

Lo sportello che ti accompagna nel mondo digitale

Volontariato ♦ La digitalizzazione impone cambiamenti rapidi e anche faticosi, ma c'è chi, come Daniele Raffa, attivo al Centro dell'Associazione Ticinese Terza Età e alla Filanda, sa come aiutare

Matilde Casasopra

È un venerdì pomeriggio di giugno quando arriviamo in via Generale Guisan a Chiasso. Nell'aria c'è quell'odore d'estate che Paolo Conte dipinge, come solo lui sa fare, in *Azzurra*. C'è quell'atmosfera sospesa di «cortile dell'oratorio» e ci sono, poco lontano, i binari che s'incrociano facendoti venire in mente che «quasi quasi prendo il treno e vengo da te». «Dov'è il Centro ATTE (Associazione ticinese terza età)?», chiediamo a una signora che incrociamo sul marciapiede. «Continui diritto, poi attraversa... Vede, è là dove ci sono i murales del Centro Giovani, al 17. Lì c'è anche l'ATTE». Seguiamo le istruzioni e arriviamo a destinazione. Bussiamo.

Il progetto è pensato non come un corso ma per rispondere a domande puntuali sull'utilizzo di smartphone, tablet e pc

La porta si apre su una grande sala dove, riunite attorno a un tavolo, ci sono cinque persone. «Buongiorno. Ho un appuntamento con il signor Daniele Raffa». «Buongiorno - e scatta, immediatamente, un sorriso - La persona che cerca sono io. Si accomodi». Seguono le presentazioni.

Oltre a Daniele, animatore con Alessandro Zanoli dello sportello digitale dell'ATTE a Chiasso, ci sono Beatrice, Cornelia, Nilda e Siro. L'atmosfera è cordiale. La percezione è di persone che si conoscono da tempo.

«Voi frequentate abitualmente lo sportello digitale?». «Cornelia ed io - risponde Beatrice - siamo frequentatrici assidue. Una volta cerchiamo di capire qualcosa sui programmi del computer, un'altra ci addentriamo nei segreti delle App. Abbiamo deciso di accettare che non riusciamo a star dietro a tutto quello che sta cambiando nel mondo del digitale e così ci affidiamo alle competenze di Daniele. Lui è davvero bravissimo». «Ed ha una pazienza davvero notevole - osserva Nilda, che scopriamo nel corso del pomeriggio, alle riunioni arriva sempre con degli ambiziosissimi dolcetti - Vede, noi sappiamo destreggiarci un po' tra app e ordinatori, ma... manca sempre qualcosa perché tutto funzioni a meraviglia. Così veniamo qua, raccontiamo i nostri problemi, le nostre difficoltà a Daniele e lui, passo passo, ci aiuta a capire e a risolvere». «Senza contare che il sistema adottato qui a Chiasso, ovvero quello di scambiarsi opinioni, esperienze, curiosità - precisa Siro - permette a tutti noi di confrontarci con temi che altrimenti non avremmo né conosciuto né affrontato».



Il gruppo riunito al centro ATTE di Chiasso composto dai signori Siro, Nilda, Cornelia e Beatrice con l'animatore dello sportello digitale Daniele Raffa

Cornelia, intanto che i «compagni di corso» stanno spiegando le dinamiche del gruppo, approfitta per ap-

profondire un suo problema: «Daniele, il mio computer è sempre più lento. Tra quando lo accendo e quando posso usare i programmi passano una decina di minuti». Daniele pone, a sua volta, una serie di domande finché da questo botta e risposta si giunge a una diagnosi e a una soluzione. Altro tema di giornata: la differenza tra e-banking ed e-bill, ma anche il sistema operativo dell'iPhone e la possibilità di disporre delle funzioni basic di Adobe gratuitamente sono argomenti di discussione e apprendimento. Daniele Raffa, con una calma olimpica e una sicurezza per la quale la boomer che c'è in me prova, mescolata a sincera ammirazione, una punta d'invidia, risponde, spiega, risolve.

Paraplegico dalla nascita, 48 anni, Master in Advanced Computer Science alla SUPSI, consigliere comunale a Mendrisio (suo comune di origine), Daniele Raffa nel 2009 ha dato vita alla società Handy System, ditta che offre consulenza e ausili nel campo della comunicazione, accessibilità al computer, controllo d'ambiente e tanti altri settori alle persone con disabilità o anziane. Ci tiene comunque a precisare che all'ATTE, come anche alla Filanda di Mendrisio, gli incontri ai quali partecipa come consulente lo vedono in campo come volontario, quindi a titolo gratuito. «Ho deciso da tempo - dice con tranquilla determinazione - di mettere a disposizione degli altri le mie conoscenze. Io ho avuto la fortuna di poter approfondire i temi che m'interessavano. Grazie a ciò ho imparato a destreggiarmi in un mondo che sì, è vero, va veloce assai, ma che ho imparato a cavalcare. Se l'ho fatto io che sto su una sedia a rotelle, lo possono fare anche altre persone. Basta aiutarle. Le pare?». Sì, mi pare e il metodo adottato - quello dell'interscambio di esperienze e conoscenze - è particolarmente efficace ed avvincente. È una sua idea o un metodo applicato in tutti gli sportelli digitali dell'ATTE (oltre a Chiasso il servizio è offerto a Novazzano, Lugano, Bellinzona, Locarno, Gambarogno, Biasca e Ambri)? «Guardi io so che

all'inizio, qui a Chiasso e a Novazzano, la consulenza era fatta *ad personam*. Era un po' come andare dal medico. Arrivavi, ti mettevvi in sala d'aspetto e poi, quando arrivava il tuo turno, incontravi il consulente al quale sottoponevi il tuo caso. Non mi ha mai convinto molto come metodo. Così, con Alessandro Zanoli, abbiamo optato per la tavola rotonda, l'*open space*. Poi è ben chiaro che ci sono problemi che non possono essere trattati alla presenza di tutti. Ce ne siamo resi conto un giorno quando arrivò qui allo sportello di Chiasso un signore carico di classificatori dove c'erano tutti i documenti concernenti lui e la sua cassa malati che, in quei giorni, aveva deciso di svolgere tutte le sue attività in digitale. Era disperato. Ho chiamato il collega di Novazzano che è arrivato ed ha proseguito la consulenza con lui in modo individuale e io ho continuato l'incontro con gli altri partecipanti. Non dimenticherò mai quell'uomo che a causa di un'accelerazione si era trovato trasformato da cittadino in escluso».

Intanto che Daniele spiega le regole della casa, Nilda alza il dito indice e chiede se può porre una domanda. Tema: l'app Parkingpay. Cinque persone si mettono sull'attenti per ascoltare. Questa App, sempre più diffusa, interessa davvero tutti (giornalista in trasferta compresa). Usare quest'App è pratica condivisa tra i partecipanti. Si trova posteggio, si inseriscono sull'App luogo e orario di sosta desiderato e... il gioco è fatto. Daniele Raffa, però, le App - tante, non solo questa - le conosce anche al di là della home page ed è così che tutti noi scopriamo che nei «parcheggi pubblici con sbarra e adeguatamente attrezzati» grazie a una tessera che va richiesta e verrà inviata per posta (tradizionale), si può accedere al parcheggio senza dover prendere il biglietto ma usando questa tessera in entrata e in uscita. Niente più foto del codice QR a inizio (o fine) della sosta in un autosilo. Basta appoggiare la tessera sull'erogatore dei tagliandi di posteggio e... il gioco è fatto. Interesse ed entusiasmo alle stelle. Personalmente anche un briciolo di frustrazione. Dopo due anni di utilizzo di Parkingpay scopro che: posso aggiungere un veicolo (che non ho); che le modalità di pagamento disponibili sono due; che posso controllare, in qualsiasi momento, quanto ho speso in parcheggi in un dato mese: dell'anno in corso, ma anche degli anni precedenti. Basta non accontentarsi dell'uso immediato, ma entrare in «Conto» o in «Transazioni».

Un'ultima informazione. Daniele Raffa svolge incontri di consulenza anche a Mendrisio, alla Filanda. Come tiene a precisare lui stesso «sia all'ATTE il venerdì pomeriggio, sia alla Filanda il lunedì non propongo corsi, ma momenti nei quali sono a disposizione per rispondere a domande puntuali e vedere insieme come risolvere i problemi che le persone incontrano nell'utilizzare smartphone, tablet o computer. Alla Filanda gli incontri riprenderanno il 1. settembre e anche all'ATTE gli appuntamenti del venerdì riprenderanno in concomitanza con la ripresa delle scuole». Non resta, a questo punto, che segnarsi le domande e riservarsi il tempo per raggiungere lo sportello digitale della propria zona.