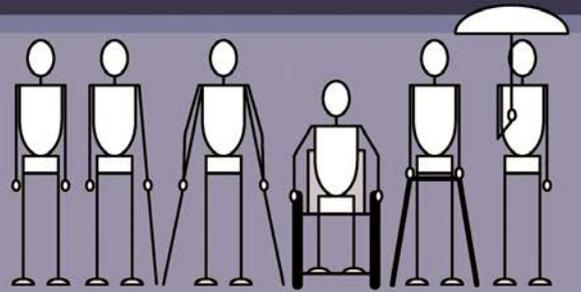


2013

ECA

European Concept for Accessibility



**Diseño para Todos en evolución,
de la teoría a la práctica**

ECA 2013

Esta publicación ha sido producida con el apoyo financiero de
Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées (Luxemburgo)

Créditos

- Texto** Francesc Aragall
Peter Neumann
Silvio Sagramola
Con el apoyo de los miembros del EuCAN
- Traducción** Design for All Foundation
- Coordinación** Silvio Sagramola
- Ilustraciones** Los respectivos autores
- Portada** Nathalie Gaudron
con la autorización de usar los símbolos
antropométricos de: "Diseño para todos: Un
conjunto de instrumentos" © Francesc Aragall –
Diseño gráfico de Beppe Benenti – Benenti Design
- © 2013** EuCAN – European Concept for
Accessibility Network
c/o Info-Handicap Luxembourg
- Internet** www.eca.lu
- ISBN** 978-2-919931-72-9
- Diseño** Nathalie Gaudron

Reproducción autorizada, siempre que se cite la fuente.
Información sobre el procedimiento de traducción en la página web.

Índice

Índice	4
Prólogo	6
Editores	6
Ministerio de Familia e Integración de Luxemburgo	7
EIDD – Design for All Europe	8
Ministerio Federal de Transporte, Construcción y Desarrollo Urbano de Alemania	9
1. Introducción.....	11
Prerequisitos del Diseño para Todos de un vistazo	12
2. Diseño para Todos en práctica – Cómo llegar a ser próspero	13
2.1 Design for All Thinking	13
2.2 Retos	13
2.3 Riesgos.....	14
2.4 Áreas a considerar	15
2.5 La necesidad de un buen asesor	15
3. El buen asesoramiento importa – Cómo identificar un asesor apropiado	16
4. Factores de éxito – Lo que debe proporcionar un buen asesor	18
4.1 Compromiso de los Responsables.....	18
4.2 Coordinación y continuidad	19
4.3 Colaboración y participación	19
4.4 Planificación estratégica	20
4.5 Gestión del conocimiento y cualificación.....	20
4.6 Optimización de recursos	20
4.7 Comunicación y marketing.....	21

5. Evaluación del éxito – Qué tiene que tener en cuenta un buen asesor.....	22
5.1 Indicadores para la evaluación del éxito.....	22
5.2 Herramientas para analizar datos subjetivos e intangibles.....	24
6. Casos de estudio	25
6.1 Estrategia de Accesibilidad de la ciudad de Paderborn	25
6.2 Estrategia de Accesibilidad de la ciudad de Novi Sad para el 2012-2018	27
6.3 El Parque Danubio	29
6.4 Proceso de Diseño para Todos	31
6.5 El asesor tiene que estar implicado en los primeros pasos del proyecto.....	34
6.6 Aproximación del Diseño para Todos en el desarrollo de Planes Municipales de Accesibilidad Integrada de Portugal.....	36
6.7 Sensibilización y compromiso del Diseño para Todos en el sector de la fontanería	39
6.8 Diseño para Todos en ambientes residenciales: Servicios de asesoramiento en un entorno de exposición itinerante.....	42
6.9 La CASA AGEVOLE (la Casa Habitable), una materialización de ideas basadas en la filosofía del “Diseño para Todos”	45
6.10 NIDONDOLO – Juego y Herramienta de Rehabilitación – TODO en uno	47
6.11 Adaptación de un espacio residencial a través de pequeños trabajos de construcción	49
6.12 Berlín – Progreso en Diseño para Todos.....	51
6.13 Taller “eMpower in Luxembourg - Los Municipios capacitando a los ciudadanos”	53
7. Un posible camino a seguir	56
Registro Internacional de consultores de Diseño para Todos.....	56
8. Bibliografía.....	57
9. Editores, Autores y Colaboradores	59

Prólogo

Editores

Cuando estamos en contacto con la gente, sea en un contexto profesional o en nuestro entorno personal, es inevitable que en algún momento la conversación gire entorno al Diseño para Todos.

La mayoría del tiempo, la gente es muy entusiástica sobre la importancia de promocionar la idea de una sociedad inclusiva, pero cuando se trata de "traducir el entusiasmo en una acción concreta" nos damos cuenta que estamos muy lejos de un entendimiento común sobre el significado del Diseño para Todos.

Para la gran mayoría de gente que conocemos, muchos de ellos activistas con algún tipo de discapacidad, el Diseño para Todos significa que "las personas con discapacidad o la gente mayor necesitan un entorno accesible" para poder participar en la sociedad y el Diseño para Todos, por lo tanto significa "accesibilidad para las personas mayores o con discapacidad". Sin embargo, hay que reconocer, que cada vez es más elevado el número de personas que creen que también es necesario un cambio en el diseño de los productos y servicios.

Lógicamente, la conversación gira entonces hacia las condiciones que deben ser básicas para implementar el Diseño para Todos. Desde 2008, la promoción del "ECA para las administraciones" ha demostrado tener éxito y nos sorprende gratamente conocer más y más gente que sabe sobre los "Siete Factores Interdependientes del Éxito" –¡en teoría! "En teoría" porque el reto continua siendo como utilizar los factores de éxito en un contexto determinado.

Es por esta razón que hemos decidido publicar este nuevo documento ECA, que se centra en los diseñadores y asesores. ¿No es tarea del diseñador o asesor describir su rol y la diferencia que su participación aporta al proyecto?

Así pues esta publicación tiene como objetivo ayudar tanto a los diseñadores como a los asesores a comprobar su comprensión sobre su rol cuando aconsejen a sus clientes pero también ayudar a los clientes a comprobar si sus asesores siguen los principios del Diseño para Todos.

Cuando preparamos esta publicación y preguntamos a los miembros del European Concept for Accessibility Network para describir como acercarse al Diseño para Todos, nos confirmaron nuestra creencia de que "todos los caminos llevan a Roma" y que sería imposible proporcionar "valores absolutos", pero estamos convencidos que lo que encontrará en esta publicación se acerca mucho a lo que se puede esperar de un buen diseñador o asesor.



Francesc Aragall



Peter Neumann



Silvio Sagramola

Ministerio de Familia e Integración de Luxemburgo

‘Enfatizar la importancia de incorporar temas de discapacidad como una parte integral de estrategias relevantes de desarrollo’

(Preámbulo de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad)

Ningún concepto es válido si no puede ser puesto en práctica. Esto es ciertamente verdad para la noción del ‘Diseño para Todos’.

Cambiar nuestro entorno y hacerlo accesible para todos es un reto que enfrenta cualquier persona que tiene como objetivo promover la igualdad entre los ciudadanos en la sociedad moderna. Esto requiere una reflexión profunda en nuestro patrimonio arquitectónico. Nos encontramos con una tarea difícil, que no se puede conseguir sin consultar las personas afectadas. Ellas tienen un conocimiento muy valioso y la experiencia para compartir con nosotros.

A lo largo de los últimos 20 años, se ha conseguido mucho tanto para hombres como para mujeres en materia de accesibilidad. Hay numerosos ejemplos de éxitos en los ámbitos público y privado. No obstante, la experiencia nos demuestra que aún hay muchos obstáculos. Por lo tanto, hemos de perseverar en nuestros esfuerzos para crear un mundo en el que nadie se sienta excluido y que todos nos podamos beneficiar de nuestros derechos humanos.

Este es el motivo por el cual doy la bienvenida y el apoyo a esta publicación y mi agradecimiento a todos los que hayan contribuido en su realización.

¡Disfrute de su lectura!

Marc SPAUTZ
Ministro de Familia e Integración
Gran Ducado de Luxemburgo



EIDD – Design for All Europe

La población de Europa se está haciendo mayor y aumenta su diversidad: en vez de celebrar estos hitos, muchos lo ven como un presagio de una catástrofe. ¿Cómo vamos a pagar las pensiones y cómo gestionaremos con más población un desarrollo sostenible a todos los niveles (productos, servicios, comunicaciones, estrategias...)? ¿Cómo dialogará la diversidad étnica y cultural con un continente de tradiciones orgullosas?

Aunque la respuesta estándar a estos y otros retos es reducida, esta reducción y temor por parte de la mayoría de responsables públicos y privados, que pueden y deberían ser fuente de un renovado impulso para el sistema socioeconómico se encuentran ahora que la oportunidad se desvanece debido a una crisis económica que ha golpeado fuertemente a Europa y nadie se atreve a admitir pero que se niega a desaparecer, a pesar de todos los pronósticos de economistas eminentes, pues sus soluciones propuestas son en realidad factores que contribuyen a su persistencia: más de estas viejas recetas solo pueden empeorar las cosas.

Aún así, hay alternativas brillantes que distan de los modelos fracasados de ayer. Una de las principales es el Diseño para Todos, el foco de trabajo constante realizado en los últimos veinte años por EIDD – Design for All Europe y sus miembros en (hasta ahora) 23 países europeos.

No obstante el Diseño para Todos ha centrado los esfuerzos en el trabajo de campo, haciendo frente a numerosos retos, proporcionando creatividad, soluciones innovadoras y pasando enseguida a afrontar el siguiente reto y, a menudo, dejando de escribir su trabajo para que otros puedan recoger el beneficio. Hemos puesto más atención en hacer las cosas que en dejar constancia de lo que hemos hecho.

Pero un trabajo bien hecho también necesita un registro documental: el Diseño para Todos es una solución a los problemas socioeconómicos actuales de tal efervescencia que merece la fama, notoriedad y emulación que sólo puede venir de una difusión extensa. Este libro y sus autores hacen una contribución muy valiosa a este esfuerzo.

Pete Kercher

Embajador, EIDD – Design for All Europe



Ministerio Federal de Transporte, Construcción y Desarrollo Urbano de Alemania

El más alto grado posible de movilidad y la máxima libertad de movimiento- en el entorno vital inmediato así como en el ámbito público- son necesidades principales en nuestros tiempos. La inclusión social y una viva unión en nuestra sociedad son difíciles de imaginar si estos requerimientos no se conocen. Hoy, estos aspectos atraen más y más la atención, en particular con una visión de cambio demográfico, y decisiones políticas relacionadas con las personas con movilidad reducida son juzgadas en contra de la Convención de las Naciones Unidas en los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD).

En vez de implementar esta Convención, el Gobierno Federal ha desarrollado un plan de acción que actualiza constantemente.

Una política de construcción sostenible, de vivienda y desarrollo urbano es de considerable importancia en este contexto. En los intereses de un "Diseño para Todos", necesitamos, por ejemplo, significativamente más alojamiento adecuado a una población longeva y total o parcialmente accesible. Pero una cosa está clara: cualquier persona tendría que ser capaz de continuar viviendo en un entorno familiar y en su casa el mayor tiempo posible. Por lo tanto es muy importante que, a diferencia del pasado, el alojamiento y el espacio vital –a través del pensamiento con visión individual así como una estrategia demográfica a largo periodo- hayan de ser diseñados de forma accesible como una cuestión habitual.

Conocer los requisitos de planificación, diseño y criterio estructural del "Diseño para Todos" en la práctica, sin duda, requiere un alto nivel de conocimientos técnicos. Consolidar la competencia de los profesionales, por tanto, es de gran ayuda: la industria, el sector de la artesanía, la academia, autoridades y gobierno tienen que unir esfuerzos y actuar de manera concertada. Esta publicación del European Concept for Accessibility Network proporciona una guía fiable.

Mi especial agradecimiento a todos aquellos implicados con su compromiso. Espero que este documento sea utilizado activamente y proporcione información valiosa a todos los lectores, y les deseo muchos éxitos en el futuro.

Dr Peter Ramsauer
Miembro del Parlamento Alemán
Ministro Federal de Transporte, Construcción y Desarrollo Urbano de
Alemania
© BMVBS/Frank Ossenbrink



1 Introducción

Hay un acuerdo general para que el entorno construido, los sistemas de transporte, la información y las herramientas de comunicación, los productos y servicios – en la vida cotidiana tengan que ser diseñados de manera que permitan participar al máximo número de personas en la sociedad. Nadie tendría que ser excluido o discriminado debido a una falta de profesionalidad, creatividad o de buena voluntad de los proveedores y deben imponerse sanciones severas cuando la exclusión o discriminación es el resultado de una acción deliberada.

Así mismo, como se advierte en el proyecto “Build-for-All”¹, es obvio que “las buenas intenciones no son suficientes” y muy a menudo la razón de encontrar malas soluciones en la implementación de la accesibilidad para todos es la falta de conocimientos. Otras causas pueden ser la limitación de recursos, prioridades diversas, planificación multi-anual, u otras que pueden obligar a los responsables a escoger entre una lista de posibilidades que dejan fuera la accesibilidad.

Por otra parte, aplicar la accesibilidad en el sentido del Diseño para Todos a nuevos proyectos es ciertamente más fácil que adaptar, modificar o renovar lo que ya existe. Rediseñar infraestructuras existentes, servicios u otras instalaciones destinadas al uso público es un reto que reclama el intercambio intensivo, negociación y planificación (por ejemplo incluyendo la renovación en el programa regular de mantenimiento).

El término de Diseño para Todos y muchos otros términos que signifiquen algo parecido son cada vez más utilizados por todo tipo de agentes sociales, pero desafortunadamente hay un amplio margen para la interpretación individual de lo que realmente significan estos distintos enfoques en los términos de su correcta implementación.

No obstante, esta publicación NO se centrará en definiciones, y el Diseño para Todos será el único término utilizado. Esta publicación tiene como objetivo exclusivo proporcionar asesoramiento referente a la implementación exitosa del Diseño para Todos tanto en el sector público como en el privado.

Esta publicación intentará explorar:

- como los asesores pueden responder correctamente a las expectativas de los clientes (administraciones públicas y empresas privadas) buscando soluciones basadas en el Diseño para Todos,
- como estos clientes pueden juzgar si su asesor está siguiendo una estrategia válida de Diseño para Todos.

A lo largo de los últimos diez años diferentes publicaciones y proyectos (Fig. 1) han explicado porqué la estrategia del Diseño para Todos no puede ir ligada a grupos concretos de población y, que el Diseño para Todos, indiscutiblemente nos afecta a todos y cada uno de nosotros.

Todavía hoy en día, el término Diseño para Todos es utilizado ampliamente en proyectos que nada tienen que ver con su correcta implementación por ello es aún necesario señalar los elementos que marcan la diferencia entre “asesorar” y “asesorar en Diseño para Todos”.

1. Proyecto Piloto Europeo sobre las acciones propuestas para incorporar políticas de discapacidad en las convocatorias de proyectos transnacionales VP/2004/008, consultar *The Build for All 2007*.

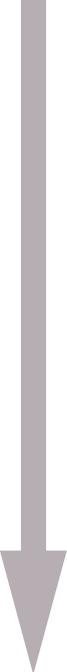
- 
- Noviembre 2003: Lanzamiento del ECA 2003
 - Marzo 2004: EC adopta la Directiva 2004/17/EC y 2004/18/EC (Diseño para Todos en las compras públicas)
 - Mayo 2004: EIDD publica la Declaración de Estocolmo en Diseño para Todos
 - Septiembre 2008: Lanzamiento del ECA para la Administración
 - 2009 CoE: Recomendación en conseguir la plena participación a través del Diseño Universal
 - Febrero 2010: Design for All Foundation instauro los premios internacionales Design for All Foundation
 - Diciembre 2010: Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad formalmente confirmada por la CE
 - Diciembre 2010: EC crea el European Access City Award
 - Agosto 2012: ZVSHK instauro el premio internacional "Bathroom Design for All"
 - Noviembre 2013: Lanzamiento del ECA 2013

Figura 1: Selección de hitos Europeos referentes al desarrollo del Diseño para Todos desde 2003

Prerequisitos del Diseño para Todos de un vistazo

- El asesoramiento sobre el Diseño para todos tiene que basarse en el Design for All Thinking—teniendo en cuenta una estrategia global y no sólo una solución unidimensional para un problema particular. Además, el asesoramiento del Diseño para Todos tiene que basarse en el trabajo de equipo, en la orientación hacia el usuario y en un método de trabajo diseñado para evitar errores y pérdidas de oportunidades (capítulo 2.0)
- La implementación del Diseño para Todos precisa de **asesores hábiles** (capítulo 3.0)
- Todo el proceso del Diseño para Todos debe seguir una línea clara y transparente basada en los **factores de éxito** (capítulo 4.0)
- Las soluciones aportadas desde el Diseño para Todos deben ser medibles a través de una bien definida **evaluación de éxito** (capítulo 5.0)
- Las expectativas de la sociedad evolucionan al mismo tiempo que los conceptos y el avance tecnológico y una buena implementación del Diseño para Todos permite la **adaptación hacia nuevos retos**.

2

Diseño para Todos en práctica - Cómo llegar a ser próspero

2.1 Design for All Thinking

A menudo los clientes que piden asesoramiento para la implementación del Diseño para Todos no son conscientes que el éxito de nuevas acciones o estrategias depende de la conexión de tales acciones con otras iniciativas existentes o futuras. Es preciso tener presente la "Cadena de Servicios" orientada a evitar soluciones accesibles "aisladas" y pensar de una forma holística.

También pueden aparecer otros problemas cuando se diseñan iniciativas orientadas solamente a ciertos grupos de población, mientras se olvidan o incluso perjudican otros grupos de beneficiarios potenciales.

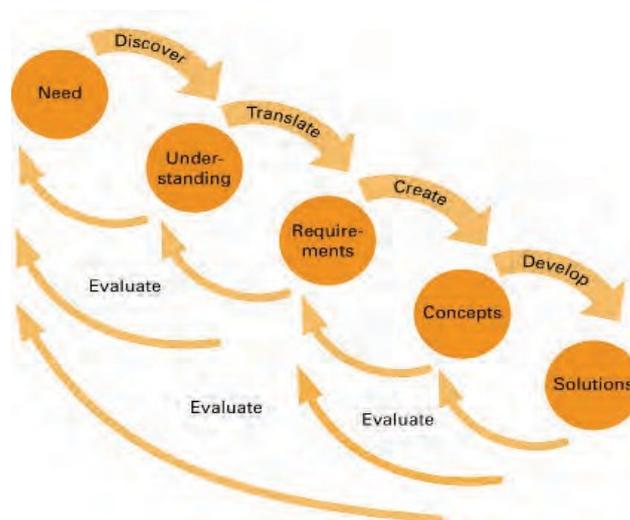
El peor escenario posible es llevar a cabo una iniciativa con las mejores intenciones que acaba recibiendo acusaciones de discriminación directa o indirectamente.

En un escenario real la falta de recursos puede limitar las opciones y alterar el orden de prioridades. Aún así, tales limitaciones no deberían tener consecuencias en futuras adaptaciones. La identificación de prioridades debe basarse en el diseño centrado en el usuario e identificar las prioridades implicando a todos los interesados (capítulo 3.2) en lugar de asegurar solamente la solución de las demandas más urgentes.

Siempre pueden surgir circunstancias inesperadas que fuercen un cambio en los planes originales. En estos casos es necesario que el trabajo que se desarrolle deje margen para una posible futura implementación en las ideas iniciales.

2.2 Retos

Cualquier proyecto de Diseño para Todos, producto o servicio se desarrolla empezando desde un reto o necesidad concreta. Transformar este impulso en una solución que puede satisfacer con éxito una necesidad real requiere un proceso de diseño apropiado. El "modelo en cascada" (figura 2) es un modelo útil para describir este tipo de procesos de Diseño para Todos.



*Ilustración: Proceso de Diseño para Todos ("modelo en cascada") (Knigge ref. to Clarkson et al., 2007)
(Necesidad, comprensión del problema, requisitos a considerar, conceptualización, diseño de soluciones)*

Si es posible, todos los interesados (tanto expertos como usuarios finales) deberían involucrarse en todas las etapas del proceso de diseño –empezando con el descubrimiento y la fase de traducción (descubriendo las necesidades del usuario, generando ideas, identificando oportunidades y requerimientos, etc.), hasta las fases de creación y desarrollo (definición de conceptos, desarrollo de soluciones, introducción en el mercado, etc.).

Esta implicación debería considerar a los usuarios no solo como actores pasivos para validar el proyecto, sino que debería animarlos a contribuir con su propia experiencia y creatividad.

Una estrategia prometedora de Diseño para Todos se construye siempre en asociaciones sólidas entre los equipos de asesores, todos los interesados y una representación equilibrada de todos aquellos que se beneficiarán, ejercerán influencia o serán influenciados por el proyecto. El propósito de esta estrategia es crear un proceso de desarrollo cooperativo en el que todos los socios se sientan comprometidos como copropietarios de las soluciones acordadas.

La implicación de todos los agentes puede ser una cuestión difícil especialmente cuando un grupo es demasiado dominante o falta la representación de un sector importante. Eso suele suceder cuando el proceso de diseño no es bastante holístico y no incluye la consulta necesaria (p.ej. con aquellos que deberían ponerlo en práctica o realizar su mantenimiento). También es frecuente olvidar a grupos de usuarios que pueden ser perjudicados por la solución concreta (como por ejemplo peatones versus ciclistas).

Una vez la comunidad colaborativa se ha establecido y consolidado con éxito, es posible que aparezcan nuevos temas a tratar o que se descubran nuevos miembros a invitar. Un buen asesor del Diseño para Todos nunca dudará a promover este tipo de dinámica como fuente de inspiración y mejora de los procesos de innovación.

2.3 Riesgos

Las soluciones no basadas en la estrategia del Diseño para Todos, corren el riesgo de no ser efectivas y de necesitar adaptaciones en el futuro. Este hecho no sólo tendrá una influencia negativa en la apreciación de la competencia del asesor sino también del que tome la decisión y al final resultará ser más caro y menos atractivo para el cliente.

Pero además los usuarios finales no obtendrán ningún beneficio de soluciones ineficientes y se quejarán de su mala calidad.

La importancia cada vez mayor de los instrumentos legales contra la discriminación, creará el riesgo de sanciones y las organizaciones de los Derechos Humanos ejercerán su derecho a llevar los casos a los Tribunales. En segundo lugar, además de las implicaciones financieras que todo ello pueda comportar, la pérdida de reputación puede ser considerable.

2.4 Áreas a considerar

Sería un error creer que el Diseño para Todos está limitado sólo a unos sectores concretos. Como se ha señalado en el capítulo 2.1, el reto es adoptar el Design for All Thinking de una manera amplia, ello implica considerar que el Diseño para Todos afecta a todas las áreas de la organización tales como la Administración General, Planificación, Marketing, Comunicación, Finanzas, Producción, provisión de servicios, relación con los clientes, etc. (ver el capítulo 4 sobre los Factores del Éxito).

2.5 La necesidad de un buen asesor

Para desarrollar o poner en marcha un Proyecto de Diseño para Todos, el cliente puede tomar la decisión de hacerlo él mismo o bien conseguir asesoramiento externo. Contratar un asesor externo proporciona al cliente experiencia y recursos con los que abordar un proyecto de éxito. Este tipo de apoyo puede ayudar a optimizar el proyecto.

Invertir en buenos asesores puede ayudar a evitar errores que pueden ser muy caros, gestionar los riesgos, ahorrar tiempo, y maximizar los resultados de la inversión. Además, un buen asesor proporciona orientación y apoyo para ayudar a conseguir los objetivos a largo plazo.

3 El buen asesoramiento importa – Cómo identificar un asesor apropiado

Escoger un buen asesor es un aspecto crucial para la planificación de un proyecto de Diseño para Todos. Contratar un asesor que no se adapte a los retos del Diseño para Todos y a las necesidades del cliente es un riesgo que se tendría que evitar mediante una buena selección.

Hay algunos Factores Claves a tener en cuenta antes de adentrarse en la relación contractual con un asesor (ver Murray 2012):

1) Competente y fiable

Un buen asesor tiene que ser alguien de confianza para llevar a cabo la tarea encomendada. Ella o él también debe demostrar un conocimiento profundo del Diseño para Todos e implicarse en el éxito del cliente. Además un buen asesor debe poder demostrar bastantes años de experiencia en el desarrollo de diferentes proyectos de Diseño para Todos y dispuesto a invertir para mantenerse actualizado. Él o ella tienen que poder aportar referencias de su trabajo.

2) Efectivo

Un buen asesor debe estar versado tanto en los principios como en la práctica del Diseño para Todos para proporcionar al cliente información efectiva, precisa y útil. Un asesor efectivo es capaz tanto de planificar a medio plazo como de proponer soluciones a problemas inmediatos.

Ella o él debe tratar de ser cumplidor tanto con los plazos como con los objetivos a medio plazo.

3) Positivo y enfático

Un buen asesor debe ser capaz de generar entusiasmo y estar altamente motivado para ser un buen asesor. Ella o él debe ser capaz de escuchar al cliente, tratando de entender los aspectos de los problemas que este exponga.

El asesor también debe seguir los principios de un comportamiento ético intachable.

4) Transparente

Un buen asesor debería explicar sus métodos de trabajo y los costes relacionados de forma responsable dejando clara su competencia.

Un buen asesor debería ser consciente de los recursos que el cliente está dispuesto a dedicar al proyecto. Si bien puede haber una actitud positiva hacia la implementación del Diseño para Todos, la carencia de conocimientos y el desconocimiento de buenas prácticas en el ámbito, puede hacer que los clientes sean reticentes a implicarse. La creciente presión social y legislativa hacia la no-discriminación ayudan a la implementación del Diseño para Todos, pero algunos clientes todavía pueden sentirse incómodos cuando tienen que contratar asesores. Esta inseguridad puede ser aún mayor si otros profesionales de la propia organización, faltos de conocimiento sobre Diseño para Todos, respaldan esta desconfianza y recelo hacia los asesores en Diseño para Todos.

5) Bien capacitado

Un buen asesor debería entender el marco y el proceso de evolución del cliente y sus objetivos. El asesor tiene la responsabilidad de asegurar que el proceso de Diseño para Todos tome el alcance más amplio posible y cubra al máximo las necesidades del usuario. También tiene la responsabilidad de aconsejar al cliente sobre cómo invertir los recursos disponibles de la manera más adecuada, el resultado siempre debería ser una situación "win-win" para el cliente, el asesor y los beneficiarios.

Un asesor debe saber de leyes, directrices, normativas, etc. Así como también sobre los socios potenciales y los colectivos afectados por el proyecto de Diseño para Todos.

6) Cooperativo y bien conectado

Un buen asesor también necesita un conocimiento profundo del efecto de las interacciones y los procesos que se llevarán a cabo y debe ser capaz de utilizar las herramientas y redes apropiadas de manera creativa y productiva.

El proceso del Diseño para Todos está basado en una cooperación dinámica y en el trabajo en equipo. Un buen asesor no dudará en pedir ayuda a fin de asegurar la implementación de este proceso de la mejor manera posible. Esta ayuda puede situarse dentro o fuera del contexto del proyecto pero un buen asesor no dudará en conseguir, donde sea preciso, el apoyo necesario.

"Si piensas que es caro contratar un profesional para hacer el trabajo, espera a contratar un amateur."

(Red Adair)

4 Factores de éxito - Lo que debe proporcionar un buen asesor

Hoy en día las acciones aisladas para apoyar el desarrollo del Diseño para Todos no son eficientes. En última instancia el éxito depende de la profesionalidad y de la coherencia de las actividades para la implementación de un proyecto.

Un buen asesor debería ser consciente de estos Factores de Éxito para apoyar un proyecto de Diseño para Todos y debería ser capaz de instruir al cliente en diseñar y ejecutar un plan de acción basado en ellos.

Como ya se ha identificado en el "ECA para Administraciones"¹ existen Siete Factores Interdependientes de Éxito:

1. Compromiso de los Responsables
2. Coordinación y continuidad
3. Interconexión y participación
4. Planificación estratégica
5. Gestión del conocimiento y calificación
6. Optimización de recursos
7. Comunicación y marketing

Debido a su papel esencial estos factores son claves tanto para los nuevos proyectos como para los que ya están en marcha. Un buen asesor debe ser capaz de tenerlos presentes en todo momento y ser capaz de comunicar su importancia.

4.1 Compromiso de los Responsables

A pesar de la diversidad de los sistemas sociales económicos y políticos, la integración del Diseño para Todos en cualquier proceso incrementa las posibilidades de éxito si los objetivos que se persiguen son de interés general.

La mayoría de los países europeos, políticos, responsables de las administraciones o gerentes de empresas no pueden correr el riesgo de liderar proyectos que no responden a una necesidad concreta. Esta necesidad puede venir determinada por motivos económicos, socioculturales o ecológicos. Será la experiencia y habilidades de estos responsables la que determinará como se aborda la resolución de cada necesidad.

1. Aragall, F., Neumann, P. & Sagramola, S. (2008): ECA for Administrations. Luxembourg

La responsabilidad sobre la calidad del proceso de Diseño para Todos es compartida por los interesados y responsables a cualquier nivel que puedan tener un impacto en el desarrollo, la implementación y el control de principios y estrategias. Esto significa que cuanto más alta sea la posición ocupada por el "comité de responsabilidad" en el organigrama, mayor será la posibilidad de que los Factores de Éxito tengan un impacto efectivo. En cambio, si los responsables ocupan una posición baja en la jerarquía, mayor será el riesgo de no garantizar la sostenibilidad de las acciones.

4.2 Coordinación y continuidad

Los gestores de empresas o municipios acostumbran a mostrar su compromiso con el Diseño para Todos mediante el nombramiento de un responsable que asume esta nueva tarea como un añadido a sus otras funciones. A medio y largo plazo, es más adecuado definir un puesto con funciones concretas que no dependan del voluntarismo de los empleados. Para asegurar la sostenibilidad del proceso de desarrollo con profesionalidad, es útil asignar una unidad específica o bien un coordinador con los recursos financieros apropiados para la gestión.

El rol del coordinador consiste principalmente – de manera constante- en establecer y mantener la comunicación en red, el seguimiento de las estrategias y acciones sobre Diseño para Todos, integrando y difundiendo, al mismo tiempo, el conocimiento acumulado y producido durante el proceso.

Cuánto más alta es la posición del coordinador, mayor serán los impactos de comunicación interna y externa. No obstante, el coordinador debe asegurar la continuidad del proceso del Diseño para Todos cuidando que no pierda impulso a lo largo de los años. También es importante garantizar que el coordinador no pierda los esfuerzos y recursos a lo largo del proceso.

4.3 Colaboración y participación

Todas las partes interesadas o afectadas en un proyecto deberían ser invitadas a participar en el proceso de Diseño para Todos desde el principio. De hecho, en algunos casos, si uno de ellos falta, sería preferible suspender el proceso hasta que su implicación pueda garantizarse. La diversidad y la inclusividad tienen que estar aseguradas en la selección de los participantes.

Los interesados podrían ser, por ejemplo, usuarios finales del entorno construido (personal de la plantilla, visitantes externos), así como personas responsables del mantenimiento, requisitos legales (públicos o privados) fuentes de financiación (p.ej. políticos, empleados, voluntarios), y otros expertos de ciertas áreas (p.ej. arquitectos, ingenieros, consultores, urbanistas, artesanos, terapeutas, etc.).

Por motivos prácticos, y debido a la diversidad de posibles participantes (gestores, políticos, empleados, voluntarios y expertos externos), puede ser más efectivo configurar diferentes sub redes.

El coordinador (ver capítulo 4.2) debería garantizar la cooperación eficiente con la(las) red(es) basada en normas claras de la participación. El principio del consenso debería ser un elemento clave en garantizar tanto el éxito del proyecto de Diseño para Todos como para reconocer los resultados conseguidos.

Un error habitual en la creación de redes es invitar a la participación demasiado tarde en el proceso con el único propósito de confirmar el camino a seguir en los proyectos.

Los interesados, especialmente los usuarios finales deberían involucrarse en el proyecto desde el principio, dándoles la oportunidad de co-crear el proyecto con nosotros.

La riqueza de los contenidos del proyecto y de los resultados finales depende mucho de ello.

4.4 Planificación estratégica

El siguiente paso es desarrollar un plan de acción que incluya las estrategias, recursos, períodos (corto, medio, largo-plazo), la coordinación y acciones concretas para llevarlo a cabo, con hitos bien definidos para facilitar el seguimiento. Debería de ser tan detallado y preciso como fuera posible y ser evaluado al final del proceso.

No obstante, un plan de acción estratégico no debería de ser rígido. Debería permitir cierta flexibilidad para asegurar que los interesados participen activamente en el proceso. Desde los objetivos iniciales a las acciones detalladas, todos los elementos del plan deben ser objeto de negociación con el objetivo de conseguir el consenso a cada paso.

Por otro lado, cada nuevo paso o conocimiento adquirido sobre el tema, así como las circunstancias u oportunidades cambiantes pueden provocar la necesidad de un cambio de estrategias, una replanificación de acciones, y una recolocación de recursos.

La evaluación constante y la actualización del plan estratégico son necesarias para asegurar el éxito del Diseño para Todos en todas las acciones. (ver capítulo 5).

4.5 Gestión del conocimiento y cualificación

Una buena gestión del conocimiento debería garantizar la transferencia adquirida del saber-hacer de manera eficiente, organizada y abierta. El conocimiento adquirido a nivel de dirección puede necesitar información complementaria sobre casos similares abordados por otras administraciones o empresas, con la experiencia de expertos externos para evitar "reinventar la rueda". La participación en redes nacionales o internacionales sobre esta temática es otra buena oportunidad para compartir conocimiento y experiencia. En el transcurso del proceso de trabajo, todos los interesados deberían estar capacitados para adquirir un sólido conocimiento básico común.

Para finalizar, todos los interesados involucrados en el proceso del Diseño para Todos deberían invertir para mantenerse al día sobre los últimos avances en su profesión ya sea mediante publicaciones o asistencia a conferencias y congresos.

4.6 Optimización de recursos

La gestión del proyecto ha de proporcionar y asignar los recursos necesarios para completar todas las fases del proceso de Diseño para Todos. Estos recursos pueden ser económicos, humanos o técnicos.

A veces, es la disponibilidad de recursos o la posibilidad de obtener soporte económico lo que desencadena el lanzamiento del proyecto y, aunque los recursos inesperados son siempre bienvenidos, la continuidad del proyecto debe garantizarse desde el inicio, de manera que no se pongan en peligro esas fuentes de financiación que no deberían agotarse inesperadamente.

Pero el éxito de un proyecto no depende exclusivamente de la financiación, a veces la redistribución de recursos o el aprovechamiento de oportunidades pueden ser elementos clave.

4.7 Comunicación y marketing

Generalmente tanto los resultados del proyecto de Diseño para Todos como el proceso mismo deben ser comunicados y difundidos dentro y fuera del círculo de responsables (comunicación interna y externa). Este proceso puede incrementar la reputación del cliente y del resto de implicados. Un buen asesor debería tener conocimiento sobre este proceso y sus elementos.

Una parte crítica del proceso de Diseño para Todos es identificar y seleccionar el grupo o mercado potencial apropiado en el que los clientes comparten necesidades similares, así como el comportamiento de los usuarios. Aunque hablamos sobre el Diseño para Todos, sería un error marcar como objetivo de un producto o servicio llegar a todo el mundo pues posiblemente acabaríamos sin atraer a nadie.

En general, los mercados potenciales son grupos de individuos que pueden ser identificados por aspectos fácilmente distinguibles y aparentes: segmentación geográficas (localización, zona climática, etc.) o segmentación demográfica/socioeconómica (género, edad, renta, etc.). Además, a este tipo de segmentación, los investigadores de mercado han diseñado una segmentación del mercado basada en las necesidades para identificar grupos destinatarios menores y mejor definidos.

Es importante definir todos estos aspectos mientras se diseña el proyecto del Diseño para Todos. Además, también es importante saber responder a determinados prejuicios y confusiones sobre el concepto del Diseño para Todos y su estrategia, tales como:

- *“La participación de los usuarios dura demasiado y es muy cara.”*
- *“Ya hablamos sobre esto y sabemos todo sobre ello.”*
- *“Las ONGs locales ya nos están informando sobre esto.”*
- *“Estos segmentos de población (que pueden ser gente mayor, niños, personas con discapacidad, inmigrantes, etc.) son muy pequeños aquí.”*
- *“No tenemos dinero para hacer este tipo de cosas.”*
- *“Nunca se nos ha pedido hacer una cosa así.”*

5 Evaluación del éxito¹ -

Qué tiene que tener en cuenta un buen asesor

Un buen asesor no tendría sólo que ser consciente de la existencia de los Factores de Éxito (Capítulo 4) sino también de la evaluación eficiente y continua del éxito en el proyecto de Diseño para Todos.

Cualquier proyecto debería basarse en criterios objetivos y claros. Con el fin de poder evaluar los resultados futuros y para prever retrocesos en el proceso que evolucionen negativamente hasta llegar a ser perjudiciales, un buen asesor debería asegurarse de definir, al principio del proyecto, los indicadores objetivos y subjetivos que permitirán evaluar el éxito que pueda alcanzar. Habrá de tener en cuenta, sin embargo, que el contexto social, las limitaciones económicas generales, aspectos medioambientales, campañas políticas u otros factores inesperados también pueden tener una influencia en los resultados.

Los indicadores típicos para las empresas son el aumento de ventas y beneficio pero pueden complementarse con otros indicadores centrados en la Responsabilidad Social Corporativa, publicidad o reputación, entre otros.

Los indicadores para las administraciones públicas deben ser el interés público y –cada vez más– la aceptabilidad social. La eficiencia de los proyectos se debe medir en base a la capacidad de respuesta de las necesidades de los ciudadanos y criterios de cohesión social.

5.1 Indicadores para la evaluación del éxito

Impacto económico

El Retorno de la Inversión (ROI) es un índice utilizado frecuentemente para evaluar el desarrollo económico que consiste en dividir el beneficio por la inversión (también puede ser multiplicado x 100 para obtener el porcentaje).

En las empresas privadas el crecimiento de las ventas es un índice fácil y barato de medida. Es muy inmediato y siempre puede generar valores instantáneos, que permiten adoptar también reacciones rápidas. No obstante, un crecimiento de ventas que no vaya acompañado de un incremento del margen podría ser muy peligroso. Consecuentemente, también es importante tener en cuenta este hecho.

La cuota de mercado puede ser difícil de medir en estos sectores donde no hay agencias de investigación de mercado basadas en paneles de consumidores o de distribuidores. Aún así, la importancia de este indicador, aunque no sea muy preciso, es relevante: para crecer realmente el aumento de ventas debe estar por encima del crecimiento del mercado, de lo contrario, la cuota de mercado y la competitividad se verán disminuidas.

1. Ver Aragall, F. & Montaña, J. 2012.

Crecimiento de un grupo específico de clientes	<p>Si un proyecto tiene por objetivo aumentar la atraktividad de un servicio para las personas mayores puede medirse si ese grupo de clientes ha aumentado realmente.</p> <p>Hay que tener en cuenta que en ciertos casos el grupo que ha de ser medido no es fácilmente contabilizable. Por ejemplo: Cuando se mejore la accesibilidad de un edificio sería un error contar sólo el número de usuarios de silla de ruedas ya que mucha otra gente se beneficiará y no todas las limitaciones de movilidad son visibles.</p>
Crecimiento del número de clientes regulares	<p>La fidelidad de los clientes es un buen indicador cuando se ofrece algo repetidamente.</p> <p>La posibilidad de medir el número de nuevos clientes alcanzados debido a recomendaciones de clientes previos también es un buen indicador. La fidelidad de los clientes es un buen indicador cuando se ofrece algo repetidamente.</p>
Crecimiento de los índices de satisfacción	<p>Las encuestas que tienen como objetivo analizar el interés del consumidor o la satisfacción del usuario pueden abrir el camino hacia la mejora continuada.</p>
Reducción del número de reclamaciones	<p>La reducción del número de reclamaciones puede indicar un aumento de la calidad proporcionada y siempre es aconsejable analizar las reclamaciones ya que son una herramienta excelente de mejora</p>
Aumento del éxito de nuevos productos comercializados	<p>Si una empresa lanza regularmente nuevos productos al mercado, la comparación del éxito de lanzamiento de cada uno de ellos es un indicador relevante.</p>
Creación de nuevas líneas de negocio	<p>Hay diferentes ejemplos de empresas que, después de implicar a los usuarios en el proceso de diseño y establecer un diálogo con ellos han descubierto nuevas oportunidades de negocio.</p>
Nuevos servicios vinculados a productos existentes	<p>La escucha activa de los consumidores puede ayudar a la empresa a descubrir posibles servicios adicionales a ofrecer.</p>

5.2 Herramientas para analizar datos subjetivos e intangibles

Cobertura a la prensa (recortes de prensa)	Es aconsejable comparar la presencia en prensa antes y después del lanzamiento del producto o servicio. Pero también lo es comprobar el contenido de las noticias.
Aumento del perfil de la organización	Esto es, el porcentaje de personas que deciden informarse sobre la organización espontáneamente o por sugerencia de alguien.
Imagen en las redes sociales	Las redes sociales tienen mucha influencia en la generación de opinión pública. Seguir las pero también utilizarlas activamente puede proporcionar una valiosa información sobre la propia organización.
Imagen de la marca y reputación corporativa	Esto es especialmente relevante para las grandes organizaciones tanto públicas como privadas. Esta información se suele recopilar mediante encuestas e información proporcionada sobre la imagen pública. Podemos recordar empresas o políticos de todo el mundo que aún están padeciendo de una mala reputación a pesar de que los problemas que la generaron pasaron hace mucho tiempo.
Aumento de las propuestas de colaboración	Si nuestros proyectos son exitosos es muy probable que recibamos más propuestas de colaboración de otras organizaciones.
Mejora del ambiente de trabajo	Si los proyectos de una organización tienen éxito y son significativos afectará positivamente el ambiente de trabajo.
Más proveedores implicados	<p>Del mismo modo, implicar a nuestros proveedores en el desarrollo del proyecto, los hará más colaborativos.</p> <p>Otro aspecto a considerar es la contribución al progreso social. Esto no se puede medir con cifras aunque está claro que reducir la exclusión social, promocionar la igualdad y respetar la diversidad son valores que pueden suponer una contribución muy positiva.</p>

6 Casos de estudio

En las páginas siguientes un conjunto de artículos de diseñadores, consultores o asesores que actúan en distintos ámbitos proporcionan su visión de los productos y servicios basados en la estrategia del Diseño para Todos.

La gama de posibilidades para la implementación del Diseño para Todos varía desde los planes holísticos de accesibilidad, mediante productos y servicios generales a soluciones muy específicas y tecnologías de asistencia.

Siempre habrá espacio para la mejora ya que las expectativas de la población evolucionan constantemente, el Diseño para Todos debe ser considerado como un proceso sin fin, donde los únicos límites para la creatividad y la ingenuidad son la falta de implicación y conocimiento.

6.1 Estrategia de Accesibilidad de la ciudad de Paderborn

La ciudad histórica de Paderborn (con aprox. 150.000 habitantes¹) en Renania del Norte-Westfalia, Alemania, ha desarrollado un plan de acción estratégica integrada para el centro de la ciudad. Se incluyeron en el plan para desarrollar la accesibilidad, entre otras medidas específicas, el comercio, transporte, turismo, ocio, vivienda, etc., a través del rediseño de itinerarios y rutas que conectan los espacios públicos, privados, lugares históricos y parques. El objetivo es establecer Paderborn como una ciudad amigable con los ciudadanos y los turistas.

El Departamento de Obras Públicas de la ciudad contrató la consultoría NeumannConsult (www.neumann-consult.com) como asesor externo para desarrollar un plan de acción estratégica para la accesibilidad en el centro de la ciudad.

Para la ciudad de Paderborn, el asesor ha seguido las siguientes etapas de análisis para cumplir las competencias:

- desarrollo de un formulario de encuesta, compuesto por normas, reglamentos y experiencias, derivadas de la larga práctica del asesor externo.
- auditorías de acceso al lugar, de acuerdo con el formulario de encuesta.
- documentación fotográfica.
- Visitas por la ciudad con diferentes grupos de interés, conseguidos a través de anuncios en los periódicos y de asociaciones del consumidor.
- entrevistas a expertos y grupos interesados.
- reuniones con los funcionarios y las autoridades públicas implicadas.

1. Ver www.paderborn.de



Foto: Visita con diferentes grupos interesados en la ciudad de Paderborn (© NeumannConsult 2012)

Después, los datos recogidos durante la fase de análisis han sido evaluados y los resultados se han recopilado en una lista de barreras con 3 niveles de dificultad y 3 niveles de prioridad. Los resultados se han presentado y explicado a varios funcionarios públicos y al Ayuntamiento. Los comentarios han sido recogidos con el fin de promover un diálogo entre ellos para la buena implementación de la accesibilidad en la planificación y desarrollo de la ciudad. De esta manera el proyecto ha generado un proceso constante de implementación de los resultados de las encuestas de accesibilidad.

Gracias al plan de acción estratégica que incluye recomendaciones y directrices prácticas, es posible para las autoridades públicas priorizar las acciones de acuerdo con los recursos económicos disponibles de manera que se puedan optimizar los resultados.

Además, la interacción y el futuro compromiso de la ciudad, activa el debate sobre nuevas ideas para otros proyectos, principalmente en el campo del marketing y la comunicación de las conclusiones actuales del proyecto.

Autores:

Sonia Carpinelli (NeumannConsult) y
Eckhard Döring (Ciudad de Paderborn)

6.2 Estrategia de Accesibilidad de la ciudad de Novi Sad para el 2012-2018

Desde 2007 el 'Centre Living Upright' ha estado presionando las autoridades locales de la Ciudad de Novi Sad para iniciar el proceso de creación de un entorno accesible. Las organizaciones insisten en la necesidad de dirigir este tema de manera multidisciplinar, holística y sistemática, utilizando el concepto de Diseño para Todos, y proporcionando los 7 Factores de Éxito Interdependientes (FEI – en concordancia con las recomendaciones del EuCAN).

A finales de 2010, fue creado el Equipo de Accesibilidad local, y su Coordinador fue nombrado por el Alcalde de la Ciudad, con la tarea de redactar la Estrategia de Accesibilidad local. Los miembros del equipo fueron seleccionados siguiendo las recomendaciones del Ayuntamiento, empresas públicas locales, las administraciones de la ciudad, y las organizaciones sociales, basándose en su competencia y habilidad para contribuir a solucionar el problema.

Una vez creado el Equipo de Accesibilidad, los representantes del Centre Living Upright llevaron a cabo sesiones de formación para todos los miembros responsables del equipo, incluyendo los colaboradores cercanos y responsables de la toma de decisiones. El objetivo básico era igualar las diferencias en los niveles de conocimiento y concienciar sobre la accesibilidad y el Diseño para Todos.



Foto: Rueda de prensa con el Alcalde con motivo de la finalización del informe de la Estrategia (© Počuĉ, 2012)



Foto: Reunión del Equipo de Accesibilidad Local (© Počuĉ, 2012)

Durante el proceso de elaboración de la estrategia, el Equipo organizó un serie de sesiones de formación y reuniones con los ciudadanos, donde se crearon tres *focus groups*, abordando cada uno los tres temas estratégicos más importantes: 1. Espacio público y transporte público; 2. Instalaciones destinadas al uso público; y 3. Información y comunicación. El tema horizontal que fue destinado a todos los grupos fue: Acceso a/accesibilidad de los servicios.

En los grupos de trabajo, todos los temas fueron identificados y analizados desde la perspectiva de la accesibilidad, utilizando el análisis DAFO, y después fueron definidos y desarrollados los objetivos y la orientación estratégica.

En esta fase, todos los interesados, incluyendo las instituciones interesadas, organizaciones y ciudadanos de la zona de Novi Sad tuvieron la oportunidad de participar en el proceso. Así, el trabajo fue publicado con éxito, y se logró una amplia participación en el proceso de redacción. Además, se llegó a un consenso entre el público en general sobre las cuestiones identificadas y los objetivos propuestos en el plan.

Objetivos estratégicos claves:

- Permitir el uso independiente y público de todo el espacio y transporte público para TODOS los ciudadanos, independientemente de sus capacidades físicas, características sensoriales o intelectuales o edad;
- Permitir a todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, intelectuales o edad y con igualdad de oportunidades, utilizar todas las instalaciones públicas de la ciudad de Novi Sada en igualdad de condiciones;
- Permitir la igualdad de acceso a la información pública, la comunicación y los servicios para todos los ciudadanos, sin discriminación por motivos de sus capacidades o conocimiento.

Estos objetivos estratégicos generales han sido más elaborados en los objetivos estratégicos, tareas y actividades. Además, fueron asegurados los recursos adecuados, así como métodos y técnicas para monitorizar y evaluar el éxito de la implementación de la estrategia.

Una vez terminada la Estrategia de Accesibilidad, los ciudadanos y el público en general tuvieron la oportunidad de ver el texto antes de su aprobación oficial en la Asamblea de la Ciudad.

La Estrategia de Accesibilidad fue adoptada oficialmente por la Asamblea de la Ciudad de Novi Sad el 30 de marzo de 2012, y abarca un periodo de 7 años (desde 2012 hasta 2018).

Teniendo en cuenta los objetivos definidos, la implementación de la Estrategia actual representa un reto para la Ciudad, así como la oportunidad de ser un impacto en la 'causa' de los problemas y hacer un cambio permanente en el ámbito de la accesibilidad.

Autor:
Miodrag Počuč

6.3 El Parque Danubio

Con la adopción de la Estrategia de Accesibilidad 2012-2018 la Asamblea de la Ciudad de Novi Sad ha tomado la decisión de continuar sus actividades para crear un entorno accesible. Entre otras cosas, el documento sobre la Estrategia prevé que durante las obras de reconstrucción del espacio público existente de la ciudad la accesibilidad debe proporcionar el acceso a todos los usuarios potenciales de este espacio. Teniendo en cuenta, que una parte importante de la documentación técnica se terminó en una fase previa (antes que la Estrategia fuera adoptada), esto requiere un control preliminar de estos proyectos y su modificación con el fin de evitar la creación de nuevas barreras en el espacio público.

A mediados de 2012 la empresa pública local para la Construcción y Desarrollo de la ciudad, la cual se encarga de la mayoría de inversiones de la ciudad, llevó a cabo la reconstrucción del Parque Danubio, situado en el centro de la ciudad. El representante del Instituto para la Protección de los Monumentos Culturales, ya que el Parque está protegido, fue el encargado de emitir los permisos para iniciar las obras. Sin embargo, antes de expedir los permisos, querían asegurarse de que el proyecto propuesto, además de todos los otros criterios, proporcionara un nivel adecuado de accesibilidad para todos los ciudadanos, de acuerdo con la Estrategia de Accesibilidad adoptada recientemente. Por ello contrataron el Equipo de Accesibilidad Local para el asesoramiento.



Fotos: Antes: Vista inicial de la entrada al Parque Danubio (© Rudić Počuĉ, 2012.)

Después de haber revisado la documentación técnica preparada previamente para la reconstrucción del Parque Danubio, el Equipo de Accesibilidad de la Ciudad de Novi Sad se dio cuenta que la solución propuesta era inadecuada, que algunas normativas no se respetaban y que los criterios de accesibilidad y Diseño para Todos no se cumplían. Si el proyecto hubiera llegado a implementarse, habría habido un riesgo serio de quejas posteriores, o demandas ciudadanas. También es muy probable que una nueva reconstrucción hubiera sido necesaria, lo que habría requerido una financiación adicional.

Teniendo en cuenta todo esto y con el fin de garantizar una mayor accesibilidad del Parque Danubio, en lugar de llevar a cabo las obras previstas, se pidió a la empresa de Construcción y Desarrollo de la ciudad la modificación del proyecto existente teniendo en cuenta las necesidades de todos los ciudadanos.



Foto: Trabajos de reconstrucción en la entrada del Parque Danubio (© Rudić Počuč, 2012)



Foto: Después: la entrada actual del Parque Danubio (© Rudić Počuč, 2012)

Después de modificar la documentación del proyecto y obtener los permisos necesarios, se inició la aplicación sobre el terreno. Fue construido un nuevo camino de entrada con una pendiente gradual, utilizando materiales apropiados, con pasamanos e iluminación.

La reconstrucción de la entrada al parque es un ejemplo positivo de la Estrategia de Accesibilidad de la ciudad y su influencia en la modificación correcta del proyecto. Algunas estructuras de la ciudad reconocieron el problema y fueron conscientes de la gente que debían contactar. La solución se encontró gracias a la cooperación entre una serie de empresas públicas y el Equipo de Accesibilidad.

Sin embargo, la revisión de todos los proyectos en curso y posibles modificaciones en ellos que no se ajustan a los criterios del Diseño para Todos aún representan un reto para la ciudad ya que todavía no existe un modelo claro y eficaz para su control.

Autor:
Bojana Rudic Počuč

6.4 Proceso de Diseño para Todos



Foto: El edificio del NAC no es solo sostenible por su bajo consumo de energía sino también por toda su utilidad. (© Philippe Van Gelooven, 2013)

Datos técnicos:

Proyecto: Nuevo Centro Administrativo (NAC) para los servicios municipales, servicios sociales, biblioteca, departamento de policía, tribunal del distrito, academia de arte y música, servicio de Cruz Roja y un pequeño restaurante.

El edificio NAC es considerado el edificio administrativo más sostenible de Flandes.

Ubicación: Bélgica, 3530 Houthalen-Helchteren (reconversión de una antigua mina).

Equipo de Diseño y Construcción: Holistic Architecture 5015, Arcadis, Cordeel, Creando y Kumpen.

Consultoría de Accesibilidad: Toegankelijkheidsbureau vzw (TGB), Kermt – Bélgica.

El municipio pidió a TGB de unirse al equipo de construcción en la fase preliminar. El municipio también encomendó oficialmente a un representante del “consejo de usuarios” para seguir el proyecto de construcción. Por parte de TGB se involucraron 3 especialistas de accesibilidad: un experto en movilidad, un arquitecto y un diseñador de producto.

Los planos fueron analizados varias veces con el(los) diseñador(es), el representante de la comunidad y, muy importante, el líder del proyecto durante la fase de construcción. La celebración de varias reuniones con los diferentes grupos de interés fue uno de los factores clave para el éxito. Debido a que existía un diseño preliminar, los diseñadores temían que el concepto y diseño de su arquitecto pudiera influenciar negativamente a los consultores de accesibilidad- uno de los retos para los consultores de accesibilidad era como responder a la arquitectura.

Por ejemplo: ¿cómo podemos hacer visible la puerta de los lavabos (especialmente para personas con deficiencia visual) mientras que el diseñador quiere una puerta casi invisible?

Simplemente poniendo un tirador de puerta rojo en la franja más amplia de madera combinando con el estilo de la señalización.



Foto: *Unos simples complementos hacen esta puerta más visible y reconocible como la entrada de los lavabos de manera estética. (© TGB, 2013)*



Foto: *Las escaleras están equipadas con doble barandilla con pasamanos continuo e iluminación adecuada. Colores contrastantes y marcas táctiles centran la atención en los escalones. (© TGB, 2013)*

Debido a la estrategia holística, las mejoras de los diseñadores fueron integradas fácilmente. A lo largo del proceso los arquitectos aprendieron que el Diseño para Todos es también una parte del enfoque holístico y debe integrarse en la fase conceptual.

Antes y durante la fase de construcción fueron analizados todos los detalles, todas las especificaciones técnicas en materia de accesibilidad sobre diferentes objetos (tales como ascensores, pasamanos,...) tenían que ser aprobadas por TGB antes de ser aceptados. Se realizaron varias reuniones con el líder del proyecto y el contratista para realizar ajustes si era necesario (por ejemplo la colocación correcta del pasamanos se examinó con el contratista sanitario).

La fase de entrega: se llevó a cabo una inspección final con el consejo de usuarios y el líder del proyecto de la construcción. Una propuesta de varios pequeños ajustes necesarios ha sido aprobada por el Municipio y se seguirán los que sean necesarios. A pesar de la exhaustiva orientación a lo largo del proceso de diseño y construcción sigue siendo muy difícil asegurar la filosofía del Diseño para Todos.

Por ejemplo: durante la fase de construcción la sala técnica en la azotea pronto se convirtió en un mirador turístico pero los ascensores no llegaban al tejado. Por lo tanto, las vistas desde el mirador fueron transmitidas por una cámara web a una gran pantalla situada en una planta baja accesible.

Características de Diseño para Todos – algunos ejemplos

Accesibilidad para el público y empleados – De acuerdo con la ley de accesibilidad de Bélgica, solo los espacios públicos tienen que ser accesibles. En este edificio, las personas con discapacidad también pueden fácilmente ser un empleado.

Lavabos accesibles – Los lavabos accesibles son integrados en todos los servicios tanto de mujeres como de hombres. Solo en algunos casos los lavabos accesibles están disponibles y son utilizados por todas las personas.

Circulación – Todas las puertas principales de entrada se abren automáticamente. Las puertas interiores en vías de circulación pueden funcionar automáticamente pulsando un botón. Los ascensores tienen dimensiones más grandes que las requeridas legalmente, de manera que girar 360° dentro del ascensor es fácil. Las escaleras disponen de pasamanos a ambos lados y también de un segundo juego de pasamanos colocado más bajo.

Seguridad y evacuación – Todas las escaleras tienen sillas de evacuación para evacuar a personas con movilidad reducida. La formación sobre el uso de estas sillas se imparte durante los simulacros de incendio.

Recepción, mostradores de servicio y salas de reuniones – Todos los mostradores y centros de servicio están diseñados de manera que se puedan acceder y utilizar – por ambos lados tanto del personal como de los clientes. Cada mostrador tiene un bucle de inducción.

Acústica – Se prestó una especial atención en la acústica de todo el edificio. El vestíbulo es un gran espacio abierto de doble altura pero cuando se accede todos los sonidos son silenciados.



Foto: El vestíbulo es espacioso pero los materiales seleccionados, con especial atención a la acústica y la usabilidad para todos dan al espacio una sensación de sala de estar en la que todo el mundo es bienvenido. (© TGB,2013)

Autores:

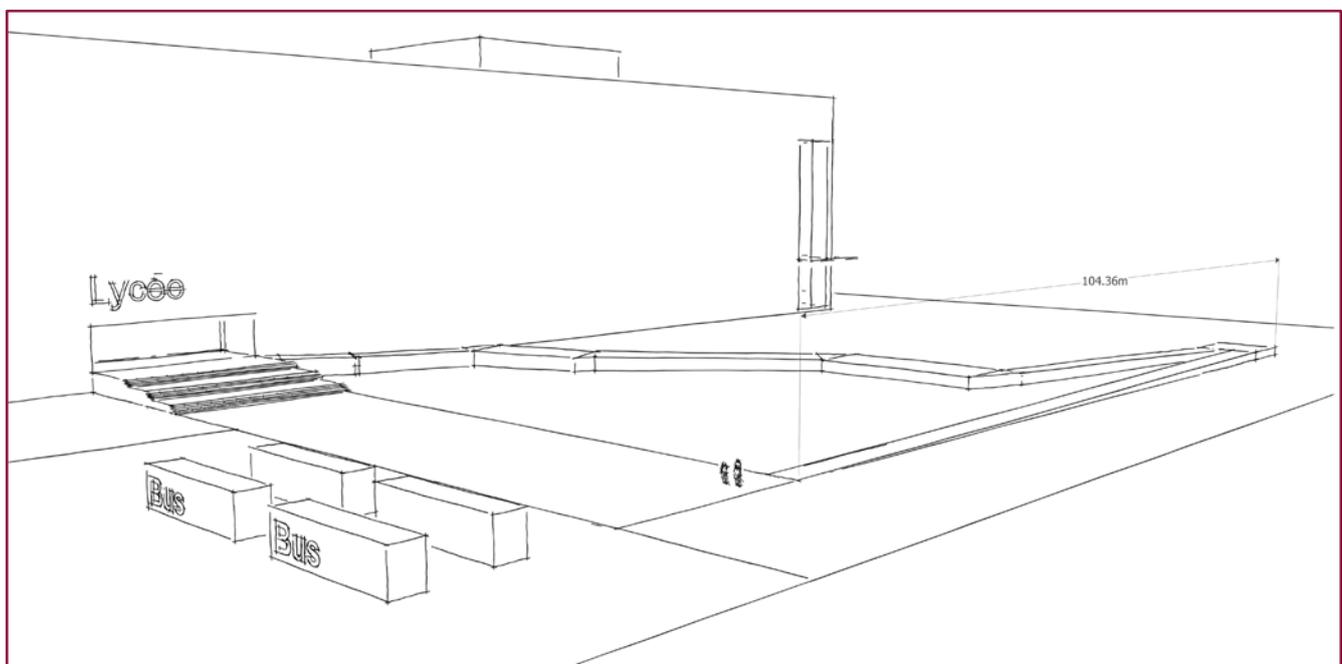
Caroline Delveaux y Marcel Wijnker
Oficina para la accesibilidad
(Toegankelijkheidsbureau vzw)

6.5 El asesor tiene que estar implicado en los primeros pasos del proyecto

Esta es una situación bien conocida en la que el asesor de Diseño para Todos interviene demasiado tarde en el proyecto de construcción y su misión es evaluar el proyecto en términos de accesibilidad antes de la versión final.

Diferentes problemas:

- El asesor no es parte del equipo inicial, es percibido como un controlador o supervisor externo. Esta situación le lleva desde el principio a un rol negativo. Esto requiere aún más tacto a la hora de remarcar los problemas en el diseño existente.
- Se ha invertido mucho trabajo para conseguir el estado actual del proyecto. Grandes modificaciones no serán aceptadas aún que haya errores que son obvios. Las buenas excusas son simples y difíciles de contrarrestar: ¡no se pueden hacer modificaciones radicales por razones económicas y temporales!
- El Diseño para Todos se ha tenido en cuenta, pero la falta de competencia real en este ámbito ha dado lugar a soluciones que son legalmente correctas pero discriminatorias y difíciles de utilizar en las situaciones del día a día.
- Las modificaciones aceptadas que son soluciones de compromiso, no se integran bien en el diseño global y no cubren las necesidades de todos los usuarios. Esto nos lleva al final, a la frustración de los participantes.



Dibujo: La pasarela diez veces más larga para ser utilizada por estudiantes con discapacidad (Adaph, 2007)

Caso de estudio: Una escuela

Los estudiantes llegan en autobús. Tan solo tienen que caminar 25m hasta la entrada de la escuela. Los directores del proyecto explican con orgullo que han logrado incluir una bonita pasarela con solo un 1% de pendiente para los usuarios de sillas de ruedas y evitar los quince escalones de la entrada al edificio. El asesor de Diseño para Todos le cuesta explicar que no es justo que el estudiante con discapacidad tenga que caminar o ir en silla de ruedas cerca de 250m para entrar a la escuela en todas las condiciones climáticas, lluvia o nieve.

Este último argumento convenció a los directores del proyecto a añadir un ascensor a la entrada de la escuela.

Autor:
France Rolland

6.6 Aproximación del Diseño para Todos en el desarrollo de Planes Municipales de Accesibilidad Integrada de Portugal

ProAsolutions.pt – Lda tiene una larga experiencia como asesor en la aproximación del Diseño para Todos para desarrollar los “Planes Municipales de Accesibilidad Integrada (PMAI)”. Por lo tanto, presentamos los últimos desarrollos en Portugal desde el punto de vista del “capítulo 4 de los Factores de Éxito – Lo que debe proporcionar un buen asesor”.

Gracias al asesor de Diseño para Todos se cambió la mentalidad en los Responsables Municipales Portugueses en relación al enfoque del desarrollo del PMAI ya que no se tendrían que limitar a la eliminación de barreras arquitectónicas para personas con discapacidades físicas, sino preparar los municipios para que sean accesibles para todas las personas, teniendo en cuenta la diversidad humana y sus distintas necesidades. Entender que el Diseño para Todos puede llevar hacia mejoras en el bienestar de los ciudadanos aumentando el compromiso de los Responsables.

Como asesores tenemos que saber si las estructuras organizacionales que trabajan en los aspectos de accesibilidad municipal ya existen. El municipio de Lousã tiene un defensor del pueblo para las personas con discapacidad y el municipio de Viana do Castelo un “Gabinete de Salud de la Ciudad”. Estas estructuras se implicaron en la coordinación del PMAI y aseguraron su continuidad. A pesar de tener experiencia en temas de accesibilidad, tenían una falta de conocimiento específico sobre el Diseño para Todos. Con formación y herramientas de gestión que pueden ayudar a la implementación del PMAI de manera más eficiente, reforzó su conocimiento e influencia locales. El municipio de São Brás de Alportel no tenía tal estructura, de manera que recomendamos la asignación de un administrador para dirigir un “Grupo de Trabajo” que incluyera los departamentos municipales competentes y los grupos de interés externos.

ProAsolutions.pt animó a municipios para unirse a una Red internacional con el fin de obtener y compartir conocimientos sobre el Diseño para Todos/Diseño Universal con otros municipios. Los municipios Seia y Penedono se unieron a la “Red para la Excelencia: Pueblos y Ciudades para Todos” www.townsandcitiesforall.net. Una cuestión importante es la participación ciudadana, pues es importante garantizar que durante el proceso son implicadas organizaciones independientes para asegurar que los datos sociales no están influenciados por cuestiones políticas o técnicas. Por este motivo se tuvo en cuenta la colaboración de la Universidad de Oporto.

ProAsolutions.pt es el responsable técnico del PMAI. Una herramienta de planificación estratégica que permite planificar acciones desde el punto de vista de la integración del Diseño para Todos, teniendo en cuenta la vía pública, edificios e instalaciones públicas, transporte, comunicación y accesibilidad Web.

Es importante tener en cuenta las necesidades específicas de un municipio. Los municipios que tienen un importante sector turístico como Viana do Castelo, Penedono, Macedo de Cavaleiros, Lousã y Penacova, desarrollaron “Planes de Accesibilidad del Sector Turístico” que proponían acciones asegurando que todos los eslabones de la cadena de servicios turísticos se habían Diseñado para Todos. Celorico de Basto y Lousã, a causa de su herencia cultural y natural, desarrollaron proyectos específicos de Diseño para Todos.

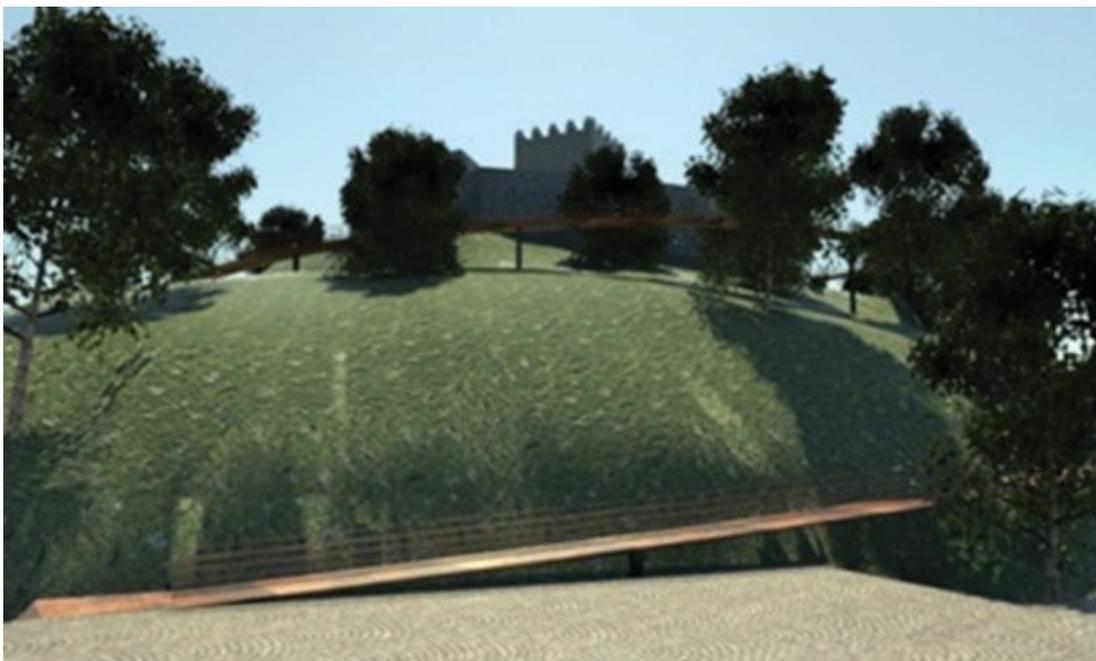


Foto: Proyecto de arquitectura holística para mejorar la accesibilidad para Todos en la Herencia Cultural y Natural utilizando soluciones fáciles y reversibles – Municipio de Cabeceiras de Basto (©ProAsolutions.pt Lda, 2012)

El equipo de ProAsolutions.pt ha estado impartiendo formación a una amplia gama de trabajadores municipales, proporcionando calificación en materias como el Diseño para Todos, accesibilidad y presentación de las mejores prácticas y casos de estudio. Para los responsables, las actividades de formación se centraron en la gestión e implementación del Diseño para Todos, basado en el "ECA para Administraciones" (Aragall, Neumann y Sagramola, 2008), así como la accesibilidad y la contratación pública, basada en la "Build for All – Manual de Referencia" (estructurado por todos los socios el 2007). Este proceso de formación es esencial para promover el Diseño para Todos en los procedimientos municipales y los servicios de los ciudadanos promocionando una gestión del conocimiento más eficiente.

La optimización de los recursos es esencial en épocas de crisis financiera. Por ello, el asesor debe ayudar a los municipios a que asignen, de manera óptima, los recursos humanos, económicos y materiales. Una herramienta que puede recomendarse a los municipios es el uso del software GIS, abierto y gratuito, que permite la gestión de la información de accesibilidad para que los municipios entiendan qué acciones deben realizar para solucionar las cuestiones de accesibilidad en las intervenciones de mantenimiento o qué recursos son necesarios. Desde que Portugal se beneficia de los Fondos Europeos, el asesor debe ayudar a los municipios a aplicar los fondos para financiar las obras de implementación del Diseño para Todos.

Además de unirse a la "Red para la Excelencia: Pueblos y Ciudades para Todos", que da a los municipios la oportunidad de comunicar y anunciar sus acciones del Diseño para Todos, otra herramienta de comunicación y promoción es el uso de las nuevas tecnologías. Herramientas (como AWGis) han sido desarrolladas con el objetivo de permitir a los ciudadanos obtener información sobre el estado actual de la accesibilidad en su ciudad, saber qué acciones de Diseño para Todos han sido implementadas, proporcionar información sobre las necesidades de mejoras del Diseño para Todos, acceder a un forum web de intercambio de información de accesibilidad y un sistema de ruta.



*Foto: Sistema de ruta AWGis: calcula e indica en tiempo real los mejores itinerarios para las necesidades de cada persona considerando las condiciones de accesibilidad utilizando GPS y estados de accesibilidad de edificios públicos, equipos turísticos y transporte público
(©ProAsolutions.pt Lda, 2013)*

Autores:

Rafael Montes y Nuno Peixoto

6.7 Sensibilización y compromiso del Diseño para Todos en el sector de la fontanería

La Asociación Alemana de Saneamiento, Calefacción y Aire-Acondicionado (Zentralverband Sanitär, Heizung, Klima – ZVSHK) lanzó un número de iniciativas para sus 50.000 miembros en el sector del baño con el fin de sensibilizarlo respecto al concepto de Diseño para Todos y los correspondientes cambios necesarios, y animarlos a poner en práctica estos cambios. Un elemento crucial en el éxito de este proyecto fue la inclusión de consultores externos* que proporcionaron la columna vertebral teórica y presentaron el tema a las empresas de una manera atractiva y accesible, ayudándolas a desarrollar y probar ideas.



Entregaron los antecedentes sobre el Diseño para Todos, desafiaron a miembros de empresas a comparar las suyas con las de sus competidores, los inspiraron a pensar desde la perspectiva del usuario y les dieron apoyo durante el desarrollo de las actividades. Este enfoque integrado se adapta a las empresas que les gustaría implementar el concepto de Diseño para Todos en cada paso del proceso –desde la consulta, planificación y trabajo y mejoras de mantenimiento de la instalación.

Imagen: Distintivo de ZVSHK-Award, (© ZVSHK 2013)

El proyecto se centró alrededor de una competencia comercial internacional, el premio de ZVSHK al producto "Aseo Diseño para Todos". El equipo de consultores externos contribuyó con su experiencia en las siguientes áreas:

Proporcionando información – explicando ventajas para el cliente, pero también remarcando las ventajas para el comercio

- Definiendo los criterios de Diseño para Todos específicos para la competencia del sector.
- Entregando la materia fácilmente comprensible, utilizando ejemplos claros y explicaciones.
- Presentando y analizando los criterios en talleres, y los beneficio extras del aprendizaje sobre implementación exitosa del Diseño para Todos en otros sectores.
- Artículos y entrevistas en publicaciones de ZVSHK.

* Estas iniciativas de ZVSHK son parte de una cooperación con la asociación alemana de Diseño para Todos, EDAD, y el apoyo de un número de expertos en el ámbito– Peter Neumann (NeumannConsult), Dagmar Lautsch-Wunderlich (Lautsch-Wunderlich-Architects), Mathias Knigge (grauwert)

Proporcionando un reto – el enfoque del usuario en el proceso de desarrollo es el objetivo principal del premio

- Creando el concepto del premio y los formularios.
- Interaccionando y contactando con participantes potenciales, incluyendo la cobertura en la prensa y en plataformas internacionales.
- Nominando un pre-jurado y un jurado principal internacional.
- Moderando las sesiones del jurado, la presencia en la ceremonia de entrega de premios

Proporcionando inspiración – proyectos con socios externos muestran como el Diseño para Todos puede resultar un factor diferenciador útil y atractivo

- Creando el concepto y ejecutando el taller Generationenwechsel (La próxima generación – Aseos del Futuro) en la Universität der Künste Berlin, UdK (Universidad de las Artes de Berlín).
- Comunicando los resultados en una publicación, artículos y charlas, y durante las sesiones de formación para el comercio de Aseos.
- Concepto y moderación del proyecto de investigación Bathroom lab 2030 en la Hochschule für Gestaltung Offenbach, HFG (Academia de Artes y Diseño de Offenbach)
- Presencia, charlas y presentaciones en la feria mundial del sanitario ISH 2015.

Proporcionando apoyo – comunicando el interés en el aumento de actividades de Diseño para Todos y ofreciendo el apoyo de expertos a los miembros de la asociación ZVSHK

- Creando conceptos e impartiendo formación y sesiones de asesoramiento para decisiones estratégicas y procesos de desarrollo (incluyendo Diseño para Todos, crecimiento de la consciencia e implicación del usuario)

Conclusión: Registro de la adhesión de expertos externos a las capacidades y competencias de las áreas específicas de ZVSHK. Los temas fueron discutidos a un nivel profesional altísimo, pero fueron presentados de manera accesible y atractiva. Las actividades de interacción de los expertos fueron una ventaja añadida- comunicaban actividades, estrategias de negocio y pusieron en contacto a los responsables y el jurado. La competencia y actividades conexas fueron un éxito, atrayendo 55 candidatos internacionales, y fueron recibidas positivamente en todo el sector sanitario. La ZVSHK está planificando otra competición para el premio en la ISH 2015, que beneficiará estas actividades pasadas.



Foto: Jurado y ganadores del premio ISH 2013 en Frankfurt, (© ZVSHK 2013)

Autores:

Mathias Knigge (grauwert / EDAD) y
Matthias Thiel (ZVSHK)

6.8 Diseño para Todos en ambientes residenciales:

Servicio de asesoramiento en un entorno de exposición itinerante



Imagen: Logo del Proyecto 'Wohnen im Wandel' (adoptado de la versión alemana) (© S. Kesting, any 2012)

En 2009 la cámara del comercio de artesanos expertos de Muenster, Alemania, juntamente con diez socios inició el INTERREG IVA-Project "Wohnen im Wandel". Su objetivo era recopilar y difundir información sobre la vida cómoda y accesible, en relación al concepto de "Diseño para Todos" en el contexto del cambio demográfico en Europa.

Personas de todas las edades y artesanos expertos fueron convencidos para utilizar varios instrumentos y medios de comunicación. Uno de los instrumentos fue una exposición itinerante consistente en 13 dispositivos rollup. Normalmente un asesor o consultor acompaña la exposición con una serie de folletos informativos. Este artículo pretende dar una breve visión de las experiencias de trabajo de asesoramiento desde el 2010 hasta el 2013.

La exposición itinerante puede ser utilizada gratuitamente por organizaciones locales o regionales o empresas para respaldar sus actividades en ferias o jornadas de información. Todos los dispositivos pueden ser transportados fácilmente en el maletero de un coche y montarlos no requiere más de 30 minutos.

Además de una pantalla de título, seis paneles mostrando personas de entre 28 y 74 años han sido diseñados para ampliar el grupo de clientes potenciales para el ámbito de la accesibilidad y comunicar la idea de que el "Diseño para Todos" no está relacionado únicamente con la edad y la discapacidad, sino que aporta beneficios a las personas en todo tipo de situaciones de la vida.

Otros seis paneles informativos muestra dibujos de una habitación virtual en un entorno residencial imaginario privado. Los puntos clave para una vida accesible son identificados y las fáciles soluciones básicas son recomendadas por tal de aumentar la accesibilidad y la comodidad.

En 2013 la versión original fue actualizada con un panel adicional que muestra diferentes maneras de combinar modificaciones accesibles con alteraciones de eficiencia energética.

Los visitantes de la exhibición vienen por interés general o por cuestiones específicas sobre situaciones actuales en su entorno social o construido, dependiendo de lo bien que haya sido anunciado el evento. El asesor que acompaña la exposición está en contacto directo con los visitantes, la mayoría de los cuales son personas locales o de edad avanzada (60% tiene +60).

Un factor de éxito importante de la exhibición es su habilidad para comunicar los beneficios del "Diseño para Todos" sin ofrecer productos senior o de discapacidad. Otra clave de éxito, es que describe las soluciones del "Diseño para Todos" como marcador de tendencias, deseable y factible y trata de encontrar productos o soluciones existentes en el entorno de sus clientes. Duchas modernas accesibles, productos ganadores de premios o conceptos de aplicaciones para Smartphones, pueden ser utilizados como ejemplos fáciles de entender.



Foto: Conversación del asesor en la exposición itinerante "Wohnen im Wandel" en Sparkasse MSLO, Hilstrup Branch, Febrer 2012. Consultor Mr Wilken (Sparkasse, izquierda) con clientes, (© Kesting 2012)

No obstante, si se deja la exhibición sin asesores o consultores o si solo es presentada por personal sin formación, los visitantes echarán en falta el valor de la exhibición ya que equipararan su contenido solo con la discapacidad. Y ninguno de los visitantes se sentirá conectado o vinculado a estos temas.

Un asesor formado es necesario para explicar y persuadir al visitante de la estrategia holística del "Diseño para Todos" y de los beneficios personales no sólo para él sino también para sus parientes o otros usuarios potenciales. Es esencial para la aceptación y comprensión del "Diseño para Todos" explicarlo verbalmente una vez y otra.

Al comentar las posibles modificaciones físicas de un edificio es importante decir que no hay necesidad de preparar cada habitación para una posible discapacidad en el futuro. La accesibilidad y "Diseño para Todos" empiezan en la mente, no con una silla de baño.

Es más importante aprovechar la ocasión de una intervención importante en la vivienda para añadir mejoras de accesibilidad fáciles, rápidas y baratas para cuando estas sean necesarias en el futuro, beneficiándose al mismo tiempo de una mayor comodidad aportada por el "Diseño para Todos".

Mediante la utilización de los productos disponibles, el asesor puede mostrar la simplicidad, utilidad y la escasa presencia de diferentes soluciones y así reducir la barrera en la mentalidad de los clientes de rediseñar o ajustar su entorno con placer.

En general, algunos visitantes se encuentran con algún dilema de un familiar que necesita un trato especial al volver del hospital a casa, en los próximos días o semanas. Un asesoramiento rápido es necesario y a menudo se han de hacer alteraciones provisionales. Pero, estas situaciones no se pueden resolver durante la exhibición. El asesor solo debe mencionar algunas opciones generales y enviar al visitante al mostrador de atención al público para concertar una visita en casa para poder proponer una ayuda adicional.

Los visitantes más jóvenes (30+ / 40+) acostumbran a preguntar recomendaciones específicas para sus padres u otros familiares, pero rechazan aceptar soluciones de "Diseño para Todos" como un beneficio para su propia vida. Hasta ahora la exposición itinerante no consigue llegar a este grupo de clientes potenciales. Incluso la gente más mayor, con más de 60 años, haría el típico comentario "...aún no somos tan mayores, gracias". Es necesario desarrollar otras estrategias para comunicar los beneficios a través de paneles de visualización, especialmente a la gente joven. Mientras es tarea del consultor contactar con estas personas, intentando hacer frente a la incompreensión.

Al final de una conversación los clientes suelen pedir información para llevar y una serie de planificadores potenciales o artesanos especializados para desarrollar las ideas propuestas a las soluciones de la vida real. El asesor tendría que proporcionar un folleto impreso y recomendar la página web www.wohnen-im-wandel.de, que proporciona una base de datos de especialistas locales e información adicional sobre ayudas económicas y normas aplicables. Dando esta información complementaria el éxito del asesoramiento aumentaría; no obstante, la mayoría de visitantes de 70+ dicen que no utilizan internet.

La exposición itinerante ha demostrado su eficacia como medio para informar y estar en contacto con las personas. El personal de asesoramiento puede ser un apoyo y complemento a los paneles informativos que se exponen y provocar interesantes y fructíferos debates. Pero al final es tarea del asesor de llevar la información a la realidad. Sólo a través de un buen asesoramiento las personas se convence de que las soluciones del "Diseño para Todos" tienen un beneficio sostenible para ellos y que aumentará su calidad de vida, a pesar de su edad.

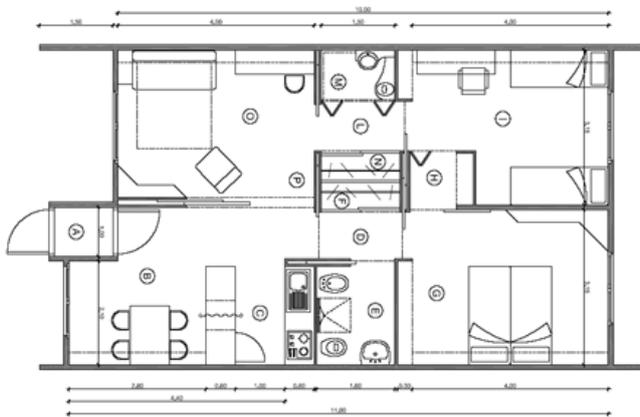
Autor:

Simon Kesting, Diseñador, PgDip

6.9 La CASA AGEVOLE (La casa habitable), una materialización de ideas basadas en la filosofía del “Diseño para Todos”

Dentro del complejo de la Fundación Santa Lucía en Roma está situada la Casa Habitable, un modelo experimental de vivienda diseñada siguiendo los principios del Diseño Universal. Concebido y realizado por el arquitecto Fabrizio Vescovo es un concepto de casa para diseñadores, arquitectos e ingenieros y una herramienta de formación para participantes en el curso de post-grado “Diseñando para Todos sin Barreras” llevado a cabo por el mismo arquitecto.

La Casa Habitable es un prototipo de casa concebido como un modelo de diseño espacial conociendo las normas y criterios que eliminan las barreras arquitectónicas. El resultado de la investigación de nuevas tipologías de vivienda, es una casa diseñada para satisfacer una amplia gamma de usuarios y no es tan solo para gente mayor o personas con discapacidad.



*Imagen: LA CASA AGEVOLE, plano.
(© Fabrizio Vescovo)*



*Foto : LA CASA AGEVOLE, cocina.
(© Fabrizio Vescovo)*

El diseño se puede utilizar y organizar según las diferentes tipologías y medidas, por lo tanto puede ser útil para las personas con diferentes necesidades; estudiantes, parejas jóvenes, gente mayor y personas con discapacidad. La accesibilidad, los espacios y accesorios accesibles, el uso seguro, un entorno cómodo y la buena calidad del diseño hacen de la Casa Habitable un taller experimental para probar soluciones de utilización del espacio. (Brevet n. RM2004U000208).

Datos del proyecto:

Lugar: Fundación Santa Lucia IRCCS, Via Ardeatina n.306, Roma, Italia

Diseñador: arquitecto Fabrizio Vescovo

Cliente: Lazio Region

Año: 2004

Una superficie de 60 metros cuadrados ha sido equipada con un vestíbulo, sala de estar, comedor, cocina, 2 dormitorios, 2 lavabos, vestidores y armarios.

No hay pasillos y cada unidad tiene doble acceso para facilitar la movilidad dentro la casa. Las puertas del apartamento son correderas.



Foto: LA CASA AGEVOLE, vestidor. (© Fabrizio Vescovo)



Foto: LA CASA AGEVOLE, lavabo pequeño. (© Fabrizio Vescovo)

Todas las unidades han sido diseñadas y equipadas de manera simple y funcional, utilizando elementos estandar y no los destinados a un grupo particular de usuarios. A veces la creencia generalizada de que los espacios amplios son necesarios para la movilidad de los usuarios de silla de ruedas, puede implicar soluciones sobredimensionadas de puertas, pasillos, vestíbulos, baños, váteres y cocinas, que reducen las dimensiones de las habitaciones y las salas de estar.

Sin embargo, si observamos las dimensiones y movimientos de una silla de ruedas nos daremos cuenta que la superficie de giro y de acercamiento a los accesorios pueden ser suficiente con un espacio libre de 70cm respecto al suelo. Diferentes soluciones e ideas de la Casa Habitable están basadas en esta simple cuestión.

En particular los planos de los dos lavabos, generalmente diseñados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios, muestran que con dimensiones reducidas aún se puede conseguir más espacio útil para una amplia variedad de usuarios. El funcionamiento y naturaleza inclusiva de esta vivienda experimental están pensados para fortalecer el enfoque del Diseño Universal.

Componentes como por ejemplo puertas, accesorios de lavabo, asistencia técnica y equipamiento, han sido seleccionados de series estandar. Con un adecuado diseño, evitando la selección de componentes y accesorios especiales, reduciendo los espacios y evitando tecnologías complejas, si es posible conseguir un apartamento con un alto nivel de usabilidad y reducción de costes.

Gracias a estas características la Casa Habitable es una herramienta de formación para los participantes del curso de post-grado "Diseñando para Todos sin Barreras" iniciado el 1992 en la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Roma "La Sapienza". El proyecto de formación está diseñado y dirigido por el arquitecto Fabrizio Vescovo. En el equipo de profesores hay algunos expertos líderes en el campo de la accesibilidad con visión internacional.

Autor:

Daniela Orlandi, arquitecto

6.10 NIDONDOLO – Juego y Herramienta de Rehabilitación – TODO en uno

Diseñado por Mitzi Bollani – producido por LEURA srl

Nidondolo es un juego de estimulación del movimiento, adecuado para niños de todas las edades, así como también para adultos. Es un ejemplo concreto de un producto de “Diseño para Todos”, querido por la Asociación ASBI (Asociación Espina Bífida Italia) ya que sus niños no podían jugar independientemente en parques infantiles y ninguna empresa tenía juegos adecuados en el mercado.

Implicación de los interesados: Mitzi Bollani aceptó el reto con un grupo reducido de niños con espina bífida, para diseñar el proyecto. El juego tenía que asegurar emoción y velocidad y tenía que ser fácil de utilizar para niños con limitación de actividad sin la ayuda de adultos.

Nidondolo parece un gran bol, un nido de hecho, que vira, se tuerce, gira y balancea, con el movimiento más leve de alguien que lo utilice. Su nombre proviene de la combinación de dos palabras italianas: Nido = ‘nido’ y Dondolo = ‘balanceo’. Los niños pueden meterse ellos mismos, cayendo en el interior, arrastrándose a cuatro patas y jugar estirados, sentados...



Fotos: Nidondolo en el Parque de Galleana – Piacenza – Italia y la diseñadora Mitzi Bollani hablando con los niños para recoger su visión, (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2007)



Foto: Nidondolo en el Parque Galleana – Piacenza – Italia con una niña con autismo, bien integrada en el grupo del juego. (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2007)

ACCESO PARA TODOS, y no solo para niños con limitación de actividad. Nidondolo es un juego nuevo que trabaja de distintas maneras y por eso atrae a todos los niños, facilitando la integración y el juego en grupo.

Nidondolo no discrimina con su diseño: un niño con una discapacidad, sentado o estirado, es igual que cualquier otro niño. Nidondolo está preparado para soportar 500 kg de carga y gira fácil y rápidamente hasta con la máxima carga. Este aspecto sorprendió agradablemente a los niños que, después de probar el prototipo, dijeron: **“Ahora NOSOTROS cuidamos de los demás”**

UTILIDAD PARA TODOS: Nidondolo desarrolla el correcto crecimiento psíquico y motor de los niños ya que desarrolla la "propiocepción": la capacidad del individuo de saber donde está cada parte del cuerpo en el espacio, es decir, la percepción. También es un reto ya que permite jugar de forma segura a 25 o más niños al mismo tiempo en un espacio muy pequeño (400x400 cm, igual a las dimensiones de una habitación).

Hay pocos juegos de movimiento para niños menores de un año y Nidondolo en sus dimensiones reducidas, 80cm de diámetro, es una herramienta importante para el desarrollo psicomotriz.



Fotos: Nidondolo en el Parque Sasso Marconi – Boloña - Italia – Congreso Anual de ASBI – Asociación Espina Bífida Italia, (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2006)



Probado y utilizado en Neuropsiquiatría Infantil, NiDondolo, en su modelo de pequeñas dimensiones, es una herramienta útil para la terapia, gracias a sus tres movimientos de libertad de rotación, giro y balanceo.

En los hospitales, el juego satisface las necesidades de los pacientes jóvenes, hasta de los más débiles, ya que no requiere ningún esfuerzo físico.

Fotos: Nidondolo en la sala de pediatría del Hospital "Niguarda" Hospital en Milán 2012 y en la sala de Neuropsiquiatría Infantil del Hospital- "Guglielmo da Saliceto" a Piacenza 2009, (© Arch. Mitzi Bollani)

También es útil para adultos en la recuperación funcional de sus extremidades inferiores y como herramienta de entrenamiento en algunos deportes como el rugby.

Autor:
Mitzi Bollani

6.11 Adaptación de un espacio residencial a través de pequeños trabajos de construcción

Este caso se refiere a una renovación parcial de un piso de un anciano sacerdote, con el fin de que pudiera acceder al inodoro, ya que tenía dificultades para usar el lavabo. La casa parroquial está situada en un complejo monumental en el centro histórico de Milán. Con la edad, el sacerdote se enfrentaba a las dificultades diarias para utilizar el baño, debido a sus problemas de movimiento, articulaciones y coordinación. El objetivo principal era mejorar la accesibilidad y utilidad del espacio, para conseguir un lavabo con elevados niveles de usabilidad, una buena percepción de comodidad y mantenimiento, y todo ello realizando las obras en un periodo de tiempo corto. La demanda era modificar el lavabo de acuerdo con las necesidades específicas del usuario actual, a la vez que se tenía que tener en cuenta que el piso podía ser ocupado por otro sacerdote en el futuro. Por lo tanto, el diseño debía ser "para Todos", con un resultado funcional y estético para ser compatible con otros usuarios.



Fotos: Primera visión del lavabo, (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)

PROCESO

Isabella Tiziana Steffan, arquitecta del Studio Steffan de Milán, fue contratada como experta reconocida en el ámbito del Diseño para Todos, para diseñar y supervisar los trabajos, para la Fundación "Opera Aiuto Fraterno", Iglesia de Milán. La institución ha estado trabajando durante muchos años en el ámbito de la asistencia y el cuidado de los sacerdotes que son ancianos o enfermos. Por lo tanto, en estos casos, es necesario llevar a cabo una evaluación precisa, teniendo en cuenta algunas evaluaciones funcionales y tecnologías existentes. La solución más compatible con el usuario fue identificada gracias a un detallado análisis de los problemas y expectativas del sacerdote, investigaciones con sus médicos y fisioterapeutas, así como una auditoría del edificio y las características estructurales del complejo monumental (para las instalaciones en general y en particular para lograr una ducha con la entrada a nivel del suelo).

La Fundación Onlus (www.portale.siva.it) ayudó en la evaluación de ciertos elementos, como por ejemplo la tapa tecnológica del váter. El equipo logra un mejor uso del espacio, con el equipamiento adecuado, materiales anti-adherentes y contrastes cromáticos.



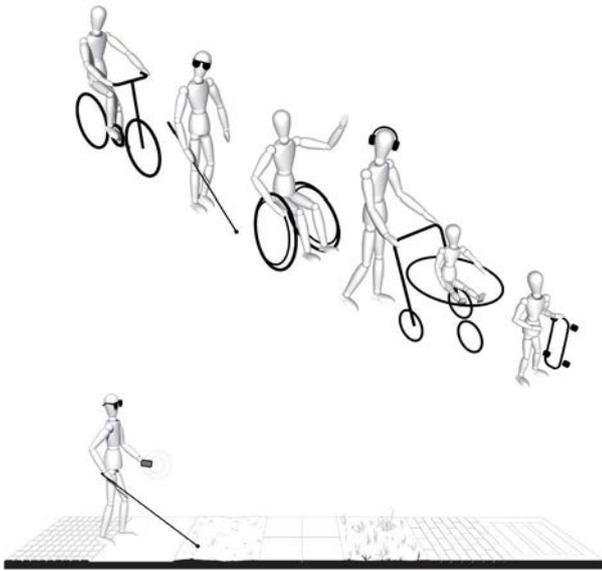
Fotos: El lavabo después de las obras: la continuidad de los materiales y colores, así como del nivel del suelo a la zona de la ducha, aumenta el espacio utilizable (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)

Para conseguir un resultado efectivo del proyecto, basado en unos datos reales y concretos, es mejor utilizar diferentes herramientas y métodos de evaluación: la M.E.F. (Medida de Evaluación Funcional) para la observación de comportamientos y para la evaluación funcional global; el OTIPM, un modelo para evaluar las competencias motoras y de procedimiento; el Índice Barthel (una medida de 10 ítems de la vida cotidiana) que, especialmente en el ámbito de la rehabilitación, da un resultado indicativo de la habilidad individual para comer, vestirse, la higiene personal, lavarse un/a mismo/a, uso del lavabo, etc. En otros casos, el equipo ha utilizado la metodología C.I.F. (Clasificación Internacional de la Funcionalidad, Discapacidad y Salud) para la evaluación del entorno cotidiano de las personas y su rol en definir la situación de discapacidad. Actualmente, el sacerdote que vive en el piso está satisfecho, especialmente con la ducha, el buen gusto y el ambiente amigable. También, el promotor de las obras está satisfecho, pues el entorno no tiene una imagen "de hospital" y puede ser agradable y apto para futuros clientes que no tienen que tener los mismos problemas.

En algunos casos similares fue posible conseguir beneficios fiscales. De hecho las tecnologías habitualmente definidas con el término de "domótica" son consideradas un recurso adicional y una ayuda para las personas con discapacidades físicas/motoras y sensoriales según la Ley de la región de Lombardía n. 23/99 (para promover la compra de tecnologías destinadas a incrementar las habilidades de una persona mejorando la accesibilidad en el entorno doméstico). Además la Agencia de Ingresos Italiana da la oportunidad de acceder a deducciones fiscales (decreto legge n. 201/2011, art. 4).

Autor:
Isabella Tiziana Steffan

6.12 Berlín – Progreso en Diseño para Todos



Diseño para Todos es un nombre que establece un nuevo estándar en Berlín. En este momento de cambio demográfico, Diseñar para Todos es un imperativo social.

Berlín, ciudad ganadora del Premio Access 2013, ha progresado en esta área.

‘Preocupaciones’ aisladas han sido sustituidas por redes interactivas. Estableciéndose un diálogo continuado entre expertos e individuos con su extraordinaria diversidad de necesidades en los grupos de trabajo.

Imágenes: Berlín-diseño para todos – Edificios Públicos y Espacios Públicos al aire libre Accesibles, (© Ingeborg Stude, 2013)

Construcciones libres de barreras no existen sin el diseño de marcos jurídicos apropiados y la implementación de normas. Pero es importante proporcionar antecedentes a estas normas, para dar interpretaciones, y conseguir un ejercicio integrado. Los manuales de Berlín–Diseño para Todos (http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/en/handbuch.shtml) han causado un impacto decisivo precisamente por la información aportada, la difusión de conocimiento, y promoción de la aplicación de normativas para construcciones libres de barreras.

La construcción libre de barreras, en base a estas directrices, es un objetivo actual y un requisito para todos aquellos contratos del estado federal de Berlín.

Cuestiones sobre QUÉ tiene que hacerse, para QUIEN y CUANDO deben formularse, para adecuar el concepto en el proceso de planificación desde los primeros pasos.

Esto promoverá un mayor compromiso en el ámbito de la construcción libre de barreras. También será necesario que todas las partes involucradas en el proyecto de construcción hagan frente a este tema y al mismo tiempo aprendan.

El Diseño para Todos requiere comprensión, un conocimiento exhaustivo y especializado, y en la mayoría de institutos o universidades no se imparte.

Incluso hoy en día, hay pocas opciones para la formación especializada en el diseño libre de barreras. Y, sin embargo, ya existen expertos muy competentes en este campo. Estas personas deberían incorporarse en los procesos de planificación. Su entrada en los proyectos podría ser utilizada de diferentes maneras según la medida, complejidad, o dificultad de los proyectos incluso introducir cuestiones de preservación histórica, por ejemplo.

Lo más importante es que los socios del proyecto trabajen juntos desde los primeros pasos de la fase de diseño.

Creo que un proceso de planificación ideal siempre engloba un equipo de consultores. Esto consistiría en un equipo de planificadores, expertos de Diseño para Todos en gestión y oficinas de planificación urbana (esto es, clientes y contratistas), y expertos de los grupos más afectados por el diseño con un enfoque en determinados tipos de discapacidad u otras necesidades específicas para dicho proyecto. No obstante, las preocupaciones del personal pueden poner limitaciones severas en este proceso. El resultado puede ser que se lleven a cabo necesidades urgentes de consultas e inspecciones en los municipios con menos frecuencia.

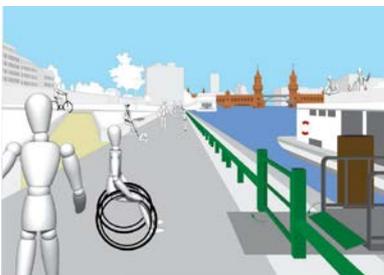
La gestión de proyectos sin conocimiento especializado puede llevar rápidamente a la toma de malas decisiones o baja calidad. La cooperación entre contratistas, planificadores y consultores tendrá una influencia significativa si hay o no resultados satisfactorios. No obstante esto, los resultados satisfactorios requieren, conclusiones a partir del desarrollo de normativas y códigos legales e incorporando estos en un mayor concepto de diseño en vez de limitarse a la simple adhesión de parámetros específicos.

El objetivo general tendría que ser unificar esfuerzos y conseguir cada tarea específica con imaginación y empatía para todos los futuros usuarios. Los nuevos estándares alemanes Din 18040 dan margen para la creatividad. Aún así, este potencial sólo puede ser realizado completamente con un conocimiento extensivo y profundo.

La sola construcción libre de barreras no garantiza el Diseño para Todos. Equipamiento-productos y servicios son sólo signos vitales. Desde mi punto de vista, el aspecto crítico que más preocupa hoy en día es la manera en que las ciudades proporcionan orientación e información. Estas áreas necesitan un mayor desarrollo.

Berlín ha hecho un paso hacia este futuro con el proyecto 'm4guide' que es un sistema de orientación. En coordinación con otro proyecto europeo, su objetivo es conocer las necesidades de las personas ciegas y personas mayores cuando circulan fuera de casa. Los procesos de Design Thinking deben llevarse a cabo y evaluados como un ejemplo de cómo las redes son interdependientes.

Otros problemas se enfrentan en la 'Mesa Redonda – Turismo Libre de Barreras', un fórum fundado el último año y presidido por el Secretario Permanente de la Construcción y Vivienda. El objetivo es eliminar las lagunas que aún existen.



Imágenes: Berlín-diseño para todos – Edificios Públicos y Espacios Públicos al aire libre Accesibles, (© Ingeborg Stude, 2013)

¿Quién en Berlín garantiza, por ejemplo, que los mercados de Navidad están libres de barreras? ¿Quién toma la responsabilidad para asegurar que los muelles del ferri son totalmente accesibles? Los problemas son extremadamente complejos. No obstante, solo por permitir que una persona mayor pueda sentarse cómodamente en un ferri y viajar por Berlín hace de esto un objetivo valioso e importante.

Autor:
Ingeborg Stude

6.13 Taller “eMpower en Luxemburgo – Los Municipios capacitando a los ciudadanos”

El taller “eMpower – Los Municipios capacitando a los ciudadanos” tuvo lugar en Luxemburgo del 9 al 14 de mayo, en el marco del Programa Grundtvig de la Unión Europea. El taller ilustra las posibilidades y potencial de los municipios locales para adoptar la estrategia del Diseño para Todos en los espacios públicos urbanos, transporte y en el sitio de trabajo.

Esta experiencia de formación fue dirigida por el Centro Nacional Info-Handicap: desde 1993 esta asociación local ha estado dirigiendo la promoción de la accesibilidad en Luxemburgo y ha estado trabajando para el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidades.

Siguiendo la estrategia del Diseño para Todos, el taller reunió un equipo de trabajo. El equipo también incluía participantes con discapacidades (un usuario de silla de ruedas, una persona sorda y una persona ciega) que participaron en el intercambio de conocimientos y experiencias, en la presentación de las mejores prácticas y en el posterior debate de la mesa redonda.



*Fotos: Trabajadores de carpintería y recepción en el Servicio de mantenimiento de la Ciudad
(© Lorenzo Lucchini, 2013)*

Dos ejemplos de la integración entre el mercado laboral y las personas con discapacidad (incluyendo una persona ciega y una usuaria de silla de ruedas) se encuentran en la sede del Servicio de mantenimiento de las áreas verdes de la Ciudad de Luxemburgo.

La visita al Castillo de Schengen y el crucero por el río Mosela permitieron a los participantes experimentar de primera mano buenos ejemplos de turismo accesible.

El uso del transporte público local y regional para los traslados durante los días del taller, ofreció la posibilidad de analizar directamente la accesibilidad de los medios de transporte ferroviarios y de autobús, así como algunos ejemplos de diseño y planificación.



Fotos: Tecnologías para mejorar la movilidad de las personas usuarias de silla de ruedas: elevador de furgoneta y autobús para tapar el gap entre la plataforma y el tren (© Lorenzo Lucchini, 2013)

La interacción entre municipios y asociaciones locales fue evidente durante la visita a la Estación Central de Luxemburgo y la estación de tren Belval-Université: los participantes del taller pudieron testificar el buen nivel de accesibilidad, a pesar de encontrar algunos problemas.



Fotos: Estación de tren. Algunas soluciones para facilitar la movilidad de todas las personas: pavimento podotàctil, ascensores para acceder a la plataforma de la estación, doble pasamanos y señales cromáticas y táctiles en los escalones. (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

Los participantes generaron comentarios positivos en diferentes contextos y los debates produjeron mucho "material para reflexionar" sobre la accesibilidad: el incremento del número de turistas a causa de la accesibilidad en los espacios públicos y medios de transporte y el impacto económico relacionado con las mejoras de accesibilidad.

El taller clarificó la necesidad de la implicación de las administraciones públicas y asesores experimentados, así como la importancia de la cohesión en la red de asociaciones del mundo. Además, otros elementos relevantes fueron identificados, así como el intercambio de ideas e intervenciones de diseño y la práctica de marketing de la comunicación.

La accesibilidad y la inclusión social provienen del desarrollo de acciones y sinergias coordinadas: cumpliendo con la estrategia del Diseño para Todos, Luxemburgo creó un círculo virtuoso de competencia que conecta expertos, asociaciones de personas con discapacidades y responsables en el marco de un proceso participativo.



Foto: Conferencia pública sobre la estrategia del Diseño para Todos en los municipios: ponentes de la ciudad, de Info-Handicap, y participantes del taller (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

La implementación de la accesibilidad en Luxemburgo fue dirigida por la fuerza impulsora y el apoyo estratégico del Centro Nacional Info-Handicap. El gran esfuerzo para la mejora de la accesibilidad empezó en 1995 de la necesidad de mejorar la accesibilidad en los trenes y sus estaciones: Info-Handicap inició una colaboración con la Sociedad Nacional de los sistemas de Ferrocarriles de Luxemburgo (Société des Chemins de Fer Luxembourgeois – CFL), para afirmar los derechos de accesibilidad para las personas con discapacidad.

En 2003 Info-Handicap creó un grupo llamado MEGA (Multidisciplinary Experts Group on Accessibility) para el asesoramiento técnico y la conexión con diferentes asociaciones de/para personas con discapacidades, como la reconocida asociación ADAPTH que hoy en día confía en el asesoramiento de MEGA para proyectos más complejos de Diseño para Todos. Uno de los clientes más importantes es CFL, para la auditoría de proyectos de modernización; mientras que Info-Handicap lidera la organización de cursos de formación para profesionales, centrándose en la recepción de turistas con discapacidades.

Los proveedores de servicios públicos confían en el asesoramiento de las asociaciones descritas, debido a su confirmada experiencia en el tiempo, que garantizan su amplia competencia sobre Diseño para Todos. Los asesores no sólo deben centrarse en categorías específicas de discapacidad, sino basar su trabajo en la participación de la más amplia gama de usuarios finales y encargados de adoptar decisiones en el proceso de diseño, teniendo en cuenta sus diferentes necesidades y sus expectativas expresadas.

Autores:

Isabella Tiziana Steffan y Lorenzo Lucchini

7 Un posible camino a seguir

Registro Internacional de consultores de Diseño para Todos

Cuando se tiene por objetivo un rendimiento óptimo, las organizaciones buscan mejorar constantemente sus procesos y estrategias de desarrollo del proyecto, con una visión para aumentar su cuota de mercado, mejorando la satisfacción del cliente, reduciendo costes o gestionando riesgos más eficientemente. La correcta implementación de los principios del Diseño para Todos mejora las oportunidades de éxito en estas áreas y puede ayudar a anticipar las posibles áreas problemáticas que puedan aparecer durante los proyectos. No obstante, es importante saber cómo implementar estos principios y utilizar métodos apropiados para conseguir los resultados deseados.

Ya que no es habitual que las organizaciones tengan expertos que puedan aconsejar en todas las áreas del Diseño para Todos, es valioso ser consciente de los propios límites y utilizar consultores externos cuando sea necesario.

Con el objetivo de apoyar esta iniciativa y proporcionar su continuidad, la Design for All Foundation propone crear un registro internacional de consultores de Diseño para Todos, que permitiría a los usuarios identificar fácilmente áreas de actividad, experiencia, ubicación geográfica, idiomas de trabajo, así como los Factores Clave recopilados en esta publicación (capítulo 3). Esto proporcionaría a cualquier organización o individuo que busque apoyo, asesoramiento para tomar una decisión informada en su proceso de selección. También promocionará colaboración en una comunidad dinámica de profesionales.

Autor:

Francesc Aragall, Design for All Foundation

Aragall, F. et al. (2003). El concepto Europeo de Accesibilidad – Manual Técnico. Luxemburgo, disponible en <http://www.eca.lu/>

Aragall, F. & Montaña, J (2012). Universal Design: The HUMBLE Method for User-Centred Business, disponible en http://gowerpublishing.com/default.aspx?page=637&calcTitle=1&title_id=8242&edition_id=8484

Aragall, F., Neumann, P. & Sagramola, S. (2008). ECA para Administraciones. Luxemburgo, disponible en <http://www.eca.lu/>

Belsky, S. (n.y.). Finding (And Keeping) The Right Advisors For Your Business, disponible en <http://99u.com/articles/7013/finding-and-keeping-the-right-advisors-for-your-business>

The Build for All partners (eds.) (2007): The Build for All-Manual de Referencia. Luxemburgo, disponible en <http://www.eca.lu/>

Clarkson, P.J. et al. (eds.) (2007). Inclusive Design Toolkit, Cambridge, disponible en <http://www.inclusivedesigntoolkit.com/betterdesign2/>

Council of Europe (eds.) (2009): Recommendation CM/Rec(2009)8 of the Committee of Ministers to member states on achieving full participation through Universal Design

Council of Europe (eds.) (2009a): Achieving full participation through Universal Design, (by Mr Søren Ginnerup), Council of Europe Publishing, Strasbourg

EIDD - Design for All Europe (2004). La Declaración de Diseño para Todos de EIDD de Estocolmo

Murray, J. (2012). What Makes a Good Business Advisor?, disponible en <http://biztaxlaw.about.com/od/helpfrombusinessadvisers/f/goodadvisor.htm>

Norwegian Design Council (ed.) (2010). Innovating with people – The business of Inclusive Design, disponible en <http://innovatingwithpeople.net/en/>

Naciones Unidas (ed.) (2006). NU Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Wijk, M. et al. (1996): El concepto Europeo de Accesibilidad, n.p., disponible en <http://www.eca.lu/>

9 Editores, Autores y Colaboradores

Francesc Aragall, presidente de Design for All Foundation, patrón de Barcelona Centre de Disseny, consejero de la International Association for Universal Design, ex-presidente y miembro de EIDD-Design for All Europe y del European Concept for Accessibility Network (EuCAN), embajador de Saint Etienne, Cité de Design. Profesional del Diseño para Todos en diferentes países (Singapur, Unión Europea, Brasil, Arabia Saudí, entre otros), con su empresa ProAsolutions con sede en Barcelona y Porto ejecuta proyectos de estrategia y planificación urbana, diseño de productos y estrategias de negocio.

Mitzi Bollani, arquitecta, escultora y diseñadora de producto. Especialista en Diseño para Todos – Accesibilidad, Seguridad y Salud, y Seguridad contra Incendios. Con sede en Piacenza (Italia). Vice-Presidenta, EU 2003 (EYPD). Experta del Grupo en Accesibilidad. Consultora en EDF y EBU. Miembro del European Concept for Accessibility Network (EuCAN). Representante del EDF para CEN/BT WG 207 “accesibilidad en el entorno construido” mandato 420. Miembro del Jurado en los Premios Schindler 2012 y del Jurado EU del Premio Access City 2013. Consultora de Diseño para Todos del edificio Jacques Delors Building en Bruselas (2002) CESE (Comité Económico y Social Europeo) y el CDR (Comité de las Regiones).

Sonia Carpinelli, graduada en arquitectura por la Universidad de La Sapienza de Roma. Posteriormente centró su trabajo en la accesibilidad y el Diseño para todos, participando en grupos de trabajo internacionales sobre estos ámbitos, dando cursos de formación en accesibilidad, consultando en el diseño accesible y el Diseño para Todos. Actualmente trabaja para NeumannConsult en Alemania, concretamente en Desarrollo Regional y de Pueblos, actuando como consultora de Turismo y Diseño para Todos.

Caroline Delveaux, graduada con un Máster en arquitectura y con 10 años de experiencia en el campo de la accesibilidad. Actualmente trabaja en la Oficina de accesibilidad Toegankelijkheidsbureau vzw como consultora de accesibilidad en edificios públicos, directora de proyectos (por ejemplo el Total NV, el banco ING, el Centro de Visitantes del Parlamento Europeo), responsable de desarrollo de proyectos e impartiendo diferentes cursos de formación principalmente para arquitectos, diseñadores y técnicos de servicios del gobierno.

Eckhard Döring, estudió ingeniería civil y se graduó en una licenciatura de ingeniería centrada en el ámbito de la ingeniería de tráfico. Entre el 1989 y 1991 ha trabajado para la Ciudad de Paderborn en diferentes departamentos (planificación y gestión del tráfico, planificación de carreteras y gestión de la construcción). Actualmente es jefe de oficina de la Autoridad de Puentes y Caminos de la Ciudad de Paderborn dirigiendo el departamento de planificación y gestión del tráfico.

Simon Kesting (Kesting Projektdesign), diseñador y consultor, estudió “diseño de proyecto” en la Academia de Diseño y Artesanía de Münster y “Accesibilidad y Diseño Inclusivo” en la Universidad de Salford, UK. Como consultor en accesibilidad trabajó para la Cámara de Artesanía de Münster, en el proyecto “Wohnen im Wandel” financiado por INTERREG IVA. Desde 2012 es miembro de la junta ejecutiva de “Design für Alle - Deutschland e.V. (EDAD)”.

Mathias Knigge, diplomado en Diseño Industrial por la Universidad de las Artes de Berlín, es Director de Grauwert (consultoría de productos y servicios inclusivos demográficamente). Como diseñador e ingeniero adquirió un conocimiento profundo como investigador en el proyecto interdisciplinar "senthä" (de la sociedad investigadora alemana (DFG) y la Universidad de Artes de Berlín (UDK)). Sus actividades principales son estudios, formación (sensibilización), tests de usuarios y desarrollo de producto. Es autor de diferentes publicaciones, ponente en simposios como miembro de la junta de EDAD y profesor asistente en la Universidad de Artes de Berlín, Mathias Knigge establece el Diseño para Todos como una respuesta razonable al cambio demográfico para el desarrollo de producto.

Lorenzo Lucchini, graduado en Arquitectura por la Universidad Politécnica de Milán el 2011; trabaja en el ámbito de la Sostenibilidad, Patrimonio y Accesibilidad. Es miembro de ICOM-accessibility WG y del Collegio Ingegneri-Architetti CQA (Comisión de Calidad Ambiental).

Rafael Montes, arquitecto y socio de ProAsolutions.pt Lda (Portugal). También es consultor de Diseño para Todos aplicado a proyectos de Arquitectura y Espacios Públicos para municipios y empresas privadas, delegado de Design for All Foundation y Director Técnico de Ctchannel.tv (Canal de difusión online de Arquitectura, Urbanismo y Diseño).

Peter Neumann, ha estudiado Geografía, Urbanismo, Derecho Público y de la Construcción así como Ciencias Políticas en la Universidad de Münster. Siendo director de la consultoría NeumannConsult con sede en Münster, Alemania, también es fundador y presidente de Diseño para Todos – Alemania (EDAD). Además, es miembro de la European Concept for Accessibility Network (EuCAN), Vice-Presidente Senior de EIDD – Design for All Europe y profesor asistente en diversas universidades y academias. En 2003 fue asignado por la Comisión Europea al "European Commission Expert Working Group on Accessibility".

Daniela Orlandi, arquitecta y periodista en Roma, trabaja en Capodarco, "cooperative sociale e integrate", unidad de negocio "Sociale". Directora del canal temático "sin barreras" y consultora en temas de accesibilidad en el Centro de Contacto Integrado Superabile de INAIL (www.superabile.it). Participa en actividades de formación y organización de cursos de "Diseño para Todos" para técnicos, ingenieros y arquitectos. Tiene experiencia en el ámbito del "turismo para todos" y producción de manuales de buena práctica para mejorar la calidad de bienvenida de los turistas con discapacidad.

Nuno Peixoto, socio y CEO en ProAsolutions.pt Lda, consultor de Diseño para Todos aplicado a los Municipios y empresas privadas y delegado de Design for All Foundation. También es socio y CEO en Ctchannel.tv (Canal de difusión online de Arquitectura, Urbanismo y Diseño) y de la empresa Referestratgia Lda.

Miodrag Počuč, estudiante del Doctorado del Departamento de Tráfico, de la Facultad de Ciencias Técnicas de Novi Sad, se graduó del Máster en 2010. Su atención se centra en la implementación del concepto "Diseño para Todos" en la gestión del tráfico. Con más de diez años de experiencia en este campo y en sociedad civil, es el autor de diferentes publicaciones sobre accesibilidad y Diseño para Todos, además de haber diseñado y coordinado distintos proyectos relacionados con la accesibilidad. Actualmente trabaja en el Centro "Living upright" de Novi Sad como Coordinador del programa de accesibilidad. También es Coordinador del equipo de accesibilidad de la ciudad de Novi Sad así como consultor de accesibilidad para la firma Adomne.

Bojana Rudić Počuĉ, directora de Adomne, es consultora de Accesibilidad y Diseño para Todos, con siete años de experiencia. Actualmente está estudiando un Máster en gestión de proyectos. También trabaja como asociada en el programa de accesibilidad en el Centro "Living upright" y es miembro del equipo de accesibilidad de la Ciudad de Novi Sad. Activa en la sociedad civil, ha diseñado y coordinado diversos proyectos relacionados con la accesibilidad.

France Rolland, terapeuta ocupacional (ADAPTH asbl): "El asesor de Diseño para Todos debe tener un buen conocimiento de todos los aspectos del funcionamiento humano y de los factores ambientales para ayudar a diseñar edificios donde cada individuo pueda participar en una gran variedad de actividades".

Silvio Sagramola, director del Centro Nacional de Discapacidad e Información – Info-Handicap de Luxemburgo y Coordinador del EuCAN. Por su posición a nivel nacional, está ligado a una enorme y amplia red de organizaciones, administraciones y proveedores de servicios en Luxemburgo y Europa. Su objetivo profesional es encontrar respuestas concretas y eficientes y soluciones con el fin de ayudar a las personas en acceder a sus derechos, en este contexto la promoción del Diseño para Todos es un reto particular.

Isabella Tiziana Steffan, arquitecta y Ergónoma europea certificada, es propietaria de Studio Steffan (Milán) desde 1982, y su actividad está centrada en la Ergonomía y el Diseño para Todos. Es miembro de diferentes asociaciones nacionales e internacionales: cofundadora de ENAT, miembro del EuCAN, delegada de Design for All Foundation, miembro de UIA Arquitectura para Todos WG Región 1 y miembro de ICOM- accessibility WG.

Ingeborg Stude, graduada en Urbanismo y experta en construcción sin barreras. En el Departamento del Senado para el Desarrollo Urbanístico y Ambiental de Berlín, coordina asuntos ministeriales e individuales en el ámbito de la construcción sin barreras. Con esta responsabilidad además de asesorar a arquitectos, planificadores e instituciones como la Autoridad Federal de la Construcción en la mayoría de los proyectos de ingeniería civil de Berlín, ha contribuido al desarrollo de los principios fundamentales de planificación de Diseño Universal en Berlín. También imparte conferencias de Diseño para Todos a nivel nacional e internacional. Es miembro fundadora del Grupo de Trabajo Europeo "Barrier-free City for All".

Matthias Thiel cualificado ingeniero industrial, dirige proyectos referentes al cambio demográfico en la Sanidad alemana, la Asociación de Calefacción y Aire Acondicionado (ZVSHK), que representa los fontaneros en Alemania. Su trabajo es concienciar a los 30,000 fontaneros de la asociación del cambio demográfico. Tan solo en Alemania, se estima que 2.5 millones de lavabos tendrán que ser adecuados para el uso de generaciones de más edad en el 2030 y un aspecto central de esto es la incorporación de los principios del "Diseño para Todos".

Marcel Wijnker, graduado en Máster de Diseño de Producto, también realizó un curso como experto de movilidad. Actualmente trabaja en la Oficina de accesibilidad y sus actividades principales son: consultoría de accesibilidad del dominio público, parques infantiles, infraestructuras del transporte público, cartografía de la accesibilidad de los centros de las ciudades y planes de mejora. Como diseñador de producto asesora sobre la accesibilidad de la señalización en el interior de los edificios y gráficos para centros de visitantes y destinos turísticos.

