

I SOCIAL NETWORK COME STRUMENTI DI INCLUSIONE SOCIALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

SOCIAL NETWORK SITES AS TOOLS OF SOCIAL INCLUSION FOR PEOPLE WITH DISABILITY

Lucia Ferlino, Stefania Manca | Istituto per le Tecnologie Didattiche - CNR | Genova (IT) |
[lucia.ferlino; stefania.manca]@itd.cnr.it

✉ **Lucia Ferlino** | Istituto per le Tecnologie Didattiche - CNR | Via de Marini 6, 16149 Genova, Italia |
lucia.ferlino@itd.cnr.it

Sommario Nonostante la crescente popolarità dei social network (SN) tra diversi strati della popolazione, solo pochi studi hanno esaminato le potenzialità di questi ambienti digitali come strumenti di inclusione sociale per le persone con disabilità. Questo studio presenta i risultati di un questionario online somministrato a persone con disabilità nel contesto italiano, con l'obiettivo di esplorare le abitudini e le motivazioni d'uso più frequenti, così come i problemi di accessibilità. Sono state raccolte 144 risposte complete e sono state usate statistiche descrittive per illustrare le caratteristiche, i comportamenti auto-riferiti e le esperienze d'uso. I risultati mostrano che la maggior parte dei partecipanti preferisce Facebook, svolge più attività con gli amici non disabili che con quelli con disabilità, e soprattutto percepisce i SN come un'opportunità per trovare vecchi amici e per tenersi aggiornati sulle novità e gli eventi correlati alla propria disabilità. Infine, le maggiori criticità relative all'accesso e all'utilizzo dei SN sono legate a problemi generali di accessibilità e di accesso a Internet. Le limitazioni dello studio vengono presentate assieme a indicazioni per ulteriori ricerche.

PAROLE CHIAVE Social network, Facebook, Disabilità, Inclusione.

Abstract Despite the growing popularity of social network sites (SNS) among several sectors of the population, few studies have investigated the potential that these digital environments offer as tools of social inclusion for disabled people. This study presents the results of an online survey administered to people with disability in Italy in order to establish what SNS they mainly use and for what purposes, and to investigate the accessibility issues users experience. We collected 144 complete responses and primarily used descriptive statistics to illustrate the characteristics, self-reported behaviours, and experiences of use. The results reveal that the respondents mostly use Facebook, that they engage more with their nondisabled friends than with disabled ones, and that they mainly perceive SNS as an opportunity to find old friends and as a means for keeping updated about news and events related to their disability. Lastly, the most commonly reported problems in accessing and using SNS content are general problems of accessibility and Internet access. The limitations of the study are provided, along with indications for further research.

KEY-WORDS Social network sites, Facebook, Disability, Inclusion.

INTRODUZIONE

Le tecnologie sono sempre più presenti nella vita quotidiana di ciascuno di noi. Per alcune persone possono assumere un ruolo davvero determinante nel processo di inclusione scolastica e sociale, consentendo loro di svolgere in autonomia attività che altrimenti sarebbero loro precluse. Come sottolineato anche dall'Agenzia Europea per lo Sviluppo dell'Istruzione degli Alunni Disabili (2013), «*Nella società della conoscenza di oggi, l'accesso a nuove tecnologie adeguate deve essere visto come una questione di diritti umani. In varie arene politiche - l'Unione Europea, WSIS e l'Organizzazione delle Nazioni Unite - le nuove tecnologie sono riconosciute come parte integrante di molti aspetti della vita dei cittadini e va sottolineata la loro importanza come strumento per promuovere la più ampia inclusione sociale*».

Le tecnologie informatiche stanno, infatti, diventando sempre più alla portata di tutti, attraverso l'applicazione dei principi del *design for all* (Baroni & Lazzari, 2013), contribuendo così a migliorare significativamente la vita di ampie fasce della popolazione, soprattutto di quelle più svantaggiate. A ciò si aggiunga una lenta ma progressiva presa di coscienza di quanto sia importante il fattore dell'accessibilità.

I sistemi operativi dei nostri computer ormai mettono a disposizione funzioni sempre più efficaci che permettono un accesso facilitato a chi manifesta difficoltà, consentendogli di avere prestazioni soddisfacenti con strumenti che risultano essere realmente efficienti. Anche le tecnologie mobili hanno iniziato a fornire una serie di impostazioni finalizzate a facilitarne l'utilizzo e ciò che non è presente (di default) può essere trovato fra le applicazioni disponibili e installato facilmente¹.

L'attenzione ai bisogni di ciascuno amplifica l'utilizzo di questi strumenti, che diventano sempre più parte integrante della vita di tutti, non solo dal punto di vista lavorativo, ma anche da quello sociale, in quanto forniscono occasioni di informazione, di documentazione e di socializzazione anche attraverso l'uso dei social network (SN).

I SN si stanno diffondendo, infatti, sempre di più tra ampi strati della popolazione. Secondo un recente studio, negli Stati Uniti il 65% degli adulti li usa, con un trend in crescita negli ultimi 10 anni (Perrin, 2015). I SN, in particolare, e i social media, in generale, vengono, infatti, sempre più spesso usati anche negli ambiti del lavoro, della politica, dell'impegno civile, e stanno influenzando profondamente il modo in cui le persone raccolgono e condividono informazioni nei più diversi settori (Hampton, Sessions Goulet, Rainie, & Purcell, 2011). Diversi

studi sottolineano, inoltre, la forza inclusiva di questi ambienti per molte categorie di utenti (Notley, 2009).

In un recente studio finalizzato ad indagare le ragioni di chi non usa questi ambienti, è emerso che, accanto a chi non li ritiene interessanti o utili per le proprie abitudini quotidiane, una quota di non utenti è rappresentata in particolare da persone con disabilità della vista (Zickuhr, 2013). Più in generale, problematiche di accessibilità sono state evidenziate da più parti (Delogu, Carela, Maslova, & Nicolussi, 2012) per quanto riguarda le caratteristiche tecnico-funzionali delle piattaforme mash-up che implementano contenuti di tipo multimediale caricati dentro YouTube e condivisi all'interno di pagine Facebook (Kent & Ellis, 2015).

In questo contributo vogliamo porre l'accento soprattutto sulle caratteristiche che i social network hanno evidenziato per le persone con disabilità, con particolare riguardo per le possibilità di ampliare la propria rete di contatti e amicizie, al di là di cerchie ristrette con cui le persone disabili condividono problematiche comuni (Bundon & Clake, 2015; Holmes & O'Loughlin, 2014; Shpigelman & Gill, 2014a; 2014b; Spano, Nuccetelli, & De Monte, 2011).

Presenteremo i risultati di una ricerca realizzata in Italia, finalizzata ad indagare le caratteristiche, le abitudini e le problematiche più frequenti rispetto all'uso dei social network da parte delle persone con disabilità. Lo studio estende i risultati di alcune indagini precedenti, contribuendo ad arricchire il quadro internazionale degli studi sulle potenzialità dei social network come strumento di inclusione sociale per le persone con disabilità.

Di seguito verranno presentati il quadro teorico della ricerca, la metodologia utilizzata, i principali risultati conseguiti e alcune considerazioni per ulteriori ricerche.

QUADRO TEORICO

Uno dei fenomeni più rilevanti della recente storia delle tecnologie digitali è indubbiamente costituito dallo sviluppo e dalla diffusione dei social network. Secondo una definizione recente, rivista dagli stessi autori che per primi la elaborarono (boyd & Ellison, 2007), i siti di social network sarebbero caratterizzati da: "1) profili identificabili in maniera univoca, costituiti da contenuti forniti dall'utente, contenuti forniti da altri utenti e/o da dati forniti a livello di sistema; 2) connessioni articolate pubblicamente, che possono essere visualizzate e navigate da altri; 3) funzionalità che consentono agli utenti di consumare, produrre, e/o interagire con flussi di contenuti generati dagli utenti che vengono forniti

¹ <http://www.disabili.com/prodotti/speciali-prodotti-a-ausili/app-disabili>

dalle connessioni esistenti” (Ellison & Boyd, 2013, p. 158).

Queste tre caratteristiche consentono di distinguere la categoria dei social network all'interno di quella più ampia dei social media, dal momento che questi ultimi includono anche altre tipologie di strumenti del cosiddetto Web 2.0. Rispetto alla categoria più ampia dei social media, i social network possono essere visti come strumenti capaci di rafforzare la propria esperienza sociale in due principali direzioni (Riva, 2010): da un lato, in riferimento all'identità sociale, ossia alla “posizione” dell'individuo all'interno dei gruppi sociali di appartenenza; dall'altro, in rapporto alla rete sociale stessa, ossia l'insieme di persone alle quali si è collegati attraverso una forma qualsiasi di relazione sociale. In questa prospettiva, i social network permettono di riflettere sul ruolo di questi ambienti come strumento di espressione della propria identità, come strumento di analisi dell'identità degli altri e come supporto alla propria rete di contatti.

Se l'ampia diffusione di queste tecnologie sta sollevando nuovi interrogativi sul versante educativo (Manca & Ranieri, 2013; Ranieri & Manca, 2013), sono ancora pochi gli studi che hanno indagato le pratiche d'uso e le abitudini delle persone con disabilità nei social network, così come le problematiche di accesso.

In uno studio realizzato in Italia (Spano et al., 2011), gli autori hanno evidenziato i benefici derivanti dall'uso dei social network per persone con disabilità uditiva. I social network costituirebbero un ambiente fertile per l'instaurarsi di relazioni significative che possono portare ad un potenziamento delle competenze dei sordi in diversi ambiti di applicazione e allo sviluppo di un senso sociale e di comunità. In un altro studio (Bundon & Clarke, 2015), gli autori hanno rilevato come un gruppo di partecipanti para-sportivi usino blog, Facebook, Twitter, e altre forme di comunicazione online per cercare informazioni, essere coinvolti in attività di promozione sociale rivolte all'esterno, e per costruire reti sociali robuste che si estendono online e offline.

Anche Holmes e O'Loughlin (2014) descrivono l'esperienza di un piccolo gruppo di persone con disabilità cognitiva che usano i social network. Nonostante esistano ambienti specificamente dedicati a questo tipo di disabilità, i soggetti dello studio preferiscono usare ambienti come Facebook attraverso i quali allargare la propria rete di contatti e amici al di là delle conoscenze già maturate. La loro esperienza riporta, tuttavia, che, accanto ad indubbi vantaggi quali la possibilità di esprimere le proprie idee in un contesto allargato, aumentare il numero di contatti attraverso cui migliorare la propria autostima, diversi sono anche i rischi e i problemi a cui le persone con disabilità vanno incontro: la difficoltà di applicare il concetto di “amicizia”

in un contesto virtuale in cui molti contatti non si conoscono di persona rende questi soggetti più vulnerabili e preda di molestie sessuali o di fenomeni di cyberbullismo.

In un altro studio, basato sull'uso di Facebook da parte di persone con disabilità cognitiva (Shpigelman & Gill, 2014b), è emerso come i partecipanti all'indagine usino i social network per connettersi con gli amici della vita reale e con i famigliari allo stesso modo di qualsiasi altro utente. Lo studio evidenzia come Facebook costituisca anche per questa tipologia di utenti uno strumento importante di socializzazione, attraverso cui ricevere supporto e sostegno emotivo. Tuttavia, vengono anche riportate criticità d'uso legate alla gestione della privacy e a un livello inadeguato di digital literacy, oltre a problemi di accessibilità.

Gli stessi autori (Shpigelman & Gill, 2014a) hanno indagato l'uso di Facebook anche presso altre tipologie di utenti disabili (fisici, sensoriali, ecc.), evidenziando come le persone con disabilità motoria usino Facebook con maggiore frequenza, mentre quelle con disabilità sensoriale (visiva e uditiva) lo usino di meno rispetto a persone con altre disabilità. I risultati dello studio, composto da un campione di 172 persone con disabilità, ha mostrato come i soggetti adottino comportamenti diversi su Facebook a seconda che si rapportino con amici disabili o non. In particolare, è stato chiesto di indicare la frequenza con cui i rispondenti effettuavano 19 tipi di attività. I risultati indicano che su 18 di queste attività (es. mandare e ricevere messaggi, mettere “mi piace” su post altrui, taggare gli amici in foto o video, ecc.) la frequenza è maggiore quando si riferiscono all'interazione con amici non disabili. Infine, tra le esperienze più significative relative all'uso di Facebook, vengono evidenziati la possibilità di restare in contatto con vecchi amici e conoscenti, trascorrere del tempo in maniera piacevole e decidere con chi parlare online.

Lo studio che viene qui presentato si basa sull'adattamento e ampliamento dello strumento di indagine usato in questa stessa ricerca (Shpigelman & Gill, 2014a) per indagare ulteriori aspetti, quali problematiche di accesso e pratiche d'uso in più siti di social network, quindi non solo Facebook. Nel proseguo dell'articolo vengono presentati in dettaglio lo strumento e i risultati della somministrazione del questionario, anche alla luce delle differenze emerse tra i due studi.

METODOLOGIA

Obiettivi della ricerca

Lo studio che viene qui presentato è nato dall'esigenza di effettuare una ricognizione sulla diffusione dei social network fra le persone con disabilità nel nostro Paese. L'intento generale dell'indagine è stato quello di contribuire a delineare il quadro del-

le potenzialità che i social network possono offrire come strumento di inclusione sociale per le persone con disabilità. Obiettivi specifici sono stati quelli di rilevare le maggiori potenzialità e criticità che questi strumenti rivestono per le persone disabili, con particolare riguardo per le più frequenti pratiche d'uso e l'individuazione di eventuali differenze nel modo di rapportarsi con amici (disabili e non) all'interno della propria rete di contatti. Un ulteriore obiettivo consisteva nel raccogliere informazioni sull'appartenenza ad associazioni e gruppi sulla disabilità, per sondare l'impegno in prima persona in attività di promozione sociale.

Strumento e procedura

L'indagine si è basata su uno studio preesistente (Shpigelman & Gill, 2014a), focalizzato sull'uso di Facebook da parte di persone con disabilità di diversa tipologia. Lo strumento usato in quello studio è stato tradotto e adattato per un pubblico di riferimento italiano, ed è stato ampliato per comprendere l'eventuale uso anche di altri social network (Twitter, LinkedIn, Google Plus, YouTube, Flickr, Instagram, Pinterest, Ask.fm, Spotify, Badoo, SNS per disabili), nonché per indagare le più frequenti problematiche di accesso.

Il questionario finale contiene complessivamente 30 domande, tra cui alcune a carattere socio-demografico, una sezione relativa alla frequenza d'uso dei più diffusi social network (Facebook, Twitter, LinkedIn) per uso personale e lavorativo o di studio, e una serie di sezioni dedicate al social network indicato come quello più usato. Le variabili socio-demografiche indagate riguardavano:

- il genere (maschio; femmina)
- l'età (13-17; 18-19; 20-29; 30-39; 40-49; 50 e più)
- l'area geografica di residenza (la regione italiana in cui si abita)
- il livello di istruzione (nessun titolo di istruzione; licenza elementare; licenza secondaria di primo grado/licenza media; attestato di frequenza di scuola secondaria di primo grado; diploma di scuola secondaria di secondo grado/diploma di scuola superiore; attestato di frequenza di scuola secondaria di secondo grado; attestato di qualifica rilasciato da un Centro di Formazione Professionale; laurea triennale; laurea magistrale o laurea vecchio ordinamento; percorso post laurea - Master, Specializzazione, Perfezionamento, ecc.; dottorato)
- il tipo di occupazione (studente; lavoratore dipendente; lavoratore autonomo; studente lavoratore; non studente o lavoratore)
- la situazione abitativa (con parenti - genitori, fratelli-sorelle, nonni, zii, ecc.; con un compagno/coniuge e/o i figli; con amici; con persone con cui si dividono le spese - coinquilini; da solo; in

una residenza protetta o assistita; in una casa famiglia; in un istituto; altro).

Inoltre, alcune domande chiedevano di indicare la tipologia di disabilità e se si trattava di disabilità congenita o acquisita.

L'uso di Facebook, Twitter e LinkedIn è stato misurato attraverso una scala a sei punti (da 1-Mai a 6-Più di una volta al giorno). Le domande sulle attività effettuate nel social network scelto sono state misurate attraverso una serie di item (es. Mando messaggi privati/chatto, Scrivo sulla bacheca degli amici) e una scala a sei punti (da 1-Mai a 6-Più di una volta al giorno). L'esperienza d'uso è stata valutata su una serie di item (es. Mi aiuta a trovare altre persone disabili, Mi aiuta a ritrovare vecchi amici che conosco di persona) attraverso una scala Likert a 5 punti (da 1-Del tutto in disaccordo a 5-Totalmente d'accordo). Infine, i problemi di accessibilità (es. Problemi nella navigazione delle sezioni, Problemi di comprensione di alcuni contenuti) sono stati misurati attraverso una scala Likert a 5 punti (da 1-Per niente importante a 5-Di importanza decisiva). Per lo strumento completo, si rimanda a Ferlino e Manca (2015).

Lo strumento è stato messo online attraverso il software SurveyGizmo², scelto per le garanzie di accessibilità che offre ai suoi utenti.

Lo strumento, prima di essere somministrato, è stato testato da un piccolo gruppo di persone con disabilità di tipo diversa (soprattutto di tipo visivo), con l'obiettivo di verificarne la comprensibilità e l'accessibilità, oltre che per stimare i tempi di compilazione. Questi ultimi sono stati calcolati nella misura di 20 minuti circa.

Infine, l'indagine, che è rimasta aperta nel periodo Marzo-Agosto 2015, è stata promossa attraverso un certo numero di associazioni legate alla disabilità (l'elenco è inserito nella sezione Ringraziamenti), che l'hanno diffusa presso i loro iscritti, e condivisa anche in alcuni gruppi per disabili su Facebook.

Al momento della chiusura dell'indagine 646 persone avevano acceduto al questionario. Dalle risposte così raccolte sono state escluse quelle parziali, per un totale di 249 risposte complete. La prima domanda del questionario, che era condizione per poter proseguire nella compilazione, chiedeva se si usassero o meno i social network. Delle 249 risposte, 144 rispondenti hanno dichiarato di usarli e hanno proseguito nella compilazione del questionario. Di seguito vengono presentati i dati relativi a queste risposte.

RISULTATI

Informazioni socio-demografiche

La prima sezione del questionario chiedeva una serie di informazioni di tipo socio-demografico, quali il genere, l'età, il luogo di residenza, il livello di istruzione, il tipo di occupazione, con chi si

² <http://www.surveygizmo.com/>

vive, il tipo di disabilità (e se congenita o acquisita), l'eventuale appartenenza ad associazioni per disabili, il tipo di dispositivo usato e il tipo di tecnologie assistive usate per navigare.

Il campione è costituito per il 56,3% (81) da maschi e per il 43,1% (62) da femmine, mentre una persona ha preferito non rispondere. Riguardo l'età, l'incidenza più alta è stata quella della fascia d'età compresa tra 50 anni e più con una percentuale del 38,2% (55), seguita dalla fascia 40-49 (44, 30,6%), 30-39 (23, 16,0%), 20-19 (19, 13,2%), 13-17 (2, 1,4%) e 18-19 (1, 0,7%). Rispetto all'area geografica, la distribuzione evidenzia una preponderanza della Lombardia (28, 19,4%) e del

Lazio (18, 12,5%), mentre, per quanto riguarda il raggruppamento per macro-aree, l'incidenza maggiore è quella ottenuta dal Nord (80, 55,6%).

Rispetto al livello di istruzione più alto conseguito, i dati evidenziano una preponderanza del Diploma di scuola secondaria di secondo grado/Diploma di scuola superiore (56, 38,9%). Per quanto riguarda la variabile relativa all'occupazione, i dati evidenziano una preponderanza di lavoratori (84, 58%), seguita da un 32,6% (47) che non studia e non lavora.

La maggior parte dei rispondenti vive con un compagno/coniuge e/o i figli (67, 46,5%), seguito dal 31,9% (46) che vive con un parente. I dati completi sono riportati nella Tabella 1.

Riguardo alla variabile relativa al tipo di disabilità, i dati evidenziano una preponderanza relativa alla disabilità motoria (60, 41,7%) e a quella visiva (37, 25,7%). La maggior parte dichiara una disabilità congenita (77, 53,5%). Per i dati completi si veda la Tabella 2.

La maggior parte dei rispondenti (105, 72,9%) riporta l'appartenenza ad una associazione per disabili, con una prevalenza di disabilità motoria (44, 30,5%) e visiva (37, 25,7%).

Una domanda chiedeva specificamente da quale dispositivo digitale si accede più frequentemente ai diversi social network. L'uso dei dispositivi risulta essere piuttosto distribuito, con una prevalenza dei computer da tavolo (53, 36,8%), seguito dai computer portatili (42, 29,2%) e dagli smartphone (38, 26,4%).

Infine, una domanda chiedeva di indicare quali tecnologie assistive vengono usate per navigare nei vari ambienti. La distribuzione evidenzia una preponderanza di non utilizzo di queste tecnologie (84, 58,3%), seguita da screen reader con sintesi vocale (37, 25,7%). Questi dati confermano la caratteristica principale del nostro campione che è rappresentato maggiormente da persone con disabilità motoria (agli arti inferiori) e da non vedenti.

I social network più usati

L'uso dei diversi social network è stato indagato attraverso una serie di domande a partire dalla frequenza d'uso di questi strumenti. Come evidenziato nella Figura 1, alla domanda "In quale dei seguenti social network hai un profilo o un canale?", la maggioranza dichiara di averne uno su Facebook, con un'incidenza del 97,2% (140).

La frequenza d'uso (relativa ad un uso personale, per motivi di studio o lavoro) è stata autovalutata secondo una scala a 6 punti, che andava da Mai a Più volte al giorno. Come evidenziato nella Tabella 3, Facebook è lo strumento più usato sia per uso personale, che per le altre due tipologie d'uso (scolastico/universitario e lavorativo/professionale), seppur con percentuali inferiori.

		N	%
Genere	Maschi	81	56,3
	Femmine	62	43,1
	Non risponde	1	0,7
Età	13-17	2	1,4
	18-19	1	0,7
	20-29	19	13,2
	30-39	23	16,0
	40-49	44	30,6
	50 e più	55	38,2
Area geografica	Nord	80	55,6
	Centro	32	22,2
	Sud	32	22,2
Grado di istruzione	Scuola dell'obbligo	31	21,5
	Scuola secondaria superiore	67	46,5
	Istruzione universitaria e oltre	46	31,9
Occupazione	Studente	13	9,0
	Lavoratore	84	58,3
	Non studia e non lavora	47	32,6
Abitazione	Famiglia o amici	117	81,3
	Da solo	25	17,4
	Altro	2	1,4

Tabella 1. Variabili socio-demografiche.

		N	%
Tipo di disabilità	Fisica	60	41,7
	Visiva	44	30,6
	Uditiva	13	9,0
	Comunicativa e cognitiva	13	9,0
	Multipla	5	3,5
	Altro	9	6,3
Natura della disabilità	Congenita	77	53,5
	Acquisita	67	46,5
Membro di organizzazioni di disabili	Sì	105	72,9
	No	39	27,1

Tabella 2. Dati sulla disabilità.

Attività	amici/gruppi (tutti)		amici/gruppi disabili		t	(df)
	M	DS	M	DS		
Mando messaggi privati / chatto	3,6	1,4	2,5	1,4	8,946	(143)***
Ricevo e leggo messaggi	4,1	1,4	2,9	1,6	9,272	(142)***
Aggiorno il mio stato	3,1	1,5	2,3	1,4	6,755	(142)***
Carico foto o video personali	2,8	1,2	1,9	1,1	8,306	(142)***
Carico foto o video divertenti	2,4	1,3	1,7	1,0	6,763	(142)***
Carico foto o video a carattere sociale o politico	2,5	1,5	1,9	1,2	5,4	(142)***
Uso applicazioni	2,3	1,6	1,6	1,2	5,534	(140)***
Aggiungo amici	2,9	1,0	2,2	1,1	7,648	(141)***
Rimuovo amici	1,9	0,9	1,5	0,7	5,532	(140)***
Scrivo sulla bacheca degli amici	2,9	1,3	2,2	1,3	6,873	(140)***
Taggo gli amici in foto/video	2,1	1,0	1,6	0,9	5,327	(140)***
Commento foto/video degli amici	3,2	1,5	2,3	1,4	7,501	(140)***
Commento gli aggiornamenti di stato degli amici	3,2	1,5	2,4	1,4	6,236	(141)***
Metto "Mi piace" sugli aggiornamenti di stato degli amici	4,0	1,5	2,9	1,6	8,8	(141)***
Gioco con altri	1,4	1,1	1,2	0,7	2,355	(139)*
Mi iscrivo a gruppi	2,3	1,1	1,8	0,9	6,556	(139)***
Scrivo nei gruppi	2,5	1,4	2,1	1,3	3,965	(139)***
Leggo gli aggiornamenti dei gruppi	3,2	1,7	2,5	1,6	5,597	(139)***
Metto "Mi piace" sugli aggiornamenti dei gruppi	3,0	1,6	2,4	1,5	5,049	(139)***
Cerco informazioni su persone o notizie utili	3,3	1,6	2,5	1,6	6,215	(141)***
Creo eventi e sondaggi	1,7	1,0	1,5	1,0	2,512	(140)*
Partecipo a eventi e sondaggi	2,2	1,2	1,9	1,0	4,835	(140)***

* $p < 0.05$ *** $p < 0.001$ **Tabella 4.** Confronto tra attività svolte con tutti gli amici e solo con quelli con disabilità.

Esperienza	M	DS
Mi aiuta a trovare persone a cui piaccio	2,9	1,1
Mi aiuta a trovare altre persone disabili	3,1	1,1
Mi aiuta a trovare persone non disabili	3,3	1,1
Mi aiuta a farmi dei nuovi amici online	3,3	1,1
Mi aiuta a farmi dei nuovi amici online che potrei conoscere anche di persona	3,2	1,1
Mi aiuta a ritrovare vecchi amici che conosco di persona	4,0	0,8
Mi consente di fare pratica nelle interazioni sociali	3,2	1,1
Posso manifestare le mie vere emozioni	3,0	1,2
Mi permette di scegliere come le persone mi vedono	2,8	1,2
Posso far finta di essere diverso da ciò che sono	2,0	1,1
Mi consente di scegliere con chi parlare	3,4	1,1
Mi dà l'opportunità di far parte di gruppi di persone con disabilità	3,2	1,1
Mi dà la possibilità di far parte di gruppi di persone non disabili	3,3	1,1
Mi dà la possibilità di contribuire alla società partecipando ad attività di protesta online	3,2	1,3
Posso trascorrere del tempo online divertendomi	3,6	1,0
Mi consente di giocare online con altre persone	2,3	1,2
Aiuta a ridurre il senso di isolamento e di solitudine	3,0	1,3
Mi consente di tenermi aggiornato su notizie ed eventi legati alla mia professione/studio	3,4	1,2
Mi consente di tenermi aggiornato su notizie ed eventi legati alla mia disabilità	3,6	1,1
Mi consente di tenermi in contatto e scambiare informazioni con compagni di studio, lavoro, sport, ecc.	3,6	1,1

Tabella 5. Valutazione dell'esperienza.

Alcune delle attività svolte meno frequentemente sono legate a problemi di accessibilità degli utenti. Per alcuni, attività come l'uso di applicazioni, il gioco con altri o la creazione di eventi o sondaggi risultano di difficile o impossibile esecuzione, date le limitazioni funzionali a cui le persone sono soggette.

Se si confronta la frequenza delle attività svolte con tutti gli amici e solo con quelli con disabilità si rileva un ulteriore dato che può essere significativo. Le frequenze di tutte le attività hanno valori più bassi. L'interazione tra amici con disabilità è condizionata dalle loro limitazioni e di questo ne sono consapevoli.

Un'ulteriore domanda chiedeva di valutare, attraverso una scala Likert a 5 punti (da 1=Totalmente in disaccordo a 5=Totalmente d'accordo), quanto si fosse d'accordo con alcune affermazioni riferite al valore che l'esperienza sui social network rivestiva per i partecipanti (Tabella 5).

In particolare, viene evidenziato che soprattutto il SN aiuta a ritrovare vecchi amici che si conoscono di persona (M=4,0; DS=0,8), consente di tenersi aggiornati su notizie ed eventi legati alla propria disabilità (M=3,6; DS=1,1), di tenersi in contatto e scambiare informazioni con compagni di studio, lavoro, sport, ecc. (M=3,6; DS=1,1), e di trascorrere del tempo libero in maniera piacevole (M=3,6; DS=1,0).

Fattori che ostacolano l'uso dei social network

Riguardo i fattori principali che possono ostacolare un uso soddisfacente dei social network, misurati attraverso una scala Likert a 5 punti (da 1=Per niente importante a 5=Di importanza decisiva), i partecipanti hanno evidenziato problemi generali di accessibilità (M=3,3; DS=1,4), di accesso ad Internet (M=3,2; DS=1,4), nella navigazione delle sezioni (M=3,1; DS=1,2) e nella visualizzazione completa dei contenuti (M=3,1; DS=1,3) (Tabella 6).

Infine, un'ultima domanda chiedeva "Esistono, secondo te, ambienti digitali migliori dei social network per soddisfare i bisogni di un disabile?". Tra le risposte fornite (18), 9 hanno indicato strumenti di comunicazione asincrona (forum, mailing list, gruppi), 6 siti informativi e piattaforme dedicate e 3 strumenti per la comunicazione sincrona quali Skype.

DISCUSSIONE

Il nostro campione è costituito prevalentemente da utenti di genere maschile, con un'età media superiore ai 40 anni, che vive soprattutto al Nord, ha un buon livello di istruzione, è impiegato in un'attività lavorativa, vive in famiglia (di origine o propria), ha una disabilità di tipo motorio o visivo di natura congenita ed è iscritto ad una qualche associazione di persone con disabilità. Le sue abitudini digitali lo

Fattori ostacolanti	M	DS
Problemi nella navigazione delle sezioni	3,1	1,2
Problemi nella visualizzazione completa dei contenuti	3,1	1,3
Problemi di comprensione di alcuni contenuti	3,0	1,3
Problemi di accesso a Internet	3,2	1,4
Scarse competenze digitali	2,2	1,2
Problemi legati alla gestione della sicurezza e della privacy	3,0	1,3
Problemi generali di accessibilità	3,3	1,4

Tabella 6. *Fattori che ostacolano l'uso.*

vedono un utente soprattutto di computer da tavolo o portatile e, fatta eccezione per la disabilità visiva, non ricorre all'uso di tecnologie assistive. Rispetto allo studio da cui siamo partiti (Shpigelman & Gill, 2014a) ci troviamo di fronte ad un utente con caratteristiche diverse. Nello studio condotto negli Stati Uniti, infatti, prevalevano gli utenti di genere femminile, con un'età media compresa tra 20-39 anni, con una disabilità di tipo fisico o motorio, con un titolo di studio universitario, che lavorano o studiano. In quello studio non erano state indagate le principali abitudini legate all'uso della tecnologia. Lo studio, inoltre, non prendeva in esame l'uso di social network alternativi a Facebook, dal momento che si focalizzava esclusivamente su questo ambiente.

Pur con queste differenze, le abitudini relative all'utilizzo dei social network (con una predominanza schiacciante di Facebook, nel nostro caso) e di Facebook (nel caso dello studio originario) sono quasi sempre sovrapponibili. La frequenza di accesso è giornaliera (81,3% nel nostro studio, 69% in quello americano) e il numero medio di amici si aggira in entrambi i casi sotto i 200. Anche nel caso del numero medio di amici con disabilità tra i contatti nel SN scelto i dati sono confrontabili (fino a 50 amici).

Anche il confronto tra le azioni svolte in riferimento alla totalità degli amici e quelle relative all'interazione con amici disabili e nei gruppi sulla disabilità evidenzia risultati simili: in tutte e due gli studi prevale la frequenza d'uso di azioni condotte con amici non disabili, con una prevalenza di azioni quali invio e ricezione di messaggi personali, aggiornamento dello stato, "Mi piace" sugli aggiornamenti di stato degli amici. La valutazione dell'esperienza ricade sulle medesime scelte: "Mi aiuta a ritrovare vecchi amici che conosco di persona", "Posso trascorrere del tempo online divertendomi" e "Mi consente di scegliere con chi parlare" ricevono lo stesso tipo di accordo nelle due indagini. Nel nostro studio enfasi particolare viene posta anche su "Mi consente di tenermi aggiornato su notizie ed eventi legati alla mia disabilità" e "Mi consente di tenermi in contatto e scambiare informazioni con compagni di stu-

dio, lavoro, sport, ecc.”, non presenti nell'indagine americana.

In conclusione, possiamo affermare che, pur facendo riferimento a un utente medio con caratteristiche diverse, le abitudini e le pratiche d'uso, nonché la valutazione dell'esperienza nel suo complesso, conducono a risultati simili nelle due indagini.

Il quadro complessivo che emerge delinea una presenza molto forte del nostro campione nel panorama dei social network, con alte frequenze di accesso soprattutto a Facebook. La marginale partecipazione a social network dedicati alla disabilità sembra indicare una scelta preponderante verso ambienti che includano molteplici tipologie di utenti, in un'ottica di maggiore integrazione sociale. Da questo punto di vista, l'esigenza di inclusione è stata sottolineata anche dall'alto numero di amici non disabili con cui si interagisce con maggiore frequenza. Inoltre, il grado di soddisfazione espresso rispetto alle esperienze che si vivono in questi ambienti è indicatore di un uso molto positivo, pur con qualche riserva rispetto ad ambienti alternativi. Una prosecuzione dello studio che indaghi gli aspetti di inclusione attraverso strumenti qualitativi consentirebbe di ampliare il quadro informativo a disposizione.

LIMITAZIONI DELLO STUDIO E CONCLUSIONI

Nonostante l'indagine sia riuscita a raggiungere un numero di rispondenti confrontabile con quello di iniziative analoghe (cfr. Shpigelman & Gill, 2014a), siamo consapevoli che il nostro campione costituisce solo una porzione auto-selezionata di utenti italiani con disabilità dei social network. Dato che la diffusione dell'iniziativa è avvenuta principalmente attraverso le mailing list di associazioni del settore, a cui i rispondenti sono iscritti, ci rendiamo conto che l'indagine ha raggiunto solo una fetta, seppur potenzialmente molto ampia, della popolazione italiana con disabilità, composta soprattutto da persone con un buon grado di competenze digitali e con familiarità con i social network. Un'altra limitazione riguarda la composizione del campione in termini di tipologia di disabilità, prevalentemente fisica e visiva. Come evidenziato altrove (Spano et al., 2011), i disabili uditivi sembrano avvantaggiarsi in particolar modo dell'uso dei social network. La loro presenza marginale nel campione non ha, tuttavia, consentito di confermare questo dato. Un'altra limitazione riguarda lo sbilanciamento del campione in termini di età anagrafica. I dati raccolti evidenziano, infatti, un utente tipo con un'età media superiore ai 40 anni, con un buon livello di istruzione e impiegato in un'attività lavorativa. La fetta di popolazione tradizionalmente più interessata all'uso di questi ambienti, i giovani e gli adolescenti, risulta quindi poco indagata. È possibile, infatti, che le pratiche d'uso abituali di adolescenti o giovani adulti con disabilità possano evidenziare preferenze diverse da

quelle degli utenti adulti. Ulteriori indagini che vadano in questa direzione contribuirebbero ad arricchire il quadro delle potenzialità e criticità dei social network per persone con disabilità.

Inoltre, sarebbe interessante poter replicare lo studio in un contesto culturale dissimile dai due considerati, anche per poter valutare, ad esempio, quanto la ricezione di un nuovo strumento tecnologico contribuisca a modificare le abitudini culturali di un determinato luogo e quanto, invece, la sua assimilazione dipenda dalle pratiche culturali preesistenti (cfr. Na, Kosinski, & Stillwell, 2015). Un ulteriore tema di ricerca potrebbe vertere, infatti, su come Facebook, o altri social network, dotati ciascuno di una loro propria connettività (cfr. van Dijck, 2013), e nati in un contesto culturale fortemente occidentale, stiano “esportando” lo stesso modello globale di utilizzo, al di là delle loro specifiche configurazioni tecniche, nel resto del mondo (cfr. anche Friesen & Lowe, 2012).

Un ulteriore aspetto che risulta marginale in questa indagine è quello relativo ai problemi di accessibilità e alle soluzioni che potrebbero essere proposte per rendere pienamente fruibili da parte di persone con disabilità i contenuti pubblicati su queste piattaforme. Allo stato attuale sono ancora pochi gli studi che hanno approfondito la valutazione d'uso degli utenti in questi ambienti (cfr. Lee, Hong, An, & Lee, 2014), o che abbiano realizzato i primi prototipi di interfacce di Facebook maggiormente accessibili di quella attuale (Davies et al., 2015). Uno strumento accessibile può, infatti, contribuire maggiormente nella modifica delle abitudini degli utenti con disabilità, oltre ad accrescerne il potenziale inclusivo. Si tratterebbe anche per questo tipo di ambienti di applicare i principi del *design for all* entrando gradualmente nella logica dei *social network designed for all*.

Tuttavia, pur con le limitazioni sopra riportate, questa indagine esplorativa ha contribuito ad aprire una prima finestra sulla funzione inclusiva che i social network possono avere per persone con disabilità.

Nella talvolta faticosa costruzione delle reti sociali e dell'ampliamento del proprio capitale sociale, capire come i social network possano supportare i processi di inclusione sociale può contribuire a porre le basi per promuovere iniziative che prevedano anche l'uso di questi strumenti.

RINGRAZIAMENTI

Ringraziamo tutti coloro che hanno compilato il questionario (sappiamo che è costato tempo prezioso e per alcuni è stato anche faticoso). Ringraziamo anche tutti coloro che ci hanno aiutato a diffondere il questionario. Oltre ai nostri amici (sui social e nella vita), vogliamo menzionare:

- le associazioni che hanno sollecitato i pro-

- pri iscritti a partecipare all'indagine (AIPD, Anffas Onlus, ANGLAT, ANGSA Novara Vercelli, Famiglie SMA Onlus, FAND, FAND-FISH CAMPANIA, Gruppo Asperger Lazio Onlus, TAI ONLUS, UICI, IRIFOR, UILDM Milano)
- la testata giornalistica SUPERANDO.IT che ha pubblicizzato l'iniziativa
 - la REGIONE LAZIO - Direzione regionale politiche sociali, autonomie, sicurezza e sport, Area sostegno alla disabilità ha richiesto alla Consulta Regionale per le disabilità ed associazioni ad essa appartenenti (Lazio) che ha diffuso il questionario tra i propri iscritti, ritenendolo di interesse
 - l'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità (Segreteria Tecnica) - Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali, Divisione politiche per le persone con disabilità - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che ha inoltrato a tutti i membri la nostra richiesta di collaborazione e di diffusione dell'iniziativa.

BIBLIOGRAFIA

- Agenzia Europea per lo Sviluppo dell'Istruzione degli Alunni Disabili (2013). *Nuove tecnologie per l'inclusione - Sviluppi e opportunità per i paesi europei*. Odense, Danimarca: Agenzia Europea per lo Sviluppo dell'Istruzione degli Alunni Disabili. Retrieved from https://www.european-agency.org/sites/default/files/ICT_for_Inclusion-IT.pdf
- Baroni, F., & Lazzari, M. (2013). Tecnologie informatiche e diritti umani per un nuovo approccio all'accessibilità. *Italian Journal of Disability Studies*, 1(1), 79-92.
- boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Bundon, A., & Clarke, L- H. (2015). Unless you go online you are on your own: blogging as a bridge in para-sport. *Disability & Society*, 30(2), 185-198.
- Davies, D. K., Stock, S. E., King, L. R., Brown, R. B., Wehmeyer, M. L., & Shogren, K. A. (2015). An interface to support independent use of Facebook by people with intellectual disability. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 53(1), 30-41.
- Delogu, C., Carela, G., Maslova, A., & Nicolussi, R. (2012). Accessibilità e usabilità dei social network. *La Comunicazione - Note, Recensioni & Notizie*, 35-42. Retrieved from http://www.isticom.it/documenti/rivista/rivista2012/2012_04_35-42_accessibilita_social_network.pdf
- Ellison, N. B., & boyd, d. m. (2013). Sociality through Social Network Sites. In W. H. Dutton (Ed.), *The Oxford Handbook of Internet Studies* (pp. 151-172). Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Ferlino, L., & Manca, S. (2015). *Social network e disabilità. Risultati di un'indagine italiana*. Rapporto tecnico ITD-CNR, Dicembre 2015. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/287997626_Social_network_e_disabilita_Risultati_di_un%27indagine_italiana
- Friesen, N., & Lowe, S. (2012). The questionable promise of social media for education connective learning and the commercial imperative. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(3), 183-194.
- Hampton, K. N., Sessions Goulet, L., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). *Social networking sites and our lives*. Pew Research Center's Internet & American Life Project. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2011/06/16/social-networking-sites-and-our-lives/>
- Holmes, K. M., & O'Loughlin, N. (2014). The experiences of people with learning disabilities on social networking sites. *British Journal of Learning Disabilities*, 42(1) 3-7.
- Kent, M., & Ellis, K. (2015). People with disability and new disaster communications: access and the social media mash-up. *Disability & Society*, 30(3), 419-431.
- Lee, S. M., Hong, S.-G., An, D.-H., & Lee, H.-M. (2014). Disability users' evaluation of the web accessibility of SNS. *Service Business*, 8(4), 517-540.
- Manca, S., & Ranieri, M. (2013). Is it a tool suitable for learning? A critical review of the literature on Facebook as a technology-enhanced learning environment. *Journal of Computer-Assisted Learning*, 29(6), 487-504.
- Na, J., Kosinski, M., & Stillwell, D. J. (2015). When a New Tool is Introduced in Different Cultural Contexts: Individualism-Collectivism and Social Network on Facebook. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 46(3), 355-370.
- Notley, T. (2009). Young People, Online Networks, and Social Inclusion. *Journal of Computer Mediated Communication*, 14(4), 1208-1227.
- Perrin, A. (2015). *Social Networking Usage: 2005-2015*. Pew Research Center's Internet & American Life Project. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2015/10/08/social-networking-usage-2005-2015/>
- Ranieri, M., & Manca, S. (2013). *I social network nell'educazione. Basi teoriche, modelli applicativi, linee guida*. Trento, Italia: Erickson.
- Riva, G. (2010). *I social network*. Milano, Italia: Il Mulino.
- Spano, I., Nuccetelli, G., & De Monte, M. T. (2011). Inclusione linguistica dei sordi e social network: costruire la conoscenza nella Rete. *TD Tecnologie Didattiche*, 19(1), 28-35. doi:10.17471/2499-4324/243
- Shpigelman, C.-N., & Gill, C. J. (2014a). Facebook Use by Persons with Disabilities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 610-624.
- Shpigelman, C.-N., & Gill, C. J. (2014b). How do adults with intellectual disabilities use Facebook? *Disability & Society*, 29(10), 1601-1616.
- van Dijck, J. (2013). *The Culture of Connectivity. A Critical History of Social Media*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Zickuhr, K. (2013). *Who's not online and why*. Pew Internet and American Life Project Report. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2013/09/25/whos-not-online-and-why/>