

# il **Segno**

DELLA DIOCESI DI MILANO

N° 4 | APRILE 2026 | Poste Italiane Spa - Sped. in abb. post. D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46), art. 1, comma 1, LO/MI | € 2.50

OPINIONE

Medio Oriente  
in fiamme



## GENERAZIONI SCOLLEGATE

Dai Qr Code agli sportelli digitali, dai servizi online ai biglietti elettronici: gli anziani fanno fatica ad abitare in un mondo sempre più tecnologico. Alle difficoltà nell'orientarsi, si aggiungono le insidie delle truffe informatiche

### Diocesi

Monza: Chiesa e sindaci  
uniti per i più giovani

### Tratta

Nuove schiavitù,  
minori e lavoro forzato

### Laudato si'

Intelligenza artificiale  
e sostenibilità a rischio



Foto: Jerome Chabanne/Hans Lucas/Contrasto

# Anziani offline

La rivoluzione tecnologica ha lasciato indietro chi fatica a usare dispositivi digitali. Il rischio è l'isolamento, la perdita di diritti e l'esclusione dalla partecipazione sociale. Le contraddizioni di sistemi che facilitano la vita ad alcuni e la complicano ad altri

di **Lorenzo Garbarino**

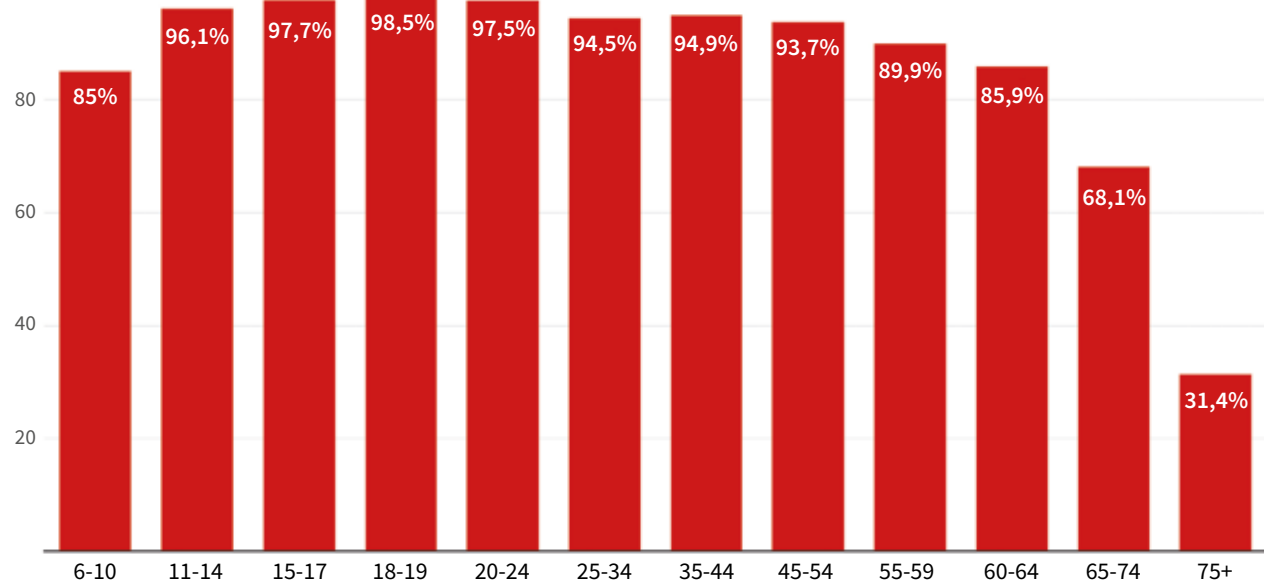
Lo scorso settembre il *Corriere della Sera* raccontò la protesta di Carla Del Ponte, 88 anni, contro la decisione del Comune di Montegrotto Terme (Pd) di sostituire gli orari degli autobus alle fermate con un *QR code*. Inquadrandolo con il cellulare, avrebbe permesso ai passeggeri di visualizzare sul proprio dispositivo le informazioni sulle linee dei mezzi pubblici. Secondo la signora Del Ponte, quella che poteva sembrare una sciocchezza per un giovane o per un adulto, avrebbe reso invece la

vita impossibile a chi, come lei, non utilizzava il cellulare. Alla fine, a spuntarla fu la donna: il Comune fece marcia indietro e ripristinò il cartello degli orari.

## **BIGLIETTI, APP E OSTACOLI INVISIBILI**

L'episodio può far sorridere, ma non è un caso isolato. Lo scorso marzo *Il Resto del Carlino* ha segnalato come a Bologna alcuni passeggeri dei mezzi locali abbiano avuto problemi simili: erano stati multati per non aver obliato correttamente i biglietti elettronici. Non

### Persone connesse a Internet negli ultimi tre mesi, per fasce di età



Fonte: Istat "Percorsi digitali della popolazione italiana: evoluzione, sfide e obiettivi Europei"

Inquadra il QR Code per leggere il rapporto Istat "Percorsi digitali della popolazione italiana: evoluzione, sfide e obiettivi Europei"



è neppure un problema tipicamente italiano. Anche in Paesi avanzati sul piano tecnologico, come la Corea del Sud, **un segmento della popolazione fatica a orientarsi tra i servizi sempre più digitalizzati.** Lo scorso 19 febbraio, sul *The Korea Times*, la giornalista coreana Jung Ha-won nell'editoriale "Il digitale prima, gli anziani dopo" ha riportato diversi episodi di come l'innovazione abbia ostacolato la vita degli anziani invece di facilitarla. Andare allo stadio è più difficile perché la maggior parte dei biglietti è venduta *online*, mentre nei cinema senza personale i biglietti si acquistano esclusivamente tramite *app*. La sua stessa madre ultrasettantenne, che per anni aveva frequentato un corso di armonica compilando regolarmente i moduli di iscrizione cartacei, oggi aveva bisogno di qualcuno che la aiutasse a iscrivere *online*. La ragione per cui un cittadino non riesce a prenotarsi un appuntamento per una visita ospedaliera o in Comune non dipende però dal reddito. I prezzi degli *smartphone* e dei computer non rappresentano più una spesa significativa, e ne esistono per qualunque *budget*. Non è neppure una questione geografica: salvo nelle zone più remote del Paese, dove nep-

pure la rete telefonica arriva, le connessioni *wireless* e gli abbonamenti hanno azzerato le difficoltà di accesso a *internet*. **Il divario si è spostato sull'effettiva capacità di usarli**, e uno dei fattori che pesa di più è un altro, che accomuna sia l'Italia sia la Corea del Sud: siamo una delle popolazioni con l'età media più elevata al mondo. Una conferma sulla **spaccatura digitale tra le varie generazioni** la fornisce Istat. Lo scorso 26 febbraio nella pubblicazione "Percorsi digitali della popolazione italiana: evoluzione, sfide e obiettivi europei", l'Istituto nazionale di statistica ha evidenziato come oltre il 93% delle persone tra gli 11 e i 54 anni si sia connessa a *internet* negli ultimi tre mesi. La quota scende invece al 68,1% tra le persone di 65-74 anni, per arrivare al 31,4% tra la popolazione di 75 anni e più. Ed è proprio quando si raggiunge questa forbice delle competenze, marcata da una differenza di quasi 60 punti, che si parla di **disuguaglianza digitale**. **INNOVAZIONI, MA NON PER TUTTI** Non è la prima volta che, in Italia, assistiamo a questo fenomeno di scollamento dalle tec-

nologie. Il professor **Simone Carlo**, docente di Sociologia dei processi culturali e comunicativi all'Università Cattolica di Milano, che ha dedicato i suoi studi all'adozione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte degli anziani e all'uso dei media digitali nella terza età, ricorda che **qualcosa di simile era già accaduto negli anni Novanta**, soprattutto negli uffici. **«Dalla macchina da scrivere e dalla telescrivente si è passati al computer.** Chi lo ha usato da subito ha sviluppato una familiarità con le tecnologie che ancora oggi lo facilita nell'uso dello *smartphone*. Chi invece non ha avuto quell'esperienza, parte svantaggiato». Ma all'epoca, quella transizione non fu percepita come così dirompente. La rivoluzione dei cellulari, che oggi usiamo per comunicare, leggere notizie, fare bonifici, scattare foto e molto altro, era ancora lontana, e il cambiamento riguardava principalmente il lavoro. Per capire quindi chi si destreggia nel digitale nelle generazioni più anziane, è sufficiente osservare gli squilibri nel mondo del lavoro di qualche decennio fa. Si scopre così che **gli uomini risultano mediamente più digitalizzati delle**



**donne.** «Le differenze sono minime fino ai 60 anni - analizza il professor Carlo - e diventano più evidenti tra i 60 e i 64 anni, superando i dieci punti percentuali oltre i 75 anni. Negli anni Novanta era più probabile che gli uomini lavorassero in ufficio e usassero il computer, mentre le donne, in numero molto minore, erano impiegate in settori in cui queste competenze non erano richieste. Una parte consistente delle donne, sebbene in diminuzione rispetto al passato, non lavorava fuori casa e non aveva avuto esperienza con il computer».

#### QUANDO LA TECNOLOGIA ISOLA INVECE DI CONNETTERE

Considerati tutti questi fattori, emerge come **una tecnologia nata per mettere in relazione le persone possa trasformarsi paradossalmente in un elemento di isolamento.** Superati i primi due ostacoli, avere un dispositivo e saperlo usare, emerge infatti un terzo problema, più sottile e meno studiato: **l'uso consapevole.** Qui il divario riguarda **la capacità di orientarsi nella complessità delle informazioni**, distinguere i contenuti attendibili da quelli ingannevoli e muover-



Foto South\_agency/Stock

Nel tondo, Simone Carlo, docente di Sociologia dei processi culturali e comunicativi all'Università Cattolica di Milano

A destra, un'utente all'appuntamento prenotato a un Punto salute della Cisl

si con autonomia tra piattaforme e servizi. Ed è su questo piano che si inserisce anche **la digitalizzazione della pubblica amministrazione**. Oggi, servizi come la Naspi, le dimissioni volontarie o il Fascicolo sanitario elettronico possono essere gestiti da casa. È sufficiente possedere lo Spid, il Sistema pubblico di identità digitale con cui ci si identifica dal proprio *personal computer*, e si procede alla prenotazione o compilazione del servizio dove e quando si vuole. Detto così sembra semplice. Ma l'accesso a questi servizi *online*, come anche al Fascicolo sanitario elettronico, necessario per le visite mediche, richiede competenze specifiche che difficilmente sono state oggetto di formazione. E poterli utilizzare, osserva il professor Carlo, è una condizione necessaria per esercitare pienamente i propri diritti oggi. «L'errore più comune per una pubblica amministrazione è non considerare che la maggior parte dei servizi sono in realtà fruiti dalla popolazione anziana, che necessita di un servizio di prossimità più marcato proprio perché non è autonoma. **L'Italia è uno dei Paesi più anziani al mondo e quindi il suo target non ha familiarità con le tecnologie.** Un altro elemento è legato alla libertà di scelta. Non possiamo pensare di tornare in un mondo in cui c'erano venti sportelli aperti nelle banche, perché non è un vantaggio per nessuno. Ma



andrebbero considerate soluzioni più ibride, altrimenti le pubbliche amministrazioni tradiscono il loro mandato». Non tutti poi hanno le stesse basi nell'uso delle tecnologie digitali. «Chi vive in ambienti dove c'è qualcuno che insegna a utilizzare queste tecnologie - avverte il docente - è avvantaggiato nell'apprendimento ed è spinto a usarne anche altre, come quelle legate alla socialità, tipo *WhatsApp* e i *social network*».

#### INTELLIGENZA ARTIFICIALE: IL PROSSIMO OSTACOLO?

Sapersi districare tra le tecnologie digitali non garantisce però autonomia per il futuro, soprattutto rispetto a quelle innovazioni il cui potenziale non è ancora pienamente compreso, come **l'Intelligenza artificiale (IA)**. Sul numero de *Il Segno* di marzo del 2023 avevamo parlato di questa tecnologia "emergente" che già ci circondava con i dispositivi *smart assistant* come Siri e Alexa, «a cui basta un comando vocale - scrivemmo all'epoca - o un telefono per insegnare loro come impostare temperatura, luce e musica». Ciò che invece oggi abbiamo intuito, a poco più di tre anni di distanza, è che questa tecnologia, oltre al nostro tempo, ci richiederà una dose di "affettività" extra. «Con Google - sottolinea il professor Carlo - ci rendiamo conto che c'è un processo informatico

dietro il suo funzionamento. Con le prossime versioni di *ChatGpt*, *Gemini* o *Claude*, che già oggi ci danno del tu e sembrano socievoli, alcuni utenti potrebbero invece dimenticarsi che di fronte hanno una macchina, e non un essere senziente in grado di provare emozioni».

#### FRODI E INGANNI PER I PIÙ VULNERABILI

Saper riconoscere chi ci troviamo davanti non è essenziale solo per la nostra integrità mentale, ma per proteggerci da chi potrebbe utilizzare queste tecnologie per scopi criminali. Con l'espansione di *internet* e dei servizi digitali, sono cresciuti di pari passo **i reati online**. E, anche in questo caso, le vittime predilette sono le più vulnerabili. Secondo l'Anap, l'Associazione anziani e pensionati Confartigianato, oggi **il 26% di queste truffe è indirizzata nei confronti di un anziano**. Il reato informatico più comune è il *phishing*. I truffatori inviano, tramite *mail* o *sms*, messaggi in cui si fingono parenti o persone di fiducia, oppure comunicazioni relative a presunti pacchi o ordini, contenenti *link* ingannevoli. Cliccando sul *link*, l'utente viene reindirizzato a una pagina *web* che imita quelle della banca o delle poste e chiede i dati delle sue carte di credito, concludendo così pagamenti o abbonamenti a servizi mai richiesti. E grazie anche all'Intelligenza artificiale, negli ultimi cinque anni le frodi hanno raggiun-

#### INIZIATIVE DI SUPPORTO CISL: I PUNTI SALUTE

Per aiutare i cittadini che non riescono a usufruire dei servizi *online* a evitare anche solo uno degli ostacoli esaminati, da alcuni anni sono attivi sportelli a cui è delegata la gestione di queste pratiche. Di recente, i **Punti salute della Cisl** hanno visto una forte crescita grazie al passaparola e offrono informazioni e assistenza sul diritto alla salute. Dopo aver fissato un appuntamento all'apposito sportello, l'operatore prenota l'esame o la visita per conto di chi non sa destreggiarsi tra le piattaforme *online* della pubblica amministrazione. Oggi a Milano i Punti salute sono tredici: l'ultimo è stato aperto lo scorso dicembre a Pioltello, nella sede dei pensionati della Cisl. La sede principale a cui ci si può rivolgere è in via Valassina 22 a Milano, anche telefonicamente allo 02.20525.

**Elvira Ferreira** (nel tondo), da dodici anni impiegata allo Sportello lavoro della Cisl, segue invece le pratiche che riguardano la Naspi e le dimissioni. «Qui arrivano soprattutto persone che hanno bisogno di un piccolo aiuto, segnalateci dalle categorie con cui collaboriamo e che seguono il lavoratore fino al momento del licenziamento». La maggior parte delle difficoltà che Ferreira riscontra negli utenti è che **non hanno familiarità con gli strumenti digitali o non conoscono minimamente**

**le procedure per i servizi online** dello Stato. La stessa operatrice riconosce che il sito dell'Inps, per esempio, non è semplicissimo da usare e che per molti utenti il timore principale è commettere errori. «La richiesta della Naspi è una procedura abbastanza complessa e l'ente è rigoroso nelle verifiche. Per questo molte persone preferiscono essere assistite, per evitare di sbagliare. In media servono circa trenta minuti tra compilazione della domanda e spiegazioni. A volte ci vuole di più, dipende anche da quanto la persona riesce a orientarsi nei passaggi».

Il servizio non si limita infatti alla mera compilazione dei moduli. **Agli utenti sono spiegati i singoli step eseguiti dall'operatore**, in modo tale che abbiano sempre la piena consapevolezza di ciò che si sta compilando sui portali statali. E magari si cerca anche di spronarli ad avere meno timore e a muoversi in autonomia. Ferreira segnala un'esperienza positiva con gli insegnanti precari. «Ogni anno fanno la domanda per la Naspi per i mesi scoperti come luglio, agosto e, talora, anche per settembre. Grazie al corso di formazione, gli insegnanti che necessitano ancora del nostro supporto si sono ridotti della metà. Hanno preso coraggio e hanno iniziato a compilare da soli le domande». (LG)



Foto Murat Tueremis/Latif/Contrasto

to un grado di sofisticazione tale da renderle a volte irriconoscibili, anche dalle persone più esperte. Oggi basta un'app e un prompt di testo (un comando o una richiesta scritta) per sintetizzare la voce di un nipote, del marito o di un familiare. Inducendo nell'inganno ovviamente chi non riconosce queste alterazioni. In Italia, la truffa informatica più eclatante degli ultimi tempi è avvenuta poco più di un anno fa, quando alcuni imprenditori italiani furono contattati telefonicamente da una persona, presentatasi come il ministro

della Difesa Guido Crosetto. Il truffatore convinse diversi di loro a versare soldi su conti correnti esteri, convincendoli che il loro contributo sarebbe stato essenziale per liberare giornalisti italiani rapiti in Medio Oriente. «Sembrava assolutamente tutto vero. Comunque, può capitare, poi certo uno non se l'aspetta una roba di questo genere», affermò al tempo l'ex presidente dell'Inter Massimo Moratti, una delle vittime più note di questa truffa, contattato dai giornali dopo aver versato quasi un milione di euro. ■



A destra, una lezione dei corsi di formazione al digitale organizzata dai circoli Acli

DALLA MESSAGGISTICA ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE, I CORSI ACLI

Altre associazioni hanno deciso invece di dedicarsi alla **formazione del digitale**. Da quasi un anno i **circoli Acli di Milano** organizzano, con i volontari del servizio civile, corsi *ad hoc*, che spiegano agli anziani come districarsi con la tecnologia. Si parte dai fondamentali: nei corsi base si insegna come inviare messaggi su *WhatsApp*, fino ad arrivare alle classi più avanzate, dove si apprendono i fondamenti di Excel e ad accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione, come il Fascicolo sanitario elettronico. «Un aspetto interessante è che spesso, al termine dei corsi, molti desiderano proseguire - racconta **Sofia Meroni** (nel

*tondo*), responsabile del Servizio civile delle Acli di Milano -. Gli "studenti" sono interessati all'argomento e lo vivono anche come un momento di incontro e di aggregazione con i loro coetanei e con i giovani». Con il gruppo giovani delle Acli alcuni studenti universitari hanno promosso anche lezioni sull'Intelligenza artificiale. Tra gli approfondimenti più richiesti c'è anche quello dedicato alle truffe, in particolare *online* e via *mail*. «Gli anziani sono tra i soggetti più esposti. Ci vuole molta attenzione, perché riconoscere una truffa non è

sempre semplice. Un nostro utente, ad esempio, è riuscito a sventarne proprio una che aveva ricevuto tramite *mail*, proprio perché "fresco" delle lezioni di pochi giorni prima. Ci ha raccontato che senza quel corso, probabilmente sarebbe caduto nella trappola». Per iscriversi ai corsi, rivolti ai soci Acli e a chiunque ne sia interessato, è necessario inviare una *mail* al proprio circolo di riferimento o alla segreteria centrale (*segreteria@aclimilano.com*), che indirizzerà gli interessati alla sede più vicina. (LG)



 BUONE AZIONI

**Camerun**  
**Un panificio sociale per ripartire**

Nella città di Ngaoundéré, nel centro-nord del Camerun, nel quartiere periferico di Marza, il tasso di disoccupazione giovanile, come nella maggior parte del Paese, è molto elevato. Questo è uno dei principali motivi che hanno portato, nel 2015, alla nascita dell'associazione Habden Ngam Django: lo scopo è intervenire a favore dello sviluppo integrale dei giovani con proposte educative e formative. L'associazione intende raggiungere anche una certa autonomia finanziaria: per questo motivo, fin dall'inizio della sua missione, ha avviato diverse attività generatrici di reddito. Tra queste, la più importante è il panificio sociale, pensato e realizzato con l'idea di sostenere le spese di ordinaria ammi-

nistrazione, dare lavoro e creare un fondo per la realizzazione di ulteriori iniziative formative. Il progetto, che prevede il rinnovamento del panificio sociale attraverso l'acquisto di un forno a gas e di una nuova impastatrice, sarà fondamentale per riavviare l'attività rendendola più regolare e sostenibile. Inoltre, permetterà all'Associazione di rispondere alla richiesta della popolazione locale proponendo una formazione in pasticceria e panificazione. Il progetto è di 5.000 euro. Per le donazioni indicare la causale: **Micro n° 2458/26 - Camerun: attrezzature per panificio sociale**



La scuola parrocchiale, fondata diversi decenni fa, continua a offrire un'istruzione completa ai suoi studenti nonostante il forte deterioramento delle strutture. L'aspetto più preoccupante riguarda però lo stato dei servizi igienici. In un contesto in cui le autorità pubbliche stanno cercando di prevenire la diffusione di varie epidemie, tra le quali il colera, è essenziale poter disporre di bagni adeguati e funzionanti per proteggere la salute dei bambini. Nella scuola cattolica Saint Rosaire di Akon, purtroppo, la situazione è molto critica. I bagni esistenti sono in stato di grave degrado. Alla luce di questa situazione, si è ritenuto necessario avviare un progetto per la costruzione di servizi igienici moderni e sicuri all'interno della scuola. Il progetto è di 5.000 euro. Per le donazioni indicare la causale: **Micro n° 2537/26 - Camerun: servizi igienici scolastici**

**Camerun**  
**Nuovi servizi igienici per la scuola**

Il progetto di costruzione di servizi igienici moderni nella scuola primaria parrocchiale Saint Rosaire di Akon-Sangmélina, in Camerun, nasce in un contesto segnato da diverse difficoltà, ma animato dal desiderio di promuovere la dignità umana, in particolare quella degli studenti. Promuovere tale dignità significa anche garantire un ambiente di apprendimento e di vita adeguato.



**COME DONARE**

**IBAN: IT04Z0623001634000015158804**  
Crédit Agricole Italia Spa  
intestato ad Arcidiocesi di Milano  
Ufficio Pastorale Missionaria  
Indicando la causale del progetto  
**IBAN: IT21F0623001634000015013304**  
Crédit Agricole Italia Spa  
intestato a Caritas Ambrosiana onlus  
Indicando la causale del progetto  
**C.C.P. n. 13576228**  
intestato a Caritas ambrosiana Onlus  
Via S. Bernardino 4 - 20122 Milano

I progetti, elaborati insieme alle popolazioni locali per renderle protagoniste, sono promossi da Caritas ambrosiana e dall'Ufficio diocesano per la Pastorale Missionaria. Per conoscere altri micro-progetti visita il sito [www.caritasambrosiana.it/internazionale/le-microrealizzazioni](http://www.caritasambrosiana.it/internazionale/le-microrealizzazioni) Solo per i conti Onlus, le donazioni per questi progetti sono detraibili e deducibili fiscalmente; per richiedere la ricevuta o avere altre informazioni: tel. 02 76037324 oppure [offerte@caritasambrosiana.it](mailto:offerte@caritasambrosiana.it)