

DIGITALIZZAZIONE **DE** SERVIZI e DIGITAL ALLA PERSONA **DI**VIDE



Progetto 2021 Consumatori Re-start. Realizzato con fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Riparto 2020



via Barozzi, 4 - 40126 Bologna

www.udiconer.it



SOMMARIO

▪ INTRODUZIONE	Pag. 5
▪ SERVIZI E WEB: L'OPPORTUNITÀ DELL'ACCESSIBILITÀ	Pag. 8
▪ GLI OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ	Pag. 9
▪ “DIGITAL DIVIDE”: L'ALTRA FACCIA DELLA MEDAGLIA	Pag. 10
▪ CORONAVIRUS E ACCESSIBILITÀ: OCCASIONE O CRISI?	Pag. 12
▪ LE RISPOSTE DIGITALI AL DISTANZIAMENTO SOCIALE	Pag. 13
▪ COME IL VIRUS HA AMPLIATO IL “DIGITAL DIVIDE”	Pag. 14
▪ CITTADINI E DIVARIO DIGITALE: QUALI SOLUZIONI?	Pag. 15

▪ DIGITALIZZAZIONE A PORTATA DI TUTTI!	Pag. 16
▪ L'“IDENTITÀ DIGITALE” IN TEMPO DI COVID	Pag. 18
▪ LA CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA	Pag. 20
▪ IL SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE (SPID)	Pag. 23
▪ CONCLUSIONI	Pag. 26

INTRODUZIONE

Gli effetti del Covid sulla popolazione sono stati devastanti e molteplici.

Non parliamo, ovviamente, solo di contagiati e di decessi, ma anche della DEPRIVAZIONE che tutti quanti abbiamo dovuto, gioco forza, sopportare.

Fra le conseguenze, chiamiamole “non sanitarie”, provocate dal virus che abbiamo subito in questi mesi, il



distanziamento sociale è stato sicuramente la peggiore. Anche perché ha riguardato l'intera popolazione mondiale, senza esclusioni.

Diciamocelo chiaramente: senza l'ausilio di internet (strumento la cui utilità mai è stata così diffusamente, trasversalmente e consapevolmente compresa dalla cittadinanza), la situazione di chiusura totale impostaci, sarebbe stata per chiunque insostenibile. Non si usa dire

che “l'uomo è un animale sociale” a caso: siamo completamente (e sempre più) interconnessi anche per una necessità fisiologica propria della nostra razza, in maniera non dissimile da lupi, leoni, o altri animali “da branco”.

Il paragone non è casuale: le organizzazioni, nel regno animale, funzionano perché ognuno ha dei compiti da svolgere ben precisi, che porta a termine alacremente per il bene della comunità. Queste stesse funzioni, strettamente connesse alla sopravvivenza dell'insieme, sono svolte nella nostra società dalle ISTITUZIONI.

Va da sé, continuando con la metafora, che ogni membro di un branco **necessiti della prossimità**, con gli altri membri, per poter ricevere istruzioni, svolgere compiti, e garantire l'esistenza funzionale del gruppo: allo stesso modo i consumatori hanno necessità di **avere vicine le istituzioni che li amministrano**, per poter svolgere al meglio il proprio ruolo di "cittadini consapevoli" ed essere **effettivamente utili alla causa della prosperità sociale**.

Comuni, scuole, uffici, amministrazioni, hanno tutte dovuto ripensare, implementare o in alcuni casi creare da zero, un proprio network di accessibilità, per fronteggiare la terribile emergenza Covid.

È con questo intento che nasce, ed è in continuo sviluppo, la **DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI**: inclusione, crescita della popolazione, progressivo aumento di necessità beni e servizi, bisogno di ridurre le distanze geografiche in un territorio vasto ed eterogeneo, e non solo, sono le principali motivazioni per cui le nostre amministrazioni hanno avvertito la necessità **di espandersi** (e con loro i servizi al cittadino) **nel mondo del web**. Ma siamo sicuri che "digitalizzare" sia sempre sinonimo di "accorciare le distanze"?

U.DI.CON. Emilia Romagna prosegue il ciclo di pubblicazioni focalizzate sull'essere consumatori ai tempi del Covid, con questa nuova guida. Il focus sarà, come si sarà già intuito, proprio sulla tecnologia assistiva nel campo dei servizi alla persona e al cittadino, con un occhio di riguardo però verso le tematiche inerenti al cosiddetto "**DIVARIO DIGITALE**", o "*digital divide*", e sugli effetti che il virus ha avuto su di esso, e soprattutto **sugli strumenti di accessibilità alle Pubbliche Amministrazioni dedicati al cittadino, che al giorno d'oggi non possiamo non conoscere.**



○ SERVIZI E WEB: L'OPPORTUNITÀ DELL'ACCESSIBILITÀ

Nel 1992, internet veniva utilizzato all'incirca da 2 milioni di persone, su tutto il pianeta.

Oggi, a nemmeno trent'anni di distanza, il web conta **un numero di utenti pari a circa 600 milioni**, e il dato è in continua e rapida crescita. È naturale che questo processo venisse percepito dalle istituzioni come una possibilità di ridurre all'osso le distanze, i tempi (di attesa di gestione) e le generali difficoltà di raggiungimento della popolazione: internet è rapido, senza filtri, e potenzialmente consente a chiunque di partecipare, per quanto compete, alla vita pubblica.

L'accessibilità ai servizi è da ritenersi fondamentale per un territorio che voglia svilupparsi e migliorare la vita dei propri abitanti: essa interessa l'intera quotidianità delle persone, e, **quando garantita, comporta condizioni di tutela dello sviluppo, della dignità, dei diritti e delle pari opportunità di**

ogni soggetto. Non più quindi accessibilità da intendersi associata alla nozione di disabilità, ma al più inclusivo senso di rimozione di ostacoli fra il cittadino e le sue necessità.



○ GLI “OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ”

Non è un caso, alla luce di quanto abbiamo appena affermato, che dal 2012 (con decreto legge 179/2012, convertito successivamente in legge), che lo stato imponga alle pubbliche amministrazioni sul territorio di pubblicare (entro il primo trimestre dell'anno) e mettere a disposizione della cittadinanza, gli **OBIETTIVI ANNUALI DI ACCESSIBILITÀ DELLA PROPRIA FUNZIONALITÀ INFORMATICA**, consultabili tramite sito internet, ed eventualmente app dedicate.

Alcuni esempi di obiettivi di accessibilità, fra i più diffusi e importanti nei nostri Comuni, sono:

- ✚ Miglioramento della struttura semantica del sito istituzionale;
- ✚ Creazione di competenze interne adeguate per la redazione e la pubblicazione di contenuti accessibili all'interno del CMS del sito istituzionale e dei siti web tematici gestiti dall'Ente;
- ✚ Offerta di formazione informatica alla cittadinanza;
- ✚ Miglioramento delle postazioni di lavoro e di telelavoro, al fine di adeguamento tecnologico.

○ **“DIGITAL DIVIDE”: L’ALTRA FACCIA DELLA MEDAGLIA**

Abbiamo finora decantato i benefici ed i vantaggi di una società informatizzata. Ma ci siamo limitati alla mera teoria.



La digitalizzazione, infatti, non è un processo semplice; né tantomeno “indolore”, ben lungi dall’essere perfetto. Il suo lato oscuro si chiama **“esclusione sociale”**.

Fenomeni migratori, allungamento della vita media pro capite, l’ageing (ovvero l’invecchiamento globale della popolazione) **che ne consegue, le differenze culturali, territoriali e tante altre ancora** sono tutte concause; non tanto del “mancato avvicinamento” delle istituzioni alla cittadinanza (perché sarebbe essere ingenerosi), quanto più della nascita di un nuovo tipo di esclusione sociale: non più determinata da connotati fisici, religiosi o di pensiero (come successo precedentemente nella storia), quanto più dal semplice vicinanza o meno alla tecnologia e ai suoi derivati da una parte di popolazione. Che rischia, a volte per colpe non sue, di rimanere “indietro”.

Con l'espressione *digital divide* si intende appunto **il divario esistente tra i cittadini in possesso della necessaria “alfabetizzazione digitale”** (nonché gli strumenti adatti ad esercitarla, tramite accesso e utilizzo delle possibilità offerte dalla tecnologia), **e le persone che invece ne rimangono escluse**. E se la carenza di strumenti è da imputare a un deficit tecnologico delle nostre infrastrutture cardine, è anche vero che risulta più imputabile a una generale carenza culturale della cittadinanza, la mancanza di dimestichezza con l'ambito tecnologico. Nello specifico, il problema è così riassumibile

PROBLEMATICHE ALFABETIZZAZIONE DIGITALE =

- Particolare carenza di conoscenze digitali di livello elevato;
- Divario cognitivo, specchio veritiero del dato anagrafico e del livello di scolarizzazione del nostro paese;

PROBLEMATICHE STRUMENTI INFORMATICI =

- Copertura ed effettiva disponibilità di connessione della Rete internet;
- Squilibri di distribuzione di ripetitori e infrastrutture telecomunicative fra “centri” e “periferie”;
- generale posizione di svantaggio geografico ed economico delle Regioni del Centro-Sud;

○ CORONAVIRUS E ACCESSIBILITÀ: OCCASIONE O CRISI?

Veniamo dunque al punto focale del nostro discorso: la relazione fra il Coronavirus e il *digital divide*. Abbiamo già sottolineato come la rete, nell'ultimo anno e mezzo, sia diventata centrale per la quasi totalità delle nostre attività quotidiane: **studiare, lavorare, mantenere un contatto con i propri affetti, non sarebbe stato possibile senza connessioni alla rete internet.** Nostro malgrado,



e senza accorgercene, siamo stati protagonista di una rivoluzione digitale vera e propria: si stima che il 93% degli utenti italiani, abbia aumentato di molto il proprio “traffico” sul web, e circa uno su quattro ha dichiarato di aver approcciato nuove tecnologie o attività online mai provate prima nonostante la loro già larga diffusione negli altri paesi europei. E se, da un lato, questo ha dato il via a un acceso dibattito sulla necessità di riformare il mondo del lavoro (in primis ma non solo), dall'altro questa iper-tecnologizzazione non ha fatto che aumentare il divario fra chi è in grado di usufruire le possibilità della rete, e chi invece ne risulta impossibilitato.

Entriamo nel dettaglio di questo articolato discorso, analizzando pro e contro.

○ LE RISPOSTE DIGITALI AL DISTANZIAMENTO SOCIALE

C'è addirittura chi parla di "umanizzazione della tecnologia", riferendosi a quanto il nostro rapporto con il web sia



mutato nell'ultimo periodo. D'altronde, mai come prima internet era stato un mezzo per superare barriere: ieri architettoniche, oggi... sanitarie.

Con la **didattica on-line**, ad esempio, le lezioni scolastiche sono riuscite a procedere con una discreta regolarità per tutto il lockdown e oltre; l'**e-commerce** ha visto un enorme incremento, tanto di affari generati quanto di

regolamentazione per compratori e lavoratori del settore; lo **smart-working**, visto spesso con diffidenza dal mondo del lavoro stesso, è stato riconosciuto globalmente come una possibile soluzione tanto dell'equilibrio fra vita privata e professionale del lavoratore, quanto come una maniera per ridurre l'inquinamento da trasporti; senza contare una non trascurabile **crescente fiducia nei confronti della digitalizzazione**, vista per la prima volta come un fattore migliorativo per la coesione sociale (fenomeno che ha anche un nome: "**tech-love**").

○ **COME IL VIRUS HA AMPLIATO IL “DIGITAL DIVIDE”**

“Non è tutto oro quel che luccica”, però: DAD e “lavoro agile” si sono dovuti, in molti casi, scontrare con degli oggettivi limiti. In particolare **reddito**, **esperienza** e **anzianità** sono tre fattori che più incidono negativamente sull’ottica ottimistica del *tech-love*. Quasi il 70% delle famiglie italiane sotto soglia di povertà (circa 2,6 milioni, secondo le ultime rilevazioni), infatti, **internet non può nemmeno permetterselo** a causa dei costi. Questo vuol dire non solo zero possibilità di utilizzare la rete per fini lavorativi, educativi o di amministrazione familiare (quanti di voi pagano bonifici, bollette, multe o simili, per via telematica con notevole risparmio di tempo e in tutta sicurezza?), ma anche non avere la possibilità di accedere a tutti i contenuti che, inevitabilmente, hanno finito per riempire le nostre noiose giornate durante la pandemia. Pensateci: **Acquisti online? Piattaforme streaming? Tutto precluso.** E non meno importanti sono la mancanza **di confidenza con il mondo digitale generale, e in particolare della fascia della società più avanti con gli anni**: un’enorme fetta di popolazione è stata quasi tagliata fuori completamente dalla società, mentre il virus imponeva chiusure, distanziamenti e spostava altrove l’attenzione.



○ CITTADINI E DIVARIO DIGITALE: QUALI SOLUZIONI?

Dopo queste righe, sembra doveroso premettere un concetto: il Covid, in questo come in altri campi, è da considerarsi NON TANTO UNA CAUSA, quanto più un **FATTORE RIVELATORE**, nonché **ACCELERATORE**, per quel che riguarda il problema dell'accessibilità ai contenuti online. Oggi, dopo le prime ondate di Coronavirus, è semplicemente chiaro come non mai che internet debba essere considerato come **BENE PUBBLICO COMUNE**, e che debba vedersi garantito un accesso libero e paritario da parte della popolazione. **SOLUZIONI FACILI**, va detto, **NON CE NE SONO**. È però auspicabile che le istituzioni, nel breve periodo, fissino un obiettivo minimo per la



riduzione del *divide*, e la conseguente formazione di **“cittadini-utenti” competenti**. Fermo restando che nulla può essere raggiunto senza:

- *Servizio internet accessibile nel prezzo e nella ricezione del segnale;*
- *Dispositivi ad esso collegabili, per la rapida gestione delle esigenze;*
- *Supporto tecnico garantito e il più rapido possibile;*
- *Applicazioni “user-friendly”, sempre più alla portata di tutti;*
- *Ambienti educativi e partecipativi inerenti il digitale;*

o **DIGITALIZZAZIONE A PORTATA DI TUTTI!**

Dopo queste righe, sembra doveroso premettere un concetto: il Covid, in questo come in altri campi, è da considerarsi **NON TANTO UNA CAUSA, nonché ACCELERATORE**, del *digital* quanto oggi **non possiamo più fare a PORTATA DI TUTTI.**



Attenzione però: digitalizzarsi non significa il fattore umano e la sua importanza, quanto più aprirsi a un inevitabile cambiamento di gestione, attraverso la tecnologia, di processi, informazioni, firme, prenotazioni e tutto ciò che prima, **con dispendio di tempo, risorse ed energie, abbiamo svolto analogicamente.**

È importante smettere, quindi, di demonizzare la rete, iniziando seriamente a concepirla come uno strumento di semplificazione delle nostre vite, in quanto **non solo parte integrante della nostra vita, quanto più della nostra stessa identità personale**, come in parte già è.

quanto più un **FATTORE RIVELATORE, divide**, ma anche per rendere evidente **meno di una DIGITALIZZAZIONE A**

“lasciare il passo all'*hi-tech*” rinnegando

La riprova di questo è evidente: il 60% degli italiani, ad esempio, dichiara di usare abitualmente i social network; inoltre, dati alla mano, ci sono al momento più SIM connesse ad internet che persone (85,92 milioni di schede attive contro 60 milioni circa di italiani) nella nostra penisola.

Ciò deve farci riflettere su come sia necessario **includere il digitale all'interno della nostra percezione di cultura**, integrando gli ambienti e le attività on-line all'interno delle nostre capacità esperienziali, ed anche sull'**importanza della gestione, mantenimento e allargamento dei nostri "network"** (ovvero le nostre reti di contatti, relazioni ed esperienze su internet).



○ L'“IDENTITÀ DIGITALE” IN TEMPO DI COVID

Cosa si intende, precisamente, con **identità digitale**? Per riassumere, potremmo definirla come l'insieme delle TECNOLOGIE e dei DISPOSITIVI che, **essendo progettati per l'identificazione in maniera univoca di una persona fisica**, ne garantiscono inequivocabilmente l'identificazione e ne rappresentano la volontà durante le sue attività in rete.



La prima e più importante possibilità che questo sistema ci offre, è senz'altro il poter accedere ai sistemi informativi dedicati al cittadino, ma anche il poter sottoscrivere ufficialmente documenti digitali, validi e certificati come se le firme fossero state apposte di persona.

E non c'è *digital divide* che tenga! Tutte queste operazioni sono perfettamente espletabili dai nostri smartphone, anche quelli non proprio di ultima generazione. Anche chi non fosse in possesso di internet, paradossalmente, potrebbe sfruttare i wi-fi cittadini gratuiti, che sempre più possiamo trovare nei nostri comuni di residenza.

POSSEDERE ED UTILIZZARE CON CONSAPEVOLEZZA LA NOSTRA IDENTITÀ DIGITALE FA DI NOI DEGLI

“UTENTI”, al pari di quanto essere parte attiva della comunità fa di noi dei cittadini, e di quanto l'acquisto



consapevole fa di noi dei buoni consumatori: è qualcosa che ci migliora la vita! È possibile ad esempio, **accedere a servizi pubblici digitali** (italiani e dell'Unione Europea), in totale sicurezza rispetto la privacy dei dati personali (fattore, questo, molto caro al consumatore!); o, per fare un riferimento ancora più concreto ed attuale, la semplice **prenotazione per il vaccino contro il Coronavirus** è stata molto più semplice, immediata, e

severa da problemi, di quanto non lo siano state tutte le prenotazioni fatte telefonicamente o analogicamente.

L'identità digitale, quindi, è argomento più centrale di quanto non si creda, ed è molto importante, oggi, che tutti contribuiamo alla sua **DIFFUSIONE** e al suo **CORRETTO UTILIZZO**. Lo richiede, oltre alla nostra coscienza civica, anche il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza varato dal governo Draghi, che si pone (entro il 2026) l'obiettivo di **espandere al 70%** la percentuale di popolazione italiana in possesso dei **principali strumenti di identità digitale**.

sviluppata la versione “2.0” nel 2004), siamo arrivati al 2016 e poi ai giorni nostri: **la versione “CIE 3.0”** (quella che utilizziamo ai giorni nostri) **sostituisce ufficialmente, nei rinnovi dei documenti, la vecchia versione cartacea.**

Accolta all'inizio con diffidenza dalla popolazione, la carta elettronica è invece diventata in breve tempo (assieme allo SPID, di cui parleremo nel prossimo capitolo) **lo strumento di autenticazione online principale dei consumatori**, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale per l'accesso ai servizi web erogati dalle PA.

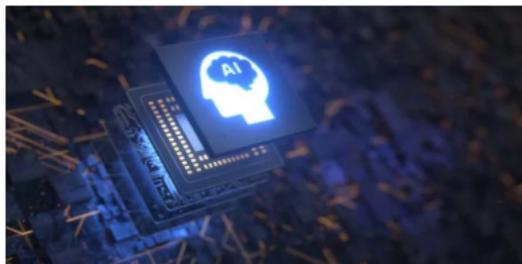


La CIE, grande quanto una carta di credito e realizzata in policarbonato, contiene i **nostri dati personali** (nome, codice fiscale, foto, impronta digitale e codice numerico utilizzato per leggere le informazioni contenute nel **microchip** installato all'interno della tessera), ma anche **le informazioni che ci consentono di autenticarci nelle reti dedicate al cittadino** messe a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni, e quelle per **l'erogazione di**

servizi a valore aggiunto previsti in Italia ed Europa (badge, abbonamenti o simili). Certo, questa marea di dati

sensibili riuniti in un'unica piccola tessera, possono spaventare: come regolarsi, ad esempio, in caso di smarrimento?

Niente paura! la CIE è universalmente riconosciuta come uno degli strumenti più sicuri ed inattaccabili rispetto i tentativi di violazione e contraffazione, proprio grazie al **chip in essa installato**.



Inoltre, in caso di smarrimento, il cittadino può provvedere a bloccare il documento tramite semplice telefonata all'apposito servizio, previa denuncia di smarrimento alle forze dell'ordine.

Il documento è rilasciato, sotto l'autorità del Ministero dell'Interno, dal Comune di residenza e l'appuntamento per la conferma dei dati è, ovviamente, richiedibile online.

○ IL SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE (SPID)



Sicuramente, soprattutto nell'ultimo anno e mezzo, vi sarete trovati almeno una volta ad utilizzarlo. Certificati comunali, piattaforme di pagamento, portali per il cittadino, iscrizione dei figli a scuola, richiesta bonus familiari, accesso al 730 online, accesso di dati anagrafici, ed ovviamente controllo e verifica della propria identità digitale: lo SPID, abbreviativo di “Sistema Pubblico di Identità Digitale”, è lo strumento attraverso il quale **ottenere credenziali personalizzate ed accedere alle diverse applicazioni messe a disposizione della cittadinanza dalle PA, senza dover per forza crearsi dei profili di login diversi per ogni piattaforma.** Basterà infatti semplicemente utilizzare, a seguito di richiesta di rilascio ad un Ente Certificatore tra quelli accreditati, le **proprie credenziali personali** a cui **abbinare delle password**, in parte fisse, in parte variabili tramite un sistema OTP.

La peculiarità del sistema SPID, ovvero i **tre livelli di sicurezza garantiti dal sistema**, assicurano la protezione totale dei dati dell'utente a seconda della necessità e del livello di rischio dell'azione da svolgere online:

1. Accesso dell'utente tramite Username e Password, come primo filtro;
2. Utilizzo del Codice OTP (*One Time Password*) generato su app dedicata per smartphone e tablet, a garanzia dell'identità del richiedente accesso (questo livello è quello che utilizziamo noi cittadini abitualmente), come secondo blocco;
3. Ulteriore livello, attivabile tramite richiesta inoltrabile direttamente dalle nostre app SPID, che garantisce la **massima sicurezza della propria privacy**. Per attivare tale supporto, sono necessarie una smart card o un dispositivo per la firma digitale remota, e serve solo in casi particolari.



Dotarsi di SPID è molto semplice: basta semplicemente essere in possesso di un documento di riconoscimento in corso di validità, e della propria tessera sanitaria, oltre all'essere maggiorenni. Altrettanto facile sono le operazioni di blocco in caso di perdita delle proprie credenziali: basta rivolgersi al gestore di attivazione prescelto, che potrà procedere tramite web in autonomia.

I gestori disponibili e riconosciuti per la gestione del servizio SPID sono 9 in tutto: Aruba, Infocert, Intesa, Namirial, Poste, Register, Sielte, Tim e Lepida. Le differenze, fra questi, riguardano i livelli di sicurezza sbloccabili gratuitamente, la possibilità di poter svolgere o meno la fase di riconoscimento via webcam (rendendo l'intero processo digitale), la possibilità di ricevere su cellulare il codice OTP per gli sblocchi di sicurezza del secondo livello, e gli orari dei contact-center disponibili. Vale la pena cercare di capire quale dei nove gestori si adatti meglio al nostro livello di necessità e di alfabetizzazione digitale. E, in caso non riuscissi proprio a scegliere, **ricordati che puoi rivolgerti a U.Di.Con. Emilia Romagna!**



CONCLUSIONI

Da un lato le oggettive difficoltà con le quali dobbiamo misurarci quotidianamente per non far aumentare il *digital*



divide; dall'altro la necessità impellente di rendere finalmente le amministrazioni e le burocrazie "a misura d'uomo".

Nel mezzo: noi, cittadini e consumatori, che sulla nostra pelle viviamo questo dualismo, ma che specie in questo periodo di cambiamenti drastici e forzati causa Covid, necessitiamo di obiettivi chiari, e di relativi mezzi per raggiungerli, il più possibile **user-friendly**.

Sir Timothy John Berners-Lee, LETTERALMENTE l'inventore del *World Wide Web*, ha dichiarato che "La forza della rete è la sua universalità. L'accesso per tutti, a prescindere dal tipo di abilità, è un aspetto essenziale."

Questo obiettivo si raggiunge solamente con uno sforzo congiunto: e se da un lato le istituzioni, a partire dall'introduzione di CIE e SPID, sono venute incontro alle necessità dei cittadini, dall'altro **siamo noi a dover**

necessariamente implementare le nostre conoscenze digitali, cercando di colmare il gap con gli altri paesi occidentali.

Un cittadino, nel 2021, non può non essere anche un utente. E viceversa!



A cura di



via Barozzi, 4 - 40126 Bologna

www.udiconer.it





U.Di.Con.

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

Emilia Romagna



Progetto 2021 Consumatori Re-start. Realizzato con fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Riparto 2020
