Assistenza digitale sull'uso della carta d'identità elettronica

Treviolo

Martedì 13 e giovedì 22 incontri in biblioteca per fornire autonomia tecnologica agli utenti

Assistenza digitale a Treviolo

Prosegue con due nuovi appuntamenti il progetto «Assistenza digitale» nella Biblioteca Lanfranco da Albegno a Treviolo. Martedì 13 e giovedì 22 settembre, dalle 18,0 si parlerà di Carta d'Identità Elettronica (Cie) e di come si utilizza in combinazione con il proprio smartphone.

Dapprima i partecipanti proveranno a scaricare delle applicazioni e poi verranno fornite loro delle schede complete di Codice QR da poter portare a casa.

La responsabile Viviana Vitari assicura che questo è un progetto che durerà per sempre: «Le nuove tecnologie - spiega Vicari - sono parte integrante di questa transizione, ma la presenza del personale con cui instaurare una relazione sociale permanente, anche a distanza di anni, è il successo del servizio stesso».

L'Assistenza digitale è integrata nei compiti delle bibliotecarie, che negli anni si sono formate al riguardo. Sono proprio loro a raccogliere le richieste personali dell'utente, di modo da programmare di volta in volta dei percorsi in base alle esigenze.

Ad esempio, con l'emergenza Ucraina le richieste erano di assistenza ad ampio spettro: occorreva sapere su quali siti far navigare le persone straniere, le quali si sono poi accostate ad altre iniziative culturali insieme ai bambini. L'obiettivo è l'autonomia digitale: se prima si parlava di corsi di bricolage, adesso si parla di tutorial.

A seguito del periodo di emergenza dovuta al virus Covid-19, la maggioranza delle richieste di assistenza viene dagli utenti che erano già abituati a frequentare la biblioteca e quindi predisposti ad andarci anche per necessità digitali che prima non venivano percepite.

Le richieste possono essere anche delle più banali, da come entrare in un webinar da computer o da cellulare, alla modalità di utilizzo di un'infinità di applicazioni di cui prima non si conosceva nemmeno l'esistenza.

«Gli utenti hanno bisogno di acquisire sicurezza e di superare quell'ansia digitale rispetto al "nuovo"» ci racconta la bibliotecaria Elena Perletti.

In questo modo, una figura «istituzionale» di supporto diventa rassicurante. La stabilità del servizio, l'ambiente gradevole, il personale fisso a cui rivolgersi rendono questo servizio interessante per le persone.

Non si tratta solamente di un servizio amministrativo, ma di un'assistenza sociale e culturale: imparare a usare i QR Code disseminati in biblioteca, porta le persone a partecipare ad altre iniziative. È cultura, non solo informazione.

Silvia Arnoldi