



Appunti sull'esperienza del Progetto Inverno in Città..

1 - Considerazioni Iniziali

Dopo una prima fase preparatoria, durata da gennaio a febbraio 2014, durante la quale sono stati individuati sia gli strumenti (hardware e software) sia gli eventuali utenti con i quali procedere per soddisfare gli intenti del progetto, siamo passati ad una seconda fase di test, attorno ai mesi di marzo ed aprile, incontrando di persona presso le loro abitazioni alcuni soggetti interessati, ai quali abbiamo affidato i tablet, opportunamente preparati, ed abbiamo così iniziato ad osservare e prendere nota sia dell'impatto con questa nuova tecnologia sia, in appuntamenti successivi, come e quando questi strumenti venivano utilizzati.

Prima di approfondire i risultati di queste osservazioni, vanno comunque annotati alcuni dati significativi che non erano prevedibili oltre un anno fa, quando cioè il progetto è stato pensato e redatto.

Per prima cosa gli strumenti materiali, hardware e software :

- In un primo momento si era pensato di utilizzare prodotti di gamma alta, gli unici in quel momento non solo in grado di offrire un buon prodotto in termini di resistenza e prestazioni, ma anche dotati di una buona rete di assistenza sul territorio.
- Nel giro di alcuni mesi questa situazione si è evoluta, molto più velocemente di quanto previsto anche dagli operatori di mercato, venendosi così a creare alcune opportunità inaspettate, quali ad esempio la possibilità di acquisire prodotti molto più economici, dotati comunque di ottime caratteristiche e pure contraddistinti da una ottima rete di assistenza. Questo ci ha concesso la possibilità di procedere all'acquisizione di più tablet di quelli previsti.
- Ciò comporta anche che se proseguiremo nel progetto l'anno venturo, dovremmo affidarci di volta in volta a diversi fornitori, da valutare secondo i principi sopra esposti, e questo vale tanto più con chi ci fornisce e fornirà le schede dati per la navigazione, i cui termini contrattuali sono fluidi come non mai.
- Tutti i tablet, nel formato 10", ritenuto l'unico in grado di soddisfare le particolari esigenze degli utenti più anziani, nelle intenzioni del progetto avrebbero dovuto essere equipaggiati con Android, l'unico sistema operativo in grado di accogliere l'applicazione scelta per agevolarne sia l'approccio iniziale che il futuro utilizzo. Quindi si è proceduto ad acquistare tablet con tale sistema operativo, tra l'altro risultati molto competitivi dal punto di vista economico rispetto all'unica valida controparte, prodotti firmati Apple, questi ultimi però non in grado di accogliere l'app. scelta per la loro personalizzazione.
- Già nel corso dei primissimi test, però, ci siamo resi conto di una grande contraddizione insita nell'app. scelta per semplificare la vita ai nostri anziani : limitata nelle opzioni, obbliga comunque gli utenti a creare account di posta e di accreditamento presso i loro server, senza i quali non è possibile accedere ai servizi fondamentali. Da subito quindi abbiamo scelto di lasciare il s.o. Android libero da ogni costrizione, cercando invece di sfruttarne al massimo la grande varietà di app. offerte anche gratuitamente, e nel contempo concentrandoci sulle richieste specifiche degli utenti stessi.

L'errore di valutazione, se così vogliamo definirlo, è nato dalla contraddizione uso del pc “come” uso del tablet, ovvero il credere che le due cose potessero in un qualche modo poter essere assimilabili, in special modo per chi si approccia per la prima volta al mondo dell'informatica, o, per essere ancor più precisi nel caso del tablet, dell'informatica evoluta. L'app. scelta infatti era stata originariamente sviluppata per semplificare al massimo l'alfabetizzazione informatica in utenti over cinquanta. In questo ha avuto molto successo, ma la sua traduzione per il s.o. Android, come scritto, è risultata al contrario limitante. Android non è Windows, ed usa una filosofia ed un approccio completamene diversi. Io stesso, che uso il pc fin dai suoi albori sia per diletto al principio, poi per lavoro come tutti noi oggi, ho avuto non poche difficoltà iniziali a comprendere tale contraddizione, mentre queste sono perfettamente evidenti per esempio alla generazione nativa digitale, che usa questi device con molta disinvoltura e quotidianamente, sapendo perfettamente che :

1. Tablet e Smartphone sono per la connettività pura, non ancora maturi per una piena produttività.
 2. PC, Notebook, Ultrabook, etc., sono destinati alla produttività, sia individuale che lavorativa, la quale ovviamente richiede pure un grande stato di connettività, anche maggiore a quella concessa ad altri device più portabili, ma come scritto, utilizzati diversamente.
 3. Sul mercato al momento non è reperibile ad un costo accessibile un hardware in grado di coniugare soddisfacentemente entrambi i due punti qui sopra elencati, eccezione fatta per i device prodotti dalla Apple.
- L'altra considerazione, appunto, che ora ci appare evidente venuta a cadere la condizione per la quale era obbligatorio acquisire solo prodotti con s.o. Android, è che i prodotti realizzati da Apple sono di ben più semplice gestione e immediatezza, senza contare che il sistema operativo utilizzato sui device portatili è il medesimo utilizzato per gli home computer della stessa azienda (Home Computer Android sono ancora rari e di scarsissimo utilizzo). Questo comporta una semplificazione di base eccellente ed una filosofia di utilizzo molto fluida e coerente. Ci domandiamo quindi, se l'esborso iniziale superiore non valga comunque uno sforzo economico, in vista di una netta semplificazione d'uso da parte degli utenti. Anche dal punto di vista distributivo e dell'assistenza, Apple si è dimostrata superiore, nell'unico caso nel quale è stata fatta questa scelta test. Tutto ciò a memoria futura, sia che noi si prosegua nel progetto anche negli anni a venire, sia per chi legge questi appunti ed a cui sono destinate queste considerazioni.
- Queste ultime, unite a quelle del punto precedente, portano quindi anche a considerare meglio, e in una fase antecedente la scelta del tablet da destinare, le esigenze dell'utente, il quale, scegliendo per esempio il mondo Apple proprio per la sua insita architettura e filosofia, avrebbe anche accesso ad una maggiore produttività individuale, mentre nel caso di una scelta “Android”, almeno per il momento, questa opportunità rimane molto limitata e macchinosa.
- Ciò considerato, restano comunque alcuni nodi da approfondire attentamente. La “galassia” Android è infinitamente più popolata di app. di quella offerta da Apple. E spesso anche gratuita. Altro punto è che la comunità internazionale che opera secondo i principi dell'open software e della sua libera circolazione l'ha scelta per sviluppare ogni sorta di applicazione, anche a carattere sociale. Infine, non per ultimo, con il costo medio di un tablet prodotto dalla Apple, se ne acquistano due di ottima fattura, prodotti per ospitare Android. Dovendo noi, centro sociale, per spirito e propria missione, scegliere le nostre azioni anche in base alla loro giustizia sociale, siamo obbligati anche a queste considerazioni, non solo, ma anche a promuoverle quando siano chiaramente a favore di un “universo” digitale più democratico e di più facile approccio per tutte le categorie di persone. Solo così, ci sembra, è davvero possibile abbattere in breve tempo il digital divide tra le generazioni e rendere internet un “luogo” realmente democratico.

2 – Sintesi Osservazioni

In questo momento il progetto “Inverno in Città” ha consegnato in comodato d'uso 6 tablet ad utenti anziani che ne hanno fatto informale richiesta, non si è cioè proceduto ad uno screening iniziale per cercare un target definito di utenti. Il solo parametro preso in considerazione è stato l'età, over settanta, aggiunta alla disponibilità e desiderio di provare e testare una nuova tecnologia.

Inoltre sono stati acquistati altri tre tablet dalla limitata connettività (solo wireless, senza scheda 3G) i quali sono stati affidati sia ai due volontari che avrebbero dovuto poi insegnarne l'uso agli utenti prescelti, mentre uno è andato presso la sede del centro sociale come esempio e pratica per chiunque ne facesse richiesta, sempre nell'ottica di trovare altri settantenni interessati alla sperimentazione.

Come scritto, i settantenni, o ottantenni in un caso, a cui abbiamo affidato i tablet sono sei. Va subito evidenziato che vi sono due maschi e quattro femmine nel gruppo, e questo divario, anche di interesse, è stato pure notato durante la fase di contatto e ricerca di possibili utenti. Non sta a noi cercare di comprendere questo fenomeno, lo riportiamo acriticamente così come il resto delle osservazioni fatte, certo nella speranza che qualcuno più qualificato possa indirizzarci verso la comprensione ed eventualmente un diverso approccio all'utenza, forse anche più consapevole.

Avendone fatto richiesta, anche dietro sollecitazione di amici o parenti, l'accoglienza dello strumento è stata, tranne in un caso di ritrattamento, da interessata fino a calorosa. Sono bastati in quasi tutti i casi un paio di incontri per vedere gli utenti padroneggiare i comandi base e chi aveva già utilizzato uno smartphone con sistema operativo Android, si è trovato immediatamente a proprio agio. Solo in una situazione una utente era già avvezza all'informatica, anche solo di base, possedendo un pc portatile, ma questo non ha accelerato il processo di apprendimento, anzi, è sembrato in un qualche modo complicarlo. Questo episodio ci ha riportato di nuovo a considerare il divario, almeno concettuale e forse anche superficiale, che ancora esiste tra l'approccio al personal computer e il tablet.

Alcuni utenti erano e sono coadiuvati da parenti più giovani, e questo ha aiutato molto sia per vincere un'iniziale diffidenza, sia per un uso più spensierato e meno problematico del device.

In sintesi tutti e sei i soggetti usano il tablet con una certa regolarità anche se si varia da due tre volte alla settimana fino ad un uso quasi quotidiano. Le attività più svolte sono la lettura di un quotidiano online, la ricerca di elementi di interesse di vario genere, l'uso di applicazioni opportunamente installate come cruciverba, giochi di parole, solitari, etc., e qualche altro tipo di gioco. Il controllo del meteo è stato inserito durante la fase di personalizzazione dei tablet ed ha riscosso un discreto interesse.

In un caso una utente opportunamente sollecitata si è interessata alla lettura di romanzi in formato e-pub, mentre in genere sull'argomento tra i più anziani esiste ancora molto scetticismo, non solo per gli e-pub, ma anche, eventualmente, per riviste come settimanali e mensili in formato elettronico. Una sola utente ha richiesto l'abbonamento ad una rivista settimanale.

In genere è apprezzato il servizio Youtube, direttamente raggiungibile tramite una app preinstallata (ricordiamo che il sistema operativo Android è di proprietà di Google, così come Youtube e quindi assieme al noto motore di ricerca e all'obbligatorio account su Gmail, costituisce un pacchetto unico ed intrinseco al sistema). Youtube tuttavia è più che altro usato per visualizzare brani musicali e simili, meno per i video in sé stessi.

Nessuno o quasi usa il tablet per comunicare, sia con parenti o amici, sia per altre forme di comunicazioni tipiche dell'era di internet, come ad esempio, chat, forum, gruppi di discussione. I social network sono considerati come luoghi di dannazione e perdizione giovanile e nessuno dei nostri sei volontari campione ne vuol sentir parlare, e ciò è proprio un peccato, perché a nostro avviso potrebbero invece rappresentare un primo passo verso la socializzazione virtuale, la quale era appunto uno degli scopi che il nostro progetto si prefiggeva. Probabilmente mancano giusti argomenti e stimoli. Di questo ce ne faremo carico anche nell'immediato futuro.

Solo in un caso infine c'è stato interesse per l'uso dell'email, ma trattasi di una utente alfabetizzata e già in possesso di un portatile.

Durante la fase di presentazione aveva sollevato molto interesse la possibilità di video-chiamare tramite l'app Skype, ma in definitiva nessuno fino ad ora la usa.

Più consistente invece l'uso del motore di ricerca, direttamente accessibile dalla homepage, anche con l'utilizzo vocale, molto apprezzato. Nessuno infine usa il tablet per vedere film, eventi di vario genere, programmi televisivi, etc., né per ascoltare le radio o la musica.

Queste in sintesi le prime osservazioni fatte su questo esiguo campione, dal quale speriamo di trarre indicazioni per ampliare il nostro progetto e meglio indirizzarlo.

3 – Osservazioni Personali

Entrare in casa degli anziani con un “dono”, una volta che questo dono è stato accettato e non imposto, è sempre emozionante. La voglia di scoprire, di esplorare, in queste persone spesso invalidate da problemi motori, è molto viva e vivida, ed è interessante come il tablet poi venga utilizzato da subito, cioè come un accessorio che entra a far parte della loro vita, ma che non sostituirà mai altri punti fermi, come la televisione, il telefono fisso, il giornale da sfogliare o i cruciverba su carta. È e sarà qualcosa in più, non necessario, forse a lungo andare utile. La speranza che possa diventare anche uno strumento di comunicazione e di conseguenza utile a lenire eventuali stati di solitudine, è venuta un po' scemando. Speriamo di risollevarla riprendendo l'uso del tablet in comunità, questa estate, durante l'ormai venticinquennale progetto “Vacanze in Città”, grazie anche alla collaborazione di giovani educatori volontari e inserendolo tra le attività previste durante il loro soggiorno presso Villa Bernaroli.

Abbiamo compreso che se vogliamo creare un circolo virtuoso di conoscenze che funzioni anche “virtualmente” in special modo durante l'inverno, dobbiamo intervenire accomunando interessi e prima di tutto favorendo una diretta conoscenza personale. Scopriremo come andrà testando il progetto in gruppo questa estate.

In definitiva forse i tablet distribuiti non hanno reso meno sole le persone coinvolte, almeno fino ad ora, ma le visite a domicilio sono state sempre bene accolte e, pensiamo, arricchito sia gli ospiti che i visitatori, creando un vero reciproco rapporto.

Questa esperienza, tutt'altro che ultimata, ha comunque già prodotto idee su cui lavorare, altri progetti da elaborare, indicazioni da utilizzare. La strada per una informatizzazione che coinvolga anche le persone anziane, così come quelle meno abbienti, ovvero realmente democratica, crediamo con sempre maggior convinzione, passi anche dall'utilizzo consapevole di strumenti di semplice reperibilità e sempre più economici. Quindi non necessariamente ed esclusivamente dall'alfabetizzazione attraverso l'insegnamento dell'uso di un computer. Il potenziale di accesso alla rete globale di questi semplici device (tablet e smartphone) è infinito e andrebbe insegnato come sfruttarlo appieno. Intendiamo proseguire per questa strada cercando di allargarne il più possibile l'uso ed al contempo di coinvolgere quanti più possibile soggetti nel nostro progetto. Istituzioni comprese.

Bologna 07.07.2014

Daniele Magli, volontario e coordinatore del progetto,

Antonio Nuvoli, volontario e coadiuvante, nonché presidente del centro sociale,

Liviana Fiumi, volontaria e coadiuvante.