

IL COLLAUDO CIVICO SCHEMA DI RILEVAZIONE

MOOVIT

ELEMENTI DESCRITTIVI

collaudo del servizio dell'applicazione MOOVIT



Moovit è un'applicazione mobile disponibile per Android, iOS e web, che fornisce informazioni per la pianificazione degli spostamenti nelle grandi aree urbane integrando tutte le forme di mobilità possibili, quali trasporto pubblico, bike sharing, scooter sharing, taxi e altro ancora.



Digitando un luogo di arrivo e un luogo di partenza, l'app restituisce indicazioni sui percorsi possibili, le modalità, i tempi e i costi di spostamento, avvalendosi dei diversi mezzi di trasporto selezionati dall'utente tra quelli disponibili. L'app fornisce inoltre informazioni sulle linee e le fermate del trasporto pubblico su strada, rotaia, a fune e in mare.



Ad oggi, l'app è disponibile in 45 lingue ed è attiva in 3.500 aree metropolitane di 112 Paesi al mondo. Al suo interno aggrega 7.500 operatori di trasporto pubblico locale e 360 operatori di mobilità (taxi, Uber, bike sharing, scooter sharing, monopattini elettrici e altro ancora).

Il collaudo civico è stato effettuato sulla versione 5.70 della app.

ELEMENTI DI CRITICITÀ

L'uso in autonomia (cioè senza facilitatori) del servizio riscontra alcuni **impedimenti specifici** nel caso di limitazioni di alcune funzioni corporee. Trattandosi di un servizio con vari ambiti e passaggi, essi vanno distinti poiché le procedure comportano difficoltà differenti.

1

DISPONIBILITÀ E INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Le informazioni relative all'applicazione sono presenti sul web in un sito dedicato (www.moovit.com/it) e sui classici store Android e iOS. La presentazione sul sito appare più completa e dettagliata.

BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

In questo ambito si riscontrano alcuni **impedimenti specifici** nel caso di talune limitazioni delle funzioni corporee.

Il sito **non prevede modalità di rinforzo**, di **lettura facilitata**, di **comunicazione aumentativa** utili in presenza di significative limitazioni delle **funzioni mentali globali e specifiche**. La lacuna risulta ancora più evidente negli store Android e iOS.

Pur comprendendo che il cuore del servizio sia rappresentato dall'uso della app su smartphone, per chi volesse programmare il proprio viaggio sul computer il sito appare meno fruibile e usabile della app e contenente minori informazioni.

2

USO ORDINARIO DELLA APP

La app, inserendo i dati di posizione e di destinazione, consente la pianificazione degli spostamenti nelle grandi aree urbane tramite il trasporto pubblico di linea e non di linea, integrando anche altre forme di mobilità, come ad esempio la bicicletta, il taxi, il monopattino elettrico o il motorino in condivisione.

È quindi necessario che l'utente immetta alcuni dettagli, interroghi il sistema, legga gli esiti della ricerca ed eventualmente raffini la domanda.

BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

In questo ambito si riscontrano alcuni **impedimenti specifici** nel caso di talune limitazioni delle funzioni corporee.

La app non risulta intuitiva per tutti, appare difficile da comprendere e usare, a volte presenta un eccesso di informazioni e di input.

Pur essendo **improntata a semplicità di linguaggio**, non prevede **modalità di rinforzo**, di lettura facilitata, di comunicazione aumentativa utili in presenza di significative limitazioni delle funzioni mentali globali e specifiche.

Tali impedimenti riguardano anche le limitazioni delle funzioni di calcolo e delle funzioni dell'esperienza del sé e del tempo.

La app risulta **accessibile e compatibile** con i sistemi VoiceOver e TalkBack che ne consentono l'**uso ai ciechi e agli ipovedenti** che ne siano in possesso.

L'uso della app potrebbe risultare **difficoltoso** da parte di persone con limitazioni della **mobilità fine** e delle funzioni di controllo dei movimenti volontari e involontari che inibiscono o circoscrivono l'uso dello smartphone.

Ciò diviene ancora più significativo nel caso in cui tali limitazioni si combinino con **limitazioni delle funzioni della voce** e dell'eloquio che precludono la possibilità dei comandi vocali.

Tali impedimenti, indipendenti dalla app, appaiono meno severi nel caso di uso del servizio su PC; in proposito occorre però ricordare che i contenuti e le funzionalità del sito e della app non risultano completamente sovrapponibili.

3

CONTENUTI DELLA APP

L'app Moovit è disponibile in 45 lingue ed è attiva in 3500 aree metropolitane di 112 paesi al mondo.

Al suo interno aggrega 7500 operatori di trasporto pubblico locale e 360 operatori di micro mobilità.

La app consente anche segnalazioni da parte degli utenti rispetto ai contenuti.

La app ha sviluppato anche una modalità per implementare informazioni circa percorsi con barriere architettoniche o accessibili.

BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

In questo ambito si riscontrano alcuni **impedimenti specifici** nel caso di talune limitazioni delle funzioni corporee.

Per ottenere **l'indicazione sull'accessibilità** dei percorsi (mezzi e fermate) occorre inserire un filtro, **non facile** da individuare all'interno della app e/o non adeguatamente pubblicizzato.

Inoltre, anche qualora il filtro venga attivato, si riscontra una scarsa corrispondenza tra l'informazione ottenuta e la realtà.

Una ulteriore criticità nella pianificazione degli spostamenti tramite la app da parte di persone con disabilità e loro accompagnatori si rileva nel fatto che non vengano fornite informazioni circa **l'eventuale occupazione dei posti riservati** alle persone con disabilità nei **mezzi pubblici** in arrivo.

Ciò potrebbe comportare, inevitabilmente, una errata programmazione dei tempi di spostamento.

Rispetto al primo ordine di criticità (accessibilità dei percorsi) le difformità che si riscontrano tra le **informazioni** rilasciate dall'azienda dei trasporti torinese e quelle, **in taluni casi errate**, pubblicate da Moovit potrebbe essere sanata.

Nel caso invece dell'informazione circa l'eventuale occupazione dei posti riservati alle persone con disabilità sarebbe necessario individuare una soluzione specifica.

Le segnalazioni rispetto a integrazioni, errori o altro risultano facilmente inviabili, si riscontra però una maggiore usabilità della app piuttosto che del sito.

IPOTESI DI SOLUZIONI E FACILITATORI

In termini non esaustivi si profilano alcune soluzioni compensative o facilitatori orientati ad un più ampio uso in autonomia del prodotto oggetto di collaudo, la cui fattibilità e sostenibilità devono essere oggetto di successive valutazioni.



Provvedere affinché gli strumenti impiegati (sito internet e app), i linguaggi e le modalità di fruizione del servizio siano accessibili, fruibili e comprensibili alla generalità degli utenti, attuali e potenziali, comprese le persone con differenti disabilità, secondo i principi dell'universal design.



Prevedere momenti di audit con utenti con differenti disabilità, e/o loro associazioni, al fine di testare i prodotti/servizi offerti e individuare le soluzioni più idonee alle specifiche esigenze. Valutare, inoltre, l'avvio di collaborazioni con organizzazioni/professionisti esperti di progettazione universale con l'obiettivo di migliorare la fruibilità dei prodotti/servizi esistenti, permetterne un uso più esteso possibile e in autonomia.



Rivedere i prodotti/servizi offerti nell'ottica di perfezionare le informazioni pertinenti a programmare gli spostamenti da parte di una persona con disabilità, anche in accordo con i gestori del trasporto pubblico locale.



Promuovere, anche con coinvolgimento delle organizzazioni delle persone con differenti disabilità, il popolamento delle informazioni utili alla mobilità e all'accessibilità.