

## **Diseño inclusivo y diseño universal**

Nos referimos a “Diseño Inclusivo”, no obstante el uso generalizado del concepto “Diseño Universal”: ¿qué implica uno y otro?

Marcamos la diferencia entre poner el foco en el producto de diseño universal, y ponerlo en el usuario y el lugar a adecuar o construir. En general preferimos no referirnos de manera desagregada a cómo deberían ser los elementos constitutivos del hábitat, (“productos”, “servicios”, “entornos” etc.) sino a cómo abordar cada situación tomando siempre en cuenta el contexto para combinar algunos *criterios básicos de accesibilidad* con aquello que solo puede conocerse en el terreno con los usuarios concretos. “Entorno” no es lo mismo que “contexto”, pero se vincula estrechamente con él: “entorno” refiere al escenario físico cuya conformación nunca deja de responder a pautas sociales, culturales, económicas (además de las determinaciones físicas tales como las topográficas o climáticas). Este conjunto de determinantes físicos y sociales constituyen el “contexto”. Cuando recorremos los 7 principios de diseño universal, y la manera en que recortan unidades, o productos, lo percibimos encarado desde la óptica de la producción y comercialización masiva, en la que el objeto de diseño es un producto de consumo y su destinatario un “usuario”. El término “habitante” (que connota una fina relación con el hábitat), o el término “ciudadano” (pertenencia a la ciudad, reglas de juego entre habitantes), son reemplazados por “usuario” (comportamiento individual, relación individuo-objeto), incluso por “consumidor”. Reconocemos una estrecha relación entre esta última manera de asumir el diseño accesible, y la tendencia actual a una cada vez mayor atomización y fragmentación de los espacios históricamente compartidos: el reloj de la estación dio lugar al reloj pulsera; el cine del lugar, al TV de cada hogar, y de éste a los actuales reproductores multimedia personales; del teléfono de la casa, al celular individual. Del viaje en tren, al automóvil, etc.

Se trata de una tendencia a tornar elementos otrora pertinentes a lo públicamente compartido, en unidades de uso privado e individual.

Si bien cada uno de los postulados de diseño universal es apropiado, a los efectos de su implementación, su propia “excelencia” genera un riesgoso recostarse exclusivamente en dichos principios. Y es muy habitual que en la implementación se falle. Con mucha frecuencia los usuarios se frustran porque no les sirve realmente. Ello es más evidente cuando se trata del diseño urbano o edilicio; no tanto en el diseño de productos de uso individual. ¿Por qué sucede esto?

Porque se instala la idea de que lo diseñado desde dichos principios es irrefutable, incluso por los propios usuarios. Aunque entre dichos principios figura el tomar en cuenta las características locales y personales, por la manera en que fueron concebidos, la palabra de la norma pasa por encima de quienes deben beneficiarse con ella. Y cuando más excelencia tenga la norma, menos valor tiene la palabra del usuario.

Un testimonio:

*En un edificio educacional universitario se construyó un baño accesible. Llamaron a Rumbos pidiendo la opinión de “los que saben” para dirimir el siguiente problema: un estudiante con discapacidad se ha quejado porque en su interior patinó y se cayó: el piso no es lo suficientemente antideslizante. Pero como el baño fue construido siguiendo a rajatabla las normas de accesibilidad, se sospecha del reclamo del usuario. Se sospecha que él no sabe tanto como los especialistas. Y se pasa por alto las circunstancias en las que, en el uso, el piso demostró ser resbaloso.*

Otro caso:

*Hace años, en una localidad de la Patagonia. Una reconocida empresa con “responsabilidad social” decidió donar una plaza accesible a un barrio. Aterrizaron un buen día los directivos, con altas autoridades nacionales y locales, e instalaron unos juegos preciosos, todos de madera, muy originales, accesibles para niños con discapacidad. A menos de dos meses, ¿cuál fue el destino de los juegos? Leña. Leña de verdad: la gente ni sabía qué eran esas cosas, cómo se usaban. Ese espacio venía siendo hasta entonces la canchita del barrio... y para colmo, en un lugar donde hace mucho frío, y la madera es sinónimo de tibieza por muchas horas... ¿alguien les había preguntado qué querían, qué necesitaban? NO. Llegaron con la “donación” para el barrio, con la buena acción, políticamente correcta, convencidos de hacer el bien, porque los juegos cumplían con las normas de accesibilidad.*

Como corolario, nos referimos a diseño inclusivo en los siguientes dos aspectos:

- Que los espacios, equipamientos, elementos, puedan ser utilizados por todos
- Que la manera de llegar a dichos diseños implique también un proceso inclusivo, con la participación de los propios usuarios en la definición de necesidades y prioridades.

\*\*\*\*\*

**Abordaremos algunas cuestiones esenciales al diseño inclusivo, vinculadas a:**

1. **lo ergonómico**
2. **lo funcional**
3. **la gestión.**

1. **Lo ergonómico** alude a los aspectos del diseño vinculados a aquellas características de los usuarios que inciden en sus formas particulares de usar los espacios o de hacer las cosas. El diseño ergonómico procura generar diseños aptos para los rangos más amplios de la población. El diseño ergonómico, al concebirse desde criterios inclusivos alcanza, dentro de dicha apertura, a los sectores de población con dificultades en su movilidad, comunicación o comprensión, entre otras. Desde esta concepción, la franja de personas que pueden acceder a diseños estándar es cada vez más amplia. No obstante, existen circunstancias en las cuales aun aplicando parámetros de diseño inclusivo, las soluciones estándar no llegan a asegurar la accesibilidad “para todos”: un usuario de silla de ruedas que necesita que ésta permanezca reclinada requiere de más

espacio que un usuario de silla sin reclinar. Lo mismo sucede, por ejemplo, con quien transitoriamente, solo puede trasladarse en silla de ruedas con la pierna en extensión por habérsela quebrado. Ambos requieren de espacios para movilizarse de dimensiones superiores a los “estándares” de usuarios de silla de ruedas. Es necesario tomar estos casos muy en cuenta a la hora de definir, según usos y contexto, qué pautas de diseño inclusivo aplicar. Cuando no es posible dar respuesta desde el diseño para todos, se recurrirá, recién en esos casos y no antes, a las “soluciones especiales”, tales como las plataformas elevadoras, o los ingresos accesibles diferenciados.

2. Vinculamos **lo funcional** a los usos para los cuales se conciben los espacios, instalaciones u objetos a diseñar: no se resuelve de la misma manera la cocina de un restaurante, que la de una vivienda o de un departamento. Asimismo, la aplicación de conceptos ergonómicos para lograr accesibilidad varía según el uso de que se trate: la accesibilidad en el baño de una escuela no es la misma que en un shopping o que en una vivienda. Este es uno de los aspectos a que nos referimos cuando hablamos de tomar en cuenta el contexto.
3. Por último, lo vinculado a **la gestión** refiere al conjunto de procedimientos: desde la intención de gestar un diseño inclusivo, hasta su materialización. Refiere también a quienes forman parte en dicho proceso, y a los mecanismos que lo posibilitan. La importancia de concebir al usuario como informante clave en el proceso de diseño, se acrecienta cuando se trata de dar respuesta a formas hasta ahora poco habituales de utilizar los espacios.

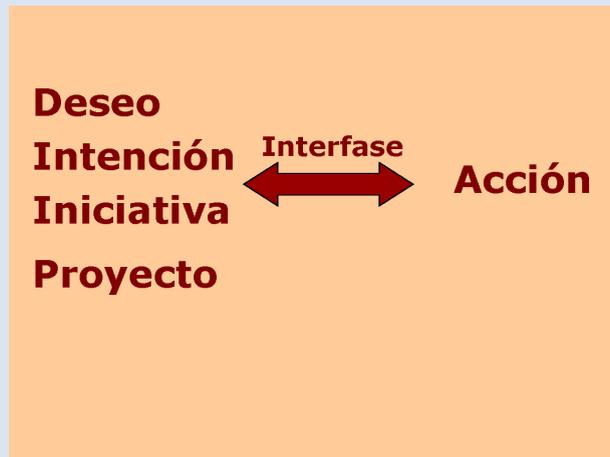
## 1. LO ERGONÓMICO

**Atributos para un hábitat inclusivo.** Denominamos así a aquellas características que confieren a los espacios habitables la cualidad de ser habitados por todos, independientemente de las características físicas, funcionales o intelectuales de cada uno de los habitantes. Ante la diversidad de escenarios y situaciones propios del habitar, a las que se suma la diversidad de rasgos de habitantes que utilizan los espacios y equipamientos de maneras consideradas poco habituales, se torna imprescindible procurar criterios para reconocer lo esencial. Aquello que colabora a evitar situaciones discapacitantes.

Para ello, proponemos no disociar el escenario de la vida cotidiana, de sus actores. Tomar en cuenta a las personas que utilizarán dichos espacios.

**Y, como quien concibe el escenario para una filmación, como un cineasta, repasamos lo más detalladamente posible, paso a paso, los movimientos de quien seleccionemos como el actor de este relato.** ¿A quién seleccionar? Alguien con dificultades para algunas o muchas de sus actividades o proyectos. En lo posible, que sea alguien que nos resulte familiar, porque nos puede resultar más fácil imaginar el desarrollo de uno de sus días habituales. Una vez que hemos decidido quién es el “actor” de nuestro relato, recortamos un fragmento de un día. Y lo vamos visualizando mentalmente lo más detalladamente posible. El eje del relato es la intención que motiva cada acto, cada movimiento: levantarse de la cama para ir al baño, para

asearse, para estar en condiciones de salir y estar presentable, para ir al trabajo, o a hacer compras, etc. Siempre hay una intención, un sentido. Y el escenario es un medio. La accesibilidad es un medio. No un fin. Para poder concebir la mejor respuesta arquitectónica, nunca debemos perder de vista las intenciones, lo que da sentido a cada acto. Y los sentidos alcanzan desde las motivaciones más inmediatas y pequeñas, hasta las más vitales y trascendentes. Todas están relacionadas entre sí.



La accesibilidad del espacio físico-social, incide (no es el único factor, pero incide) en que los deseos surjan, puedan tornarse en intenciones, luego en iniciativas, y por último en proyectos. Percibir la viabilidad de nuestros deseos es el primer paso. Y en ello la accesibilidad juega un papel clave. La inter-fase es el espacio en que la intención para llevar a cabo una acción se transmite a un elemento físico apto para que dicha acción se consume: por ejemplo, el accionar una llave que, ante dicha acción cierra el circuito, y permite que circule la energía eléctrica, y se encienda la luz. Que la interfase sea posible depende en gran medida de cómo fueron concebidos cada uno de los elementos del hábitat... aquellos que permitirán que cada uno de los eslabones de la cadena de accesibilidad esté firmemente sujeto al anterior y al posterior. (Más adelante volvemos sobre este concepto).

Comprender los sentidos permitirá interpretar mejor formas de hacer las cosas que, de otra manera, nos parecerían absurdas u oscuras, misteriosas.

Una vez presente el eje de los sentidos, vamos a focalizar en las maneras en que nuestro "actor" hace las cosas, interactúa con el espacio físico. Y en la observación de dicha interacción, pondremos la lupa en aquellas situaciones que no cierran, que traban, procurando detectar en qué consisten los desajustes.

Este ejercicio inicial nos introduce en lo que denominamos la "cadena de accesibilidad": cada eslabón de esta cadena es una acción en el relato cotidiano. Pero basta con que un eslabón no esté unido al siguiente, para que la cadena no cumpla con su función: si al salir de casa el ascensor no funciona, y no puedo bajar por escaleras, llegaré tarde a la escuela, o perderé el micro, etc., etc. Con algo de lo planeado no podré cumplir. Cuanto más pequeños sean los eslabones, más fina será la cadena y más detallada nuestra observación.

**Antes de continuar, los invito a realizar este ejercicio mentalmente, dedicándole dos minutos. Y posteriormente, reflejarlo por escrito en una minuta ágil que remitirán a Rumbos, previo al TP3.**

\*\*\*\*\*

Ahora sí, enumeramos los cuatro atributos básicos que asumimos como estructuradores de la accesibilidad. (En la clase 4 se desarrollarán en profundidad)

#### **ATRIBUTOS PARA UN HÁBITAT INCLUSIVO**

1. **Fluidez en la Circulación.** Poder ir desde.... hasta...
2. **Franqueabilidad.** Poder pasar de un tipo de espacio a otro. Franquear el cordón de la vereda, franquear la entrada a un edificio, o la entrada al ascensor.
3. **Acceso al mobiliario e instalaciones.** Poder aproximarse y posicionarse ante/en los sitios a los que nos dirigimos: ante un lavabo, ante un puesto de trabajo. Incluye los movimientos necesarios para cambios de posición: de parado a sentado, o viceversa. Y transferencias tales como de la silla de ruedas a la cama, o a otro asiento.
4. **Acceso a objetos, utensilios, herramientas.** Poder sostener, manipular, usar.

Independientemente del tipo de limitaciones que pudiéramos tener (en la movilidad, en la escucha, en el acceso a la información, entre otras), de múltiples maneras, estos 4 atributos están presentes siempre, a lo largo de nuestro habitar, abarcan un viaje de varios días, o una diligencia al centro, una tarea en la propia casa, incluso un acceso y búsqueda por internet. Como una melodía que, con variaciones se repite a lo largo de una pieza musical, estos cuatro atributos aparecen y reaparecen en ciclos de mayor y menor duración, de manera sucesiva, o incluyéndose los más breves en otros más abarcales.