

L'IDENTITÀ DIGITALE: *UNO, NESSUNO, CENTOMILA*

MIRANDA BRUGI

(di prossima pubblicazione su E-GOV)

Quando lessi al liceo il libro di Pirandello, mai avrei immaginato che, molti anni dopo, il suo titolo, e non solo quello, mi sarebbe stato utile per proporre una riflessione sul tema dell'identità digitale. Un'identità non alternativa, ma estensiva e destabilizzante rispetto all'idea del sé personale vissuto dagli uomini prima dell'ingresso delle tecnologie nella vita degli individui, sempre più pervasivo e tale da porre ormai a molti la domanda sul ruolo giocato nello sviluppo dei servizi e della rete dall'idea che ciascuno ha dell'identità da esibire all'accesso.

Il protagonista di *Uno, nessuno, centomila* scopre casualmente che le altre persone hanno un'immagine di lui completamente diversa da quella che egli ha di se stesso: l'idea di essere presente negli altri in centomila forme a lui estranee stimola in lui il tentativo di lacerare queste immagini per scoprire il suo vero sé, chi egli sia veramente e non ciò che gli altri in mille modi pensano che sia. Vitangelo Mostarda – questo il nome del protagonista – attiva allora un meccanismo per cui, in difficoltà nella conoscenza di se stesso, ogniqualvolta l'essenza del proprio io si affaccia alla realtà, lo fa scomparire.

Alla fine Vitangelo Moscarda diventa, per gli altri, matto. Il matto vede però meglio del sano, facendo pulizia delle abitudini che la società gli impone, compreso il nome, elemento statico per eccellenza applicato ad una vita umana che statica non è. Egli rifiuta il nome per non essere individuato in modo unico, ormai consapevole del fatto che l'uomo non è uno, che la realtà non è oggettiva, abbandonandosi allo scorrere materiale della vita, “morendo” e “rinascendo” subito dopo, sempre nuovo e senza ricordi, estraneo alla società e alle forme che essa impone.

Cosa c'entrano Pirandello e la sua “follia” con l'identità digitale di cui in queste pagine dovrei occuparmi? Molto, a mio avviso, data la necessità dell'uomo del terzo millennio di essere, forse suo malgrado e in modo assolutamente consapevole, “centomila” per una rete sulla quale, alla possibilità di esercitare a suo piacimento le proprie *performances* identitarie si affianca quella di essere letto come pari agli altri o come agli altri è necessario che egli appaia. Nella rete si entra, come Vitangelo, consapevoli di esporre ciò che si è per quel fine, ma è oggettivamente difficile rimanervi senza dover “rinegoziare” i termini della propria permanenza.

La possibilità data all'utilizzatore della rete è quella di rigettare il nome, quello statico e unico col quale viene identificato “a vista”, e di utilizzarlo, se vuole, in tutte le varianti che più gli piacciono ogniqualvolta gli si chiede, per aprire un contatto, di inserire tracce usa-e-getta o riutilizzabili.

Ora però, a parte il richiamo alla letteratura ed ai problemi filosofici, chi tratta tecnologie, reti, sistemi informativi per costruire i servizi ai cittadini e alle imprese, quale interesse oggettivo deve porre nell'analisi dei problemi inerenti l'identità? Nei libri di testo il termine ‘identità’ è sempre ricondotto ad un insieme di elementi che caratterizzano l'individuo, termini statici come il nome, il cognome ed altri attributi della persona considerati invariabili. Quando la stessa persona deve interfacciarsi con un computer, assumendo di fatto la fisionomia di ‘identità digitale’, viene protetta di norma da un sistema di autenticazione, a mezzo del quale è possibile verificare l'attendibilità del suo identificativo.

Cambia il contesto, ma la sostanza rimane esattamente la stessa. Ci viene richiesto di dimostrare di essere chi siamo per avere o accedere a qualcosa. Ora, se nella realtà, quella in cui

l'interazione avviene tra persone fisiche direttamente coinvolte o legittimate dalla delega degli interessati, il richiedente è un soggetto fisico verificabile attraverso una carta d'identità, nella rete il contatto può verificarsi con modalità, sicurezza e affidabilità differenti. In fondo chi è dall'altra parte, nella maggioranza dei casi, non è interessato alla persona fisica che domanda, ma all'operazione o informazione richiesta e per ottenere la quale essa chiede l'accesso. Solo in taluni casi, quelli per i quali l'identità personale è un presupposto indispensabile per la fruizione, le caratteristiche così dette statiche e convenzionali, che ognuno di noi porta con sé, hanno bisogno di essere svelate.

Il disinteresse per chi sia veramente il richiedente è insito nei contatti on-line, anche se ciò può sembrare paradossale. L'interesse riferisce, come nella vita reale, ad uno o più attributi specifici, con la differenza che nella realtà le credenziali primarie sono sempre le stesse e le specificità assumono i connotati di un numero o di una descrizione letterale; in rete, invece, se vogliamo, tutto può essere ricondotto ad algoritmi e descrizioni che nulla hanno a che vedere con la persona che li utilizza. Quando è necessario che porzioni di identità fisica vengano esposte, in quanto ciò che chiediamo non può prescindere, perché dobbiamo comunque dimostrare di averne diritto e di essere proprio noi e solo noi autorizzati a ciò, cosa cambia o può cambiare nell'atteggiamento dell'utilizzatore della rete? È vero che la paura di essere "intercettati", riconosciuti limita l'accesso? E se esiste, magari non proprio paura, ma timore, questo stato d'animo accompagna qualsiasi transazione on-line, oppure dipende dall'interlocutore con cui cerchiamo il contatto? Se dall'altra parte c'è una PA o un privato o una banca, è la stessa cosa? Quanto il rapporto che abbiamo nella realtà con gli altri esseri umani e con le istituzioni influenza i nostri comportamenti in rete? E quanto varia l'atteggiamento rispetto alla percezione che abbiamo della "serietà" di chi ha costruito appositamente un sistema per farsi contattare e per rispondere alle nostre necessità, offrendoci servizi che di norma oggi ci vengono forniti *de visu*? A queste domande, e a tante altre che potremmo sciorinare, ne va aggiunta una che più delle altre, forse, ci viene proposta oggi dal contesto in cui ci troviamo, ossia quanto il timore nasca non per il contatto che attiviamo, ma per il fatto che individui, estranei al dialogo digitale con un interlocutore scelto, si inseriscano in rete per rubare pezzi di una identità che, per motivi di riservatezza e *privacy*, si vuole celare. È forse proprio l'idea di una violazione della scelta-diritto di chiunque a non mostrarsi per ciò che non vuole, a spingere più di ogni altra cosa il timoroso a disertare la rete anche quando per competenza, conoscenza e strumenti disponibili potrebbe fruirne agevolmente?

Certo è che il "consumatore evoluto" di Internet, frequentatore di siti e portali che effettua transazioni on-line con o senza pagamenti, è ben cosciente di quali possano essere i punti deboli di tutto il sistema e sa che le fasi da attraversare vanno, a seconda del servizio che si chiede, dall'identificazione all'autenticazione e all'autorizzazione. Magari non conosce nei dettagli le tecnologie specifiche sottostanti alla protezione delle varie operazioni, ma sa che in ciascuna può annidarsi il pericolo di un furto. Il neofita inesperto della rete o ne è affascinato e tende a enfatizzarne prima efficienza e sicurezza, o la usa al minimo proprio perché, non conoscendone il funzionamento e le criticità che può presentare, la usa con diffidenza. Ci sono poi tutti quelli che sono costretti, loro malgrado, a rimanere fuori da questo immenso palcoscenico, costituito in Italia da 23 milioni di naviganti (secondo dati CNIPA riferiti al 2005), perché per motivi infrastrutturali, di formazione e altro, subiscono il cosiddetto divario digitale e, con esso, l'impossibilità a confrontarsi da pari con una realtà che, nel pubblico e nel privato, delinea nuove regole comportamentali e nuovi scenari organizzativi. Esiste infine chi, ottimista e fiducioso in tutto ciò che la tecnologia è in grado di offrire, è pragmaticamente disposto a rischiare la perdita di porzioni di identità pur di non perdere i vantaggi innegabili che il mondo del web fornisce a chi lo usa. Sempre lo stesso soggetto, magari, ritiene persino utili tutte le attività di analisi volte a stabilire le proprie caratteristiche con la conseguente costruzione del proprio profilo, in quanto è proprio l'appartenenza a quella comunità di contenuti che lo interessa maggiormente dello stare in rete.

È evidente che la comunità dei naviganti è molto variegata e la costruzione di politiche per l'accesso è oggettivamente rilevante sia per chi si trova nella condizione di gestire processi che

contemplano l'uso dell'identità digitale, sia per chi di quella identità è titolare. I due punti di vista possono essere anche molto divergenti. Fin qui si è ragionato dalla parte del soggetto titolare e delle problematiche attinenti le percezioni di chi legge nella nuova sua identità non un semplice algoritmo, ma uno stato preciso, interpretabile e soggetto a considerazioni che vanno oltre la semplice richiesta di un servizio, per calarsi nelle percezioni più profonde che ciascuno di noi ha del proprio io. Da questa parte del vetro si filosofeggia e si può citare Pirandello. Si riconosce che in rete il controllo dell'identità può essere completamente nelle "mani di altri": per chi ciò non vuole, nell'interazione on-line diventano inevitabili meccanismi che, con i rischi che pur sempre in certa percentuale rimangono, ci creino come entità e ci distruggano immediatamente dopo senza lasciar traccia. E tutto questo non è pirandelliano?

L'IDENTITÀ DIGITALE PER L'ACCESSO AI SERVIZI DELLA PA

Per continuare sul versante letterario, il rapporto tra cittadino e PA in molti paesi e purtroppo, spesso, anche in Italia, è ben descritto da Kafka che riesce a trasmettere al lettore molte sensazioni cui lo stesso lettore ripensa sempre quando si trova davanti ad uno dei tanti sportelli, unici o plurimi, presso i quali è necessario andare per godere dei molti diritti ed adempiere ai doveri di cittadinanza. Non tutti gli ordinamenti sono uguali e non tutte le democrazie sono "mature" allo stesso modo, ma il disagio che ciascuno avverte nel proprio paese quando deve chiedere un servizio "dovuto", è ugualmente da tutti i cittadini e a tutte le latitudini mal sopportato. Chi è abituato ad essere trattato dal proprio Stato nelle sue varie articolazioni come cittadino di serie A, prova comunque disappunto a disbrigare la più parte delle pratiche, perché, pur capendone le motivazioni, le ritiene quasi sempre non necessarie per se stesso, ma per la PA che deve erogargli il servizio. Chi è trattato da cittadino di serie B, non conoscendo il piacere di vivere in A, attribuisce una elevata utilità marginale anche ad un miglioramento minimo dell'*iter* che deve percorrere, ma in entrambi i casi lo stato di necessità comporta malumore e insofferenza per ciò che viene ritenuto troppo complicato e troppo lungo da espletare. Con l'ICT in generale, e con internet ancor più speditamente, si può migliorare lo stato delle cose?

Da molti anni ormai i governi nazionali, regionali e delle municipalità cercano di rispondere a questa domanda con progetti dedicati di e-government più o meno innovativi: è al loro interno che il sistema della gestione dell'identità digitale del cittadino-utente viene discussa, costruita, testata e verificata nella rispondenza a quelle necessità di sicurezza e privacy cui abbiamo accennato, e per le quali la normativa ha già prodotto indicazioni precise e standard di riferimento.

Nei confronti della PA il cittadino può essere uno, nessuno, centomila? Penso proprio di no, o almeno non è auspicabile. Questa situazione già la conosciamo ed è quella della burocrazia reale. Obiettivo primario per l'innovatore vero è quello di non trasferire tale inefficienza anche nella burocrazia digitale, con la quale vorremmo confrontarci per sentirci davvero in A, con interazioni chiare, veloci, semplificate nell'*iter*, sicure ed idonee a rispondere alle nostre istanze o bisogni. Nei confronti della PA, il cittadino, pur di sentirsi esonerato da esosi percorsi nati all'interno di un ordinamento che lo mette spesso in condizioni di non esercitare a pieno il proprio senso di responsabilità, è disposto ad essere, anzi vuole essere uno solo; vuole essere un'entità digitale riconosciuta dalle differenti Amministrazioni cui deve rivolgersi quando non è proprio possibile che sia una sola di esse ad espletare tutte le operazioni per l'erogazione di un servizio che ne vede coinvolte più di una e ciascuna per la propria specificità. Seguendo questo ragionamento prende forma, in assenza – ancora per qualche anno – di uno strumento unico quale la CIE, anche un altro concetto di identità: l'identità federata, cui oggi molti sistemi si riferiscono per dipanare la matassa delle complessità derivanti dalla gestione della cittadinanza digitale. Non assolvendo a questo compito, potremmo trovarci nella incresciosa situazione di aver riprodotto on-line gli stessi disagi cui vogliamo porre fine, con l'aggravante di uno spreco di risorse pubbliche consistente, ma incapace di migliorare l'efficienza interna e l'efficacia della PA, deteriorando ulteriormente il rapporto con un cittadino più evoluto e consapevole.

L'identità digitale federata, basata sul concetto di catena di servizio d'identità a cui partecipano più fornitori di servizio con funzioni differenti cooperanti sotto diversi profili, può supportare l'accesso ai servizi della PA fino alla compiuta diffusione della CIE, nella consapevolezza che l'identità di un individuo è così complessa per le variazioni assunte nel corso di una vita, da essere di non facile gestione, o comunque molto problematica nel complesso sistema delle relazioni tra individuo e PA quando – in presenza di sistemi informatici non interoperabili – si cerchi l'unicità dello strumento. Un progetto federato spinge inoltre le PA a costruire, condividendolo, un linguaggio comune che permetta loro di ricorrere ogniqualvolta sia necessario a regole tecniche precise basate sull'uso dello stesso vocabolario. Questa operazione è la più complessa e difficile per la stratificazione letterale e interpretativa che nel corso degli anni si è addensate sulle “parole” o sui “periodi” della burocrazia. Aprirsi al linguaggio nuovo e semplificato che il servizio digitale federato pretende, è un'impresa faraonica. Ne sanno qualcosa quelle amministrazioni volenterose che si sono avventurate nei primi progetti di e-governement, con il merito di vedere nell'identità digitale federata il presupposto per accrescere l'impatto dei servizi di e-governement (People, ICAR, IRIDE, Inter Prama) tra i cittadini. Gli approcci possibili possono essere elencati nelle seguenti quattro tipologie:

- Liberty Alliance
- OASIS-SAML
- WS-Federation
- Transport Layer Security

Ma ciò che veramente in questo contesto appare utile, è la risposta congiunta degli enti federati alla domanda di sicurezza all'interno di un rapporto fiduciario da costruire *ex novo*, prima fra se stessi e poi con l'utente che, per il solo fatto di essere in prima fila con le sue credenziali da esporre, ha nella percezione di protezione della sua privacy, il momento fondante del suo stare in rete.

Prossimamente second life.