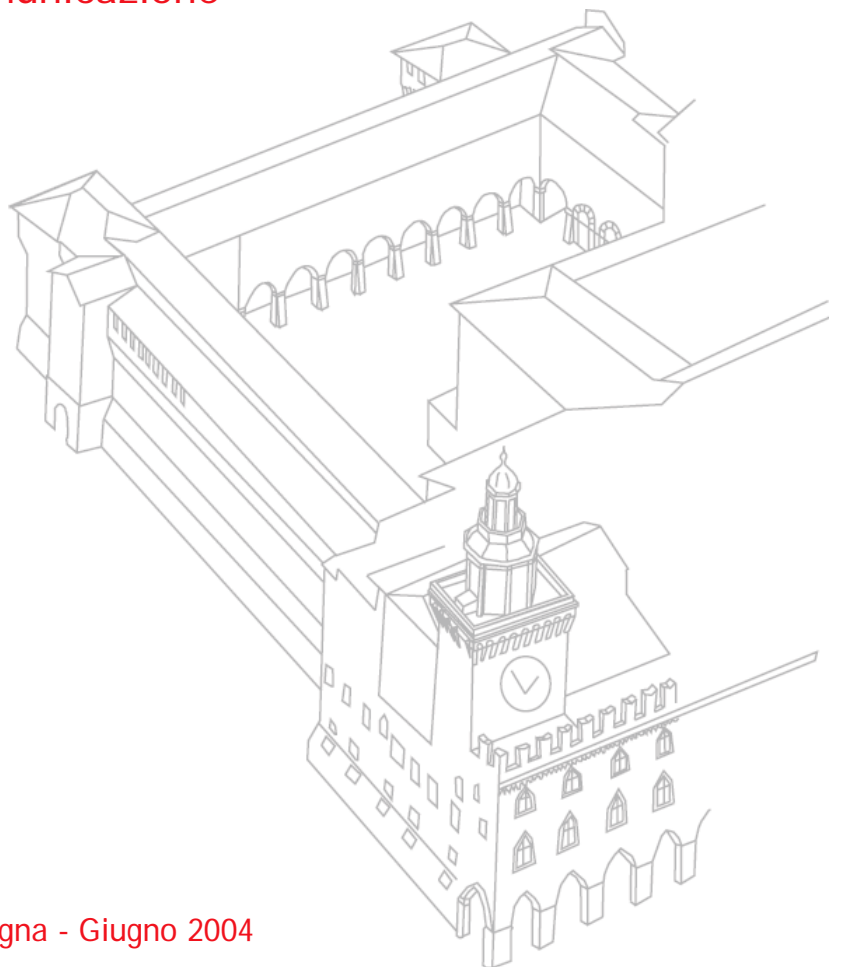


Le **donne** e Iperbole

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



L'utenza femminile della Rete Civica Iperbole

<i>INTRODUZIONE</i>	1
<i>L'UTENZA FEMMINILE DELLE POSTAZIONI PUBBLICHE</i>	2
<i>Donne e uomini a confronto</i>	4
<i>L'UTENZA FEMMINILE COLLEGATA A IPERBOLE</i>	5
<i>L'evoluzione nel tempo</i>	5
<i>Altri dati</i>	6
<i>CONCLUSIONI</i>	7
<i>APPENDICE</i>	8

L'utenza femminile della Rete Civica Iperbole

- dati ad aprile 2004 -

INTRODUZIONE

Tra i fenomeni più importanti stimolati e incoraggiati dalla Rete Civica Iperbole vi è l'ascesa, in termini percentuali, della presenza femminile in Rete. La presenza sempre crescente delle donne nella società della rete va considerata come un obiettivo permanente del lavoro di promozione di una società dell'informazione e della conoscenza plurale e della lotta al digital divide a livello locale. Uno dei maggiori rischi legati allo sviluppo della società dell'informazione e della cittadinanza elettronica è infatti quello delle nuove esclusioni (di età, genere, condizione economica, culturale e sociale). Esclusioni che si manifestano sia tra Nord e Sud del mondo, sia, in modo trasversale, all'interno di tutte le società moderne. Prerequisito di uno sviluppo equo della società dell'informazione e della conoscenza è la garanzia per tutti i cittadini di poter conoscere da vicino e di utilizzare in modo critico, creativo e produttivo le risorse offerte dalla Rete. La dimensione locale svolge un ruolo di facilitatore primario grazie alla sua prossimità al cittadino, ai suoi bisogni e alle sue difficoltà di accesso, che nel contesto cittadino possono essere meglio percepite e, in un secondo tempo, analizzate e risolte.

La Rete Civica Iperbole – prima rete civica ad essere realizzata in Italia e seconda in Europa dopo Amsterdam – è nata nel 1995 come sito web partecipato e condiviso da tutti i soggetti pubblici e no-profit dell'area metropolitana. Tale attività ha prodotto un vero e proprio “portale ante litteram”, cresciuto fino a raggiungere le attuali 22.000 pagine di informazioni, servizi, progetti, risorse che sono, per oltre un terzo, fornite dai quasi mille partner esterni. Gli ultimi dati – ad aprile 2004 - ci parlano di una media di più di 280.000 contatti “al femminile” al giorno (per un totale di contatti pari a 455.000).

Rilasciare servizi elettronici interattivi declinati secondo le esigenze reali dei potenziali destinatari è una delle attuali sfide della Rete Civica. In questo contesto, il Comune di Bologna da ormai dieci anni conduce un'attività di alfabetizzazione all'uso della telematica, delle nuove tecnologie e delle opportunità - informazioni, servizi, interattività - offerte da Iperbole e da Internet, un'azione pensata per diversi tipi di target, bisogni e aspettative, attraverso le postazioni pubbliche, come provider pubblico, e grazie al lavoro dello sportello (informazioni, demo, guide all'uso, ecc.).

L'UTENZA FEMMINILE DELLE POSTAZIONI PUBBLICHE

L'utenza femminile aumenta dal punto di vista numerico ma, soprattutto, matura attitudini, attenzioni, potenzialità e risorse che le nuove tecnologie sembrano offrire a quest'emisfero di genere. La progressiva e diffusa preparazione telematica delle donne è all'origine delle richieste di connessione ad Iperbole/Internet, così come della frequentazione delle postazioni pubbliche di navigazione e dell'accesso alle generali risorse della rete mirate a obiettivi di autoformazione e di consapevole cittadinanza elettronica. L'interesse del pubblico femminile risulta essere in continua crescita nell'arco degli anni, ad un ritmo non sempre costante ma tuttavia significativo. Le considerazioni che seguono emergono dallo studio dei dati raccolti presso i servizi che la Rete Civica Iperbole del Comune di Bologna mette a disposizione della propria utenza: le postazioni pubbliche di navigazione Iperbole/Internet e le connessioni ad Internet con account privato. I dati sono stati interpretati attraverso un "taglio" di genere, selezionando le fasce d'utenza esclusivamente femminile.

Se da entrambi i servizi emerge chiaramente l'aumento di interesse delle donne per Internet, ancora più dettagliate possono essere le osservazioni derivanti dai dati statistici raccolti dalle postazioni pubbliche Iperbole. Per quanto riguarda la divisione di genere, nel 2002 i navigatori Iperbole dai punti di accesso pubblico erano pressoché ripartiti a metà fra uomini e donne (**45%**), mentre oggi fra l'utenza delle postazioni pubbliche prevale lievemente la donna (**51%**) [**Grafico 1**]. Tra i dati raccolti alcuni riportano curiosità che

aiutano a tracciare un più preciso identikit di queste navigatrici in costante aumento: il **20%** è impiegata, il **37%** è studentessa e il **7%** si dichiara disoccupata [**Grafico 2**]. Per quanto riguarda quest'ultima fascia di navigatrici, si tratta spesso di ragazze neolaureate che cercano lavoro su Internet. La maggior parte delle utenti navigatrici è di nazionalità italiana, anche se molte di loro non risiedono né sono domiciliate a Bologna [**Grafici 3 e 4**]. A proposito dell'uso che le utenti di genere femminile fanno della rete, emerge che in alta percentuale le postazioni pubbliche Iperbole servono per navigare e una fascia un po' più ridotta utilizza Internet per l'invio di posta elettronica. Tra le informazioni raccolte fra le turiste o le navigatrici di passaggio, non è mancata la manifestazione da parte loro di meraviglia e apprezzamento per la gratuità del servizio, che spesso si distingue come unico nel suo genere, non presente in altre città o nel loro paese di provenienza.

Va sottolineato però che l'esperienza bolognese si sviluppa in un territorio piuttosto fertile. Dai dati raccolti relativi alle utenti donne delle postazioni pubbliche di navigazione Iperbole/Internet, risulta che molte delle intervistate è già a conoscenza del mondo "in rete" [**Grafico 5**]. Il livello femminile di alfabetizzazione informatica appare decisamente sufficiente. Sono davvero pochi i casi in cui le donne si affidano allo staff dello Sportello Iperbole per imparare a muoversi fra siti e link. Sempre meno spesso capita di "soccorrere" qualche navigatrice un po' troppo intraprendente che rischia di perdersi nella struttura a "scatola cinese" dei vari siti. Lo stesso vale per la posta elettronica [**Grafico 6**]: le donne dichiarano di conoscerne potenzialità e diversi utilizzi a differenza di quanto avveniva solo qualche anno fa. Si potrebbe addirittura parlare di intraprendenza laddove sono sempre più numerose le utenti che vogliono crearsi una web mail per comunicare con amici o parenti e pensano alla rete e al servizio pubblico come una buona soluzione. Si può, invece, parlare di curiosità in quei casi - registrati e altrettanto numerosi - di utenti che vogliono crearsi una web mail, ma non sanno tecnicamente come muoversi e si rivolgono ai servizi offerti con la forte volontà di raggiungere il loro obiettivo. Fra i vari siti Internet che offrono e-mail gratuitamente, quello più gettonato è sempre "Hotmail", seguito da provider nazionali e poi locali. Le statistiche

confermano una scarsa conoscenza dei newsgroups (notata anche fra le utenti che richiedono l'account): meno di un quarto dell'utenza femminile conosce questo servizio di Internet che spesso, peraltro, ancora viene erroneamente confuso con le chat [**Grafico 7**]. Alla luce dei dati, si evidenzia il ruolo "promozionale" e di impegno nella diffusione di Internet che l'Amministrazione Comunale ha sostenuto. L'utenza femminile sembra essere un target raggiunto: in aumento le richieste e le presenze femminili - oltre che una fascia di donne fidelizzata - che trovano presso le postazioni pubbliche risposta ai bisogni telematici. La facilitazione all'accesso alle nuove tecnologie, assieme al superamento dell'esclusione dalle nuove tecnologie di persone meno immediatamente coinvolte e la costante promozione del servizio, nonché la fidelizzazione dell'utenza, rendono positivamente necessario creare nuove postazioni presso diverse sedi come biblioteche di Quartiere o altri punti di accesso pubblico. Inoltre il servizio offerto risulta sopperire ad una carenza emersa dalle lamentele della fascia giovane di utenti. Sono soprattutto gli studenti a sottolineare la scarsità di Internet point privati in città e ad indicare come quelli esistenti abbiano costi troppo alti. Per gli ospiti della città, ma non solo per loro, anche la posizione centralissima delle postazioni pubbliche situate presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio è un elemento strategico, di sicuro successo.

Donne e uomini a confronto

Per raccogliere elementi e impressioni nella costruzione di un quadro più completo rispetto all'utenza delle postazioni pubbliche si possono comparare i dati dei navigatori di genere femminile con quelli di genere maschile. L'analisi dell'utenza delle postazioni pubbliche Iperbole per quanto riguarda l'età [**Grafico 8**] non indica quasi differenza fra i due generi: la fascia più rappresentativa è, in entrambi i casi, quella compresa fra i **25-30** anni, seguita a pari passo da quella fra i **18-24** e i **31-40**. Anche per quanto riguarda la conoscenza della rete non c'è molta differenza fra le due utenze. Difficilmente il primo contatto avviene presso le postazioni pubbliche comunali: rispetto al **94%** delle donne, il **92%** dell'utenza maschile ha già navigato in Internet.

Ancora parità per quanto riguarda la posta elettronica: l'**89%** delle donne dichiara di aver già utilizzato l'e-mail contro l'**87%** dell'utenza maschile. Il motivo della navigazione dalle postazioni pubbliche Iperbole fra i due generi è pressoché il medesimo: entrambi utilizzano l'accesso prevalentemente per navigare in Internet. Per quanto riguarda l'uso della posta elettronica si rileva, invece, una piccola differenza: il **69%** delle donne si avvale del servizio Iperbole per la posta elettronica, rispetto ad una maggiore percentuale di utenza maschile (**76%**).

L'UTENZA FEMMINILE COLLEGATA A IPERBOLE

Anche l'utenza femminile collegata, nei quasi nove anni e mezzo di attività di accounting della Rete Civica, risulta essersi sviluppata non solo dal punto di vista numerico: la "donna Iperbole" è in grado di utilizzare Internet e le sue risorse in modo consapevole e con buona padronanza. Dai dati emersi, scorporati dal totale di 17.029 utenti complessivi (dati ad Aprile '04), si può tracciare un profilo della **comunità elettronica femminile bolognese**, o almeno di una sua parte significativa, a partire dal presupposto che quest'utente – in generale più indipendente e autonoma rispetto a chi si reca alle postazioni pubbliche - risulta essere già inserita in contesti professionali, formativi e privati nei quali le nuove tecnologie sono diventate uno strumento quotidiano, consolidato, indispensabile.

L'evoluzione nel tempo

Può essere ancora interessante osservare anche l'evoluzione nel tempo dell'utenza femminile collegata. Non potendo osservarne comportamenti o raccogliere curiosità poiché siamo in presenza di una utenza meno esplicita e manifesta e di un fenomeno meno controllabile, si può analizzare l'andamento delle richieste nel corso degli anni e riflettere sulle tendenze generali che ha assunto. Una prima visione del fenomeno Iperbole rileva una forte ascesa in termini percentuali delle donne utenti. I dati riferiti ai passati anni d'attività (attivazione del servizio gennaio 1995) hanno infatti registrato, a fronte di un

comprensibile e fisiologico assestamento del numero complessivo degli utenti privati - anche in relazione all'avvento del free-Internet - una notevole crescita percentuale delle donne utilizzatrici, con un andamento però attualmente in flessione: da un timido **16%** del **1995** al ragguardevole **43%** del **2002**, sino a tornare al **23%** nel primo quadrimestre del **2004** [**Grafici 9 e 10**]. Analizzare il dato in flessione rilevato in questo primo quadrimestre del **2004** (**23%**) pare però prematuro: si tratta infatti di una rilevazione parziale, che nei prossimi mesi forse non verrà confermata. Da notare inoltre che la predominanza maschile, sempre confermata, potrebbe poi non essere così accentuata come gli asettici numeri indicano: in genere, quando si tratta di coniugi o di una famiglia connessi ad Iperbole, l'account è spesso intestato al marito/padre/figlio, figura maschile considerata "l'esperto di casa", indipendentemente da chi poi realmente ne fa uso. A volte, anche l'intestazione della linea telefonica o l'acquirente del computer sono condizioni che, indirettamente, fanno ricadere la titolarità dell'account su una delle rappresentanze maschili di casa. I saperi tecnici, soprattutto in un paese di cultura umanistica come l'Italia, sono tipicamente e ancora appannaggio maschile, per quanto il panorama stia mutando piuttosto rapidamente. Va invece considerato che negli anni precedenti i numeri hanno dato una crescita costante: nel **1996** le donne sono passate al **20%**, nel **1997** al **28%**, nel **1998** al **34%**, nel **1999** al **37%**, nel **2000** al **39%**, nel **2001** al **38%** nel **2002** al **43 %**, nel **2003** al **40%** [**Grafici 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20**].

Altri dati

Per quanto riguarda le caratteristiche peculiari dell'utenza femminile è utile soffermarsi, per una completa visione d'insieme, sull'età media, la professione e il livello di conoscenza delle nuove tecnologie. L'età media dell'utenza femminile collegata si aggira sui 32 anni. La donna più giovane che ha aderito al servizio di accounting della Rete Civica ha 18 anni, mentre la più "matura" risulta averne 89. Le professioni/condizioni femminili delle utenti collegate trovano corrispondenza con quelle delle utenti che frequentano le

postazioni pubbliche: il **45%** di loro è impiegata, il **24%** studentessa cui segue la libero professionista (**16%**) e la casalinga o pensionata (**6%**). Anche in questo caso una piccola parte di utenti risulta disoccupata (**3%**). In una città dove il tasso di disoccupazione si aggira al **3%**, avvicinandosi molto ad una percentuale fisiologica, si può affermare che l'utilizzo di Internet serva come modalità di ricerca di lavoro, strumento per gestire la flessibilità delle nuove tendenze del mondo del lavoro (formazione, ricerca, cambiamento sono parole chiave delle contemporanee caratteristiche lavorative) e mezzo usato per il continuo e necessario aggiornamento. A conferma di tale osservazione, ci sono i dati sulla conoscenza dell'utenza femminile delle nuove tecnologie. E' condizione necessaria che la donna sia sempre più preparata all'approccio con le nuove tecnologie e i dati riportano questa esigenza: il **91%** conosce già Internet, il 90% conosce la posta elettronica. Solo il **57%** (percentuale comunque rilevante rispetto alla media degli utenti) conosce i newsgroup. E' ragionevole però supporre che si tratti di una conoscenza superficiale e che spesso i gruppi di discussione vengano confusi con le chat.

CONCLUSIONI

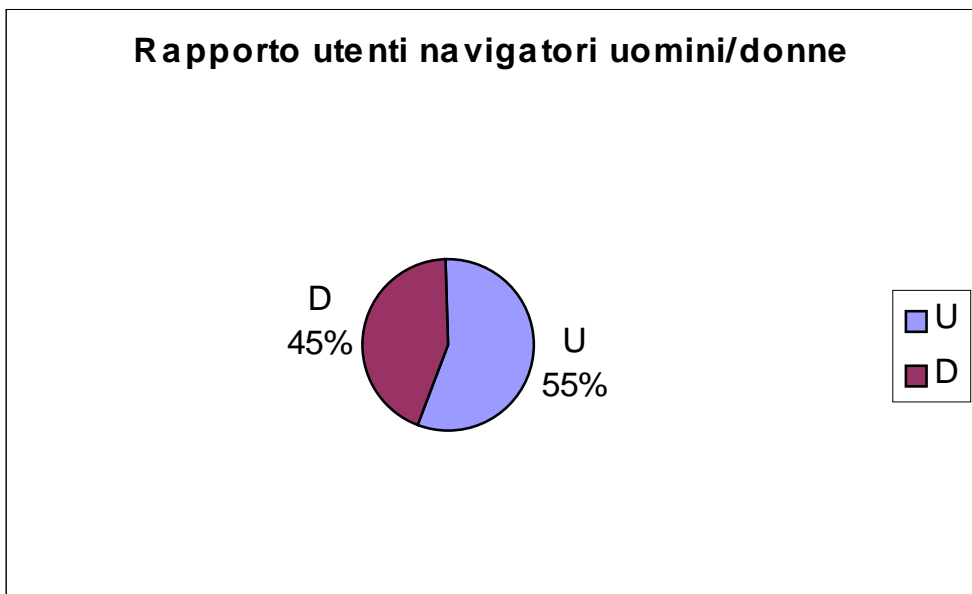
Questo rapido excursus attraverso l'analisi dei dati raccolti in anni di contatto con l'utenza, pur non avendo l'ambizione di essere esaustiva, non ha voluto limitarsi ad un resoconto della situazione dal punto di vista statistico. La metodologia prescelta per intraprendere il "viaggio" nel mondo femminile a contatto con le nuove tecnologie è stata quella di aggiungere commenti e osservazioni legati all'attualità, alle tendenze sociali e culturali ma soprattutto alle impressioni e informazioni raccolte dalle utenti stesse.

APPENDICE

Statistiche (aprile 2004)

Grafico 1 – Rapporto utenza maschile e femminile delle postazioni pubbliche Iperbole

Dato al 2002



Dato ad aprile 2004

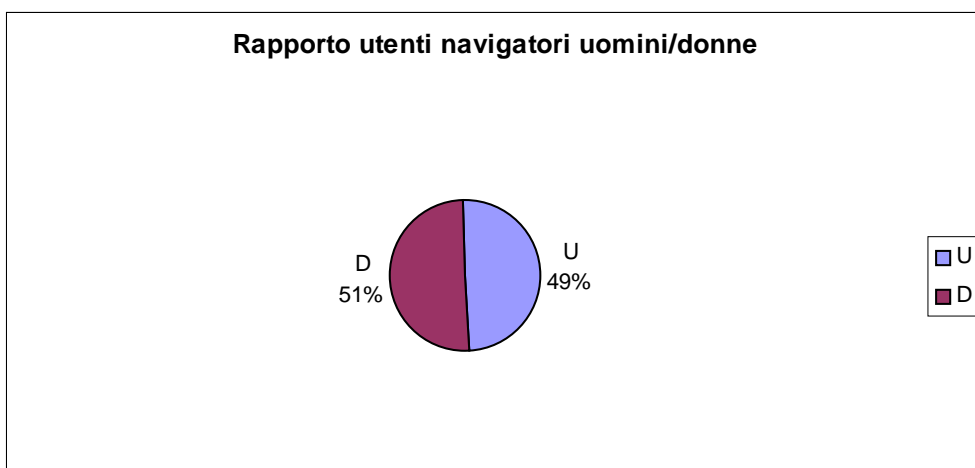


Grafico 2 – Professione utenti donna delle Postazioni Pubbliche Iperbole 2004

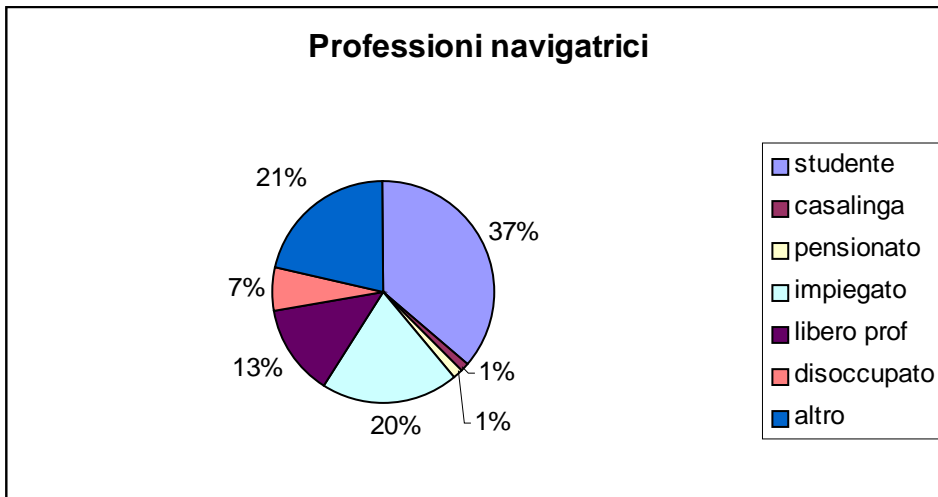


Grafico 3 – Provenienza geografica utenza femminile

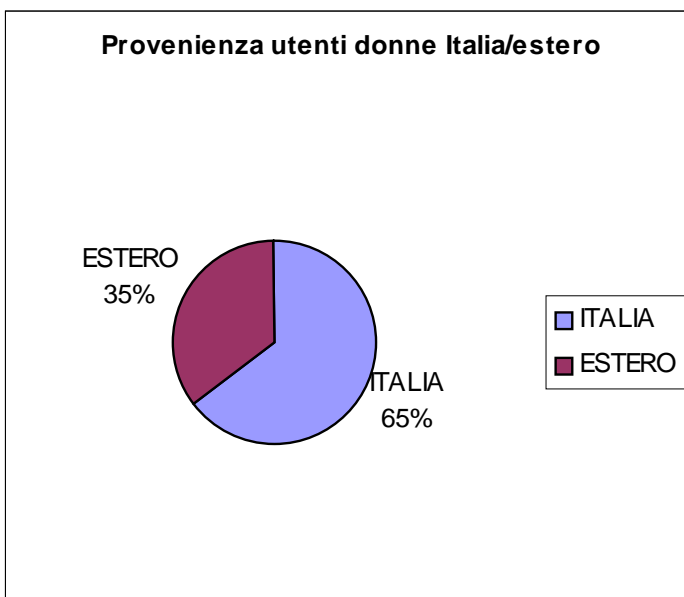


Grafico 4 – Rapporto utenti donna di Bologna e di altre città frequentatrici delle Postazioni Pubbliche

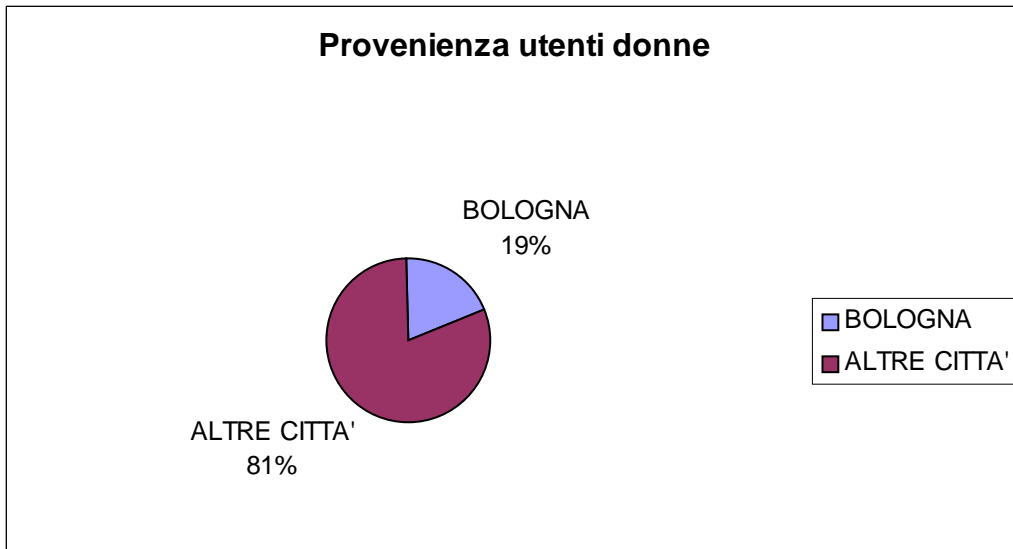


Grafico 5 – Conoscenza di Internet

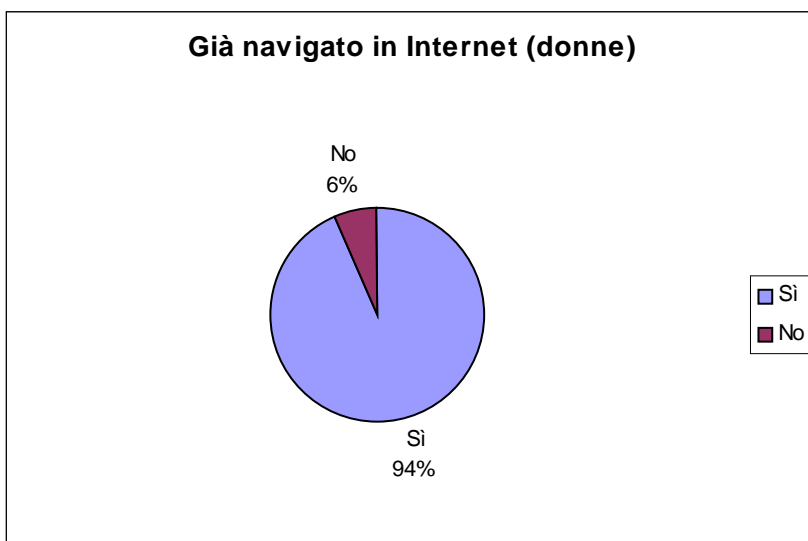


Grafico 6 – Conoscenza della Posta Elettronica

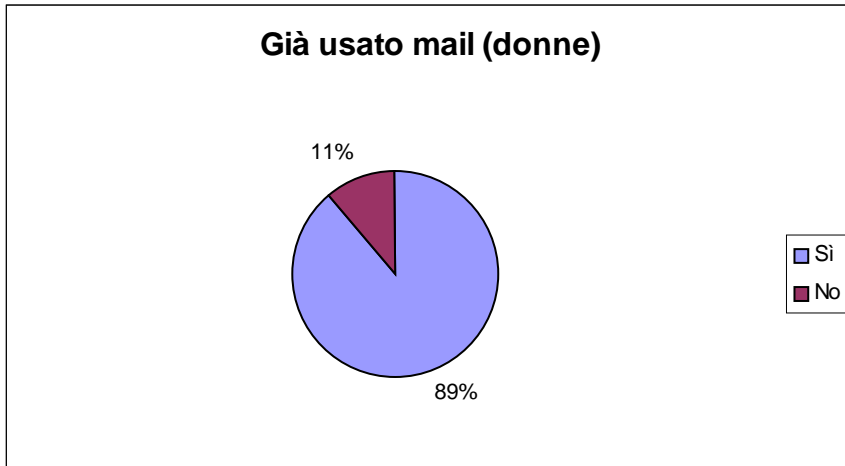


Grafico 7 - Conoscenza dei newsgroup

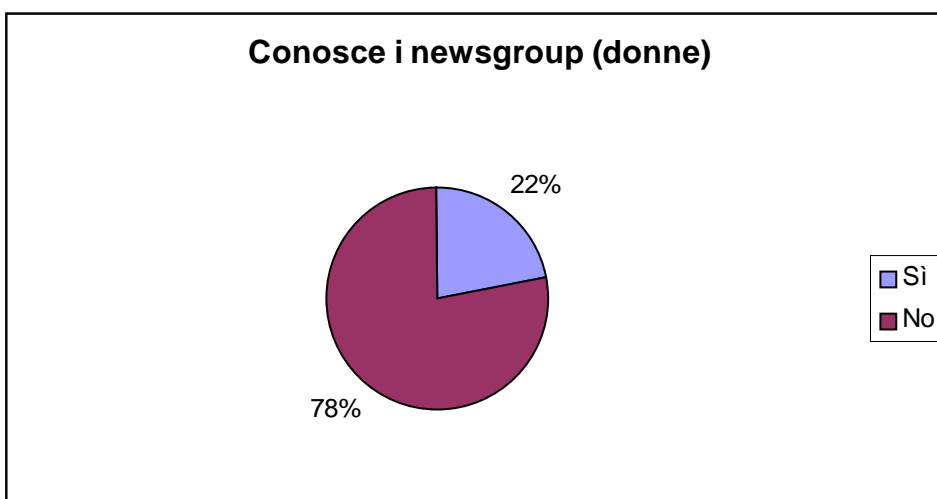


Grafico 8 – Comparazione degli utenti navigatori per fasce d'età

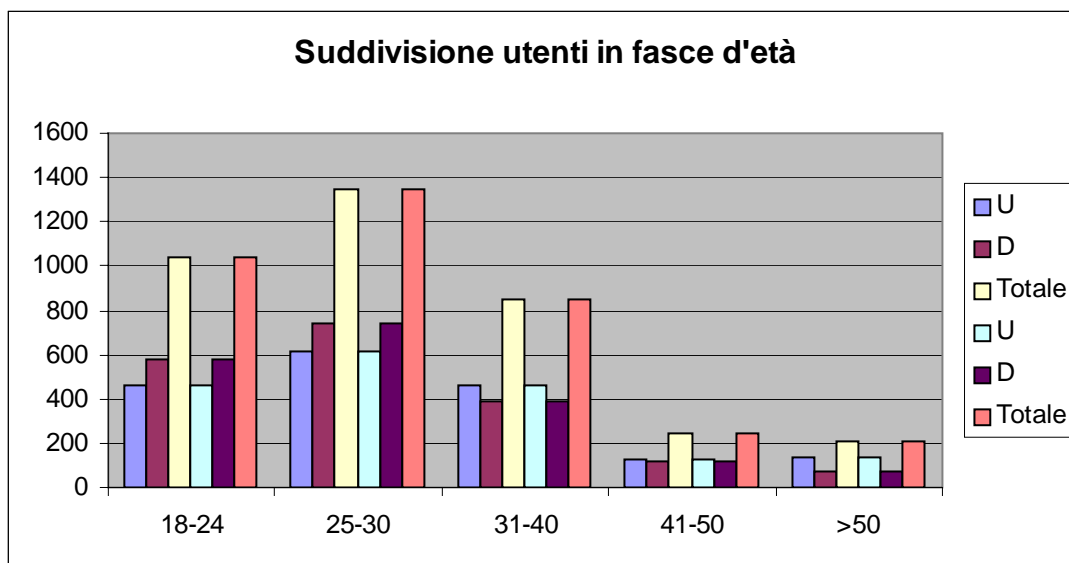


Grafico 9 - Progressione del numero di cittadini collegati alla Rete Civica Iperbole nel corso degli anni, dal 1995 ad oggi

Utenti privati collegati: **17.029** (dati ad **Aprile '04**)

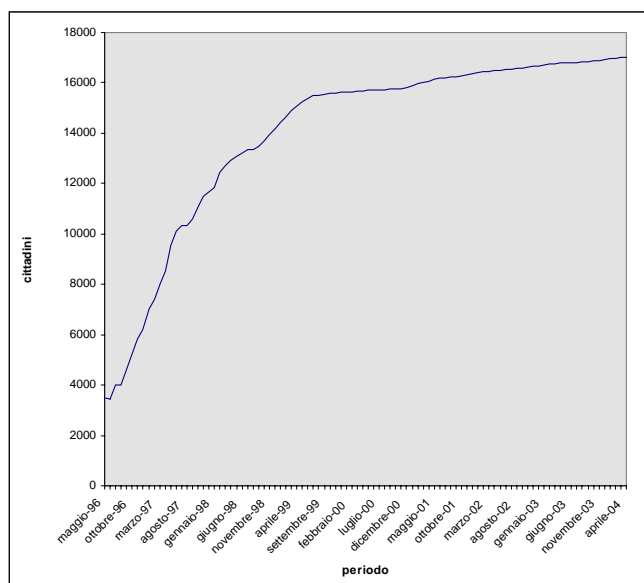
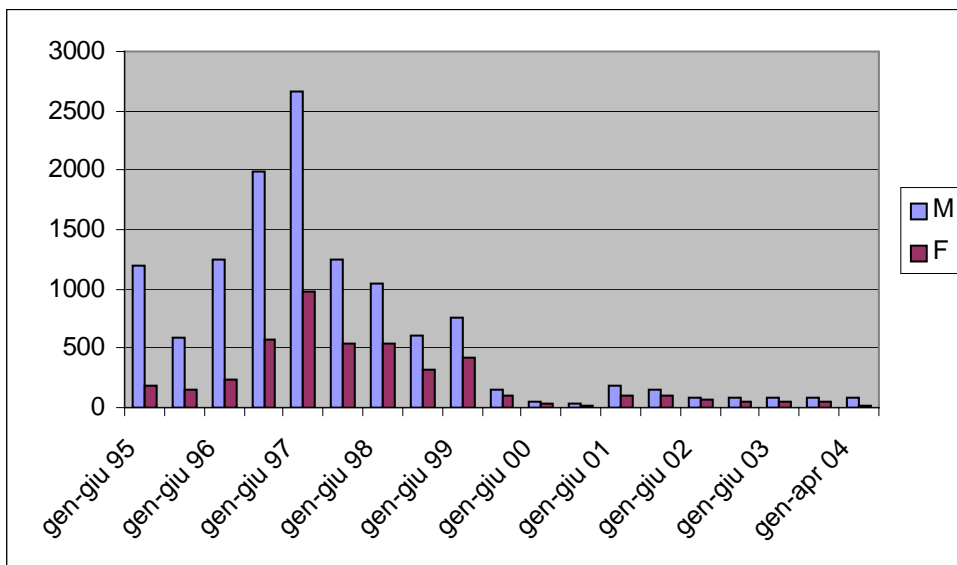
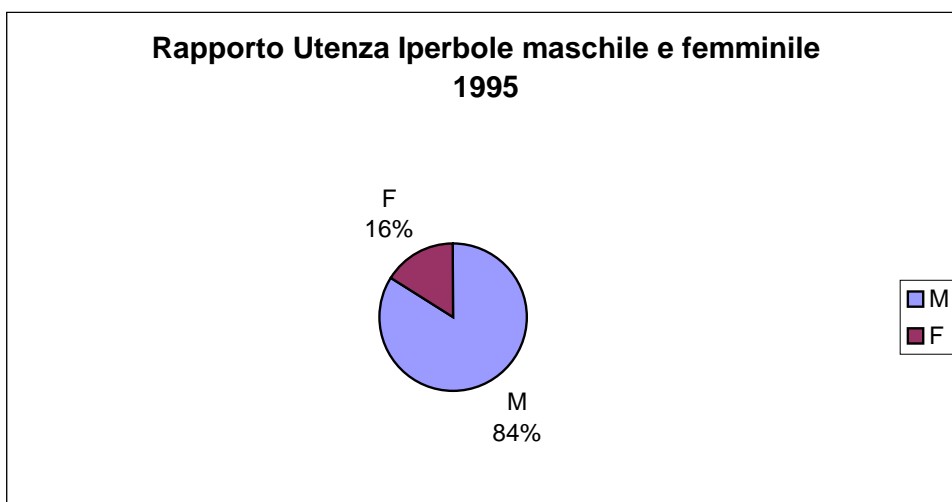


Grafico 10 - Trend di crescita femminile fra gli utenti registrati

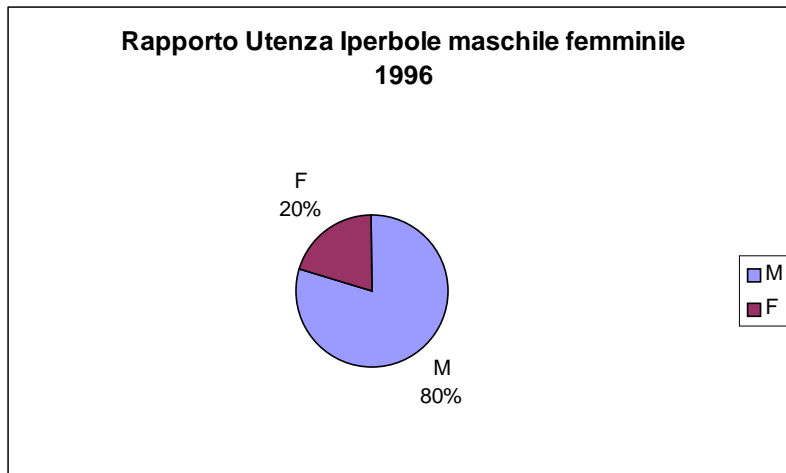


Grafici 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 - Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile collegata (1995 – aprile 2004)

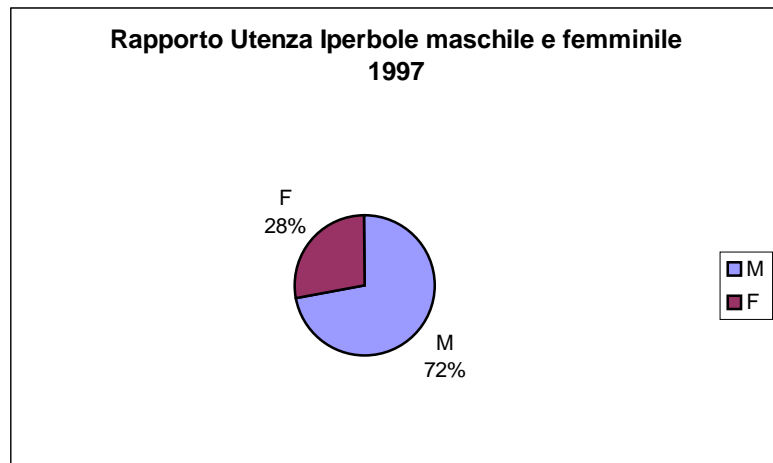
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 1995



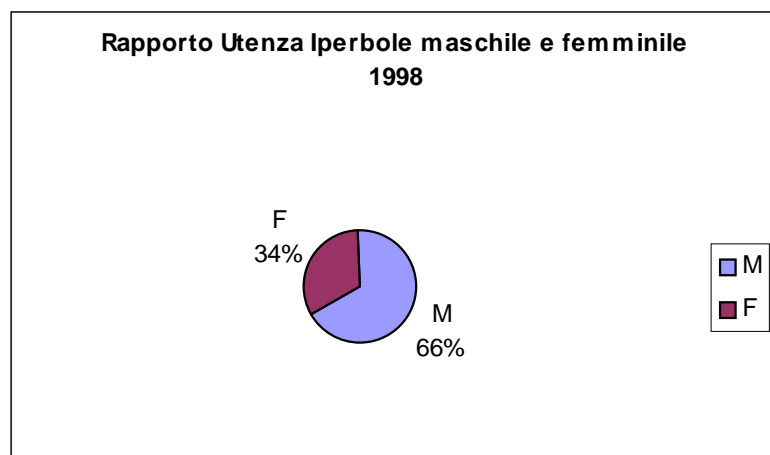
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 1996



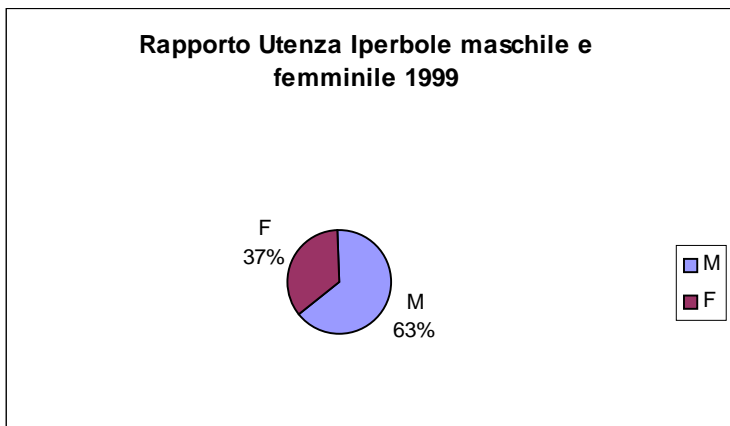
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 1997



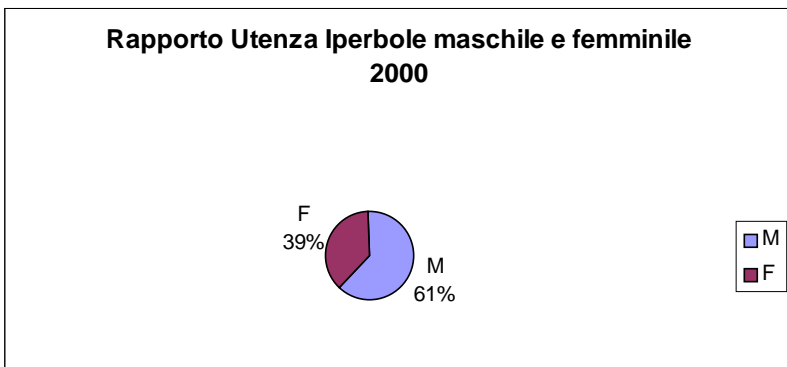
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 1998



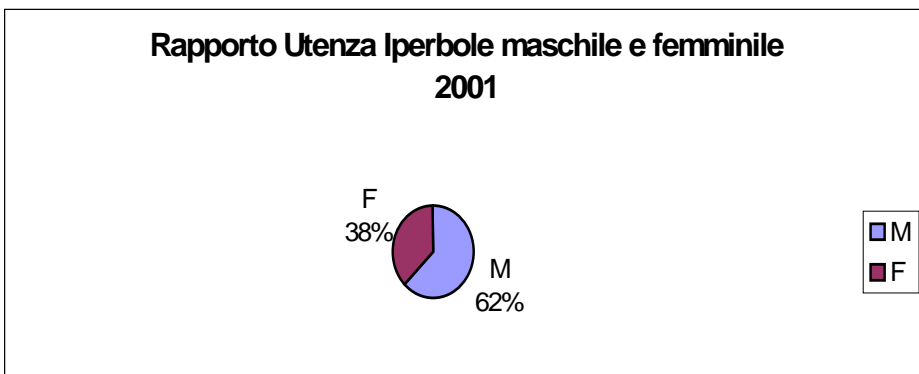
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 1999



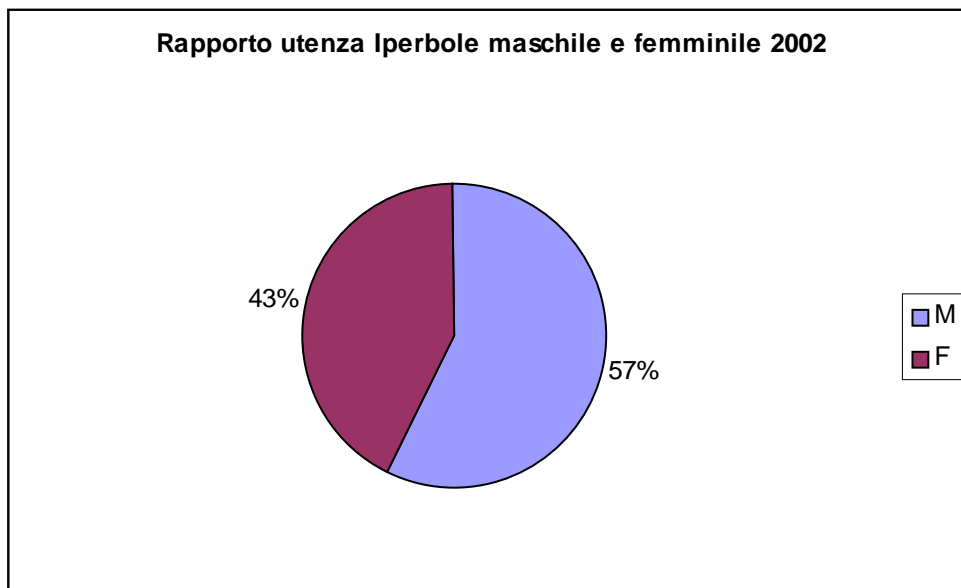
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 2000



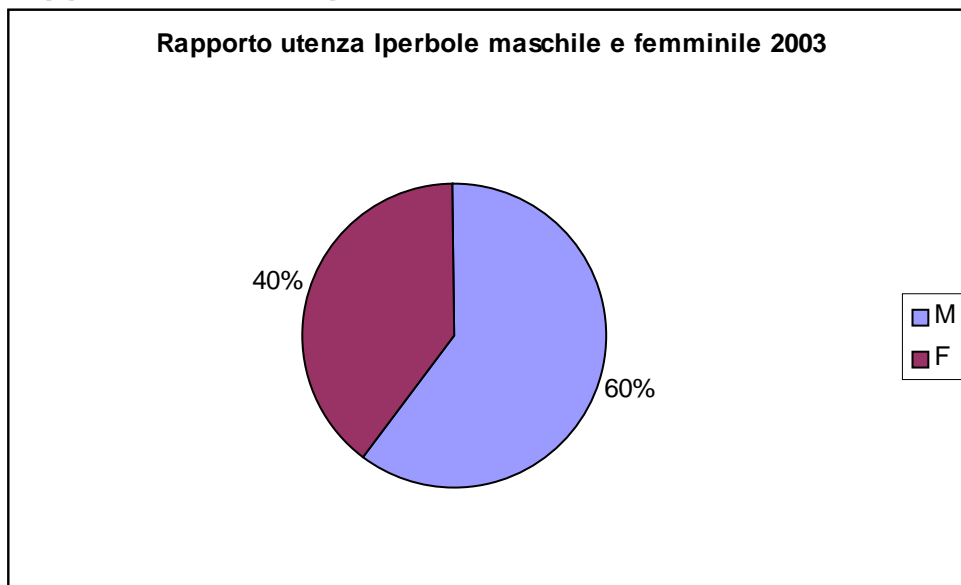
Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 2001



Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 2002



Rapporto Utenza Iperbole maschile e femminile 2003



Rapporto Utente Iperbole maschile e femminile 2004
(primo quadrimestre)

