

Servizio informatica

via S. Gottardo 49
CH-6598 Tenero

Tel. 091 735 69 03
Fax 091 745 48 68
informatica@unitas.ch
www.unitas.ch



Rapporto annuale 2018

L'informatica è quel settore dove ci si rende conto solo quando qualcosa non funziona di quanto è diventato indispensabile. Restiamo bloccati o impossibilitati nel far quello che volevamo. È proprio in questo ambito che anche quest'anno abbiamo impiegato buona parte delle risorse, principalmente tramite il programma di assistenza a distanza che permette oltre a intervenire immediatamente o con brevi attese, a evitare di dover pianificare appuntamenti a domicilio e di conseguenza tempi e costi dovuti alle trasferte in tutto il Cantone. Parecchie le consulenze telefoniche che sempre più hanno sostituito gli interventi ed il contatto diretto, faccia a faccia, con l'utente.

L'apertura telefonica mattutina garantisce la possibilità di presa di contatto con il servizio informatica.

A seguito della partenza di Moreno, durante l'estate è stato formato Davide che a settembre ha iniziato con le prime formazioni nelle sedi scolastiche degli scolari, presso le postazioni di lavoro o al domicilio dei nostri utenti.

Windows 10 è il sistema operativo fornito sui nuovi PC durante tutto l'anno, mentre alcuni PC sono stati reinstallati sfruttando l'opzione di passaggio gratuito da Windows 7 a 10. La maggior parte dei nostri utenti utilizza tutt'oggi Windows 7 che risulta essere molto stabile. Windows 10 è stata una continua sfida durante tutto l'anno, i suoi aggiornamenti, l'abbandono dei vecchi pannelli di gestione e la diversità di funzionamento sulle diverse macchine, ha richiesto continue ricerche per adattamenti o soluzioni nuove e spesso individuali. L'installazione di Outlook express, quale programma di posta elettronica è stato abbandonato, rimpiazzandolo man mano con il simile Thunderbird.

Anche a livello di software il 2018 ha riservato qualche sorpresa, con l'assorbimento di AiSquared produttore di ZoomText da parte di Freedom-Scientific, produttore di Jaws e Openbook, è nato Fusion che sta abbattendo gli storici conflitti tra i due programmi. Non tutto funziona ancora a perfezione ma i vari aggiornamenti ne migliorano man mano la compatibilità. Il cambiamento del tipo di licenza di ZoomText tramite attivazione con codice a 20 cifre ha richiesto l'aggiornamento e la messa a giorno di tutta la nostra banca dati interna, unificando i numeri di serie dei vari passaggi da una licenza alla successiva. Rispetto al passato, si è persa la possibilità di recuperare le licenze di Zoomtext, d'altra parte per chi oggi ha il programma Fusion è possibile acquistare in anticipo gli aggiornamenti, possibilità che esiste già da anni per Jaws.

Le evoluzioni nel campo di accessibilità e usabilità introdotte in Windows 10 permettono nuove configurazioni a beneficio della cerchia di utenti che necessita solo un lieve ingrandimento o degli adattamenti dei contrasti. Un ruolo importante in quest'ultimo campo è dato dai monitor e più precisamente dalle loro caratteristiche, una conoscenza aggiornata sulle novità del mercato è facilitata dalle informazioni trovate in Internet. La prova pratica del prodotto ritenuto innovativo è d'obbligo. Gli utenti beneficiano di questa ricerca tecnologica principalmente al momento del cambio del PC e nelle consulenze.

Dal lato tecnologico i nuovi dischi SSD stanno sostituendo la vecchia tecnologia come pure le sincronizzazioni dei dati tra apparecchi mobili, account di posta elettronica, salvataggi in rete, sono una continua sfida non solo per la spietata concorrenza dei vari attori ma anche dal lato dell'accessibilità e usabilità da parte dei nostri utenti. La tendenza dei programmi a noleggio prende sempre più piede, dove in taluni casi il risparmio è notevole se paragonato allo stesso programma nella versione permanente, principalmente dovuto al fatto che le possibilità d'attivazione dei prodotti a noleggio superano quelle degli stessi prodotti fissi, oltre ad avere servizi aggiuntivi come spazio gratuito di archiviazione in rete.

I documenti digitali sono presenti ovunque, i vari formati considerati standard in realtà lo sono unicamente per chi è ancora in grado di usare il mouse, per chi invece usa un lettore dello schermo (screen reader) l'accessibilità a volte non è pienamente garantita. Il formato PDF ne è un tipico esempio, dove a dipendenza di come viene creato un documento risulta essere accessibile o meno.

Diverse le Demo e le presentazioni fatte in sede a Tenero o al domicilio degli utenti, sia relative ai programmi d'ingrandimento, d'interazione con il PC tramite screen reader o di

rilevamento testi tramite scanner. Vi sono anche state delle richieste da parte di sviluppatori di programmi o di siti Web per un test di fruibilità o degli spunti da prendere in considerazione per migliorare l'usabilità e l'accessibilità da parte di utenti con potenziale visivo ridotto o cieche.

Il passaggio al VoIP (telefonia sulla rete) ha reso necessario l'adattamento dei VoiceBox poiché i vecchi modem in diversi casi non si connettevano più. Un nuovo prodotto chiamato Easy Reader è stato introdotto nella paletta dei prodotti fornibili in sostituzione al VoiceBox, non vi è tuttavia la possibilità di installarvi l'edicola elettronica. Quest'ultima, a seguito del fallimento del Giornale del Popolo ha potuto beneficiare di 3 nuove testate, L'Osservatore, TicinOnline e il 20 minuti. I vari abbonati dell'edicola, in leggero calo rispetto all'anno scorso, sono stati contattati per verificare l'attualizzazione della lista di prelievo in quanto non da tutti è avvenuta in modo automatico.

In aumento le persone in età AVS che necessitano di adattamenti o istruzioni senza tuttavia poter beneficiare dei vantaggi dati da una decisione AI come il finanziamento dei programmi, dispositivi o il riconoscimento delle ore di istruzione. La Fondazione Unitas ed il "Programma Seniori" sono venuti incontro a questa categoria di utenti, contribuendo in modo decisivo ai costi.

In aumento anche i casi di postazioni professionali dove l'informazione e la consulenza a volte ha un'importanza fondamentale per garantire la continuità ed il mantenimento del singolo posto di lavoro. Spesso con un lavoro di squadra si risolvono questioni non solo informatiche ma anche di carattere generale, la formazione all'uso dei mezzi ausiliari in questo ambito è fondamentale per ottenere dei risultati ottimali. La collaborazione con il servizio Tiflogico, i datori di lavoro, responsabili delle risorse umane ed i sistemisti delle aziende costituiscono un tassello fondamentale nel flusso del lavoro.

Si è arrivati a concludere il progetto per lo scarico dei libri tramite App per la biblioteca che, partito da una traduzione dell'esistente App della biblioteca romanda, ha in realtà comportato una serie di lavori dietro le quinte che hanno richiesto parecchio tempo del nostro tecnico e programmatore Paolo, vedi installazione di banche dati e software per l'accesso da remoto, creazione e conversione dei file, creazione di archivi, creazione di brevi testi di presentazione, adattamenti ai diritti d'accesso nonché della posizione fisica per lo stoccaggio dei libri stessi. Il coinvolgimento e la collaborazione di Roberto in questo progetto ha permesso un armonioso processo di lavoro sfociando in apprezzato e risultato

finale. La buona collaborazione con Roberto è stata mantenuta anche in ambito di altri lavori o progetti di diversa entità.

Le nuove impostazioni dettate dal settore del Sostegno Pedagogico Speciale (SPS) hanno dato del filo da torcere al servizio informatica, tanto da dover ricominciare da zero con delle trattative atte ad armonizzare il lavoro delle diverse parti, (alunno, genitori, docenti, scuole, istituzioni), coinvolgendo e collaborando con il servizio giovani. Le trattative sono tutt'ora in corso.

La tecnologia evolve, il parlare agli apparecchi ed avere un riscontro sia in risposte parlate ma anche in azioni sembra delineare la tendenza verso il futuro. Siri, Google home, Alexa, la domotica o la gestibilità di apparecchi fisici sono solo alcuni esempi. Il mondo delle App per dispositivi mobili è spesso alla base di queste nuove idee. Pur non essendo un settore nel quale il servizio ha investito molte risorse, si è comunque cercato di mantenere un certo livello d'informazione o d'aggiornamento che ha permesso di assistere alcuni utenti nella messa in esercizio di queste nuove e per certi versi inquietanti tecnologie.