

## Mobilità - come servizio inclusivo

*DIGNITY diventa un'eccellente opportunità per abbattere le barriere digitali a tutela degli utenti vulnerabili*

SENIGALLIA – Dalla metà del secolo scorso, il mondo ha vissuto una rivoluzione digitale che ha avuto un impatto su tutti i settori della società. Il trasporto urbano non fa eccezione, infatti sono emersi nuovi servizi e nuovi attori, creando nuovi mercati per la mobilità. Alcuni anni fa, l'uso dei biglietti cartacei era un modo molto comune per accedere ai servizi, mentre attualmente potremmo dire che appartengono ai collezionisti di antiquariato a causa del sopravvento dei biglietti digitali.

Tuttavia i vantaggi di questa rivoluzione non sono ancora arrivati a tutti i livelli della società, anzi, in alcuni casi hanno aumentato il gap digitale tra le diverse classi di utenti. Ad esempio, una persona non vedente potrebbe trovare più complesso pagare l'autobus utilizzando un metodo account-based piuttosto che pagare direttamente agli autisti e disporre della loro assistenza. Ma la ruota digitale non può essere fermata e per i fornitori di servizi diventa un dovere adattare i sistemi e connettere tutti gli utenti, inclusi coloro che la modernità sta lasciando da parte.

Il progetto DIGNITY, finanziato dalla Commissione Europea, ha preso sul serio questi problemi ed esplorerà l'ecosistema del trasporto digitale in tre diverse fasi, a partire dalla formulazione del cosiddetto "digital gap", alla definizione di soluzioni per superare il problema fino alla valutazione degli impatti attesi.

L'Italia è rappresentata, in questo interessante progetto, dalla città di Ancona, uno dei più importanti hub italiani del mare Adriatico. Negli ultimi anni la città è ricorsa ad una crescita inclusiva, sia per quanto riguarda la sua popolazione più anziana sia per gli



utenti disabili e immigrati, fornendo molteplici servizi sociali.

myCicero, una delle aziende partner di progetto, si è incaricata degli sviluppi e ha deciso di dare il supporto necessario grazie alla sua esperienza e alle centinaia di progetti in corso sulla mobilità e sul MaaS (Mobility-as-a-Service).

myCicero, insieme a Conerobus, l'azienda di trasporto pubblico locale e il comune di Ancona, prevede di potenziare questo sviluppo inclusivo, migliorando l'attuale app in uso per fruire del trasporto pubblico. L'app sarà arricchita con nuove funzionalità che mirano all'eliminazione delle attuali barriere digitali a favore di tutti gli utenti che potrebbero vedere nell'app un alleato per i loro spostamenti quotidiani.

L'azienda myCicero lavorerà principalmente su due azioni; la **prima azione** può essere riassunta come segue: hai mai chiuso gli occhi e viaggiato da casa al lavoro? Hai mai provato a salire sull'autobus senza l'uso delle gambe? Se l'hai fatto almeno una volta nella tua vita, capirai che il numero di barriere lungo il percorso è scioccante e che questa è la quotidianità per persone non vedenti o con mobilità ridotta. Per questa prima azione, il progetto includerà le seguenti funzionalità nell'app attuale:

*Pianificazione di viaggi multimodali:* la mancanza di infrastrutture per l'assistenza agli utenti disabili, sia alla fermata sia all'interno dell'autobus, è una realtà di fatto. Per fare fronte a questa criticità, il progetto prevede di aggiungere un semplice ma efficace componente alla soluzione di viaggio ovvero l'APP



indicherà l'accessibilità o meno dei veicoli e delle fermate. Questo permetterà agli utenti di conoscere quali autobus o fermate sono adatti alle loro necessità.

*Comunicazione via Beacons:* questi piccoli dispositivi hanno rivoluzionato l'industria delle



comunicazioni, permettendo una perfetta interazione wireless adattandosi perfettamente al progetto DIGNITY. Saranno installati sia nelle fermate sia all'interno degli autobus. La loro principale funzione sarà quella di raccogliere informazione sulla fermata successiva o sul prossimo autobus in arrivo, trasmettendo l'informazione tramite una notifica in app. Questa notifica può anche essere letta ad alta voce senza la necessità di interazione diretta con lo smartphone.

*Titolo di viaggio integrato per il trasporto pubblico e pagamento unico:* comprare un biglietto per un singolo viaggio può essere già di per sé complicato, ancor di più se le condizioni fisiche sono limitanti. Si può facilmente immaginare cosa possa significare ripetere l'operazione tante volte quante sono le tratte acquistabili del viaggio. Diventa una sfida vera e propria che può trasformare l'acquisto di un biglietto in un'operazione faticosa ancor prima che il viaggio sia iniziato. L'idea del pilota italiano è quella di unire i diversi operatori del territorio interessato, al fine di condensare in un'unica operazione l'acquisto ed il pagamento dei vari biglietti per semplificare l'intero flusso della pianificazione del viaggio.

*APP con comando vocale:* gli smartphones sono magnifici alleati nella vita quotidiana delle persone. In questo senso, le attuali tendenze delle tecnologie puntano ad un maggiore livello di interazione uomo-machina, non solo premendo

pulsanti e aspettandosi risposte, ma addirittura potersi parlare e ascoltare a vicenda con il telefono. L'idea è quella di includere tali tecnologie abilitando l'attuale app alla ricezione di comandi vocali e dare delle risposte inerenti al viaggio (ad esempio, l'ora di arrivo di uno specifico bus).



La **seconda azione** è rivolta ad altri gruppi di utenti a rischio di esclusione dalla società, ovvero utenti a basso reddito e migranti. Comprendendo che le necessità di questi gruppi non sono necessariamente connesse alle disabilità fisiche, il pilot prevede la definizione di raccomandazioni al fine di definire nuovi schemi di business per valutarne la fattibilità.

Inoltre, sono previste anche nuove misure per integrare le maggiori



comunità nel trasporto pubblico. Questo avverrà grazie ad una ricerca estesa al fine di ottenere risultati che saranno poi la spina dorsale della strategia da adottare a livello locale.

Entrambe le linee di azione sono state pianificate grazie ad una forte collaborazione tra myCicero e soprattutto Conerobus e il Comune di Ancona che forniranno assistenza diretta agli utenti ma anche formazione agli autisti, l'istituzione di protocolli a loro indirizzati e una concreta partecipazione delle associazioni di categoria che potranno ascoltare e raccogliere le varie esigenze creando accordi che cerchino di soddisfare i bisogni di ognuno. Il fine è quello di fornire un accesso sicuro ai trasporti pubblici e rendere la quotidianità degli utenti interessati senza più barriere.