

I silver surfers invadono il web.

di Valeria Ballo*

1. Introduzione

Una credenza molto radicata legata a internet è che l'uso della rete sia sempre stato diffuso soprattutto fra i giovani ed i giovanissimi. Internet, infatti, è vista da molti come il luogo per eccellenza in cui gli strati più giovani della popolazione si ritrovano e comunicano, ma questo, anche se lo è in parte, non è del tutto vero.

Sebbene la presenza giovanile in rete sia un dato di fatto, con numeri in crescita, il segmento di popolazione italiana più fortemente online è quello delle persone dai 25 ai 54 anni, una fascia di adulti che costituisce il 65% del totale delle connessioni abituali alla rete. Inoltre, non può certo passare inosservata l'ondata di adulti over 55 che proprio negli ultimi anni sta costruendosi una solida presenza all'interno del web e dei suoi ambienti. Il nostro obiettivo sarà quello d'inquadrare meglio questo gruppo di persone, definito "silver surfers".

2. Chi sono i silver surfers

Si definiscono comunemente "silver surfers" tutti gli utenti internet che hanno dai 55 anni in su. Contrariamente agli stereotipi classici che vogliono i più anziani come incapaci di stare al passo con le moderne tecnologie, la fascia di popolazione over 55 sta gradualmente colonizzando la rete.



Se da un lato esiste ancora una barriera psicologica e culturale che induce a credere la rete come un luogo per adolescenti o per maghi della tecnologia e che, di conseguenza, crea una percezione di estraneità nelle persone di età avanzata, dall'altro queste ultime si stanno sempre di più rendendo conto che non esiste effettivamente nessuna difficoltà insormontabile, dovuta all'età, che impedisca l'uso di internet e che quasi nessuno è incapace di imparare ciò che occorre sapere per usarlo efficacemente.

* **Valeria Ballo.** Laureata presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore in Scienze linguistiche e della comunicazione (indirizzo "comunicazioni massmediali"9 con una tesi dal titolo *"Social computing, creative internet e circular entertainment: le applicazioni del web 2.0"*. Attualmente impegnata in uno stage presso un'azienda di organizzazione congressi e viaggi. E-mail: valeria.ballo@libero.it

Ecco, quindi, che i silver surfers entrano a tutti gli effetti a far parte dei nuovi utenti internet e, logicamente, meritano un'attenzione particolare.

Nel contesto nazionale, i navigatori con più di 55 anni sono circa il 13% del totale e recentemente si è registrata anche una notevole crescita (+14%) tra gli over 65¹.

Anche in Europa, i silver surfers sono una realtà consolidata già da qualche anno: gli over 55 passano online una media di 8,8 ore alla settimana (con un aumento del 18% dal 2004) e il 68% dei silver surfers europei usa la banda larga come connessione a internet².

La tendenza all'aumento del numero di anziani che usa la rete sembra rispecchiare l'invecchiamento della popolazione mondiale: si calcola che entro il 2020 quasi la metà di essa sarà composta da persone con un'età superiore ai 45 anni; in particolare, nel Regno Unito si stima che nel 2030 ci saranno più di 27 milioni di over 50.

Si ipotizza che il numero degli over 55 online sia in aumento perché la rete è sempre più considerata una risorsa importante e basilare nella vita delle persone, che con un semplice click del mouse possono entrare in un vasto mondo, ottenere informazioni e connettersi con amici e parenti.

Quindi, la necessità di imparare a usare bene le tecnologie non è sentita solo da giovani e giovanissimi, ma anche dalle persone più adulte: in un mondo sempre più tecnologico e digitale, anche gli adulti e gli anziani hanno bisogno di aggiornarsi per stare al passo coi tempi³.

I silver surfers sono, di conseguenza, una realtà che non può e non deve passare inosservata.

A tale proposito, è da sottolineare la quantità di studi e di libri scritti su di loro negli ultimissimi anni. Per lo più in inglese, i testi riguardanti i silver surfers mirano a inquadrare la categoria e a proporsi come guide per imparare a muoversi comodamente - e in tutta sicurezza - all'interno della rete.

Consigli su come fare i primi passi in rete, su come acquistare online, sul modo più efficace per fare ricerche e su come rendere la rete un potente alleato per coltivare le proprie relazioni ed esperienze comunicative sono solo alcune delle tematiche maggiormente diffuse all'interno della recente bibliografia di cui i silver surfers sono i soggetti.⁴

Non più lasciati alla deriva, anche gli utenti meno giovani si sentono, così, sicuri e pronti a invadere il web come non avevano mai fatto prima.

3. I siti maggiormente visitati

Le attività che i silver surfers svolgono online sono diverse e numerose; navigare in internet è, di certo, uno degli hobby preferito dai pensionati d'oggi.

Inizialmente interessati soprattutto ai siti bancari per gestire le **finanze online** e ai **siti di viaggi**, successivamente i loro interessi hanno iniziato a diversificarsi maggiormente e a coprire una più vasta area di siti e servizi.



Il 53% dei silver surfers usa ancora siti finanziari e bancari e il 60% di essi visita spesso i siti di viaggi (l'86% dei silver surfers inglesi ha visitato siti web per prenotare le vacanze online nel 2006). In più, quattro utenti "silver" su dieci comprano regolarmente prodotti online: gli acquisti di biglietti online si attestano al 47% e quello di libri al 29%.⁵

¹ Fonte: [sito web](#)

² Fonte: Mediascope Europe "[EIAA Silver Surfers Report](#)"

³ Selwyn, N., Gorard, S. e Furlong, J. "[The information aged: Older adults' use of information and communications technology in everyday life](#)"

⁴ Alcuni titoli: Muir, N. e Criddle, L. "[Using the Internet Safely For Seniors For Dummies](#)", 2009; Aldridge, E. "[How to be a Silver Surfer: A Beginner's Guide to the Internet](#)", ed. Age Concern Book, UK, 2008; Arnold, A. "[The Internet for the Older and Wiser: Get Up and Running Safely on the Web](#)", ed. U3A, 2010.

⁵ Fonte: Mediascope Europe "[EIAA Silver Surfers Report](#)".

Il settore degli acquisti online è, infatti, un campo in espansione tra gli over 55: il 33% di loro usa regolarmente il web per acquistare con una certa frequenza CD, DVD e biglietti per il teatro, nonché per fare la spesa online e per acquistare altri beni, che spesso si rivelano essere beni di lusso, data l'alta disponibilità economica che questa fascia di popolazione possiede.

Le persone di età superiore ai 55 anni sono, spesso, molto attive e desiderano approfittare di una parte della loro pensione per fare viaggi, per comprare e consumare. Grazie al forte potere d'acquisto che la parte adulta della popolazione esercita, i silver surfers risultano essere i consumatori più importanti all'interno della rete e, di certo, si dedicano alla navigazione e agli acquisti in rete molto di più rispetto ai giovani.

Gli altri interessi degli utenti "silver" riguardano sicuramente il settore della **salute** e la ricerca di informazioni circa le **attività educative e culturali**. Inoltre, essi usano il computer per usufruire del servizio della posta elettronica, per scovare notizie circa la storia della propria famiglia e per leggere le news.

Ma il dato che colpisce maggiormente è quello che riguarda l'uso dei social network da parte



proprio degli utenti più adulti: contrariamente alla credenza secondo la quale Facebook e Twitter siano luoghi per "ragazzini", dove solo i più giovani si esprimono e pubblicano immagini e impressioni della loro vita, i social network sono abitati da un numero sempre più cospicuo di persone over 50. Una ricerca inglese condotta da Mintel mostra dati evidenti⁶: il 18% degli utenti fra i 50 e i 64 anni usa siti di social network e il 6% degli over 65 li visita in modo abbastanza regolare. Circa un quinto degli utenti inglesi che si sono connessi per la prima volta ad un social network nel corso dell'anno passato aveva un'età superiore ai 55 anni e un terzo di donne e uomini over 55 ha anche visitato siti di file sharing come YouTube per guardare gratuitamente video online. In più, l'88% dei silver surfers usa regolarmente internet per chattare con amici e familiari.

Questi dati non possono di certo passare inosservati e testimoniano in maniera lampante la fortissima presenza di adulti attivi nel web.

I motivi di questa grande diffusione dei siti "social" tra la fascia adulta della popolazione sono, per lo più, gli stessi per cui questo genere di siti ha successo tra i giovani: la possibilità di chattare con altre persone, partecipare a discussioni e conversazioni online, pubblicare e visionare foto e video dei propri amici e dei propri cari, mantenere più facilmente le relazioni con chi abita lontano e con chi non è possibile vedere frequentemente. In particolare, pare che gli over 55 utilizzino i social network e gli spazi di condivisione online per lo più per restare in contatto con figli e nipoti: il 66% di loro contatta regolarmente i propri figli tramite Facebook e gli altri spazi "social" della rete e il 42% di essi chatta e manda e-mail ai nipoti. Ecco quindi che non deve stupirci il dato secondo il quale ormai il numero di iscritti over 55 a Facebook è pressoché uguale al numero di iscritti aventi un'età compresa tra i 25 e i 34 anni.

I pensionati hanno molto tempo a disposizione per dedicarsi a diverse attività e sembra proprio che molti tra loro scelgano la rete come il migliore passatempo possibile: per loro, il web è un mondo da conquistare, un luogo in cui fare acquisti e dove rafforzare la rete di relazioni sociali, dove mantenere i contatti con la propria famiglia ma anche dove conoscere coetanei con gli stessi interessi.

Per loro, internet è il mezzo per sentirsi parte di un gruppo, per stare al passo con la società e per non sentirsi tagliati fuori dalla vita familiare; per alcuni utenti "silver", inoltre, usare la rete è anche

⁶ Fonte: [sito web](#)

un modo per mettersi in gioco e per trovare nuovi compagni di vita: vedovi, divorziati e separati guardano al web come ad un luogo per trovare compagnia e, perché no, dare il via a nuove relazioni sentimentali.

4. Caratteristiche e visione d'insieme dei silver surfers

Dopo aver inquadrato il tipo di uso che i silver surfers fanno della rete, è giusto chiedersi che tipo di caratteristiche accomunino gli utenti over 55 nel loro modo di utilizzare internet.

Leggendo i commenti che gli stessi silver surfers lasciano all'interno dei siti e nei post di blog e social network, risalta subito all'occhio una grande voglia di far sentire fortemente la propria voce all'interno di un mondo percepito ancora per molti versi come dominato dai più giovani.

Ad esempio, analizzando alcune delle risposte a un articolo scritto sui silver surfers e pubblicato in rete, si nota immediatamente l'impegno degli utenti over 55 a presentarsi in modo convinto e convincente come una realtà ormai consolidata in rete.

Un utente dice di sé: "ho 72 anni e uso Facebook...magari non lo conosco alla perfezione e non so navigarci come farebbe un ragazzino, ma il sito mi serve per restare in contatto coi miei cari", un altro utente spiega: "non siamo più così giovani, ma siamo ancora attivi: avendo molto tempo libero, vogliamo occuparlo coltivando i nostri interessi, e la rete è uno di questi! Siamo in tanti ormai a navigare la rete" e un ultimo commento recita: "molti miei coetanei, come me, hanno creato un profilo in Facebook: è un modo fantastico per contattare amici e parenti!"⁷



Ecco quindi che gli utenti "silver" non solo vogliono puntualizzare che anche loro fanno parte del popolo connesso ma vogliono anche mettere in chiaro che non sono in pochi e che si sentono attivi e dinamici, esattamente come gli utenti più giovani. Grazie ai progressi della società e della moderna medicina, gli over 55 vivono spesso una vita vivace e, benessere economico permettendo, spensierata. Per molti aspetti, gli utenti più anziani che si connettono ad internet si vedono ancora giovani: possiedono gusti e passioni ancora forti, non si sentono "vecchi" e, soprattutto, si sentono a loro agio nel mondo tecnologico della rete. Molti di loro si sentono un'età inferiore a quella reale, sono ottimisti circa le loro possibilità, hanno voglia di vivere la propria vita in modo moderno e avventuroso (proprio come se fossero ancora giovani) e sono desiderosi di nuove esperienze.

Di conseguenza, i silver surfers sono un nuovo ed interessante target da tenere in considerazione: le aziende presenti in internet e nel mondo della tecnologia non possono non considerarli come un'importante categoria di consumatori, forse la più importante e di certo quella con un maggiore potere d'acquisto.

5. Conclusioni

Alla luce di quanto scritto fin'ora, risulta evidente la forte presenza online di una fascia della popolazione considerata ancora da molti, erroneamente, tagliata fuori dal mondo di internet.

Una volta compresa l'energia degli utenti "silver", resta da chiarire il modo in cui rivolgersi a questa categoria di persone: gli over 55 sono un target dinamico e attivo e di conseguenza è necessario adottare delle tecniche di comunicazione adatte a questa loro vivacità.

Non si deve parlare ai silver surfers come se si stesse parlando a delle persone antiquate e indietro rispetto alla moderna tecnologia: anzi, gli utenti "silver" amano essere considerati una

⁷ Fonte: articolo del Daily Mail "[The rise of the silver surfer: How half of women over 55 log on to Facebook](#)"

categoria impegnata ed energica e molti di loro reagiscono male se vengono ritratti come anziani o come arretrati. In particolare, le aziende devono fare attenzione perché la parte più cospicua del loro mercato risiede proprio nelle persone più mature, che hanno un alto reddito e che spesso influenzano e sostengono economicamente le scelte d'acquisto dei figli e dei nipoti.

La rete è un mezzo d'uso quotidiano per molti over 55, perciò risulta essere un medium importante per comunicare con loro; per avere successo tra gli over 55, i siti devono colpire i loro interessi e presentarsi come attenti alle loro esigenze. Inoltre, per migliorare l'esperienza online dei silver surfers è necessario prevedere l'uso di font chiari e leggibili, di tutorial per mostrare come usare determinate applicazioni internet, di menu-guida e di chiari segnali d'aiuto.

Trascurare il fenomeno dei silver surfers e non adottare dei modelli comunicativi pensati su misura per loro rappresenterebbe un grave errore: anche perché, come è possibile intuire, gli over 55 saranno un target sempre più numeroso nell'immediato futuro.