

## *“C’è chi rende il digitale facile: un’intervista con Stefano Grillini”*

**N**on mi capita, tutti i giorni, l’opportunità di chiacchierare con una persona che ha attraversato il mondo della tecnologia dai suoi albori a oggi, viaggiando dall’Italia alla California per portare innovazione e conoscenza. Stefano Grillini non è solo uno dei facilitatori digitali di Ca’ Solare: è una persona che ha fatto del suo lavoro un dono per la comunità. Scopriamo chi è e perché la sua passione per il digitale è così contagiosa

*Buongiorno Stefano, leggendo il tuo curriculum, mi viene da chiederti: come nasce questa carriera straordinaria nel mondo della grafica e delle nuove tecnologie? È stata una passione spontanea o un percorso segnato da qualche incontro o evento speciale?*



La mia carriera nasce da una passione innata per le immagini e la tecnologia. Fin da piccolo mi affascinava come le immagini potessero raccontare storie. Ho iniziato nel 1981 con la fotocomposizione, lavorando con l’azienda ‘Hyphen’. Questo mi ha permesso di viaggiare e portare innovazione ai clienti. La grafica si è evoluta nel tempo, integrandosi con tecnologie come la realtà aumentata e il motion design, e io ho sempre cercato di restare

aggiornato e reinventarmi. È stato un mix di creatività e curiosità.

*Hai viaggiato in tutto il mondo per formarti e per diffondere innovazione. Qual è stato il momento o il luogo degno di essere ricordato da te?* Tra tutti i luoghi, ricordo con affetto la Sardegna. Lavoravo per ‘La Nuova Sardegna’ a Sassari, insegnando l’uso del primo video impaginatore. Mi trattavano benissimo, mettendomi a disposizione una Jeep e persino una barca per pescare. Un episodio curioso è accaduto al porto di Genova: il traghetto per Sassari era pieno, ma il direttore del giornale chiamò la capitaneria per farmi imbarcare. Mi sentii davvero speciale.

*Nel tuo lavoro hai collaborato con aziende importanti e nomi come Zuccherò e Andrea Bocelli. Hai un episodio curioso o particolarmente significativo legato a queste esperienze?* Anche se l’episodio più surreale che mi viene in mente non riguarda la tecnologia, merita di essere raccontato. Durante una passeggiata a cavallo con Andrea Bocelli, il suo cavallo tornò a casa da solo! A quei tempi non c’erano i telefonini, quindi rintracciarlo fu complicato. Lo trovammo solo il giorno successivo: era caduto, ma per fortuna stava bene. L’avventura si concluse con un gran sollievo e una risata.

*Dopo una carriera così ricca, hai scelto di dedicarti al volontariato a Ca’ Solare? Cosa ti spinge a trasmettere il tuo sapere agli altri?* Per me, trasmettere il mio sapere è un

modo per lasciare un segno. A Ca' Solare vedo persone superare ostacoli e scoprire il loro potenziale, ed è una soddisfazione unica. Ogni volta che qualcuno impara qualcosa di nuovo grazie al mio aiuto, mi sento arricchito. Una delle gioie più grandi è quando le persone ti ringraziano con gesti semplici, come portarti tortellini, vino o salumi. Ogni confronto e collaborazione mi arricchisce e mi ricorda perché faccio questo. È come chiudere un cerchio: ciò che ho ricevuto durante la mia carriera ora posso donarlo, sperando di ispirare altri a creare qualcosa di straordinario.

***Lo sportello digitale e il tuo corso sono un grande aiuto per molte persone. Come ti approcci a chi è meno esperto e magari un po' spaventato dalla tecnologia?***

Il mio obiettivo è farli sentire a proprio agio. Uso esempi semplici, procedendo per piccoli passi e con molta pazienza. L'empatia e la pazienza sono fondamentali, così come l'uso dell'umorismo che aiuta a ridurre la tensione, e il successo arriva quando vedo qualcuno utilizzare uno strumento digitale da solo. È un percorso di apprendimento che richiede tempo, ma ogni piccolo traguardo è importante. Non è solo insegnare una competenza, ma aiutare le persone a credere di più in sé stesse. Questo è il vero successo del mio lavoro allo sportello digitale e nei corsi.

***Qual è la richiesta più insolita o divertente che ti è stata fatta allo sportello di assistenza digitale?*** Un cliente una volta mi chiese se fosse possibile rendere il suo computer "più intelligente". È stato divertente, ma colsi l'occasione per spiegargli alcune soluzioni pratiche, come i comandi vocali e l'automazione. La tecnologia è vista da molti come qualcosa di magico, ed è bello far scoprire loro come può realmente semplificare la vita.

***"C'è un punto dove il digitale è facile": cosa significa per te questo motto? Come lo traduci in pratica durante il tuo corso?*** Significa che, anche se la tecnologia sembra complessa, c'è sempre una soluzione accessibile. Nel corso, semplifico i concetti tecnici e mostro che, passo dopo passo, tutto diventa chiaro. Voglio che le persone acquisiscano fiducia e scoprano che il digitale può essere alla loro portata.

***Non tutti si avvicinano facilmente alla tecnologia. Qual è la difficoltà più grande che incontri con chi si rivolge al tuo sportello?*** La difficoltà più grande che incontro allo sportello è spesso legata alla paura o alla frustrazione verso la tecnologia. Molte persone, soprattutto chi non è cresciuto con i dispositivi digitali, hanno un blocco mentale e temono che un errore possa essere irreparabile. Questo scoraggiamento deriva più da una mancanza di fiducia che da problemi tecnici reali. Il mio compito principale è alleviare questa paura, creando un ambiente in cui le persone si sentano a proprio agio. Spiego le cose passo dopo passo, usando un linguaggio semplice e mai tecnico, per far capire che ogni piccolo successo, come risolvere un problema di connessione o imparare a usare un'app, è un traguardo importante. Così il digitale diventa meno minaccioso e più accessibile per tutti.

***C'è mai stato un momento in cui hai pensato: forse questa persona non riuscirà mai a superare la barriera del digitale? Come ti sei sentito in quella situazione?*** Sì, ci sono stati momenti in cui ho pensato che alcune persone non avrebbero mai superato la barriera del digitale. Questo accade spesso con chi ha una forte resistenza al cambiamento o una

paura profonda verso la tecnologia. Vedo l'ansia nei loro occhi, e capisco che non è solo una questione di competenze tecniche, ma di mentalità e fiducia. In queste situazioni mi sento frustrato, ma anche motivato. Cerco di far vedere la tecnologia come uno strumento utile, non come una minaccia. Anche piccole vittorie, come imparare a usare un'app o risolvere un problema, possono cambiare la percezione della persona. Quel momento in cui sento dire "Ah, è così facile!" è la parte più gratificante del mio lavoro. A volte, però, bisogna accettare che non sempre si riesce a far superare questa barriera. Ma ogni piccolo passo avanti, con passione e pazienza, è comunque un progresso importante.

***Secondo te, il digitale è sempre la soluzione migliore?*** Il digitale non è sempre la soluzione migliore. Sebbene offra molti vantaggi in termini di velocità ed efficienza, ci sono situazioni in cui può essere controproducente. Ad esempio, la tecnologia può ridurre il contatto umano diretto, fondamentale per creare empatia e fiducia, come in una conversazione faccia a faccia che spesso risolve i problemi meglio di una lunga chat o email. A volte, il digitale complica anziché semplificare, soprattutto se richiede passaggi complessi o competenze avanzate che possono scoraggiare gli utenti meno esperti. Inoltre, l'accesso alla tecnologia non è uguale per tutti: alcune persone, per motivi economici o culturali, rischiano di essere escluse. Infine, l'uso intensivo della tecnologia può avere impatti ambientali, come il consumo di energia o materie prime. Per questo, il digitale va visto come uno strumento per migliorare la vita, senza però sostituire completamente le esperienze umane o approcci più tradizionali. La chiave è capire quando usarlo e quando è meglio optare per un'alternativa più semplice o umana.

***Qual è l'errore più comune che facciamo nell'approccio alla tecnologia, secondo te? E cosa si può fare per cambiare questa mentalità?*** L'errore più comune nell'approccio alla tecnologia è considerarla un fine piuttosto che un mezzo. Spesso ci lasciamo affascinare dalle novità senza riflettere su come possano realmente migliorare la nostra vita o il lavoro, finendo per usarle in modo superficiale o inefficace. Per cambiare questa mentalità, è fondamentale adottare un approccio consapevole e critico: focalizzarsi sugli obiettivi che vogliamo raggiungere, accogliere l'innovazione ma senza paura di metterne in discussione i limiti, e investire nella formazione per comprenderla meglio. Soprattutto, dobbiamo ricordare che la tecnologia deve essere al servizio delle persone, non il contrario. Valutare sempre l'impatto umano e sociale delle innovazioni ci aiuta a fare scelte più equilibrate e sostenibili.

***Ci sono fasce di utenza che trovi più difficili da raggiungere o supportare? Come ti poni davanti a questa sfida?*** Sì, alcune fasce di utenza sono più difficili da raggiungere o supportare, spesso a causa del digital divide, della scarsa alfabetizzazione tecnologica o della resistenza culturale al cambiamento. Tra queste ci sono gli anziani, che faticano con nuove tecnologie per mancanza di familiarità; le comunità con risorse limitate, che incontrano difficoltà nell'accesso agli strumenti; e i professionisti di settori tradizionali, che vedono la tecnologia più come un rischio che un'opportunità. Per affrontare queste sfide, mi concentro su empatia e ascolto per capire le esigenze specifiche, proponendo soluzioni semplici e accessibili, con interfacce intuitive e supporto personalizzato. La formazione deve essere mirata e pratica, utilizzando linguaggi semplici e formati adatti. Inoltre, collaboro con associazioni locali e reti sociali già vicine a queste fasce per

rafforzare il supporto, e cerco di incentivare la partecipazione mostrando benefici concreti che la tecnologia può portare nella vita quotidiana.

***Hai mai avuto l'impressione che alcune persone arrivino al corso o allo sportello non tanto per imparare, ma per delegare il compito a te? Come reagisci in questi casi?*** Sì, capita che alcune persone arrivino al corso o allo sportello con l'intenzione di delegare il problema, spesso a causa di insicurezza, mancanza di tempo o perché vedono la tecnologia come qualcosa di troppo complesso. In questi casi, cerco di trovare un equilibrio: offro aiuto concreto, ma coinvolgendoli attivamente. Mentre risolvo un problema, spiego i passaggi e chiedo loro di ripeterli, così possono apprendere direttamente. Propongo esercizi pratici legati a situazioni quotidiane per rendere il processo di apprendimento più tangibile. Anche se iniziano delegando, ogni piccolo successo che ottengono da soli va valorizzato, perché rafforza la loro fiducia nelle proprie capacità e li incoraggia a proseguire.

***Ci sono fasce di utenza che trovi più difficili da raggiungere o supportare? Come ti poni davanti a questa sfida?*** Ci sono fasce di utenza più difficili da raggiungere o supportare, spesso a causa di fattori come il digital divide, la scarsa alfabetizzazione tecnologica e la resistenza culturale al cambiamento. Gli anziani, ad esempio, possono avere difficoltà con le nuove tecnologie per mancanza di familiarità, mentre le comunità con risorse limitate incontrano ostacoli nell'accesso agli strumenti di base. Anche i professionisti di settori tradizionali possono percepire la tecnologia come un rischio piuttosto che un'opportunità. Per affrontare queste sfide, mi concentro su empatia e ascolto, adattando le soluzioni alle necessità specifiche di ogni gruppo. È fondamentale creare strumenti semplici, accessibili e ben documentati, con interfacce intuitive e supporto multilingua. Offro percorsi formativi mirati, utilizzando linguaggi chiari e metodi pratici come video ed esercitazioni. Collaboro anche con associazioni locali e reti sociali già vicine a queste utenze per rafforzare il supporto, e cerco di incentivare la partecipazione mostrando i benefici concreti della tecnologia nella vita quotidiana. In questo modo, le barriere diventano più gestibili e superabili.”

***Essere un volontario significa anche accettare di non poter fare tutto. Ti è mai capitato di sentirti sopraffatto o di non riuscire a soddisfare le aspettative delle persone che si rivolgono a te?*** Essere volontari significa mettersi a disposizione con entusiasmo, ma anche accettare i propri limiti. È inevitabile trovarsi di fronte a situazioni in cui le aspettative superano le proprie possibilità, e sentirsi sopraffatti è umano, soprattutto quando si percepisce il forte bisogno di chi chiede aiuto. In questi momenti, è importante accettare i propri limiti e riconoscere che non si può fare tutto. Essere trasparenti su ciò che si può offrire non è una debolezza, ma un atto di maturità e rispetto verso sé stessi e gli altri.

***Che cosa manca, secondo te, per rendere il tuo sportello e il tuo corso ancora più efficaci? Risorse? Tempo? Supporto?*** Questa è una domanda molto stimolante perché invita a riflettere sia sui punti di forza che sulle aree di miglioramento. Per rendere lo sportello e il corso ancora più efficaci, servirebbero alcune migliorie: Tecnologie più aggiornate e materiali didattici personalizzati per rispondere meglio alle esigenze degli

utenti. Maggior tempo da dedicare sia ai singoli partecipanti che alla preparazione delle attività, per approfondire i contenuti e risolvere dubbi. Più collaboratori o volontari per gestire le richieste e formazione continua per chi opera, così da restare al passo con le nuove tecnologie. Ascoltare i loro feedback e le loro esigenze per migliorare continuamente. 5Una comunicazione più efficace per raggiungere un pubblico più ampio e far conoscere le opportunità offerte.

***Non sempre è facile interfacciarsi con un pubblico eterogeneo. C'è mai stato un episodio in cui hai percepito resistenze o addirittura atteggiamenti negativi verso di te o il servizio che offri? Come lo hai gestito?*** Lavorare con un pubblico eterogeneo significa talvolta affrontare resistenze o atteggiamenti negativi, spesso legati a sfiducia nella tecnologia o a esperienze personali difficili. Ricordo un episodio, all'inizio della nostra attività come casa di quartiere, quando una signora, convinta di sapere tutto sullo SPID, reagì in modo prepotente a un suggerimento che le avevo dato. La situazione degenerò in uno scontro verbale, creando tensione. Anche se non è stato un momento facile, episodi come questo ci ricordano l'importanza di mantenere la calma e di affrontare le difficoltà con pazienza e rispetto, cercando sempre di riportare il dialogo su binari costruttivi.

***Molti anziani si avvicinano alla tecnologia per necessità, ma spesso sono vulnerabili alle truffe online o agli errori. Quali consigli daresti loro per proteggersi meglio?*** Non bisogna mai condividere dati sensibili, come numeri di carte di credito o PIN, e bisogna assicurarsi di utilizzare solo siti sicuri contrassegnati da "https://" e che mostrano un'icona di lucchetto nella barra dell'indirizzo. Le password devono essere sicure, combinando lettere, numeri e simboli, e devono essere diverse per ogni account. Aggiornare regolarmente i dispositivi è fondamentale per evitare vulnerabilità, configurando, se possibile, gli aggiornamenti automatici. Anche un buon antivirus aiuta a bloccare truffe e protegge i dispositivi, ma è utile imparare a riconoscere email e messaggi sospetti, spesso pieni di errori grammaticali o con toni urgenti. Bisogna scaricare app solo da store ufficiali e diffidare di file ricevuti da sconosciuti. È utile avere una persona di fiducia, come un parente o un volontario, a cui rivolgersi per dubbi. Inoltre, per truffe telefoniche, è meglio interrompere la chiamata e verificare con l'ente interessato. Partecipare a corsi di alfabetizzazione digitale può aiutare a riconoscere rischi e acquisire maggiore sicurezza. Infine, è importante prendersi sempre il tempo necessario per riflettere prima di agire: la fretta è il miglior alleato delle truffe.

***Qual è il dispositivo digitale che consiglieresti a una persona anziana per migliorare la propria sicurezza o la gestione della quotidianità?*** Il dispositivo digitale ideale per una persona anziana dovrebbe essere facile da usare, affidabile e adatto a supportare la gestione della quotidianità e la sicurezza. Ecco alcune opzioni consigliate:

Smartphone per anziani è una buona opzione, con modelli come l'iPhone, il Nokia G22 o i Samsung Galaxy con modalità semplificata, che offrono schermi grandi, tasti leggibili, e funzioni utili come la chiamata rapida, pulsante SOS e la gestione dei promemoria per farmaci o appuntamenti.

Un tablet, come l'iPad o il Samsung Galaxy Tab, è perfetto per leggere notizie, fare videochiamate, o usare app di home banking e monitoraggio della salute. Gli smartwatch, come l'Apple Watch SE o dispositivi pensati per anziani, possono monitorare battito cardiaco e cadute, con chiamate d'emergenza integrate.

Un assistente vocale intelligente come Amazon Echo o Google Nest è utile per impostare promemoria vocali, gestire chiamate a mani libere e controllare la smart home. Infine, un notebook o PC semplificato, come il MacBook Air, è l'ideale per navigare online, inviare email e accedere a servizi digitali, grazie anche agli aggiornamenti automatici che migliorano la sicurezza.

Quando si sceglie un dispositivo, è importante considerare la facilità d'uso, il supporto tecnico, le funzionalità di accessibilità e il rapporto qualità-prezzo. Personalmente, consiglio Apple per la sua semplicità e durata: utilizzo ancora un iMac del 2008 che funziona perfettamente!

*Alcuni anziani si sentono a disagio a condividere i propri dati personali online. Come possiamo aiutarli a capire i rischi reali senza spaventarli inutilmente?* Molti anziani si sentono a disagio nel condividere i propri dati online, ma è possibile aiutarli a capire i rischi reali senza spaventarli. È importante spiegare con esempi concreti quali dati sono sensibili, come codice fiscale o numeri di carta di credito, e perché proteggerli. Bisogna insegnare a distinguere tra siti affidabili, verificando la presenza del lucchetto accanto all'URL, e quelli da evitare, mostrando come i dati possono essere gestiti in sicurezza. Concentrarsi sulle buone pratiche, come creare password robuste, non cliccare su link sospetti e mantenere i dispositivi aggiornati, è più efficace che parlare di rischi in modo allarmistico. È fondamentale usare un linguaggio semplice, evitando termini tecnici che potrebbero generare ansia. Offrire strumenti di supporto, come la possibilità di chiedere aiuto per acquisti online o condividere dati solo su siti raccomandati, aumenta la fiducia. Raccontare successi, come prenotare un viaggio o fare una videochiamata, aiuta a mostrare il lato positivo della tecnologia. Infine, insegnare a riconoscere segnali d'allarme, come richieste urgenti o offerte troppo belle per essere vere, e promuovere la fiducia nelle proprie capacità, permette loro di affrontare il digitale con maggiore sicurezza e serenità.

*Se potessi progettare un dispositivo digitale ideale per migliorare la sicurezza degli anziani, come sarebbe e quali funzioni dovrebbe avere?* Bella domanda... Un dispositivo digitale ideale per migliorare la sicurezza degli anziani dovrebbe essere progettato con semplicità, accessibilità e protezione integrata. Ecco come potrebbe essere: semplice, accessibile e protetto. Dal punto di vista del design, dovrebbe avere uno schermo grande e leggibile con caratteri regolabili, un touchscreen reattivo ma con tasti fisici essenziali, materiali antiscivolo, una dock di ricarica facile da usare e altoparlanti potenziati per chi ha difficoltà uditive. Tra le funzionalità principali, dovrebbe includere un pulsante SOS che invia messaggi e posizione GPS ai contatti di fiducia, il riconoscimento delle cadute con avvisi automatici, filtri per bloccare rischi digitali come phishing, e promemoria personalizzati per farmaci e appuntamenti. Un assistente vocale semplice aiuterebbe a navigare online o impostare promemoria. La sicurezza sarebbe

garantita da autenticazione biometrica, backup automatici e una modalità famiglia per consentire ai caregiver di monitorare e configurare il dispositivo da remoto. Per la connettività, appoggiarsi a GPS e rete mobile integrati, oltre alla compatibilità con dispositivi medici per monitorare la salute e condividere i dati con medici o familiari. L'interfaccia software dovrebbe essere intuitiva, con icone grandi e tutorial integrati per le operazioni comuni, e un sistema operativo progettato per evitare errori o download di app pericolose. Infine, il design estetico sarebbe rassicurante, con colori tenui e personalizzabili, per renderlo accogliente e non intimidatorio.

*Se il digitale fosse un viaggio, che tipo di guida ti definiresti: un esploratore, un cartografo o un narratore?* Se il digitale fosse un viaggio, mi definirei un narratore. Il mio ruolo sarebbe quello di raccontare le storie del mondo digitale, spiegandone possibilità, opportunità e sfide. Accompagnerei le persone, condividendo esperienze e aiutandole a comprendere i paesaggi digitali, mostrando come i diversi elementi tecnologici si intrecciano per creare un'esperienza unica. Infine, non mi limiterei a fornire informazioni o indicare la direzione, ma cercherei di coinvolgere e ispirare, facendo emergere il senso di scoperta e la gioia di esplorare nuovi orizzonti. Guiderei gli altri verso una comprensione più profonda del digitale, aiutandoli a superare difficoltà e a cogliere al meglio le opportunità offerte dalla tecnologia.

*Qual'è il tuo strumento tecnologico preferito che consiglieresti a tutti, indipendentemente dall'età o dall'esperienza?* Non ho dubbi su questo: APPLE iMac 27 Non c'è storia!

*In tre parole, come descriveresti il tuo lavoro qui a Ca' Solare?* Semplice: Supporto, inclusione, crescita.

---

Ringrazio Stefano, per aver condiviso con noi la sua esperienza e la sua visione. È sempre stimolante ascoltare storie come la sua, dove la tecnologia diventa non solo un mestiere, ma un ponte per avvicinare le persone e rendere il mondo digitale più accessibile.

*Licia Deligia*

Il racconto che prende vita da questa intervista è disponibile nel **quarto** numero del giornalino.