



**La Sapienza Università di Roma**  
**Facoltà di Psicologia 1**  
**Via dei Marsi 78 - 00185 Roma**

## **Università degli Studi “La Sapienza” di Roma**

### **Facoltà di Psicologia 1**

Tesi di Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche della Valutazione e della  
Consulenza Clinica

## **Progettazione di una Banca del Tempo per l'Active Ageing**

### **Relatore**

Prof.ssa Alessandra Talamo

### **Candidato**

Claudio Fiano

Matricola. 855947

Anno accademico 2009-2010

«Il più grande pericolo per la maggior parte di noi non è che il nostro obiettivo sia troppo elevato e non lo raggiungiamo, ma che sia troppo basso e lo otteniamo» (Michelangelo)

## Ringraziamenti

Desidero ringraziare la dott.sa **Sabina Giorgi** per la preziosa impostazione e la supervisione del presente lavoro.

Desidero poi ringraziare la dott.sa **Angela Scalzo**, coordinatrice della banca del tempo del III Municipio di Roma per l'aiuto fornito.

Inoltre i miei ringraziamenti vanno a coloro che mi hanno supportato con dati e spunti di riflessione:

Banca del Tempo di Bari - Vola in Tempo

Banca del Tempo di Basiliano, Sig.ra Stefania Barbiero

Banca del Tempo di Bassano del Grappa, Sig.ra Teresa Storace

Banca del Tempo di Bologna - MOMO, Sig.ra Giusi Lumare

Banca del Tempo di Bologna – Navile, Sig.ra Girotti e Sig.ra Simonetta Manara

Banca del Tempo di Castel Maggiore, Sig.ra Maria Angela Cocchi

Banca del Tempo di Catania - Clepsydra, Sig. Franco Costa

Banca del Tempo di Firenze – Sig.ra Adriana Casini

Banca del Tempo di Inzago, Sig.ra Anna Finelli

Banca del Tempo di Legnaro, Sig.ra Giorgia Giraldo

Banca del Tempo di Marostica, Sig. Giuliano Zanocco

Banca del Tempo di Milano - Centro Storico, Sig. Luigi Tomasso e Sig.ra Francesca Palermo

Banca del Tempo di Monzuno, Sig.ra Patrizia e Sig.ra Eugenia

Banca del Tempo di Oltretorrente

Banca del Tempo di Parma - UIL Pensionati, Sig.ra Giuliana Rossi

Banca del Tempo di Pistoia, Sig.ra Sandra Bandieri

Banca del Tempo di Pordenone, Sig. Eligio Grizzo

Banca del tempo di Ravenna

Banca del Tempo di Recanati, Sig.ra Elisa Cingolani

Banca del Tempo di Roma – XII Municipio, D.ssa Maria Luisa Petrucci

Banca del Tempo di Roma – XIII Municipio, Sig. Fernando Olivares

Banca del Tempo di San Miniato, Sig.ra Vanna Profeti

Banca del Tempo di Santarcangelo di Romagna, Sig. Vittorio Silenzi

Banca del Tempo di Verona - Ora per Ora, Sig.ra Anna Coccoli

## Glossario

BdT	Banca (o Banche) del Tempo
ID	Interaction Design
WHO	World Health Organization

## INDICE

<b>1</b>	<b>Introduzione alle Banche del tempo</b>	<b>7</b>
1.1	La nascita delle Banche del Tempo	7
1.2	La visione multidisciplinare e la relativa letteratura	7
1.3	La struttura delle BdT	8
1.4	Le attività scambiate	9
1.5	L'organizzazione interna della Bdt ed il suo funzionamento	11
1.6	Un caso reale: la Bdt Multiculturale del III Municipio di Roma	13
1.7	I servizi offerti e richiesti nella Bdt Multiculturale del III Municipio di Roma	15
<b>2</b>	<b>Adottare la prospettiva dell'Interaction Design</b>	<b>22</b>
2.1	Introduzione	22
2.2	Le fasi principali dell'Interaction Design	22
2.3	La definizione di <i>personas</i> , un modo di studiare gli utenti	25
2.4	Gli Stakeholders	26
<b>3</b>	<b>La metodologia della ricerca</b>	<b>28</b>
3.1	Gli obiettivi	28
3.2	Le principali fasi della ricerca	28
3.3	I partecipanti alle interviste	29
3.4	L'intervista come strumento di ricerca	31
3.5	Le domande poste	32
<b>4</b>	<b>I risultati delle interviste</b>	<b>33</b>
4.1	Dati anagrafici e familiari	33
4.2	Il contatto con la BdT	34
4.3	L'esperienza della BdT	36
4.4	La conoscenza e l'uso delle tecnologie	42
<b>5</b>	<b>I risultati dell'analisi</b>	<b>44</b>
5.1	I profili delle <i>personas</i> , gli utenti proto tipici	44
5.2	Gli Stakeholders delle BdT	46
5.3	Sintesi dei requisiti	48
<b>6</b>	<b>La progettazione della BdT on line</b>	<b>49</b>
6.1	Generalità	49
6.2	Impostazioni per il supporto degli utenti	49
6.3	Organizzazione delle interfacce per gli utenti	49
6.4	Organizzazione delle interfacce per gli animatori	60
6.5	Organizzazione delle interfacce per gli altri stakeholders	60
6.6	Altre possibili tecnologie su cui esportare una BdT on-line	61
<b>7</b>	<b>Conclusioni</b>	<b>64</b>
7.1	Active Ageing	64
7.2	Interessi espressi dagli utenti delle BdT	64
7.3	Socialità e concetto della BdT	64
7.4	Soddisfaccimento dei requisiti	65
7.5	Stakeholders	67
7.6	Impatto tecnologico	67
7.7	Notazioni finali	67
<b>8</b>	<b>Riferimenti Bibliografici</b>	<b>68</b>
<b>Allegato 1.</b>	<b>Regolamento del Coordinamento BdT di Roma</b>	<b>69</b>
<b>Allegato 2.</b>	<b>Regolamento dell'attività di sportello</b>	<b>73</b>
<b>Allegato 3.</b>	<b>Metodologia per il calcolo del monte ore</b>	<b>77</b>
<b>Allegato 4.</b>	<b>La contabilizzazione delle ore nello scambio</b>	<b>80</b>
<b>Allegato 5.</b>	<b>Scheda di iscrizione</b>	<b>84</b>
<b>Allegato 6.</b>	<b>Consenso alla partecipazione</b>	<b>87</b>
<b>Allegato 7.</b>	<b>Trascrizione delle interviste</b>	<b>90</b>
Allegato 7.1.	Intervista ad Olindo del 12/05/2010	91
Allegato 7.2.	Intervista ad Anna, Ivo ed il loro amico Marco del 02/06/2010.	96

Allegato 7.3.	Intervista ad Elvira dello 04/06/2010 .....	106
Allegato 7.4.	Intervista a Livia del 05/06/2010 .....	111
Allegato 7.5.	Intervista a Giuseppe del 12/06/2010 .....	120
Allegato 7.6.	Intervista a Carmen del 12/06/2010 .....	126

### Indice delle Figure

Fig. 1 – Assegno della Banca del Tempo .....	14
Fig. 2 - Richieste ed offerte totali nel III Municipio di Roma .....	17
Fig. 3 - Offerte più frequenti complessive nel III Municipio di Roma .....	18
Fig. 4 - Richieste più frequenti complessive nel III Municipio di Roma .....	18
Fig. 5 - Richieste ed offerte degli anziani nel III Municipio di Roma .....	19
Fig. 6 - Richieste ed offerte dei giovani nel III Municipio di Roma .....	20
Fig. 7 Atteggiamento degli Stakeholders .....	47
Fig. 8 - Schermata d'ingresso.....	50
Fig. 9 – Home Page .....	51
Fig. 10 – Strutturazione generale delle pagine .....	51
Fig. 11 – Organizzazione della cornice .....	52
Fig. 12 – Funzioni opzionali.....	53
Fig. 13 – Funzione La mia BdT .....	54
Fig. 14 – Funzione di Aiuto .....	54
Fig. 15 – Visualizzazione del Profilo .....	55
Fig. 16 – Visualizzazione della lista degli Amici .....	56
Fig. 17 – Visualizzazione della lista delle persone che si desidera evitare .....	56
Fig. 18 – Aree della Home Page .....	58
Fig. 19 – Lezione d’Inglese vista dagli utenti comuni .....	59
Fig. 20 – Lezione d’Inglese vista dall’animatore.....	60
Fig. 21 – Gestione dei diritti di accesso delle persone .....	61
Fig. 22 – Assegnazione delle sale alle attività .....	61

### Indice delle Tabelle

Tab. 1- Esempio di servizi erogati dalle BdT.....	11
Tab. 2 - Richieste ed Offerte dei correntisti .....	16
Tab. 3 - Soddisfamento dei requisiti .....	67

## INTRODUZIONE

Il presente lavoro si inquadra nel contesto dell'Active Ageing così come definito dal World Health Organization (WHO): “Active ageing is the process of optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age. It applies to both individuals and population groups” ([http://www.who.int/ageing/active\\_ageing/en/index.html](http://www.who.int/ageing/active_ageing/en/index.html)); vale a dire la possibilità per le persone anziane di continuare ad esprimere il loro potenziale, partecipando alla vita sociale anche dopo la fine dell'età lavorativa.

In questa ottica le Banche del Tempo, pur rivolgendosi alla popolazione generale, possono fornire, agli anziani in particolare, un valido strumento per continuare ad interagire sia tra di loro, sia con persone più giovani in un interscambio di conoscenze e disponibilità altrimenti destinato a rimanere inespresso. Ciò come supporto sia al mantenimento della socialità sia per la possibilità di continuare a svolgere un ruolo attivo nella società anche quando le capacità fisiche tendono a scemare, impedendo o limitando le possibilità di interazione personale.

Da questo punto di vista l'interesse sarà quindi rivolto alle possibilità tecnologiche a servizio dell'anziano e non semplicemente mirate a di chi desidera o deve, per la sua funzione professionale, controllare l'anziano in termini di verifica delle sue condizioni o del suo stato di salute (Giovinazzo 2009).

Il presente lavoro si propone di analizzare la realtà delle Banche del Tempo, così come si esprime attualmente in Italia, e di studiare, da un punto di vista teorico e sperimentale, il migliore approccio per arrivare a progettare una Banca del Tempo on-line che sia in grado di soddisfare i bisogni espressi dagli utenti di quelle tradizionali.

In questo percorso si cercherà di tenere conto delle necessità delle figure che, a vario titolo, concorrono alla vita ed al successo delle Banche del Tempo per conformarsi alle esigenze di ciascuno.

Per arrivare a questo risultato, nel capitolo 1 si è analizzata la realtà delle Banche del Tempo in Italia, entrando nel dettaglio di un caso reale. Nel capitolo 2 è stata studiata la prospettiva dell'Interaction Design, come modo di progettare guardando ai bisogni dell'utente. Nel capitolo 3 è stata definita la metodologia della ricerca per preparare gli incontri con alcuni iscritti ad una Banca del Tempo di Roma, finalizzati a

comprenderne il vissuto, le emozioni ed i bisogni. Il risultato delle interviste è sintetizzato nel capitolo 4 mentre la trascrizione integrale delle interviste è riportata nell'Allegato 7.

Il lavoro di analisi ha condotto alla sintesi che è mostrata nel capitolo 5 in cui sono riassunti i requisiti per la progettazione che sono stati poi usati come linea guida nel capitolo 6 per ipotizzare una struttura della Banca del tempo on-line conforme alle indicazioni ed alle sollecitazioni raccolte.

Infine, le conclusioni che si possono trarre sono riportate nel capitolo 7.

# **1 INTRODUZIONE ALLE BANCHE DEL TEMPO**

## **1.1 La nascita delle Banche del Tempo**

Le Banche del Tempo (BdT) sono state regolamentate in Italia con la Legge 8 marzo 2000, n. 53, Art 27 nell'ambito delle "Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 60 del 13 marzo 2000.

Lo scopo è di favorire, in generale, lo scambio dei servizi, estendere i principi di solidarietà ed incentivare le iniziative dei cittadini, in senso lato, per scambiare parte del proprio tempo per impieghi di reciproca solidarietà e interesse. A questo scopo dà facoltà agli enti locali, di disporre a favore delle BdT l'utilizzo di locali e di servizi. Inoltre gli enti locali possono aderire alle BdT e stipulare accordi relativi allo scambio di tempo da destinare a prestazioni di mutuo aiuto a favore di singoli cittadini o della comunità locale, purché questi siano compatibili con gli scopi statutari delle BdT e non costituiscano modalità di esercizio delle attività istituzionali degli enti stessi.

## **1.2 La visione multidisciplinare e la relativa letteratura**

Le banche del tempo sono una realtà estesa a molti paesi, oltre l'Italia, e sono oggetto di numerose pubblicazioni in diversi ambiti disciplinari. Esistono infatti pubblicazioni nei settori più diversi che vanno dalla Sociologia all'Economia, dall'Architettura, alla Medicina, etc.

Guardando alla letteratura troviamo molte pubblicazioni che si dedicano ad illustrare il funzionamento delle BdT. Un esempio di queste è il testo di Amorevole (1999) dove, in una prima parte sono illustrati gli aspetti operativi generali delle BdT. Dopo un rapido cenno storico sulla nascita delle BdT sono mostrate le modalità operative, le modalità di contabilizzazione delle ore, i modi di circolazione delle informazioni e le problematiche normative. Nella seconda parte il libro si dedica a mostrare qualche esempio di BdT italiane come quelle di Padova, Roma, Martano (LE) e Carpi (MO).

Un altro volume (Palmese & Sereni 2000), fornisce prima un'introduzione dal punto di vista socio-economico parlando di aspetti quali il tema degli scambi non monetari e l'impatto che l'economia di mercato ha su paesi del terzo mondo. Poi tratteggia una serie di esperienze sia europee, sia extra-europee, relative a strutture simili alle BdT. Infine riporta una serie di schede relative a BdT europee ed italiane, fornendo dati quali l'anno di nascita, gli indirizzi, una piccola storia di ciascuna, le attività scambiate, etc.

Dal punto di vista della Psicologia esistono molti studi che analizzano le diverse sfaccettature del fenomeno ma non sono stati trovati articoli o libri che facciano esplicito riferimento al concetto di BdT. Gli argomenti che sono esaminati sono infatti il Senso di Comunità, i rapporti di vicinato e sostegno reciproco che, nella sostanza, possono essere assimilati allo spirito che anima le BdT.

Ad esempio Chavis e Pretty (1999) hanno studiato i progressi per lo studio e l'applicazione<sup>1</sup> del Senso di Comunità dal punto di vista teorico e metodologico. Concludendo che questo ha un effetto catalizzatore sulla partecipazione civica.

L'indice di Senso di Comunità (SCI) è una misura che sta acquistando forza nella comunità scientifica e consente di valutare gli effetti della partecipazione ad attività svolte presso le comunità localizzate su un territorio, sia rispetto alle singole persone sia riguardo all'intera comunità.

Ohmer (2007) ha esaminato gli aspetti relativi alle relazioni tra la partecipazione ad organizzazioni di vicinato ed il senso di auto-efficacia e senso della comunità. Lo studio conclude che i volontari coinvolti nelle attività quotidiane dell'organizzazione e nei processi decisionali ricevono la maggior parte dei benefici, che si concretizzano in un aumento della auto-efficacia intesa come capacità di leadership, controllo delle politiche di gestione dei rapporti di vicinato, conoscenze, competenze, efficacia organizzativa e senso di comunità.

### **1.3 La struttura delle BdT**

Le BdT sono libere associazioni che organizzano scambi di prestazioni e servizi sulla base del tempo impegnato, e non del denaro, e le attività sono considerate tutte di pari dignità. Da ciò si evince che chiunque può aderire ad una BdT, poiché tutti sono potenzialmente in grado di offrire qualcosa ed, altrettanto, tutti hanno bisogno di qualche altra cosa. Vivendo il principio di pari dignità delle attività scambiate, ciascun soggetto si pone come portatore sia di bisogni sia di risorse. Ciò ha un forte significato culturale e sociale, e distingue le BdT italiane da esperienze analoghe sviluppate all'estero.

---

<sup>1</sup> L'Indice di Senso di Comunità non è ancora definito in modo universalmente accettato anche se si sono fatti parecchi progressi sulla strada di un'intesa per concordarne la struttura. I diversi punti di vista dibattono sulla nozione teorica di comunità, come se ne acquisisce il senso e come questo può essere influenzato dalle istituzioni sociali. Tutto ciò non consente, al momento, di definire un unico modello ed una metodologia di ricerca.



Tutti gli scambi sono gratuiti per definizione; in alcuni casi può essere previsto un rimborso spese quando occorra impiegare mezzi di trasporto o si richiedono materiali per lo svolgimento di un certo lavoro.

Le BdT hanno uno Statuto e di Regolamento interno. In alcuni casi può essere prevista una quota associativa, tipicamente annuale, specifica di ciascuna BdT.

In molti casi l'Amministrazione Comunale concede in uso i locali per la sede della BdT e sostiene le spese vive (Illuminazione, telefono, etc.). Talvolta il Comune aderisce alla BdT in qualità di correntista, richiedendo in cambio del supporto offerto servizi sociali come assistenza nei musei per l'apertura in particolari orari o in particolari occasioni, un servizio di pronto intervento per anziani o nelle scuole materne, attività di controllo nelle mense scolastiche o nelle aree verdi, etc.

#### **1.4 Le attività scambiate**

Le possibilità di scambi di attività nelle BdT sono svariate e permettono di soddisfare problemi pratici, fare nuove amicizie, trovare compagnia, valorizzare le proprie capacità, trasmettere le proprie esperienze, etc.

Schematizzando le attività possono essere finalizzate a:

- scambi di prestazioni per risolvere esigenze pratiche;
- curare interessi culturali ed allargare le proprie relazioni sociali basate su scambi intergenerazionali ed interculturali;
- creazione di momenti e spazi di incontro e di comunicazione;
- valorizzare competenze e desideri che, altrimenti, tendono a restare insoddisfatti, contribuendo così al rafforzamento dell'autostima personale;
- contribuire al superamento di situazioni di isolamento, solitudine, emarginazione culturale e sociale.

In questo quadro si possono trovare attività che spaziano nei più svariati campi. Una lista, assolutamente non esaustiva, presa da alcune delle banche del tempo esistenti in Italia, è mostrata in **Tab. 1**

accompagnamento a shopping accompagnamento disabili in montagna accompagnamento e custodia di animali domestici accompagnamento per attività culturali, ricreative e sportive (es. passeggiate a piedi o in bici , jogging. ecc. accompagnamento per visite a città d'arte, a musei e a mostre, a spettacoli (cinema, teatro). accompagnamento per visite mediche e/o terapie (con rimborso kilometrico). accompagnamento. bambini e anziani aiuto compiti per bambini delle elementari e ragazzi delle medie aiuto nei lavori domestici (lavare vetri, stirare, grandi pulizie,...) aiuto nei traslochi
---

aiuto nell'imbiancare  
aiuto realizzazione presepi  
animazione feste con impianto per musica  
archiviazione dati  
assistenza infermieristica a domicilio  
astrologia  
attività di giardinaggio, orticoltura e botanica  
baby sitter anche a proprio domicilio  
battitura tesi di laurea  
collaborazione nell'allestimento di manifestazioni  
compagnia a persone anziane  
consegna spesa a domicilio  
consigli dietetici  
consigli legali  
consigli su letture e pubblicazioni varie  
consulenza e consigli per organizzare viaggi fai da te  
consulenza e guida nell'uso del computer  
consulenza fiori di bach  
consulenze burocratiche e contabili  
conversazione in portoghese  
conversazione in spagnolo  
corrispondenza commerciale  
creazione oggetti in pasta di sale  
cucina araba  
cucina dietetica e naturale  
cucina messicana  
cucinare per occasioni speciali  
cura animali domestici  
cura delle persone (es. massaggi, maquillage).  
cura delle piante di appartamento durante le assenze  
decorazioni con le perline  
decorazioni floreali  
disbrigo di pratiche burocratiche (es. prenotazioni visite, a teatro, pagamento bollette ecc.).  
disponibilità per passaggi in auto  
fotografia e riprese video  
giardinaggio  
grafoanalisi  
informatica-sistema linux  
informazioni generali di dietetica  
informazioni sui prodotti naturali per il legno-riparazione manutenzione oggetti in legno  
insegnamento e traduzione lingua spagnola-cucina esotica (peruviana)- dolci  
insegnamento inglese a gruppi o individuale  
lavaggio cani di piccola taglia  
lavori muratura, manutenzione, serramenti legno-imbiancatura  
leggere libri o giornali insieme e discuterne.  
lettura ad alta voce ad anziani e non vedenti.  
lezioni di chitarra  
lezioni di cucina e pasticceria  
lezioni di francese  
lezioni di italiano e sostegno scolastico  
lezioni di storia della letteratura-ripetizioni italiano-latino-arte-decupage  
lezioni di tango  
lezioni polacco-cucina polacca  
massaggi  
massaggio californiano a domicilio  
massaggio shiatsu  
montaggio quadri e mensole  
nozioni elementari di computer  
pasta fatti in casa, biscotti...  
piccola manutenzione elettrica ed idraulica  
piccole riparazioni in muratura  
piccoli lavori di bricolage (es. cartonage).

piccoli lavori di cucito preparazione di dolci preparazione di marmellate e conserve preparazione di piccoli rinfreschi preparazione lettere e volantini vari uso del computer (avanzato) preparazioni culinarie particolari(es. sfoglia, tortellini, torte ecc.) anche da fare insieme. presenza in casa in occasione di consegne o riparazioni. redazione e battitura a macchina o a computer di brevi testi. reiki riflessologia plantare ripetizioni matematica medie-cucina piatti veneti ripetizioni di diritto ed economia. ripetizioni di italiano e latino ripetizioni di lingua inglese e francese ripetizioni di matematica e informatica (medie e primi anni superiori) segreti culinari (pesce-asparagi ecc.) servizio trasporto prenotazione visite mediche e ritiro referti stiro camice ed altro torte dolci, salate e strudel traduzioni lingua inglese e tedesca trasporto c/furgone-lavori (rifiniture in legno) uso elementare del PC
--

**Tab. 1- Esempio di servizi erogati dalle BdT**

Anche il tempo dedicato al funzionamento della struttura, all'organizzazione delle riunioni e delle attività è considerato come tempo scambiato e quindi considerato come un'attività prestata dal socio.

Sono assolutamente bandite attività con secondi fini, politici o di lucro.

A Roma sono più di 6.000 le persone che hanno deciso di depositare il proprio tempo, i cosiddetti "correntisti" attratti dall'idea dello scambio di servizi.

Si tratta per lo più di donne, oltre il 60%, e di persone con titolo di studio medio-alto: circa il 75% è diplomato ed oltre il 20% laureato con un'età media tra i 30 e 55 anni.

Attualmente ci sono a Roma 24 sportelli di Banca del Tempo mentre è difficile risalire esattamente al numero di sedi in tutta l'Italia, vista la frammentazione, la nascita e la chiusura di nuove realtà, etc.

Alcune BdT sono definite "territoriali" in quanto svolgono le loro attività con specifico riferimento ad un certo territorio; altre sono dette "tematiche" in quanto si occupano solo di un tema, ad esempio la musica, a prescindere dalla collocazione geografica (<http://www.banchedeltempodiroma.it/roma.php>).

### **1.5 L'organizzazione interna della Bdt ed il suo funzionamento**

Si capisce facilmente, da quanto sopra, che le strutture di gestione delle BdT sono composte da poche persone in quanto, in assenza di specifici sostegni economici, l'attività è basata più sul volontariato che su personale retribuito.

In generale c'è un coordinatore ed uno o più addetti agli sportelli che prestano la loro opera o per spirito di solidarietà o, come detto sopra, in conto ore della stessa BdT.

Dal punto di vista operativo gli sportelli sono aperti in alcuni giorni della settimana dipendendo dalla disponibilità delle persone. In questa sede si forniscono le informazioni a chi si avvicina alla banca.

I dati anagrafici e le informazioni essenziali raccolte nel corso del colloquio sono trascritte in una scheda, che serve alla BdT per organizzare gli scambi e per coinvolgere il correntista in iniziative che possono essere di suo interesse.

Le iscrizioni procedono dopo un colloquio preliminare dal quale può nascere un primo rapporto di stima e fiducia reciproca necessaria per avviare scambi che implicino un certo grado di familiarità come ospitalità, compagnia a persone, custodia di case.

Chi aderisce ad una BdT compila una scheda di iscrizione in cui, oltre ai dati personali, inserisce le disponibilità di tempo, le attività che vorrebbe ricevere e quelle che è in grado di offrire, e versa l'eventuale quota di adesione, ove richiesta. Non vengono richiesti dati sensibili (appartenenza religiosa, politica, sindacale, salute, vita sessuale), e tutte le informazioni sono utilizzate solo ai fini del funzionamento della banca e secondo la vigente normativa sulla privacy. L'indirizzo, il numero di telefono, l'e-mail di un correntista vengono forniti ad altri correntisti solo con il suo esplicito consenso.

Ovviamente non tutti possono avere idee chiare su ciò che si potrebbe dare ed ottenere. Spetta quindi all'operatore comprendere i bisogni e le risorse per aiutare il neo-correntista a dare importanza a capacità che possono avere valore ed ad individuare prestazioni capaci di soddisfare bisogni anche non espressi. Le indicazioni sono comunque solo preliminari perché ciascuno può sempre aggiungere qualcosa che non era stato previsto.

Ogni nuovo socio diviene titolare di un vero e proprio conto corrente e riceve un libretto di assegni da usare per pagare le prestazioni ricevute.

Le ore scambiate sono calcolate per essere possibilmente bilanciate, e non è detto che gli scambi siano diretti da persona a persona, anzi, di norma, si offrono attività a certe persone e si ricevono attività da altre persone, in un gioco di reciproco scambio auspicabilmente a somma zero.

I responsabili si alternano allo sportello per accogliere i nuovi soci, informare delle iniziative di prossimo svolgimento, aggiornare la contabilità delle ore e le schede dei soci.

## **1.6 Un caso reale: la Bdt Multiculturale del III Municipio di Roma**

Passando ad un caso concreto, vediamo l'esempio della BdT Multiculturale che si trova nel III Municipio della città di Roma.

In questo caso, al motto generale di tutte le BdT "Offrire tempo in cambio di altro tempo e sapere in cambio di altro sapere" si aggiunge "Offrire solidarietà in cambio di altra solidarietà e cultura in cambio di altra cultura".

Detta BdT, infatti, è nata nel 1998 (dopo due anni dalla prima banca romana nata a Villa Lazzaroni in Roma) ad opera dell'Unione Italiana Solidarietà, un'associazione di volontariato sociale che tuttora la promuove, con SOS Razzismo Roma e Lazio che la gestisce.

L'Associazione ha deciso di promuovere l'intercultura all'interno di uno dei municipi nel centro di Roma, creando un posto dove, trasversalmente, fare circolare saperi alla pari, fra autoctoni e nuovi residenti.

Inizialmente è stata patrocinata direttamente dal Comune di Roma – Uffici diritti dei cittadini, ed oggi fa parte costituente del Coordinamento BdT che opera sugli sportelli della città (di questi alcuni sono tematici, ad esempio c'è n'è uno rivolto alla musica ed uno dedicato all'informatica che raccolgono trasversalmente i correntisti provenienti da altre BdT).

La BdT multiculturale è nata dall'esigenza di creare un clima positivo tra persone di diversa provenienza culturale che risiedendo da molto tempo nella città. L'obiettivo è stato quindi quello di trasformare la diversità in una risorsa interpersonale per stimolare la reciproca conoscenza.

La Banca opera secondo il Regolamento del coordinamento banche del tempo di Roma (cfr. Allegato 1) e si è comunque data un proprio regolamento per disciplinare l'attività quotidiana (cfr. Allegato 2).

Si trova in un Municipio fisicamente posto vicino alla Stazione Termini (la stazione ferroviaria più grande della capitale) ed all'Università La Sapienza. In questa zona vi sono molti immigrati e studenti universitari, italiani e stranieri che transitano, lavorano all'interno delle famiglie residenti o vivono comunque fuori sede, il che consente di coinvolgere negli scambi un'umanità molto eterogenea.

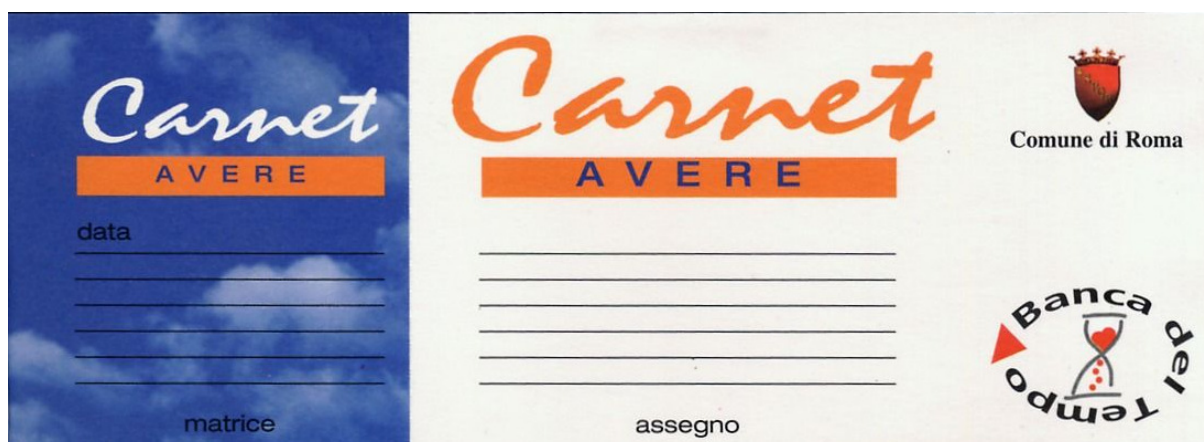
Ecco quindi che le attività risentono di questa impostazione ed argomenti di scambio diventano i cibi etnici (cous cous arabo, yuakamole guatemalteco, zighinì eritreo), le lingue straniere: dal russo all'inglese, dall'arabo al cinese, i balli esotici (la danza del ventre, i balli africani, le danze latino-americane) e tante altre cose che ormai sono entrate nella moda e nella cultura generale. Anche gli operatori sono di diversa

nazionalità ed accolgono i correntisti, svolgendo anche un'azione di mediazione culturale.

La BdT ha due sedi una presso lo sportello del Municipio stesso (il giovedì dalle 14,30 alle 17,30) ed una all'interno del mercato coperto di via Catania (il lunedì, il giovedì ed il sabato dalle 10,30 alle 13,30), due luoghi molto visibili da parte dei possibili diversi utenti.<sup>2</sup>

Il modo in cui sono gestiti gli scambi è descritto nell'Allegato 3 e le attività scambiate sono contabilizzate secondo il modulo mostrato nell'Allegato 4.

Le persone che si iscrivono alla BdT sono registrate secondo il modulo mostrato nell'Allegato 5 e ricevono un libretto d'assegno necessario per attestare gli scambi (**Fig. 1**) realizzato prendendo spunto da quelli degli Istituti di Credito.



**Fig. 1 – Assegno della Banca del Tempo**

Tali assegni, sono suddivisi in due parti: la matrice, che rimane a chi usufruisce del servizio, e la figlia da consegnare a chi lo esegue. Le ore scambiate vengono, poi, registrate su un semplice foglio per avere la possibilità di verificare i movimenti di tempo.

---

<sup>2</sup> Questa limitazione degli orari può sembrare un aspetto marginale ma, come vedremo più avanti nell'ambito delle interviste, può avere un impatto negativo su alcuni utenti che sono frustrati dal fatto di non trovare una disponibilità più estesa. D'altra parte le limitazioni economiche cui le stesse BdT sono soggette non consente loro di fare molto meglio. Incidentalmente questo potrà essere un aspetto cui una BdT on line, sempre aperta per definizione, potrebbe dare un contributo.

### **1.7 I servizi offerti e richiesti nella Bdt Multiculturale del III Municipio di Roma**

I dati che seguono rappresentano un esame delle richieste ed offerte relative alle persone iscritte nella BdT che stiamo esaminando. Dal punto di vista statistico, il dato, anche se riferito ad una quantità di persone limitata, si ritiene possa essere sufficiente per dare almeno un'idea dell'andamento generale.

Esaminando i dati disponibili, ottenuti da altre BdT sparse sul territorio nazionale ma non riportati nel presente lavoro perché organizzati nei modi più diversi e quindi difficili da confrontare, si evince che, spesso, attività simili o addirittura identiche sono indicate con nomi diversi e ciò rende difficile un lavoro di sistematizzazione. Inoltre la tutela della riservatezza porta i responsabili ad essere molto cauti nel fornire informazioni e ciò rende ancora più difficile un esame comparativo.

Viste queste problematiche, si è preferito esaminare un campione omogeneo e dettagliato dei 398 correntisti iscritti alla BdT del III Municipio di Roma. I dati raccolti sono mostrati nella **Tab. 2**.

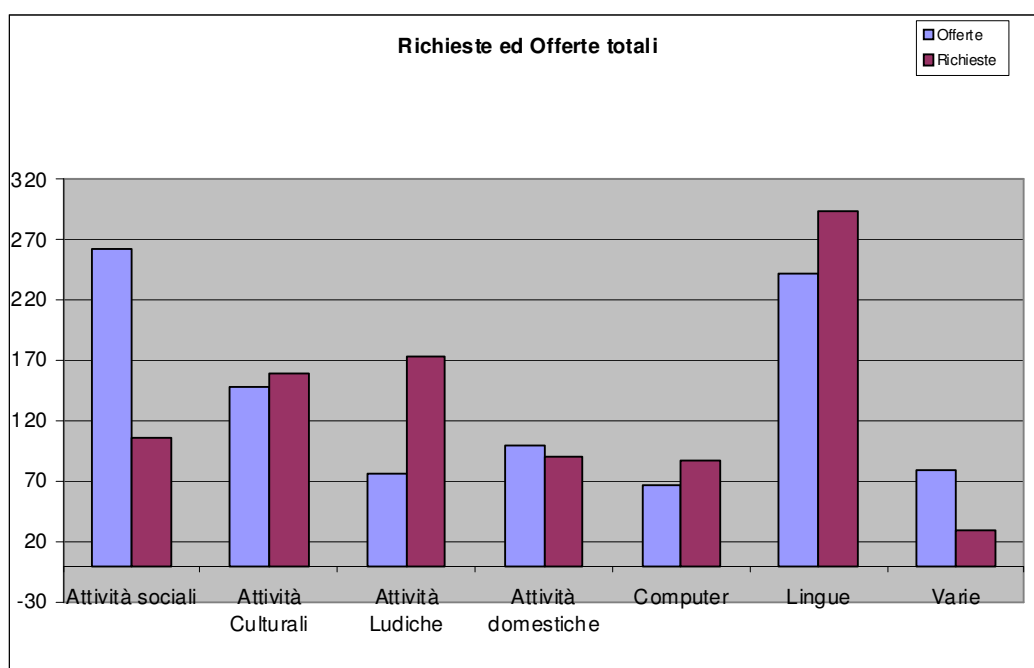
		≥ 65		< 65		Totale	
		Off.	Rich.	Off.	Rich.	Off.	Rich.
Attività sociali	Aiuto domestico		2	14	17	14	19
	Assistenza ad anziani/disabili	3		21		24	0
	Assistenza animali	1	1	15	2	16	3
	Assistenza infermieristica	1		9	10	2	10
	Baby sitter	2		56	19	58	19
	Commissioni			29	3	29	3
	Compagnia	16	10	76	26	92	36
	Guida Auto	2	3	12	4	14	7
	Medicina alternativa				8	0	8
	Sportello BdT	1		2		3	0
	Supporto psicologico			11	1	11	1
<b>Sub totale</b>		<b>26</b>	<b>16</b>	<b>245</b>	<b>90</b>	<b>263</b>	<b>106</b>
Attività Culturali	Arte e disegno		2	23	22	23	24
	Assistenza/Lezioni di diritto	1		19	16	20	16
	Attività culturali varie	3	9	25	73	28	82
	Lezioni/Ripetizioni	2	1	76	37	78	38
<b>Sub totale</b>		<b>6</b>	<b>12</b>	<b>143</b>	<b>148</b>	<b>149</b>	<b>160</b>
Attività Ludiche	Attività sportiva		1	12	12	12	13
	Canto				15	0	15
	Giardinaggio	2	1	6	4	8	5
	Lezioni di ballo		1	15	33	15	34
	Fotografia			4	9	4	9
	Ginnastica			4	1	4	1
	Lezioni di Yoga		1	2	16	2	17
	Massaggi		2	11	29	11	31
	Musica		1	10	29	10	30
	Scacchi			5	7	5	7
	Trucco	1		4	12	5	12
<b>Sub totale</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>73</b>	<b>167</b>	<b>76</b>	<b>174</b>
Computer	Lezioni di computer	3	12	64	76	67	88
<b>Sub totale</b>		<b>3</b>	<b>12</b>	<b>64</b>	<b>76</b>	<b>67</b>	<b>88</b>
Lingue	Lezioni di arabo		3	10	15	10	18
	Lezioni di cinese			2	5	2	5
	Lezioni di francese	1		28	25	29	25
	Lezioni di inglese	1	9	43	122	44	131
	Lezioni di italiano	8	2	63	31	71	33
	Lezioni di polacco			3		3	0
	Lezioni di portoghese			5	5	5	5
	Lezioni di rumeno		1	3	1	3	2
	Lezioni di russo			9	7	9	7
	Lezioni di spagnolo	1	3	43	53	44	56
	Lezioni di tedesco			9	9	9	9
Lezioni di altre lingue			7	3	7	3	
Traduzioni			7		7	0	
<b>Sub totale</b>		<b>11</b>	<b>18</b>	<b>232</b>	<b>276</b>	<b>243</b>	<b>294</b>
Attività domestiche	Cucina etnica	1	1	35	27	36	28
	Cucina italiana	6	2	38	23	44	25
	Cucito	2	1	8	12	10	13
	Manutenzione domestica		4	19	21	10	25
<b>Sub totale</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>91</b>
Varie	Varie	2	1	77	29	79	30
<b>Sub totale</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>79</b>	<b>30</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>60</b>	<b>74</b>	<b>934</b>	<b>869</b>	<b>977</b>	<b>943</b>

Tab. 2 - Richieste ed Offerte dei correntisti



I dati sono stati raggruppati per categorie in modo da facilitare le valutazioni. In particolare sono stati evidenziati i dati che appaiono più rilevanti dal punto di vista dell'interesse delle persone. Le categorie sono state scelte ed organizzate dall'autore del presente lavoro in modo da poter avere facilmente un quadro complessivo. Tuttavia potrebbero essere stabilite altre forme di categorizzazione in rapporto ad obiettivi di indagine diversi.

Inoltre, è stato fissato convenzionalmente a sessantacinque anni il confine tra giovani ed anziani. Il risultato è che, nella BdT del III Municipio di Roma, le persone con più di sessantacinque anni sono 50 (12,5%)<sup>3</sup>. Dall'analisi delle frequenze relative alle richieste ed alle offerte totali registrate nella BdT del III Municipio di Roma, è possibile individuare alcuni andamenti significativi (cfr. **Fig. 2**):



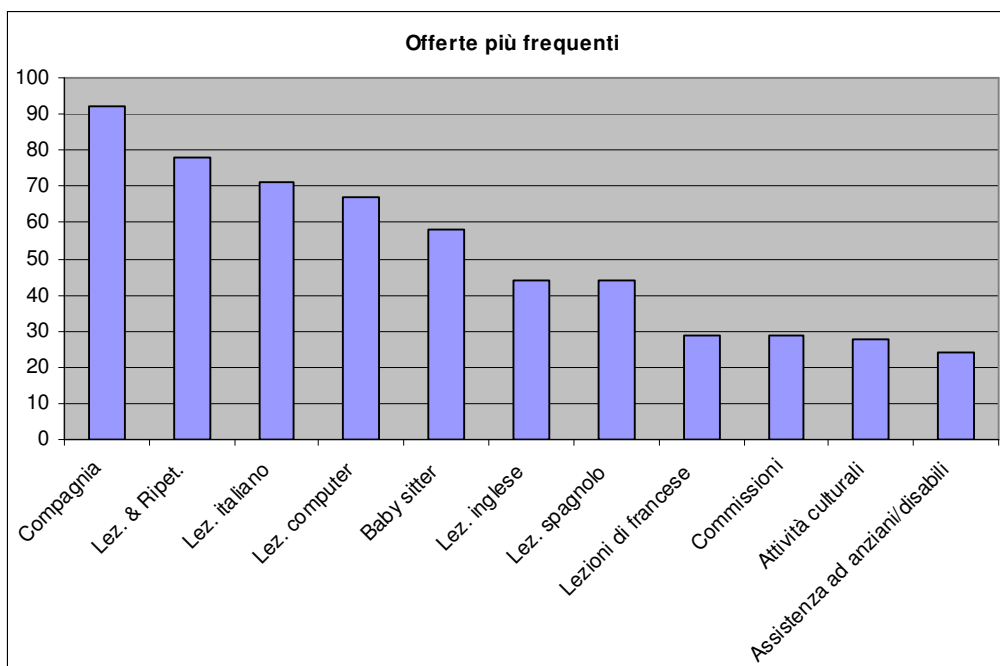
**Fig. 2 - Richieste ed offerte totali nel III Municipio di Roma**

- le offerte si concentrano maggiormente sulle attività socio-culturali e sull'insegnamento delle lingue;
- le richieste si concentrano soprattutto sulle lingue, le attività ludiche e quelle culturali.

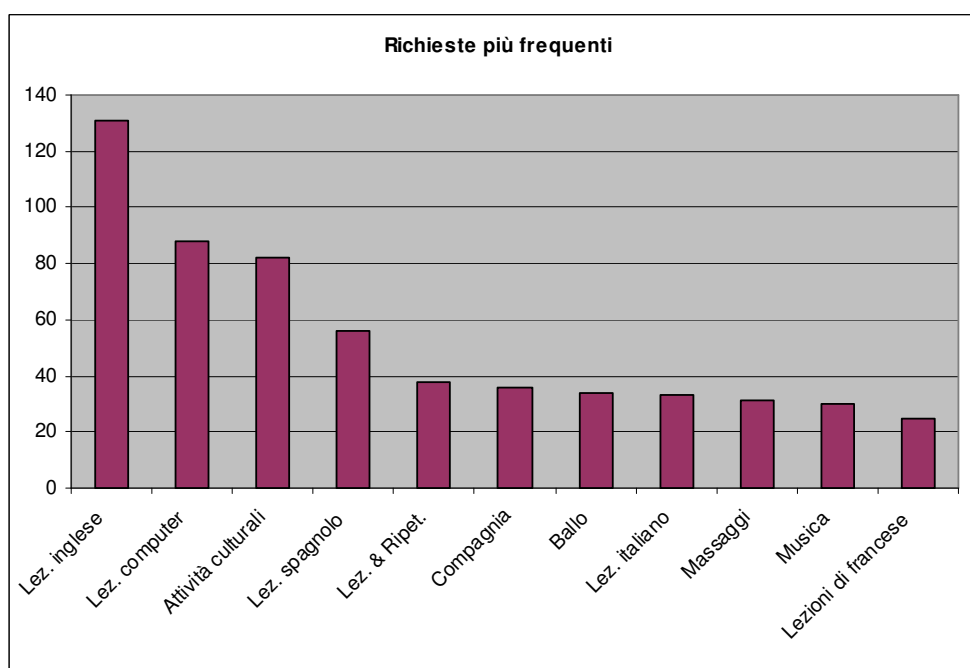
Come si può rilevare (cfr. **Tab. 2**) il totale delle richieste e delle offerte (poco meno di mille) è superiore al numero di iscritti (quasi quattrocento) in quanto le persone sono spesso interessate a più attività.

<sup>3</sup> Il dato si ricava dai dati grezzi e non è riscontrabile nella tabella cui ci stiamo riferendo

Meritano poi delle riflessioni le differenze tra l'andamento delle Offerte riportate in Fig. 3 e le Richieste più diffuse mostrate in Fig. 4. Come si può rilevare:



**Fig. 3 - Offerte più frequenti complessive nel III Municipio di Roma**



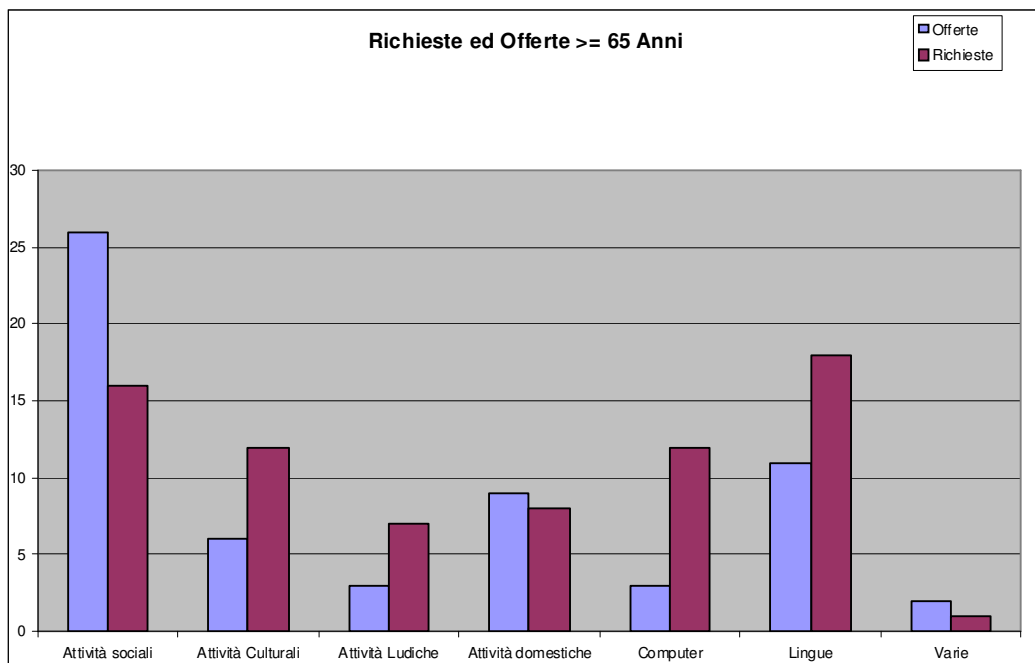
**Fig. 4 - Richieste più frequenti complessive nel III Municipio di Roma**

- le offerte sono abbastanza diffuse su più attività mentre le richieste tendono a concentrarsi maggiormente in un numero limitato di voci;
- l'offerta di compagnia non trova un riscontro nella analoga richiesta;

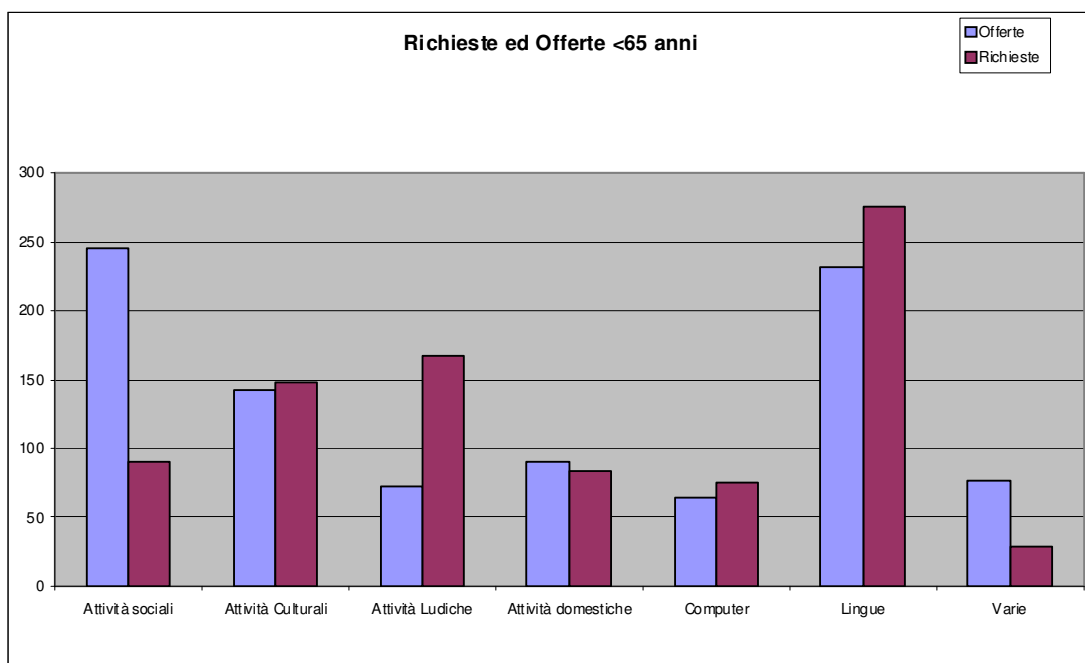
- lo stesso concetto si può applicare alla partecipazione ad attività culturali, anche se, in questo caso, la richiesta è preponderante rispetto all'offerta e non viceversa;
- l'interesse per il computer è bilanciato in termini di richiesta e di offerta mentre, al contrario, la grossa offerta di insegnamento della lingua inglese non trova una richiesta equivalente;
- le richieste sono molto concentrate nell'area dell'imparare qualcosa;
- le offerte, accumulando la Compagnia con le Ripetizioni e l'offrirsi come Baby Sitter indicano una volontà di sentirsi utili.

Passando all'esame per fasce di età, si può rilevare che:

- non ci sono differenze sostanziali tra gli anziani ed i giovani (cfr. **Fig. 5** e **Fig. 6**) in merito alle attività più richieste e scambiate: le Attività Sociali e delle Lingue rimangono le più significative;



**Fig. 5 - Richieste ed offerte degli anziani nel III Municipio di Roma**



**Fig. 6 - Richieste ed offerte dei giovani nel III Municipio di Roma**

Rispetto alle richieste ed offerte degli anziani è possibile segnalare un forte interesse per le attività sociali, al cui interno la categoria “compagnia” riveste una rilevanza specifica in quanto si rileva che (cfr. **Tab. 2**) è la voce più ricorrenti, ciò a testimonianza di uno spirito di aggregazione che, come vedremo anche nel seguito, è uno dei temi ricorrenti in tutto l’arco del presente lavoro.

Oltre a ciò, il desiderio di apprendere cose nuove non viene certo meno; infatti la richiesta di imparare le lingue e l’uso del computer sono tra quelle più frequenti.

Passando alle attività d’interesse dei giovani, vediamo come le lingue abbiano il ruolo più importante mentre la seconda area di interesse è ancora quella delle attività sociali ed in particolare dell’offerta di compagnia, di attività di baby-sitter e di sostegno per le commissioni quotidiane. Ciò fa risaltare uno spirito di solidarietà molto diffuso che ritroveremo poi nel seguito.

Per valutare in modo opportuno le analisi dei dati presentati, occorre tenere conto dei seguenti aspetti:

- le schede da cui sono stati tratti i dati non sono aggiornate in continuazione e sono state compilate al momento dell’iscrizione, per cui la richiesta di una persona che oggi ha più di 65 anni, potrebbe essere stata fatta quando questa aveva meno di 65 anni;

- l'interesse verso l'aspetto linguistico potrebbe essere accentuato dalla specificità della BdT multiculturale che abbiamo considerato.

L'ultima considerazione riguarda le persone potenzialmente interessate ad una BdT on-line ma che non sono iscritte ad una tradizionale. Il presente lavoro non ha portato a capirne i desideri e gli interessi. Questi quindi possono solo essere immaginati o dedotti dai dati disponibili.

## **2 ADOTTARE LA PROSPETTIVA DELL'INTERACTION DESIGN**

### **2.1 Introduzione**

L'Interaction Design (ID) (Preece, Rogers, Sharp 2004) è un approccio alla progettazione che si concentra sullo sviluppo di artefatti interattivi tali da rendere possibile e facile per i futuri utenti l'interazione con le macchine, avendo in mente chi ne farà uso ed in quale contesto e per quale scopo. In questo senso, l'approccio si concentra maggiormente sulla progettazione delle interfacce, attraverso cui avviene l'interazione uomo-macchina.

Il processo di ID, si focalizza sull'uso che verrà fatto del bene prodotto, tenendo conto di ciò che fanno con maggiore o minore facilità le persone cui è destinato. Poiché utenti diversi esprimono bisogni diversi, l'ID deve tenere conto di come si comportano ed interagiscono coloro cui è destinato lo specifico prodotto.

il processo di sviluppo deve essere quindi guidato dall'utente e non dalle tecnologie disponibili o dalla migliore realizzazione tecnica. Per fare ciò il modo migliore è di coinvolgere gli utenti stessi lungo l'intero arco dello sviluppo, collaborando a realizzare un prodotto appropriato allo scopo e facilmente usabile. Per prodotto appropriato ed usabile si intende che lo stesso deve rispondere ad una serie di requisiti quali utilità, sicurezza, efficienza, efficacia e facilità nell'utilizzo sia la prima volta, secondo la cosiddetta Regola dei 10 minuti<sup>4</sup>, sia nelle occasioni successive alla prima ed, eventualmente a distanza di tempo. A questo scopo si deve quindi tenere conto di requisiti che di tecnologico, in senso stretto, non hanno nulla, come le particolari condizioni fisiche, aspetti etnografici, etc.

L'obiettivo si potrà dire raggiunto se le applicazioni saranno in grado di rispondere al bisogno per il quale sono state progettate.

### **2.2 Le fasi principali dell'Interaction Design**

L'ID prevede una serie di quattro fasi quali:

- identificazione dei bisogni degli utenti e definizione dei requisiti di progettazione;
- sviluppo delle proposte alternative capaci di soddisfare i bisogni;
- costruzione di versioni prototipali;
- valutazione iterativa dei risultati.

---

<sup>4</sup> Una qualunque tecnologia non deve richiedere più di 10 minuti prima di poter essere impiegata da un nuovo utente.

Queste fasi, di norma, richiedono più di un ciclo in quanto la valutazione dei risultati in fase di realizzazione del prototipo può richiedere una verifica o una migliore comprensione dei requisiti e, di conseguenza, un'iterazione del processo prima di andare al rilascio della versione definitiva.

All'interno del presente lavoro si vogliono studiare i primi due punti, si darà un accenno al terzo e si tralascerà completamente il quarto visto che gli ultimi due sono tipici di una fase realizzativa e quindi fuori dagli scopi del presente lavoro.

### 2.2.1 L'identificazione dei bisogni e la definizione dei requisiti di progettazione

L'approccio dell'ID impone di rivolgere l'attenzione, per prima cosa, agli utenti domandandoci chi sono, quali sono le loro esigenze ed in che modo si può facilitare loro l'uso del sistema da progettare. In questo modo sarà possibile definire i requisiti di base da considerare.

Ciò per evitare che il prodotto del lavoro sia reso poco fruibile o addirittura inutilizzabile, non in generale, ma per le specifiche persone cui ci si rivolge.

Il modo migliore per raccogliere tali informazioni è sicuramente quello di domandarlo agli stessi utenti o, se non a tutti, almeno ad un campione rappresentativo. A questo fine esistono una serie di strumenti che possono essere usati, in alternativa o in combinazione, a seconda dei casi, quali le interviste, i questionari, i focus group, i workshop, l'osservazione etnografica e lo studio della letteratura.

Ciascuna di queste tecniche ha inevitabilmente i suoi pregi ed i suoi difetti in termini di impegno di risorse, numero di persone da coinvolgere, valutazione dei risultati, etc. Ai fini del presente lavoro, ci si è concentrati su una serie di interviste, come mostrato più avanti, per le ragioni che saranno rappresentate nel paragrafo 3.4.

### 2.2.2 Lo sviluppo di proposte alternative

Lo sviluppo delle proposte alternative è il cuore della progettazione perché è la fase in cui si traducono i bisogni degli utenti in idee realizzative. L'attività si può scomporre in due fasi: *conceptual design* e progettazione fisica.

Il *conceptual design* ha lo scopo di passare dai bisogni espressi dagli utenti ad un modello concettuale del sistema. Vale a dire ad una descrizione di come il sistema sarà realizzato, come dovrà funzionare e come dovrà essere strutturato per soddisfare le necessità specifiche dell'utenza.

La progettazione fisica invece si occupa degli aspetti di dettaglio della realizzazione, entrando nella scelta dei colori, dei suoni, delle immagini, delle icone e dell'organizzazione dei menù. A beneficio di questa fase, esistono una serie di linee guide e standard, codificati o *de facto*, che consentono di seguire strade già tracciate che, tra l'altro, hanno il vantaggio di essere familiari per gli utenti.

Il confine tra le due fasi non è certamente rigido ma concepirle in modo separato può aiutare il progettista a focalizzarsi sugli aspetti più pertinenti.

### 2.2.3 La costruzione di versioni prototipali

La costruzione dei prototipi è la fase in cui si comincia a tradurre in concreto ciò che si è appreso rispetto alle necessità dell'utente.

Per evitare inutili sprechi di tempo e di denaro, si può iniziare da semplici schizzi su carta, costruzione di oggetti di cartone o altre semplici operazioni che servono all'utente per iniziare ad interagire con l'oggetto, inteso in senso lato, e per verificare se ciò che si sta realizzando corrisponde a ciò che si voleva ottenere. Una simile simulazione ha il pregio di consentire l'elaborazione di più versioni anche senza mettere a punto l'artefatto vero e proprio. Questo processo è utile agli stessi utenti per mettere a fuoco ciò che realmente vorrebbero, rendendosi conto di eventuali limiti di fattibilità.

Man mano che il lavoro progredisce, si può passare a prototipi sempre più vicini all'obiettivo finale, con la garanzia che le realizzazioni precedenti hanno superato i necessari livelli di verifica.

### 2.2.4 La valutazione iterativa dei risultati

La valutazione è il mezzo attraverso il quale il team di progetto si può rendere conto se il risultato delle fasi di prototipazione è usabile ed accettabile per il particolare tipo di utenti per cui si sta lavorando, cercando di non frustrarne le aspettative ma di assecondarle ed, eventualmente, di superarle.

Chiaramente gli utenti possono essere coinvolti in modo più o meno costante e continuo e solo la sensibilità di chi sta progettando può dire quale è il giusto livello. In ogni caso si dovrà cercare di identificare i problemi al più presto possibile, affrontando le difficoltà reali e non quelle immaginate.

Le tecniche di valutazione sono molteplici e comprendono:

- 1 osservazione degli utenti;



- 2 richiesta delle opinioni degli utenti o di esperti;
- 3 verifica delle operazioni degli utenti;
- 4 modellizzazione delle operazioni degli utenti.

Qualunque sia il tipo di valutazione adottato, vi sono ancora più tecniche per procedere che vanno dalle valutazioni dette “*quick and dirty*” per indicare un approccio preliminare grossolano, ai test di usabilità, agli studi sul campo fino alla valutazione predittiva.

### **2.3 La definizione di *personas*, un modo di studiare gli utenti**

Un modo interessante di studiare gli utenti ci può venire dal concetto di *personas*, elaborato da Alan Cooper (Cooper 2003).

Secondo una definizione che ne è stata data: “*Personas are archetypal users of an intranet or website that represent the needs of larger groups of users, in terms of their goals and personal characteristics*”<sup>5</sup> (Calabria 2004).

In questo senso la “*personas*” non corrisponde ad un utente reale, anche se è basata sulla conoscenza degli utenti reali ed esprime meglio di concetti come “il segmento di mercato” o “i requisiti utente” il punto cui si vuole e si deve arrivare.

I requisiti utente, infatti, non distinguono sul livello di priorità di ciascun requisito, rendendoli tutti ugualmente importanti. Il concetto di segmento di mercato fornisce una visione verticale delle necessità, rischiando di produrre delle applicazioni che non rispecchiano le necessità di utenti reali.

Il concetto di *personas* invece, essendo calato sugli individui, cerca di rendere evidenti i punti cui si deve necessariamente rispondere, quelli che non sono fondamentali, pur essendo importanti e quelli che possono addirittura essere trascurati del tutto.

La costruzione delle *personas* può aiutare a rappresentare le caratteristiche emergenti da più persone in termini di esperienze, aspettative e comportamenti, fornendo un riferimento che, costruito artificialmente, sia utile per svincolarsi dalle singole persone incontrate e per generalizzare i concetti e le emozioni.

Sarà pertanto utile identificare le *personas* di interesse per il lavoro e, seguendo le raccomandazioni presentate in letteratura, distinguere tra la *personas* focale (l’utente primario), quella secondaria (le cui esigenze sono sacrificabili a quelle della *personas*

---

<sup>5</sup> *Personas* sono utenti archetipici di una intranet o di un sito web che rappresentano le necessità di gruppi di utenti più grandi nei termini dei propri obiettivi e delle caratteristiche personali (Traduzione dell’autore).

focale), quella interessata indirettamente (ad esempio un membro della famiglia) e quella da escludere (ovvero quella cui non ci indirizziamo) (ibidem).

Riguardo a quest'ultima figura possiamo osservare che la sua esclusione è da intendere solo come una scelta di progetto nel senso che non saremo in grado di progettare una BdT on-line per persone che, per scelta o per incapacità, non sono in grado di accostarsi ad un computer e quindi ad Internet.

Poiché però l'intento è di ampliare le possibilità di una BdT tradizionale, come sarà chiarito meglio nel paragrafo 3.1, possiamo sperare che la nostra proposta possa fungere da stimolo, accostando le persone ad un mezzo che non hanno mai utilizzato nel passato. Ciò, eventualmente, con il supporto di qualche persona che utilizzerà la BdT sia di tipo tradizionale sia nella versione on-line, oppure con l'aiuto di qualche operatore presso una sede della BdT dove potrà facilmente essere reperibile un computer e qualcuno in grado di mostrarne l'uso.

## 2.4 Gli Stakeholders

Coma già detto in precedenza, il punto di partenza di un corretto ID è la definizione dei bisogni degli utenti. Anche se può apparire banale, però, non sempre è ovvio chi sono gli utenti. Per chiarire le idee si può passare alla definizione di "stakeholders", un termine generale con cui si individuano i soggetti "portatori di interessi" nei confronti di una qualunque attività, sia essa un'iniziativa economica, un'azienda o un progetto.

Con questo termine si intende, in generale, l'insieme delle persone, gruppi o organizzazioni che, in modo, diretto o indiretto sono interessate al o dal sistema a causa delle sue azioni, obiettivi e politiche.

Nel caso più generale, rientrano quindi nella definizione: i proprietari, i clienti, i fornitori, i finanziatori, i creditori, gli impiegati, i collaboratori esterni, i sindacati, eventuali agenzie della pubblica amministrazione, la comunità scientifica, etc.

Per una migliore classificazione, gli stakeholders possono essere suddivisi in tre gruppi:

- **primari**, ovvero coloro che sono direttamente interessati all'argomento sia positivamente, sia negativamente;
- **secondari** ovvero coloro che sono interessati all'argomento solo in modo indiretto;
- **chiave**, eventualmente appartenenti al primo gruppo, che possono avere una particolare influenza o importanza per l'argomento.

Per essere uno stakeholders non si necessita un riconoscimento formale perché possono considerarsi tali tutti coloro che si sentono coinvolti nell'argomento in questione o che lo sono di fatto. In linea di principio, una progettazione dovrebbe tenere conto che, oltre a coloro che useranno il prodotto o il sistema, c'è intorno un mondo di interessi diversi ed eventualmente contrastanti che non può essere ignorato.

Lo studio di questi aspetti è definito come "analisi degli stakeholders" ed ha lo scopo di orientare il progetto in modo da massimizzare i benefici per gli utenti intesi in senso stretto, minimizzando eventuali problemi verso coloro che potrebbero essere contrari al progetto. In questo senso va tenuta in conto anche una prospettiva temporale perché alcuni atteggiamenti potrebbero modificarsi nel tempo.

L'analisi degli stakeholders è particolarmente necessaria quando occorre chiarire le conseguenze e gli eventuali cambiamenti introdotti da un nuovo progetto, potenzialmente in grado di modificare il funzionamento di una struttura esistente, per evitare reazioni e contrasti eventualmente non motivati.

### **3 LA METODOLOGIA DELLA RICERCA**

#### **3.1 Gli obiettivi**

Gli obiettivi alla base della presente ricerca riguardano, in generale, l'analisi del modo di porsi delle persone rispetto alla BdT ed alle sue attività. Si vogliono quindi individuare le pratiche, i desideri espressi, ed i bisogni degli utenti.

Tutto ciò servirà per capire quali requisiti dovrebbe avere una BdT on-line per andare incontro alle esigenze delle persone, realizzando uno strumento capace di porsi in modo complementare rispetto ad una BdT tradizionale. Uno dei compiti principali sarà quindi l'individuazione del valore aggiunto che una BdT on-line può dare. È esperienza comune che tutti gli strumenti tecnologici che pian piano hanno arricchito la vita delle persone, difficilmente hanno sostituito integralmente il mezzo originale; molto più spesso<sup>6</sup> le due tecnologie si sono integrate, arricchendosi a vicenda e portando un effettivo beneficio alle persone che le usano.

Sintetizzando, l'obiettivo sarà quindi di immaginare un sistema che dia un qualcosa in più alle persone che a vario titolo operano intorno alle BdT, senza togliere nulla.

#### **3.2 Le principali fasi della ricerca**

Il lavoro che ci siamo prefissati di compiere si articola su tre fasi ben distinte:

- lo sviluppo della ricerca, finalizzata ad ottenere i dati da elaborare, oggetto del presente paragrafo;
- una fase di analisi che, basandosi sui risultati della ricerca, mira ad estrarre i punti salienti cui dovrà rispondere il futuro sistema;
- una fase di sintesi che, usando i requisiti generali di base e di quelli particolari, ottenuti tramite il processo descritto sopra, possa definire i requisiti per le successive fasi di prototipazione.

Il presente lavoro, come anticipato nel paragrafo 2.2.1, si basa su delle interviste, individuate come lo strumento conoscitivo più diretto per stabilire un contatto umano utile ad entrare nel mondo degli utenti finali. Sono state quindi identificate le seguenti fasi di ricerca:

- identificazione dei partecipanti alla ricerca;
- realizzazione delle interviste;

---

<sup>6</sup> Pensiamo ad esempio alla televisione rispetto alla radio o al telefono cellulare rispetto al telefono fisso.

- individuazione dei bisogni emergenti e delle esperienze di partecipazione alla BdT da parte degli utenti intervistati;
- definizione delle *personas* di riferimento;
- individuazione di alcuni requisiti di progettazione della BdT on-line.

### **3.3 I partecipanti alle interviste**

Nel corso del lavoro sono state condotte alcune interviste ad utenti della BdT con l'intento di analizzare il loro modo di rapportarsi alla BdT stessa.

Le persone sono state scelte sulla base delle indicazioni ricevute dalle BdT di Roma che hanno collaborato allo studio, cercando di individuare persone di circa sessantacinque anni, che potessero rappresentare coloro che:

- hanno avuto un rapporto positivo con la BdT o hanno avuto un'esperienza negativa;
- usano normalmente le attuali tecnologie di tipo domestico o non le usano per nulla.

Oltre a ciò, si è ritenuto utile intervistare anche una persona ben lontana dai sessantacinque anni, Anna, in modo da sentire un punto di vista diverso da quello del target di riferimento. Questa intervista si è poi rivelata doppiamente interessante perché il discorso si è allargato al compagno della ragazza e quindi, non solo si è potuta realizzare una doppia intervista, ma c'è stata l'opportunità di toccare il punto riguardante il modo di rapportarsi alla BdT di una coppia. L'argomento della coppia si è poi posto nuovamente nell'intervista a Giuseppe, come si vedrà nel capitolo 4 ma, essendo la questione oltre i limiti del presente lavoro, qui se ne darà solo un breve cenno lasciando per future occasioni l'opportunità di uno studio più approfondito.

L'atteggiamento riscontrato tra le persone a cui è stato chiesto di partecipare all'intervista è stato generalmente positivo, anche se non sono mancati i casi di persone che si sono rifiutate o semplicemente si sono sottratte perché non avevano nulla da dire. Comunque, per ottenere la disponibilità delle sei persone di cui si dirà più avanti, non è stato necessario effettuare più di dieci telefonate, ciò a dimostrazione del diffuso interesse e della disponibilità a raccontare la propria esperienza.

I sei partecipanti alla ricerca, sono stati lieti di esprimere la propria idea, sia per manifestare un apprezzamento, sia per esprimere uno scontento. Probabilmente la possibilità di esprimere il proprio parere ha rappresentato la motivazione principale

che li ha spinti a mettere a disposizione un po' del loro tempo. In questo senso, infatti, c'è da osservare che tutti hanno firmato il consenso alla partecipazione alla ricerca (cfr. Allegato 6), ma nessuno sembrava interessato a tutelare la propria riservatezza, anzi, come si vedrà in seguito, in un caso le idee personali sono state sottolineate con il proprio nome, quasi a volervi apporre una firma.

Entrando nel merito, le interviste sono state realizzate, con:

1. Olindo, un pensionato di sessantotto anni, che non ha realmente partecipato alla BdT, sia per mancanze dell'organizzazione, sia per sua scarsa capacità propositiva. Olindo è un professore universitario in pensione che vive solo e che, nel corso dell'intervista, non ha parlato della sua famiglia dando l'impressione di non essere stato sposato e di non aver avuto figli. Ha tenuto a sottolineare come sia una persona dalle intense relazioni sociali ma, di fatto, i suoi rapporti si concretizzano solo nel rapporto quotidiano con un amico con cui si vede la mattina per una passeggiata nel quartiere;
2. Elvira, una pensionata di sessantaquattro anni, che partecipa regolarmente alle attività della BdT. Elvira è sposata ed ha due figli; è laureata ed ha lavorato all'Enel. Si presenta come una persona molto attiva e, nonostante sia in pensione, ha sempre la giornata piena;
3. Livia, una pensionata di sessantotto anni, che non è riuscita ad inserirsi in modo soddisfacente nelle attività della BdT. Livia ha lavorato al Policlinico Gemelli occupandosi degli acquisti ed ha tenuto ad evidenziare come, anche nel lavoro, stabilisse relazioni personali con coloro che incontrava per motivi professionali. Un po' come Olindo, di cui si è detto prima, non ha, però rapporti e legami affettivi stabili e nella BdT ha cercato un'opportunità per colmare questa lacuna;
4. Giuseppe, un pensionato di sessantotto anni, ben inserito nell'attività della BdT che frequenta insieme alla moglie. Giuseppe è un ragioniere ed ha lavorato nel gruppo Eni; ha trovato nella BdT un'opportunità di svago e di soddisfacimento della sua passione culturale;
5. Carmen, anche lei pensionata di sessantatre anni, che, nella sua BdT, svolge il ruolo di addetta alla gestione della stessa. Ha studiato come segretaria d'azienda ma poi ha fatto l'arredatrice. Attualmente vive sola perché da pochi giorni si è separata dal marito cui rimprovera la fine di un lunghissimo legame.

L'intervista si è tenuta nella sede della BdT ove lei opera e che per lei è stata un'opportunità per mettere in atto lo spirito di assistenza al prossimo che la anima. Carmen, infatti, vede nella BdT un mezzo per donare piuttosto che per scambiare il proprio tempo libero;

6. Anna di ventinove ed Ivo di quaranta anni, alla presenza del loro amico Marco, di quaranta anni, intervenuto occasionalmente, che vedono nella BdT uno strumento di socializzazione, anche conforme allo spirito religioso che li anima. Anna è una studentessa universitaria di architettura mentre Ivo non ha ancora trovato una sua stabilità lavorativa. Vivono in una casa in affitto nella parte sud di Roma e sono di religione buddista; ciò ha una qualche importanza rispetto allo spirito di socializzazione implicito nelle BdT perché, anche se non è stato un collegamento risultato subito evidente, Anna ha ritenuto che vi fosse una base comune tra le due esperienze di vita.

La trascrizione integrale delle interviste realizzate è riportata nell'Allegato 7.

### **3.4 L'intervista come strumento di ricerca**

L'intervista (Atkinson 2002), come già detto nel paragrafo 2.2.1, è uno dei possibili strumenti per raccogliere i bisogni degli utenti.

È però probabilmente quello che meglio consente alle persone di esprimere le proprie opinioni, raccontare le proprie esperienze e riflettere su sé stesse esprimendo la visione che l'intervistato ha di sé. Ciò in assenza dei condizionamenti tipici di un gruppo, e con la libertà di poter spaziare molto più di quanto consenta un testo scritto preordinato.

Nell'intervista si incontrano due persone, l'intervistatore e l'intervistato ma solo quest'ultimo è il vero protagonista. In generale può avere un atteggiamento laconico e distaccato o, al contrario, può ampliare la discussione andando oltre i limiti che erano stati originariamente prefissati. In entrambi i casi, il compito dell'intervistatore è di cogliere le prospettive soggettive della persona che ha di fronte, aiutarlo ad organizzare l'esperienza vissuta portandolo a riflettere su eventuali aspetti che non sono stati maturati.

Spesso le persone sono desiderose di raccontare la propria esperienza e questo può portare alla necessità di estendere i tempi della stessa anche a più di un solo incontro.

L'intervistato potrà trarre comunque dei benefici dall'intervista quali avere una prospettiva più chiara sul proprio vissuto, una migliore conoscenza di sé, il piacere

della condivisione delle proprie esperienze e della creazione di una forma di comunità.

Dal punto di vista dell'intervistatore, i compiti da svolgere riguardano la scelta delle persone da intervistare, la spiegazione chiara degli obiettivi prefissati, la preparazione dell'intervista stessa e la creazione di un clima adeguato. Dovrà poi mettere in atto la capacità di ascoltare, di essere reattivo e flessibile rispetto alle sollecitazioni provenienti dall'intervistato, guidandolo e gestendone le emozioni.

Infine, elemento non trascurabile, l'intervistatore dovrà ringraziare l'intervistato per il tempo offerto e per aver consentito di entrare un po' nelle sue emozioni.

In questo modo l'intervistatore sarà in grado di cogliere gli atteggiamenti, il livello di coinvolgimento, la forza di sostenere le proprie idee che solo l'ascolto della viva voce delle persone può permettere di ottenere.

### **3.5 Le domande poste**

Prima di avviare le interviste, è stato necessario riflettere su cosa si sarebbe voluto ottenere e quindi quali domande porre. Per i motivi che sono illustrati nel paragrafo 3.4, si è scelto di fissare solo delle idee di massima come base dell'intervista, in modo da consentire alle persone ad esprimere liberamente le proprie idee, andando a toccare i punti per loro salienti. Le domande sono state articolate in quattro aree tematiche:

- **dati anagrafici e familiari**, necessari per inquadrare la persona rispetto al proprio vissuto e per mettere a proprio agio le persone, iniziando a descrivere punti evidentemente ben conosciuti;
- **il contatto con la BdT**, con cui si è voluto esplorare quali sono state le motivazioni, le modalità di avvicinamento alla BdT e le prime impressioni. Questo punto si è rivelato forse il più importante per i casi in cui l'esperienza della BdT non è stata positiva perché già nel primo impatto si sono riscontrate delle difficoltà;
- **l'esperienza della BdT**, con cui le persone si sono potute esprimere rilevando pregi e difetti della propria esperienza, carenze, punti di forza, aspetti che avrebbero voluto trovare diversi e così via;
- **la conoscenza e l'uso delle tecnologie**, con cui si è cercato di capire l'attitudine delle persone ad adoperare gli strumenti che sono oggi disponibili anche tra le pareti domestiche.



## **4 I RISULTATI DELLE INTERVISTE**

Il presente capitolo ha l'obiettivo di individuare i punti salienti emersi nel corso delle interviste. Il tentativo è di raccogliere le interpretazioni delle proprie esperienze con la BdT, il racconto delle attività svolte e le emozioni espresse.

Il fine di tutto ciò sarà poi di utilizzare queste emergenze come linee guida su cui basare la progettazione per sviluppare lo strumento della BdT on-line nel modo in cui le persone vivono l'esperienza della BdT e vogliono rapportarsi ad essa.

Riferendoci all'impostazione del capitolo, vediamo quindi gli aspetti più importanti emersi:

### **4.1 Dati anagrafici e familiari**

Un aspetto interessante da notare è che le persone che non sono riuscite ad inserirsi positivamente nella BdT, vivono sole e non hanno molti legami familiari o sociali. Infatti, individuando in Olindo e Livia le persone che non si sono inserite positivamente, di fronte alla domanda "Attualmente vive da solo?", Olindo ha risposto:

#### **Estratto n° 1. Intervista a Olindo del 12/05/2010**

Da solo, da solo (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Mentre, sullo stesso argomento, Livia, sottolineando il suo stato e mostrando una certa fierezza, ha detto:

#### **Estratto n° 2. Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Famiglia, ... non ho bambini.. Ho una sorella, non ho costruito... nessuno mi ha voluta ... A me proprio non mi ha sopportato nessuno. Più di tanto non mi si sopporta (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Le stesse persone, sono quelle che si sono accostate anche ad altre attività organizzate senza però riuscire ad integrarsi.

Olindo infatti, pur avvicinandosi ad alcune attività, se ne tiene sempre in disparte:

#### **Estratto n° 3. Intervista a Olindo del 12/05/2010**

Intervistatore: Lei frequenta altre organizzazioni?

Olindo: Sì, il centro per anziani di Villa Torlonia.

Intervistatore: Lì che attività fate? Per mia curiosità.

Olindo: lo frequento molto raramente .... la maggior parte delle persone giocano a carte, giocano a bocce, c'è una sala da ballo .... però io non usufruisco di niente di tutte queste attività.

Intervistatore: Diciamo che lei anche senza la Bdt svolge un'attività sociale?

Olindo: No, no, tanto è vero che non ne ho sentito l'esigenza (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Analogamente Livia mostra di non sentirsi al posto giusto, come emergerà poi in altri punti:

#### **Estratto n° 4. Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Intervistatore: Lei ha comunque fatto esperienze simili?

Livia: Io sono andata al centro anziani, però, ecco, non sono io (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

#### **4.2 Il contatto con la BdT**

Uno dei motivi che porta le persone ad accostarsi alla BdT è la possibilità di partecipare ad una rete sociale. Il concetto è espresso in modo esplicito e fa quindi comprendere un bisogno di aggregazione molto sentito anche se espresso in modi diversi dalle varie persone.

Per Olindo c'è un desiderio di collegamento territoriale con le persone che sente fisicamente vicine:

#### **Estratto n° 5. Intervista a Olindo del 12/05/2010**

Mi sembrava una cosa carina, specialmente perché lì diceva nel quartiere. Un collegamento tra persone del quartiere, avrebbe creato una rete (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Per Anna ed Ivo il desiderio è più generale ed il corso d'inglese è solo un modo per accostarsi ad un ambiente più vasto di quello frequentato abitualmente:

#### **Estratto n° 6. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Anna: Volevo conoscere più gente, volevo avere a che fare con molta più gente e quindi è stato il pretesto dell'inglese .... secondo me questa è la parte più bella della BdT .... è rimasto solo teorico fino a quando non mi ci sono intromessa. Nel

senso che quando ho cominciato a frequentare la BdT ho visto che è molto bello proprio socializzare in questo modo (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Anche per Livia lo scopo è di tipo generico, finalizzato ad un allargamento delle frequentazioni:

**Estratto n° 7. Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Per me rientra in un pacchetto di collegamento umano .... la possibilità di instaurare dei rapporti (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Analogamente Giuseppe esprime un desiderio di aggregazione per vivere esperienze insieme ad altri.

**Estratto n° 8. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

A me piace fare e avere la possibilità di poter stare aggregato agli altri (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

Un altro aspetto particolarmente sentito è quello di imparare cose nuove.

Nel caso di Anna ed Ivo, c'è un'esigenza pratica di migliorare il proprio inglese:

**Estratto n° 9. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

.... avevamo esigenze di lezioni di inglese .... (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Carmen, invece, non chiede nulla da questo punto di vista ma da un osservatorio privilegiato rileva come il desiderio di continuare ad imparare, specialmente riferito all'uso del computer, sia una richiesta generale:

**Estratto n° 10. Intervista a Carmen del 12/06/2010**

Altre invece, magari.... inferiori ai sessanta o appena superiori ai sessanta, vogliono imparare, sì. Infatti pure qui da noi vengono delle persone che voglio imparare ad usare il computer (cfr. intervista a Carmen, Allegato 7.6).

Nel caso di Elvira troviamo ancora che il corso d'inglese è uno dei punti di attrazione:

**Estratto n° 11. Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

.... ho fatto un corso d'inglese (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

Mentre nel caso di Giuseppe emerge l'altro argomento per cui c'è un diffuso interesse, il computer:

**Estratto n° 12. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Abbiamo chiesto di fare un corso di aggiornamento del computer (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

**4.3 L'esperienza della BdT**

Uno dei principali problemi nell'esperienza della BdT è dato dalla limitatezza degli orari di apertura. Questo concetto esprime un bisogno sentito di avere una maggiore facilità di accesso ed è espresso da più persone.

Olindo, non essendo più un frequentatore abituale, non ricorda i giorni di apertura, dimostrando il proprio disinteresse:

**Estratto n° 13. Intervista a Olindo del 12/05/2010**

Non mi ricordo più quali sono i giorni in cui è aperto (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Livia si lamenta di trovare sempre chiuso ma, evidentemente, non si cura di andare presso lo sportello negli orari che si trovano esposti fuori della porta:

**Estratto n° 14. Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Sono venuta a chiedere personalmente, qui sempre chiuso (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Giuseppe, frequentatore abituale ed attivo, manifesta lo stesso problema ma, al contrario delle due persone di cui sopra, sa esattamente quali sono le limitazioni e ne tiene conto:

**Estratto n° 15. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Purtroppo, il pomeriggio di alcuni giorni chiudono (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

Nonostante il desiderio di socializzazione è difficile che si creino dei legami personali al di fuori della BdT anche per le persone che sono soddisfatte dell'esperienza.

Nel caso di Anna ed Ivo non si sono proprio posti il problema:

**Estratto n° 16. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Intervistatore: Frequentate anche al di fuori della BdT le persone con cui siete entrati in contatto?

Ivo: Per ora rimane quell'esperienza limitata.

Anna: anche per me .... (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Elvira ha avviato un rapporto ma questo è rimasto molto lasco:

**Estratto n° 17. Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

C'è stata questa opportunità, sì, sì. Una signora che mi ha fatto scultura su stoffa ... ci vediamo pochissimo e ci sentiamo ancora meno (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

Anche Giuseppe, pur desiderando stringere rapporti, come emerge fortemente dall'intervista, su questo punto non si spinge in avanti e si limita ai rapporti che può trovare all'interno della vita organizzata dalla BdT:

**Estratto n° 18. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Incontri occasionali ma di sfuggita. Ma non di frequentazione (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

È invece frequente che le persone suggeriscano ai propri amici di associarsi, mostrando così di volersi sentire partecipi di un'esperienza allargata.

Carmen ha coinvolto le proprie amiche, anche se lei, di fatto, non usufruisce delle attività che la BdT propone:

**Estratto n° 19. Intervista a Carmen del 12/06/2010**

Intervistatore: Le capita di frequentare persone che ha conosciuto qui...?

Carmen: No, no, anzi, le amiche si sono iscritte ... le amiche si sono iscritte proprio perché glielo ho fatto presente io. L'hanno fatto volentieri perché sono mie amiche (cfr. intervista a Carmen, Paragrafo Allegato 7.6).

Anche Anna ed Ivo hanno fatto la loro parte:

**Estratto n° 20. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Intervistatore: Consiglierebbe ad altre persone l'esperienza della BdT?

Ivo: Io ho coinvolto Marco

Anna: Anche io sto coinvolgendo una mia amica (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Analogamente Elvira dichiara di aver consigliato delle persone ma il discorso resta vago:

**Estratto n° 21. Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

Elvira: Sì, sì, ho consigliato (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

In alcuni casi, le persone hanno le idee molto chiare sulle attività che intendono svolgere già al momento dell'iscrizione.

Anna ed Ivo sono partiti con un programma ben preciso:

**Estratto n° 22. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Anna: Ci siamo iscritti insieme perché in realtà volevamo fare insieme il corso d'inglese ..... come competenze io davo lezioni di matematica .... e .... che davo più? Servizi di qualsiasi tipo se c'era una signora anziana che voleva essere aiutata a fare la spesa o cose del genere (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Anche se poi le attività realmente svolte finiscono per essere diverse da quelle scelte inizialmente e ciò porta ancora a capire come le motivazioni non risiedano in un bisogno materiale, come la necessità di un corso d'inglese, ma in un desiderio più ampio di aggregazione:

**Estratto n° 23. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Volevamo fare insieme il corso d'inglese ..... ed ho cominciato a frequentare il cineforum ... come competenze io davo lezioni di matematica .... mi è venuto in mente di organizzare dei corsi di disegno .... sto dando delle lezioni individuali di computer (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Altre persone, invece, sono attratte dall'aspetto generale dell'iniziativa e la domanda "Lei aveva già le idee chiare o se le è chiarite lì per lì?", trova delle risposte generiche; il che ci fa capire come il bisogno emergente non sia tanto legato ad una specifica necessità ma ad una voglia di socialità estesa.

Nel caso di Olindo, c'era un'idea iniziale anche se approssimativa:

**Estratto n° 24.      Intervista a Olindo del 12/05/2010**

No, quasi chiare (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Elvira, invece, non aveva chiaro cosa avrebbe potuto fare:

**Estratto n° 25.      Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

No, me l'hanno spiegato lì (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

Le intenzioni di Giuseppe erano invece vaghe ma comunque propositive:

**Estratto n° 26.      Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

No, no. Noi avevamo la disponibilità a mettere anche a disposizione la nostra esperienza (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

Le BdT si caratterizzano per uno spirito di scambio di esperienze ma questo, con diverse sfaccettature, non è universalmente sentito. Qualcuno vede la BdT come un serbatoio di attività da cui attingere senza troppo impegno.

L'esempio ci viene offerto da alcuni frequentatori con cui hanno avuto a che fare Anna ed Ivo:

**Estratto n° 27.      Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Ivo: È gratis perché di solito quando le cose.... lo dissi no, non è gratis. Qua si paga con il proprio tempo. Gratis non è niente.

Anna: Alcune persone, come se venissero alla BdT convinte che tanto non si paga, facciamo questa cosa tanto così per farla .... È come se si perdesse il valore del proprio tempo. Io do il mio tempo ma non è, non vale. Meno dei miei soldi (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Per qualche altro la BdT è un luogo in cui poter ricevere attività, riservandosi poi di restituirle eventualmente nel futuro:

**Estratto n° 28.      Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

Devo dire che ho più preso che dato (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

Nel caso di Livia, invece, è mancata una proposizione sin dall'inizio:

**Estratto n° 29.      Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Offrire, ho offerto molto poco (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Per Carmen la molla è stata il desiderio di donare in un'ottica di volontariato, più che di scambio bidirezionale:

**Estratto n° 30.      Intervista a Carmen del 12/06/2010**

Io quando lavoravo pensavo sempre di fare volontariato appena sarei andata in pensione e così ho fatto .... mi sono venuta ad iscrivere .... Non ho ancora ricevuto nulla. Lo faccio senza chiedere nulla in cambio (cfr. intervista a Carmen, Allegato 7.6).

Restando in tema di motivazioni, nel corso dell'intervista ad Anna ed Ivo è emersa una motivazione etico-religiosa che inizialmente neanche loro avevano percepito ma che è stata messa in risalto dal loro amico Marco, presente come osservatore:

**Estratto n° 31.      Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Marco: Noi siamo buddisti ed il fatto di essere buddisti, c'è uno scambio di esperienze, incontrandoci tutti insieme ci aiutiamo uno con l'altro.

Anna: C'è uno scambio perché una parte della nostra pratica buddista è anche quella di .... incoraggiare persone che stanno un po' giù di morale .... compagni di fede che sono in periodi un po' particolari... .. e quindi ci dedichiamo molto agli altri, dedichiamo del tempo agli altri però in cambio non abbiamo nessun guadagno se non un beneficio interiore proprio personale (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Un altro aspetto che occorre rilevare è il rapporto umano che si crea con le persone che, a vario titolo, si incontrano. Ciò, probabilmente, unito ad altri aspetti, finisce per creare un clima positivo o negativo che influenza notevolmente la percezione dell'esperienza.

Nel caso di Anna ed Ivo, gli incontri con l'operatrice e l'animatrice del cineforum hanno avuto un effetto positivo che è servito a coinvolgerli:

**Estratto n° 32.      Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Anna: Abbiamo conosciuto un'operatrice che si chiama Fulvia e che è una persona molto, molto simpatica .... noi facciamo venerdì pomeriggio ogni quindici giorni il cineforum con Antonella che è una cosa fantastica (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).



Anche Elvira sembra sia stata invogliata a continuare l'esperienza grazie alle persone che ha incontrato:

**Estratto n° 33.      Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

Una in particolare che è stata, è professoressa di italiano e perciò amante del teatro .... devo dire che c'ero stata pochissime volte al teatro, invece con lei l'ho conosciuto e riesco ad apprezzarlo meglio .... Seguo delle visite guidate per Roma, fatte da.... credo che sia un professore che è bravissimo ... spiega in un modo favoloso (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3).

Analogamente Giuseppe si è entusiasmato grazie ad alla persona con cui ha avuto i primi scambi:

**Estratto n° 34.      Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Siamo stati abbastanza invogliati sia dalla cordialità ... siamo stati abbastanza colpiti dall'organizzazione .... c'è stato un incontro preventivo tenuto da una professoressa .... ha dato un'ottima ed interessante spiegazione .... Questa lezione ha entusiasmato non solo noi ma abbiamo visto anche tanta gente che partecipava .... Significa che è ben organizzato, questo gruppo, questa BdT che sa anche scegliere i luoghi, le persone e i momenti più opportuni (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

Livia, al contrario delle persone di cui sopra, è partita con un'esperienza negativa che non l'ha aiutata a superare la barriera iniziale:

**Estratto n° 35.      Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Intervistatore: la sua non è stata un'esperienza positiva...

Livia: Negativa su tutti i fronti. Sia per il contatto, il modo di fare, prima di tutto .... Come infastidite .... Questi ragazzetti che ti dicono con la gomma americana .... (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Un ultimo aspetto riguarda il modo di vivere in coppia l'esperienza della BdT. In un caso, Anna ed Ivo, di fatto, frequentano la BdT in modo individuale, ciascuno svolgendo le proprie attività, indipendentemente dal partner e, nel corso dell'intervista, non c'è stato alcun cenno ad esperienze comuni, se non nelle intenzioni iniziali.

In un altro caso, Giuseppe e la moglie, è invece ricorrente il richiamo all'esperienza comune e Giuseppe parla sempre al plurale, anche se la moglie non è stata presente all'intervista:

**Estratto n° 36. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Per cui ci siamo iscritti sia io che mia moglie, ci siamo iscritti a questa .... non possiamo dedicare molto più tempo .... sia a me che mia moglie piace. Abbiamo dato la nostra disponibilità di dare un apporto .... Siamo stati abbastanza invogliati (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

L'argomento meriterebbe un approfondimento ma, come già detto nel paragrafo 3.3, ciò va oltre gli scopi e le possibilità del presente lavoro.

**4.4 La conoscenza e l'uso delle tecnologie**

L'uso delle attuali tecnologie è legato solo parzialmente all'età delle persone. Alcune persone pensano che gli anziani abbiano effettive difficoltà:

**Estratto n° 37. Intervista a Carmen del 12/06/2010**

Intervistatore: Per quello che lei vede, comunque, gli anziani hanno effettivamente questa difficoltà nell'uso del computer, oppure non è così vero?

Carmen: Qualcuna sì. È proprio negata. Altre invece, magari.... inferiori ai sessanta o appena superiori ai sessanta, vogliono imparare (cfr. intervista a Carmen, Allegato 7.6).

Alcuni ammettono la propria incapacità nell'uso delle attuali tecnologie, ma questo vale sia per le persone non più giovani come Olindo e Livia sia per quelle ancora lontane dalla vecchiaia come Ivo.

Olindo tende ad evitare qualunque possibilità:

**Estratto n° 38. Intervista a Olindo del 12/05/2010**

Intervistatore: Lei quali tecnologie ha in casa?

Olindo: non ho niente, non ho il computer e altre cose qui ...

Intervistatore: Televisore si ovviamente, il cellulare non lo adopera?

Olindo: No non ce l'ho. Nonostante i miei amici ogni volta che faccio il compleanno mi vogliono regalare un cellulare (cfr. intervista ad Olindo, Allegato 7.1).

Livia ha preferito uscire dal lavoro per non essere costretta ad usare il computer:

**Estratto n° 39. Intervista a Livia dello 05/06/2010**

Mi hanno cacciata dall'ufficio perché mi sono rifiutata di usare il computer .... come non esiste telefonino, non esistono tutte queste cose (cfr. intervista a Livia, Allegato 7.4).

Ivo, invece, ha fatto i suoi tentativi ma non riesce evidentemente a superare qualche suo problema:

**Estratto n° 40. Intervista ad Anna ed Ivo dello 02/06/2010**

Ivo: Io con il computer non sono bravo, anzi proprio una mezza chiavica (cfr. intervista ad Anna ed Ivo, Allegato 7.2).

Al contrario, altre persone, pur avanti negli anni, usano tutti gli strumenti disponibili e, possibilmente, vorrebbero migliorare le proprie capacità.

Elvira usa il computer come uno strumento quotidiano:

**Estratto n° 41. Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

Io ho un computer, lo uso abbastanza, Internet, la posta elettronica .... sempre acceso, sempre aperto (cfr. intervista ad Elvira, Allegato 7.3)

Giuseppe si rende conto di non essere più aggiornato ma usa ciò che è comunemente disponibile:

**Estratto n° 42. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

Abbiamo chiesto di fare un corso di aggiornamento del computer .... lavorando, sia io che mia moglie avevamo la disponibilità di corsi fatti dalla nostra azienda .... ho messo anche il telefono per cui usufruisco anche del servizio Internet .... SMS con la figlia (cfr. intervista a Giuseppe, Allegato 7.5).

Carmen usa un po' tutto quanto esiste attualmente nelle case:

**Estratto n° 43. Intervista a Carmen del 12/06/2010**

Il computer. Io uso la posta elettronica maggiormente, lo stereo, la TV .... il telefonino. Uso Internet .... per fare le ricerche .... (cfr. intervista a Carmen, Allegato 7.6).

## 5 I RISULTATI DELL'ANALISI

A valle del lavoro di analisi condotti sin qui, è opportuno sintetizzare i punti più rilevanti. Mettendo insieme gli aspetti teorici e le informazioni reali raccolte, siamo ora in grado di capire quale è il mondo con cui relazionarci mentre raccogliendo i bisogni espressi o latenti, possiamo inquadrare i requisiti per la fase di progettazione.

### 5.1 I profili delle *personas*, gli utenti proto tipici

In questo capitolo intendiamo costruire le *personas* di riferimento tenendo conto di diversi punti quali la biografia ed, in generale, la storia degli individui, il loro posizionamento rispetto alla BdT, gli specifici interessi, le necessità ed attitudini, le specifiche conoscenze, il contesto d'uso, le interazioni e gli aspetti emozionali ed interpersonali, etc. Sono scaturite le quattro figure descritte nel seguito<sup>7</sup>.

#### 5.1.1 La *personas* focale

Maria, ha sessantotto anni, vive non lontana dalla BdT ove è iscritta ma la frequenta



poco perché un problema fisico le impedisce di camminare con facilità. È diplomata ed ha lavorato come insegnante di scuola elementare. Ora è in pensione ed ha molta voglia di mantenere una vita sociale attiva ma, di fatto, è rammaricata dei limiti nei

contatti imposti dal suo problema fisico. È sposata ed anche il marito è in pensione, ma, essendo una persona molto attiva, spesso è fuori di casa per incontrare amici, fare commissioni, etc.

Maria ha poca dimestichezza con il computer che ha usato a scuola insieme a qualche collega più giovane, ma non si sente di padroneggiarlo, pur non essendo pregiudizialmente contraria al suo uso.

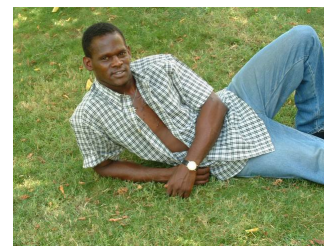
Anche con l'inglese ha poca dimestichezza e vale un po' quanto detto per il computer. Anzi queste sono state le sue richieste principali fatte alla BdT mentre ha offerto la sua capacità di insegnante per seguire dei bambini nei compiti scolastici e la sua capacità di fare delle ottime torte, cosa che potrebbe insegnare con facilità.

---

<sup>7</sup> Le persone qui di seguito descritte non corrispondono ad alcuna persona reale e sono state prodotte dalla fantasia dell'autore. Analogamente le foto mostrate in questo capitolo sono state prese casualmente da Internet e non hanno alcuna relazione con quanto qui descritto.

### 5.1.2 La *personas* secondaria

Adam viene dalla Nigeria, ha quaranta anni ed è in Italia da poco. Non parla bene l'Italiano e, iscrivendosi alla BdT, ha richiesto un aiuto per imparare la lingua più velocemente possibile. In cambio si è offerto di dare lezioni di Inglese e di Francese, anche se il tempo a disposizione è limitato dagli



orari di lavoro. In questo senso è interessato ad una BdT on-line che gli consenta di gestire i suoi orari. Ha dimestichezza con il computer che usa abitualmente e vede la BdT anche come un'opportunità per socializzare in una realtà che per lui è ancora nuova.

### 5.1.3 La *personas* interessata indirettamente



Piero ha settantadue anni ed è il marito di Maria. Stimolato dalla moglie, si è iscritto alla BdT richiedendo compagnia per visite museali ed altri eventi culturali ed offrendo in cambio la sua consulenza di medico, anche se ormai ha smesso di lavorare.

È una persona che ha sempre bisogno del contatto umano e quindi è poco interessato ad una BdT on-line. In compenso la vede con favore per le possibilità che offre alla moglie, viste le sue lamentele quando lui esce. È in grado di dare un po' di supporto a Maria nell'uso del computer. Non è, infatti, uno specialista ma ne ha fatto uso nell'ambito del lavoro e mantiene la curiosità di usare Internet come strumento informativo e di ricerca.

### 5.1.4 La *personas* da escludere

Luciana ha sessantotto anni come Maria ma non ha mai lavorato fuori di casa. Si è occupata della casa e dei figli che ora hanno una loro vita autonoma. È rimasta vedova da qualche anno ma non vive una vita di solitudine, poiché non sta quasi mai a casa, presa tra i nipotini e le amiche con cui ha rapporti da decenni, avendo sempre vissuto nella zona.



Si è iscritta alla BdT con un paio di queste amiche per fare gruppo ed avere opportunità di partecipare a delle gite, andare al cinema, etc. Non guida la macchina, non usa il computer e, forzata dai figli, ha accettato un telefono cellulare

ma lo tiene spesso spento. Le attività che offrono nella BdT sono le stesse che richiede ed il tutto si può riassumere nella parola “socialità”.

## 5.2 Gli Stakeholders delle BdT

Nel caso specifico della BdT possiamo individuare più categorie di stakeholders:

- gli utenti della BdT con e senza problemi di movimento;
- i gestori delle BdT tradizionali;
- il gestore della BdT on-line;
- il gestore del sito ove sarà depositata la BdT on-line;
- i coordinatori a livello locale delle BdT;
- i comuni su cui insistono le strutture.

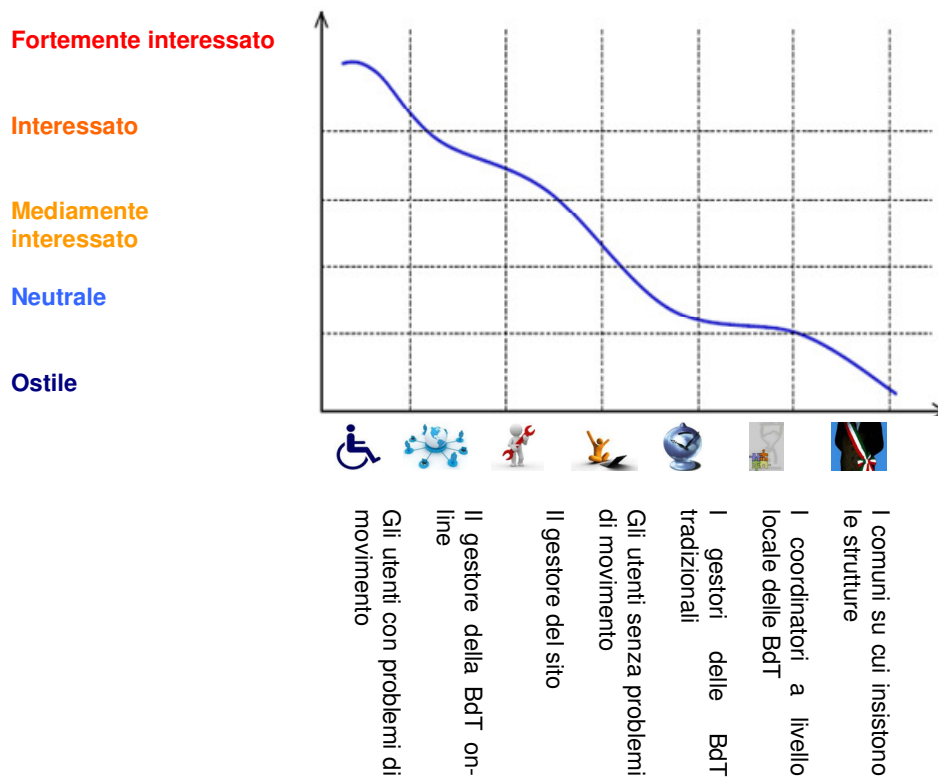
Il coinvolgimento degli utenti delle BdT è abbastanza intuitivo; quelli con problemi di movimento sarebbero i primi destinatari dell'applicazione mentre gli altri potrebbero comunque trovare utile il servizio o perché affronta specifiche tematiche o semplicemente per comodità contingente.

I gestori delle BdT tradizionali potrebbero essere coinvolti per fornire la loro esperienza ed eventuali contributi a quella che, a tutti gli effetti, si presenta come un'estensione delle attività abituali.

I gestori della BdT on-line e del sito, a maggior ragione si possono ritenere interessati alla nuova possibilità, essendo loro a dover organizzare ed alimentare l'applicazione.

I coordinatori e gli enti locali perché troverebbero il loro pacchetto di offerta ampliato di un qualcosa che, per gli evidenti motivi di distacco dalla realtà fisica del territorio, può andare a coinvolgere persone fisicamente lontane anche in senso geografico.

Volendo tentare di dare un'immagine visiva dell'atteggiamento dei vari stakeholders verso la nostra realizzazione, si propone il grafico riportato nella **Fig. 7**



**Fig. 7 Atteggiamento degli Stakeholders**

Si tratta evidentemente di una rappresentazione qualitativa che scaturisce in parte dalle interviste che saranno presentate nel seguito ed in parte da colloqui avuti con altre persone interessate al fenomeno, pur se tali colloqui sono rimasti fuori dal presente lavoro. In particolare:

- l'interesse degli utenti delle BdT è stato dichiarato dagli utenti stessi;
- l'interesse di chi gestirà il sistema è implicito nel fatto stesso che ci possa essere qualcuno disposto ad impegnarsi in tale attività;
- la posizione neutrale dei gestori delle BdT è risultata dai contatti avuti al momento in cui si è cercato di trovare i dati sugli iscritti;
- l'atteggiamento negativo del livello politico e di coordinamento è stato pure desunto da un paio di conversazioni avute nella fase di ricerca dei dati sugli iscritti, perché il sistema è visto come antitetico rispetto alle BdT tradizionali su due punti:
  - il rischio di creare dei momenti di aggregazione telematica e quindi impersonale, anziché fisica delle persone;
  - la possibilità di disperdere delle attività svolte localmente, con risorse economiche ed energie limitate, anziché mantenerle nel territorio a vantaggio diretto della popolazione locale.

### 5.3 Sintesi dei requisiti

Prima di entrare in quella che potrà essere considerata la fase conclusiva del presente lavoro, vale a dire la progettazione vera e propria, è opportuno riassumere quali sono i requisiti che intendiamo soddisfare:

- Requisito n.° 1.** Mantenimento del concetto di scambio dei servizi ed estensione dei principi di solidarietà (cfr paragrafo 1.1);
- Requisito n.° 2.** Consentire a chiunque di associarsi (cfr. paragrafo 1.3);
- Requisito n.° 3.** Rispettare le attività svolte attualmente dalle BdT, per essere complementari e non sostitutivi delle stesse (cfr. paragrafo 3.1 e 5.2);
- Requisito n.° 4.** Possibilità di svolgere, se non tutte, molte delle attività di una BdT tradizionale (cfr. paragrafo 1.4);
- Requisito n.° 5.** Possibilità di superare il problema degli orari limitati (cfr. paragrafo 1.5, 1.6 e 4.3);
- Requisito n.° 6.** Consentire alle persone di registrarsi on-line senza doversi recare presso una BdT fisica (cfr. paragrafo 1.5);
- Requisito n.° 7.** Creare uno spazio di socializzazione (cfr. paragrafo 1.7, 4.2, 4.3 e 5.1.1);
- Requisito n.° 8.** Realizzare un'applicazione facile da usare anche per le persone meno preparate da un punto di vista culturale e tecnologico (cfr. paragrafo 2.1 e 5.1.1);
- Requisito n.° 9.** Consentire alle persone di vedere che esistono attività diverse da quelle svolte, in modo da incoraggiarle a partecipare (cfr. paragrafo 4.3);
- Requisito n.° 10.** Consentire l'accesso a persone con difficoltà negli spostamenti (cfr. paragrafo 5.1.1 e 5.2);
- Requisito n.° 11.** Realizzare un'applicazione che usi la lingua italiana senza escludere però altre lingue (cfr. paragrafo 5.1.1 e paragrafo 5.1.2);
- Requisito n.° 12.** Consentire alle persone di recuperare il materiale scambiato, anche dopo la conclusione della specifica attività (cfr. paragrafo 5.1.2);
- Requisito n.° 13.** Fornire supporti di aiuto al riconoscimento delle funzioni più che al ricordo delle stesse;
- Requisito n.° 14.** Facilitare l'utilizzo del sistema a persone anziane;
- Requisito n.° 15.** Tutelare la riservatezza delle persone.



## **6 LA PROGETTAZIONE DELLA BDT ON LINE**

### **6.1 Generalità**

Quanto sopra ci ha consentito di tracciare un quadro di riferimento abbastanza preciso dell'ambiente in cui ci possiamo muovere, del tipo di persone che dobbiamo considerare come utenti e delle necessità da soddisfare.

Possiamo ora iniziare a vedere come tali punti possono essere soddisfatti. Entriamo quindi nella fase della costruzione di versioni prototipiche (cfr. paragrafo 2.2.3) ma, come anticipato, ci limiteremo alle sole fasi iniziali, vale a dire al disegno di quelle che potrebbero poi essere le soluzioni.

### **6.2 Impostazioni per il supporto degli utenti**

In generale, il sistema sarà destinato ad utenti non professionali non necessariamente ferrati nell'uso delle tecnologie moderne, anche se le utilizzano normalmente. Le soluzioni individuate dovranno pertanto conformarsi ad alcune semplici norme quali dare luogo ad un feedback di tipo acustico e/o visivo, rendendo chiaro lo stato del sistema, prevedere dei vincoli per evitare di eseguire operazioni sbagliate o non utili, prevedere l'uso di interfacce consistenti<sup>8</sup> per consentire l'apprendimento di tipo intuitivo, limitare l'uso delle interfacce inconsistenti<sup>9</sup> alle sole operazioni eccezionali, produrre, in caso di errori d'uso commessi dall'utente, istruzioni chiare e guide contestuali espresse nel linguaggio comune dell'utente, accompagnate da spiegazioni chiare sulle cause di tali errori, basarsi su immagini visive, comunemente chiamate icone, in seconda istanza potranno essere usate le voci di menù e solo ove indispensabile, come nel caso dell'inserimento del proprio nome, la scrittura di stringhe (cfr. Requisito n.° 8 relativo alla facilità di impiego).

### **6.3 Organizzazione delle interfacce per gli utenti**

Per definire l'impostazione delle interfacce ci si può riferire a quella delle applicazioni dedicate al gioco on-line che offrono delle possibilità di svago, quali partite a scacchi, bridge, poker, etc. tra persone fisicamente e culturalmente lontane, ma accomunate da un gioco.

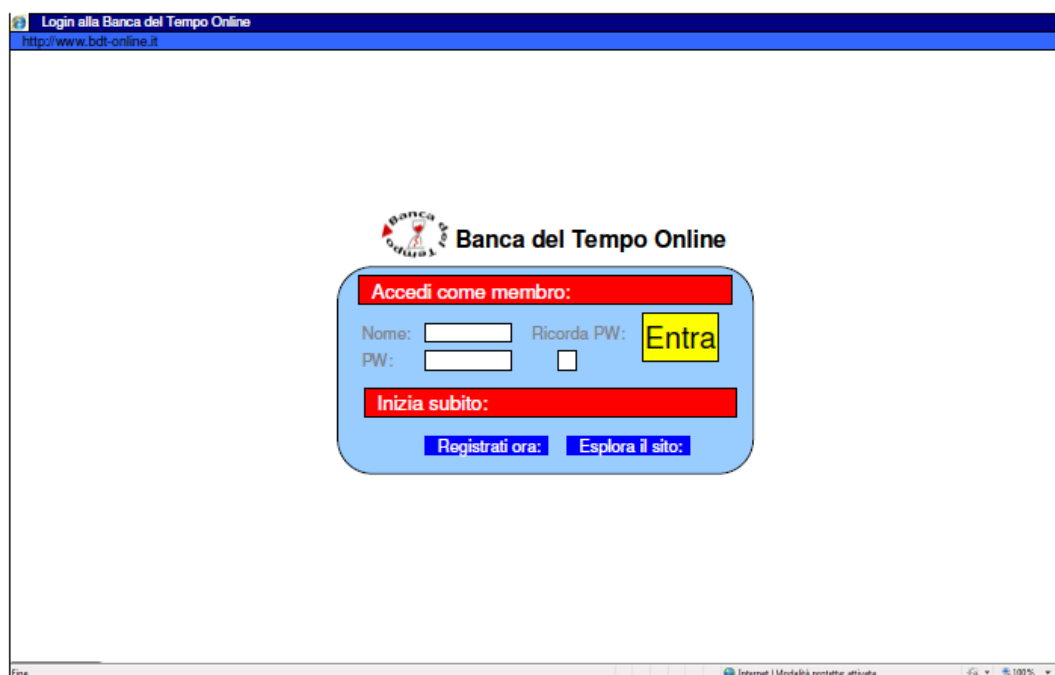
---

<sup>8</sup> Impiego di simbologie standard per operazioni standard cui l'utente è abituato, es. l'uso di frecce per indicare di andare avanti/indietro

<sup>9</sup> Operazioni non evidenti che possono essere scarsamente intuitive ma sono tali da fornire potenti funzionalità aggiuntive, es. il tasto destro del mouse di un computer

### 6.3.1 La schermata d'accesso

Al momento del collegamento, l'utente si potrà trovare di fronte una semplice schermata per l'accesso, come mostrato in **Fig. 8**.



**Fig. 8 - Schermata d'ingresso**

La possibilità di entrare dando le proprie credenziali o registrandosi direttamente sul sito risponde al Requisito n.° 2, possibilità per tutti di partecipare, ed al Requisito n.° 6, possibilità di iscriversi senza recarsi presso una BdT, mentre il fatto che il sito sia, per sua natura, sempre attivo, consente di rispondere al Requisito n.° 5, relativo al superamento degli orari. Infine la stessa natura di applicazione in rete soddisfa il Requisito n.° 10, cioè la possibilità di accesso per persone con difficoltà negli spostamenti.

### 6.3.2 Le altre schermate

Una volta entrati nella pagina principale, o Home Page, come viene ormai universalmente chiamata (**Fig. 9**), l'utente potrà avere di fronte molte delle funzioni necessarie.



Fig. 9 – Home Page

Per chiarezza, aiutare il riconoscimento delle funzioni e facilitare il ricordo (cfr Requisito n.° 13) si potrà dare molto spazio ad icone o a scritte più esplicative possibile. Inoltre la struttura potrà essere organizzata in due zone (cfr. Fig. 10).



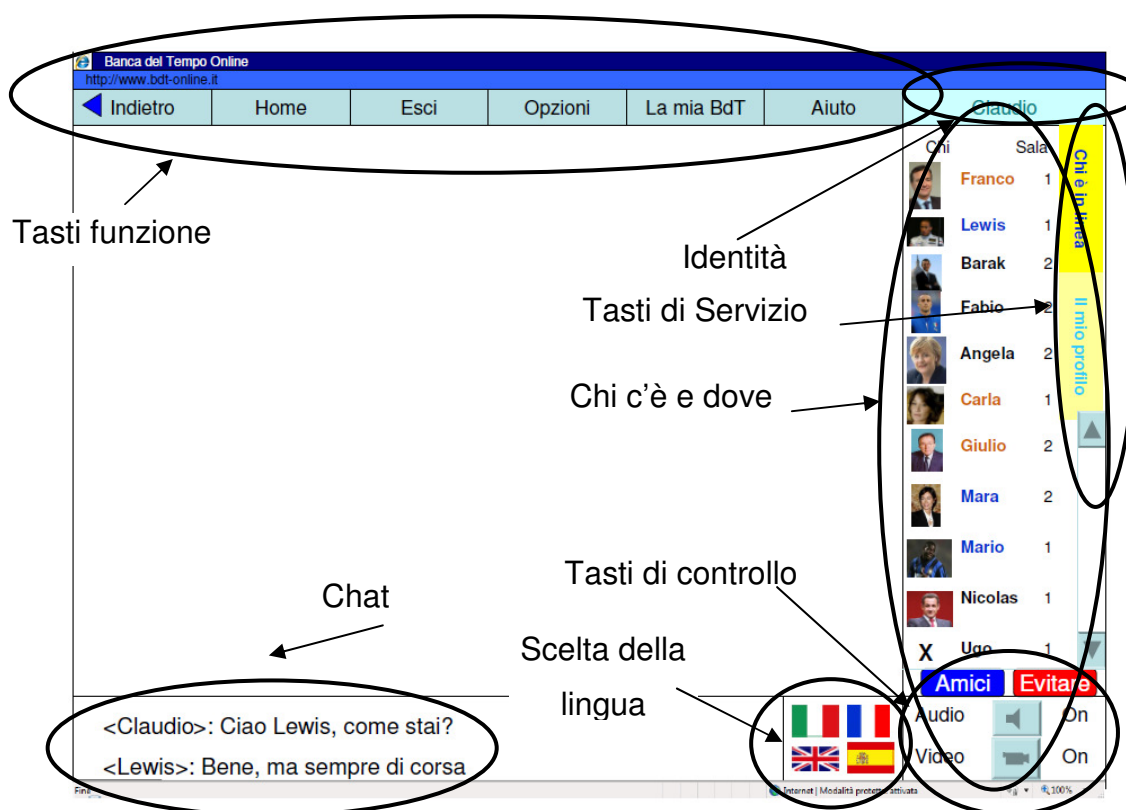
Fig. 10 – Strutturazione generale delle pagine

La zona evidenziata in giallo chiaro nella **Fig. 10**, potrà costituire una cornice permanente in tutte le schermate successive, mentre il resto, il corpo della schermata, potrà variare secondo le necessità e le informazioni da presentare.

La parte centrale della schermata potrà contenere le informazioni specifiche dell'applicazione scelta in quel momento e quindi, a seconda dei casi, conterrà le funzioni tipiche della Home Page o quelle specifiche delle singole attività.

### 6.3.3 La cornice

La cornice (**Fig. 11**), potrà contenere tutte le funzioni basilari quali:



**Fig. 11 – Organizzazione della cornice**

- lasciare sempre all'utente la possibilità di eseguire operazioni diverse da quelle in corso o di interrompere le stesse;
- possibilità di tenere conto degli eventuali problemi di vista ed udito frequenti in utenti di età avanzata, evitando quindi di realizzare applicazioni che creino stress su questi aspetti (cfr. Requisito n.° 14);

#### 6.3.3.1 I tasti funzione

Guardando ai tasti funzione (cfr. Requisito n.° 8 relativo alla facilità d'uso), i primi tre hanno un significato ovvio e si ritiene che non necessitino di spiegazioni. Il quarto, il

tasto Opzioni (**Fig. 12**) potrà servire per attivare e disattivare audio e video, aumentare o ridurre le dimensioni dei caratteri (cfr. Requisito n.° 14 relativo alle facilitazioni per le persone anziane e Requisito n.° 15 relativo alla riservatezza).



**Fig. 12 – Funzioni opzionali**

Il tasto "La mia BdT" (**Fig. 13**) servirà per gestire le interazioni: modificare il proprio profilo, gestire le attività offerte e richieste e operare sulla lista delle persone che possono piacere o meno.

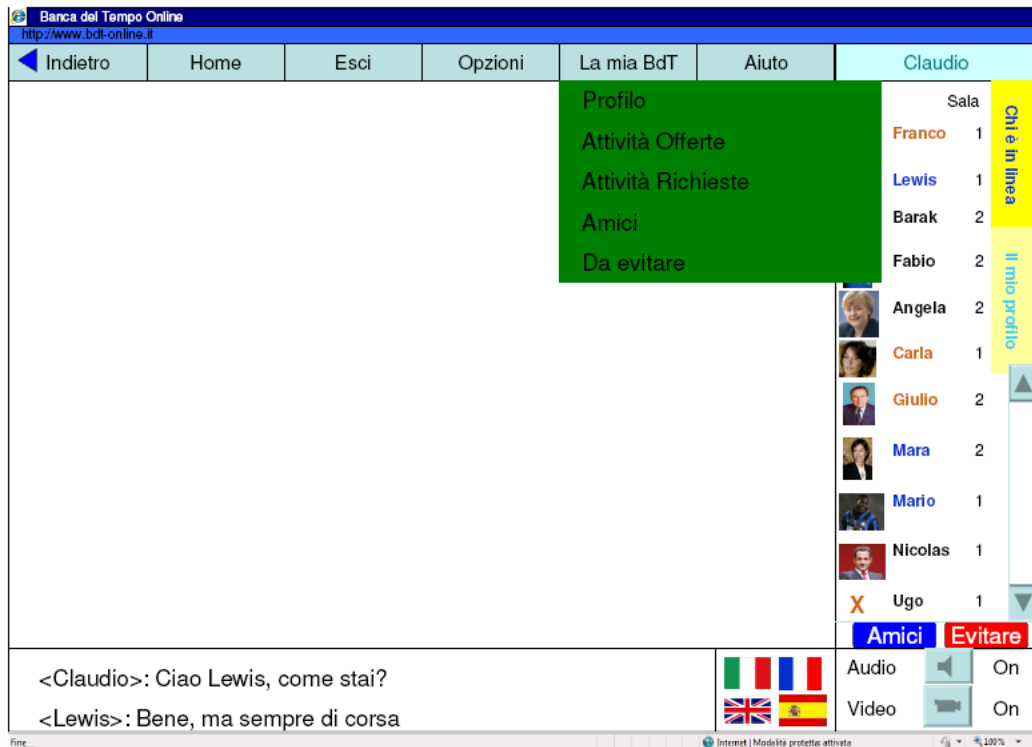


Fig. 13 – Funzione La mia BdT

La funzione di Aiuto (Fig. 14), spiega come iniziare, quali sono le regole del funzionamento ed offre la possibilità di mettersi in contatto con l'operatore.

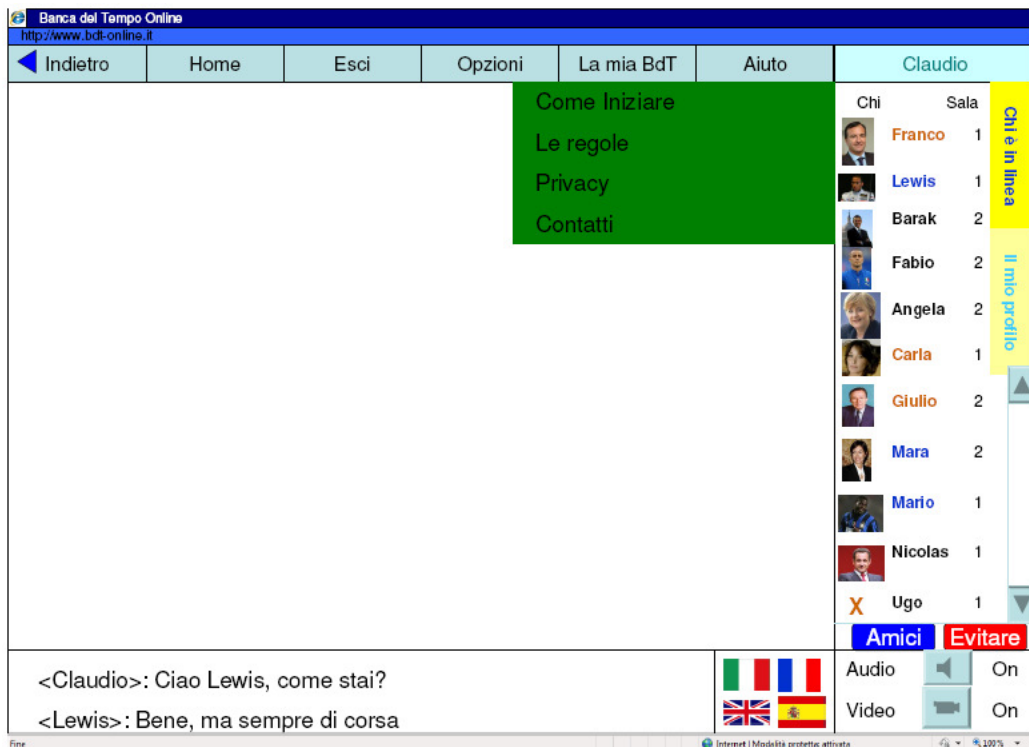


Fig. 14 – Funzione di Aiuto

### 6.3.3.2 L'indicazione dell'identità

Scorrendo lungo la cornice, l'utente potrà trovare l'indicazione dell'identità con cui si sta operando. Ciò risponde al Requisito n.° 15 sulla tutela della riservatezza perché le persone potrebbero desiderare di non essere riconosciute.

### 6.3.3.3 L'indicazione di chi si trova in linea ed in quale stanza<sup>10</sup> si trova

Questa funzione potrà servire per soddisfare la richiesta di socializzazione emersa dagli utenti (cfr. Requisito n.° 7); sapendo, infatti, quali persone sono collegate, distinguendo a colpo d'occhio grazie ai diversi colori le persone con cui si desidera o meno condividere il proprio tempo, e cosa stanno facendo, l'utente potrà facilmente raggiungere i propri amici ed interagire con loro.

### 6.3.3.4 I tasti di servizio

I tasti di servizio potranno consentire la visualizzazione del proprio profilo (**Fig. 15**) per poterlo aggiornare in qualunque momento.



**Fig. 15 – Visualizzazione del Profilo**

Qui potrà essere possibile accedere alla lista delle persone che l'utente desidera incontrare (**Fig. 16**), e di quelle che invece preferisce evitare (**Fig. 17**).

<sup>10</sup> Il concetto di stanza sarà trattato più avanti



Fig. 16 – Visualizzazione della lista degli Amici



Fig. 17 – Visualizzazione della lista delle persone che si desidera evitare

Per facilitare la visualizzazione le prime potranno essere evidenziate in blu e le seconde in rosso (cfr. Requisito n.° 8 e Requisito n.° 13 relativi alla facilità d'uso ed al supporto al ricordo delle funzioni).



#### 6.3.3.5 I tasti di controllo

I tasti di controllo potranno servire per attivare o disattivare le funzioni audio e video (cfr. Requisito n.° 15 relativo alla riservatezza) ed accedere alla lista delle persone definite amici o da evitare (cfr. Requisito n.° 7 relativo alla socializzazione).

#### 6.3.3.6 I tasti di scelta della lingua

In questa parte della cornice, gli utenti potranno trovare la possibilità di scegliere la lingua in cui saranno mostrate le funzioni del sito (cfr. Requisito n.° 11 relativo alle lingue) per consentire di interagire facilmente anche a persone che non dovessero parlare bene l'italiano.

#### 6.3.3.7 L'area dedicata alla chat

L'ultima parte della cornice potrà consentire alle persone di interagire (cfr. Requisito n.° 7 relativo alla socializzazione), scambiandosi messaggi in tempo reale, visibili a tutti e quindi utili, oltre che per scambi da persona a persona, per comunicazioni generali, suscitare dibattiti, etc.

### 6.3.4 Il corpo della schermata

La parte centrale della schermata sarà specializzata per la specifica funzione in uso.

#### 6.3.4.1 La Home Page

La Home Page qui ipotizzata (cfr. **Fig. 18**) potrà essere suddivisa quattro sezioni per soddisfare alcuni importanti necessità degli utenti:

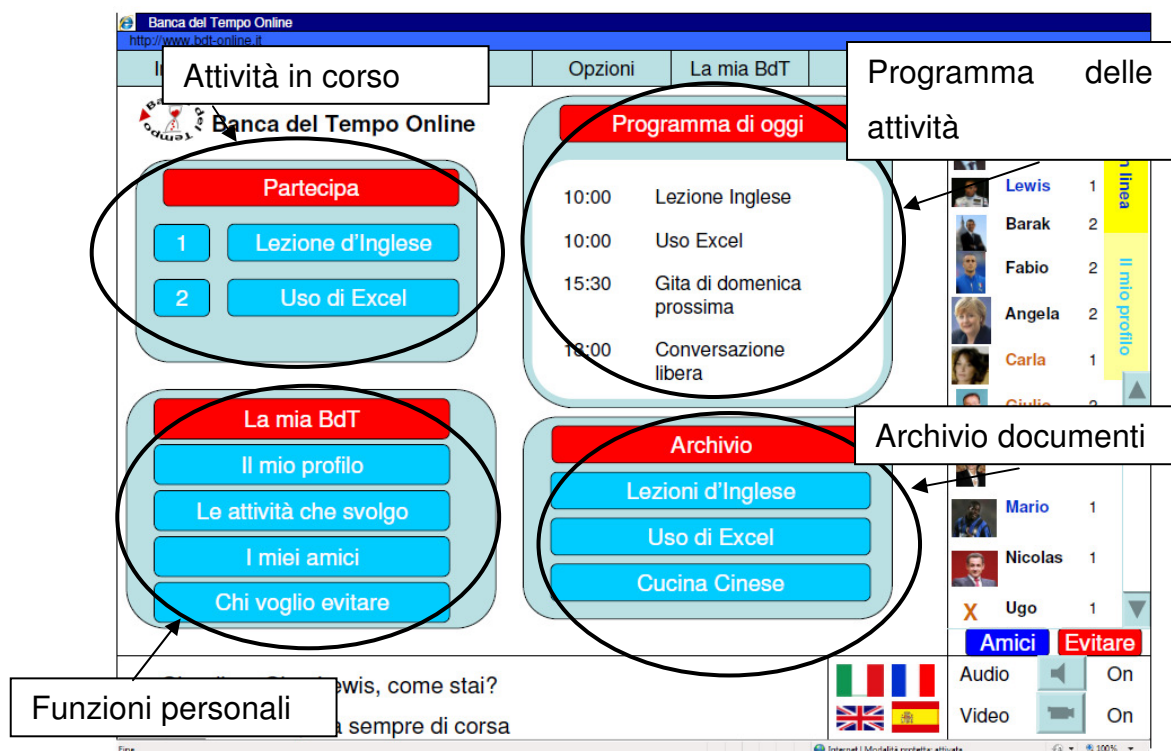


Fig. 18 – Aree della Home Page

La prima, l'area delle attività in corso, oltre che costituire il naturale punto d'accesso alle attività, serve anche per soddisfare il Requisito n.° 9 che mira ad incoraggiare la partecipazione a nuove attività. In questo caso, si è ipotizzato che ciascuna attività avvenga in una stanza virtuale separata dalle altre, in questo caso ne sono state ipotizzate due attive, sia per consentire lo svolgimento di più attività contemporanee senza interferenze, sia per gli scopi di socializzazione di cui si è già detto in precedenza.

Analogamente l'area delle attività previste per la giornata, implicitamente potrà costituire un invito a lasciare un po' di tempo nella propria giornata per qualche attività cui non si era pensato. Inoltre, la pianificazione degli orari potrebbe consentire di superare il problema segnalato nelle interviste (cfr. capitolo 4).

L'area relativa a "La mia BdT" è del tutto analoga a quanto già illustrato in precedenza e l'idea di mostrarla anche in questa sezione va sempre nell'ottica di facilitare al massimo gli utenti meno preparati.

Infine, l'area relativa all'archivio dei documenti risponde alla necessità di recuperare il materiale scambiato nel corso di attività che potrebbero essersi già

concluse (cfr. Requisito n.° 12). Inoltre è in linea con il concetto di complementarità (cfr. Requisito n.° 3), consentendo di recuperare delle informazioni anche a chi, per un motivo qualunque, avesse perso un incontro.

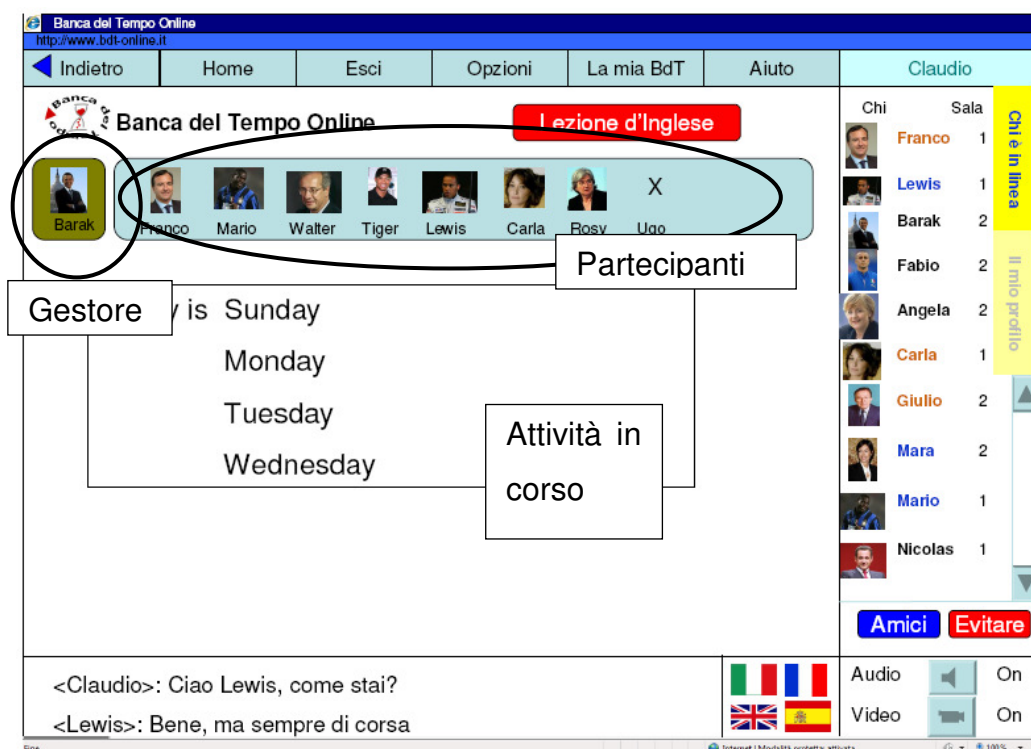
#### 6.3.4.2 L'area delle attività

Entrando in una qualunque delle stanze virtuali, l'utente potrebbe trovare l'applicazioni scelta.

Il tipo di attività, per la stessa natura del mezzo considerato, potrebbe consentire di svolgere tutte le attività che non richiedono la vicinanza fisica. Per il resto sarebbe compatibile con il Requisito n.° 4 che mira a restare quanto più possibile nella strada tracciata dalle BdT.

Come esemplificazione ci si può riferire ad una lezione d'Inglese, ma, cambiando il contenuto, la soluzione potrebbe essere idonea per qualunque altro tipo di applicazione quale lo svolgimento di conferenze, o la preparazione di una gita culturale, propedeutica o sostitutiva di una visita reale o altro.

In questo caso la schermata proposta potrebbe essere quella di **Fig. 19**.



**Fig. 19 – Lezione d'Inglese vista dagli utenti comuni**

In questo modo potrebbe essere possibile avere la partecipazione di più utenti, rispondendo così alla richiesta di aggregazione emersa dalle persone che sono state intervistate (cfr. capitolo 4), differenziare due categorie di utenti: l'animatore, ovvero

chi sta donando il suo tempo e gli utilizzatori, cioè chi riceve l'attività. Poiché, a turno, tutti potrebbero essere svolgere il ruolo di animatore, in questo modo si soddisfa il Requisito n.° 1 relativo al mantenimento del concetto di scambio delle attività.

#### 6.4 Organizzazione delle interfacce per gli animatori

Qualunque utente dovrebbe avere la possibilità di svolgere il ruolo di animatore di un'attività, per quanto detto in precedenza. Per ottenere ciò, richiedendo solo un minimo di dimestichezza con l'uso del computer, la schermata potrebbe essere quella mostrata in **Fig. 20**.



**Fig. 20 – Lezione d'Inglese vista dall'animatore**

La schermata potrebbe essere esattamente la stessa degli altri utenti, salvo la possibilità di caricare dei file, ad esempio la presentazione che spiega come si chiamano i giorni della settimana in inglese.

#### 6.5 Organizzazione delle interfacce per gli altri stakeholders

Gli utenti propriamente detti non sono i soli stakeholders della BdT on-line. Uno stakeholder importante sarebbe sicuramente l'amministratore del sistema.

In questo caso si parla di una persona con competenze di tipo professionali rispetto all'uso del computer e quindi potrebbe svolgere le funzioni di gestire i diritti di accesso delle persone abilitandole al ruolo di gestore di un'attività (cfr. **Fig. 21**), l'assegnazione delle sale (cfr. **Fig. 22**), ed altre funzioni di controllo.

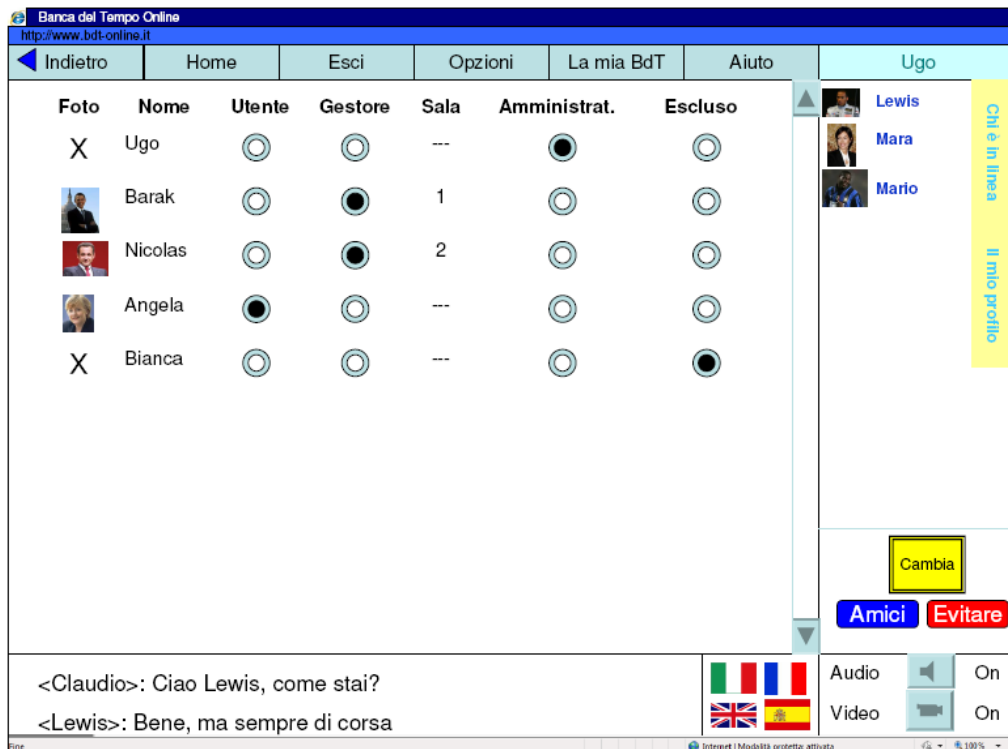


Fig. 21 – Gestione dei diritti di accesso delle persone

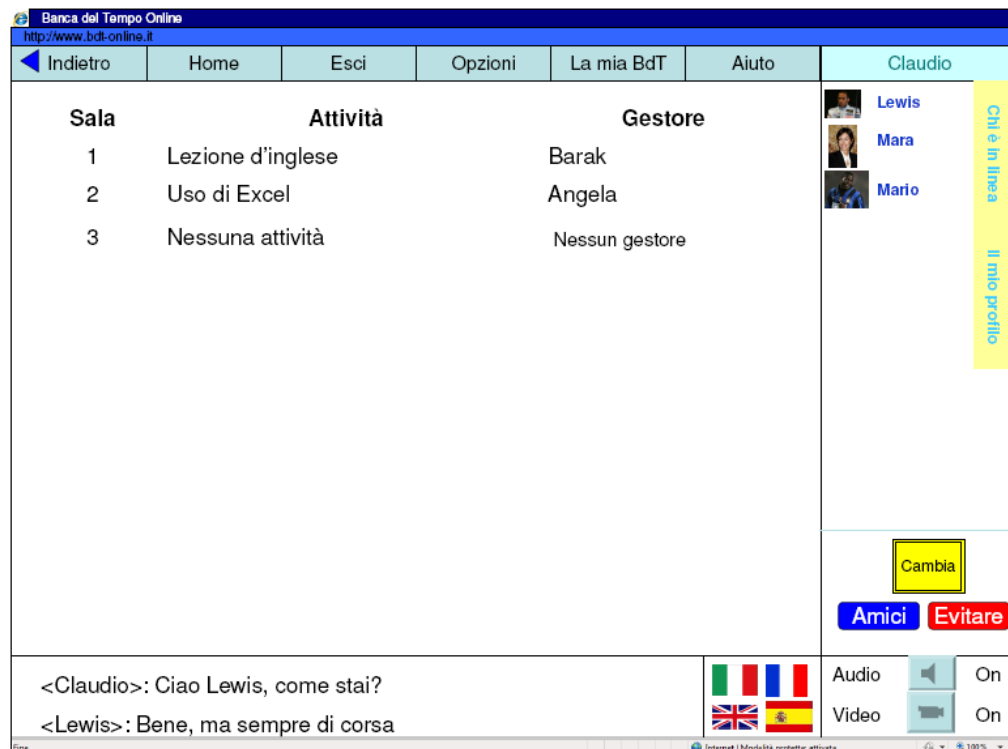


Fig. 22 – Assegnazione delle sale alle attività

## 6.6 Altre possibili tecnologie su cui esportare una BdT on-line

L'evoluzione tecnologica è sotto gli occhi di tutti ed ogni giorno riserva delle sorprese portando sul mercato delle novità che sembravano impensabili solo pochi mesi prima. Nel caso che ci riguarda, l'evoluzione delle tecnologie potrebbe facilitare l'uso

di una BdT estendendola a persone, che per vari motivi, non possono o non vogliono utilizzare un computer nel modo in cui oggi tutti sono abituati. Ciò potrebbe essere utile per superare le difficoltà, reali o percepite, delle persone, aiutandole da un punto di vista sociale. Vediamo una rapida rassegna:

#### 6.6.1 Computer

Dal punto di vista dell'uso del computer ci sono almeno tre tecnologie che possono dare un contributo:

- **Touch screen:** è la tecnologia che gli utenti si trovano di fronte già ora, quando debbono fare un check-in rapido in aeroporto o prenotare dei biglietti ferroviari nelle stazioni. Questa tecnologia attualmente si sta sempre più diffondendo con apparecchi quali i vari i-phone ed i-pad e, dato che consente l'uso del PC senza il mouse, potrebbe portare ad applicazioni facili ed intuitive;
- **Auto.exe:** è la soluzione tecnologica capace di attivare un programma alla sua accensione in modo automatico. Anche in questo caso è evidente come persone con difficoltà nell'uso del computer potrebbero trovare notevole giovamento da un sistema che si attiva spontaneamente;
- **Comandi vocali:** è la tecnologia che già opera in molti telefoni cellulari per chiamare le persone pronunciandone il nome anziché componendo il numero. Tra quelle elencate è probabilmente la tecnologia meno matura, ma è quella con più elevato potenziale dal punto di vista della facilità d'uso.

#### 6.6.2 Telefonia

La telefonia è abitualmente considerata unicamente vocale. Nel passato però ci sono già stati tentativi di introdurre i cosiddetti video-telefoni che non hanno avuto successo vista la scarsa qualità delle immagini. L'introduzione della Banda Larga potrebbe però consentire di superare questa barriera, rendendo questa tecnologia molto più fruibile. A questo punto un'applicazione come quella descritta nel presente lavoro potrebbe migrare verso una multi-video-conferenza, creando un ambiente molto vicino a quello di persone sedute in una stessa stanza.

#### 6.6.3 Televisione interattiva

La televisione digitale, ormai entrata nella vita quotidiana, è nata per essere interattiva, vale a dire, consentire all'utente di interagire con il mezzo, usando il telecomando.

Al momento questa tecnologia non è decollata, ma un suo possibile uso estensivo per la fruizione dei servizi potrebbe rendere le applicazioni facilmente utilizzabili, tramite un mezzo che è sicuramente più diffuso del computer e più familiare per le persone anziane.

## **7 CONCLUSIONI**

Le conclusioni che possiamo trarre a valle del presente lavoro, vanno riferite ai diversi aspetti:

### **7.1 Active Ageing**

Il lavoro proposto è a sostegno del concetto di Active Ageing al quale ci siamo ispirati perché una BdT on-line potrebbe contribuire a supportare ulteriormente la vita attiva di una persona anche - ma non solo - quando una BdT tradizionale non fosse più praticabile, consentendo alle persone di continuare a valorizzare le proprie capacità e conoscenze attraverso la loro condivisione in rete.

La creazione e il mantenimento di un *network* di relazioni sociali mediate dalla Bdt, infatti, potrebbe offrire un contributo significativo in termini di rafforzamento della percezione della propria indipendenza e sicurezza, oltre che del senso di appagamento legato al vedere riconosciuto il proprio sapere e saper fare costruiti nell'arco della propria esperienza di vita.

Evidentemente ciò può avere ripercussioni positive anche sul contesto sociale di appartenenza dell'anziano che, anziché avere persone da accudire, potrebbe continuare a trarre beneficio da conoscenze ed esperienze altrimenti inutilizzate.

Allo stesso modo, il concetto di BdT on-line qui proposto potrebbe consentire alle persone anziane di continuare ad apprendere cose nuove, bisogno centrale, quest'ultimo, espresso dagli stessi partecipanti alla ricerca.

### **7.2 Interessi espressi dagli utenti delle BdT**

Gli interessi esplicitati dagli utenti delle BdT sono concentrati maggiormente in due aree: la socialità e l'apprendimento. Ciò si riscontra sia dai dati numerici presentati nel paragrafo 1.7, sia da quanto emerso nel corso delle interviste, (rif. Estratto n° 5, Estratto n° 6, Estratto n° 22 ed 0, tanto per citarne alcuni).

L'aspetto dell'apprendimento è uno dei capisaldi dell'Active Ageing e verificare che sono le stesse persone a spingere in questo senso è un fatto sicuramente positivo.

### **7.3 Socialità e concetto della BdT**

Confrontando una BdT on-line rispetto con una tradizionale, si può constatare come sia possibile realizzare, con quella on-line, una quantità notevole di applicazioni in modo complementare ad una BdT tradizionale.



In particolare, una progettazione mirata sui bisogni degli utenti, quali l'Interaction Design, potrebbe soddisfare i bisogni di socialità, di supporto agli altri e di contatto umano, pure se mediato da un mezzo tecnologico, che è risultato il desiderio più importante espresso dagli utenti delle BdT.

#### 7.4 Soddisfacimento dei requisiti

L'applicazione proposta è in grado di rispondere a tutti i requisiti identificati, come mostrato nella **Tab. 3**.

Requisito		Soluzione proposta
1.	Mantenimento del concetto di scambio dei servizi ed estensione dei principi di solidarietà (cfr paragrafo 1.1);	Facilità per tutti gli utenti di avere il ruolo di partecipante o di animatore
2.	Consentire a chiunque di associarsi (cfr. paragrafo 1.3);	Registrazione aperta a tutti ed accessibile dalla pagina d'ingresso.
3.	Rispettare le attività svolte attualmente dalle BdT, per essere complementari e non sostitutivi delle stesse (cfr. paragrafo 3.1 e 5.2);	Possibilità di recuperare informazioni su attività già svolte e di svolgere attività in contemporanea dal vivo e on-line.
4.	Possibilità di svolgere, se non tutte, molte delle attività di una BdT tradizionale (cfr. paragrafo 1.4);	Possibilità di svolgere tutte le attività di una BdT che non richiedano una presenza fisica nella stessa stanza.
5.	Possibilità di superare il problema degli orari limitati (cfr. paragrafo 1.5, 1.6 e 4.3);	Disponibilità di materiali ed informazioni direttamente dalla Home Page.
6.	Consentire alle persone di registrarsi on-line senza doversi recare presso una BdT fisica (cfr. paragrafo 1.5);	Registrazione effettuabile direttamente dal sito.
7.	Creare uno spazio di socializzazione (cfr. paragrafo 1.7, 4.2, 4.3 e 5.1.1);	Possibilità di identificare facilmente i propri amici connessi e di raggiungere le sale dove questi stanno svolgendo delle attività.  Realizzazione di un'area riservata allo scambio di messaggi in tempo reale.

	<b>Requisito</b>	<b>Soluzione proposta</b>
8.	Realizzare un'applicazione facile da usare anche per le persone meno preparate da un punto di vista culturale e tecnologico (cfr. paragrafo 2.1 e 5.1.1);	Uso di icone, menù esplicativi, feedback acustico e visivo, vincoli per evitare operazioni sbagliate e blocco delle azioni non permesse.  Evidenziazione con colori diversi delle persone identificate come amiche o come da evitare.
9.	Consentire alle persone di vedere che esistono attività diverse da quelle svolte, in modo da incoraggiarle a partecipare (cfr. paragrafo 4.3);	Presentazione sulla Home Page delle attività in corso e previste.
10.	Consentire l'accesso a persone con difficoltà negli spostamenti (cfr. paragrafo 5.1.1 e 5.2);	Disponibilità dell'applicazione sul proprio computer.
11.	Realizzare un'applicazione che usi la lingua italiana senza escludere però altre lingue (cfr. paragrafo 5.1.1 e paragrafo 5.1.2);	Possibilità di selezionare la lingua in cui sono mostrate le scritte delle diverse schermate.
12.	Consentire alle persone di recuperare il materiale scambiato, anche dopo la conclusione della specifica attività (cfr. paragrafo 5.1.2);	Possibilità di scaricare i materiali delle attività svolte, accedendo dalla Home Page.
13.	Fornire supporti di aiuto al riconoscimento delle funzioni più che al ricordo delle stesse;	Icane e scritte poste sempre nelle stesse posizioni dello schermo.  Evidenziazione con colori diversi delle persone identificate come amiche o come da evitare.
14.	Facilitare l'utilizzo del sistema a persone anziane;	Possibilità di regolare la dimensione dei caratteri ed il volume del suono.

<b>Requisito</b>		<b>Soluzione proposta</b>
15.	Tutelare la riservatezza delle persone.	Possibilità di escludere il proprio audio e video. Possibilità di registrarsi con uno pseudonimo.

**Tab. 3 - Soddisfacimento dei requisiti**

### **7.5 Stakeholders**

L'applicazione on-line qui proposta ha le caratteristiche per soddisfare le richieste di tutti i possibili stakeholders. In particolare le caratteristiche di complementarità rispetto ad una BdT tradizionale e di flessibilità, potrebbero essere importanti per superare ogni possibile timore o diffidenza.

### **7.6 Impatto tecnologico**

Riguardo poi all'impatto di una BdT on-line dal punto di vista tecnologico, anche se attualmente esiste un'oggettiva difficoltà di alcune persone anziane ad accostarsi al computer, si può comunque constatare come questo problema non sia drammatico nella realtà dei fatti.

Inoltre, considerando il fattore tempo, la tendenza può essere solo positiva ai fini di un più ampio coinvolgimento della popolazione per due motivi. Un primo motivo è legato al fatto che, man mano che passa il tempo, le persone che varcheranno la soglia della vecchiaia avranno una sempre maggiore probabilità di aver usato un computer sia per motivi professionali, sia per usi personali.

Il secondo motivo è connesso alla possibile e probabile evoluzione tecnologica che renderà sempre più facile il coinvolgimento di persone anziane in una BdT on-line.

### **7.7 Notazioni finali**

In chiusura un'ultima considerazione. Nel corso del lavoro ci siamo costantemente riferiti alla sola popolazione anziana ed ai possibili limiti dovuti alla diminuita mobilità che si può avere in tarda età. Non si deve comunque dimenticare che esiste una fascia di popolazione, quella dei diversamente abili, che allo stesso modo, potrebbe essere interessata ad un'applicazione che cerca di supplire ai deficit di mobilità.

## 8 RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Amorevole, R. (1999). *Banca del tempo istruzioni per l'uso*. EMI.
2. Atkinson, R. (2002). *L'intervista narrativa*. Raffaello Cortina Editore
3. Calabria, T. (2004). *An introduction to personas and how to create them*. Retrieved May 23, 2010, from <http://www.steptwo.com.au>
4. Chavis, D. M., Pretty, G. M. H. (1999). *Sense of community: advances in measurement and application*. *Journal of Community Psychology*, Vol. 27, no. 6, 635–642
5. Cooper, A. (2003). *The Origin of Personas*. Retrieved May 28, 2010, from [http://www.cooper.com/journal/2003/08/the\\_origin\\_of\\_personas.html](http://www.cooper.com/journal/2003/08/the_origin_of_personas.html)
6. Giovinazzo, F. (2009). Spazi di progettazione delle ICT per gli anziani: un'indagine etnografica di ambienti e di vita quotidiana. Tesi di laurea, Università La Sapienza, Roma
7. Ohmer, M. L (2007). *Citizen Participation in Neighborhood Organizations and Its Relationship to Volunteers' Self- and Collective Efficacy and Sense of Community*. *Social Work Research* Volume 31, Number 2
8. <http://www.banchedeltempodiroma.it/roma.php>
9. [http://www.who.int/ageing/active\\_ageing/en/index.html](http://www.who.int/ageing/active_ageing/en/index.html)
10. [http://www.rivistadipsicologiaclinica.it\\_italiano\\_norme.pdf](http://www.rivistadipsicologiaclinica.it_italiano_norme.pdf)
11. Palmese, B. e Sereni, S. (2000). *Senza denaro – Guida ai sistemi di scambio non monetario*. Edizioni Lavoro
12. Preece, J., Rogers Y., Sharp, H. (2004). *Interaction Design*. Apogeo

## **Allegato 1. Regolamento del Coordinamento BdT di Roma**

## **REGOLAMENTO DEL COORDINAMENTO BANCHE DEL TEMPO DI ROMA**

### **Articolo 1 (Finalità)**

**La Banca del Tempo è il luogo in cui desideri e disponibilità si incontrano: tutti i partecipanti condividono le loro esperienze e le loro conoscenze; l'unità di scambio è il tempo impiegato per effettuare le attività, secondo una valutazione paritetica delle risorse di ognuno. Il Coordinamento Banche del Tempo di Roma intende, inoltre, promuovere le occasioni per favorire la conoscenza personale tra gli iscritti, stimolando gli scambi tra loro.**

### **Articolo 2 (Iscrizione allo sportello)**

**Ciascun cittadino può diventare correntista della Banca del Tempo previo colloquio con gli operatori di sportello presentando un documento di identità per la registrazione dei propri dati nell'archivio.**

**Al termine del colloquio il correntista è tenuto a firmare la scheda di iscrizione in cui sono contenuti i propri dati personali, le richieste in dare ed in avere, l'autocertificazione relativa al casellario giudiziario e l'autorizzazione – a norma di legge – a trattare i propri dati unicamente per espletare le funzioni di sportello di Banca del Tempo; nonché una liberatoria per eventuali danni di qualsiasi natura subiti a causa degli scambi effettuati con altri correntisti.**

**E' richiesta la firma di un garante qualora l'aspirante correntista sia minorenne.**

**L'iscrizione alla Banca del Tempo è comunque subordinata all'accettazione del presente regolamento.**

### **Articolo 3 (Modalità dello scambio)**

**Gli scambi vengono attivati tramite gli operatori di sportello. Ad ogni correntista verrà consegnato in libretto degli assegni, da usare ogni volta che avviene uno scambio (sia in dare che in avere). Gli assegni compilati dopo lo scambio andranno consegnati il prima possibile allo sportello della Banca, che provvederà a contabilizzare gli scambi avvenuti e ad aggiornare i saldi dei correntisti.**

**Nel caso in cui il correntista sia un soggetto collettivo (es. associazioni, cooperative, comitati, scuole e enti pubblici) gli scambi potranno avvenire sia a livello collettivo che individuale.**

**Quando la prestazione del servizio richieda spese vive, i correntisti dovranno accordarsi prima dello scambio sulla modalità dell'eventuale rimborso (anticipo della somma oppure rimborso a posteriori dietro presentazione del documento di spesa).**

**Nessun correntista è obbligato ad accettare un'offerta di servizi oppure a soddisfare una richiesta, anche nel caso in cui egli offra quell'attività. L'unico impegno che ciascun iscritto si assume è quello di tenere il conto il più possibile in pareggio. Il pareggio è indispensabile in caso di trasferimento o abbandono.**

I conti correnti sono personali, ma è ammesso, previa autorizzazione degli operatori, la partecipazione degli appartenenti al gruppo familiare dell'iscritto, purché maggiorenni.

#### **Articolo 4 (ambiti di interesse dello scambio)**

La Banca del Tempo non intende in nessun caso pregiudicare il lavoro di artigiani e/o professionisti; gli scambi di questa tipologia, avranno un carattere occasionale. Le prestazioni scambiate nella Banca del Tempo non dovranno mai poter essere configurate e nemmeno assimilate a rapporti di lavoro autonomo o subordinato. La Banca del Tempo, comunque, non si assume alcuna responsabilità relativa alla qualità, all'esito ed alla professionalità dello scambio; il correntista non potrà in alcun modo pretendere dalla Banca del Tempo rimborsi di nessun tipo relativi all'attività della Banca medesima.

#### **Articolo 5 (Servizi per i correntisti)**

L'iscrizione alla Banca del Tempo dà diritto al correntista ad essere informato sul suo estratto conto, su tutti i movimenti effettuati e su tutte le attività svolte dalla Banca del Tempo. Presso la sede associativa saranno a disposizione dei correntisti i libretti degli assegni, il tesserino e tutto il materiale relativo allo svolgimento delle attività. Il correntista che possieda un indirizzo di posta elettronica ed un accesso ad Internet potrà essere aggiornato sulle attività della Banca ed ottenere via tematica i materiali richiesti.

#### **Articolo 6 (Fido)**

Il fido concesso ad un correntista è di quindici ore (differenza tra le ore prestate e quelle ricevute). In casi particolari, il correntista interessato ed il gruppo di gestione possono decidere di variare questo ammontare. I soci in debito che non riuscissero a restituire le ore prese in prestito saranno aiutati dalla Banca del Tempo, che proporrà loro attività alternative a quelle offerte oppure aiutare nella gestione della Banca stessa. I rapporti di debito e credito di ciascun partecipante sono contratti unicamente con la Banca del Tempo e non nei confronti degli altri correntisti.

#### **Articolo 7 (Contabilità)**

L'unità di misura del tempo è la mezz'ora. Nel caso in cui uno scambio fosse più breve oppure non si esaurisse in una sola volta, i correntisti si accorderanno per firmare un assegno cumulativo. In base alla prestazione scambiata, potrà essere contabilizzato (ma questa scelta deve essere fatta prima dello scambio) anche il tempo che il correntista offerente impiega per gli spostamenti. In nessun caso le ore potranno essere convertite in denaro. Il gruppo di gestione può rifiutarsi di contabilizzare uno scambio ritenuto inappropriato per motivi legali o di altro tipo.



**Articolo 8  
(Capitale sociale)**

**Il capitale sociale (o "monte ore") è un conto corrente particolare, il cui intestatario è la Banca del Tempo stessa; tale deposito viene incrementato dai correntisti: le ore depositate verranno utilizzate a fini comuni (es. organizzazione di una festa, di una riunione o altro) oppure per aiutare partecipanti che si trovino in forte debito e che non siano in condizione di fornire prestazioni. Nei casi in cui un servizio sia prestato contemporaneamente a più persone, a fronte di un'ora erogata (e quindi accreditata all'offerente) ne verrà addebitata una per ciascuno dei riceventi: le ore residue verranno versate nel Monte Ore ed utilizzate per gli scopi precedentemente descritti.**

**Articolo 9  
(Cessazione di qualifica di correntista)**

**L'adesione alla Banca del Tempo deve essere un beneficio e non un vincolo, quindi nessun correntista sarà obbligato a scambiare o a rimanere iscritto.**

**La perdita della qualifica di correntista avviene per:**

- a) dimissioni volontarie, che dovranno essere comunicate per iscritto allo sportello; in caso dovranno aver pareggiato il loro debito ed in questo potranno farsi aiutare dai loro familiari;**
- b) comprovati motivi di incompatibilità (esempio, non rispetto del presente regolamento) oppure per altri comportamenti contrastanti con lo spirito solidaristico della Banca.**

**Articolo 10  
(Tutela dei dati personali)**

**I correntisti acconsentono che Il Coordinamento delle Banche del tempo di Roma detenga delle informazioni su di loro su supporto cartaceo e magnetico, che saranno utilizzate per le finalità specifiche della Banca del Tempo. La tutela della privacy sarà garantita a norma di legge (675/96).**

**Articolo 11  
(Garanzie)**

**Non esiste alcuna garanzia per il valore e la qualità delle prestazioni scambiate. La Banca del Tempo si limita a mettere in contatto le persone sulla base delle offerte e delle richieste effettuate, ma non può in alcun modo essere ritenuta responsabile per l'esito dello scambio.**

**Per accettazione .....**



## **Allegato 2. Regolamento dell'attività di sportello**

## **REGOLAMENTO DELL'ATTIVITA' DI SPORTELLO**

### **Articolo 1 (Disciplina)**

- 1. Il presente regolamento disciplina l'attività di sportello del Coordinamento Banche del Tempo di Roma.**

### **Articolo 2 (Dovere di osservanza)**

- 1. Alla piena osservanza del presente regolamento sono e saranno tenuti tutti i soci del Coordinamento impegnati nella gestione e promozione degli sportelli territoriali.**

### **Articolo 3 (Attività e Sedi)**

- 1. L'attività di sportello del Coordinamento Banche del Tempo di Roma consiste essenzialmente nell'organizzazione e coordinamento di scambi gratuiti e paritetici (in equivalenza di tempo, e prescindere dalla prestazione erogata o ricevuta) di servizi, di attività e di saperi sociali tra cittadini aderenti, denominati correntisti.**
- 2. Sono escluse dagli sportelli di Banca del Tempo le prestazioni di scambio che prevedano transazioni di denaro e/o valori, rilascio di certificazioni aventi titolo legale, iscrizioni ad ordini, collegi o albi professionali.**
- 3. Le sedi per lo svolgimento delle attività di sportello possono essere di proprietà pubblica o privata.**

### **Articolo 4 (Dotazione strumentale dello sportello)**

- 1. Ciascuno sportello di Banca del Tempo deve avere la seguente dotazione strumentale:**
  - a) Personal Computer e stampante,**
  - b) Data base (ad accesso controllato) per organizzazione, registrazione e monitoraggio degli scambi;**
  - c) Collegamento ad internet via modem;**
  - d) Linea telefonica;**
  - e) Telefax;**
  - f) Segreteria telefonica;**
  - g) Schede di iscrizione;**
  - h) Schede scambi singoli ;**
  - i) Schede per scambi di gruppo;**
  - j) Diario di sportello;**
  - k) Registro presenze degli operatori;**
  - l) Carnet degli assegni in dare e avere;**
  - m) Tesserino di riconoscimento degli operatori e dei correntisti;**
  - n) E-mail.**
  - o) schede per i monitoraggi;**
  - p) schede per dichiarazione spese operatori e coordinatori;**
  - q) Regolamento di Sportello;**
  - r) Regolamento Coordinamento;**

### **Articolo 5**

#### (Organico di sportello e formazione degli operatori)

1. Ogni sportello deve avere un organico di almeno 1 coordinatore e 3 operatori.
2. Durante tutto il periodo in cui lo sportello rimane aperto al pubblico è richiesta la presenza contemporanea di almeno 2 operatori.
3. Il coordinatore di sportello viene nominato dal Coordinamento Banche del Tempo di Roma su suggerimento dell'Associazione di gestione amministrativa..... L'eventuale sua revoca spetta al Coordinamento Banche del Tempo di Roma. Le sue dimissioni debbono essere presentate al Coordinamento Banche del Tempo di Roma
4. Ruolo del coordinatore:
  - a) partecipare in prima persona all'attività di sportello;
  - b) coordinare il lavoro di sportello;
  - c) garantire una corretta gestione del servizio;
  - d) curare la formazione degli operatori;
  - e) garantire la presenza degli operatori a sportello;
  - f) partecipare alle riunioni del coordinamento territoriale e cittadino;
  - g) impegnarsi sul territorio (rapporti con il Municipio ed altre associazioni di volontariato);
  - h) presentare la relazione bimestrale e le statistiche semestrali
  - i) riunire, almeno una volta al mese l'organico, non in orario di sportello
  - j) partecipare ai corsi di formazione.
5. Gli operatori soci dell'Associazione di gestione per l'attività di sportello dovranno osservare il regolamento di sportello e quello del Coordinamento Banche del Tempo di Roma.
6. Ruolo dell'operatore:
  - a) accoglienza e colloquio nuovi iscritti;
  - b) compilazione della scheda;
  - c) programmare gli scambi;
  - d) mantenere un rapporto frequente con i correntisti;
  - e) consultare e tenere aggiornato il diario di sportello;
  - f) registrare la contabilità assegni (scheda scambi e fondo ore);
  - g) attenersi alle direttive del coordinatore responsabile dello sportello
  - h) partecipare ai corsi di formazione
  - i) partecipare alle riunioni mensili dell'organico non in orario di sportello;
  - j) partecipare al coordinamento territoriale.

#### Articolo 6

##### (Articolazione del servizio)

1. Presso ciascuno sportello sono ammessi solo scambi totalmente gratuiti, conteggiati secondo l'unità monetaria di scambio: ora.
2. Gli sportelli sono aperti al pubblico per almeno 4 giorni alla settimana. Ciascun turno di apertura ha una durata minima di 3 ore.
3. Lo sportello rimane chiuso per un massimo di:
  - a) 30/40 giorni in estate;
  - b) 2 settimane durante le feste natalizie;
  - c) 1 settimana durante le feste pasquali.
4. E' compito specifico del coordinatore assicurarsi che i correntisti dello sportello siano preavvisati della chiusura dello sportello con almeno 10 giorni di anticipo.
5. Le date di chiusura sono stabilite dal Consiglio Direttivo.

**Qualora il servizio di sportello debba essere sospeso per motivi eccezionali o comunque imprevisti, il coordinatore deve darne comunicazione al Segretario del Coordinamento Banche del Tempo di Roma, il quale lo renderà noto al Consiglio Direttivo e ai soci.**

### **Allegato 3. Metodologia per il calcolo del monte ore**

Queste note hanno l'obiettivo di esporre le modalità di contabilizzazione degli scambi nelle nostre Banche, con riferimento particolare alla **contabilizzazione degli scambi di gruppo** e all'utilizzo del **Monte Ore** (chiamato anche **Capitale Sociale** o **Fondo Ore**) di cui si è parlato il 5 giugno 2003 durante la giornata formativa a cura di Rosa Amorevole.

## La contabilizzazione

In uno scambio "singolo" addebiteremo o accrediteremo a ciascun partecipante un numero di ore pari a quelle ricevute/offerte; sarebbe importantissimo abituare i correntisti a compilare correttamente e a consegnare allo sportello i relativi assegni (eventualmente, qualora si tratti di uno scambio avvenuto in più volte, può andare bene un unico assegno "cumulativo", purché vi siano segnate le date di tutte le volte che si sono visti), è bene che le persone si accordino preventivamente sulla contabilizzazione del tempo che eventualmente viene utilizzato per gli spostamenti. Anche sulle spese per eventuali materiali necessari allo scambio è bene accordarsi preventivamente, anche se in genere **le spese sono a carico di chi riceve il materiale o ne beneficia.**

In molti casi le persone "riceventi" in uno scambio sono più di una, a fronte di una sola persona che offre: basti pensare al caso in cui una socia insegni la cucina esotica ad un gruppo di cinque partecipanti. In questo caso uno degli "aspiranti cuochi" firmerà alla socia "insegnante" un assegno di un numero di ore pari a quelle impiegate nel corso (supponiamo che il corso si sia svolto in due incontri da due ore ciascuno): l'insegnante sarà quindi completamente ripagata per un totale di quattro ore, e la correntista che le ha firmato l'assegno di quattro ore avrà completamente pagato la lezione ricevuta; i rimanenti beneficiari, invece, (in questo caso quattro persone) devono ancora pagare le lezioni per un totale di 16 ore (infatti si ha: 4 correntisti X 2 ore ad incontro X 2 incontri = **16 ore**). Ebbene, queste persone firmeranno il loro assegno a favore del **Monte Ore**, che costituisce il "**capitale sociale**" della banca, nel quale esse confluiscono. Questo patrimonio viene utilizzato dalla banca per degli scopi che verranno descritti sotto. Nelle strutture non sorrette economicamente da qualche ente esterno, nel monte ore confluiscono tutte le ore che all'inizio dell'anno ciascun aderente versa come quota partecipativa, e da qui vengono utilizzate per "pagare" il coordinamento e l'utilizzo delle strutture (si pensi per esempio alle BdT in cui il Comune è un correntista che mette a disposizione dei soci i locali e gli strumenti di gestione in cambio di un numero di ore precedentemente accordato che verrà utilizzato dall'Istituzione per servizi alla comunità).

## Utilizzo del Monte Ore

Il monte ore viene **incrementato** in due casi:

- ✓ eccedenza di ore derivante da uno **scambio di gruppo**: come nell'esempio sopra citato, tutti i riceventi meno uno faranno un assegno a favore del monte ore pari all'ammontare delle ore ricevute
- ✓ **abbandono** della banca del tempo da parte di un correntista con saldo a credito (quindi saldo positivo): le sue ore a credito vengono trasferite al monte ore



Il monte ore viene utilizzato (e quindi **decrementato**) generalmente in questi casi:

- ✓ pagamento di attività svolte da uno o più correntisti a favore della comunità stessa dei correntisti o **a favore della banca stessa**: le ore necessarie vengono trasferite dal monte ore al conto corrente del correntista (o dei correntisti) che ha svolto l'attività
- ✓ **regali di compleanno** in ore a qualche correntista o socio "meritevole": le ore gli vengono "accreditate" (una specie di bonifico!)
- ✓ **dono verso terzi** (ad esempio l'associazione che gestisce lo sportello potrebbe essere a conoscenza di situazioni di difficoltà sociale e decidere di inviare un correntista ad assistere qualcuno che non può però pagarlo perché non iscritto): con il monte ore verrà pagato il correntista che materialmente interverrà nella situazione ritenuta di bisogno
- ✓ **abbandono** della banca del tempo da parte di un correntista con saldo a debito (quindi saldo negativo): il suo saldo verrà azzerato attingendo le ore necessarie dal monte ore

Vale infine la pena sottolineare l'importanza rivestita dalla corretta contabilizzazione e archiviazione dello scambio ai fini statistici: la possibilità di ricavare degli indicatori quantitativi sullo stato di salute dell'attività e sulla sua vitalità consentirebbe infatti di argomentare con dati oggettivi le nostre potenziali richieste di finanziamento e/o sponsorizzazione da parte di enti esterni; addirittura si potrebbero rapidamente ricercare gli scambi a maggiore "utilità sociale" per sottoporli all'attenzione del nostro interlocutore istituzionale.

Altrettanto importante è l'utilità "interna" allo sportello: per compilare correttamente l'**estratto conto** di un iscritto (una scheda cartacea nella quale sono indicati tutti gli scambi effettuati dalla persona e tutti i movimenti in dare/avere delle ore: tale scheda deve essere periodicamente **stampata e consegnata ai correntisti**), si deve avere chiara la sua situazione in termini di ore offerte/ricevute: questo ci aiuta anche a sbloccare situazioni di eccessivo credito/debito e, qualora fosse necessario, a "sollecitare" la persona in questione a scambiare.

Rosa Amorevole si è comunque resa disponibile per chiarimenti riguardo alla contabilizzazione ed ha proposto una scheda, che vi allego in formato word, da stampare e compilare con **casi reali di scambi** avvenuti nelle nostre banche, e per i quali abbiamo dei dubbi rispetto alla contabilizzazione. Si tratta dei famosi "compiti per casa", con i quali la nostra docente ci ha salutato prima di tornare a casa. Siamo tutti invitati ad usare queste schede e a farle pervenire alla Segreteria, che provvederà quindi ad inoltrarle alla Amorevole, la quale risponderà celermente proponendo delle soluzioni (se possibile più di una) ai nostri dubbi.

#### **Allegato 4. La contabilizzazione delle ore nello scambio**



## La contabilizzazione delle ore nello scambio

La necessità di uniformare i metodi operativi e di monitoraggio delle attività di Banca del Tempo rende necessaria l'adozione di un metodo chiaro, unico ed univoco per la contabilizzazione delle ore negli scambi. La progettazione di un software per tutti gli sportelli è stata quindi l'occasione per confrontarci su questa tematica importante. Le richieste sempre maggiori di dati quantitativi da parte del Comune di Roma (ma che potrebbero essere di qualsiasi Ente finanziatore del progetto), insieme con la tendenza sempre maggiore degli scambi a privilegiare attività di gruppo, quindi scambi "allargati" ci hanno spinto ad introdurre un indicatore aggiuntivo rispetto al passato, che abbiamo definito "ore attivate" (o movimentate), e che rende meglio l'idea del reale effetto socializzante dello scambio.

Per chiarire di cosa si tratti, è conveniente analizzare una per una tutte le tipologie di scambio, facendo prima un'importante premessa: in questo documento si intende con "scambio" un singolo incontro di due o più correntisti per fare un'attività: se si trattasse, ad esempio, di un corso in tre lezioni, si devono considerare tre scambi ed i partecipanti saranno di volta in volta i presenti alla singola lezione. Questo metodo permette di contabilizzare con precisione ciascuna attività anche se dovesse, per rimanere nell'esempio, cambiare l'insegnante o qualcuno degli alunni. Nel monitoraggio periodico, si porterà ovviamente l'insieme di tutti gli scambi, ottenuto sommando i contributi di ciascuno scambio in termini di Ore a Credito, Ore a Debito, Monte Ore e così via.

### 1. Scambio singolo

Si tratta del classico scambio in cui due persone si incontrano ed è quindi possibile stabilire chi è l'offerente, chi è il ricevente e c'è parità numerica tra di essi. Supponiamo, ad esempio, che Mario Rossi e Gianni Verdi si incontrino perché Rossi deve offrire a Verdi un passaggio in automobile (per semplicità supponiamo che il passaggio duri tre ore esatte!). La situazione è la seguente:

Offerente	Rossi					
Ricevente	Verdi					
Durata (ore)	3					
Ore a credito	3					
Ore a debito	3					
Monte Ore	0					
Ore attivate	6					

Attività	Iscritti Coinvolti	Ore credito	Ore debito	Monte Ore	Ore attivate
Passaggi in automobile	1 + 1	3	3	****	6

Si ha sì hanno tre ore scambiate, che escono dal conto di Verdi e vanno in quello di Rossi per ripagarlo della prestazione effettuata.

Le ore a credito sono 3 perché lo scambio è durato tre ore e l'offerente è uno

Le ore a debito sono 3 perché lo scambio è durato tre ore e il ricevente è uno

Le ore attivate sono 6 perché lo scambio ha "impegnato" per tre ore 2 persone. L'impatto sociale della Banca del Tempo, infatti, è proporzionale al coinvolgimento delle persone, indipendentemente dal fatto che stiano offrendo o ricevendo. Il numero delle ore attivate è esattamente la somma delle ore a credito, delle ore a debito e del Monte Ore.

Il Monte Ore non viene coinvolto perché il numero degli offerenti è uguale a quello dei riceventi, in quanto siamo nella situazione di scambio singolo.

### 2. Scambio di gruppo

Si tratta del noto scambio in cui una persona offre il proprio tempo a favore di più persone contemporaneamente. Il classico esempio del corso di ceramica è perfettamente esauriente.

Supponiamo, pertanto, che il nostro Verdi, esperto ceramista, possa insegnare la propria arte alla signora Neri, alla signora Bianchi e al figlio di Rossi. In questo scambio (supponiamo che duri 2 ore) possiamo ancora identificare chi è l'offerente e chi sono i riceventi, ma essi non sono più in parità numerica. La situazione perciò è questa:

Offerente	Verdi				
Riceventi	Bianchi, Rossi, Neri				
Durata (ore)	2				
Ore a credito	2				
Ore a debito	2				
Monte Ore	4				
Ore attivate	8				

Attività	Iscritti Coinvolti	Ore credito	Ore debito	Monte Ore	Ore attivate
Corso di ceramica	1 + 3	2	2	4	8

Dal conto di uno dei riceventi (sono 3) vengono tolte 2 ore (ore a debito), che vanno sul conto dell'offerente (ore a credito) mentre le altre 4 ore (2 per ciascuno degli altri 2 riceventi) vanno nel Monte Ore; si vede chiaramente come il Monte Ore ristabilisca la parità contabile. Le ore attivate, in questo caso, sono 8, numero che si ottiene sommando Monte Ore, ore a credito ed ore a debito.

Il Monte Ore in questo caso si incrementa delle ore uscite dal conto dei riceventi (6 ore complessive) e che non vanno nel conto dell'offerente ( $6 - 2 = 4$ ). L'utilizzo del Monte Ore ci consente di trattare lo scambio di gruppo come se fosse uno scambio singolo: infatti lo scambio, maglia costitutiva della rete di relazioni che la BdT genera, è sempre singolo anche quando ci sono più persone a ricevere, questa definizione "scambio di gruppo" vale ai soli fini di semplificare contabilità e monitoraggio.

Volendo riassumere più sinteticamente si potrebbero definire i parametri usati in questo modo:

Ore a credito: ore che complessivamente devono essere accreditate all'offerente/i (in genere c'è un solo offerente) e sono:

**DURATA SCAMBIO X NUMERO OFFERENTI**

Ore a debito: ore che complessivamente devono essere addebitate al ricevente/i e sono numericamente uguali alle ore a credito:

**DURATA SCAMBIO X NUMERO OFFERENTI**

Ore attivate: è il numero di ore complessive nelle quali sono stati impegnati i correntisti; non aggiunge nulla alla semplice contabilità, ma è un indicatore molto più fedele dell'efficacia sociale della Banca. Numericamente si calcolano così:

**ORE A CREDITO + ORE A DEBITO + MONTE ORE**

Nel caso dello scambio singolo, come visto sopra, le ore attivate sono esattamente la somma delle ore a credito e di quelle a debito (il Monte Ore è a zero); nello scambio di gruppo, invece, le ore attivate sono più della somma di Ore a Credito e di Ore a Debito, in quanto ora il Monte Ore è diverso da zero e contribuisce a questa somma.

### 3. Scambio alla pari

È lo scambio in cui facciamo incontrare persone che hanno una comune passione, ma senza che qualcuno tra loro se la senta o sia in grado di insegnare. È uno scambio in cui la componente relazionale, conviviale è privilegiata rispetto al soddisfacimento della specifica esigenza in modo ancora maggiore rispetto agli altri scambi. Supponiamo che i nostri soliti correntisti (Bianchi, Neri, Rossi, Verdi) decidano di incontrarsi per giocare a carte e che si vedano a turno a casa di ciascuno per tre ore il venerdì sera. Lo scambio (ossia un incontro di un singolo venerdì sera) è rappresentato dal seguente schema:

Partecipanti	<b>Bianchi, Neri, Rossi, Verdi</b>
Durata (ore)	<b>3</b>
Ore a credito	<b>0</b>
Ore a debito	<b>0</b>
Monte Ore	<b>0</b>
Ore attivate	<b>12</b>

Attività	Iscritti Coinvolti	Ore credito	Ore debito	Monte Ore	Ore attivate
Gioco a carte	4	0	0	****	12

Non ci sono offerenti né riceventi, quindi le ore a credito e quelle a debito (indicatori contabili) sono zero; non c'è sbilancio contabile (sono tutti zeri!) quindi il Monte Ore non viene toccato, ma le ore attivate (indicatore sociale) sono 12, essendo 4 partecipanti per 3 ore ciascuno. Uno scambio del genere, molto efficace per le finalità di Banca del Tempo, sarebbe "sfuggito" ad un'analisi meramente contabile (a meno di contabilizzarlo con artifici del tipo "faccio 2 scambi da un'ora e mezza in cui gli offerenti del primo scambio sono i riceventi del secondo"), ma viene invece valorizzato dall'indicatore "ore attivate".

Il software, allo stato attuale di realizzazione, prevede un primo passo nella contabilizzazione dello scambio, nel quale si richiede all'operatore di specificare se si tratta di uno scambio singolo, di gruppo o alla pari, così da delegare al computer il calcolo di tutti gli indicatori ed evitando all'operatore l'utilizzo delle formule prima descritte, seppur semplici.

**Allegato 5. Scheda di iscrizione**



ROMA / Municipio  
SCHEDA DI ISCRIZIONE

<b>Scheda n.</b>	<b>Operatore</b>	<b>Data</b>
<b>Codice Fiscale</b>		
<b>Estremi del documento</b> _____		
<b>Nome e Cognome</b> _____		
<b>Persona fisica o giuridica</b> _____		
<b>Luogo di nascita</b> _____		<b>Data</b> _____
<b>Indirizzo</b> _____		
<b>CAP</b>	<b>Città</b> _____	<b>Prov.</b>
<b>Tel. Casa</b> _____	<b>Lavoro</b> _____	<b>Cell.</b> _____
<b>Orario di reperibilità</b> _____		<b>Email</b> _____
<b>Stato civile</b> _____	<b>Sesso</b>	<b>M</b> <b>F</b> <b>Figli</b> <b>SI</b> <b>NO</b>
<b>Titolo di studio</b>	<i>LICENZA ELEMENTARE</i>	<i>LICENZA MEDIA</i>
	<i>DIPLOMA</i> <i>LAUREA</i>	<i>NON REGISTRATO</i>
<b>Condizione professionale</b>	Casalinga	Pensionat__   Occupato
	Studente	Non occupato   Non Dichiarata
<b>Mezzo di trasporto</b>	Auto	Motorino   Mezzo pubblico
<b>Hobby</b> _____		

Io sottoscritt\_\_\_\_\_ dichiaro che i dati forniti sono esatti. Dichiaro di non avere carichi pendenti, di non avere precedenti penali e di avere una buona condotta morale e civile. Dichiaro di aver letto il regolamento della Banca del Tempo e di condividere i principi ispiratori e le finalità.

In fede \_\_\_\_\_

*I dati personali saranno trattati secondo la legge 675/96 riguardante la privacy*



ATTIVITA'	
DARE	AVERE
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

Disponibilità di tempo	N. Ore	mattina	pomeriggio	sera	da concordare
Libretto assegni	SI	NO			
Come ci ha conosciuti?	_____				
Firma dell'operatore	_____				

SCHEDA CHIUSA      DATA

MOTIVO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Allegato 6. Consenso alla partecipazione**





**Sapienza Università di Roma**  
**Facoltà di Psicologia 1**  
Via dei Marsi 78 - 00185 Roma

## **CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE ALLA RICERCA** *“Progettazione di una Banca del Tempo on line”*

Le è stato richiesto di partecipare ad un progetto di ricerca condotto dal tesista Claudio Fiano sotto la supervisione della Professoressa Alessandra Talamo del dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione - Sapienza Università di Roma.

### **Scopo della ricerca**

Lo scopo di questa ricerca è di comprendere il modo in cui Lei si relaziona con la Banca del Tempo. In particolare siamo interessati a conoscere le attività svolte al fine di avanzare delle ipotesi di progettazione per una BdT on-line. Saranno analizzati i modi in cui le persone si relazionano con queste organizzazioni al fine di favorire e promuovere delle nuove forme di socializzazione.

### **Procedure**

Se Lei decide di partecipare alla ricerca, Le chiederò di partecipare ad una intervista che avrà per scopo:

- descrizione dell'esperienza vissuta nella BdT (prima conoscenza, attività scambiate, etc.);
- conoscenza delle tecnologie da Lei utilizzate nella vita quotidiana.

L'intervista sarà audio o videoregistrata, a seconda della modalità di registrazione da Lei scelta.

### **Potenziali rischi e disagi**

La ricerca prevede la conoscenza di aspetti della sua vita privata. Questo può implicare alcuni disagi causati dal discutere di questioni concernenti relazioni sociali ed eventi familiari particolari.

### **Potenziali benefici per i partecipanti e/o la società**

Lei non riceverà benefici diretti dalla partecipazione allo studio, ma la ricerca potrà aumentare la conoscenza del modo in cui le persone organizzano il loro tempo libero, le loro pratiche quotidiane e vivono il proprio tempo libero.

### **Privacy**

Con l'eccezione di una selezione accurata di brevi sequenze audio o video estratte dalle registrazioni effettuate dell'intervista, che potrebbero essere presentate come parte di relazioni scientifiche, didattiche e pubblicazioni, ogni informazione che potrebbe portare alla sua identificazione rimarrà strettamente confidenziale.

La sua intervista potrà essere utilizzata, esclusivamente per i fini sopra descritti, dal sottoscritto, dalla Prof.ssa Alessandra Talamo, dalla Dott.ssa Sabina Giorgi.

Come previsto dalla legge il diritto di privacy non si applica nei casi di abuso fisico e sessuale su minori e sugli adulti. Se un componente del gruppo di ricerca viene a conoscenza di informazioni e su eventi del genere è obbligato a denunciarli alle autorità.



*Dati audio o videoregistrati e trascrizioni*

Lei può richiedere in ogni momento che la audio o videoregistrazione dell'intervista venga interrotta. Inoltre, ha il diritto di riascoltare o rivedere i nastri e richiedere che siano omesse o modificate alcune parti.

Il progetto di tesi prevede che l'intervista venga trascritta. I trascritti saranno codificati usando pseudonimi per proteggere l'identità dei partecipanti.

Tutti i dati (file e trascritti) saranno conservati fino a quando risultano necessari per fini di ricerca, ma se lo scopo della ricerca o l'uso dei dati dovessero cambiare ne sarà informato/a e sarà di nuovo richiesto il suo consenso.

Se ha domande o dubbi riguardanti la ricerca, la preghiamo di contattare la responsabile della ricerca Prof.ssa Alessandra Talamo - Facoltà di Psicologia 1, via dei Marsi 78, 00185 Roma, tel. 06 49917928.

**Firma dei partecipanti alla ricerca**

Ho preso atto delle procedure descritte sopra, del fatto che sono invitato/a a prendere parte a una ricerca in diverse fasi e che non ho alcun obbligo di partecipazione. È stato risposto in modo soddisfacente alle mie domande e acconsento alla partecipazione alla ricerca.

Nome del partecipante alla ricerca \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**Firma del ricercatore**

A mio giudizio, il firmatario partecipa volontariamente e ha fornito il consenso informato in piena coscienza.

Nome del ricercatore \_\_\_\_\_

Firma del ricercatore \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

## **Allegato 7. Trascrizione delle interviste**

**Allegato 7.1. Intervista ad Olindo del 12/05/2010**

*La prima cosa che le chiederò è un nome con cui gradisce essere identificato.*<sup>11</sup>

**Olindo Siciliano, Olindo Siciliano**<sup>12</sup>

*Non ha problemi di riservatezza*

**No**

*La sua età?*

**68**

*Vive a Roma, evidentemente, titolo di studio?*

**Laurea**

*Occupazione attuale o passata?*

**In pensione, in passato professore universitario**

*Di che si occupava?*

**Di diritto civile**

*Quindi capisce le problematiche. Attualmente vive da solo?*

**Da solo, da solo**

*Quindi passiamo un secondo alla BdT, se ci può descrivere come l'ha conosciuta...*

**Un articolo sul quotidiano "Il Tempo"**

*Dopodiché come si è accostato?*

**C'era scritto, c'era l'indirizzo era un articolo che descriveva questa novità, diciamo così, .. e c'era poi l'indirizzo di due di questi, uno era via Catania 70, 60 o 70.**

*Il mercato chiaramente*

**Ed un altro non mi ricordo se forse era a via Goito**

*Quella è l'altra sede distaccata presso il Municipio*

**Io una volta che abito proprio a due passi da via Catania sono andato lì, ho visto c'erano i giorni, gli orari di ricevimento e mi sono fatto ricevere quando è stato. Abbiamo parlato e più c'era un depliant che descriveva benissimo tutto quello che era la finalità di questa BdT, su per giù l'avevo capito dall'articolo che avevo letto sul Tempo. Ha incontrato il mio..**

*Il contatto con gli operatori come è stato?*

**Sto dicendo che questa descrizione, diciamo così, ha incontrato il mio consenso e quindi ho deciso di iscrivermi. Tutto burocratico nel senso che lì**

---

<sup>11</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>12</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono di Olindo*

hanno preso un'agenda, mi hanno scritto, mi hanno chiesto quali attività desideravo mettere a disposizione, quali attività desideravo richiedere dagli altri. Ho dato adesso non me li ricordo, che io ho detto lezioni, ripetizioni di diritto privato, civile e commerciale, poi andare a vedere a teatro qualche spettacolo teatrale.

*Sì, attività culturali, certo. Lei aveva già le idee chiare o se le è chiarite lì per lì?*

**No, quasi chiare, ho chiesto poi riparazioni..**

*Manutenzioni domestiche*

**Manutenzione, idrauliche domestiche. Infatti poi l'unico che venne qua che ci avevo da tinteggiare le imposte dice così, poi invece questo in sostanza voleva essere pagato, ma, pagato per pagato, me li faccio fare da uno tecnico scelto da me e così non si concluse niente.**

*Quindi non è stata un'esperienza positiva da questo punto di vista*

**Né io ho denunciato questo fatto perché poi...comunque, così.**

*Ho capito, poi mi diceva stamattina che di fatto non c'è stata una grossa...*

**No, né grossa né piccola nessuno, nessuno, nessuno. Saranno 3-4 anni**

*Addirittura..*

**L'iscrizione risale a tanto tempo fa**

*Quindi per lei è una cosa un po' decaduta*

**Minimo 5 anni forse**

*Ho capito. Sempre per entrare un po' negli aspetti più vari, al di là della BdT di per sé, lei frequenta altre organizzazioni?*

**Sì il centro per anziani di Villa Torlonia**

*Lì che attività fate? Per mia curiosità.*

**Io frequento molto raramente, perché prevalentemente vado alle gite che organizzano questo centro, organizza delle gite. Poi prevalentemente lì la maggior parte delle persone giocano a carte, giocano a bocce, c'è una sala da ballo pure che in giorni determinati non so se è il giovedì, il sabato e la domenica però io non usufruisco di niente di tutte queste attività**

*Ho capito. Quindi vorrei capire un'altra cosa. Vista la carenza di iniziative che sono partite dalla BdT, nei suoi confronti, lei in qualche modo si è fatto di nuovo parte in causa andando a chiedere*

**No**

*È rimasto passivamente ad attendere..*

**Si non mi interessa andare a fare pressioni.....**

*Ho capito. Come le stavo dicendo all'inizio, noi stiamo lavorando per progettare una BdT on-line o con tecnologie..*

**avanzate**

*.. avanzate. Volevo capire dal punto di vista delle tecnologie, lei quali tecnologie ha in casa? Se usa qualcosa..*

**No. Non ho niente, non ho il computer e altre cosi qui.**

*Non ce l'ha per scelta?*

**Si per scelta. Ho fatto un corso di computer comunque**

*Ho capito. E telefonino, televisore...*

**Televisore si**

*Televisore si ovviamente, il cellulare non lo adopera?*

**No non ce l'ho. Nonostante i miei amici ogni volta che faccio il compleanno mi vogliono regalare un cellulare**

*E lei resiste...*

**E io gli ho detto non regalatemi il cellulare perché non voglio essere schiavo di nessuno**

*E quindi se noi mettessimo in piedi un'attività via computer, per esempio, lei rimarrebbe comunque fuori*

**Fuori, fuori. Infatti per esempio adesso stamattina mi è arrivata una telefonata degli amici per l'ATOS, non so se lei la conosce**

*No*

**Questi mi hanno fatto riempire una scheda dove c'era scritto e-mail e telefono e questi praticamente mandano le e-mail. Però quelli che non possono raggiungere via e-mail, li raggiungono via telefono come questo ragazzo di stamattina che mi ha telefonato perché c'è un'iniziativa .. una conferenza, quindi per telefono.**

*Ho capito. Anche in tema di suoi desiderata capisco che è un po' difficile trovarne, a questo punto, o lei avrebbe comunque delle attività che vorrebbe fossero fatte, sempre in ambito scambi di tempo e cose di questo genere?*

**Beh, no. Non so nemmeno quali sono le scelte degli altri, però non me ne vengono in mente**

*Ho capito. Va bene, credo che..*

**In genere penso maestri di musica che vogliono insegnare musica, questi qui..**

*Beh, diciamo che di iniziative ce ne sono tante, da corsi d'inglese a corsi di ballo, corsi di cucina, c'è di tutto un po'. Giardinaggio... ognuno offre quello che è in grado di offrire. Ovviamente poi dipende anche dalla capacità di rapportarsi in un mondo di questo genere, immagino che da un punto di vista di rapporti sociali ovviamente si può essere sollecitati ma bisogna anche essere noi stessi a proporsi in qualche modo. Ho capito, va bene, vedo che, più o meno, ha risposto un po' alle mie domande anche se, chiaramente, cercavo qualcuno che avesse avuto una parte un po' più attiva nella BdT. Comunque, la ringrazio lo stesso...*

**Lei ritiene che io debba fare delle visite alla BdT per sollecitarle, se lei lo può fare al posto mio...dice guardi che il prof Siciliano è da tanto tempo che è iscritto, ma non ha mai usufruito e quindi se... non sa da che cosa dipende però se dipende da voi, tenetelo presente**

*Questo lo farò senz'altro se non altro come ricambio di questa cortesia che lei mi sta facendo*

**Io.. potrei farlo pure io, però non mi ricordo più quali sono i giorni in cui è aperto ... poi debba stare a loro, così tramite lei è più comodo**

*Comunque io l'aiuto senz'altro passando il messaggio. In ogni caso io vado spesso il sabato*

**Se ha altre domande..**

*No, altre domande no perché appunto erano relative proprio alle attività scambiate, al tempo dedicato, perché lei partecipa, in che modo partecipa, però sono tutte cose che evidentemente sono successive...*

**Successive alla domanda**

*... che si applicano poco perché lei di fatto non partecipa è rimasto al momento della domanda, se così si può dire. Quindi non ha avuto un ruolo effettivo rispetto alla BdT. Comunque le motivazioni che l'hanno portata quali sono, a parte di aver visto sul giornale? Perché lei a fronte di quell'articolo ha aderito e si è presentato?*

**Mi sembrava una cosa carina, specialmente perché lì diceva nel quartiere. Un collegamento tra persone del quartiere, avrebbe creato una rete**

*Quindi la sua speranza è andata abbastanza delusa*

**Si fosse infoltita la presenza e quindi praticamente.. lo comunque sono molto inserito nel quartiere. Ho molti amici**

*Non è la persona che si chiude in casa in sostanza*

**Sì, sì. Io ogni mattina con un amico mio magistrato alle 8:30 ci diamo appuntamento. Passa da qui, andiamo a prendere il caffè insieme, poi facciamo una passeggiata, tanto per dire già dalla mattina mi muovo. Poi altre cose così nel quartiere conosco parecchie persone. Infatti questo amico mio si meraviglia che io saluti parecchie persone mentre camminiamo**

*Quindi lei è un tipo sociale*

**Si**

*Quindi diciamo che se l'attività in qualche modo la coinvolgesse maggiormente...*

**Poi c'è la chiesa pure, la parrocchia dei Sette Santi Fondatori che fa degli incontri di cultura religiosa, ci vado pure..**

*Quindi diciamo che lei anche senza la Bdt svolge un'attività sociale*

**No, no, tanto è vero che non ne ho sentito l'esigenza di prendere ..**

*Insistere, insomma. Ho capito. Va bene. Io la ringrazio molto e credo che ci possiamo fermare qui*

**Piacere di averla conosciuta.**

**Allegato 7.2. Intervista ad Anna, Ivo ed il loro amico Marco del 02/06/2010.**

*La prima cosa è uno pseudonimo con cui desiderate essere identificati<sup>13</sup>*

**No, io.. per me va bene anche il mio nome Anna<sup>14</sup>**

*Ivo Franco<sup>15</sup>*

*Benissimo... volevo capire un secondo aspetti un po' generali tipo sesso, età ,e dato che io lavoro in una BdT multirazziale, nel caso vostro mi sembra voi siate italiani*

**Si siamo per la precisione pugliesi**

*Pugliesi beh, allora...*

**Siamo pugliesi di Altamura, nella provincia di Bari, tutti e due e io sono donna ho 29 anni e che altro? .. sono studentessa universitaria e studio architettura**

*Va bene, vedo che come famiglia siete una coppia*

**Si**

*Conviventi*

**Si**

*Occupazione, lei è studentessa universitaria<sup>16</sup>, lei di cosa si occupa?<sup>17</sup>*

*Ho 40 anni, il mio vero lavoro dovrebbe essere il musicista ma per campare faccio il gastronomo ma manco quello mi fanno fare e quindi attualmente senza lavoro.*

*Ho capito. Per quanto riguarda la BdT, volevo capire come l'avete conosciuta e perché avete deciso di iscrivervi, in sostanza.*

**La BdT l'ho conosciuta io per prima all'Università alla Sapienza perché avevano aperto uno sportello ... Tim..Time-in qualcosa del genere si chiamava. Avevano aperto proprio uno sportello a Via Gianturco, nella sede della mia Facoltà e quindi lì ho conosciuto la BdT. Però non mi sono iscritta subito. Poi dopo quando ci siamo trasferiti in questa casa, avevamo esigenze di lezioni di inglese ed allora a quel punto abbiamo deciso di iscriverci alla BdT per fare uno scambio e ci siamo informati ed abbiamo trovato la BdT qui vicino che è la sede del Municipio XII e niente, ci siamo iscritti. Ci siamo iscritti insieme perché in realtà volevamo fare insieme il corso d'inglese**

---

<sup>13</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>14</sup> **Le parole scritte con questo carattere sono di Anna**

<sup>15</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono di Ivo*

<sup>16</sup> Rivolto ad Anna

<sup>17</sup> Rivolto ad Ivo



*Quindi diciamo con un fine utilitaristico in qualche modo*

**Sì anche se, effettivamente, già quando ne avevamo sentito parlare, l'idea ci era molto piaciuta, anche se non avevamo .... poi c'è sempre la scusa del tempo, non ho tempo. Però l'idea della BdT è stata una cosa che ci ha colpito subito. È stata una cosa molto buona; ci è sembrato un progetto veramente interessante**

*Anche a livello concettuale di base*

**Assolutamente sì, sì, sì. Infatti poi quando abbiamo avuto l'occasione non abbiamo esitato, abbiamo subito fatto l'iscrizione**

*Bene, e .. diciamo il primo contatto con la BdT, il contatto con gli operatori. Il vostro ingresso e l'iscrizione. Ne avete impressioni particolari, ricordi particolari?*

**No, ci siamo presentati un giorno, abbiamo visto su Internet la sede della BdT ci siamo presentati ed abbiamo conosciuto un'operatrice che si chiama Fulvia e che è una persona molto, molto simpatica. Ci ha fatto la scheda di iscrizione abbiamo dato le nostre competenze, abbiamo detto quello che volevamo in cambio e niente..., non è avvenuto niente di particolare.**

*In particolare, quali attività avete richiesto e quali attività avete offerto?*

**Siamo entrati con la richiesta dell'inglese, delle lezioni di inglese. Tu hai scelto un'altra cosa?<sup>18</sup>**

*Na*

**Era sempre per inglese. Questo avveniva due anni fa tipo, qualcosa del genere**

*Si*

**Due anni fa e avevamo chiesto lezioni d'inglese. Allora io come competenze io davo lezioni di matematica per gli studenti di scuola media o superiore però che non siano liceo scientifico perché lì è richiesta molta più competenza ed io non mi sentivo pronta per farlo e .... che davo più? Servizi di qualsiasi tipo se c'era una signora anziana che voleva essere aiutata a fare la spesa o cose del genere. Quello che si può fare perché all'epoca non pensavo di avere molte competenze. Poi invece è venuto fuori questo anno perché.... Se le fa piacere le racconto tutta la storia**

*Certo, volentieri. Più mi racconta e meglio sto*

---

<sup>18</sup>

Rivolta ad Ivo

Il primo anno non l'abbiamo frequentata molto, anche le lezioni d'inglese si c'erano, però non ci siamo presentati, non le abbiamo fatte, abbiamo un po' tralasciato. Lui invece, poi racconti tu la tua storia, quindi io per il primo anno la BdT non l'ho frequentata mentre poi, per una serie di circostanze mie personali, ho deciso di affiancarmi alla BdT perché volevo conoscere più gente, volevo avere a che fare con molta più gente e quindi è stato il pretesto dell'inglese per..

*L'interesse per la socializzazione*

Sì, anche, sì. E quindi sono andata ed ho cominciato a frequentare il cineforum perché noi facciamo venerdì pomeriggio ogni 15 giorni il cineforum con Antonella che è una cosa fantastica. È un'attività bellissima e, però a quel punto poi mi sentivo in dovere di dover dare qualcosa. Quindi mi è venuto in mente di organizzare dei corsi di disegno perché io ho fatto il liceo artistico. Quindi ho lanciato quest'idea, però non è partita subito il corso perché non c'erano persone interessate; molte persone volevano, però non si sentivano in grado oppure .. quindi diciamo che non è partito. Invece è partito tipo tre mesi fa, quattro mesi fa, più o meno il corso di disegno con una ragazza che ha avuto .. prendere lezioni di disegno ed abbiamo fatto questa classe. Siamo pochi, sono quattro allievi in tutto. Però è una cosa molto, molto bella perché mi da grande soddisfazione

*Soddisfazione*

Sì, sì. E poi delle lezioni d'inglese non se n'è fatto più niente. Anche perché avevamo un insegnante Steve che teneva un corso, diciamo non è che non eravamo soddisfatti di come lui teneva il corso, forse non eravamo noi pronti ad imparare l'inglese e quindi diciamo che l'abbiamo un po' abbandonato questo corso qua.

*Quindi di fatto avete finito per fare tutt'altro che quello da cui eravate partiti.*

Sì, sì

*E la sua esperienza, invece?*

*Invece io il primo anno ho partecipato solo alla BdT. ho messo a disposizione l'unica cosa che credo di saper fare bene e quindi ho insegnato chitarra. Debbo dire che è andata molto bene perché ho avuto due allievi, la ragazza Mary, Miriam, aveva 24-25 anni e poi invece il ragazzo era un anziano, aveva quasi 70 anni..*

Non tanto un ragazzo...

*Era un ragazzo perché lo spirito è quello. E questa cosa mi ha colpito molto perché... e poi ho continuato quest'anno con altri due allievi e debbo dire che sono molto soddisfatto perché l'anno scorso la ragazza, Miriam, secondo me è un talento proprio ed anche quest'anno Simona è un altro talento. Infatti ho detto continua perché...*

*Quindi ha scoperto delle cose di soddisfazione*

*Sì, sì, molto, molto. Poi ho tenuto a precisare una cosa perché questo mi è capitato proprio due lezioni fa, se non erro. Un ragazzo mi ha detto ma.. Io dissi: senti tu, devi studiare, è inutile che veniamo qua a perdere tempo. Insomma io capii che è .. ualchè è gratis perché di solito quando le cose.... Io dissi no, non è gratis. Qua si paga con il proprio tempo. Gratis non è niente.*

*Certo*

*Quindi ho sottolineato questa cosa perché è molto importante, secondo me. Questa è la mia esperienza.*

*Quanto tempo dedicate settimanalmente alle attività della BdT?*

*Un'ora io*

**Quello che diamo o quello che prendiamo?**

*In generale. Tutti e due.*

**Io do... Io arrivo anche a tre ore perché in realtà sto dando delle lezioni individuali di computer perché ci sono delle signore che hanno bisogno di consigli sul computer. Quindi faccio due ore individuali per lezioni di computer, poi ho anche il corso di disegno. Quando sono al massimo del mio impegno do 3 ore alla BdT e ne prendo 2,5 ogni 15 giorni per il cineforum**

*Quindi in generale qualcosa tipo 5-6 ore a settimana ...*

**Sì.**

*.. di impegno totale.*

**Sì, tenendo presente comunque che il fatto dell'Università va a periodi. Magari c'è dei periodi un po' più impegnativi e debbo rimandare qualche lezione**

*Altra cosa che volevo capire che significato date voi a questa partecipazione. Prima parlavate di qualcosa che va oltre il fatto di per sé andando verso un aspetto di socialità?*

**Sì infatti secondo me questa è la parte più bella della BdT. C'è un ritorno.. La cosa che mi ha colpito subito è stato proprio questo baratto di tempo. Dare delle competenze ed avere in cambio delle competenze. Però poi dopo è rimasto solo teorico fino a quando non mi ci sono intromessa. Nel senso che quando ho cominciato a frequentare la BdT ho visto che è molto bello proprio socializzare in questo modo.**

*Ho capito. Frequentate anche al di fuori della BdT le persone con cui siete entrati in contatto o rimane un'esperienza limitata a quel momento?*

*Per ora rimane quell'esperienza limitata*

**Sì, anche per me. C'è molta differenza di età tra noi ed i partecipanti alla BdT perché abbiamo notato un'assenza di giovani. Perché ci sono molte persone.. la maggior parte sono persone in pensione**

*Ho capito. Difatti, non per niente questa applicazione su cui sto lavorando io è mirata proprio a persone... Diciamo che c'è un po' una contraddizione perché è mirata su persone anziane, anche se intendiamo farne un discorso via web, mirato anche alle persone che hanno poca mobilità come poca voglia di uscire di casa o poca possibilità di uscire di casa. Quindi è un po' un compromesso che stiamo cercando tra la poca pratica con le tecnologie e magari la necessità di essere raggiunti rimanendo dentro casa pur non volendo rimanere isolati.*

**Certo**

*Questo è un po' lo spirito con cui ci stiamo muovendo. Volevo capire se a questo punto consigliereste ad altre persone l'esperienza della BdT?*

**Absolutamente sì. Sì, sì assolutamente sì. Anche se come dicevamo**

*Abbiamo .. io ho coinvolto Marco, l'abbiamo anche detto*

**Sì, anche io sto coinvolgendo una mia amica ad iscriversi perché la cosa che ho notato anche io, come diceva Ivo è che c'è una specie di poca serietà. Nel senso che la gente è come se venisse alla BdT, non tutta, alcune persone, come se venissero alla BdT convinte che tanto non si paga, facciamo questa cosa tanto così per farla. Quindi non si prende sul serio. Invece, secondo me andrebbe presa sul serio perché è una cosa importantissima**

*Non è gratis, assolutamente*

**È come se si perdesse il valore del proprio tempo. Io do il mio tempo ma non è, non vale. Meno dei miei soldi**

*Forse perché nella società attuale, non è in denaro lo scambio e quindi*

**Si**

*Certi valori evidentemente non vengono colti fino in fondo*

**Sì, sì.**

*Diciamo che volevo capire se avete fatto in passato esperienze simili in altri ambiti o è la prima volta che vi trovate in una situazione di questo genere.*

**Assolutamente la prima volta**

*Come dicevo prima questo progetto è mirato su persone più avanti con gli anni, diciamo dai sessantacinque anni in su. Comunque mi ha fatto piacere anche avere uno scambio con voi proprio per vedere un altro punto di vista.*

*Scusate, posso intramettermi un secondo?<sup>19</sup>*

*Prego.*

*Secondo me non è vero che non avete esperienze in merito. Nel senso che noi, noi siamo buddhisti ed il fatto di essere buddhisti, c'è uno scambio di esperienze, incontrandoci tutti insieme ci aiutiamo uno con l'altro.*

**Sì, però aspetta.. lo scambio..**

*È giusto quello che ho detto?*

*La sua opinione è giusta per definizione*

**Lo scambio di esperienze lo si fa anche tra amici, tra colleghi di lavoro qui lo scambio di tempo è una cosa più... diversa dallo scambio di esperienze..**

*Ho capito...*

**almeno io la vedo così**

*... però per tutto quello che facciamo, tu doni del tempo alla pratica, doni del tempo alle riunioni.*

**Sì, sì**

*È qualcosa di simile. Secondo me è importante che voi la facciate presente questa cosa qui. Poi è il mio punto di vista...*

---

<sup>19</sup>

*Le parole scritte con questo carattere sono di Marco*

*Certo poi ognuno ovviamente ha il suo punto di vista e non ce n'è uno meglio degli altri*

***Anche quando lavori comunque dai del tempo***

*E certo*

*Quando lavori, però ovviamente lo dai in cambio di denaro*

**Si forse effettivamente si; c'è uno scambio perché una parte della nostra pratica buddista è anche quella di ovviamente come dovrebbe essere normale, incoraggiare persone che stanno un po' giù di morale...che ne so, compagni di fede che sono in periodi un po' così particolari...**

*Certo*

**.. e quindi ci dedichiamo molto agli altri, dedichiamo del tempo agli altri, però in cambio non abbiamo nessun guadagno se non un beneficio interiore proprio personale**

*Certo. Si effettivamente in qualche modo*

**In qualche modo ci potrebbe stare**

*Secondo me c'è, tanto*

*Diciamo che a questo punto le domande che faccio abitualmente sono, visto che parliamo di persone più anziane di voi, dal punto di vista tecnologico se hanno tecnologie, se le usano etc.. Nel caso vostro, vedo che c'è un PC...*

**Sì, si c'è**

*... a portata di mano quindi evidentemente non è applicabile questo tipo di domanda. Però quello che volevo capire è un po', in sostanza, quello che lei ha chiesto a me inizialmente cosa vedrebbe come applicazione via web per una BdT che volesse raggiungere persone che magari si muovono poco? Proprio come vedrebbe la possibilità di conciliare la socialità con una tecnologia che in qualche modo spinge all'isolamento o, quanto meno, vuole colmare la lacuna dell'isolamento?*

**Non lo so, infatti glielo chiedevo perché mi sembrava un'idea un po'.. non lo so, non so definirla. Però io personalmente la vedrei proprio come uno scambio tra persone, quindi uno scambio non di cose materiali**

*Si*

**Come se io adesso do lezioni di disegno, non potrei farlo via web, per dire, quindi...oddio, eventualmente potrei pure...**

*Oddio, chi l'ha detto?*

*No, no, si può fare tranquillamente*

**Si effettivamente, perché no... con una webcam**

*Chitarra, si può fare?*

*Sì*

**Sì, con la webcam è come se tu stai lì e vedi**

*Con la webcam puoi fare un video di quello che devi disegnare. Glielo mandi e poi glielo spieghi mentre stai ....*

*Non è proprio la stessa cosa*

*Comunque ci sono delle applicazioni, non so se le conoscete. Una di Microsoft, WindShare, una cosa di questo genere, non ricordo esattamente che consente addirittura di condividere un documento*

**Ahh..**

*Per cui prima lo tocco io, poi lo tocchi tu, poi lo tocca lui, poi lo aggiusto...*

*Ormai siamo arrivati ad un punto in cui ... tu puoi toccare nel suo computer o puoi vedere quello che lui sta facendo nel suo computer, splittando, dividendo in due il visore, vedi più o meno, tre quattro persone riesci a vedere quello che fanno e quindi puoi seguirli e una volta che si è sbagliato...*

*Non solo vedere ma interagire, prendere il controllo e dire, no questa linea è sbagliata e la rifaccio in quest'altro modo*

*Esatto.*

**Beh, io faccio disegno dal vivo, comunque quindi questa sarebbe... io la vivo.... potrebbe essere fatta soltanto con una webcam io vedo la persona cosa sta disegnando perché non faccio disegno sul computer, quindi già lì sarebbe poco applicabile. Anche lo stesso tuo che insegni la chitarra, potresti farlo via web comunque, però . Tu vedi quello che...**

*Io con il computer non sono bravo, anzi proprio una mezza chiacca perché .....cioè proprio...anche se a me servirebbe molto .. non ci riesco non mi sono dedicato da piccolo fare solo alcune cose che a me servono ma niente di che. Per cui, però io, forse, ..... come dice Marco io, forse non ne capisco, però non riesco a vedere... come fai a seguire una persona, l'impostazione....*

*A parte le cose pratiche, comunque sia, volendo tu potresti seguire una persona che, facciamo un discorso, ha un bisogno perché è depressa, tu ci puoi parlare via Skype, via tantissime cose e lei ti dice guarda che io... una specie di Telefono Azzurro. Tante persone hanno bisogno della spesa a casa perché non si possono muovere, ....*

*Certo*

*....potresti fargli la spesa a casa*

**Questo già lo facciamo**

*Tante altre persone hanno bisogno di essere portate dal dottore. E quindi li puoi accompagnare*

**E quello già lo facciamo**

*Allora ci stanno un sacco di possibili attività che si possono fare. Quello che chiedeva lui era nello specifico, quali secondo voi ....*

*Ovviamente non lo vedo come un sostituto della BdT reale, lo vedo come, chiamiamolo un male necessario per le persone che non hanno possibilità di usufruire al 100%, ne potranno usufruire al 50%, meglio di niente*

**Bisognerebbe poi però conoscere bene queste tecnologie, arrivati ad un certo tipo di livello per fare determinate cose bisognerebbe avere una certa familiarità, una certa conoscenza..**

*Certo*

**.. del computer e delle tecnologie**

*Comunque poi ovviamente tenete anche conto che quello che magari oggi mettiamo in campo fra 10 anni, tanto per dire, saranno persone meno lontane dalle tecnologie...*

*Assolutamente*

**A sì, è vero, certo**

*... di chi oggi ha 65 anni*

*Io faccio dei corsi, per esempio adesso, faccio dei corsi, dove i ragazzi ci sono nati con queste cose qui e c'è una differenza abissale tra il 29enne ed il 30enne di adesso. Veramente, io, per esempio ho 40 anni, faccio dei corsi con i 20enni e loro hanno una visione completamente*



*diversa di quello che è il computer. Per loro è come se fosse lo skateboard, per dire, per loro è come se fosse.... Loro ci fanno tutto con questo computer ormai. E quindi averci questo, poter far tutto, nello specifico dell'aiutare le altre persone potranno portare avanti tantissime altre cose. Quindi sperimentare...*

*Voi stessi quando avrete 65 anni non sarà così lontano il computer*

**Certo, pensando a mia nonna non sa manco che cos'è il computer. È chiaro che quando diventerò io anziana come lei qualcosa la saprò fare.**

*Va bene, io vi ringrazio, siete stati sicuramente molto utili per il mio lavoro...*

***È stato un piacere.***

*.... credo che possiamo anche chiudere qui.*

**Allegato 7.3. Intervista ad Elvira dello 04/06/2010**

*Innanzitutto un suo pseudonimo con cui preferisce essere identificata e poi<sup>20</sup>*

**Se non ci sono problemi....<sup>21</sup>**

*Per me no, mi dica lei*

**Io dipingo i miei quadri e li firmo Elvy 3, però mi sembra eccessivo**

*La chiameremo Elvy 3, non c'è problema*

**No, mi sembra eccessivo**

*Elvira allora e basta. Se posso, la sua età?*

**64**

*64. La sua famiglia, vive da sola, e sposata?*

**Si sono sposata, ho due figli, in questo momento vivo con mia madre. Mia madre è molto anziana e problemini per la presenza della madre in casa e allora ho lasciato i figli che ormai sono grandi, a casa con il padre e sono andata con mia madre, anche se siamo sempre in contatto tutti i giorni.**

*Certo*

**Ho fatto un po' tardi proprio perché avevo i figli a pranzo. Perciò diciamo che sono sposata ed ho due figli**

*La sua occupazione? Questo mi serve per capire il contesto familiare, ovviamente, non per i fatti suoi. La sua occupazione?*

**Guarda, adesso sono pensionata ormai da tanti anni perché ho cominciato a lavorare prestissimo. Perciò sono andata in pensione che avevo 53 anni. Perciò ormai dal 2000. Mi sento ancora in vacanza rispetto al lavoro.**

*Che lavoro faceva?*

**Ero impiegata all'Enel. Stavo agli acquisti, all'ufficio acquisti dell'Enel. Posso dire che adesso faccio la casalinga ma non tanto perché mi piace poco.**

*Fa la pittrice, se ho capito bene.*

**Quando posso, quando non ho impicci tra figli, madre e marito. Poi che altro c'è?**

*Venendo alla BdT come l'ha conosciuta?*

**Io la BdT l'ho conosciuta tramite un collega. È stato un momento particolare della mia vita e mi ha detto perché non vieni anche tu? Lì per lì ero un po' scettica perché pensavo un po' alla vecchiaia, oddio sono tutti vecchi là, come**

---

<sup>20</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>21</sup> **Le parole scritte con questo carattere sono di Elvira**

**me. Poi invece no. Ha insistito questa persona, sono andata ed ho conosciuto delle bellissime persone devo dire**

*Sì. Il suo impatto come è stato?*

**È stato buono. È stato molto buono perché, le ripeto ho incontrato sia dei signori ed anche delle signore molto, molto carine. Poi anche una certa cultura, infatti la maggior parte sono insegnanti, sono stati insegnanti perciò ... una in particolare che è stata, è professoressa di italiano e perciò amante del teatro e perciò devo dire che c'ero stata pochissime volte al teatro, invece con lei l'ho conosciuto e riesco ad apprezzarlo meglio**

*È stata un'occasione per scoprire anche nuove cose*

**Sì, sì**

*Perché comunque ha deciso di iscriversi, di rimanere in questo contesto?*

**Perché era un momento particolare....**

*Una voglia di trovare nuove compagnie, nuove...*

**Più che altro nuovi interessi, sì, sì. Infatti la prima cosa quando mi sono iscritta lì, ho fatto un corso d'inglese. E poi sono rimasta lì..**

*Da quanto tempo è iscritta?*

**Sa che non mi ricordo? Saranno 5-6 anni**

*Aveva chiaro cosa chiedere alla BdT e cosa offrire o l'ha scoperto piano piano?*

**Ecco. No, me l'hanno spiegato lì appena ho avuto..... Poi le ripeto, questa persona ormai era un po' che ci stava perciò... Ma vede lui, come uomo, per esempio fa dei lavoretti a delle persone che servono. Magari va a cambiare la lampadina alla persona anziana, più anziana di noi e fa ecco questi lavoretti così perciò dà il suo tempo così. Io glielo ho detto, glielo ho detto subito: guarda io non so che cosa, che cosa posso fare. "Non fa niente. L'importante che viene, poi qualche cosa..". Quello per esempio che ho fatto, una stupidaggine proprio, per esempio, quando delle volte siamo andati al teatro, per esempio, portavo io con la macchina**

*Non è cosa da poco*

**Le ripeto, come le ho detto per telefono, devo dire che ho più preso che dato**

*Magari nel futuro avrà modo di restituire.*

**Sì, sì**

*Attualmente quali attività..Continua a scambiare delle attività?*

**Continuo a prendere**

*Continua a prendere...*

**Seguo delle visite guidate per Roma, fatte da.... credo che sia un professore che è bravissimo e credo che sia di una BdT del centro, Nomentana, da quelle parti..**

*Si*

**Il nome non....**

*Ho capito*

**Per esempio l'8 devo andare a Trastevere. Ma spiega in un modo favoloso.**

*Interessante*

**Sì, sì , ma veramente.....**

*Ci sono altre attività che lei vorrebbe fare, scambiare, ricevere, donare...*

**Io ne vorrei fare tante di attività ma il tempo purtroppo...**

*È il tempo che la limita..*

**Sì, sì**

*Comunque, se non avesse questi limiti di tempo, cosa le piacerebbe fare?*

**Per esempio, Yoga.... Che non ho mai affrontato, invece so che lo fanno proprio lì in sede**

*Si*

**A me piace un po' tutto, veramente perciò sono curiosa**

*Curiosa in generale. Quanto tempo dedica alle attività della BdT?*

**Adesso proprio poco. Adesso molto poco. Quando andavo, mi sembra che andavamo due-tre volte a settimana un paio d'ore...**

*Quindi un buon modo per fare attività diverse.*

**Sì, sì, sì.**

*Per lei che significato ha di partecipare alla BdT?*

**È una cosa, secondo me è una cosa molto bella specialmente per le persone chiaramente che sono sole, anche se io ho visto parecchie coppie di moglie e marito, magari non giovanissimi, che partecipano insieme alla BdT. Però credo che per le persone sole sia veramente una trovata eccezionale.**

*Quindi la vede come un'occasione di socializzare, trovare compagnia...*

**Socializzare ma anche di non sentirsi fuori dal mondo, secondo me. Una persona che rimane da sola....**

*Si*

**Io la trovo un'ottima cosa**

*Le capita di frequentare al di fuori della BdT le persone che ha conosciuto all'interno della BdT o non c'è stata mai questa opportunità?*

**No, c'è stata questa opportunità, sì, sì. Una signora che mi ha fatto scultura su stoffa**

*Si*

**Ed ho avuto occasione anche di vederla**

*Quindi è iniziata un'amicizia in qualche modo che poi...*

**Ci vediamo pochissimo e ci sentiamo ancora meno ma ogni volta è come se ci fossimo viste il giorno prima**

*Certo. Ha consigliato o consiglierebbe l'esperienza a qualche altra persona?*

**No ho consigliato, sì, sì, ho consigliato.**

*Quindi un'esperienza positiva possiamo dire a distanza di tempo*

**Si**

*Ha avuto altre esperienze simili di associazioni culturali*

**Si ... associazione....circoscrizione....**

*Il suo hobby principale è la pittura in questo momento*

**L'hobby principale, diciamo la via d'uscita, va'**

*.. se da parte sua ci sono altre cose sulla BdT altrimenti le chiedo qualcosa rispetto all'uso delle tecnologie. Rispetto alle tecnologie lei quali tecnologie ha in casa, quali usa?*

**Io ho un computer, lo uso abbastanza, Internet, la posta elettronica**

*.. usa anche programmi applicativi tipo Excel, Word*

**Si, si**

*Quindi diciamo che per lei il computer ormai è un oggetto di uso quotidiano.*

**Si, si, sempre acceso, sempre aperto**

*Mi fa piacere perché ogni tanto mi sento solo su queste cose.. Immagino ha il telefonino..*

**Si..**

*Se lei dovesse dare qualche suggerimento sull'uso della BdT via Internet..*

**.. sa, quando lei me lo ha detto.. lo scopo...una certa età.. è vero che un po' tutti...tutti quanti si avvicinano a mezzi tecnici, però non riesco a vedere come possa fare da collante on-line**

*Come le ho detto prima è indirizzata a coloro che magari hanno dei problemi a muoversi quindi, se vogliamo, è un surrogato rispetto all'uso vero e proprio della BdT*

*che serve innanzi tutto per incontrarsi, per fare cose. Se però uno ha qualche difficoltà può essere un mezzo per ... ricevere persone in casa piuttosto che*

**Andare**

*Andare. Cose di questo genere... visto che lei è un'esperta della materia le chiedo come vede questa cosa.*

**Beh, no. Vista così la vedo bene perché è una cosa che fa compagnia, diciamo**

*Certo*

**Io mi faccio fare compagnia da Internet ... ricerche, etc....una cosa del genere ..... non sta bene...**

*... anche noi non abbiamo le idee chiare e ci stiamo lavorando... Io on ho altre domande, non so se lei ha altre cose che desidera aggiungere su questo..*

**Dal profilo tecnico non ne capisco nulla ..... è in grado di dire qualcosa perché il tecnico è lei**

*.. ci fermiamo qui..*

**Allegato 7.4. Intervista a Livia del 05/06/2010**

*La prima cosa...*<sup>22</sup>

**Goracci Livia**<sup>23</sup>

*Desidera essere identificata con uno pseudonimo...*

**No, no**

*.. o non ha problemi di riservatezza?*

**Zitella Livia Goracci**

*Non è sposata?*

**Zitella fui..**

*Mi ha detto 66 anni, dico bene?*

**66**

**Nata a?**

*Nata a?*

**Nata a Sinalunga, provincia di Siena**

*Toscana*

**Toscana**

*La sua famiglia?*

**Famiglia, ... non ho bambini..**

*Non ha costruito una sua..*

**Ho una sorella, non ho costruito... nessuno mi ha voluta, se c'è una barretta da fare, non è che non...**

*Forse lei ne ha cacciati tanti*

**No, no. Proprio non mi hanno...**

*Secondo me è così*<sup>24</sup>

**Bisogna sempre avere il coraggio delle proprie situazioni. A me proprio non mi ha sopportato nessuno. Più di tanto non mi si sopporta. Sono troppo..**

*Beh, ma anche lei avrà scacciato qualcuno*

**Hanno fatto prima a scacciarmi**

*Vive da sola attualmente?*

---

<sup>22</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>23</sup> **Le parole scritte con questo carattere sono di Livia**

<sup>24</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono di un'operatrice della BdI che assisteva all'intervista*

**Si**

*Di che cosa si è occupata, visto che adesso è pensionata?*

**Sono stata misera impiegata al Policlinico Gemelli. Facevo un lavoro bellissimo: approvvigionamento. Avevo dei settori merceologici, tipo: cancelleria, pulizia, radiografico, fotografico, stoviglie, quindi questi settori mi hanno portato a conoscere tanti mondi....**

*Certo*

**.. tanti mondi merceologici sia come produzione che come rivenditori, commercianti, bla, bla, bla e quindi questi contatti umani, innanzi tutto, in cui ho sempre creduto poi di mano in mano, uno fa dei passi indietro....**

*Certo*

**... però nel rapporto umano io ho sempre creduto e specialmente questi contatti con altre persone non per svolgere solo il lavoro, non solo nel contatto di lavoro ma anche lei Padre, Figlio, Spirito Santo, un bambino come sta, un nipotino è nato, per ipotesi, no, oppure col marito. E quindi ho sempre cercato di instaurare nel rapporto di lavoro un rapporto umano**

*Anche un rapporto umano...*

**...un rapporto umano e quindi io andavo in ufficio contenta! Mi piaceva..**

*Non è una cosa da poco.*

**Innanzi tutto mi piaceva il lavoro e poi mi piaceva lavorare come lavoravo**

*È stata un'ottima esperienza.*

**Si**

*Senta, veniamo un secondo alla BdT, come l'ha conosciuta?*

**L'ho conosciuta con la Circostrizione**

*Si*

**A Via Goito**

*Si*

**A Via Goito, capitando per un documento, c'era scritto appunto che a Via Cremona, a Via Catania, c'era questo ufficio della BdT e quindi sono venuta. Mi sono presentata, mi hanno fatto un colloquio e mi hanno detto che mi avrebbero contattato per mostre...**

*Si*

**Visite guidate, mostre visite, guidate e poi cosa le piace.... Ho compilato un modulo, musica, spettacolo e turismo.**



*Ecco, perché lei ha deciso di iscriversi alla BdT, comunque?*

**Perché per me rientra sempre in un pacchetto di collegamento umano**

*Si, di nuovo la possibilità di instaurare rapporti sociali*

**La possibilità di instaurare dei rapporti, continuare sociali perché, una volta andata in pensione, si chiude tutto il mondo**

*Beh, in qualche modo si*

**Tutto il mondo si chiude.. rimane**

*La sfera privata*

**La sfera privata, la sfera privata, man mano si è chiusa perché, perché hanno tutte da fa' le nonne**

*Certo. Lei si è trovata un po' fuori luogo*

**Io sono fuori posto perché non approvo questo servilismo, questo schiavismo**

*Si*

**Della nonna, della mamma, della suocera, la propria....una fetta di vita in un arco di sette giorni**

*Andrebbe sempre mantenuta*

**Andrebbe mantenuta. "Oggi non posso perché devo andare a prendere i nipotini a scuola..e no, domani no perché devo..." preparano la verdura a 'ste figlie "perché non ce la fa, poveraccia, perché ha tante cose da fare". Ma stiamo scherzando? Con tutto quello che hanno di agevolazioni**

*Certo*

**Il bambino sta male. Tua figlia ha la 106, la 104, la fai stare a casa. Quindi di mano in mano .... per non approvazione e per non creare discussioni perché quando a me si dice "vabbè, tu che ne sai?" Chiuso!**

*Non è un buon modo per affrontare il discorso*

**Non è un buon modo per affrontare... Tu mi lasci fuori del dialogo**

*Certo*

**Se tu dici che ne sai. È come se lei mi dice...**

*Se non capisco niente è inutile che ne parliamo*

**...già l'ignoranza. Lei mi dice "Lei non lo sa", è giusto perché quello che non ho studiato non lo so ...però insinuare sulla mia sensibilità di persona, allora non l'accetto. È un'offesa allora di mano in mano mi sono allontanata anche dalla sfera privata.**

*Ho capito*

**Morti i genitori, con la sorella i rapporti sono quelli che sono. I parenti lo sa, sono come le scarpe, più sono stretti e...**

*Più fanno male, si dice*

**... più fanno male, problemi economici che portano sempre a discussioni allora cerchiamo di distrarmi**

*Si*

**La BdT**

*Bene*

**La BdT che all'inizio si è manifestata abbastanza positiva. Poi di mano in mano dovevo venire sempre io a chiedere...Non si è attivato più nessuno.**

*In questo senso la sua non è stata un'esperienza positiva*

**Negativa su tutti i fronti. Sia per il contatto, il modo di fare, prima di tutto**

*Si*

**Come infastidite. Una viene qua chiede informazioni..”a si vabbè... compili questo modulo...” per me una forma educativa è di base .... l'educazione è una regola di base .... che ci stiamo dimenticando nel rapporto umano**

*Certo*

**Il Lei deve continuare, non le dico di tornare al Voi perché appartiene ad un mondo lontano**

*Ormai arcaico*

**Io ho 66 anni e voglio il Lei. Questi ragazzetti che ti dicono con la gomma americana “tu che devi fa?” è come i “vucumprà”. “Tu dire a me quello che volere”. No, io non ti dico niente perché io non parlo con nessuno che mi dà del tu e quindi bla, bla, bla.**

**Allora il modo di fare. Poi di mano in mano si è presentato questa.... queste manifestazioni alle quali un po' non potevo partecipare e un po' non volevo. Per esempio spettacoli, sono andata allo spettacolo una volta, però la compagnia era quella che era.... Cioè...**

*Non si è trovata a suo agio, in sostanza*

**Non mi sono...Proprio non mi è piaciuto... ma se una non sa recitare, ma che recitate..**

*Ho capito*

**Quindi io sono molto critica, sono molto acida e torniamo al discorso dello zitellaggio, però se uno spettacolo non mi aggrada, che ci vado a fare?**

*Certo*

**.. per passatempo, per uscire di casa? Assurdo. Allora, gli spettacoli non mi sono piaciuti, i concerti qualcuno erano sul tarda sera ed io le dico la verità, non torno più tardi**

*.. per motivi di sicurezza...*

**Non per paura, perché tanto alla fine se mi violentano, meno male, magari! No, mi va di essere menata per dirmi dammi i soldi, io appresso non ho soldi, non porto mai denaro**

*Chiaro*

**Quindi un insieme di cose, sul tardi preferisco evitarle. Pensi che non vado più neanche al teatro dell'opera. A parte che c'è la pomeridiana, se vado, vado alle pomeridiane. Quindi di mano in mano ho rallentato quello che erano questi rapporti, .... sono venuta a chiedere personalmente, qui sempre chiuso.**

*Ci sono degli orari*

**Ci sono degli orari, giustamente**

*Però non è che negli orari dovuti non ha trovato*

**.. non ho trovato corrispondenza di amorosi sensi e quindi di mando in mano "ciao ciao bambina"**

*Quanto tempo fa lei si è iscritta alla BdT?*

**Tanti anni fa. Sarà una decina d'anni**

*Quando è che, più o meno, ha interrotto questi suoi...*

**Un paio d'anni, un paio d'anni, sono rimasta.... Il primo anno c'era l'entusiasmo iniziale. Il secondo anno "mouche, mouche", mi sono affievolita e poi ciao, ciao..**

*Ho capito*

**Al terzo anno.., io faccio sempre come la telefonata ad una persona, chiamo tre volte. Se lei dopo la terza non mi ha mai richiamato..**

*C'è un motivo*

**C'è un motivo ed è inutile che continuo a chiamare**

*Certo*

**È assurdo, no?**

*Quindi in sostanza è ormai parecchio tempo che lei non svolge attività*

**Non svolgo attività**

*Comunque all'inizio aveva chiaro quali attività offrire e quali attività richiedere?*

**Offrire, ho offerto molto poco anche questo può essere che sono stata messa da parte. Loro mi hanno chiesto volontariato, queste cose di partecipazione, però la partecipazione una volta andai erano tutte vecchie befane ... c'è una repellenza per l'anziano, io non voglio anziani. Ho sofferto troppo con i miei genitori**

*Non si è trovata*

**Non mi sono trovata bene con le persone nel gruppo di zona, perché è un gruppo di zona. Non mi sono trovata bene con le persone, non mi sono trovata bene con gli spettacoli che dipende da ...**

*Ho capito. Lei ha comunque fatto esperienze simili? Non so esistono, ovviamente a lei non piace la parola anziano*

**No, no, io sono anziana. Io sono andata al centro anziani, però, ecco, non sono io. Io non ho paura di essere anziana. Giorni fa hanno detto una poesia "Il meriggio della nostra vita". È meraviglioso**

*Si*

**Il meriggio della nostra vita. Noi siamo nel pomeriggio. È vero. Non siamo ancora nella notte. E d'accordo. Però sono gli altri che considerano gli anziani o una risorsa economica nell'ambito delle proprie famiglie. È stata stimata 1.200 Euro che vale una nonna, come badante, come cuoca, come bambinaia.... quasi come la pensione mia. Per dirle. Però sono gli altri che ti tengono in una certa maniera. Facciamo un dibattito giovanile, non un dibattito da vecchi. Al vecchio che cosa interessa? Le malattie, i medicinali e la morte. Allora di morte non se ne parla perché il "gratta e vinci", corna qua, corna là, la morte è morte.**

*Meglio evitare*

**Ma perché? La morte sta qua dietro...**

*Certo*

**... e poi non la regolo io. E allora? Quando ne abbiamo parlato per due ore, non abbiamo combinato niente. È come che non ne avessimo parlato...**

*Sicuramente*

**... perché non sta a noi decidere. Invece la morte non si dice, la malattia, per carità, pure lei accenna ad un raffreddore? Mia madre, mio zio, mia nonna, mia cugina, hanno avuto quello, quell'altro, prova questo, piglia quell'altro.... Lei non riesce a parlare di suo. Quindi anche le persone.. mi sono persa. Tutto qua.**

*Ho capito. Senta, veniamo all'altro aspetto della cosa. Dal punto di vista delle tecnologie. Lei ha in casa delle tecnologie?*

**Io sono stata cancellata; mi hanno cacciata dall'ufficio perché mi sono rifiutata di usare il computer**

*Quindi il computer...*

**Per me non esiste**

*...è un tabù.*

**Tabù, come non esiste telefonino, non esistono tutte queste cose perché vedo immediatamente l'aspetto negativo. Come sta venendo fuori.**

*Cioè?*

**Facebook...**

*Si*

**...non è un aspetto positivo che può sembrare iniziale è che poi ti acchiappa qualcuno e ti combinano qualche cosa. Io vedo il bicchiere mezzo vuoti. Lei calcoli questo, io di qualsiasi cosa vedo il bicchiere mezzo vuoto ma perché? Perché poi mi sono trovata bene. Dal negativo io traggo sempre una positività ma se vedo tutto positivo, poi mi ritrovo in mezzo ad una strada, psicologicamente.**

*Capisco, certo*

**Invece vedo nero... se lei da una stanza buia accende un cerino, lei ci vede ma se lei in una stanza piena di sole, passa al buio, lei non vede più**

*Questo è vero*

**È un processo fisico. La vita poi me l'ha insegnato, lei se passa sotto le Forche Caudine, poi dopo impara a ragionare così, dico lei per modo di dire, non lei signore, lei generico.**

*Certo*

**Anzi, voi, visto che abbiamo fatto quella premessa. No, proprio perché? Perché la negatività aiuta molto a vivere... quando vedo tutti belli, carini, cari, quanto è bello, quanto è simpatico, ma di che? Invece quando uno è stupido ed antipatico, lei poi si trova bene con tutti.**

*È un suo modo di vivere, ovviamente*

**Parla Livia Goracci, Livia G O R A C C I**

*Sicuramente tenga conto che il computer di per sé ha anche altre possibilità...*

**Mi dica quali? Me ne cita una?**

*Lo stesso uso di Internet per....*

**Che ci faccio? Per andare a vedere le donne nude? Gli uomini nudi?**

*... no, ricerche, informazioni....*

**Signore, si fa molto presto, è indubbio ma io anche senza Internet vivo**

*Si campa sicuramente anche senza Internet*

**Si fa prima con Internet...**

*Certo*

**Perché io vedo tutto pim, pum ,pam. Un orario di un treno, una partenza, un mezzo, Roma tutto città.... lo prendo il telefono, 060606, mi da il numero, chiamo il numero dell'Atac, chiedo il numero dell'autobus, certo se vogliamo il servizio ....anche perché io non devo correre....**

*Non ha fretta*

**Non ho fretta e non devo avere fretta perché qui ..... lo non vado alla Posta per non perdere tempo a fare la fila..... Fare la fila alla Posta per i conto correnti, non è perdere tempo. Vuol dire impegnare il proprio tempo a fare la fila per pagare i conto correnti.**

*Si certo. È un modo come un altro per passare la giornata, sicuramente.*

**Le lancette, quando lei si è accorto di quello, le lancette di un orologio girano uguali per lei che corre e per me che sono seduta a fare le parole crociate**

*Vanno allo stesso modo*

**Vanno nella stessa ....., come si dice, frequenza?**

*Stessa velocità*

**Stessa velocità. Ed allora? Devo correre? Assurdo.**

*Ho capito. Non so se lei ha altre cose da aggiungere rispetto a questo, se no, per quanto mi riguarda, più o meno abbiamo.....*

**Io faccio parte, appunto, del bicchiere mezzo vuoto, glielo ripeto. Troverà persone con molta più positività**

*Sicuramente c'è di tutto a questo mondo*

**C'è di tutto. Mi farebbe piacere poi, se dopo, lei mi dà un colpo....., se le va, se può, se ha tempo e mi dice "Guardi signora che lei è uno. E basta". Dieci persone? Nove hanno detto tutto l'opposto di lei. Perché io allora faccio un passo indietro e medito; e dico: sono io che sono sbagliata?**

*In questo momento io sono a quattro interviste e devo dire che ho trovato due nella sua posizione e due nella posizione opposta.*

**Benissimo stiamo al 50% io sto tranquilla. Quando non sto dentro il 50, sto meno, allora....**

*Si preoccupa, si pone il problema*

**No, non mi preoccupo**

*Si pone un dubbio*

**Pongo, sì, la meditazione di quel problema. Allora dico, Livia perché hai reagito in questa maniera? Perché la maggioranza ha un comportamento di questo tipo, arrivo al perché? Perché di tutte le cose ognuno, specialmente qua, ognuno di noi lo sa.**

*Certo*

**Poi come unità facciamo finta, non lo so e non lo voglio sapere ma noi lo troviamo. Capisco il perché, trovo la soluzione e sto a posto. Però io di tutti i problemi devo arrivare al finale**

*Benissimo, sicuramente sarà un mio impegno quello di .....*

**Se le va, se può**

*Eventualmente se vorrà una copia della tesi quando sarà pronta*

**Certo, certo. Questo sì, mi fa molto piacere**

*Io per il momento la ringrazio,*

**Io ringrazio lei, le faccio tanti auguri. Come si suol dire, in bocca alla balena?**

**Per lo studio?**

*Non lo so come si dice.*

**Comunque, in bocca al lupo**

*Accetto l'augurio comunque*

**L'augurio di cuore e le congratulazione per la sua voglia di fare**

*Di nuovo grazie.*

**Allegato 7.5. Intervista a Giuseppe del 12/06/2010**

*Il suo nome<sup>25</sup>*

**Baio<sup>26</sup>**

*E la sua età?*

**68**

*Risiede?*

**San Donato, anzi qui a Ostia. La residenza è stata...**

*È un fatto formale. Il suo titolo di studio?*

**Ragioniere**

*Di cosa si è occupato, visto che adesso è in pensione?*

**Ho lavorato nel gruppo Eni, nelle attività assicurative, grandi rischi**

*Attualmente con chi vive? con sua moglie...*

**Con mia moglie**

*Ha figli?*

**Si ho una figlia che è laureata in architettura e convive con un ragazzo su a San Donato Milanese**

*Bene. Passiamo un secondo agli aspetti più pertinenti con la BdT. Lei come l'ha conosciuta la Banca?*

**L'ho conosciuta attraverso, .... sono stato attirato nel mercato di via Appagliatore che c'è un ufficio apposito. Siccome sia io che mia moglie, come le dicevo, siamo appassionati di cultura varia e ci piace andare in giro, abbiamo visto che questa organizzazione faceva prevalentemente anche un'aggregazione di persone disponibili per poter fare attività varie, tra cui anche attività culturali.**

*Si*

**Per cui ci siamo iscritti sia io che mia moglie, ci siamo iscritti a questa... Purtroppo non possiamo dedicare molto più tempo di quello che vorremmo prevalentemente avendo la figlia su a San Donato Milanese, facciamo sei mesi qui e sei mesi su, dieci giorni poi dopo rientriamo, la figlia ancora disoccupata quindi dobbiamo anche essere un po' gli ammortizzatori sociali per quanto attiene la vita futura di nostra figlia**

*Ecco quindi l'ha spinta ad iscriversi questa voglia di fare gruppo, di poter...*

---

<sup>25</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>26</sup> **Le parole scritte con questo carattere sono di Giuseppe**



**Certamente, certamente, perché sia a me che mia moglie piace. Abbiamo dato la nostra disponibilità di dare un apporto, anche, in base alle esperienze che abbiamo curato sia come vita vissuta che come anche lavoro**

*Certo. Il primo contatto con gli operatori della BdT, come è stato?*

**Abbastanza cordiale, tant'è che ci hanno convinto. È un'attività che su in Lombardia non abbiamo mai avuto, probabilmente perché lavorando non c'era tempo di poter fare**

*Non l'avete trovato, perché esiste*

**Non so se esiste o meno**

*Si*

**Bene, buono a sapersi. Quindi dopo mi dà l'indirizzo, così...**

*Magari sì, ne ho alcuni.*

**Siamo stati abbastanza invogliati sia dalla cordialità...tra l'altro prima, in questa BdT c'era credo un professore a riposo che si dedicava. Adesso c'è un altro responsabile. Come dicevo, non frequentando assiduamente ci si conosce di vista ma non di nome, se non loro che hanno il mio recapito sui telefonini, il mio nome**

*Certo. Aveva chiaro le attività da offrire e da chiedere o era semplicemente un vago interesse e poi man mano?*

**No, no. Noi avevamo la disponibilità a mettere anche a disposizione la nostra esperienza. Nostra perché anche mia moglie aveva dato la sua disponibilità sia per quanto riguarda sia la cultura. Mia moglie si era anche proposta per fare da cicerone perché lei è appassionata d'arte, molto più di me.**

*Ho capito; mi racconta quali sono state le prime esperienze, i primi scambi.*

**La prima esperienza è stata quella di andare. Sono tre anni appena che siamo iscritti a questa BdT quindi siamo andati per esempio al porto di Traiano, dove noi abbiamo dato la disponibilità di accompagnare, di aggregarci ad una persona molto più anziana di me. L'abbiamo accompagnato, l'abbiamo prelevato a casa, l'abbiamo accompagnato a casa, l'abbiamo anche assistito durante la gita culturale.**

**Per cui siamo stati abbastanza colpiti dall'organizzazione. In questa occasione c'è stato un incontro preventivo tenuto da una professoressa credo che sia del Ministero dei Beni Culturali, ha dato un'ottima ed interessante spiegazione di quelle che erano le navi che sono state trovate nel porto di Traiano. Purtroppo**

non è ancora possibile visitarlo perché sono al museo delle navi, è ancora in allestimento e restauro. Sarà molto interessante. Questa lezione ha entusiasmato non solo noi ma abbiamo visto anche tanta gente che partecipava. Significa che è ben organizzato, questo gruppo, questa BdT che sa anche scegliere i luoghi, le persone e i momenti più opportuni.

*Certo. Le attività poi sono rimaste sempre le stesse o c'è stata una qualche evoluzione rispetto a ciò che....*

**Diciamo che probabilmente non c'è stata, almeno secondo me, parlo sempre purtroppo non da persona assidua, per la premessa che ho fatto che noi non frequentiamo per impegni, però quel poco che abbiamo potuto vedere, sono abbastanza attenti a soddisfare ed anche ad aggregare. Siamo stati vicino Roma a vedere un monastero, adesso non mi ricordo... dove c'è stata una partecipazione di massa.**

*Io le chiedevo qualcosa di diverso, cioè se oltre alle attività culturali poi, nel frattempo, avete fatto o offerto altre attività tipo.. non so, corsi d'inglese, computer..*

**No, quelli lì no, Abbiamo chiesto di fare un corso di aggiornamento del computer perché, chiaramente, lavorando sia io che mia moglie avevamo la disponibilità di corsi fatti dalla nostra azienda; però, adesso, essendo tagliati fuori dal mondo del lavoro, ci sta sempre più un'evoluzione per cui ci sarebbe necessità di poterci un po' adeguare.**

*Aggiornare, certo.*

**Chiaramente, altrimenti si è tagliati fuori.**

*Quanto tempo, ovviamente quando siete qui, dedicate alle attività della BdT?*

**Obiettivamente poco. Poco perché purtroppo, essendo frazionato, il nostro tempo, noi ripeto, abbiamo dato disponibilità di essere contattati, in questo momento abbiamo dato la disponibilità. Lui ci ha chiamato, chiaramente, però naturalmente... anche perché non sempre è aperto questo centro della BdT**

*Si ha i suoi orari legati al mercato*

**Certamente, certamente. E infatti perché lì, purtroppo, il pomeriggio di alcuni giorni chiudono e non sempre c'è la possibilità tutti i giorni.**

*Le esperienze di scambio più significative quali sono state? Quelle, di nuovo, culturali immagino.*

**Si, sicuramente quelle culturali**

*Le è capitato o le capita di frequentare al di fuori della BdT le persone che ha conosciuto nel corso delle attività?*

**Beh, diciamo in incontri occasionali ma di sfuggita. Ma non di frequentazione**  
*Non è che sono nati dei rapporti di amicizia, che sono...*

**No, no. Diciamo di cordiale scambio occasionale sicuramente.**

*Lei ha consigliato o consiglierebbe ad altre persone l'esperienza della BdT?*

**Sicuramente, sicuramente perché è anche un modo.. un modo innanzi tutto di vivere una via diversa del pensionato. Preferisco più avere un rapporto di frequentazione che andare in giro con un cagnolino. Gli animali mi piacciono, intendiamoci, però è un rapporto, come dire, col cane, con il micio, però è diverso perché attraverso anche, nonostante la frequentazione, ci si arricchisce anche magari con cose che si pensi di dire che possono sembrare insignificanti ma hanno un certo valore**

*Sicuramente. Lei ha fatto anche altre esperienze simili? Mi riferisco a centri anziani*

**No, quello no. Fino a ieri lavoravo e purtroppo non c'è tempo. Non so per chi ha vissuto su al nord, la vita è molto, molto più dinamica. Qui ha i suoi ritmi; si lavora lo stesso ma ha altri ritmi. E lì, purtroppo se non sei...**

*Io parlavo anche adesso che sta in pensione*

**No, io faccio sempre la premessa, purtroppo sono ancora...**

*Metà e metà*

**... metà e metà per cui la disponibilità c'è sempre. Se sono presente qui, c'è sempre, non mi ritiro, non rifiuto un incontro o una partecipazione però purtroppo finché mi sono stabilizzato qua, perché la nostra intenzione è quella di rimanere definitivamente qui ....**

*Senta, dal punto di vista delle tecnologie, lei ha in casa delle tecnologie? Prima mi accennava, all'uso del computer*

**Il computer. Il computer... da un annetto ho messo anche il telefono per cui usufruisco anche del servizio Internet**

*Si. A che livello lo usa? Come fruitore di Internet, posta elettronica*

**No, no, posta elettronica, perché avendo mia figlia a Milano, a San Donato Milanese abbiamo modo, dove non è possibile rintracciarla... per telefono, attraverso lo scambio con posta elettronica si è più presenti.**

*Non avete attivato qualcosa tipo Skype per fare telefonate via computer?*

**No. No, anche perché francamente non ho quella padronanza e infatti per questo dicevo, mi piacerebbe fare un corso di adeguamento perché purtroppo sono cinque anni che ho smesso di lavorare per cui non c'è più quell'elasticità, quella prontezza che c'era quando si lavorava. Si era obbligati, quindi eri anche portato ad aggiornarti. Era la vita stessa che ti obbligava.**

*Telefonino, altre tecnologie....*

**Si, però ne faccio un uso molto, molto discreto. SMS con la figlia quando ... ma non c'è tutta quella mania di dire... quanto meno andare dietro all'aggiornamento tecnologico mentre il telefonino è soltanto un mezzo che deve servire per raggiungere una persona o essere raggiunto da una persona, ma non le altre cose, suonerie, cose varie**

*Quindi venendo un po' al nostro discorso, se noi dovessimo attivare dei servizi di BdT via web lei potrebbe essere un potenziale fruitore...*

**Certamente, certamente...**

*Quali attività vedrebbe, in questo ambito, fatte via web? Riesce ad individuarne?*

**Francamente no. Potrei pensarci. Certo quella di scambi culturali, più che altro, anche di viaggi, anche di aggiornamento tecnologico, perché, purtroppo, gli anziani, siamo tagliati un po' fuori, se non stiamo al passo**

*Si diventa obsoleti*

**Diventiamo il cimitero degli elefanti. Sono sempre stato attirato dalla tecnologia a fin di bene.**

*Da parte mia non ho altre domande sull'argomento. Non so se lei ha altre cose da aggiungere...*

**No. Certamente mi piacerebbe se ci fosse più.. più dinamicità in questa attività che purtroppo io sono portato, ripeto, a me piace fare e avere la possibilità di poter stare aggregato agli altri e purtroppo deve esserci qualcuno, anche un solo giorno, se c'è un coordinatore attraverso anche i dati personali, si può mirare dove anche migliorare. Io per esempio dal punto di vista sociale avrei voluto fare una giornata per la pulizia .... qualcosa che serva alla collettività, dare una mano perché ci fosse un maggior senso civico da parte di ciascuno di noi. Però ci vuole qualcuno che inizi e faccia capire agli altri che siamo tutti cittadini.**

*Che ci sia un coordinamento*

**Si capisce. Chiaramente, singolarmente. Avevo, ripeto, proposto però il risultato per quanto riguarda anche le varie amministrazioni perché ci sono conflitti, perché compete .... potrebbe essere .... torniamo nel discorso politico che dopo dice tu ti vuoi sostituire o vuoi mettere in difficoltà il sistema politico che non fa, lo fai tu**

*D'accordo. Da parte mia è tutto. Credo che possiamo anche interrompere qui*

**Non so se sono stato...**

*Senz'altro. Io la ringrazio molto*

**Però penso che ogni briciola... da noi si dice un'espressione poco simpatica ogni segatina di mosca fa sostanza**

*Senz'altro*

**Può sembrare insignificante, però c'è sempre qualcosa di buono da cui si può ricavare qualcosa di positivo.**

*La ringrazio molto.*

**Allegato 7.6. Intervista a Carmen del 12/06/2010**

*Il nome con cui desidera essere identificata? Se preferisce mantenere la sua riservatezza<sup>27</sup>*

**Io tanto sto anche su Facebook come Carmen Bandera, ho la mail come Carmen Bandera, non vedo perché....<sup>28</sup>**

*Non ci sono problemi. La sua età?*

**Sono del '47, 63**

*Risiede a Ostia*

**A Ostia, si**

*Il suo titolo di studio?*

**Scuola commerciale, segretaria d'azienda**

*Come occupazione, di che si occupa?*

**Come occupazione, di arredamento, arredamento d'interni. Ho fatto l'arredatrice per molto tempo, molti anni, e prima di fare l'arredatrice, sempre a contatto con il pubblico in vari settori merceologici, chiaramente, settori merceologici**

*Attualmente vive da sola....*

**Attualmente, purtroppo, sono appena separata, appena....**

*Ho capito*

**Da poco, da pochi giorni ....**

*Addirittura!*

**Neanche da un mese ancora....**

*Fresca, fresca.*

**Eh, si. Ma per colpa di mio marito, non per colpa mia**

*Dicono tutte così*

**No, no, è vero, è vero**

*Non voglio entrare in cose private...*

**No, cero. Però io so che è vero che è così, che non è colpa mia...**

*Veniamo un secondo alla BdT, come l'ha conosciuta?*

**Io quando lavoravo pensavo sempre di fare volontariato appena sarei andata in pensione e così ho fatto. Ho smesso di lavorare e sono andata in Municipio qui a Ostia al XIII a chiedere come potevo fare per fare volontariato. Mi hanno**

---

<sup>27</sup> *Le parole scritte con questo carattere sono dell'intervistatore*

<sup>28</sup> **Le parole scritte con questo carattere sono di Carmen**

**indirizzato ed ho iniziato con la Casa del Volontariato a Roma. Poi venendo qui al mercato ho visto che c'era la Bdt e allora ho detto: ma perché devo andare da Ostia, due ore di viaggio, andata e ritorno, etc., etc. e mi sono venuta ad iscrivere perché sapevo che si doveva fare l'iscrizione. Dopodiché ho iniziato da settembre dell'anno scorso a far parte....**

*Dello staff*

**Si, come operatrice. Mi piace molto, lo faccio con impegno perché lo sento, mi piace, quindi...**

*La motivazione che l'ha spinta a questo?*

**Perché allora, io ho sempre pensato... io sono una persona molto sensibile quindi ho sempre pensato di fare del bene, se potevo, e l'ho sempre fatto, nel mio piccolo l'ho sempre fatto quando è servito di dare una mano a qualche persona in difficoltà, l'ho fatto. Ben volentieri**

*Quindi uno spirito di volontariato sociale*

**Una persona si, si. Che ho della sensibilità verso chi soffre, verso il prossimo, insomma**

*Ho capito*

**Però solo se vedo che la persona ha veramente bisogno perché poi me ne accorgo quando ...**

*Essere presi in giro, è chiaro che non piace a nessuno*

**Si, si, infatti**

*Quale è stato il primo contatto con le persone che ha trovato qui alla BdT?*

**Allora, il primo contatto, gli stranieri, gli immigrati, ecco. Gli stranieri, ho ascoltato i loro problemi, ho cercato anche di dargli una mano, magari conoscendo persone a trovargli un piccolo lavoro**

*lo intendevo il contatto... Lei, quando si è accostata alla BdT*

**Glielo ho detto prima, mi sono accostata quando, venendo qui al mercato, ho letto BdT**

*Si, il rapporto con le persone che ha trovato qui*

**Sono entrata qui per iscrivermi, proprio perché volevo iscrivermi**

*Ho capito*

**Poi qui ho conosciuto il coordinatore, l'ex coordinatore perché adesso è Fernando e mi ha proposto di collaborare. Ho detto: ben volentieri, mi dica cosa devo fare, con piacere.**

*Quindi come attività offerta lei sostanzialmente dà questa attività di coordinamento qui all'interno...*

**Si**

*E invece, come attività richieste cosa prende lei dalla BdT?*

**Attività richieste**

*Diciamo di cosa usufruisce?*

**Di nulla, nulla, non usufruisco di nulla**

*Lei non partecipa di fatto alle attività. Non partecipa, non so, se ci sono attività culturali...*

**Si, si partecipo, partecipo, si, si**

*Ecco in quel senso, dicevo, cosa riceve lei?*

**Non capisco la domanda**

*Di quali attività usufruisce, fatte da altri, ovviamente. Sempre all'interno della BdT. Non so, se c'è un corso d'inglese, tanto per dire, lei ne usufruisce?*

**No, no. Non ho usufruito ancora di nulla, se è questo**

*Però mi diceva che partecipa ad attività di tipo culturale*

**Allora, noi abbiamo fatto qui l'anno scorso le giornate dedicate a Telethon, quindi io mi sono impegnata in prima persona, insieme ai miei colleghi**

*Si*

**Abbiamo fatto questa cosa, ho partecipato a convegni, è stato molto interessante..**

*Si, mi chiedevo se per lei c'è uno scambio*

**No, ancora no, per ora ho dato**

*Dà solo, in sostanza*

**Non ho ancora ricevuto nulla**

*Ho capito*

**Però do volentieri**

*Certo. Quanto tempo dedica alle attività della BdT?*

**Dunque, il mercoledì io qua sono fissa. Rispetto l'impegno che ho preso, il mercoledì. Gli altri giorni quando la Banca aperta, io vengo di tanto in tanto, un'ora, due ore. Collaboro con chi è qui, i colleghi, diciamo**

*La sua esperienza più significativa? Prima mi parlava di supporto agli immigrati, immagino che sia quella.*



**Si. Si perché in genere ho avuto a che fare con loro, ecco. La maggior parte, ho avuto a che fare con loro**

*Anche immagino*

**Si anche con gli italiani, però gli italiani ho visto che almeno, secondo il mio parere, hanno meno problemi degli immigrati, ce li hanno anche loro...**

*Si*

**Ma meno, comunque io, se posso, do una mano**

*Questa degli immigrati che è una cosa nuova, che vedo per la prima volta. Cosa ha rilevato, di cosa hanno bisogno? In cosa si propongono?*

**Innanzitutto hanno bisogno di trovare un lavoro qua in Italia, poi hanno chiesto le case. Quindi fanno le domande per le case popolari, quindi magari si trovano male a riempire i moduli, queste cose qua.**

*Un supporto anche verso gli aspetti burocratici*

**Si, si.**

*Le capita di frequentare persone al di fuori della BdT? Persone che ha conosciuto qui e poi ha conservato l'amicizia indipendentemente?*

**No, no, anzi, le amiche si sono iscritte proprio perché glielo ho fatto presente io. L'hanno fatto volentieri perché sono mie amiche**

*Quindi lei ha portato delle persone all'interno*

**C'è questa amicizia. Ma erano già amiche prima di iscriversi alla BdT**

*E queste sue amiche che esperienze hanno vissuto? Sono rimaste contente?*

**Contentissime, si, si.**

*A quali attività partecipano loro?*

**Fino ad adesso a qualche... Ne abbiamo fatte poche, a dire il vero, però hanno vari hobby, io almeno quando capitano le persone che chiedono di fare qualche attività mi guardo il registro degli iscritti e cerco di metterli in contatto. Cioè se una persona ha bisogno di compagnia cerco la persona che può dare compagnia e metto in contatto le due persone**

*Ho capito*

**E così un'altra amica, un'altra amica che fa parte .... già conoscevo, poi si è iscritta, lei ha bisogno di lezioni di informatica, io l'ho messa in contatto con l'insegnante**

*Quindi è soddisfatta di questa sua attività*

**Si, si. lo lo faccio molto volentieri. Lo faccio senza chiedere nulla in cambio perché ....**

*Certo*

**... mi fa piacere dare, se posso. Nei limiti del possibile, chiaramente.**

*È normale.*

***Nei limiti del possibile.***

*Senta, dal punto di vista delle tecnologie, lei quali tecnologie ha in casa?*

**Il computer, lo uso la posta elettronica maggiormente, lo stereo, la TV, basta..**

*Il telefonino?*

**Il telefonino, si.**

*Dal punto di vista del computer, quindi usa anche Internet, immagino*

**Uso Internet, certo, si. Per fare le ricerche, si**

*Venendo un po' a quello che le dicevo, visto che lei ha una buona conoscenza della BdT, ha qualche suggerimento che ci potrebbe dare per questa attività di individuare delle risorse da mettere a disposizione via web che potrebbero servire a persone con difficoltà di movimento*

**Allora, noi abbiamo gli iscritti anziani che non hanno il mezzo e quindi queste persone se noi organizziamo una gita, chiaramente vogliono essere accompagnati..**

*Si*

**... in macchina. E questa è una cosa impossibile per noi perché io ho la patente ma non ho la macchina, altrimenti lo farei ben volentieri. Il nostro coordinatore Fernando Olivares, pure lui è senza macchina per cui non possiamo aiutarli in questo senso.**

*No, lo parlavo di attività via Internet*

**Via Internet, io direi, secondo me sarebbe bello, però le persone anziane è difficile che usano il computer.**

*Beh da quello che...*

**Mentre gli iscritti, in modo che loro stessi possono socializzare con gli altri iscritti, sarebbe una cosa utile questa. Se tutti potessimo usare il computer per socializzare con gli iscritti della BdT.**

*Quindi creare una sorta...*

**lo proporrei questo**

*... di gruppo d'incontro*

**Perché c'è gente che soffre di solitudine ed ha bisogno. Però ho visto che sono anche diffidenti. Perché quando si mettono in contatto, “Ah, ma mi posso fidare? Ma chi è?”. Beh, signora, noi conosciamo queste persone perché sono iscritte qua. Però poi siete voi che al momento di conoscervi dovete socializzare ed avere fiducia una dell'altra**

*Beh, è chiaro. È evidente che di fronte all'estraneo, tutti quanti hanno*

**Se sono un pochino diffidenti, però...**

*Per quello che lei vede, comunque, gli anziani hanno effettivamente questa difficoltà nell'uso del computer, oppure non è così vero, come d'altra parte io sto trovando?*

**Allora. Qualcuna sì. È proprio negata. Altre invece, magari.... inferiori ai sessanta o appena superiori ai sessanta, vogliono imparare, sì. Infatti pure qui da noi vengono delle persone che voglio imparare ad usare il computer.**

*Quindi c'è...*

**Però non molto anziane, una via di mezzo**

*Certo*

**Perché quelle proprio anziane anziane, no.**

*Si rifiutano. D'accordo. Io non ho molto altro. Non se lei ha qualcosa da aggiungere su questo punto, sulla sua esperienza, su quello che ha vissuto, su le sue emozioni, le sue sensazioni, oppure, se è tutto, ci possiamo anche fermare qui.*

**Sì, sì. Perché mi sembra che anche le mie emozioni le ho fatte intendere, nel parlare, no?**

*Senz'altro*

**Vero? Quindi penso che...**

*La ringrazio e ci fermiamo qui*