



PER SEMINARE LA LEGALITÀ

## “Nonno ti aiuto io!”

*Nuovo progetto sull'alfabetizzazione digitale dei “nonni” per l'utilizzo dei servizi on line dell'Agenzia delle Entrate.*

### PREMESSA:

L'Italia ha la popolazione più anziana d'Europa (quasi 14 milioni di anziani over 65, metà dei quali over 75) e il più alto tasso di **analfabetismo** digitale in Europa.

Gran parte dei nostri cittadini, proprio quelli più bisognosi di servizi da remoto, risultano emarginati e penalizzati e chi ha uno stretto contatto con l'utenza (centralino e sportello) si accorge come sia difficile per molti accedere ai servizi degli enti pubblici in generale.

L'emergenza sanitaria ha evidenziato opportunità e limiti del digitale. Se da un lato la tecnologia viene in aiuto con gli strumenti giusti per affrontare sfide cruciali e gestire rapidi cambiamenti, dall'altro proprio la veloce evoluzione tecnologica diventa un terreno fertile per la crescita di disuguaglianze sociali, economiche e culturali.

Abbiamo un grave problema di basso livello di competenze. L'innovazione non può viaggiare a due velocità, deve essere prima di tutto una sfida di inclusione.

L'Agenzia delle Entrate, in una logica di semplificazione e trasparenza, offre servizi di assistenza “a più livelli”, che da un lato mirano a imprimere un utilizzo sistematico e più “intensivo” dei canali telematici, dall'altro garantiscono un contatto con l'amministrazione finanziaria attraverso sistemi alla portata di tutti, tramite per esempio la posta elettronica o il canale telefonico.

Pertanto il programma per rendere i nipoti/studenti in grado di aiutare i nonni/utenti verterà sull'insegnamento delle modalità di utilizzo dei servizi direttamente sul sito internet dell'Agenzia e sul cassetto fiscale (accesso alla dichiarazione precompilata, richiesta duplicato codice fiscale, calcolo bollo auto, prenotazione appuntamenti, richiesta tessera sanitaria, registrazioni contratti di locazione, richiesta di rimborsi su conto corrente e successioni ecc...).

### **OBIETTIVO:**

Rendere *autosufficienti* gli anziani nell'utilizzo dei servizi on line attraverso l'appoggio di insegnanti speciali come i nipoti che diventeranno facilitatori digitali dei propri nonni.

Sviluppo, implementazione e rafforzamento della conoscenza del sito internet dell'Agenzia e delle applicazioni di maggior utilizzo.

### **MODALITA':**

Incontri formativi-informativi in scuole di secondo grado che siano attrezzate con aule di informatica, durante i quali i funzionari dell'Agenzia delle Entrate delle Marche illustreranno ed addestreranno gli studenti all'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia, al fine di consentire un successivo riversamento delle abilità acquisite a favore della popolazione anziana.

### **ATTORI COINVOLTI:**

- Studenti
- Insegnanti
- Nonni degli studenti
- Funzionari in servizio presso la Direzione regionale delle Marche e le direzioni provinciali dell'Agenzia delle Entrate.

### **MONITORAGGIO DEI RISULTATI:**

L'efficacia del progetto verrà misurata attraverso la somministrazione di un questionario costruito ad hoc prima dell'intervento formativo-informativo che intercetti le conoscenze digitali possedute dagli studenti ex ante.

A distanza di un congruo lasso di tempo verrà distribuito agli studenti un questionario che rilevi il cambiamento delle loro abilità informatiche e dell'implementazione dell'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia da parte dei nonni.