ATTUALITÀ

Digitali per forza, anche a 80 anni, altrimenti nessuna pensione

di **Fondazione AIDR** · 17 marzo 2021, 12:14

di Michele Leone, Digital Media Specialist e socio Aidr

"All you need, you already have."

Famosa frase della cultura orientale zen che racchiude l'essenza delle nostre vite nella ricerca non di ciò che non si ha ma di ciò che già abbiamo e che rappresenta l'ottimo, espresso in versione elementare. Lo dico anche a Domenico L.R. che è il protagonista di questo breve racconto.

Ma per parlare di Domenico, simpatico pensionato siciliano, devo partire da alcune brevi considerazioni.

Mi spiego meglio. Rivedo la frase zen che dice "Tutto ciò di cui hai bisogno, lo hai già" in ottica digitale e penso al principio del "once only" , per il quale le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite oppure del "riuso" e open source (art 68 D.Lgs. n. 217/17), e dell'interoperabilità tecnica dei sistemi, delle piattaforme e dei database. Ad esempio, si parla tantissimo di digitalizzazione nel più volte citato Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, per gli amici PNRR, in questi giorni di nuovi governi e differenti forme di gestione della crisi pandemica sanitaria ed economica.

Si parla troppo spesso di nuovi sviluppi, nuove piattaforme e mobilità, e smart city del futuro. Si parla di giovani e anziani. Di nuovi progetti e progettualità da mettere in campo, ma ci dimentichiamo, un po' tutti e a vari livelli, dei progetti che abbiamo già creato e delle numerose energie, non solo economiche ma anche intellettuali, impiegate per creare e sviluppare architetture innovative. Prendiamo ad esempio il "Fascicolo Sanitario Elettronico", che ci permetterà di consultare la propria storia sanitaria in qualsiasi momento e da ogni parte del mondo, accedendo con le credenziali del Sistema pubblico di identità digitale (SPID) o con la Carta nazionale dei servizi (CNS) e la Tessera Sanitaria. Tuttavia, non se parla ai piani alti e si preferisce

creare nuove piattaforme e siti web che vanno in tilt appena si comunicano alla popolazione, invece di utilizzare i suddetti sistemi. Perché non si fanno degli assessment, delle ricognizioni, dei controlli su cosa già abbiamo e cosa dobbiamo fare per implementare piuttosto che ri-creare ancora una volta ex-novo, da capo?

Ma ora torniamo a Domenico L.R. e ad un altro elemento che stringe la mano alla mancata conoscenza dei suddetti progetti, e non per mancata o non centrata comunicazione, ma per la necessità di spiegare, formare, partecipare a questi processi. La popolazione, la cittadinanza deve conoscere, deve essere messa di fronte a questi sistemi anche tramite i media tradizionali. Qualche anno fa si parlava di "Spid pigliatutto" e un simpatico pensionato faceva scopa al povero nipote con SPID, battendo il giovane che nel frattempo era stato sommerso dalle mille notifiche ed email di user e password. Oggi, nel consueto servizio di supporto alla pubblica amministrazione, agli uffici e ai funzionari e cittadini sui servizi digitali, ho conosciuto (virtualmente) Domenico L.R., un simpatico 80enne siciliano alle prese con un sito olandese e con SPID per ricevere parte della sua pensione. Domenico è stato finanziere, ex atleta delle fiamme gialle, conosce tre lingue, ha lavorato per anni in Olanda e poi in Europa nel settore dogane, ex maestro elementare ed ora impegnato nel sociale con diverse associazioni di volontariato, ma non riesce ad accedere al sito olandese e recuperare la sua pensione integrativa. Ora le ipotesi sono due: o Domenico non è l'utente tipo (che poi chi sarebbe questo utente tipo?) o il sistema di riconoscimento delle identità digitali necessita di una bella "risistemata" o semplificazione d'uso. Domenico mi contatta tramite il form digitale di supporto messo a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) per i cittadini italiani ed europei per ricevere un aiuto (https://helpdesk.eid.gov.it/) e crea un ticket per ricevere supporto.
La sua voce cristallina, il suo italiano forbito, l'e-mail con dettagli tecnici e l'uso di una terminologia appropriata mi sorprendono e mi rinfrancano. Non è il classico pensionato che fa a cazzotti con lo schermo e con la tastiera, ma evidentemente i processi, le schermate e i passaggi non sono stati poi chiarissimi se Domenico L.R. ha avuto bisogno di contattare l'Help Desk del nodo italiano eIDAS (https://eid.gov.it/).

Il progetto che consente ai cittadini italiani di utilizzare le proprie credenziali SPID o CIE (carta di identità elettronica) per accedere ai servizi online, pubblici e privati, offerti dai vari stati membri dell'Unione Europea si chiama FICEP, o meglio il Nodo eIDAS italiano. Questo "Nodo" consente anche ai cittadini europei di utilizzare i propri schemi di identità nazionale per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione italiana, e del settore privato.

Dopo qualche minuto, e non riuscendo a risolvere “on the fly” come dicono i nerd ovvero al volo, organizziamo “una call”, come si dice ormai ogni giorno in questi tempi di pandemia, e ci connettiamo. Nella nostra videochiamata e condividendomi lo schermo si riesce a trovare la soluzione. Passo passo si accede al sito e, compilando gli opportuni passaggi, si riesce a cliccare e recuperare questa pensione integrativa dal sito olandese. Negli incontri di settore sia in Italia che a Bruxelles tra gli “esperti di usabilità ed accessibilità” ho più volte espresso la necessità di uniformare le icone, gli stili, il testo per permettere una navigazione più “amichevole/friendly”, più a portata di tutti. Il digitale deve unire, come il commercio elettronico unisce il venditore con il mondo, e non dividere per creare ciò che viene definito il “Digital Divide” che in Italia ahinoi è sempre più un problema nazionale.

Progetti come il “Nodo italiano eIDAS” hanno come obiettivo proprio quello di connettere, unire i punti e creare con i sistemi che già abbiamo, come la carta di identità elettronica nel nostro portafoglio e lo SPID nel nostro pc/app, per “entrare” e navigare nei siti europei ed usufruire dei servizi elettronici.

Sono tante le storie che abbiamo raccontato in questi anni nella pagina Medium di AGID (https://medium.com/@AgidGov) su utenti italiani ed europei alle prese con siti web e servizi digitali pubblici. Come quella di Domenico L.R., che dalla Sicilia all’Olanda ha provato a “navigare” nel web e tra i porti perigliosi dei diversi siti online per arrivare, stanco ma felice, alla sua Itaca.

Servono più persone che possano rispondere, supportare e direzionare i naviganti all’interno dei mari tortuosi del web e dei servizi digitali. Oggi assistiamo ai primi passi del nuovo governo Draghi. L’Europa ci supporta ancora una volta, ma stavolta con un tecnico italiano, orientato fortemente verso all’Europa e con un CV di tutto rispetto, che fa sorridere in confronto ai personaggi che popolavano la scena politica in questi ultimi anni.

Ma soprattutto alla nostra cara Italia serve una *vision* di sistema e dei ministri capaci e a conoscenza di ciò che si è fatto, per poter integrare e migliorare i progetti già a terra e già in stato di avanzamento come punti di approdo per migliorare la navigazione. Ricordandosi che, come diceva un saggio qualche tempo fa e per connettere con un filo sottile la cultura orientale a quella greca:” Non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare”.

Buona navigazione e buon vento Italia.

Articolo pubblicato su Istituzioni24: https://www.istituzioni24.it/2021/03/17/digitali-per-forza-anche-a-80-anni-altrimenti-nessuna-pensione/

© 2026 Istituzioni24