

ELDY, PER L'INCLUSIONE

Ecco come rendere "friendly" pc e web

> di **MARIA ROSARIA MOTOLESE ***

ELDY È UNO STRUMENTO INFORMatico PROGETTATO PER SEMPLIFICARE L'ACCESSO AL COMPUTER, IN PARTICOLARE PER I SENIOR. IN DUE ANNI DI VITA, È STATO SCARICATO DA 220.000 PERSONE: UN SUCCESSO CHE RESTRINGE IL *DIGITAL DIVIDE* GENERAZIONALE E FAVORISCE L'INCLUSIONE SOCIALE. L'ACCESSO FACILITATO ALLA RETE VIENE UTILIZZATO PER VIDEOCHIAMARE, PER INFORMAZIONI QUOTIDIANE E DI SALUTE, PER ENTRARE NELLA *COMMUNITY* ONLINE CHE NE È NATA; L'USO DELLA TECNOLOGIA SIA PER LA PARTECIPAZIONE SOCIALE, SIA A SUPPORTO DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA, IN LINEA CON LE POLITICHE EUROPEE PER L'*ACTIVE AGING*.



> Maria Rosaria Motolese

SECONDO i dati ISTAT, nel 2009 il 37,3% delle persone anziane ha utilizzato il computer; negli ultimi quattro anni si è avuto un incremento dell'81% degli anziani in grado di navigare sul web. Questi dati evidenziano un forte interesse ed anche una volontà di impegno ad utilizzare il PC come strumento di comunicazione ad ampio raggio, dalle videochiamate con i familiari lontani, alla navigazio-

ne in siti di medicina e salute, dalla lettura dei quotidiani online allo scambio di amicizia e contatti con altri anziani o gruppi e associazioni con interessi comuni.

Rispondendo a questo bisogno sociale concreto, la Comunità Europea ha definito le sue direttive nei confronti degli Stati Membri e delle Pubbliche Amministrazioni perché potenzino politiche di inclusione sociale legate all'ICT, favo-

rendo quindi l'*ageing well*: offrire le potenzialità e le opportunità dell'Information Technology per partecipare attivamente alla vita sociale ed economica, con l'obiettivo di un invecchiamento attivo delle persone, che possono mantenersi indipendenti e migliorare la loro qualità di vita. A conferma dell'incremento degli utenti anziani "navigatori", il successo che ha avuto il progetto Eldy: dal 2008 più di





220.000 persone hanno scaricato la piattaforma gratuita messa a punto da Eldy. La presidente Anna Bianco ci spiega com'è nata l'idea. "La nostra associazione Eldy Onlus è attiva dal 2005 e promuove azioni per l'inclusione di persone anziane e disabili; pensiamo che le relazioni personali e la possibilità di comunicazione abbiano un grande potenziale di supporto alla longevità e alla non-autosufficienza, e le nuove tecnologie costituiscono una grande opportunità in questa direzione, che va sfruttata al meglio. Cioè va resa disponibile per tutti, andando incontro alle esigenze delle persone. Eldy si avvale di volontari e di una numerosa ed attiva comunità di utenti, anche a livello internazionale; è proprio dagli utenti che abbiamo colto gli elementi su cui è stato costruito il programma Eldy". Spesso le persone anziane manifestano una certa ostilità e rifiuto dell'approccio al PC; in realtà molte di loro vorrebbero poterlo usare, ma si sentono inadeguate. "Abbiamo pensato a creare uno strumento 'semplificatore' dell'interfaccia con il computer - continua Anna Bianco - per dare a tutti la possibilità di accesso alla rete internet; nel definire le caratteristiche del software, abbiamo cercato di rispondere ai bisogni emersi tra i nostri utenti: percorsi facilitati ed intuitivi, utilizzo di icone e caratteri più grandi, forti contrasti cromatici a favore degli ipovedenti ed inte-

razioni in lingua italiana. La gratuità della piattaforma scaricabile dal nostro sito, il passaparola tra gli utenti soddisfatti delle nuove capacità acquisite di 'navigatori', hanno determinato poi l'incremento degli

accessi e degli utilizzatori, ed anche la creazione di una comunità online dove quotidianamente gruppi di persone anziane parlano tra loro, scambiandosi idee, informazioni, notizie e facendosi compagnia".

Le funzionalità del software Eldy (www.eldy.org) si evidenziano nella schermata principale, la "Piazza"; si può scegliere tra:

- inviare e ricevere mail (icona "Posta"), grazie alla configurazione automatica della posta elettronica;
- navigare in internet (icona "Passeggiata in internet");
- scrivere con un programma di video-scrittura semplificato (icona "Appunti");
- chattare con parenti e conoscenti, accedendo alla comunità online ("Chiacchiere");
- vedere album fotografici ed inviare foto ("Foto");
- consultare le previsioni meteorologiche ("Che tempo fa");
- video-chiamare;
- accedere ai servizi digitali pubblici del





territorio (per le pubbliche amministrazioni che hanno attivato questo servizio con un progetto dedicato che coinvolge Eldy).

Eldy è utilizzabile sulla maggior parte dei PC perché è sulle piattaforme Windows, Linux e Mac, scaricabile gratuitamente dai siti www.eldy.org e www.eldy.eu. Nato dalle esigenze degli utenti e modellato su di esse, anche le sue evoluzioni ne sono determinate: i contenuti, i temi di discussione e di approfondimento, con il relativo coinvolgimento di consulenti esperti, nascono dalle richieste, dalle proposte e dai bisogni espressi dagli utenti.

Semplice l'approccio e l'utilizzo, ma anche la formazione: sono sufficienti poche ore per il suo apprendimento. Con l'obiettivo della riduzione del *digital divide*, sono state attivate anche modalità di *training sociale* collaborativo, tramite l'attività di volontariato di giovani studenti impegnati come tutor ed istruttori per gli utenti meno giovani.

Studi recenti indicano come l'applicazione delle risorse cognitive stimolate dall'uso del computer aiutino la mente a rimanere attiva; in particolare, il Centro di Scienze Cognitive dell'Università degli Studi di Padova ha svolto una ricerca sull'usabilità lavorando con gli anziani del "focus grou-

p" che utilizzano Eldy, e che hanno evidenziato un'alta curva di apprendimento.

Non solo persone singole o gruppi collegati dal social network di Eldy che dalla propria casa, o dalla residenza collettiva in cui vivono, possono collegarsi con il mondo esterno, ma anche il percorso inverso è facilitato da questo programma per arrivare a casa delle persone. Ne sono esempio i progetti di *e-governance*

ment, alcuni ancora in corso, attivati con alcune pubbliche amministrazioni, che utilizzano Eldy come strumento per il superamento del divario digitale e promuovono l'inclusione sociale. "Anche i cittadini svantaggiati - spiega la presidente di Eldy -, persone giovani o meno giovani con problemi di mobilità, ipovedenti e persone sole, attraverso i sistemi semplificati di Eldy possono avere accesso ai siti regionali, provinciali, comunali, entrare in contatto e scrivere mail alla Pubblica Amministrazione in modo intuitivo. Nelle Regioni Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, nelle Province di Vicenza, Padova, Venezia, Rovigo, Livorno e in altri Comuni italiani è attivo Eldy a servizio dei cittadini; ma anche all'estero abbiamo portato Eldy, oggi tradotto in 22 lingue, mutuato su quanto realizzato in Italia, come ad esempio nella regione francese Île-de-France, in Inghilterra, Olanda, Germania e Messico".

Per favorire il più ampio accesso alle tecnologie informatiche, Eldy si è attivato anche con il progetto "Sentiamoci insieme", rivolto agli utenti ipo e non vedenti, diventando "Eldy_tj_parla". È stato creato con e per questi utenti, reso compatibile con i sintetizzatori vocali e gli ingranditori; in questo modo, lo si può utilizzare anche solo ascoltando la voce che indica i comandi ed i percorsi per la navigazione; at-



traverso semplici combinazioni di tasti ci si può spostare all'interno del programma senza utilizzare il mouse.

Diversi riconoscimenti hanno premiato e stimolano le azioni anche di sviluppo futuro del progetto Eldy: dal titolo di *Best practice* in Information and Communi-

cations Technologies (ICTs) riconosciuto nel 2009 dalla Comunità Europea per l'inclusione e l'*e-governement*, alla Menzione di merito per innovazione e creatività, in occasione delle E-Inclusion Ministerial Conference & Expo, quale unico progetto italiano (Vienna, dicembre 2008), al premio del Salone Handimatica per



> Anna Bianco, Presidente Eldy onlus

l'Inclusione e disabilità, in particolare per il progetto "Sentiamoci in rete per ipovedenti e non vedenti" (Bologna, novembre 2009).

* Ingegnere

Si ringraziano per la collaborazione e per le immagini l'Associazione Eldy Onlus e l'ing. Enrico Neri di Vegan Solutions per le informazioni tecniche.

LE ESPERIENZE IN LOMBARDIA E IN FRIULI VENEZIA GIULIA

Da circa un anno la Regione Lombardia ha reso attivo per i suoi cittadini Eldy Lombardia, una personalizzazione del software Eldy in collaborazione con l'omonima Associazione onlus, con lo scopo di favorire l'alfabetizzazione informatica e di estendere a cittadini di ogni età i vantaggi che derivano dall'utilizzo di un PC e di internet anche nella quotidianità della propria casa.

Eldy Lombardia è stata diffusa con oltre 600.000 CD distribuiti sul territorio attraverso testate locali. Grazie a questa personalizzazione i cittadini possono utilizzare il software con la propria Carta Regionale dei Servizi eliminando l'utilizzo, a volte complicato per alcune persone, di "user id" e "password"; è possibile inoltre trovare facilmente i siti web e gli indirizzi mail dei propri enti pubblici di riferimento (Comune, Provincia, Regione, Azienda Sanitaria, ecc.) ed accedere ai servizi telematici offerti dalle pubbliche amministrazioni regionali.

Eldy ha collaborato anche con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, con una versione ad hoc del software, Eldy-FVG, proprio per andare incontro alle esigenze di tutti i cittadini; anche qui è stata integrata in Eldy l'accessibilità alla Carta Regionale dei Servizi.

Eldy in collaborazione con le PA di queste regioni contribuisce alla diminuzione del digital divide, in particolare quello legato all'età anagrafica, e al miglioramento dei rapporti tra PA e cittadino grazie all'uso di strumenti ICT; è sufficiente cliccare su appositi pulsanti per entrare in diretto contatto con gli uffici della Pubblica Amministrazione.

RIFERIMENTI:

Associazione Eldy onlus
 Contrà S. Antonio, 3, Vicenza
 tel. 0444 544 359 - cell. 393 85 74 909
 web: www.eldy.org; www.eldy.eu
 Eldy Lombardia: www.crs.lombardia.it
 EldyFVG
<http://cartaservizi.regione.fvg.it/Eldy/>

NOTE

Il freeware è stato realizzato dall'azienda Vegan Solutions (www.vegans.it) con il supporto delle esperienze con gli utenti raccolte dai volontari dell'associazione Eldy; non ha beneficiato di finanziamenti pubblici. È stato sviluppato nel rispetto delle regole e con il supporto della comunità open source.