

DISUGUAGLIANZE IN RETE

Il divario di competenze e strategie d'uso di Internet nella teoria sociale e in due studi empirici su giovani italiani

Marco Gui

Università di Milano-Bicocca

1. Introduzione

Le differenze di opportunità informative tra gli individui, le diversità nell'uso e nella valorizzazione dei media costituiscono una fonte di disuguaglianza sociale che ha ricevuto scarsa attenzione nella tradizione sociologica. L'avvento dei nuovi media ha aperto invece un dibattito vivace - prima a livello giornalistico e divulgativo, ora anche scientifico - sulla disuguaglianza nell'accesso alle reti digitali.

Il concetto, per molti aspetti limitativo, di *digital divide*, è stato via via ampliato, non solo per ciò che concerne le sfaccettature dell'accesso materiale a Internet¹, ma soprattutto riguardo a ciò che Hargittai (2002) chiama "*second-level digital divide*". Con ciò si intendono le differenze d'uso della Rete emergenti tra le persone già online, a prescindere dalle condizioni materiali della loro connessione a Internet. Per ciò che attiene a possibili influenze dell'uso dei media digitali sul sistema delle disuguaglianze sociali, le differenze nella capacità di sfruttare le potenzialità informative, relazionali, partecipative di Internet stanno così guadagnando attenzione rispetto alla semplice mancanza o presenza di connessione.

Nel momento in cui, nei paesi occidentali, il divario di accesso materiale ad Internet sta diminuendo significativamente, i problemi relativi al "digital divide" sembrano, come sintetizza efficacemente Van Dijk (2005, 2), "approfondirsi" nel momento in cui hanno smesso di "allargarsi". Quanto più, cioè, l'accesso a Internet si diffonde tra la popolazione, tanto più è rilevante capire cosa le persone fanno di questo strumento e quanto le opportunità potenzialmente offerte da esso riescano ad essere sfruttate. La complessità tecnica e formale dei nuovi media, unita allo spettro enorme di attività che essi possono supportare, rende i nuovi strumenti più soggetti ad essere utilizzati in modo diversificato dalle persone. Questa differenziazione si basa in gran parte sulle risorse culturali e sociali degli individui ed è quindi una potenziale fonte di disparità.

¹ Da questo punto di vista, il concetto di connessione a Internet, che veniva operazionalizzato in maniera dicotomica nelle prime analisi (si vedano a proposito le prime fonti ufficiali di dati sul digital divide: NTIA, 1999 e 2000), ha assunto maggiore complessità soprattutto in relazione all'ampiezza di banda a disposizione (banda larga o connessione a 56k), all'autonomia d'uso degli strumenti (vedi ad es. Di Maggio et al., 2004, 32) e alla definizione stessa di utente Internet che guidava le rilevazioni. Se le prime ricerche della NTIA classificavano come utenti Internet tutti quelli che avevano la possibilità di collegarsi "if she or he so chose" (NTIA, 1995, citato in Di Maggio et al., 2004, 8), negli ultimi anni si utilizzano definizioni di utente più precise, facendosi sempre più chiaro che l'uso effettivo diverge da quello potenziale in modo rilevante, soprattutto in certi segmenti della popolazione. L'agenzia Nielsen Net/Ratings, ad esempio, affianca alla definizione di *Internet user*, quella di *active Internet user*, ad includere solo le persone che utilizzano la Rete almeno una volta al mese. Eurostat considera invece, nei suoi dati sulla penetrazione della Rete, solo chi l'ha utilizzata almeno una volta alla settimana nei tre mesi precedenti la rilevazione.

Il filone di studi che ne emerge si sta affermando come una delle vere novità nell'agenda della Sociologia della comunicazione nell'"era digitale". I primi lavori di sistematizzazione del campo di ricerca (Di Maggio et al., 2004; Van Dijk 2005; e, in Italia, Sartori 2006) dimostrano la crescita della centralità del problema della *digital inequality* (Di Maggio et al, 2004) nello studio dei media. D'altro canto, la complessità e le numerose sfaccettature del tema allargano inevitabilmente l'analisi ben oltre lo specifico del consumo mediale, toccando i temi della partecipazione degli individui alla sfera pubblica, la coesione sociale, le nuove forme di organizzazione del sapere, i cambiamenti del concetto di alfabetizzazione.

Attualmente, la scarsa disponibilità di analisi empiriche sull'argomento non consente, tuttavia, di considerare il rapporto tra differenze d'uso dei nuovi media e disuguaglianza sociale se non una semplice ipotesi di lavoro. Infatti, l'individuazione di una tale relazione è un obiettivo di ricerca complesso, che passa per almeno due fasi distinte. Dapprima si cerca di definire e di quantificare le differenze nell'uso dei nuovi strumenti di comunicazione tra le persone e i gruppi sociali. In un secondo momento, si verifica se queste differenze si traducono in disuguaglianze sociali. È lecito pensare - peraltro - che il passare del tempo e l'ulteriore diffusione dei nuovi media nelle vite quotidiane renderanno più chiari alcuni effetti che oggi si presentano solo *in nuce*.

In questo contributo, propongo innanzitutto un quadro teorico che dimostra come esistano basi forti per utilizzare da subito il concetto di disuguaglianza digitale, e quindi il rapporto tra differenze di utilizzo dei nuovi media e disuguaglianza, come framework per l'analisi empirica. Il mio inquadramento del problema della disuguaglianza digitale si basa sull'integrazione della letteratura sociologica sul cambiamento sociale (in particolare in riferimento alla teoria di Castells, Giddens, Bauman, Beck, Lash) e di quella mediologica sull'avvento dei media digitali.

Tale connessione mette in luce le convergenze tra sistema dei media e sistema sociale, facendo emergere i trend del cambiamento sociale che possono trovare nei nuovi media degli strumenti adatti al loro sviluppo, e viceversa. Con questa impostazione è possibile legare strutturalmente i nuovi media all'evoluzione della cosiddetta "seconda modernità" e, al suo interno, ai cambiamenti nel sistema delle disuguaglianze.

Presento successivamente i risultati di una ricerca che, prima nel suo genere in Italia, ha investigato l'influenza delle variabili di genere e di livello d'istruzione sul possesso di competenze d'uso dei media digitali, una delle dimensioni della disuguaglianza digitale. Il livello di competenze è stato osservato direttamente attraverso dati di registro di sessioni di navigazione in laboratorio. L'analisi, condotta su un campione di 80 soggetti, presenta perciò anche un interesse di esplorazione metodologica, sfruttando il tracciamento della navigazione su Internet (*log files*) come fonte di dati per le scienze sociali.

Per contestualizzare i risultati emersi in un quadro empirico più generale, utilizzerò i dati di un'altra ricerca da me condotta (Gui e Accorsi, 2006), che ha indagato le competenze e le strategie d'uso delle ICT a fini formativi di un campione di 600 studenti di scuola superiore, tramite un questionario online.

Le due ricerche sono complementari, la prima rappresentando una osservazione da vicino dei trend evidenziati dalla seconda. Da questi dati è possibile trarre alcune prime evidenze sul potenziale di differenziazione sociale che i nuovi media mettono a disposizione dei trend del mutamento sociale contemporaneo.

Con questi due lavori credo di aver concluso un primo, incompleto, nucleo di una rilevazione le cui esplorazioni teoriche, metodologiche e tecniche andranno estese su più ampia scala. Via via che Internet si espande in maniera sempre più pervasiva sulle nostre vite, le informazioni sul comportamento delle persone quando sono online diventeranno sempre più interessanti per la sociologia della comunicazione e per la sociologia *tout court*.

2. Quadro teorico

Alla comparsa dei cosiddetti "media analogici" (radio e televisione in primis), la teoria della comunicazione di massa ne aveva messo in luce soprattutto la funzione integrativa e unificante, oppure, in ottica negativa, il ruolo livellatore e massificante. Per la loro caratteristica distintiva di raggiungere con lo stesso messaggio e nello stesso momento gruppi ampi ed eterogenei di ascoltatori, sia gli studi amministrativi che le teorie critiche li avevano analizzati sulla base della loro potenzialità di concentratori dell'attenzione pubblica. Nella cosiddetta "era dei media analogici", perciò, le caratteristiche delle tecnologie medialità danno agli effetti di unificazione dei mondi informativi una grande prevalenza sui problemi di differenziazione nell'uso delle risorse medialità.²

Parallelamente, la tradizione sociologica degli studi sulla disuguaglianza, come fanno notare Di Maggio et al. (2004, 4), ha riservato molte attenzioni alle tecnologie della produzione e molto poche alle tecnologie del consumo. Le dinamiche sociali della prima modernità, d'altronde, spingevano a cercare le fonti delle differenziazioni nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, cosa che rispecchiava la strutturazione della società intorno ai luoghi e alle aggregazioni della produzione industriale.

Come nota Martinotti (1985), dagli anni '70 in poi le tecnologie *time-consuming* (il videoregistratore, la playstation, il pc, Internet) sono diventate, negli investimenti delle famiglie dei paesi occidentali, più importanti di quelle *time-saving* (lavatrice, lavapiatti, frigorifero ecc...) che avevano dominato il mondo dei consumi casalinghi di tecnologia nel secondo dopoguerra. Inoltre, la fine del modello di produzione fordista e standardizzatore ha cominciato già da qualche decennio a fare del consumo una attività sempre più personalizzata e legata più strettamente alla sfera dell'identità. Nei media, questa tendenza è arrivata con un po' di ritardo, ma la digitalizzazione ha portato prepotentemente in questa direzione anche il consumo di comunicazione.

Come perciò i media di massa si sono presentati in modo strettamente legato alla contemporanea produzione di massa, e hanno supportato le sue dinamiche di contestualizzazione sociale, ci si può chiedere in che modo i nuovi media, con le loro diverse e in taluni casi opposte caratteristiche tecniche, stiano interagendo con i cambiamenti sociali ed economici ricondotti alla nascita di una seconda modernità, una "modernità riflessiva" (Beck, Giddens e Lash, 1999) o una "Società in Rete" (Castells, 2002a).

Le analisi della comparsa sulla scena sociale ed economica delle ICT si sono finora per lo più limitate a descrivere l'impatto delle nuove tecnologie nell'ambito dei processi produttivi, quello su cui, fin dall'inizio, gli studiosi hanno proiettato più immediatamente gli effetti della rivoluzione digitale e dove gli interessi di ricerca sono stati più pressanti. In quest'ottica ci si è chiesti, ad esempio, come le ICT influiscano sulla crescita della produttività, come esse producano cambiamenti nelle modalità di lavoro, nella riorganizzazione delle aziende, come accelerino il flusso globale dei capitali, spingano verso l'automazione ecc... L'ipotesi che si avanza qui è, invece, che le tecnologie del consumo - e del consumo di comunicazione in particolare - stiano acquisendo maggiore importanza nei cambiamenti sociali della seconda modernità.

Soprattutto all'interno dell'occidente, a cui questo lavoro restringe l'analisi, la rilevanza di una possibile disuguaglianza digitale emerge anche dal carattere di pervasività dei nuovi strumenti di comunicazione, che conquistano con le loro logiche comunicative spazi sempre più ampi nelle attività umane. È tipico dei media digitali, in confronto a quelli analogici, far convergere nell'utilizzo degli stessi strumenti comunicativi attività un tempo svolte in situazioni molto diverse. Mentre i media di massa erano limitati allo svago e alla informazione generale, i nuovi media sono

² Un'importante eccezione è, a questo proposito, la teoria del "knowledge gap", formulata originariamente da Tichenor et al. (1970). La teoria si occupa esplicitamente delle differenze nelle "competenze d'uso" dei media, ritenendo il funzionamento dei media una possibile causa di disuguaglianza, e non solo un effetto di essa. Essa afferma infatti che, a parità di penetrazione dei media informativi, i segmenti di popolazione con lo status socio-economico più alto tendono ad acquisire l'informazione più velocemente dei segmenti di più basso livello socio-economico, così che lo scarto di conoscenza nel sistema sociale tende a crescere piuttosto che a diminuire. Non a caso, la teoria del "knowledge gap" viene richiamata di frequente negli studi sugli effetti dei nuovi media (Bonfadelli, 2002; DiMaggio et al., 2004, 29; Van Dijk, 2005, 125; Sartori, 2006, 43).

gli stessi con cui si lavora, si riceve formazione, si partecipa alla vita dei gruppi sociali. Le modalità d'uso dei nuovi media hanno perciò un più esteso potenziale di influenza sulla vita culturale, professionale, sociale delle persone.

La letteratura si è orientata in direzioni diverse nell'analizzare questo problema. Un primo fondamentale bivio per gli studiosi sta nel considerare la problematica della *digital inequality* come un questione contingente oppure strutturale. All'interno di questo secondo approccio, nel quale anche questo lavoro rientra, si differenziano voci più attente alla struttura sociale, oppure alle caratteristiche tecniche dei nuovi mezzi di comunicazione, oppure ancora al mutamento sociale e alla globalizzazione (vedi per una rassegna Sassi, 2005).

Qui di seguito illustrerò l'impostazione seguita in questo lavoro, un tentativo di sintesi delle molte questioni aperte in questo campo e un modo per interpretare con più chiarezza la complessità del problema. Per confrontarsi con il rapporto tra i nuovi media e la disuguaglianza, terremo qui in considerazione in egual misura i due principali tratti di novità di quest'ultima rispetto ai problemi di disuguaglianza connessi ai media precedenti:

- le caratteristiche dei nuovi media e della loro fruizione;
- gli attuali trend di mutamento sociale.

Castells (2002a), distingue a livello analitico tra tecnologie e onda lunga del cambiamento, per poi studiarne le relazioni reciproche. È utile adottare anche qui questa impostazione. Anche nel discorso sulla disuguaglianza digitale, infatti, l'analisi non sta tanto nella previsione di che cosa questa o quella nuova possibilità comunicativa 'provochi', quanto nello scoprire quei fronti, spesso nascenti, di cambiamento sociale dove alcune di queste tecnologie si possono inserire con conseguenze importanti.

Ne deriva perciò che lo studio della disuguaglianza digitale deve integrare in modo originale due filoni principali di letteratura: la teoria dei *nuovi media* (sociologica, psicologica, pedagogica) e le grandi teorie del *cambiamento sociale*.

Per costruire un quadro teorico di riferimento tratterò prima brevemente le due dimensioni - le caratteristiche dei nuovi media e la coincidenza con una seconda modernità - e ne mostrerò poi i meccanismi di interazione che costituiscono il potenziale terreno di coltura della disuguaglianza digitale.

2.1 Le novità nel consumo di comunicazione portate dai nuovi media

I nuovi media sono strumenti di comunicazione molto diversi sia dai mezzi a stampa sia dai cosiddetti "media elettronici" (come li definisce Meyrowitz, 1993).

Esiste una letteratura vastissima che si chiede cosa c'è di veramente nuovo nei nuovi media³ e quali siano a livello del consumo mediale le conseguenze della digitalizzazione. Sulla base di alcuni importanti riferimenti su questo tema (Van Dijk, 1999, Katz e Rice, 2002; Manovich, 2002; Ciotti e Roncaglia, 2003) è possibile attribuire ai nuovi media quattro principali fenomeni inediti riguardanti il consumo di comunicazione.

Il primo è costituito dalla cosiddetta "convergenza"⁴. La convergenza è un fenomeno multidimensionale che riguarda allo stesso modo le infrastrutture di rete (telefoniche, televisive e informatiche), le diverse forme espressive della comunicazione (testo, immagine, suono), le apparecchiature di comunicazione di largo consumo (televisore, radio, telefono, computer) e i settori dell'economia dei media (telefonia, informatica, emittenza radio-televisiva, editoria). Lo standard digitale rende intercambiabili e comunicanti questi mondi tradizionalmente diversi. I

³ "What's new about new media" è tra l'altro il titolo del primo numero della rivista *New Media and Society* (1, 1999).

⁴ La Commissione Europea, nel libro verde sulla convergenza (1997), ne dà le seguenti due definizioni:

- "la capacità di differenti piattaforme di rete di gestire servizi di tipo fundamentalmente simile";
- "l'unificazione di apparecchiature di largo consumo (ad esempio telefono, televisione e computer)".

contenuti digitali sono così potenzialmente veicolabili su tutte le reti di comunicazione e fruibili con qualsiasi strumento in grado di trattare dati digitali.

Il secondo fenomeno inedito riguarda la fusione tra produzione e fruizione dei contenuti digitali. Essi sono infatti, se non programmati altrimenti, continuamente modificabili e rimodulabili, a differenza dei contenuti analogici che sono imm modificabili una volta prodotti. I contenuti digitali costituiscono delle infinite opere aperte in cui il fruitore è, nel contempo, potenzialmente produttore (Manovich 2002), anche perché la copia e la diffusione di comunicazione hanno un costo sostanzialmente pari a zero. La facilità di riprocessamento dei contenuti porta alla modificazione anche radicale di alcune attività umane, soprattutto nel campo della produzione di comunicazione e di cultura.

Il terzo fenomeno, che discende dai precedenti, è l'interattività. Essa è permessa dalla tecnologia ma viene sviluppata più o meno a seconda delle applicazioni che vi si sviluppano. Al crescere dei gradi di interattività⁵, l'audience può selezionare, richiedere, modificare e addirittura produrre i contenuti del flusso di comunicazione in cui vuole inserirsi. L'interattività è un fenomeno così dirompente da far mutare in certi casi anche il modello economico dei media.

Infine, ma non da ultimo, c'è la possibilità di indicizzazione automatica e personalizzata dei contenuti. Da questi ultimi, costituiti da dati processabili in maniera automatizzata, è possibile estrarre dei cosiddetti "metadata", cioè dati che descrivono in maniera sintetica degli altri dati.

È importantissimo cogliere quanto queste novità amplino la portata, quantitativa e qualitativa, della relazione dell'uomo con la cultura. C'è infatti una crescita esponenziale dei contenuti con cui un essere umano può relazionarsi, per il fatto di poterli anticipatamente selezionare con criteri personali. Se un utente, ad esempio, immette una stringa di ricerca in un motore, ne riceve istantaneamente un indice originale di contenuti fatto su misura della sua esigenza conoscitiva, e che, nel mondo della stampa, avrebbe richiesto parecchi anni di lavoro per essere realizzato. L'essere umano di oggi si trova così a poter processare una quantità di informazione inimmaginabile sia nell'era della stampa che in quella dei "media elettronici".

D'altro canto i contenuti digitali – che integrano peraltro diverse modalità comunicative (audio, video, testo) – si presentano in maniera disordinata, sovrabbondante e non filtrata, tanto che un'opera di riordinamento risulta pressoché impossibile anche in specifici ambiti disciplinari.

Perciò in un confronto tra il "paradigma della comunicazione digitale" e i precedenti contesti mediali, il tradizionale concetto di "attività del pubblico" (sarebbe forse più opportuno usare il termine "utente", per quanto riguarda le ICT) necessita sempre di più di una riconcettualizzazione. In un regime di sovrabbondanza di rapporti comunicativi mediali, la dimensione della *selezione* tra le proposte appare in particolare accrescere la sua importanza (Gui 2005), con uno spostamento di responsabilità selettiva dai cosiddetti "gatekeepers" dei media elettronici (giornalisti, editori, autori) agli utenti dei media digitali (Bonfadelli, 2002, 72).

Si può dire, in sintesi, che emerge anche dalle caratteristiche tecniche dei nuovi media la possibilità di "liberalizzare" la fruizione mediale con modalità tecniche finora impensabili, togliendo di mezzo gli intermediari istituzionali e lasciando al singolo utente la scelta tra le opzioni e le modalità del consumo di comunicazione.

2.2 I tratti del cambiamento sociale rilevanti nel discorso sulla disuguaglianza digitale

Le visioni macrosociologiche del mutamento sociale hanno messo in luce da più parti i sintomi di un cambiamento epocale che ha inizio all'incirca alla fine dei *Trenta Gloriosi* e mette in discussione alcuni dei tratti fondamentali con cui era stata descritta la modernità.

Per molti dei maggiori sociologi contemporanei risulta chiaro infatti che il mutamento in corso presenta caratteri di discontinuità rispetto all'evoluzione delle istituzioni moderne, che hanno finora dato organizzazione alle società industriali. La natura, i sintomi e i correlati di questa discontinuità

⁵ Si veda per una classificazione dei gradi di interattività Van Dijk e De Vos (2001).

hanno spesso chiamato in causa direttamente le nuove tecnologie della comunicazione. Esse si trovano inestricabilmente legate alle tendenze di avanguardia delle nostre società. Ma, come tiene sempre a precisare Castells (2002a) - che pure fa dell'informazione il perno della sua teoria sociale, in sede di analisi è importante tentare una lettura dei trend di evoluzione sociale ed economica indipendentemente dalle ICT.

Si prenderanno qui in considerazione alcuni tratti dell'attuale mutamento sociale che appaiono avere maggiori caratteri di concordanza con il quadro del cambiamento mediale, e che aiutano a dare un senso più pieno ai problemi di disuguaglianza riguardanti l'accesso alle tecnologie della comunicazione.

Manuel Castells (2002a) ha sistematizzato la descrizione di un nuovo modo di sviluppo, all'interno del modo di produzione capitalistico: l'*informazionalismo*, che dà luogo al capitalismo informazionale, a sostituzione di quello industriale. In questo nuovo assetto il modello organizzativo a rete è stato visto da più parti (Castells 2002a, 2002b; Van Dijk 1999) come il vero tratto di novità nelle relazioni sociali, che si diffonde dai modelli economici, alle reti di comunicazione, fino ai rapporti microsociale.

In una rete - riguardi essa il campo della produzione economica o le relazioni private - la competizione si gioca sempre più a livello dei singoli nodi più che a quello delle strutture stabili create dalla loro organizzazione. Infatti, una rete si differenzia da una "struttura" soprattutto per la maggiore facilità con cui un nodo ne può uscire o essere espulso. La rete rappresenta quindi un modo per beneficiare di rapporti sociali senza il vincolo di dover continuare a sostenerli nel momento in cui i benefici vengono meno, oppure quando si profila un'altra connessione più remunerativa con nodi diversi. Da qui la connessione dell'organizzazione a rete al parallelo fenomeno dello sradicamento (*disembedding*) degli individui dai corpi intermedi della società e dai contesti tradizionali di gruppo (tipicamente organizzati in "strutture"), sostituiti con nuove aggregazioni (*reembedding*) che si presentano come più instabili e contingenti rispetto alle precedenti (Giddens, 1994).

Una solitudine inedita dell'individuo nella competizione per le risorse sociali sembra essere una caratteristica emergente da più parti nel mutamento sociale contemporaneo. Gli individui (Bauman, 2000, li definisce efficacemente "monadi") sono spinti dalla cultura dominante a perseguire un progetto solitario di autorealizzazione.

Si realizza una situazione che Castells chiama "networked individualism" (Castells, 1996) e che emerge dai contributi di molti autori e diverse prospettive sociologiche; tra gli altri Giddens, Putnam, Wellman, Beck, Carnoy (ibidem, 128).

Possiamo definire "individualizzazione comunicativa" la parte, sempre più importante, di questa tendenza che riguarda la fruizione dei mezzi di comunicazione. Infatti, come vedremo successivamente, i media digitali sembrano creati su misura di questa individualizzazione e questo "sradicamento" dell'esperienza di vita, che ne fanno degli strumenti più immediatamente recepibili nella nuova vita quotidiana.

Correlato importante delle novità del panorama sociale è anche il cambiamento del concetto e delle manifestazioni della disuguaglianza sociale. Sassi (2005, 693), interpretando Castells (1996), descrive il nuovo sistema come caratterizzato da una tendenza crescente verso la polarizzazione, cioè la crescita simultanea al vertice e al fondo della scala sociale. Dalla teoria di Castells (ibidem) emerge che - per alcuni versi paradossalmente - l'organizzazione a rete offre maggiori possibilità di separazione tra segmenti diversi della società, in quanto prevale l'interesse a collegare nodi simili tra loro che possano facilmente produrre valore attraverso la cooperazione in momenti specifici.

Il nuovo individualismo in rete si manifesta perciò in modo strutturalmente connesso a nuove dinamiche di creazione di disuguaglianza.

"Nella società informazionale la disuguaglianza tende ad essere definita sempre meno dai rapporti di produzione tra una struttura produttiva e i lavoratori (Lash, 2002). Questo era il paradigma della disuguaglianza nella società industriale. Oggi, l'*esclusione* sta diventando più importante dello *sfruttamento* come fonte di disparità" (Sassi, 2005, 691). "Sia Castells che Lash [...] concludono che la disuguaglianza

nella società informazionale è strutturale e non contingente. Ciò che è rilevante nel loro ragionamento è il modo con cui le ICT sono concepite: non solo come un nuovo tipo di medium comunicativo ma anche come una infrastruttura in molti modi connessa alla creazione di disuguaglianza. (ibidem, 694) [*traduzione nostra*]

È all'interno di questa evoluzione che si situa l'approccio con cui viene analizzato qui il problema della disuguaglianza digitale. Quest'ultima è in effetti una dimensione paradigmatica delle nuove ed emergenti forme di disparità.

Siamo così arrivati a un punto centrale di questo lavoro: l'attuale dibattito sul *digital divide* come differenza nella possibilità di accesso fisico alla Rete, è solo una piccola parte di un problema molto più grande e generale, che si apre nel momento in cui le possibilità di uso dei media dipendono sempre più direttamente dalle risorse culturali e sociali degli individui. Ciò acquista particolare rilevanza laddove il cambiamento sociale sposta a livello individuale la competizione per alcuni importanti elementi della centralità sociale e della costruzione dell'identità individuale: l'inserimento nel mondo del lavoro, in reti relazionali rilevanti per la propria inclusione sociale, la partecipazione al dibattito pubblico, l'informazione approfondita.

Internet è da subito emerso come uno strumento i cui benefici possono essere tratti soprattutto a livello individuale. Esso assomiglia al mercato, nel senso che è frutto di un costrutto sociale - un bene pubblico, se vogliamo - di cui però i singoli individui possono fare un uso più intenso e accorto, ottenendo un vantaggio rispetto agli altri. È il singolo con le sue risorse a sfruttare meglio o peggio questa possibilità, e a trarne più o meno vantaggi. Rispetto al lettore e allo spettatore radio-televisivo, l'internauta è perciò più libero ma è anche più solo. Può fare di più ma rischia anche di veder crescere il divario rispetto a ciò che gli altri - con più risorse di lui - possono ottenere.

Se le risorse individuali che ognuno riesce a mettere nello strumento sono determinanti, le differenze nelle informazioni a disposizione delle persone possono crescere smisuratamente e insieme ad esse anche le disuguaglianze. Internet - si può dire - fornisce un tassello importante al quadro di una tendenza generale della seconda modernità, in cui ogni settore della vita umana sembra procedere verso un aumento delle possibilità insieme al crescere dei rischi sociali.

3. La dimensione delle competenze digitali

Guardando più da vicino il concetto di "disuguaglianza digitale", ci si accorge che esso include molte diverse problematiche. La letteratura offre varie proposte di scomposizione di questo concetto in dimensioni (Kling, 1998; Norris, 2001; Castells, 2002b; Di Maggio et al. 2004; Liff e Shepherd, 2005). Mi baserò qui sullo schema che è finora, a mio avviso, il più dettagliato e completo: quello proposto da Van Dijk (2003; 2005, 22). Lo schema di Van Dijk presenta una successione di problematiche, interpretabile anche come una gerarchia cumulativa, in cui ogni livello presuppone il superamento di quello precedente. Lo schema [qui tab. 1] parte dal problema della distribuzione disuguale delle spinte motivazionali ad avvicinarsi alle tecnologie di Rete, dimensione che Van Dijk definisce "mental access". Si passa poi alla dimensione dell'accesso materiale alla Rete, proprio dell'uso più frequente del termine "digital divide", e che ha a che fare con il possesso di hardware, software e connessione. La terza dimensione - su cui si concentrano le ricerche presentate in questo lavoro - riguarda le competenze per utilizzare i nuovi media, al cui interno Van Dijk propone una ulteriore e interessante scomposizione che vedremo dopo. L'ultima dimensione, quella denominata *usage access*, si riferisce ai fattori che influenzano l'uso effettivo che le persone fanno di Internet. Un utente può essere motivato a usare Internet, avere una connessione e il software adatto, avere le capacità di farlo ma non avere necessità, occasione, tempo per farlo. I dati su questa dimensione indicano che esistono molti utenti avanzati che usano la Rete solo una o due volte la settimana. Lo *usage gap* merita perciò di essere indagato separatamente, anche se le risorse personali più significative nell'ambito di questa dimensione di disuguaglianza spesso si sovrappongono con quelle relative alle altre dimensioni.

Tabella 1 - Scomposizione in dimensioni del concetto di disuguaglianza digitale secondo Van Dijk (2002 e 2005)

1	Attrattività della nuova tecnologia (<i>mental access</i>)
2	Disponibilità di computer e connessione (<i>material access</i>)
3	Competenze (<i>skills access</i>)
	a) Operazionali
	b) Informazionali
	– <i>Formali</i>
	– <i>Sostanziali</i>
	c) Strategiche
4	Opportunità d'uso (<i>usage access</i>)

Nel terzo punto del suo schema (vedi tabella 1), Van Dijk disegna un quadro complesso delle cosiddette "competenze digitali", che costituiscono l'oggetto di indagine delle ricerche presentate nel prossimo paragrafo. Mi concentrerò pertanto su di esse per una analisi più approfondita.

Le competenze digitali vengono distinte da Van Dijk in "operazionali", "informazionali" e "strategiche" (2005, 71-93).

Le competenze operazionali sono quelle necessarie a far funzionare il computer e i programmi più comuni, tra cui i software di browsing. Una standardizzazione dell'offerta di formazione in questo ambito è data, secondo Van Dijk, dalla patente europea del computer (ECDL). Le competenze operazionali hanno ricevuto quasi tutta l'attenzione della formazione sulle nuove tecnologie, lasciando invece scoperte le competenze informazionali. Queste consistono nella capacità di maneggiare le informazioni così come sono organizzate su Internet. Forse la difficoltà sta nel fatto - dice Van Dijk - che le competenze informazionali sono percepite come troppo astratte. Esse sono invece fondamentali per poter cercare, selezionare e processare con successo ed efficienza le informazioni presenti sui computer e su Internet.

Le competenze informazionali formali sono relative alle forme con cui sono organizzati i contenuti nei nuovi media, e su Internet in particolare. Queste competenze permettono di muoversi con agilità nelle strutture ipertestuali della Rete. Sono competenze formali, ad esempio, le capacità di dominare lo spazio virtuale di un sito, sapendo distinguere nella home page le funzioni dei diversi menù di navigazione, sapere dove sono collocate usualmente alcune informazioni, oppure sapere che cliccando su "copia cache" nel motore di ricerca Google si può ottenere una copia della pagina di qualche giorno prima, in cui sono evidenziate le parole che si stanno cercando.

Le competenze sostanziali riguardano invece le capacità di cercare, selezionare, conoscere e valutare le risorse informative. Sono competenze informazionali sostanziali la valutazione dei contenuti di un sito e, soprattutto, l'ideazione delle tattiche di ricerca (una volta che lo scopo della ricerca è dato). Può rientrare in questa categoria la capacità di produrre *query* efficaci in un motore di ricerca, che permettano di isolare siti dove più probabilmente è possibile trovare l'informazione cercata, oppure il fatto di conoscere che tipo di informazioni sono solitamente prodotte da una istituzione e sono quindi rintracciabili nel suo sito Internet.

Le competenze strategiche sono, infine, necessarie per definire verso quali obiettivi indirizzare il proprio uso dei nuovi media, nel mare di possibilità di rapporti comunicativi selezionabili. Esse

servono per poter sfruttare le opportunità della Rete nell'ottica di un miglioramento della propria posizione nella società. La necessità di acquisire competenze strategiche è un aspetto caratterizzante dell'uso dei nuovi media, dove l'iniziativa personale è centrale nel rapportare l'utente con i contenuti.

Tra le diverse dimensioni con cui abbiamo qui descritto la disuguaglianza digitale, quella delle competenze sembra presentare le implicazioni più strutturali nel quadro sociale tracciato nei precedenti paragrafi. Mentre infatti le altre dimensioni citate (i problemi di motivazione e connessione, ma anche le opportunità d'uso; punti 1, 2 e 4 dello schema di Van Dijk) sono costituite in parte rilevante da problematiche congiunturali, le competenze di utilizzo sono connesse profondamente e inestricabilmente a differenze relative e ineliminabili di risorse socio-culturali tra gli individui⁶. Esse costituiscono, d'altronde, un passaggio irrinunciabile perché gli individui possano trarre valore dalle nuove forme di fruizione dell'informazione e del sapere. È per questo che le competenze digitali toccano il cuore del potenziale socialmente discriminante dei nuovi media e delle loro reti.

4. Le ricerche

Nei paesi occidentali, ai quali ho ristretto il campo dell'analisi teorica, l'influenza delle variabili di genere e livello d'istruzione sulla "disuguaglianza digitale di primo livello" (punti 1 e 2 nel modello di Van Dijk: "mental access" e "material access") è in fase decrescente. Alcuni autori hanno messo in luce come esse potrebbero invece accrescere la loro influenza sulle dimensioni di "secondo livello": le competenze e le opportunità d'uso (punti 3 e 4: "skills access" e "usage access"). Evidenze in questo senso sono emerse da survey sull'uso della Rete svolte in molti paesi (SCP, 2001, citato in Van Dijk, 2006; Bonfadelli, 2002; Hargittai e Shafer, 2004; Liff e Shepherd, 2005; Gui e Accorsi, 2006). Le pochissime analisi empiriche di pratiche effettive di navigazione hanno dato invece risultati ambigui, non riuscendo stabilire se queste due variabili, a parità di altre condizioni, influenzino in maniera rilevante il possesso di competenze digitali (vedi ad es. Hargittai 2004).

Nelle ricerche presentate in questo articolo è possibile acquisire alcuni elementi iniziali per testare l'ipotesi che le variabili di genere e titolo di studio, a parità di altri fattori che la letteratura di settore ha definito rilevanti (come l'età, la dotazione informatica e l'esperienza d'uso), influenzino il possesso di competenze digitali.

Nella prima ricerca, condotta su un campione di 80 soggetti di età compresa tra i 25 e i 35 anni (d'ora in poi "indagine A"), si è misurata la capacità di reperire informazioni in Rete attraverso dei test in laboratorio, supportati da un sistema informatico costruito ad-hoc⁷.

I soggetti, oltre ad essere compresi nella fascia d'età sopra citata, presentano tutti una simile quantità di utilizzo settimanale di Internet in ore e, soprattutto, utilizzano la Rete per lavoro, rendendo comparabile il contesto dell'uso quotidiano. Tutti gli intervistati hanno inoltre a disposizione sul posto di lavoro una connessione a banda larga (adsl o cavo a fibra ottica).

Un tale universo di riferimento rappresenta un'élite di utenti Internet, che ha superato i primi gradini del *digital divide*, gode di dotazioni informatiche e di Rete sopra la media, e ha la possibilità di

⁶ È chiaro, peraltro, che la centralità della dimensione delle competenze, nell'economia delle disuguaglianze digitali, aumenta quanto più le altre dimensioni vanno ridimensionando il loro peso. Le risorse individuali per operare in Rete sono infatti più importanti, come fattore di differenziazione, in società in cui l'accesso fisico a Internet è una risorsa di massa.

⁷ Il sistema è formato da un software preesistente di tracciamento della navigazione (Scone, www.scone.de) e da un modulo di somministrazione del test creato ad-hoc. Quest'ultimo presenta ai soggetti una serie automatica di compiti, dall'apertura del browser in poi, comprendenti un questionario e un test, con cinque quesiti, visualizzati uno dopo l'altro in seguito all'inserimento della risposta al compito precedente. Durante il test, il software di tracciamento (Scone) immagazzina invece una grande quantità di dati sulla navigazione dei soggetti (tra cui ad esempio la successione degli indirizzi visitati e il tempo di permanenza in ciascuno di essi). Infine, il sistema gestisce la raccolta e l'unificazione di tutti i dati in un database integrato.

usarle giornalmente⁸. Le differenze cercate si riferiscono dunque al cosiddetto "second-level digital divide" (come lo definisce Hargittai, 2002), in particolare alla dimensione delle competenze informazionali d'utilizzo di Internet, osservabili in compiti di ricerca informativa.

Il campione è stato costruito sulla base di quattro quote di 20 soggetti ciascuna, ottenute incrociando la variabile di genere con una variabile dicotomica relativa al possesso di alto o medio "patrimonio di istruzione". Il valore di questa seconda variabile è stato ottenuto tramite un indice che includeva, oltre al titolo di studio dei soggetti, anche quello dei loro genitori, dai quali possono derivare surplus di socializzazione all'uso della Rete⁹. Essendo l'universo formato da giovani, peraltro, il ruolo della famiglia d'origine nella socializzazione all'uso delle nuove tecnologie può risultare rilevante.

Prima del test di navigazione, ai soggetti è stato somministrato un questionario sulle abitudini d'uso della Rete, la dotazione informatica, l'autovalutazione delle capacità di navigazione, la conoscenza di termini del mondo Internet e la familiarità con l'uso dello strumento.

Nel test, i compiti di ricerca in Rete assegnati ai soggetti sono stati individuati al termine di una analisi preparatoria costituita da due attività parallele: un confronto delle metodologie descritte nella letteratura di settore (in particolare Kim e Allen 2001; Hargittai 2002; Wang et al. 2000; Palmquist e Kim 2000; White e Iivonen 1999 e 2001) e un pre-test su 10 soggetti.

I compiti sono stati inoltre pensati in modo che: i) l'attività di ricerca sia potenzialmente utile alla vita di tutti i soggetti e non qualcosa a cui solo una parte di essi può essere interessata, ii) il livello di difficoltà sia medio, per rendere discriminanti le differenze di performance, iii) la capacità di soluzione dei compiti possa rappresentare un vantaggio potenziale in qualche sfera della vita sociale, iv) la ricerca non sia legata a conoscenze specifiche (*non domain-specific*), v) esista più di una modalità di soluzione dei quesiti e più siti dove trovare le informazioni relative, vi) la risposta non rientri tra le possibili conoscenze, anche avanzate, di attualità o cultura generale¹⁰.

Le performance di navigazione sono state misurate sulla base del i) tempo impiegato per rispondere ai singoli quesiti (in secondi); e alla ii) correttezza delle risposte (numero di risposte errate)¹¹.

I test, svolti su un pc portatile dotato di mouse esterno, sono stati effettuati utilizzando il browser Internet Explorer, scelto perché il più comunemente usato negli ambienti di lavoro dei soggetti.

Come già detto, questa indagine si può ricondurre, considerando lo schema di Van Dijk presentato precedentemente (vedi tabella 1), specificamente all'analisi della dimensione delle competenze informazionali. Infatti le differenze di competenze operazionali di base tra i soggetti del campione possono essere considerate trascurabili¹². Inoltre, essendo gli scopi della ricerca già dati (attraverso i compiti di ricerca posti nel test), non entrano in gioco neppure le competenze strategiche, che servono a definire gli obiettivi dell'uso dei media digitali. Nell'indagine A è stato perciò possibile testare l'ipotesi che le variabili di genere e patrimonio d'istruzione influenzino le differenze digitali relative alle competenze digitali informazionali, a parità di altri fattori rilevanti.

8 Sulla base del modello di Van Dijk (vedi tabella 1), i soggetti della ricerca non presentano disparità rilevanti nè sulla dimensione del "mental access", nè su quella del "material access", nè -vista l'uguale esperienza d'uso- sulla prima parte delle competenze, che ha a che fare con abilità operazionali.

⁹ I soggetti con alto "patrimonio di istruzione" sono laureati e hanno almeno un genitore laureato, quelli con "medio patrimonio d'istruzione" non sono laureati - nella maggior parte dei casi sono diplomati - e hanno genitori entrambi non laureati.

¹⁰ I seguenti tre compiti sono stati infine scelti per la versione finale del test:

1. Il paese dove è nato il senatore in carica Tino Bedin è a est o a ovest di Venezia?
2. Navigando solo all'interno del sito www.barilla.it, cerca quanti minuti di cottura sono necessari per le "conchiglie rigate".
3. Ha più abitanti la città di Parma o quella di Ancona?

Qualora un soggetto conoscesse già la risposta a uno dei quesiti, veniva escluso dal campione.

¹¹ I tempi delle risposte non corrette, non essendo considerabili come il risultato di attività tra loro confrontabili, sono stati esclusi dall'analisi.

¹² Le variabili maggiormente messe in relazione nella letteratura alle differenze di competenze operazionali di base sono infatti l'esperienza d'uso, il contesto d'uso, la dotazione informatica e l'età, che sono state tenute costanti nel campione.

Tuttavia le ipotesi di partenza prevedevano anche una ulteriore specificazione. Sulla base della distinzione operata dal modello di Van Dijk all'interno delle competenze informazionali (formali e sostanziali), si è ipotizzato che l'influenza del genere e del "patrimonio d'istruzione" sia osservabile soprattutto nell'ambito delle competenze sostanziali, e che sia invece trascurabile in quello delle competenze formali. Si è infatti ipotizzato che queste ultime dipendano da fattori quali l'esperienza e le occasioni d'uso, che nel campione sono costanti.

L'operazionalizzazione dei concetti di "competenze informazionali formali" e "competenze informazionali sostanziali" è stata ottenuta collegando le competenze formali con il livello di navigazione ipertestuale (ricerche all'interno di un ipertesto chiuso, come ad es. un sito) e quelle sostanziali con la navigazione web (ricerche nell'intera Rete, senza limitazioni).

La ricerca di una informazione all'interno di un sito Internet è infatti una attività che differisce radicalmente dal cercare una risposta a un quesito navigando nell'intero web. Nella ricerca in un ipertesto chiuso, sono coinvolte soprattutto capacità formali, come la comprensione della mappa del sito, l'abilità di usare i link e i menù, e l'abitudine ad analizzare velocemente le pagine. Se si chiede ad un soggetto di reperire una certa informazione in un dato sito, le informazioni contenute in esso non sono da sottoporre a critica e la struttura del contenuto è data; occorre solo visitarla in modo efficiente e districarsi tra i percorsi individuando quello giusto. Se si cerca qualcosa nell'intero web, invece, non esiste una struttura definita su cui basarsi. Bisogna scegliere tra molteplici possibilità di ricerca (motori di ricerca, directory, enciclopedie, accesso diretto a siti già conosciuti) quella più efficace ed efficiente, decidere le eventuali *query* da sottoporre al motore, selezionare i risultati e valutare la loro affidabilità, utilizzare siti e risorse apprese in precedenza; decidere, insomma, una vera e propria tattica di ricerca. Per questo si è ritenuto di assumere sperimentalmente che le performance di navigazione in compiti di ricerca all'interno di ipertesti chiusi siano buoni indicatori del possesso di competenze tattiche formali, mentre quelle relative a compiti di ricerca da svolgersi nell'intero web siano buoni indicatori di competenze sostanziali.

La ricerca di Gui e Accorsi (2006) (d'ora in avanti "indagine B"), invece, pur essendo stata svolta con una tradizionale survey e non tramite osservazione di performance effettive, presenta dei dati molto interessanti per contestualizzare quanto emerso dall'indagine A. Dai questionari compilati online da 600 ragazzi di scuole superiori italiane (licei, istituti tecnici e professionali) emerge la distribuzione di competenze digitali, rilevate grazie ad un indice emergente da un set di domande. La ricerca indaga inoltre la propensione ad utilizzare queste competenze in chiave formativa, e l'influenza su di esse di alcune variabili sociali, tra le quali il genere e il livello culturale della famiglia d'origine.

Dalle due ricerche emerge un quadro convergente, che inquadra il genere e il livello d'istruzione come variabili che presentano una relazione rilevante con il possesso della parte più sostanziale delle competenze d'uso di Internet.

5. L'influenza del genere e del patrimonio d'istruzione sulle capacità di reperimento di informazioni in Rete

L'influenza del genere sugli atteggiamenti e le pratiche d'uso delle ICT è vista da molta letteratura come una specifica dimensione del *digital divide*. Per ciò che riguarda i paesi occidentali, già da qualche anno emergono dati che confermano una diminuzione quantitativa del gap di genere, per quanto attiene alle possibilità di accesso fisico a tali tecnologie (Van Dijk 2005; Katz e Rice 2002; Castells 2002b; Liff e Shepherd 2005). Si è visto inoltre che nelle nuove generazioni, il *gender gap*, inteso nella sua dimensione più materiale, tende ad attenuarsi particolarmente anche in Italia (Sartori 2006, 97-98). Ciò che rimane tuttavia rilevante sembra essere una persistente e più strutturale differenza nell'interesse per le ICT e nelle conseguenti competenze e opportunità d'utilizzo tra uomini e donne (Liff e Shepherd 2005). Gli uomini, ad esempio, sembrano mostrare un uso della Rete più "esplorativo", traendo gratificazione dell'avanzamento nella conoscenza dello

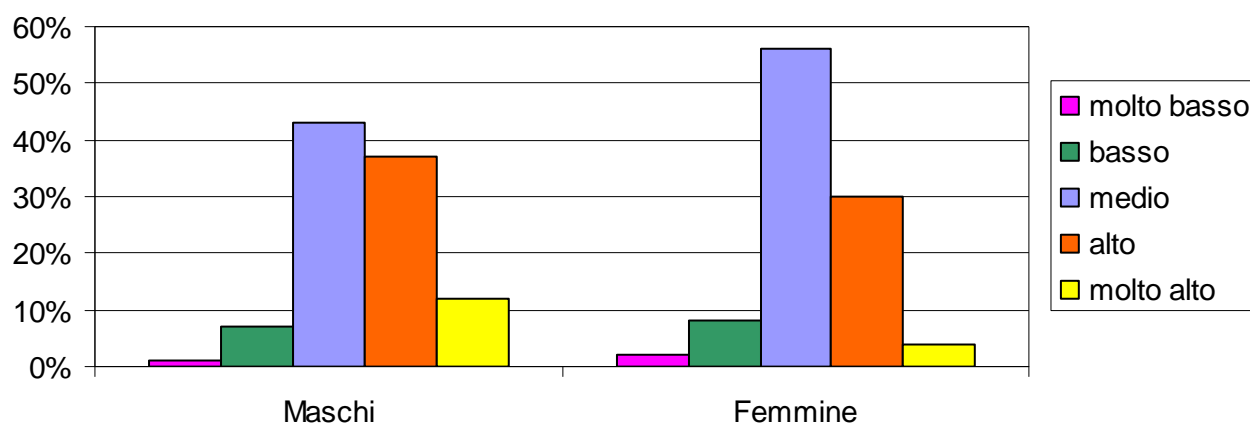
strumento in sé, mentre le donne appaiono più interessate ad attivare le loro competenze digitali per degli obiettivi specifici, in un'ottica "strumentale" (ibidem).

L'indagine B presenta degli interessanti dati di contesto sulle differenze di competenze digitali nel contesto italiano. Nel campione di 600 studenti di scuola superiore, il genere incide in maniera abbastanza rilevante sulla probabilità di appartenere al gruppo ad alta o bassa competenza, se si pone un discrimine in base al valore medio dei punteggi ottenuti sull'apposito indice di competenza¹³. Il 56% dei ragazzi si posiziona nella fascia ad alta competenza, le ragazze vi rientrano solo nel 35% dei casi.

Da più parti nella letteratura viene anche osservato che gli uomini tendono a ritenere particolarmente importante la competenza d'uso delle tecnologie, e che questo si riflette nella tendenza a dimostrarsi particolarmente competenti quando interrogati sulle proprie conoscenze in materia, con una tendenza alla sovrastima delle proprie capacità. Nelle donne ci sarebbe un opposto fenomeno di sottovalutazione (Van Dijk 2005, Hargittai e Shafer 2006).

Gli studenti intervistati nell'indagine B non fanno eccezione. Di fronte alla richiesta di autovalutare il proprio livello di competenza, i ragazzi si sono distribuiti nelle fasce alte (nel grafico: alto, molto alto) in maniera significativamente maggiore delle ragazze.

Figura 1 - Autovalutazione del livello di competenza in attività di navigazione su Internet in rapporto al genere (indagine B)

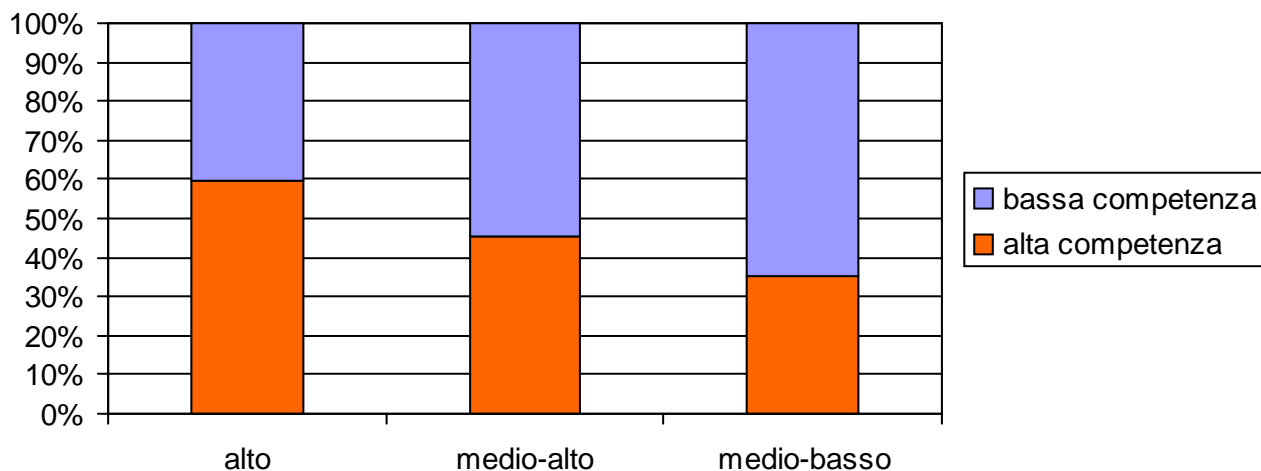


Contrariamente a quanto rilevato da Eszter Hargittai in uno studio di laboratorio sulle capacità di navigazione in Rete (Hargittai, 2002), nel nostro campione l'autopercezione più alta delle proprie competenze nei ragazzi rispecchia una simile distribuzione anche sull'indice di competenza. L'autovalutazione più alta dei maschi corrisponderebbe perciò ad una effettiva maggiore competenza¹⁴.

¹³ Nell'indagine B, l'indice di competenza è calcolato a partire da 13 domande relative alle abilità informatiche, alla conoscenza di risorse informative in rete e alla familiarità con alcune pratiche d'uso dei media digitali e della Rete Internet.

¹⁴ Lo studio di Eszter Hargittai (Hargittai, E., "Second Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills", *First Monday*, v. 7, n. 4, 2002), peraltro uno dei primi del genere, rileva le performance di un campione in operazione di ricerca di informazioni in Rete e conclude che la sovrastima degli uomini non corrisponde ad una effettiva differenza di performance nei test. Nel confronto con i suoi risultati, è qui da notare che tale metodologia è diversa da quella utilizzata nell'indice di Gui e Accorsi (2006), costruito in base alle risposte a un questionario e non a test pratici. La stessa Hargittai si domanda in un altro lavoro (Hargittai, E., "Survey Measures of Web-Oriented Digital Literacy", o cit.) quanto le due metodologie siano confrontabili, e in particolare se il questionario possa supplire i test in ricerche di ampia scala. Per rendere affidabile questa operazione suggerisce alcune accortezze nella costruzione del questionario, di

Figura 2 - Alta e bassa competenza in rapporto al livello culturale della famiglia (indagine B)



L'indagine B conferma anche l'influenza sul possesso di competenze digitali di un'altra variabile spesso messa in relazione con un uso avanzato dei media: il livello di istruzione (vedi Tichenor et al. 1970 per quanto riguarda i media di massa; Bonfadelli, 2002, per ciò che attiene ai nuovi media). L'incrocio dei punteggi ottenuti sull'indice di competenza con il livello culturale della famiglia d'origine mostra infatti differenze piuttosto marcate tra i gruppi, facendo emergere il livello culturale come una variabile più importante dello status socio-economico per la socializzazione dei ragazzi all'uso delle ICT¹⁵.

Analizzando invece l'influenza del genere sui punteggi relativi ad un altro indice - che misurava la propensione degli studenti ad un uso formativo non strutturato delle Ict¹⁶ - emerge che le ragazze sono leggermente più "propense" rispetto ai ragazzi (rispettivamente 56% e 50% nel gruppo ad "alta propensione"). Significativa anche l'incidenza dell'estrazione sociale: da un lato, infatti, si rileva come gli studenti provenienti da famiglie di status superiore e impiegatizio siano relativamente più presenti nel gruppo 'ad alta propensione' rispetto a quelli di status autonomo e operaio (56% e 57% contro 43% e 42%); dall'altro, ben due appartenenti a famiglie di livello culturale alto ogni tre si ritrovano nel gruppo dei più propensi, contro uno ogni due di livello medio-alto, e il 44% di quelli di livello medio-basso.

Il genere e il livello di istruzione (dei soggetti e della famiglia di origine) si confermano perciò nell'indagine B come variabili importanti nello studio del possesso di competenze digitali. Questi risultati si fermano tuttavia all'analisi di pratiche riportate in risposte ad un questionario, senza osservare queste competenze in azione in contesti applicativi.

A questa limitazione, propria della gran parte della letteratura di settore, si prefigge di rispondere l'indagine A, che permette di vedere più da vicino come queste due variabili sociali incidano nello svolgimento effettivo di compiti di ricerca online.

cui l'indice di Gui e Accorsi (2006) tiene conto. L'indagine A presentata successivamente può invece confermare questo risultato anche tramite l'osservazione di competenze effettive.

15 Le percentuali di soggetti appartenenti alla fascia ad alta competenza all'interno dei diversi status socio-economici sono le seguenti: status superiore 54%, impiegatizio 49%, autonomo 44%, operaio 40%. Lo status mostra perciò anch'esso una influenza chiara e lineare sul possesso di competenze, ma la sua forza è minore di quella del livello culturale della famiglia.

16 L'indice di "propensione" era calcolato in modo cumulativo da un set di domande che premiavano la consapevolezza e l'indipendenza dei ragazzi nell'uso delle ICT a fini formativi al di fuori del contesto scolastico. Le domande riguardavano soprattutto la frequenza di pratiche d'uso dei media digitali a questo fine, atteggiamenti e opinioni al riguardo.

Le ipotesi prevedevano – come detto al paragrafo precedente - che le variabili di genere e patrimonio d'istruzione dovessero avere un'influenza sulle performance effettive di navigazione anche a parità di età, quantità d'uso della Rete per lavoro, e dotazioni tecnologiche. Inoltre si affermava che queste differenze avrebbero dovuto manifestarsi soprattutto nei compiti di ricerca aperti all'intero web, dove sono più necessarie competenze informazionali “sostanziali”, e non nei compiti ipertestuali, dove contano soprattutto competenze “formali” acquisibili con l'esperienza d'uso e tramite contesti di familiarità con la Rete (costanti nelle quattro quote).

Nella tabella 2 sono riportati i dati delle performance dei sottoinsiemi del campione, rappresentati nelle colonne. I primi quattro sono quelli definiti dalle due variabili dicotomiche (genere e patrimonio d'istruzione¹⁷) ciascuno formato da 40 soggetti. I secondi quattro sono invece le quote ottenute dal loro incrocio, ognuna di 20 soggetti.

È così possibile considerare l'effetto delle due variabili separatamente e poi verificarne l'effetto combinato. Per ogni sottoinsieme, nelle righe vengono riportati il tempo di svolgimento medio del compito in secondi, il numero di risposte corrette, e la deviazione standard dei tempi.

Nei tempi del primo compito ("Il paese dov'è nato il senatore..."), la variabile di genere mostra un'influenza non trascurabile. I valori medi degli uomini e delle donne si discostano di un minuto e 42 secondi, mentre tra i soggetti con alto e medio patrimonio d'istruzione ci sono solo 46 secondi di distacco. L'effetto combinato delle due variabili dà però luogo a delle variazioni più rilevanti e fa emergere alcune interessanti evidenze. La quota degli uomini ad alto patrimonio d'istruzione è di gran lunga la più veloce e commette meno errori degli altri tre gruppi. Inoltre, ottenendo un valore non elevato nella deviazione standard, questa quota manifesta anche una omogeneità interna rispetto a questi dati medi.

Al secondo posto gli uomini a medio patrimonio d'istruzione, la cui media si discosta però da quella della prima quota di 1 minuto e 48 secondi. Gli uomini con medio patrimonio d'istruzione fanno anche 7 errori nelle risposte. Le donne con medio patrimonio d'istruzione sono al terzo posto nella graduatoria dei tempi con 5 minuti e 30 secondi di media, e commettono 6 errori. Di questi, due sono derivati dall'abbandono del compito e rappresentano gli unici casi di questo tipo nella rilevazione.

Tabella 2 - Performance nei tre compiti di ricerca di informazioni su Internet per genere, patrimonio d'istruzione e per quote

	VARIABILI				QUOTE			
	Uomini	Donne	Alto patr. d'istruz.	Medio patr. d'istruz.	Uomini - Alto patr. d'istruz.	Uomini - Medio patr. d'istruz.	Donne - Alto patr. d'istruz.	Donne - Medio patr. d'istruz.
"Il paese dov'è nato il senatore in carica Tino Bedin, è a est o a ovest di Venezia?"								
(compito su intero web)								
Tempo medio	238	340	269	315	191	299	348	330
risposte corrette (secondi)	(3.58 min)	(5.40 min)	(4.29 min)	(5.15 min)	(3.11 min)	(4.59 min)	(5.48 min)	(5.30 min)
Risposte errate totali	9	10	6	13, di cui 2 abbandoni	2	7	4	6, di cui 2 abbandoni

¹⁷ Vedi la definizione di questa variabile nel paragrafo 4.

i								
Deviaz. standard (secondi)	140	159	178	124	118	146	196	100
"Navigando solo all'interno del sito www.barilla.it, cerca quanti minuti di cottura sono necessari per le conchiglie rigate" (compito ipertestuale)								
Tempo medio (secondi)	134	148	153	128	150	113	156	140
	(2.14 min)	(2.28 min)	(2.33 min)	(2.08 min)	(2.30 min)	(1.53 min)	(2.36 min)	(2.20 min)
Risposte errate totali	5	3	1	7	0	5	1	2
Deviaz. standard (secondi)	100	82	103	71	114	70	92	71
"Ha più abitanti la città di Parma o quella di Ancona?" (compito su intero web)								
Tempo medio (secondi)	128	187	143	176	110	148	175	198
	(2.08 min)	(3.07 min)	(2.23 min)	(2.56 min)	(1.50 min)	(2.28 min)	(2.55 min)	(3.18 min)
Risposte errate totali	8	4	6	6	3	5	3	1
Deviaz. standard (secondi)	73	164	102	157	56	87	127	195

È da rimarcare il fatto che l'eventualità dell'abbandono non veniva nemmeno prospettata dall'intervistatore ai soggetti durante i test. Questo è stato evitato al fine di spingere i soggetti a completare i compiti. Perciò gli abbandoni derivano da una richiesta esplicita dei soggetti, più gravosa per loro in quanto significava rompere lo schema dello svolgimento del test.

Le donne con alto patrimonio d'istruzione ottengono la media più alta (5 minuti e 48 secondi), dato da leggere però insieme a quello della deviazione standard, che risulta la più alta tra le quattro quote. In questa quota sono infatti presenti due casi molto distanti dalla media.

Nel secondo compito ("Navigando solo all'interno del sito www.barilla.it..."), le cose sono invece piuttosto diverse. A differenza che nel primo compito, qui non si notano differenze di rilievo, e, in più, le variabili e le quote non sembrano manifestare chiaramente un'influenza. Nelle prime due colonne, quelle del genere, si notano due valori sostanzialmente simili (gli uomini hanno una media di 14 secondi più bassa). Quanto al patrimonio d'istruzione, la fascia alta è addirittura più lenta di quella bassa, ma anche qui la differenza non è molto rilevante (25 secondi). Per ciò che riguarda le quote, la classifica dei tempi di svolgimento è stravolta rispetto a quella del primo compito. Questa volta i più veloci sono gli uomini a medio patrimonio d'istruzione, seguiti dalle donne a medio patrimonio, poi gli uomini ad alto patrimonio e infine le donne di uguale fascia. Tuttavia i valori oscillano poco. Tra la quota più veloce e quella più lenta ci sono solo 33 secondi, contro i 2 minuti e 38 secondi del primo compito. Anche le deviazioni standard sono più contenute. Gli errori

continuano però ad essere più frequenti nelle quote a medio patrimonio d'istruzione, soprattutto negli uomini.

Nel terzo compito ("Ha più abitanti la città.."), l'andamento torna ad essere simile a quello del primo, anche se con variazioni molto più contenute, dovute probabilmente alla minore difficoltà del compito. Gli uomini sono più veloci delle donne di un minuto. Le quote si dispongono sui tempi di svolgimento con gli uomini ad alto patrimonio primi, secondi gli uomini a medio patrimonio, terze le donne ad alto patrimonio e ultime quelle a medio patrimonio d'istruzione. La differenza tra la prima e l'ultima quota è 1 minuto e 28 secondi.

In generale, gli errori sono più frequenti nel gruppo con medio patrimonio d'istruzione (26 totali contro 13 dei soggetti con alto patrimonio), dove sono gli uomini a contribuire maggiormente.

Nei due compiti da svolgere sull'intero web, il primo e il terzo, le posizioni relative dei gruppi appaiono simili. In entrambi, i tempi degli uomini con alto patrimonio si posizionano molto al di sotto di quelli degli altri tre gruppi. Il loro distacco dalla seconda quota (in entrambi i casi gli uomini con medio patrimonio d'istruzione) è maggiore dei distacchi tra gli altri tre gruppi. Nel primo compito, il distacco tra la prima e la seconda quota è più del doppio del range di risultati degli altri tre gruppi. Inoltre, in entrambi i compiti, gli uomini ad alto patrimonio d'istruzione hanno deviazioni standard relativamente basse. Sembra perciò che le condizioni di vantaggio dei soggetti di questa quota nel primo e terzo compito siano diffuse piuttosto omogeneamente.

Anche il gruppo degli uomini a medio patrimonio d'istruzione si comporta in modo simile. Sia nel primo che nel terzo compito, mantiene la sua seconda posizione, un alto numero di errori, e dei valori di deviazione standard contenuti.

Quanto alle donne, le due quote si scambiano le posizioni tra il primo e il terzo compito, con medie sempre più elevate degli uomini. Le donne ad alto patrimonio nel primo compito, e quelle a medio patrimonio nel terzo ottengono i più alti valori nella deviazione standard, a significare probabilmente che le condizioni di competenza sono più variabili nei gruppi delle donne.

Mentre nei due compiti web il diverso grado di difficoltà (la difficoltà attesa del primo compito era maggiore di quella del terzo) non sembra incidere sulle posizioni relative tra le quote, nel compito ipertestuale la situazione è diversa e non emerge nessuna delle regolarità sopra riscontrate. I risultati di tutte le quote sono invece molto vicini tra loro. L'influenza della variabile patrimonio d'istruzione è addirittura opposta e la classifica è diversa. Inoltre è da notare che le donne, che nei compiti web mostravano alti valori di deviazione standard, qui si concentrano più degli uomini. Gli uomini ad alto patrimonio, che negli altri due compiti avevano valori relativamente bassi nella deviazione standard, qui riportano invece il valore più alto.

Considerando tempi, errori e deviazioni standard si può concludere che nei due compiti web emergono delle importanti regolarità, mentre il compito ipertestuale esce completamente da questo schema. Le due variabili prese in esame perciò non sembrano influire sull'abilità di svolgere il compito di ricerca limitato ad un solo sito.

Nei due compiti di ricerca aperti al web c'è una relazione tra le due variabili e l'abilità di risolverli. In particolare, la condizione di vantaggio cumulato che emerge nel gruppo degli uomini ad alto patrimonio di istruzione si manifesta chiaramente nel primo e nel terzo compito, mentre è nulla nel secondo. In esso probabilmente la parità sostanziale di tutte le quote si spiega con la pari esperienza e opportunità d'uso giornaliero che la connessione al lavoro offre a tutti i soggetti per ciò che concerne una competenza "formale" sul web. Simili condizioni di parità non sembrano bastare, invece, a perequare il possesso di competenze per la soluzione di compiti di ricerca aperti all'intero web, messi in relazione nella nostra definizione operativa alle competenze informazionali "sostanziali".

Per scavare un pò più in profondità sulle ragioni tecniche delle differenze di performance tra i soggetti è utile mettere a confronto in dettaglio i percorsi seguiti da un subcampione di soggetti, selezionati sulla base delle loro performance. Dall'analisi delle dieci sessioni migliori (più veloci) nel primo compito e delle dieci peggiori (abbandonate, errate e lente), è possibile trarre delle

provvisorie conclusioni qualitative sulle caratteristiche principali che differenziano i percorsi di ricerca dei soggetti con performance efficaci ed efficienti dagli altri soggetti:

- produzione di stringhe di ricerca con buona probabilità di comparire, così come sono scritte, in pagine rilevanti per la ricerca;
- uso appropriato degli strumenti di ricerca avanzati (virgolette, "copia cache" di Google, ricerca avanzata), non utilizzandoli però se non necessario;
- capacità di selezionare nelle pagine dei risultati i link da seguire, e, una volta seguiti, di valutare velocemente se è opportuno proseguire il percorso al loro interno;
- conoscenza e familiarità pregressa con risorse specifiche su Internet (siti di mappe, sito del senato, Google immagini ecc...) da cui si sa di poter ottenere alcune risposte.

Tali capacità, non essendo riferibili alle conoscenze formali della struttura della Rete e dei nuovi media, e manifestandosi - come abbiamo visto - diversamente tra soggetti pur simili per età e quantità d'uso della Rete, emergono come un inizio di descrizione della parte sostanziale dell'alfabetizzazione digitale, connessa in prospettiva con la dimensione della disuguaglianza di competenze digitali più socialmente rilevante nel lungo periodo.

6. Conclusioni

Nell'ambito di una ipotesi di lavoro che argomenta una connessione teorica tra il cambiamento sociale, l'uso dei nuovi media, e la disuguaglianza sociale, sono stati proposti alcuni primi dati empirici sull'influenza delle variabili di genere e livello d'istruzione sulle differenze di competenze digitali.

Grazie a questa impostazione, tali differenze sono iscritte nel novero delle potenziali fonti di disuguaglianza sociale. Il concetto di "disuguaglianza digitale" che ne deriva fa riferimento a disparità di accesso a risorse informative, culturali e relazionali, da cui sempre più dipende la centralità sociale nella seconda modernità. È tuttavia difficile, se non anche prematuro per la giovane età e non completa diffusione dei nuovi media, poter rilevare subito una relazione diretta tra le differenze nell'uso dei media digitali e il sistema delle disuguaglianze sociali. La verifica di tale rapporto è un obiettivo di ricerca complesso, che passa per almeno due fasi distinte. Dapprima è necessario rilevare le differenze esistenti tra le persone nell'uso dei nuovi strumenti. Successivamente si può passare all'individuazione delle possibili influenze di queste differenze sul sistema delle disuguaglianze sociali.

Tuttavia, si è anche visto come sussistano basi teoriche forti per utilizzare da subito questo rapporto come quadro interpretativo di riferimento. Infatti, nei media digitali, a differenza che in quelli analogici, le caratteristiche delle differenze d'uso sono tali da poterne ipotizzare delle influenze sociali non trascurabili.

La disuguaglianza digitale è emersa qui come un fenomeno molto più vasto di ciò che viene indicato con il termine *digital divide*, cioè la disuguaglianza nell'accesso fisico alla Rete. La disuguaglianza digitale fa riferimento anche, e in prospettiva soprattutto, alle disparità che si creano tra chi è già online. Alcune di queste disparità, inoltre, potrebbero essere strutturali e non contingenti, perché si basano sulle diverse capacità degli individui di sfruttare a proprio vantaggio un mezzo di comunicazione complesso e una massa di informazioni illimitata e non organizzata.

Ho evidenziato quali siano i due problemi principali sottostanti allo studio della disuguaglianza digitale, e dai quali partire per affrontarne una analisi approfondita: il mutamento mediale e il mutamento sociale. Questi due fronti di cambiamento sembrano per certi versi agire in modo coordinato nel dar luogo ad alcune tendenze emergenti nella vita degli individui: i) l'individualizzazione, ii) la crescita dell'importanza delle risorse personali rispetto a quelle di gruppo nella competizione e nella centralità sociale, iii) la flessibilità dei legami relazionali.

Così, le caratteristiche dei nuovi media si legano strutturalmente, molto più che nelle due ere medialità precedenti (della stampa e dei media analogici) alla differenziazione dei propri utenti. Parallelamente, i cambiamenti sociali che preludono alla cosiddetta seconda modernità offrono dei contesti dove le caratteristiche e gli usi possibili dei nuovi media diventano socialmente più rilevanti. Il concetto di disuguaglianza digitale descrive perciò la connessione tra i nuovi media e la disuguaglianza, così come essa si può presentare nell'attuale contesto sociale.

Ho descritto le dimensioni della disuguaglianza digitale adottando il modello di Van Dijk (2002 e 2005), dividendo tra differenze digitali di primo livello (motivazioni e accesso fisico), che limitano l'accesso fisico alla Rete, e di secondo livello (competenze e opportunità d'uso), che differenziano le modalità e le pratiche d'uso della Rete.

Tra esse, la dimensione delle competenze, su cui mi sono concentrato, sembra presentare le implicazioni più complesse e più strutturali, soprattutto nel lungo periodo.

Le due ricerche presentate mostrano che esiste una influenza rilevante del genere e del livello d'istruzione¹⁸ sul possesso di competenze digitali, che vede avvantaggiati gli uomini e coloro che possono contare su più alti livelli culturali.

Tuttavia, l'indagine A permette di portare un ulteriore tassello alla comprensione della rilevanza delle due variabili. L'analisi dei dati dimostra infatti che, a parità di condizioni quali l'età, la dotazione informatica e l'esperienza d'uso, le variabili di genere e patrimonio culturale incidono sul possesso di competenze informazionali "sostanziali" ma non su quello di competenze informazionali "formali" (secondo il modello di Van Dijk, 2005).

Le differenze riscontrate tra le persone nelle competenze di ricerca si sono manifestate, infatti, solo nei compiti di ricerca "web", cioè aperti per la loro soluzione all'intera Rete. Il fatto che queste differenze non si manifestino nella soluzione del compito ipertestuale (limitato ad un sito) supporta l'ipotesi che le disparità non siano da ricercare in differenti livelli di abilità tecnico-manuale (velocità d'uso del mouse, velocità di analisi visuale delle pagine ecc...) né in abilità formali quali l'abitudine ad utilizzare link e menù, o la conoscenza della struttura usuale dei siti. Queste capacità sembrano essere possedute in maniera uniforme all'interno del campione, rispecchiando probabilmente l'alta quantità d'uso quotidiano di Internet di tutti i soggetti e l'appartenenza alla stessa fascia d'età.

Differenze rilevanti si riscontrano invece nella soluzione dei compiti web. Grazie all'analisi di un subcampione dei percorsi di navigazione, le competenze che fanno la differenza in tali compiti discriminanti sono emerse essere soprattutto l'efficienza e creatività delle *query* sui motori di ricerca, l'appropriatezza dell'uso di strumenti di ricerca avanzati (virgolette, copia cache, ricerca avanzata), la capacità di selezionare nelle pagine dei risultati i link da seguire e, una volta al loro interno, di valutare se è opportuno proseguire il percorso, la conoscenza e familiarità pregressa con risorse specifiche su Internet (siti di mappe, sito del Senato, Google immagini ecc...) da cui si sa di poter ottenere alcune risposte. Tale insieme di risorse emerge come parte delle capacità sostanziali che costituiscono l'alfabetizzazione digitale. Dalla ricerca emerge che esse possono essere possedute in maniera diseguale anche quando i principali ostacoli fin qui analizzati dagli studi sul digital divide (disuguaglianza digitale di primo livello) sono superati da tutti i soggetti.

L'indagine A mostra inoltre chiaramente che l'effetto combinato delle influenze positive o negative delle variabili di genere e patrimonio d'istruzione sulle competenze sostanziali può costituire condizioni rilevanti di vantaggio o svantaggio. L'essere uomini e avere un alto patrimonio d'istruzione sono infatti le caratteristiche che rendono più probabile il possesso di alte competenze sostanziali nella ricerca di informazioni su Internet.

Al termine di questa ricerca emerge la necessità, e la curiosità, di arrivare a una mappatura esaustiva delle differenze di competenze nella popolazione e della loro evoluzione nel tempo. Con un tale quadro descrittivo sarà più agevole iniziare il secondo passo della ricerca sulla disuguaglianza

¹⁸ Nell'indagine A si parla di "patrimonio d'istruzione", per tenere conto del livello di istruzione sia dei soggetti che dei loro genitori. Nell'indagine B è stato invece usato il "livello culturale della famiglia di origine" in quanto i soggetti erano tutti studenti di scuola superiore.

digitale: verificare la traduzione delle differenze digitali in effettive disuguaglianze. È possibile che questo filone di ricerca porti all'inclusione a pieno titolo del tema della disuguaglianza nella sociologia della comunicazione digitale.

Inoltre, a fronte dell'attuale investimento delle istituzioni formative soprattutto sulle competenze operazionali e informazionali formali nell'uso dei nuovi media, questa ricerca fa emergere invece le competenze informazionali sostanziali, insieme alle competenze strategiche, come la parte più difficilmente perequabile e più strutturalmente legata alla disuguaglianza tra gli utenti Internet. Ciò suggerisce alle realtà formative di approfondirne l'analisi e di spostare almeno in parte l'attenzione su di esse.

Le competenze digitali saranno inevitabilmente un nuovo fronte per la formazione scolastica ed extrascolastica. In questo processo, le tecnologie digitali, che espandono la libertà comunicativa individuale, devono integrarsi con il mondo dei percorsi formativi istituzionali e con la loro irrinunciabile impostazione trasmissiva. Dall'altro lato, la scuola appare come il principale agente di socializzazione ad un uso formativo e critico dei nuovi media nella popolazione, e inevitabilmente ad essa sarà sempre più affidato il compito di limitare l'emergere di una nuova stratificazione culturale basata sull'accesso e sull'uso delle reti digitali (vedi Gui e Accorsi 2006).

Dall'esperienza di questo lavoro, emergono inoltre le potenzialità investigative del tracciamento della navigazione a fini di analisi sociale. Con strumenti software analoghi a quelli utilizzati nell'indagine A, è possibile registrare quantità enormi di dati sul traffico in entrata e in uscita da un server. I vantaggi più rilevanti nell'utilizzare questo tipo di dati - con le limitazioni relative al rispetto della privacy - risiedono, in primo luogo, nel fatto di poter osservare il comportamento degli utenti in situazioni naturali e, in secondo luogo, di avere a disposizione un punto di osservazione esteso nel tempo e relativo anche a grandi numeri di utenti.

Emerge con chiarezza, alla fine di questo percorso, che l'uso di Internet è una attività che può avere importanti ricadute sociali, culturali e formative, a livello micro e macrosociale. Essa è il tramite degli individui con una mole sterminata di informazioni e opportunità, e rappresenta l'ultima evoluzione del rapporto di mediazione tra l'uomo e la cultura, iniziato con la scrittura.

La possibilità testata in questo lavoro di osservare empiricamente le competenze ad essa necessarie, e studiarne la distribuzione, rappresenta per le scienze sociali una nuova e importante finestra aperta sul cambiamento della nostra società.

Bibliografia

American Management Association (2001), *AMA Survey: Workplace Monitoring & Surveillance results*, disponibile all'indirizzo http://www.amanet.org/research/archive_2002_1999.htm, visitato 15 Marzo 2006;

Argentin L. (2005), *Studiare con le nuove tecnologie: mutamenti in corso*, in C. Buzzi (a cura di), *Crescere a scuola. Il profilo degli studenti italiani*, I quaderni di Fondazione per la scuola, 8, Torino;

Bauman Z. (2000), *La solitudine del cittadino globale*, Milano, Feltrinelli;

Beck U., Giddens A., Lash S. (1999), *Modernizzazione riflessiva*, Trieste, Asterios;

Bonfadelli H. (2002), *The Internet and knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation*, *European Journal of Communication*, 17, 1, 65-84;

Castells M. (2002a), *La nascita della Società in Rete*, UBE, Milano (ed. or. *The information age: Economy, society and culture*. Vol. I. *The rise of the network society*, 1996, Oxford, Blackwell);

Castells M. (2002b), *Galassia Internet*, Feltrinelli, Milano, ed. or. Internet Galaxy (2001), Oxford, Oxford University Press, 2001);

Censis-Ucsi (2005), *2001-2005. Cinque anni di evoluzione e rivoluzione nell'uso dei media*, Roma, 2005;

Ciotti F. e Roncaglia G. (2000), *Il mondo digitale: introduzione ai nuovi media*, Roma, Laterza;

Commissione Europea (1997), *Libro verde sulla convergenza*, accessibile all'indirizzo <http://europa.eu.int/ISPO/convergencegp/97623it.pdf>, visitato 15 marzo 2006 ;

Commissione Europea (2001), *e-Inclusion: The Information Society's poteNtial for social inclusion in Europe*, accessibile all'indirizzo http://europa.eu.int/comm/employment_social/socdial/info_soc/esdis/eincl_en.pdf, visitato 13 settembre 2005;

Commissione Europea (2005), *Broadband access in the EU: situation at 1 January 2005*, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/launch/broadband_pr.doc, visitato 15 Marzo 2006;

Dietrichson A. (2001), *Digital literacy: How to measure browsing behavior*, tesi di Phd discussa alla Columbia University, disponibile all'indirizzo <http://digitalcommons.libraries.columbia.edu/dissertations/AAI3005712/>, visitato 20 Aprile 2006;

Di Maggio , Hargittai E., Celeste C., and Shafer S. (2004), *From Unequal Access to DiffereNtiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality*, in K. Neckerman (a cura di), *Social Inequality*, New York, Russell Sage Found;

Ettema J. S. e Kline G. F. (1977), *Deficits, Differences, and Ceilings. Contingent Conditions for Understanding the Knowledge Gap*, *Communication Research*, 2, 4, 179–202;

Federcomin – Centro Studi MIT (2005), *Osservatorio semestrale della Società dell'Informazione. Evoluzione dell'innovazione in Italia secondo i parametri eEurope 2005*, 3, novembre 2005;

Eurostat (2005), *Information society statistics*, disponibile all'indirizzo <http://europa.eu.int/comm/eurostat>, visitato il 15 Marzo 2006;

Giddens A. (1994), *The Consequences of Modernity*, Cambridge, Polity Press;

Gilder, G. (1995), *La vita dopo la televisione*, Roma, Castelvecchi; (ed. or. *Life after television*, New York, Norton);

Gui M. (2005), *Cambiamento del consumo mediale e integrazione sociale: una ridefinizione del campo di analisi*, *Quaderni di Sociologia*, 37, 9-30;

Gui M., Accorsi L. (2006), *Fare i compiti con i nuovi media*, in Colorni A. (a cura di), *Kiwi (Knowledge Interaction Web Information): l'uso di canali non tradizionali nella didattica*, Edizioni Metid, Politecnico di Milano;

Hargittai, E. (2002), *Second Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills*, *First Monday*, 7, 4;

- Hargittai, E. (2004a), *Internet access and use in context*, New Media and Society. 6, 1, 137-143;
- Hargittai, E. (2004b), *Classifying and Coding Online Actions*, Social Science Computer Review, 22, 2, 210-227;
- Hargittai, E. (2005), *Survey Measures of Web-Oriented Digital Literacy*, Social Science Computer Review, 23, 33, 371-379;
- Hargittai, E. e Shafer S. (2006), *Differences in Actual and Perceived Online Skills: The Role of Gender*, Social Science Quarterly, disponibile all'indirizzo <http://www.eszter.com/research/pubs/hargittai-shafer-genderskills.pdf>, visitato il 20 Aprile 2006;
- Istat (2005), *Annuario statistico italiano 2005*, Istat, Roma, 2005;
- Juvina, I., & van Oostendorp, H. (2004), *Individual differences and behavioral aspects involved in modeling web navigation*, Lecture Notes In Computer Science, Springer, disponibile all'indirizzo <http://www.cs.uu.nl/people/ion/JuvinaAndVanOostendorpUAIS2004.PDF>, visitato il 15 Marzo 2006;
- Katz e Rice (2002), *Social consequences of Internet use*, Cambridge, MA: MIT Press;
- Kim, K.-S. e Allen B. & (2001), *Person and context in information seeking: interactions between cognitive and task variables*, The New Review of Information Behaviour Research, Studies of Information Seeking in Context, 2, 1-16;
- Kling R. (1998), *Technological and Social Access on Computing, Information and Communication Technologies*, White Paper for Presidential Advisory Committee on High-Performance Computing and Communications, Information Technology, and the Next Generation Internet, disponibile all'indirizzo <http://rkcsi.indiana.edu/archive/kling/pubs/NGI.htm>, visitato il 15 Marzo 2006;
- Lash S. (2002), *Critique of information*, London, Sage;
- Lash S. e Urry J. (1987), *The End of Organized Capitalism*, Polity, Cambridge;
- Lazarsfeld, Berelson, Gaudet (1944), *The People's Choice. How the Voter Makes up His Mind in Presidential Campaign*, New York, Columbia University Press;
- Lazonder, HJ Biemans, I Wopereis (2000), *Differences between novice and experienced users in searching information on the World Wide Web*, Journal of the American Society for Information Science, 51, 6, 576 - 581;
- Liff S. e Shepherd A. (2005), *An evolving gender digital divide?*, Oxford Internet Institute, Internet Issue Brief No. 2, July 2004, disponibile all'indirizzo www.oii.ox.ac.uk/resources/publications/IB2all.pdf, visitato il 15 Marzo 2006;
- Manovich L. (2002), *Il linguaggio dei nuovi media*, Milano, Olivares (ed. or., The language of new media, Cambridge MA, Mit Press);
- Martinotti, G. (1985), *L'informatica domestica*, in Ruberti A.. (a cura di), *Tecnologia domani*, Laterza, SEAT, Bari, 1985, p 225-258;

McEneaney J.E. (2001), *Graphic and numerical methods to assess navigation in hypertext*, International Journal of Human-Computer Studies, 55, 761-786;

McQuail, D. (2001), *Analisi dell'audience*, Bologna, Il Mulino; ed. or. Audience analysis, 1997, Sage publications, London;

McQuail D. (2002), *Sociologia dei media*, Bologna, Il Mulino;

Meyrowitz J. (1993), *Oltre il senso del luogo. L'impatto dei media elettronici sul comportamento sociale*, Bologna, Baskerville (ed. or., No sense of place: the impact of electronic media on social behaviour, New York-Oxford, Oxford University Press, 1985);

Mingione E. (1997), *Sociologia della vita economica*, Roma, Carocci;

NTIA - National Telecommunication and Information Administration (1999), *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide. A Report on the Telecommunications and Information Technology Gap in America*, Washington DC, Ntia;

NTIA - National Telecommunication and Information Administration (2000), *Falling Through the Net: Toward Digital Inclusion*, Washington DC, Ntia;

Offe C. (1985), *Disorganised capitalism*, Polity Press;

Palmquist, R.A., & Kim, K-s. (2000). *Cognitive Style and On-Line Database Search Experience as Predictors of Web Search Performance*. Journal of the American Society for Information Science, 51, 6, 558-866;

Sartori L. (2006), *Il divario digitale*, Bologna, Il Mulino;

Sassi S. (2005), *Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide*, New Media and Society, 7, 5, 684-700;

Tichenor J., Donohue, G. A., and Olien, C. N. (1970), *Mass media flow and differential growth in knowledge*, Public Opinion Quarterly, 34, 2, 159-170;

Van Dijk J. (1999), *The Network Society. Social Aspect of the new media*, London, Sage;

Van Dijk J. e De Vos, L. (2001), *Searching for the Holy Grail, Images of interactive television*, New media and society, 3, 4, 443-465;

Van Dijk, J., & Hacker, K. (2003), *The digital divide as a complex and dynamic phenomenon*. Information Society, 19, 4, 315-326;

Van Dijk J. (2005), *The deepening divide. Inequality in the information society*, London, Sage;

Wang, Hawk eTenopir (2000), *Users' interaction with World Wide Web resources: an exploratory study using a holistic approach*, Information Processing and Management, 36, 229-251;

White M.D., Iivonen M., *Factors Influencing Web Search Strategies*, paper presentato alla ASIS Annual Conference, 1999, Washington, DC, November 1, 1999, disponibile all'indirizzo http://www.glue.umd.edu/~whitemd/ASIS_papdf, visitato 15 Marzo 2006;

White, M.D. and Iivonen, M., 2001. *Questions as a factor in web search strategy*. *Information Processing and Management*, 37, 721-740;