Sportello Linguistico Francoprovenzale
dell'Unione Montana di Comuni delle Valli di Lanzo, Ceronda e Casternone

FRANCOPROUVÉNSAL

Ën clic për nint istà eundré.

Lhë spourtel ëd fachilitasioun digital për dounà toueurna veus a li quitì Coumun ëd mountanhi.

ITALIANO

Un clic per non restare indietro.

Gli sportelli di facilitazione digitale per ridare voce ai piccoli comuni di montagna.

di Teresa Geninatti Chiolero

Ma coumë ou funsiounount 'sti spourtel për daboun?

Ma come funzionano realmente questi sportelli?

FRANCOPROUVÉNSAL

Streumà tra bosc è valadë, li quitì coumun ëd mountanhi ou coustudesount ën pëtrimoni fait ëd treudisioun, coumunità qu'ou rezistount é paizajoun qu'ou gavount lou fià. Ma, për tenti an, la leu bleussi è t'alaia ëd pari pas a 'na fragilità silensiouza: lou spoupoulameunt, lou vinì vieui 'dla poupoulasioun é, nhint da ultim, la diferensi digital. Euncui, ën tenti ëd 'sti bourg ato meno ëd duimila abitant, achedri a li servisi on linë 'dla Publica Aministrasioun, prenoutà 'na vizita medica, coumpilà 'na pratica INPS o semplichement druvà lou SPID ou sount euncoù sfidë ëd tui' li dì. Për respoundri a 'stou beuzounh councret ou sount na lhë spourtel ëd "fachilitasioun digital": pount ëd riferimeunt loucalqu'ou treusfoueurmount ën coumpiuter ënt n'us duert su l'avinì.

Ma coumë ou funsiounount 'sti spourtel për daboun é përqué ou sount si eumpourtant propë ën mountanhi ?

ITALIANO

Nascosti tra boschi e valli, i piccoli comuni di montagna custodiscono un patrimonio fatto di tradizioni, comunità resilienti e paesaggi mozzafiato. Eppure, per decenni, la loro bellezza è andata di pari passo con una fragilità silenziosa: lo spopolamento, l'invecchiamento della popolazione e, non ultimo, il divario digitale. Oggi, in molti di questi borghi con meno di duemila abitanti, accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione, prenotare una visita medica, compilare una pratica INPS o semplicemente usare lo SPID è ancora una sfida quotidiana. Per rispondere a questo bisogno concreto nascono gli "sportelli di facilitazione digitale": presidi di prossimità che trasformano un computer in una porta aperta sul futuro.

Ma come funzionano realmente questi sportelli, e perché sono così cruciali proprio in montagna?

FRANCOPROUVÉNSAL

L'aidea è i eust adoueurna ma rivoulusiounaria: 'në spasi fizic – souveunt ënt la sedë doou mounichipi o ënt ën loucal butà a dispouzisioun da la Pro Loco – eundoua ën «fachilitatoù digital» (n'ouperatoù fourmà, souveunt ën joueun doou post o ën voulounetari doou servisi chivil) ou acolhiët li siteudìn ato n'aproch pasient é su mëzura. Nhint ën coueurs d'eunfourmatica generic, ma ën suport un a un: da l'ativasioun dl'identità digital a lou meundà 'na mail, da l'iscrisioun 'dli manhà a la mensa scoulastica a l'eurquiesta d'ën bonous.

L'elemeunt chentral, ënt li countest mountan, ou i eust la relasioun, ën countat lounh dal logiquë dl'asistensi tennica anonima, è i eu dounà toueurna dinhità a tenti over 70 qu'ou risquiavount d'estri emarginò a l'oblic ëd tenti servisi ouramai meuc più on linë.

Souveunt è s' pensët quë la digitalizasioun ou alountanët ël peursounë, ma ënt li quitì coumun ëd mountanhi è capitët l'oupst. Eundoua ou meuncount li spesiairi, lh'ufisi poustal ou diminouesount lh'ourari é lou medic ëd bazë ou i eust a 20 quilometri ëd disteunsi, lou spourtel ëd fachilitasioun ou vint ën pount ëd riferiemunt chivic.

Li dati raclt da li prouget pilota fineunsìa daou PNRR (Misioun 1, Coumpouneunt 1- Iteulia digital 2026) ou dëscoueurount quiar: ënt li coumun souta a li 2000 abitant qu'ou i ont ativà 'në spourtel pount ëd riferiemunt loucal, l'utilis 'dli servisi public digita ou i eust aoumentà ëd più doou 60% ën dui an.

ITALIANO

L'idea è semplice ma rivoluzionaria: uno spazio fisico – spesso nella sede del municipio, in una biblioteca o in un locale messo a disposizione dalla Pro Loco – dove un "facilitatore digitale" (un operatore formato, talvolta un giovane del posto o un volontario del servizio civile) accoglie i cittadini con un approccio paziente e su misura. Non un corso di informatica generico, ma un supporto uno a uno: dall'attivazione dell'identità digitale all'invio di una mail, dall'iscrizione dei figli alla mensa scolastica alla richiesta di un bonus.

L'elemento chiave, nei contesti montani, è la relazione, un approccio, lontano dalle logiche dell'assistenza tecnica anonima, ha restituito dignità a tanti over 70 che rischiavano di rimanere esclusi dall'obbligo di molti servizi ormai solo online.

Spesso si pensa che la digitalizzazione allontani le persone, ma nei piccoli comuni di montagna accade l'opposto. Dove mancano le farmacie, gli uffici postali riducono gli orari e il medico di base è a 20 chilometri di distanza, lo sportello di facilitazione diventa un punto di riferimento civico.

I dati raccolti dai progetti pilota finanziati dal PNRR (Missione 1, Componente 1 – Italia digitale 2026) parlano chiaro: nei comuni sotto i 2.000 abitanti che hanno attivato uno sportello di prossimità, l'utilizzo dei servizi pubblici digitali è aumentato di oltre il 60% in due anni.

FRANCOPROUVÉNSAL

Euncoù più eumpourtant, lou sens d'abeundoun ou i eust diminuì é can quë la tennoulougìa è quitët d'estri 'na bariera, lh'eunsieun ou istount più voulenté a vivri ënt lou leu pais, é queurqui joueun ou euncaminët a pensà aou teletravai coumë eulternatìa realistica a la sità.

È i eust nhint tou' reuza é fieu: li fachilitatoù ou seu scountrount tui' li dì ato ën grant oustacoul ougetìou, la retë. Difati ën tentë valadë eunternë la beunda largi è i eust euncoù eunsufichent é la counesioun è chet propë ënt 'oou moumeunt più eumpourtant can' qu'è s' meundët la pratica.

Vardant a l'avinì, lhë spourtel ëd fachilitasioun digital ën li quitì coumun ëd mountanhi ou douvriont nhin estri 'na meuzura emergensial, ma ën moudel ëd welfare ëd prousimità ibrid -umeun é digital eunsembiou- qu'ou pourit funsiounà ëd co ënt ël periferië urbeunë, izole minour, aree eunternë ëd touta Eouropa. Couindi, forsë, ën ten d'inteligensi eurtifichala é chatbot, n'insenhameunt ou peut euncoù ruvà dal nostrë mountanhë: la tennoulougìa più aveunsìa è i eu dabeuzounh ëd meun espertë é quer pasient për vini për daboun ëd tuiti.

ITALIANO

Ancora più importante, il senso di abbandono è diminuito e quando la tecnologia smette di essere una barriera, gli anziani restano più volentieri a vivere nel loro paese, e qualche giovane comincia a immaginare il telelavoro come alternativa realistica alla città.

Non tutto è rosa e fiori: facilitatori si scontrano ogni giorno con un grande ostacolo oggettivo, la rete. Infatti in molte valli interne la banda larga è ancora insufficiente, e la connessione cade proprio nel momento cruciale dell'invio della pratica.

Guardando al futuro, gli sportelli di facilitazione digitale nei piccoli comuni di montagna non dovrebbero restare una misura emergenziale, ma un modello di welfare di prossimità ibrido – umano e digitale insieme – che potrebbe funzionare anche in periferie urbane, isole minori, aree interne di tutta Europa. Quindi, forse, in tempi di intelligenza artificiale e chatbot, un insegnamento può ancora arrivare dalle nostre montagne: la tecnologia più avanzata ha bisogno di mani esperte e cuori pazienti per diventare davvero di tutti.

Progetto finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi della L. 482/99, norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche, promosso dall'**Unione Montana di Comuni delle Valli di Lanzo, Ceronda e Casternone**, coordinato dalla **Regione Piemonte**, realizzato dalla **Chambra d'Oc**.