescita nelle ricerche in internet di informazioni mediche e dei servizi preposti alla salute, di prodotti di consumo e acquisti online, di viaggi e prenotazioni, visite su siti istituzionali, informativi o a carattere religioso, utilizzo di online-banking e e-mail.

3.3.2 Vantaggi e limiti della tecnologia

Oltre a concentrarsi sugli utilizzi della tecnologia nella popolazione anziana, è altresì interessante capire quali vantaggi può apportare e quali miglioramenti legati alla qualità di vita di queste persone possono emergere. Inoltre in questo capitolo vengono affrontati anche i limiti e gli svantaggi che gli anziani fruitori possono incorrere nell'utilizzo di internet.

I vantaggi dell'utilizzo delle nuove tecnologie sono molteplici; innanzitutto i dispositivi elettronici e l'utilizzo di internet, secondo Risi (2007) possono portare beneficio agli anziani, specialmente a quelli che vivono da soli, che possiedono pochi contatti sociali, che hanno difficoltà di movimento o vivono in ambienti rurali o isolati.

Grazie alla ricerca effettuata da Donzelli (n.d.), si evince che l'utilizzo di internet, oltre che a combattere il decadimento dell'elasticità cognitiva e psichica, grazie al continuo allenamento cerebrale dato dall'esercizio e dall'apprendimento, e a stimolare le funzioni cognitive che con gli anni diventano sempre più flebili, come per esempio la percezione, l'attenzione, la reazione e le capacità mnemoniche e di ragionamento, esso aiuta a mantenere accesa la curiosità intellettuale dell'anziano, avviando dunque quel processo dato dall'invecchiamento attivo.

L'utilizzo di applicazioni utili per mantenere i contatti con parenti e amici (reali o in rete), come per esempio i social network, forum on-line o e-mail, aiutano l'anziano a sviluppare o conservare relazioni sociali di sostegno e assistenza, nonché a sviluppare un importante arricchimento personale nell'interazione e nello scambio con l'altro.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, nel 2020 la depressione sarà la seconda causa di morte su scala globale. Su questo presupposto, Caporale (2016) sottolinea che la necessità di ridurre l'isolamento sociale della popolazione anziana, diviene una priorità. Tale dato avvalorla la necessità di investire sempre di più sull'alfabetizzazione digitale.

Risi (2007) sostiene che un altro vantaggio dell'utilizzo di dispositivi elettronici, è quello di fornire una vasta scelta di informazioni alle persone, soprattutto nei riguardi dei servizi sanitari e nella conoscenza di nuovi servizi utili a migliorare la qualità di vita. L'accesso a queste informazioni rendono le persone anziane più autonome nella ricerca e nella selettività degli aiuti necessari ed inoltre permettono di conoscere nuovi metodi per sperimentare nuove modalità per effettuare delle scelte, aumentando le interazioni con gli altri e le capacità di autoaffermarsi e autodeterminarsi.

Attraverso l'utilizzo delle telecomunicazioni e all'accesso alle informazioni utili, Donzelli (n.d.) suggerisce che esiste la possibilità di crearsi nuove opportunità di intrattenimento, di scambio e di aggiornamento, nonché nuove opportunità di lavoro/volontariato, rimanendo sempre connessi con il mondo e attivi all'interno della società.

Per concludere la parte dedicata ai vantaggi, Baschiera (2014) enfatizza un altro aspetto sicuramente importante e positivo, ovvero quello del sostegno intergenerazionale. Grazie alla necessità di apprendimento e allenamento di questa nuova tecnologia da parte degli anziani, sussiste un sempre più forte legame con la generazione di giovani che detengono la conoscenza tecnologica necessaria. Lo scambio non rimane comunque unidirezionale, infatti all'interno di questa relazione avvengono scambi di patrimoni, di esperienze e di valori importanti.

I pericoli nascosti nel mondo del web sono altresì presenti e costituiscono un rischio importante per i nuovi naviganti, i quali non sono consapevoli delle minacce nelle quali potrebbero incorrere. Esistono dunque dei limiti nell'impiego di questa tecnologia, ma attraverso l'informazione e la conoscenza di ciò che si sta utilizzando è possibile trarne unicamente beneficio.

Una volta che il dispositivo elettronico è connesso ad internet è potenzialmente esposto a numerosi rischi che qui di seguito vado ad esporre;

L'aspetto da tenere maggiormente in considerazione una volta connessi, è quello delle truffe online.

Tali truffe possono essere compiute attraverso numerose modalità che variano a dipendenza delle condizioni d'uso e dagli accessi a determinati siti di interesse.

Una delle grandi possibilità che internet offre, è l'opportunità di eseguire degli acquisti online attraverso il pagamento con carta di credito. Le linee guida redatte dall'Area dei servizi amministrativi e gestione del web del Canton Ticino sottolineano come i nuovi internauti che si avvicinano per la prima volta a questa pratica, possono incorrere, se non

sufficientemente coscienti e protetti, a truffe o a sottrazione di denaro. L'uso improprio della carta di credito o l'adesione ad improbabili modalità di pagamento per l'acquisto di materiale di varia natura, espongono l'anziano a tale rischio.

Inoltre, grazie ai diversi strumenti messi a disposizione per comunicare ed interagire con gli altri, come per esempio i social network, le e-mail e le chat, l'anziano internauta si può ritrovare a dover gestire delle situazioni spiacevoli.

Infatti, sempre secondo le linee guida del Cantone, tali relazioni virtuali permettono di mantenere l'anonimato e di agire dunque indisturbatamente ai danni di chi si fida e interagisce con essi. L'anziano che non appartiene all'era del digitale ed è quindi maggiormente vulnerabile ed ingenuo, può cadere nella rete di addescatori malintenzionati che con modalità subdole estrapolano al malcapitato informazioni private circa la sua persona e i suoi dati personali utilizzandoli in modo illegale ai danni della sua immagine o addirittura delle sue finanze.

Inoltre, internet permette di condividere fotografie, file ed altri documenti personali con il mondo esterno. Chi usufruisce di tale opportunità deve essere consapevole che una volta introdotto nel web qualsiasi file può essere utilizzato e condiviso nuovamente da chiunque ne visualizzi il contenuto.

Da ultimo, i virus informatici sono un problema con i quali ogni internauta convive giornalmente. Per questo motivo esistono molteplici programmi che proteggono il dispositivo elettronico da ogni sorta di virus. È necessario essere a conoscenza dei pericoli nascosti dietro siti sospetti, pubblicità o e-mail. Può capitare infatti che una persona che non conosce tali pericoli, clicchi su pagine che appaiono spontaneamente sulla schermata del dispositivo, azionando così un processo di infezione, compromettendone la funzionalità o le informazioni contenute in esso.

4. ANALISI E INTERPRETAZIONE DEI DATI

4.1 Informazioni generali

Il primo punto sottoposto ad analisi permette di disporre di una fotografia della popolazione bersaglio, contribuendo ad avere un quadro generale riguardante i campioni analizzati, in termini anagrafici, di genere, di situazione sociale, familiare ed economici.

Le persone prese in considerazione nella composizione del Gruppo A, come già riferito precedentemente, hanno dettato l'età di riferimento sulla quale basare le interviste del Gruppo B, rendendo il fattore anagrafico uguale per tutte e due i gruppi.

Infatti, l'età del campione bersaglio del Gruppo A, e di riflesso anche del Gruppo B, è compresa tra i 73 e gli 80 anni.

Interessante notare il fatto che l'età delle persone che hanno deciso di frequentare un corso di tecnologia è comunque elevata, tenendo in considerazione che la vecchiaia parte dal 65esimo anno di età, anno in cui è possibile frequentare i corsi di Pro Senectute.

L'età avanzata degli intervistati viene spiegata da Risi (2014), la quale sottolinea nel suo lavoro che le persone appena entrate nell'età del pensionamento hanno maggiore dimestichezza con la tecnologia, in quanto nella loro esistenza adulta sono stati maggiormente confrontati con i dispositivi elettronici, sia nella vita privata, che nella vita lavorativa. È pur vero che non tutte le professioni concernono l'utilizzo di tali dispositivi, ma la percentuale di possibilità è sicuramente più elevata rispetto ad anziani che sono usciti dal mondo del lavoro molti anni fa e che quindi hanno avuto meno contatto con le nuove tecnologie.

Un elemento che separa decisamente i due campioni e solleva molte considerazioni, è lo stato civile e la rete sociale e familiare.

Per quanto riguarda il **Gruppo A**; cinque persone hanno dichiarato di essere coniugate, una persona riferisce di vivere da sola, ma di avere un compagno, mentre una persona si dichiara nubile e una persona vedova.

Tutti gli intervistati riferiscono di avere parenti con i quali sono in contatto. Infatti tre anziani dichiarano di avere figli, quattro persone hanno altri parenti, mentre una persona non ha voluto specificare.

Alla domanda 5.2 "dove vivono" i parenti, quattro persone dichiarano che risiedono in Ticino, due persone dividono i parenti tra il Ticino e la Svizzera interna, una persona tra il Ticino e il Nord Italia, mentre una persona riferisce che i parenti vivono in Svizzera Interna.

Alla domanda sulla frequenza delle visite da parte dei familiari, due persone asseriscono di vedere i parenti giornalmente, tre persone settimanalmente e tre persone mensilmente.

Nel **Gruppo B**, residenti di Paradiso; quattro persone riferiscono di essere vedove e di vivere da sole al proprio domicilio, una persona risulta essere coniugata, una persona dichiara di essere divorziata e che vive da sola, mentre una persona è divorziata ma vive con il figlio, per finire una persona è celibe.

Per quanto riguarda la rete familiare, sette persone riferiscono di possedere famigliari con i quali sono in contatto, mentre una persona dichiara di non avere parenti con i quali è in relazione.

Alla domanda 5.1, dove viene chiesto di specificare il grado di parentela, sei persone riferiscono di avere dei figli, due persone inseriscono altri parenti, mentre una persona non ha nessuno.

Due persone riferiscono che i parenti vivono in Italia, due anziani dichiarano di avere parenti solo in Ticino, due persone hanno parenti che vivono in Svizzera Interna, un anziano divide i parenti tra il Ticino e l'America del sud, mentre una persona non ha parenti.

Tre persone su otto riferiscono che le visite da parte dei parenti è settimanale, una persona dichiara visite mensili, tre persone hanno inserito visite annuali, mentre una persona non ha mai visite.

Dai dati emersi, si evince che le persone appartenenti al primo gruppo vivono una vita principalmente in coppia. Infatti, sei persone su otto sono coniugate o condividono la vita con un compagno, contro sei persone su otto del gruppo B che dichiarano di vivere da sole per svariati motivi. Inoltre gli intervistati di Pro Senectute asseriscono nella loro totalità di possedere dei parenti con i quali sono in contatto, precisamente sette persone su otto hanno almeno un parente che vive in Ticino, con contatti regolari. Al contrario, all'interno del Gruppo B, cinque persone su otto riferiscono di non possedere parenti in Ticino ed i contatti sono principalmente discontinui.

Come si è ben approfondito nei capitoli precedenti, la possibilità di condividere la propria vita con un compagno, o con dei parenti stretti con i quali si è in regolare contatto contribuisce all'aumento della percezione di qualità di vita e partecipa positivamente al processo di invecchiamento.

L'appartenenza ad un ambiente stimolante e coinvolgente, dove si può contare sul supporto della propria cerchia familiare, come sostiene Risi (2007), contribuisce a mantenere attiva la voglia di impegnarsi in nuove attività intellettive e apre a nuove conoscenze.

Inoltre, sebbene una volta l'anziano era supportato da una proliferante rete familiare patriarcale, la quale si prendeva cura della persona sostenendola in tutte le fasi della vita, al giorno d'oggi assistiamo a un graduale impoverimento di questa rete primaria, dove i valori tradizionali della famiglia lasciano spazio ad una postmodernità caratterizzata da flessibilità, mancanza di tempo, incertezza verso il futuro. Le persone anziane rimangono quindi sempre più sole e diventano sempre più anziane, in concomitanza ad uno stato sempre più moderno e digitalizzato per chi non riesce a stare al passo con i tempi. Questi fattori, secondo Cavallero (2006) aumentano il rischio di isolamento, solitudine, fragilizzazione e vulnerabilità sociale e di presa a carico globale di tutta quella fetta di popolazione che invecchia sempre di più.

Un ultimo punto da analizzare in questo capitolo è la situazione economica dei due campioni di intervistati. Ogni persona presenta una condizione economica diversa. Tale situazione è condizionata da una serie di fattori, come per esempio gli anni di contribuzione che caratterizzano l'ammontare del 1 pilastro, la presenza di un 2 pilastro, la presenza di sostanza mobiliare e immobiliare, l'attivazione di determinate prestazioni sociali.

All'interno del **Gruppo A**, cinque persone riferiscono di essere a beneficio dell'AVS e del secondo pilastro, due persone dichiarano di percepire solamente l'AVS, mentre una persona percepisce AVS e prestazione complementare.

Per quanto riguarda il **Gruppo B**, sette anziani riferiscono di essere a beneficio dell'AVS e della prestazione complementare, mentre solo una persona percepisce AVS e secondo pilastro.

Per riassumere quanto emerso da questo punto analizzato, gli intervistati appartenenti al Gruppo A risultano maggiormente benestanti rispetto alle persone che compongono il Gruppo B, le quali sono quasi tutte, ad esclusione di un anziano, a beneficio della prestazione complementare all'AVS.

Le condizioni economiche, come già sottolineato nei capitoli precedenti da Risi (2007), influenzano direttamente e indirettamente l'accesso a determinate attività, servizi o prestazioni, atte a soddisfare i propri bisogni. Naturalmente, una persona che dispone di un agio economico maggiore, ha più facilità e possibilità di ammissione a tutte quelle attività formative e informative che necessitano un contributo finanziario, come per esempio i corsi tenuti da Pro Senectute.

D'altro canto, le persone che vivono in ristrettezze economiche, tendono a incentrare i propri pensieri su come utilizzare al meglio le proprie risorse finanziarie, precludendosi la possibilità di utilizzare parte del denaro per corsi di formazione o per altre attività sociali.

4.2 Aiuti attivi

In questo capitolo vengono esaminati gli aiuti attivi a favore della persona e le modalità di attivazione di essi. Tale parte ha lo scopo di capire se all'interno dei due gruppi sussistono delle differenze di accesso agli aiuti necessari e in caso, maggiore o minore autonomia nell'attivazione di tali servizi di appoggio o di cura domiciliare. Inoltre si vuole indagare attraverso quale canale è venuto a conoscenza di tali servizi.

All'interno del **Gruppo A**, sette anziani su otto dichiarano di non beneficiare di servizi di cura e aiuto domiciliare di nessun genere, mentre una persona riferisce di beneficiare di aiuto domestico, il quale è stato attivato in autonomia, dopo suggerimento del servizio sociale comunale /ospedaliero.

Cinque persone che hanno affermato di non aver nessun servizio attivo, riferiscono di occuparsi personalmente dell'igiene della propria persona e della pulizia della propria abitazione. Mentre due persone asseriscono che l'economia domestica della casa è gestita dalla moglie.

Alla domanda 9, riguardante l'attivazione di servizi d'appoggio, sette persone asseriscono di non beneficiare di alcun servizio, mentre una persona riferisce di frequentare il centro diurno, il quale è stato attivato in autonomia e ne è venuto a conoscenza in quanto il servizio è direttamente sotto casa.

Nell'analisi dei dati del **Gruppo B**, emerge che quattro anziani non beneficiano di alcun aiuto infermieristico o di economia domestica, riferendo di occuparsi in autonomia della propria

persona e della propria abitazione. Una persona beneficia di prestazioni infermieristiche, due persone di economia domestica e una persona di entrambi i servizi.

Tali servizi due volte su quattro sono stati attivati attraverso il servizio sociale comunale, mentre altre due volte sono stati attivati attraverso l'aiuto di parenti.

Per quanto riguarda l'adesione a servizi d'appoggio, sei persone non usufruiscono di nessun servizio, una persona frequenta un centro diurno, mentre una persona beneficia dei pasti a domicilio, entrambi i servizi sono stati attivati attraverso l'aiuto di un parente.

Per riassumere quanto emerge da questo punto riguardante la presenza di aiuti e la relativa attivazione di quest'ultimi, si deduce che il Gruppo A è maggiormente autonomo. Infatti solo una persona su otto beneficia di aiuto per l'economia domestica, la quale è stata attivata autonomamente, contro quattro persone su otto del Gruppo B le quali beneficiano di almeno un servizio di cura e aiuto domiciliare. Tutte e quattro le volte l'attivazione è avvenuta attraverso l'aiuto di terze persone.

Si desume inoltre, che pur rimanendo all'interno della fascia di età 73-80 anni e tenendo in considerazione che le persone selezionate non possiedono problematiche di salute rilevanti, ma situazioni tipiche dell'età anziana, lo stato di salute e l'autonomia dei due gruppi è sicuramente diversa. L'autonomia nella cura della propria persona e della propria abitazione è strettamente correlata allo stato di salute psico-fisico dell'anziano. Una salute maggiormente precaria necessita di aiuto da parte di terze persone.

All'interno del Gruppo A una sola persona usufruisce di almeno un servizio di appoggio, peraltro attivato personalmente, contro due persone su otto del Gruppo B, dove l'attivazione è avvenuta grazie all'aiuto di terze persone, perlopiù figli.

Tale dato può essere spiegato grazie allo studio effettuato da Zappella (2017), dove si desume che l'utilizzo di internet e la possibilità di mantenere le proprie capacità decisionali e di esercitare le capacità cognitive e mentali, influenzano il processo di invecchiamento attivo. Problemi di salute rilevanti e invalidanti possono ostacolare il processo di invecchiamento attivo e perciò inficiare nella capacità di autonomia nella propria vita e nelle proprie scelte.

Dai dati emersi è evidente che le persone che non hanno accesso alle nuove tecnologie, hanno maggiori bisogni rispetto a chi invece ne fa uso. Ne deriva quindi l'importanza di prevenire e anticipare i bisogni degli anziani, che per vari fattori, si ritrovano a vivere soli al proprio domicilio. Persone che non per forza versano in condizioni sociali e sanitarie avverse, ma che possono correre il rischio.

Il motto "meglio prevenire che curare" diviene calzante riguardo questo argomento, ovvero la necessità di presa a carico degli anziani vulnerabili e l'urgenza di rispondere ai loro bisogni, che talvolta vengono taciuti, farà in modo di non peggiorare inesorabilmente la qualità di vita di queste persone, ma bensì migliorarne e rinforzarne la rete formale ed informale.

4.3 Utilizzo dei dispositivi elettronici

In questo punto si vuole indagare il rapporto tra anziani e nuove tecnologie e le abitudini in termini di utilizzo dei dispositivi elettronici dei due campioni di persone analizzati.

Nel **Gruppo A**, otto persone su otto asseriscono di non possedere un telefono cellulare senza possibilità di accesso a internet, mentre la totalità del campione riferisce di possedere uno smartphone.

Un anziano su otto, asserisce di possedere un cellulare con accesso ad internet da più di 10 anni, cinque persone da meno di 10 anni, una persona da meno di due anni, mentre una persona da meno di un anno.

La totalità degli intervistati del **Gruppo A**, riferisce di utilizzare lo smartphone per chiamare e per inviare messaggi, inoltre, cinque persone dichiarano di inviare messaggi attraverso l'app di Whatsapp, tre persone utilizzano lo smartphone anche per navigare in internet, tre persone inviano e-mail e infine una persona dichiara di usufruire dell'app fotocamera per scattare foto.

All'interno del **Gruppo B**, quattro persone riferiscono di possedere un telefonino senza accesso ad internet. Due persone riferiscono di possedere uno smartphone, mentre due persone dichiarano di non possedere alcun dispositivo telefonico.

Delle due persone che usufruiscono di un telefono cellulare con accesso ad internet, entrambe dichiarano di avvalersi del cellulare per chiamare, mandare messaggi e utilizzare l'app di Whatsapp, mentre una persona riferisce inoltre di utilizzare social network come Facebook.

Alla domanda 12 riferita al **Gruppo A**, riguardante il possesso di un computer o di un tablet, sei persone su otto dispongono di uno dei due dispositivi elettronici.

Un anziano lo possiede da più di 20 anni, tre persone da più di 10 anni, mentre due persone da meno di 5 anni. Cinque persone su sei riferiscono che il loro dispositivo elettronico è connesso ad internet.

Tutte le sei persone che hanno dichiarato di possedere un computer o un tablet con collegamento internet, asseriscono di utilizzarlo per la ricerca di strade/località/numeri telefonici e di mandare/ricevere e-mail, due anziani sostengono inoltre di effettuare ricerche su aziende e prodotti, quattro persone leggono il giornale online o navigano su portali di informazione, una persona effettua operazioni bancarie, mentre una persona visita siti per le previsioni meteorologiche.

Le risposte a tali domande per il **Gruppo B** evidenziano che sei persone su otto non possiedono un tablet o un computer, mentre una persona lo possiede da più di 15 anni e una persona da tre anni.

Delle due persone che usufruiscono di tali dispositivi, entrambi sono connessi ad internet e una persona dichiara di utilizzarlo per ricerche su aziende e prodotti, ricerche di strade/località/numeri telefonici, utilizzare social network e leggere il giornale online o navigare su portali di informazione. Mentre un anziano asserisce di utilizzarlo unicamente per effettuare chiamate attraverso Internet.

Alla domanda 13 del questionario "con che frequenza utilizza internet", gli intervistati del **Gruppo A** hanno risposto così: una persona dichiara di utilizzare internet almeno una volta al giorno, tre persone più volte alla settimana, una persona più volte al mese, mentre tre anziani asseriscono di usufruire di internet più raramente.

D'altro canto, le tre persone che possiedono almeno un dispositivo con accesso ad internet, all'interno del **Gruppo B**, dichiarano di utilizzarlo almeno una volta al giorno e più volte al mese.

In conclusione a questa prima parte, si evidenzia la grande differenza tra il gruppo A ed il gruppo B nell'accesso e utilizzo di internet.

È lampante che il primo campione di intervistati ha un maggior utilizzo di internet e possiede almeno un dispositivo elettronico con accesso all'etere. Tale dato è rafforzato dal fatto che le persone appartenenti al primo gruppo hanno frequentato un corso di computer attraverso Pro Senectute ed hanno quindi potuto sperimentare, esercitare e condividere un'esperienza che li ha portati ad aprirsi al mondo del digitale.

Da quanto emerso fino ad ora, paragonato con i dati affiorati riguardanti la situazione familiare ed economica, è evidente che le persone che hanno maggior contatti sociali, maggior possibilità finanziarie ed economiche, hanno altresì un maggior accesso ad internet e a tutto ciò che ne consegue.

Al contrario, minor possibilità di relazioni sociali, minor supporto e maggiori difficoltà economiche, spingono l'anziano a non informarsi riguardo le nuove tecnologie e a non trovare delle alternative interessanti per rimanere in contatto con il mondo o aumentare la propria autonomia nelle scelte e nelle decisioni al fine di raggiungere i propri interessi.

Nella parte riferita alle capacità nell'impiego, in riferimento al **Gruppo A**, sei persone riferiscono di poter utilizzare agevolmente la tastiera ed il mouse, mentre due persone asseriscono che riscontrano dei problemi nella fruizione di tali mezzi;

"Tremo e faccio fatica a premere i tasti giusti sulla tastiera" (Q. 5, Gr. A)⁸

Inoltre

"I tasti sono troppo piccoli per me e perdo molto tempo nella ricerca dei tasti particolari" (Q. 7, Gr. A)

La soluzione al problema è per tutte e due gli anziani l'utilizzo del cellulare;

"Utilizzo il cellulare e una pennina che mi aiuta a schiacciare i tasti giusti" (Q. 5, Gr. A)

Quattro anziani su otto asseriscono di essere in grado di utilizzare programmi di scrittura, mentre sette persone su otto non sono in grado di utilizzare altri programmi, una sola persona è infatti in grado di utilizzare excel.

Sei persone su otto intervistate sono capaci di usufruire della posta elettronica, mentre tre persone su otto conoscono approssimativamente la lingua inglese. Nessuno degli intervistati è interessato a partecipare ad un corso di inglese.

Per quanto riguarda il **Gruppo B**, come già riferito, solo tre persone possiedono almeno un dispositivo elettronico con accesso ad internet, due persone sostengono che non hanno alcun problema nell'utilizzo della tastiera e del mouse, mentre un anziano riscontra problemi;

"Non l'ho mai utilizzata e non la so usare, infatti uso solo l'i-pad" (Q. 13, Gr. B)

Nessuno degli otto intervistati dichiara di essere in grado di utilizzare un programma di scrittura, una persona asserisce di saper utilizzare Photoshop. Sette persone su otto non sono in grado di usufruire della posta elettronica.

⁸ Questionario 5, Gruppo A

La conoscenza della lingua inglese è caratteristica di due persone su otto, mentre alla domanda 21, nessuno è interessato a partecipare ad un corso di inglese.

Il questionario sottoposto agli anziani, permette di far emergere non solo l'aspetto legato all'accesso ad internet, ma più in generale all'utilizzo del mezzo elettronico in senso lato.

La fruizione dei dispositivi non si ferma al mero impiego della rete e di tutto ciò che ne deriva, ma anche all'utilizzo di programmi che non necessitano un collegamento al web, come per esempio programmi di scrittura.

Tali programmi sono altresì importanti e si evince che non sono così conosciuti e valorizzati. Infatti la metà degli intervistati di Pro Senectute non è in grado di utilizzare applicazioni come Word, mentre una sola persona si ritiene in grado di usufruire di altri software come per esempio excel o power point.

Sicuramente interessante la presenza, seppur minima, di difficoltà nell'utilizzo della tastiera e del mouse in entrambi i gruppi.

La fruizione dei dispositivi elettronici o di alcune parti di essi, secondo quanto suggerisce Donzelli (n.d.), diviene difficile, soprattutto considerando il processo di invecchiamento legato alla diminuzione delle capacità di motricità fine, alla vista e alle capacità di apprendimento.

Ogni persona adotta modalità diverse e personali di risoluzione dei problemi, ma è altresì importante che in un'ottica futura si presti sempre maggiore attenzione a mettere a disposizione della popolazione anziana ausili di navigazione idonei e facilitanti.

Alla domanda 19 "si sente sicuro a navigare in rete", cinque persone su otto appartenenti al **Gruppo A** riferiscono di conoscere i pericoli che internet nasconde e se sorgono dei problemi si rivolgono principalmente ai parenti o agli amici.

Cinque persone del **Gruppo B** non hanno risposto alla domanda 19 in quanto non possiedono mezzi né accesso ad internet, una persona non si sente sicura a navigare in internet, mentre due persone conoscono i pericoli di internet e navigano in modo sicuro.

Due persone su tre nel caso in cui ci fossero problemi informatici, si rivolgono ad un tecnico, mentre una persona riferisce di non aver bisogno di nessuno;

"Mi rivolgo a me stesso, sono bravo con i computer" (Q. 14, Gr. B)

Internet, come abbiamo potuto appurare grazie alle linee guida redatte dall'Area dei servizi amministrativi e gestione del web del Canton Ticino, nasconde molti pericoli e molti ostacoli che a primo impatto possono sfuggire a chi non ha molta dimestichezza con tale tecnologia. La conoscenza e l'esercizio in rete aiuta sicuramente a scoprire, in un ambiente protetto come quello di un corso di Pro Senectute, alcuni pericoli che internet nasconde ed alcune difficoltà nell'utilizzo del dispositivo.

Secondo Risi (2007), quando un determinato argomento o una specifica cosa non si conosce e non si sa utilizzare è normale non percepire nessuna sicurezza ed avere paura ad entrare in contatto con esso. Tale insicurezza si traduce in comportamenti reticenti nei confronti dell'utilizzo di tale mezzo e nella ricerca di utilità e beneficio.

Nessuno degli intervistati del **Gruppo B** si dichiara interessato a partecipare ad un corso della durata di tre pomeriggi dove viene insegnato l'utilizzo del computer/tablet.

Secondo i dati estrapolati dalla ricerca di Pro Senectute, circa la metà degli offliner da loro intervistati si dichiara indifferente o ambivalente rispetto all'utilizzo di internet.

Schelling (2010), ritiene che la mancanza di riconoscenza di utilità personale dell'utilizzo delle nuove tecnologie, impedisce o rende difficile l'accesso a tal punto da convincere l'anziano che impararne l'utilizzo è talmente complicato da non valere la pena di spenderci tempo ed energia.

Le persone incontrate nel **Gruppo A**, hanno frequentato un corso di computer/tablet/smartphone; cinque persone hanno partecipato ad un solo corso di Pro Senectute, due persone a due corsi, un anziano a tre corsi, mentre una persona a ben quattro corsi.

Da questo dato si evince che una volta superato l'ostacolo della diffidenza e della paura del nuovo, come scrive Schelling (2010), le persone tendono ad avere un sempre maggior parere positivo di internet e dei dispositivi elettronici. Inoltre, ritrovandosi in un ambiente sociale che li motiva ad utilizzarlo, ad esercitarsi e a confrontarsi con altri, li spinge ad imparare sempre di più e ad utilizzarne il massimo potenziale.

4.4 Qualità di vita

All'interno di questa parte conclusiva per quanto riguarda il questionario in comune, l'intento ultimo era quello di indagare la percezione della qualità di vita di entrambi i gruppi intervistati. Tali informazioni sono utili nella comparazione tra i due campioni specifici analizzati, rilevando la differenza tra le persone che hanno frequentato almeno un corso di computer/tablet e le persone che non hanno mai effettuato un avvicinamento accompagnato ai dispositivi elettronici e ad internet.

Gli intervistati del **Gruppo A**, alla prima domanda 24. "come definisce il suo stato di salute", rispondono così di seguito; tre persone riferiscono uno stato di salute discreto, quattro persone buono mentre una persona ottimo.

Sette persone, alla domanda riguardante la soddisfazione della vita che conduce, dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, una persona asserisce di esserne molto soddisfatta.

La soddisfazione dei rapporti sociali che gli intervistati hanno stabilito è così percepita; una persona è poco soddisfatta, quattro anziani sono abbastanza soddisfatti, mentre tre persone riferiscono di essere molto soddisfatti dei rapporti sociali stabiliti.

A complemento della domanda sopra descritta, una persona riferisce di non incontrare mai gli amici, quattro persone riferiscono incontri settimanali e per concludere tre persone incontrano giornalmente gli amici.

Dei sette anziani che incontrano almeno annualmente la propria cerchia di amici, sette incontrano gli amici principalmente a casa propria, a casa di amici oppure al bar/grotto/ristorante, una persona presso il centro diurno frequentato.

Il **Gruppo B**, riguardo la domanda sulla definizione del proprio stato di salute reagisce in tale modo; una persona lo ritiene insufficiente, una persona sufficiente, tre persone discreto, mentre tre persone riferiscono uno stato di salute percepito buono.

La domanda 25. "quanto è soddisfatto della vita che conduce" fa emergere quanto segue; due persone riferiscono di non essere per nulla soddisfatte, tre persone sono poco

soddisfatte, due persone dichiarano una soddisfazione discreta, ed infine una persona si ritiene molto soddisfatta.

Il rapporto che intercorre tra persone intervistate e soddisfazione dei rapporti sociali stabiliti rivela che un anziano riferisce di non essere assolutamente soddisfatto dei legami sociali intrapresi, quattro intervistati si dichiarano poco appagati, due persone abbastanza soddisfatte, mentre una persona asserisce di essere molto soddisfatta di quanto costruito.

Una persona su otto riferisce di incontrare gli amici giornalmente, tre anziani settimanalmente, due persone con frequenza mensile mentre due persone asseriscono di non incontrare mai i propri amici.

Delle sei persone che dichiarano di coltivare le proprie amicizie, tre anziani riferiscono di incontrarli principalmente a casa propria, una persona a casa propria e presso il centro diurno frequentato, invece due persone al bar/grotto/ristorante.

Una breve sintesi di questo capitolo sottolinea la grande differenza di percezione di soddisfazione della propria salute e della vita che conducono. Infatti lo stato di salute percepito dal Gruppo A è maggiore rispetto a quello avvertito dal Gruppo B.

La spiegazione di tale aspetto è sottolineato da Caporale (2016), la quale evidenzia che l'utilizzo delle nuove tecnologie *“migliora le capacità cognitive e mnemoniche degli anziani. Nello specifico è stato osservato che chi utilizza strumenti tecnologici quotidianamente riduce l'impatto di un declino cognitivo di tipo lieve che colpisce il 37,6% degli anziani sopra i 70 anni”* (Pag. 2).

Inoltre tutte le persone appartenenti al Gruppo A riferiscono di essere abbastanza o molto soddisfatte della vita che conducono, al contrario del Gruppo B dove cinque persone su otto risultano essere per nulla o poco soddisfatte.

La percezione di soddisfazione della vita che conducono può essere ricollegato alla situazione economica alla quale appartengono. Le persone che hanno maggiori possibilità finanziarie per soddisfare i propri bisogni e i propri interessi hanno sicuramente maggiori probabilità di percepire la propria vita soddisfacente.

Per quanto riguarda l'appagamento derivante dai rapporti sociali stabiliti, si evince ancora una volta che il primo gruppo è maggiormente soddisfatto di tale punto. Infatti sette anziani su otto si dichiarano abbastanza o molto contenti della propria rete sociale. D'altro canto cinque persone su otto appartenenti al Gruppo B si ritengono per nulla o poco appagate rispetto alle relazioni interpersonali acquisite.

Le persone appartenenti al Gruppo B, risultano essere più fragili sotto molti punti di vista e per questo è sicuramente importante spingere su una maggiore integrazione nel mondo delle tecnologie per aiutarli ad allacciare maggiori legami e possibilità di relazionarsi con gli altri.

Seppur nel Gruppo A la frequenza degli incontri con gli amici è principalmente settimanale, la percezione della propria qualità di vita è alta.

Tale dato può essere spiegato attraverso l'utilizzo che viene fatto di internet, ovvero la fruizione di applicazioni di messaggistica, e mail o social network, che permettono di rimanere in contatto virtuale con la propria cerchia familiare e amicale.

Le ricerche dimostrano quanto la possibilità di utilizzare internet aiuta a mantenere attivi i contatti con i parenti e gli amici con i quali non si ha la possibilità di incontrare frequentemente.

Secondo Caporale (2016), mantenere i contatti via computer con tutte quelle persone che non vivono vicine, può far sentire l'anziano meno solo e meno isolato dal mondo, contribuendo ad aumentare il loro senso di soddisfazione personale della vita che conducono.

Baschiera (2014), sottolinea inoltre come ad oggi la visione dell'anziano è totalmente mutata, passando da un pensiero di inutilità, inattività e isolamento sociale, a una visione possibilistica e di nuova rinascita. Per tale motivo avere la possibilità di mantenersi attivi e di condurre una vita dinamica, curiosa e variata aumenta la possibilità di conoscere nuove persone, di mantenere vecchie amicizie e scoprire nuovi interessi e nuovi modi di occupare il proprio tempo.

È da tenere in considerazione che la percezione di soddisfazione della propria vita e dei propri contatti sociali è puramente soggettiva, ed inoltre, come sottolinea Zappella (2017) il proprio carattere e il proprio stile di vita influenza indirettamente i rapporti sociali e la sensazione di benessere e soddisfazione. Esistono perciò dei fattori indipendenti all'utilizzo di internet e alla connessione con il mondo esterno che interagiscono con elementi soggettivi come la qualità di vita.

In conclusione, in questo sottocapitolo emerge la necessità di includere, spronare e invogliare le persone che non hanno nessuna dimestichezza con i mezzi tecnologici, ad approcciarsi a questo mondo, per cercare di diminuire il loro senso di insoddisfazione e di solitudine.

4.5 Il corso di Pro Senectute: un approfondimento

Quest'ultima parte, dedicata esclusivamente alle persone intervistate del Gruppo A, ovvero anziani che hanno frequentato un corso di PC/tablet presso Pro Senectute vuole indagare la motivazione per la quale sono stati spinti ad iscriversi e capire quanto è stato utile in termini di esperienza e cambiamento nelle abitudini personali e soddisfazione nei confronti del corso.

La motivazione iniziale che ha spinto gli intervistati ad iscriversi a tale corso, è principalmente la voglia di imparare e tenersi aggiornati;

“Per imparare ad usare lo smartphone e per tenermi aggiornato sulle nuove tecnologie”
(Q. 4, Gr. A)

“Per imparare nuove cose e come esercizio e stimolo per la memoria” (Q. 2, Gr. A)

“Perché voglio approfondire il tema e le mie conoscenze” (Q. 1, Gr. A)

Inoltre c'è il desiderio di acquisire maggiore sicurezza nell'utilizzo di questi dispositivi e nel navigare in internet e, non da ultimo, collegarsi con parenti ed amici.

Come sottolinea Donzelli (n.d.), *“l'utilizzo di internet potenzialmente rappresenta per la persona anziana, non solo un luogo di ritrovo, ma anche un valido strumento di partecipazione alla vita comunitaria, aggiornamento, informazione e di condivisione delle proprie conoscenze”* (Pag. 3).

La totalità degli intervistati consiglia a chiunque la frequentazione di tali corsi ed i motivi sono principalmente due; per tenersi aggiornati e per imparare nuove cose.

In aggiunta;

“(...) noi anziani siamo più lenti ad imparare e Pro Senectute è molto attenta ai bisogni degli anziani” (Q. 3, Gr A)

Ancora una volta tutte le persone prese a campione riferiscono di aver cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/tablet rispetto a prima del corso.

Tale dato viene supportato dall'utilizzo che viene fatto di internet da parte degli anziani che ne hanno accesso attraverso un dispositivo elettronico. Una volta entrati a far parte degli *Online*, internet viene principalmente usato per la ricerca di strade/località/numeri telefonici o per mandare/ricevere e-mail, tutte attività utili a facilitare e a modificare l'accesso alle informazioni e alle modalità di ricerca di quest'ultime.

Nessuno degli intervistati si ritiene disposto ad insegnare ad altri anziani l'utilizzo di dispositivi elettronici e di internet. La motivazione viene data dall'insicurezza nelle proprie capacità e dalla poca esperienza maturata in tal senso;

“Non mi sento sicuro al 100% delle mie capacità, devo ancora imparare” (Q. 1, Gr. A)

“Non sono un maestro e non ho le capacità per insegnare a qualcuno. Inoltre devo ancora imparare molto anch'io” (Q. 2, Gr. A)

“Sto ancora imparando, non mi sento sicura” (Q. 6, Gr. A)

Secondo lo studio curato da Pro Senectute, il 60% delle persone da loro intervistate riferiscono preoccupazioni riguardo alle abilità nell'utilizzo di internet, più nello specifico relativi alla sicurezza dei dati e alla cibercriminalità e non si sentono sicure nella fruizione dei dispositivi, nonostante l'utilizzo regolare.

Ne scaturisce la necessità di informare gli anziani sui pericoli e su come proteggersi da essi. Risulta inoltre importante poter mantenere e invogliare ad una continuità nell'insegnamento e nell'apprendimento di tale disciplina, di modo da non correre il rischio di possedere solo informazioni generali e capacità acquisite frettolosamente e in maniera incompleta, che potrebbero spingere l'anziano a desistere e accantonare questa nuova competenza.

Per concludere, tutti gli anziani presi a campione si ritengono soddisfatti di ciò che hanno imparato grazie alla frequentazione di questo corso.

4.6 Breve sintesi di quanto emerso

Giunta al termine dell'analisi dei temi estrapolati dalle interviste somministrate ai due campioni scelti, posso qui di seguito esplicitare una breve sintesi di quanto emerso.

I dati scaturiti dai questionari evidenziano come i due gruppi selezionati risultino molto diversi tra loro sotto vari aspetti.

Per meglio chiarire queste diversità, di seguito riporto un ritratto del soggetto tipo appartenente al gruppo A a confronto con il ritratto del soggetto tipo appartenente al gruppo B, riassumendo i punti salienti necessari per poter successivamente confermare o meno la mia ipotesi iniziale;

Soggetto tipo del gruppo A:

- Coniugato o condivide la vita con un/a compagno/a;
- Frequenta regolarmente i parenti;
- Situazione economica favorevole;
- Attiva gli aiuti necessari autonomamente;
- Utilizza internet e dispone di almeno un dispositivo elettronico con accesso a Internet;
- Frequenta o ha frequentato un corso di computer;
- Ritene di possedere un buono stato generale di salute;
- È abbastanza soddisfatto della vita che conduce;
- È soddisfatto dei suoi rapporti sociali stabiliti;
- Propositivo nei confronti di nuove conoscenze ed esperienze.

Soggetto tipo del gruppo B:

- Vive solo;
- Non possiede parenti prossimi in Ticino;
- Situazione economica svantaggiata;
- Necessita di aiuto per attivare gli aiuti necessari;
- Non utilizza internet e non dispone di dispositivi elettronici con accesso a Internet;
- Non è interessato a frequentare un corso di computer;
- Ritene di possedere uno stato di salute generale tra il sufficiente e il discreto;
- È poco soddisfatto della vita che conduce;
- È poco soddisfatto dei suoi rapporti sociali stabiliti;
- È reticente a intraprendere attività nuove.

5. PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI IN RIFERIMENTO ALLA PRATICA PROFESSIONALE

Da questo lavoro di tesi emerge la crescente necessità di insistere sulla digitalizzazione di tutta la popolazione anziana Ticinese.

L'aumento della popolazione anziana e la crescente digitalizzazione, portano alla necessità di un'importante riflessione sulle possibilità e sulle modalità di sensibilizzazione della cittadinanza alla necessità di un avvicinamento alle nuove tecnologie, al fine di evitare il divario digitale e alimentare l'esclusione sociale.

Il mio lavoro di tesi ha inoltre sottolineato gli importanti benefici nell'utilizzo di tali tecnologie e per questo motivo risulta essere ancora più fondamentale produrre uno sforzo per includere la maggior parte della popolazione nell'uso delle nuove tecnologie.

Sulla base di quanto emerso all'interno di questo lavoro, mi sento in dovere di avanzare alcune proposte utili a diminuire il divario digitale e di conseguenza ad aumentare e facilitare l'accesso a tutti i dispositivi utili a tutti i cittadini a prescindere dall'età, dalla situazione sociale e economica.

In primo luogo ritengo necessario lavorare sull'informazione e sulla motivazione per spingere gli offliner ad interessarsi al mondo del digitale.

Come si è mostrato in questa ricerca, le persone che non accedono ad internet non hanno nessuna valida motivazione personale e non vedono il reale beneficio che tali strumenti possono apportare alla loro vita. Non conoscendo i mezzi, non ne conoscono nemmeno le potenzialità. Risulta quindi necessario incoraggiarne l'uso attraverso la conoscenza e l'informazione riguardo le possibilità che il web offre e la grande risorsa che un uso consapevole può divenire.

Una risposta operativa a questa considerazione potrebbe essere formulata attraverso la collaborazione di Pro Senectute, la quale offre corsi di informatica alla popolazione anziana. Questo servizio è sicuramente interessante e permette l'inclusione e la partecipazione, ma come si evince da questo lavoro, le persone che vi accedono presentano un quadro personale ben preciso. Relazioni sociali stabili e situazione economica favorevole sono due aspetti che si ripetono all'interno dei questionari somministrati ai partecipanti dei corsi.

Per poter raggiungere l'altra parte della popolazione, quella che non ha accesso ad internet e che si compone principalmente di persone con scarsi stimoli sociali e condizioni finanziarie precarie, è necessario elaborare campagne di sensibilizzazione più capillari, ed agganciare anche le persone che probabilmente senza nessuna spinta dall'esterno non parteciperebbe mai ad un corso di computer.

Ne deriva dunque la necessità di una collaborazione più ampia e una partecipazione massiccia e costante anche da parte degli operatori sociali che lavorano all'interno dei servizi comunali, i quali possono segnalare e agganciare a Pro Senectute tutte quelle persone che reputano idonee alla frequentazione di un corso relativo alle nuove tecnologie. In questo modo si potrà favorire un accesso universale alla formazione e alla digitalizzazione, fornendo corsi adatti alle necessità dei partecipanti.

Potrebbe risultare altresì interessante l'inserimento di un nuovo corso di Pro Senectute, dove i partecipanti più assidui, i quali hanno frequentato più lezioni, possono essere maggiormente formati e incoraggiati nell'utilizzo delle proprie abilità e nelle proprie competenze acquisite di modo da essere abbastanza sicuri da poter insegnare ad altri anziani l'utilizzo di un computer, tablet o smartphone.

Ciò che è emerso durante le interviste alle persone che hanno frequentato i corsi di Pro Senectute, è che gli anziani non si sentono sicuri e non credono di possedere le conoscenze necessarie per mostrare ad altri come utilizzare internet e i dispositivi tecnologici digitali. Tali incertezze potrebbero essere sconfitte attraverso delle modalità educative orientate ad acquisire maggior sicurezza e conoscenza di ciò che si sta facendo.

In questo modo sussiste la possibilità di incoraggiare e sostenere la nascita di insegnanti volontari presenti su tutto il territorio, che si possono mettere a disposizione di altri anziani ed offrire il loro aiuto e le loro conoscenze.

Un altro aspetto importante legato alla professione dell'assistente sociale, è quello di poter favorire e promuovere la creazione di gruppi di auto aiuto e auto sostegno.

L'operatore sociale diviene quindi un tramite e un collante tra le persone che condividono lo stesso interesse.

Molte volte ciò che vince sull'emarginazione è proprio l'aggregazione. L'utilizzo dei gruppi è funzionale per contribuire allo sviluppo nelle persone di una conoscenza della dimensione comunitaria e di una attivazione e responsabilizzazione verso fini collettivi.

All'interno di questi gruppi, l'operatore sociale mette a loro disposizione le proprie competenze e aiuta nell'elaborazione di situazioni complesse, senza intromettersi nei processi di aiuto reciproco.

Infatti questi gruppi favoriscono l'aiuto vicendevole e migliora le situazioni personali, facendo emergere competenze esperienziali e risorse non sempre riconosciute.

La teoria presente in questo lavoro sostiene che le persone che sperimentano ambienti sociali stimolanti e incoraggianti hanno maggior probabilità di riuscire in ciò che fanno e di poter condividere le proprie paure e le proprie insicurezze, riuscendo a superarle grazie alla vicinanza di altre persone.

Oltre a gruppi di auto aiuto è possibile creare gruppi intergenerazionali. Come è stato esplicitato all'interno di questo lavoro, il sostegno tra le generazioni risulta un punto fondamentale riguardo le nuove tecnologie. I nativi digitali possiedono le conoscenze e le competenze digitali le quali mancano alle generazioni più anziane.

Le persone anziane non sono le uniche a fare capo ai servizi sociali comunali. Anche giovani adulti che necessitano aiuto di vario genere usufruiscono di tali servizi. Da qui potrebbe nascere una collaborazione tra giovani e anziani, i quali possono scambiarsi le rispettive conoscenze e collaborare in modo funzionale e arricchente. Infatti lo scambio di favori avviene da entrambi i lati. Da una parte la trasmissione del sapere tecnologico, dall'altra quello dell'esperienza di vita e del sostegno emotivo.

Anche in questo caso l'assistente sociale gioca un ruolo importante, ovvero quello del mediatore tra le varie figure, nonché coordinatore e organizzatore degli spazi e degli incontri.

Alla luce delle informazioni emerse rispetto ai dati economici che caratterizzano i due campioni analizzati, si evince che le persone che non hanno accesso alle nuove tecnologie

hanno maggiori problematiche a livello finanziario. Infatti la quasi totalità del Gruppo B beneficia di prestazioni complementari, sintomo di minor agio economico rispetto al Gruppo A.

A mio avviso, per poter favorire l'accessibilità ai corsi di internet ed ai mezzi necessari per potersi connettere, è necessario prevedere delle agevolazioni finanziarie in tal senso.

Visto che è appurato grazie alla teoria e alle interviste che gli aspetti economici influenzano l'adesione a nuove attività e a nuove esperienze, incluse quelle tecnologiche e che la quasi totalità dei residenti di Paradiso intervistati beneficiano di prestazioni complementari all'AVS, potrebbe essere una soluzione rivedere le politiche in ambito di previdenza sociale e considerare la possibilità di introdurre all'interno degli aiuti previsti dalla prestazione complementare anche delle facilitazioni finanziarie nell'accesso alle nuove tecnologie.

Tale proposta potrebbe essere di aiuto anche per le generazioni future che al momento sono ancora attive nel modo del lavoro, ma che soffrono di una sempre maggiore precarietà e sono costrette a carriere professionali frammentate e a salari modesti. Tali condizioni li vedranno costretti ad usufruire della prestazione complementare all'AVS una volta raggiunta l'età pensionabile, innescando così una spirale di nuove disparità fatte anche di minore possibilità di accedere ai mezzi tecnologici e determinando minore accesso ai servizi e alle informazioni rilevanti per soddisfare in maniera efficace i propri bisogni.

Naturalmente le agevolazioni finanziarie devono poter raggiungere tutti gli anziani e non solo le persone beneficiarie di una prestazione complementare. Infatti molti anziani vivono in ristrettezze economiche senza avere comunque accesso ad aiuti economici cantonali e federali.

È perciò necessario poter offrire alla popolazione anziana in generale delle agevolazioni finanziarie all'acquisto di strumenti tecnologici di base o alla stipulazione di un contratto di abbonamento per poter accedere ad internet.

Una volta sensibilizzati i servizi che sono a contatto con la popolazione anziana è possibile agire su più livelli, rendendo attenti riguardo al tema anche i fornitori di servizi che abitualmente non hanno a che fare principalmente con l'anziano.

Il processo di invecchiamento porta talvolta con sé delle difficoltà visive, motorie, tattili o uditive date dalla degenerazione fisiologica degli organi e degli apparati dovuti al processo di invecchiamento che potrebbero ostacolare l'accesso e l'utilizzo di strumenti digitali. Per tale motivo risulta necessario semplificare il più possibile i dispositivi elettronici a disposizione della popolazione anziana.

È necessario in primo luogo rendere fruibili, intuitivi e funzionali tutti i dispositivi necessari ad accedere ad internet.

I cellulari smartphone devono poter disporre di applicazioni e tasti grandi e facilmente utilizzabili, inoltre le tastiere dei computer maggiormente semplificate, escludendo tutti i tasti superflui nel caso in cui si usufruisce solo di determinate applicazioni.

Esistono già sul mercato applicazioni che attraverso le icone grandi e alle impostazioni chiare, fa in modo che il telefono risulti più semplice da utilizzare. Tutte le persone che sono in contatto con gli anziani, dovrebbero poter conoscere tale programma e proporlo senza esitazione.

Un altro aspetto importante è la necessità di migliorare la fruibilità dei siti web.

Come sottolinea Donzelli (n.d.) *“sempre più frequentemente la costruzione dei siti web viene affidata a giovani designer che non considerano la possibilità di accesso di utenti che abbiano problemi di carattere visivo, motorio o anche semplicemente conoscitivo del web”* (Pag. 4), risulta quindi importante garantire anche agli anziani un accesso alla rete adattando i dispositivi e i siti anche alle loro esigenze.

Attraverso degli accorgimenti, è possibile evitare l'effetto repulsivo nei confronti di una tecnologia ancora oggi incomprensibile a molti anziani internauti alle prime esperienze. Poter disporre di mezzi e di applicazioni semplici e facilmente utilizzabili, aumenta la sicurezza e la possibilità di sentirsi all'altezza nell'affrontare questa nuova sfida.

È comunque importante tenere in considerazione la libertà decisionale di ognuno di noi e perciò la possibilità che una parte della popolazione anziana non è interessata a partecipare a dei corsi di alfabetizzazione digitale. Per tale motivo è necessario non eliminare definitivamente i canali convenzionali con i quali le persone possono accedere alle informazioni e alle offerte pubbliche e private, ma al contrario poter garantire accessi alternativi, di modo da non creare ulteriore esclusione sociale e comunitaria.

6. CONCLUSIONI

In conclusione a questo percorso, posso affermare di essere soddisfatta del lavoro svolto, degli aspetti emersi e dei temi sollevati. Il lavoro svolto mi ha permesso di raggiungere gli obiettivi fissati e di confermare la mia ipotesi iniziale limitatamente ai soggetti che ho potuto intervistare.

Infatti, secondo quanto analizzato e prendendo in considerazione i ritratti tipo dei due gruppi osservati, si evince chiaramente che le persone che hanno maggior dimestichezza con i dispositivi elettronici e di comunicazione, hanno una migliore autonomia nell'attivazione di servizi e prestazioni a loro favore e una maggior percezione di benessere e di soddisfazione nei riguardi della propria vita e dei propri contatti sociali.

Risulta evidente dalla letteratura che avere accesso alla rete, non solo migliora le capacità di autonomia e di presa di decisione personale, ma migliora la salute e aiuta a prevenire problemi di natura cognitiva e di isolamento sociale.

L'accesso alla rete non è perciò solo un aspetto ludico, un lusso che non tutti possono permettersi, ma diviene fondamentale sotto molteplici aspetti.

Attraverso l'utilizzo di internet e dei dispositivi elettronici è possibile esercitare le capacità mnemoniche, mentali, cognitive, allenandole e mantenendole attive ed elastiche. Tale possibilità permette all'anziano di migliorare il proprio stato di salute, favorendo un invecchiamento attivo ed un utilizzo delle proprie facoltà mentali e decisionali efficienti.

6.1 Limiti del lavoro di tesi

Durante la stesura di questa tesi, mi sono scontrata con alcuni imprevisti che mi hanno costretta a cambiare le modalità di somministrazione delle interviste. Ho quindi dovuto fare i conti con limiti che sfuggivano al mio controllo e per questo motivo mi sono vista costretta ad attuare modalità di problem solving e di flessibilità personale per poter procedere con il lavoro e raggiungere gli obiettivi da me prefissati.

All'interno di questa ricerca ho dovuto compiere delle scelte che sono risultate vincolanti, come per esempio l'aggancio con Pro Senectute, la quale, per motivi di privacy, mi ha fornito solo 8 persone adatte e disposte ad essere da me intervistate. Per tale motivo i campioni presi in considerazione non sono rappresentativi e non hanno valore statistico, ma permettono di esplorare il tema della digitalizzazione in relazione alla popolazione anziana e di suscitare l'interesse per ulteriori approfondimenti. Uno studio interessante da effettuare, sulla scia di quanto da me fatto, potrebbe essere eseguito su scala cantonale attraverso un approccio quantitativo e qualitativo, di modo da avere dei dati rappresentativi che possano contribuire a comprendere meglio e più a fondo questo tema e fornire maggiori elementi conoscitivi.

Il presente lavoro di tesi non esaurisce il tema, ma è soprattutto un percorso esplorativo e riflessivo che apre la strada a nuovi e approfonditi studi sul tema del rapporto tra popolazione anziana e digitalizzazione.

6.2 Considerazioni personali

Per concludere, e sulla base di quanto emerso, ritengo necessario suggerire a chi ha responsabilità nel campo delle politiche sociali, di lavorare su tutti quegli aspetti che potrebbero incentivare l'avvicinamento degli anziani alle nuove tecnologie e ai nuovi dispositivi. In qualità di operatrice sociale reputo infatti fondamentale prestare particolare attenzione alla popolazione anziana, la quale manifesta bisogni crescenti e sollecita i servizi sociali del territorio con importanti richieste di aiuto e di accompagnamento per svolgere pratiche amministrative o attivare servizi necessari alla loro esistenza o più in generale per far valere i propri diritti.

Favorire e incentivare l'autonomia e le capacità decisionali, oltre a contribuire a rendere la popolazione anziana maggiormente autosufficiente e quindi forse anche più soddisfatta della propria vita, permette di sgravare i servizi sociali e di lavorare maggiormente sulla prevenzione, sulla formazione e sull'informazione.

L'obiettivo ideale è quello di riuscire ad introdurre tutta la popolazione anziana alla digitalizzazione e di sensibilizzare e informare i cittadini, i servizi e le istituzioni sull'importanza di tale obiettivo. Sono comunque consapevole, come ho già ribadito in questo lavoro, che non è possibile obbligare le persone a modificare le proprie abitudini, ma sicuramente è possibile innescare un processo virtuoso indicando alle persone l'utilità di percorrere una strada volta ad avvicinarle alle tecnologie digitali.

Come operatore sociale ritengo necessario insistere su questo aspetto e rendere l'avvicinamento verso le nuove tecnologie più accattivante, accessibile e accompagnato possibile.

7. BIBLIOGRAFIA

- Baschiera, B. (2014). *Apprendimento intergenerazionale e creatività per ricostruire la reciprocità tra generazioni*. Formazione & insegnamento. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione, 12(2), 211-224.
- Cavallero, P., Ferrari, M. G., & Bertocci, B. (2006). *La solitudine degli anziani autosufficienti*. Giornale di Gerontologia, 54, 24-27.
- Donzelli, D. P. (n.d.). *ANZIANI e INTERNET: una relazione in via di sviluppo*.
- Goodman, J., Syme, A., & Eisma, R. (settembre 2003). *Older adults' use of computers: A survey*. In Proceedings of HCI (Vol. 2, pp. 25-38).
- Risi, E. (2007). *Vecchie generazioni e nuovi media: Ricerca quali-quantitativa sul digital divide relativo agli anziani*. Tesi di dottorato. Corso di dottorato in Società dell'Informazione, Ciclo XIX, Università degli Studi di Milano Bicocca.
- Schelling, H. R., Seifert, A. (2015). *Digitale Senioren: Nutzung von Informations-und Kommunikationstechnologien (IKT) durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz im Jahr 2015*. Pro Senectute.
- Schelling, H.R., Seifert, A. (2010). *Gli anziani ed internet. Motivi del (mancato) utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) da parte delle persone sopra i 65 anni in Svizzera*. Breve resoconto. Pro Senectute.
- Zappella, E. (2017). *I fattori che favoriscono un processo di invecchiamento attivo: un'indagine nel territorio lombardo*. Formazione & Insegnamento. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione, 15(3), 437-454.

8. SITOGRAFIA

- Area dei servizi amministrativi e gestione del web (2013). *Terza età e internet*. Disponibile da <https://www4.ti.ch/can/asagw/gestione-web/navigare-sicuri/>
- Caporale, A. (2016). UniSalute. *Anziani 2.0: in che modo la tecnologia può aiutare la terza età?*. Disponibile da <https://blogunisalute.it/anziani-e-tecnologia-vantaggi/>
- Comune di Paradiso (2015). *Statistiche della popolazione*. Disponibile da <http://paradiso.ch/statistiche-della-popolazione/>
- Contributo svizzero all'Unione europea allargata (2018). *Disparità economiche e sociali nell'UE*. Disponibile da <https://www.eda.admin.ch/erweiterungsbeitrag/it/home/il-contributo-svizzero/wirtschaftlich-soziale-ungleichgewichte-eu.html>
- GenerazionePiù. (2009). *Vademecum: L'anziano quale risorsa per la società*. Disponibile da <http://www.generazionepiu.ch/pubblicazioni-e-testimonianze/vedemecum.html?start=20>
- Immagine di copertina. Disponibile da https://www.spaziogoa.com/collezione_quadri_moderni astratti anno 2018/quadri_moderni astratti by pittore Goa titolo open the door.aspx
- Pew Research Center (n.d.). Disponibile da <http://www.pewresearch.org/>
- Pro Senectute (n.d.). *Pro Senectute: un secolo di storia*. Disponibile da <https://ti.prosenectute.ch/it/chi-siamo/la-fondazione-nazionale/la-storia-di-Pro-Senectute.html>
- Sito ufficiale OMS (2017). *Depression: let's talk*. Disponibile da http://www.who.int/mental_health/management/depression/en/
- Ufficio federale di statistica (n.d.). *Scenari dell'evoluzione della popolazione Svizzera*. Disponibile da <https://www.media-stat.admin.ch/animated/chart/01pyramid/ga-q-01.03.02-dashboard.html>
- Ufficio federale di statistica (Aprile 2018). *L'invecchiamento attivo*. Disponibile da <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/cataloghi-banche-dati/pubblicazioni.assetdetail.5046991.html>
- Ufficio Federale delle assicurazioni sociali (2017). *La riforma Previdenziale per la vecchiaia 2020*. Disponibile da <https://www.bsv.admin.ch/bsv/it/home/assicurazioni-sociali/ahv/riforme-e-revisioni/altersvorsorge2020.html>
- Ufficio federale di statistica (2017). *Indagine sull'utilizzo di internet*. Disponibile da <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/cultura-media-societa-informazione-sport/rilevazioni/omn2017.html>

ALLEGATI

Allegati 1-8: Questionari Gruppo A

	Pag.
- Questionario nr. 1	40
- Questionario nr. 2	45
- Questionario nr. 3	50
- Questionario nr. 4	55
- Questionario nr. 5	60
- Questionario nr. 6	65
- Questionario nr. 7	70
- Questionario nr. 8	75

Allegati 9-16: Questionari Gruppo B

- Questionario nr. 9	80
- Questionario nr. 10	85
- Questionario nr. 11	90
- Questionario nr. 12	95
- Questionario nr. 13	100
- Questionario nr. 14	105
- Questionario nr. 15	110
- Questionario nr. 16	115

QUESTIONARIO NR. 1 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** *11.06.1946*

2. **Stato civile:** *Coniugato*

3. **Sesso :** *Maschile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: con la moglie

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Nipoti

5.2 **Dove vivono?**

Alcuni vivono nel mendrisiotto, altri nella Svizzera Interna

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☒ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: *secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☒ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi: *Mia moglie si occupa delle pulizie di casa*

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Si ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2010*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☒ Inviare e-mail

☒ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Si ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Dal 1994*

12.2 È collegato a internet? ☒ Si ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☒ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☒ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno ☒ Più volte alla settimana ☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☒ Si ☐ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Ad amici, oppure chiamo il tecnico dei computer*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☒ Si ☐ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute, 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua

☐ A casa di amici

☐ Al parco

☒ Al bar/grotto

☐ Al centro diurno

☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Perché voglio approfondire il tema e le mie conoscenze

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

Perché è molto utile, ti aiuta a rimanere aggiornato

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☒ No: *non mi sento sicuro al 100% delle mie capacità, devo ancora imparare*32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 2 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 03.01.1948

2. **Stato civile:** *Coniugato*

3. **Sesso :** *Maschile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: *con la moglie*

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho molti fratelli e sorelle, nipoti e cugini

5.2 **Dove vivono?**

Vivono tra il Ticino e l'Italia del Nord

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: *Secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☐ da solo/a
☒ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi: *Mia moglie si occupa delle pulizie della casa*

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?.....

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Si ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2016*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare:.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Si ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Da 3 anni*

12.2 È collegato a internet? ☒ Si ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☒ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☒ Altro, specificare: *Previsioni del tempo*

13. Con che frequenza utilizza internet?

☒ Almeno una volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☒ Si ☐ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo ai miei nipoti*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, 2015, 2017 e 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua

☒ A casa di amici

☐ Al parco

☒ Al bar/grotto

☐ Al centro diurno

☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per imparare nuove cose e come esercizio e stimolo per la memoria

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Si ☐ No

Per quale motivo?

Per rimanere al passo con i tempi e come stimolo per la memoria

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Si ☐ No**31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet?** ☐ Si ☒ No: *Non sono un maestro, e non ho le capacità*

per insegnare a qualcuno. Inoltre devo ancora imparare molto anch'io.

32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☒ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR. 3 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** *07.04.1945*

2. **Stato civile:** *Coniugata*

3. **Sesso :** *Femminile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: *con il marito*

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho un fratello e due figli

5.2 **Dove vivono?**

Il fratello vive a San Gallo, una figlia vive a Barbengo e il figlio a Melano

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☒ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Si ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Da circa il 2003*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Si ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Da circa il 2003*

12.2 È collegato a internet? ☒ Si ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☒ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☒ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☒ Si ☐ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☒ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo a mio figlio o a mio nipote*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☒ Si ☐ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Corsi Migros a Mendrisio 2015, Pro Senectute Lugano 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☒ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☒ A casa di amici
☒ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Perché voglio approfondire il tema e le mie conoscenze

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

Perché noi anziani siamo più lenti ad imparare e Pro Senectute è molto attenta ai bisogni degli anziani

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☒ No: non mi sento sicura32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 4 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 30.05.1938

2. **Stato civile:** *Coniugato*

3. **Sesso :** *Maschile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: *con la moglie*

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho una figlia

5.2 **Dove vivono?**

Vive a Cagiallo

5.3 **Le visite sono:** ☒ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: secondo pilastro

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base

☒ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

☒ Da solo/a telefonando al servizio

☐ Da solo attraverso e-mail

☐ Con l'aiuto di un parente

☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

☐ Ricerche attraverso internet

☐ Amici/parenti

☒ Servizio sociale comunale/ospedaliero

☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

☐ da solo/a

☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

☐ Servizi di trasporto

☐ Telesoccorso

☐ Servizio pasti a domicilio

☐ Centro diurno

☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

☐ Da solo/a telefonando al servizio

☐ Da solo attraverso e-mail

☐ Con l'aiuto di un parente

☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

☐ Ricerche attraverso internet

☐ Amici/parenti

☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero

☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Da marzo 2018*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☒ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare:.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Sì ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Dal 2007*

12.2 È collegato a internet? ☒ Sì ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare:.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☒ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☒ Si ☐ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo ad un tecnico*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, 2007, 2008, 2010, 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☒ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☐ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☒ Mai

27.1 In quale luogo?

- ☐ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per imparare ad usare lo smartphone e tenermi aggiornato sulle nuove tecnologie

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

Per rimanere e aggiornarmi sulle nuove tecnologie

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No**31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet?** ☐ Sì ☒ No: *non mi sento sicuro sulle mie capacità***32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso?** ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 5 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 27.09.1948

2. **Stato civile:** Vedova

3. **Sesso :** Femminile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare:

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 Se sì, quali:

Ho un figlio, una nuora e dei nipoti. Inoltre ho una sorella e dei cognati

5.2 Dove vivono?

Vivono tutti in Ticino

5.3 Le visite sono: ☒ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. È beneficiario di:

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: *Secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 Se sì, quali?

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi:.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare:.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi:.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare:.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi:.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare:.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2011*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☒ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☒ Più raramente: *con il telefonino*

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☒ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

Tremo e faccio fatica a premere i tasti giusti sulla tastiera

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

Utilizzo il cellulare e una pennina che mi aiuta a schiacciare i tasti giusti

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo a mio figlio*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☒ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☒ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☒ Giornalmente ☐ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☒ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per collegarmi ad amici e parenti

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

Per tenersi sempre aggiornati

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No**31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet?** ☐ Sì ☒ No: *non sono all'altezza, sono agli inizi***32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso?** ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 6 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 26.11.1951

2. **Stato civile:** Nubile

3. **Sesso :** Femminile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo: *il fine settimana sto con il mio compagno* ☐ Con altre persone,
specificare:

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho due sorelle

5.2 **Dove vivono?**

Vivono in Svizzera Interna

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☒ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: *Secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi:

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2013*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☒ Inviare e-mail

☒ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☒ Altro, specificare: *fare foto*

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Sì ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Dal 2008*

12.2 È collegato a internet? ☒ Sì ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☒ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare:

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☒ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si: *sto imparando ad usarla* ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo ad amici*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☒ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☒ Si ☐ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☒ ottimo ☐ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☒ Giornalmente ☐ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☒ A casa di amici
☒ Al parco
☒ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☒ altro, specificare: *gite in montagna*

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per capire meglio e saper utilizzare questi apparecchi. Per poter acquisire anche maggior sicurezza

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

Per imparare

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No**31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet?** ☐ Sì ☒ No: *Sto ancora imparando, non mi sento sicura***32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso?** ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 7 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** *20.01.1941*

2. **Stato civile:** *Nubile*

3. **Sesso :** *Femminile*

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare:

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

-

5.2 **Dove vivono?**

A Viganello

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☒ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare: *Secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....

.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi:

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☒ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☒ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☒ Altro, specificare: è sotto casa

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2010*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare:

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☒ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare:

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☒ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☒ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

I tasti sono troppo piccoli per me e perdo molto tempo nella ricerca dei tasti particolari

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

Utilizzo il cellulare

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo ad amici*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☒ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, marzo 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☐ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☒ altro, specificare: *al centro diurno*

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per aggiornarmi e imparare

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Sì ☐ No

Per quale motivo?

È utile

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Sì ☐ No**31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet?** ☐ Sì ☒ No**32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso?** ☒ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 8 GRUPPO A

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** *31.07.1943*

2. **Stato civile:** *Coniugata*

3. **Sesso :** *Femminile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: *con il marito*

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Una zia

5.2 **Dove vivono?**

A Lugano

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare:.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi:

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2012*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☒ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare:

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Sì ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Dal 2014*

12.2 È collegato a internet? ☒ Sì ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☒ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare:

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno una volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☒ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo ad amici*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☒ Si ☐ No

23.1 Se sì, dove e quando? *Pro Senectute Lugano, marzo 2018*

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☒ altro, specificare: *al ristorante*

E. SOLO PER INTERVISTATI PRO SENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

Per imparare meglio

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☒ Si ☐ No

Per quale motivo? -

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☒ Si ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Si ☒ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☒ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR. 9 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 28.05.1938

2. **Stato civile:** vedova

3. **Sesso:** Femminile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 Se sì, quali:

Ho due sorelle

5.2 Dove vivono?

Vivono in Italia

5.3 Le visite sono: ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☒ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☐ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☒ Altro, specificare: *Secondo pilastro*

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 Se sì, quali?

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI**8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?**

☒ Prestazioni infermieristiche e cure di base

☒ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

☐ Da solo/a telefonando al servizio

☐ Da solo attraverso e-mail

☐ Con l'aiuto di un parente

☒ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi: servizio sociale ospedaliero

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

☐ Ricerche attraverso internet

☐ Amici/parenti

☒ Servizio sociale comunale/ospedaliero

☐ Altro,

specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

☐ da solo/a

☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

☐ Servizi di trasporto

☐ Telesoccorso

☐ Servizio pasti a domicilio

☐ Centro diurno

☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

☐ Da solo/a telefonando al servizio

☐ Da solo attraverso e-mail

☐ Con l'aiuto di un parente

☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

☐ Ricerche attraverso internet

☐ Amici/parenti

☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero

☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☐ No ☒ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....

.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....

.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro,

specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge?.....

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No, non ho più voglia di imparare cose nuove

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☒ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☒ Giornalmente: *Ho un'amica con la quale mi incontro* ☐ settimanalmente
☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno? ☐ Si

☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Si ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Si ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR. 10 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 01.02.1939

2. **Stato civile:** Vedovo

3. **Sesso:** Maschile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 Se sì, quali:

Ho due figli e 4 nipoti

5.2 Dove vivono?

La prima figlia vive a Lugano, mentre il figlio vive a Morbio Inferiore

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare:

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 Se sì, quali?

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☒ Aiuto domestico: *beneficio di una signora che viene a fare le pulizie ogni 2 settimane*

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☒ Con l'aiuto di un parente: *il figlio conosce la signora*
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☒ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☐ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☒ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☒ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☒ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☒ Si ☐ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2012, me l'ha comprato la figlia*

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☒ Ricevere chiamate

Spesso il cellulare rimane spento a casa, non lo utilizza praticamente mai

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☐ No ☒ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

- ☐ Almeno un volta al giorno ☐ Più volte alla settimana ☐ Più volte al mese
☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Sì ☒ No**14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?**

Una volta ho provato ad utilizzare un computer, ma non riesco ad utilizzare la tastiera in quanto i tasti sono molto piccoli e ci metto molto tempo a cercare le lettere da utilizzare.

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

Non uso la tastiera e il PC

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Sì ☒ No**16. Sa utilizzare altri programmi?**

- ☐ Excel
☐ Power Point
☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Sì ☒ No**18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge?.....****19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde)** ☐ Sì ☐ No**20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese?** ☐ Sì ☒ No**21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?**

- ☐ Sì ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Sì ☒ No**22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?**

- ☐ Comune
☐ Internet point
☐ vicini/amici
☐ Parenti
☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Sì ☒ No**23.1 Se sì, dove e quando?.....**

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Sì ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☒ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☒ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☐ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☒ Mai

27.1 In quale luogo?

- ☐ A casa sua
- ☐ A casa di amici
- ☐ Al parco
- ☐ Al bar/grotto
- ☐ Al centro diurno
- ☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno? ☐ Sì

☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Sì ☐ No

31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☐ No

32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 11 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 01.11.1945

2. **Stato civile:** Celibe

3. **Sesso:** Maschile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☐ Si ☒ No

5.1 Se sì, quali:

-

5.2 Dove vivono?

-

5.3 Le visite sono: ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Si ☒ No

7.1 Se sì, quali?

.....

.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☐ No ☒ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro,

specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge?.....

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☒ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☒ Si ☐ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☐ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☒ Mai

27.1 In quale luogo?

- ☐ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Sì ☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Sì ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 12 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 12.10.1938

2. **Stato civile:** Vedova

3. **Sesso :** Femmina

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 Se sì, quali:

Ho 3 figli e la compagna del figlio

5.2 Dove vivono?

1 figlio vive a Zurigo, 1 figlia vive a Locarno e 1 figlia vive a Lucerna

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☒ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 Se sì, quali?

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☒ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☒ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☒ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☐ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☒ Si ☐ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? dal 2017

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☐ No ☒ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge?.....

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro,

specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☒ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☒ Per nulla, Sono sempre triste, non ho nessuno

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☐ settimanalmente ☒ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Si ☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Si ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Si ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR. 13 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 29.12.1950

2. **Stato civile:** *Divorziata*

3. **Sesso:** *Femminile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: *con il figlio*

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

5 figli, 10 nipoti

5.2 **Dove vivono?**

2 figli e 6 nipoti vivono in Ticino, 3 figli vivono a Santo Domingo da dove sono originari

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☐ Mensili ☒ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI**8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?**

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi:.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare:.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi:.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare:.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi:.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare:.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☒ Si ☐ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2000*

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☒ Rispondere alle chiamate

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare:

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Sì ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? *Dal 2015*

12.2 È collegato a internet? ☒ Sì ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☒ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☒ Altro, specificare: *cercare canzoni con Youtube*

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☒ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☒ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

Non l'ho mai utilizzata, infatti uso solo l'I-pad

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

Utilizzo l'I-pad

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Ad un tecnico*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☒ Si ☐ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☒ Si ☐ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☐ discreto ☒ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

- ☒ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☐ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Si ☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Si ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Si ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR. 14 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** *09.12.1946*

2. **Stato civile:** *Divorziato*

3. **Sesso:** *Maschile*

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho delle sorelle

5.2 **Dove vivono?**

Vivono a Roma, Italia

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☒ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? Dal 2000

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☒ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare: Condividere foto

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☒ Sì ☐ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede? Dal 2005

12.2 È collegato a internet? ☒ Sì ☐ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Ricerche su aziende e prodotti

☒ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☒ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☒ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare: Youtube

13. Con che frequenza utilizza internet?

☒ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☒ Altro, specificare: Photoshop

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☒ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *Mi rivolgo a me stesso, sono bravo con i computer*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☒ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No, *non ho più voglia*

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☐ No

21.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☒ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☒ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

- ☐ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☒ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....
.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Sì ☐ No

Per quale motivo?

.....
.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Sì ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Sì ☐ No

QUESTIONARIO NR. 15 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 12.07.1941

2. **Stato civile:** Vedovo

3. **Sesso:** Maschile

4. **Con chi vive?** ☒ Da solo ☐ Con altre persone, specificare.....

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

Ho una figlia

5.2 **Dove vivono?**

Vive a Lucerna

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☐ Settimanali ☐ Mensili ☒ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☒ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☒ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi: servizio sociale comunale

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☒ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☐ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☐ Centro diurno
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☒ Si ☐ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? Dal 2005

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☒ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☐ Sì ☒ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☐ Utilizzare social network come Facebook

☐ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☐ No ☒ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☐ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☐ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☐ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro, specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☐ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge?.....

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☐ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☐ Buono ☒ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☒ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☐ settimanalmente ☒ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☐ A casa sua
☐ A casa di amici
☐ Al parco
☒ Al bar/grotto
☐ Al centro diurno
☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Si ☐ No

Per quale motivo?

.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Si ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Si ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Si ☐ No

QUESTIONARIO NR.16 GRUPPO B

QUESTIONARIO RELATIVO ALL'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

Il presente formulario ha lo scopo di indagare il rapporto che intercorre tra lei e le nuove tecnologie, e di permettermi di approfondire il livello di autonomia e di benessere percepito.

I dati emersi da tale questionario non verranno in alcun modo divulgati a terze persone, ma verranno utilizzati, mantenendo l'anonimato, ai fini dello svolgimento del mio lavoro di tesi.

A. INFORMAZIONI GENERALI

1. **Data di nascita:** 25.09.1944

2. **Stato civile:** *Coniugata*

3. **Sesso :** *Femminile*

4. **Con chi vive?** ☐ Da solo ☒ Con altre persone, specificare: con il marito

5. **Ha dei parenti con i quali è in contatto e che non vivono con lei?** ☒ Sì ☐ No

5.1 **Se sì, quali:**

2 figlie, 4 nipoti

5.2 **Dove vivono?**

1 figlia vive con 3 figlie e marito a Paradiso, l'altra figlia con 1 figlia e marito vivono a Pregassona

5.3 **Le visite sono:** ☐ Giornaliere ☒ Settimanali ☐ Mensili ☐ Annuali

6. **È beneficiario di:**

☒ AVS

☒ Prestazione Complementare

☐ Assegno Grande Invalido

☐ Altro, specificare.....

7. **Possiede dei mezzi ausiliari?** ☐ Sì ☒ No

7.1 **Se sì, quali?**

.....
.....

B. AIUTI ATTIVI

8. Lei beneficia attualmente di uno dei seguenti servizi di cura e aiuto domiciliare?

- ☐ Prestazioni infermieristiche e cure di base
☐ Aiuto domestico

8.1 Se possiede aiuti di questo genere, in che modo sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☐ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

8.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☐ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

8.3 Se non possiede aiuti di questo genere, chi si occupa della sua igiene personale e delle faccende domestiche?

- ☒ da solo/a
☐ con l'aiuto di parenti/amici, specificare chi.....

9. Le beneficia attualmente di uno o più servizi d'appoggio?

- ☐ Servizi di trasporto
☐ Telesoccorso
☐ Servizio pasti a domicilio
☒ Centro diurno: per giocare a carte e bere il caffè con amici
☐ Altro, specificare.....

9.1 Se beneficia di aiuti di questo genere, come sono stati attivati?

- ☐ Da solo/a telefonando al servizio
☐ Da solo attraverso e-mail
☒ Con l'aiuto di un parente
☐ Con l'aiuto di altre persone, specificare chi.....

9.2 Come è venuto a conoscenza del servizio attivato?

- ☐ Ricerche attraverso internet
☒ Amici/parenti
☐ Servizio sociale comunale/ospedaliero
☐ Altro, specificare.....

C. UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI

10. Possiede un telefono cellulare senza accesso a internet? ☐ Si ☒ No

10.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede?

10.2 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Chiamare

☐ Inviare messaggi

11. Possiede uno smartphone? ☒ Sì ☐ No

11.1 Se sì, da quanto tempo lo possiede? *Dal 2012*

11.2 Per cosa lo utilizza? (più risposte possibili)

☒ Chiamare

☐ Inviare messaggi

☐ Inviare e-mail

☐ Navigare in internet

☒ Utilizzare social network come Facebook

☒ Inviare messaggi con Whatsapp

☐ Altro, specificare.....

12. Possiede un Computer o un Tablet? ☐ Sì ☒ No

12.1 Da quanto tempo lo possiede?

12.2 È collegato a internet? ☐ Sì ☒ No ☐ No, non utilizzo internet

12.3 Per cosa lo utilizza (più risposte possibili)?

☐ Ricerche su aziende e prodotti

☐ Ricerca di strade/località/numeri telefonici

☐ Ricerca di aiuti o attivazione di aiuti

☐ Effettuare chiamate attraverso internet (es. Skype)

☐ Utilizzare social network come Facebook o Instagram

☐ Mandare/ricevere e-mail

☐ Partecipare a forum

☐ Leggere il giornale online o navigare su portali di informazione

☐ Operazioni bancarie

☐ Altro, specificare.....

13. Con che frequenza utilizza internet?

☐ Almeno un volta al giorno

☐ Più volte alla settimana

☒ Più volte al mese

☐ Più raramente

14. Può usare agevolmente la tastiera e il mouse? ☒ Si ☐ No

14.1 Se ha risposto no, che tipo di problemi incontra?

.....
.....

14.2 Come fa fronte a questi problemi?

.....
.....

15. Sa utilizzare un programma di scrittura? ☐ Si ☒ No

16. Sa utilizzare altri programmi?

☐ Excel

☐ Power Point

☐ Altro,

specificare.....

17. È in grado di utilizzare la posta elettronica (e-mail)? ☐ Si ☒ No

18. Se ha un problema informatico, a chi si rivolge? *ai miei figli*

19. Si sente sicuro a navigare in rete? (Conosce i pericoli che internet nasconde) ☐ Si ☒ No

20. Conosce, anche approssimativamente, la lingua inglese? ☐ Si ☒ No

21. Sarebbe eventualmente interessato/a a partecipare ad un corso di lingua inglese?

☐ Si ☒ No

22. Nel caso in cui non possiede un Computer/Tablet collegato ad internet, c'è un posto in cui si reca per poter accedere? ☐ Si ☒ No

22.1 Se sì, quale luogo (più risposte possibili)?

☐ Comune

☐ Internet point

☐ vicini/amici

☐ Parenti

☐ Altro, specificare.....

23. Ha mai partecipato ad un corso di Computer/Tablet? ☐ Si ☒ No

23.1 Se sì, dove e quando?.....

22.2 Se no, sarebbe interessato a partecipare ad un corso della durata di 3 pomeriggi dove le insegnano ad utilizzarlo? ☐ Si ☒ No

D. QUALITÀ DI VITA

24. Come definisce il suo stato di salute?

☐ ottimo ☒ Buono ☐ discreto ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

25. Quanto è soddisfatto della vita che conduce?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

26. Quanto è soddisfatto dei rapporti sociali che ha stabilito?

☒ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

27. Con che frequenza si incontra con gli amici?

☐ Giornalmente ☒ settimanalmente ☐ Mensilmente ☐ Annualmente ☐ Mai

27.1 In quale luogo?

☒ A casa sua

☐ A casa di amici

☐ Al parco

☐ Al bar/grotto

☒ Al centro diurno

☐ altro, specificare:.....

E. SOLO PER INTERVISTATI PROSENECTUTE

28. Per quale motivo ha deciso di iscriversi ad un corso di Computer/Tablet?

.....
.....

29. Consiglierebbe questo corso agli anziani che non ne hanno mai frequentato uno?

☐ Sì ☐ No

Per quale motivo?

.....
.....

30. È cambiato qualcosa nelle modalità di ricerca delle informazioni grazie all'utilizzo del Computer/Tablet rispetto a prima del corso? ☐ Sì ☐ No31. Sarebbe disposto a fare del volontariato per insegnare ad altri anziani l'utilizzo del Computer/Tablet e di internet? ☐ Sì ☐ No32. Si sente soddisfatto di ciò che ha imparato grazie a questo corso? ☐ Sì ☐ No