

58

EDIFICAR UN URUGUAY ACCESIBLE PARA TODOS

URUGUAY / SETIEMBRE / 2011

FUNDACION IBERE CAMARGO

PORTO ALEGRE - BRASIL

ALVARO SIZA

GENÉTICAMENTE ACCESIBLE

Sika

ANÁLISIS DE COSTOS DE OBRA

MODELO UNO DE VIVIENDA

LISTAS DE PRECIOS

SALARIOS

SEPARATA MADERA

ARQUITECTURA
BIOCLIMÁTICA

CONSTRUCCIÓN
INDUSTRIALIZADA



CD
EDIFICAR
DIGITAL

PROGRAMAS GRATUITOS
ARTÍCULOS
FICHAS TÉCNICAS



¿Por qué no funciona?

Silvia Díaz Furtado

Diseñadora Industrial
silviadiazf@gmail.com
www.diazfurtado.com

Docente de Ergonomía y Diseño centrado en el usuario. Conferencista en congresos de Ingeniería Industrial en México. Consultora en accesibilidad (productos/ambientes)

Día a día nos despertamos e iniciamos nuestras actividades, y desde el primer momento en que abrimos los ojos, entramos en contacto con objetos que facilitan nuestro diario vivir, objetos comunes a todos (reloj despertador, cepillo de dientes), o comunes solo para algunos de nosotros (anteojos por ejemplo).

Estamos rodeados de objetos, interactuamos con ellos y desarrollamos relaciones con cada uno; a algunos los amamos y disfrutamos hasta con verlos, a otros ni los notamos, ya que cuando los utilizamos lo hacemos intuitivamente, tan funcionales o tan bellos que les perdonamos que no cumplan con algún re-

querimiento funcional (no primordial). Y están con los que seguimos cometiendo los mismos errores una y otra vez (luego de incluso haber aprendido acerca de su funcionamiento) y solo nos generan un sentimiento de rechazo y hasta de culpa. Nos culpamos por no entender las instrucciones de un mueble que tenemos que armar, creemos que no tenemos suficiente fuerza al no poder destapar el frasco de mermelada; o porque no recordamos qué botón presionar para activar cierta función de nuestro teléfono celular... ya no nos facilitan la vida, ya no nos dan **acceso** a nuestros objetivos.

¿Pero dónde está el ori-

gen real de estos «problemas»? ¿Acaso no somos lo suficientemente fuertes o inteligentes? ¿Cuánto importan nuestras habilidades y condiciones? ¿Debería un producto estar superdotado a esas características para poder funcionar? Sí, el producto debe estar superdotado a las características del usuario, y sobre todo tener en cuenta la variedad de usuarios que existen; un producto que está destinado a un mercado masivo no siempre va a poder cumplir con todas las expectativas de los usuarios, pero si se tienen en cuenta desde el momento de creación del mismo, seguramente se podrán cubrir ampliamente muchas de ellas. También recordar que «errar es humano», el usuario puede equivocarse, y el producto debe estar preparado para minimizar cualquier riesgo que se pueda correr o fácilmente avisar y/o corregir ese error.

Es cierto que, muchas veces, algunos productos deben plantear desafíos o requerir un esfuerzo mayor en su utilización, como por ejemplo en sistemas de seguridad donde se puede pretender que el usuario no logre realizar una acción





excepto que sea extremadamente necesario; en este caso prevalece la importancia de la actividad o la seguridad del usuario, lo que hace que sigamos pensando en las características de este último.

Cuando realmente queremos que los productos cumplan la función y cubran la necesidad para la que fueron creados, tenemos que ir al génesis del mismo, y nótese que en el correr del texto la palabra objeto fue cambiando a producto, solo para ir sugiriendo mayor complejidad, aunque un objeto se vea simple, siempre es producto de un pienso y de una

interacción entre diseñador y usuario básicamente (en su modo más simple de creación, ya que para que un producto llegue al mercado intervienen otros factores que incluyen más actores). Los problemas de usabilidad de cualquier producto pueden evitarse o minimizarse con una alta participación de un grupo de usuarios representativos en el proceso de diseño. Este grupo debería incluir una variedad de individuos de diferentes edades, y con diferentes capacidades. Recordemos que estamos frente a uno de los cambios sociales más profundos de nuestros tiempos: para el año 2020, cerca del 50% de la población adulta de Europa tendrá 50 años o más. Y en el resto del mundo sucede igual, dentro de ese panorama general, en la región de América Latina y el Caribe, Uruguay se encuentra en el grupo de los que muestran un envejecimiento avanzado, junto con Argentina, Cuba y Puerto Rico.

El envejecimiento trae consigo algunas pérdidas de habilidades naturales, como pérdida de la audición o de fuerza muscular, si logramos tener en cuenta estos factores, seguro los productos que se generen no van a discapacitar a las personas, sino por el contrario van a mejorar su calidad de vida y hacer más accesible cualquier espacio, momento, situación.

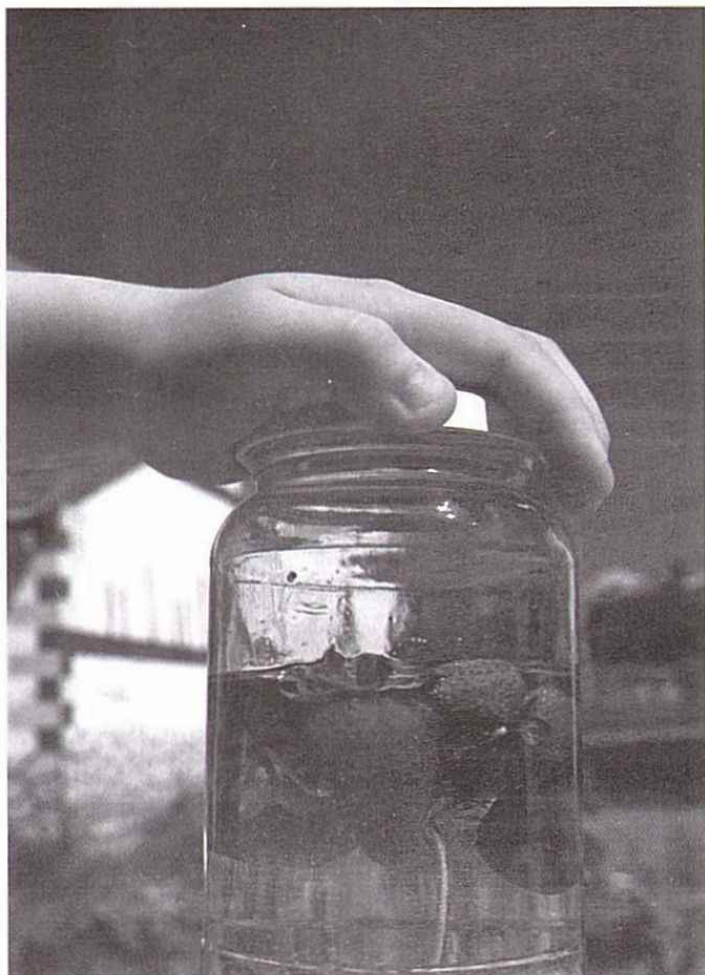
Es cuando se analizan los casos más críticos y cuando se ponen a prueba de errores, cuando se generan productos que son eficientes y con una experiencia de uso satisfactoria y natural.

¿Cómo hacer para que el diseñador sepa cómo y cuándo aplicar los conocimientos que tomen en cuenta al usuario? Generándole la conciencia y dándole las herramientas mientras se está formando, a través de experiencias de aprendizaje significativas. La educación es la solución más simple y eficaz.

Con esto lograremos tener productos que nos den accesibilidad, y bajar la tasa de preguntas de ¿Por qué no funciona? Y principalmente bajar la tasa de respuestas que alegan la falta de capacidad o comprensión del usuario.

Desde el tamaño de letra de un instructivo, la fuerza que se debe aplicar para destapar una lata, la forma o el sonido de un juguete, sin importar qué tipo de usuario lo pueda llegar a utilizar, todo puede aportar a tener una vida más justa, accesible y llena de experiencias positivas.

El usuario tiene el problema y la respuesta, los diseñadores debemos saber interpretarlo y proveer soluciones, y sobre todo nunca perderlo de vista.



Los principios del diseño universal

1er Principio: *Uso equiparable*

El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades.

Pautas para el Principio 1:

Que proporcione las mismas maneras de uso para todos los usuarios: idénticas cuando es posible, equivalentes cuando no lo es.

Que evite segregar o estigmatizar a cualquier usuario.

Las características de privacidad, garantía y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios.

Que el diseño sea atractivo para todos los usuarios.

2º Principio: *Uso flexible*

El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

Pautas para el Principio 2

Que ofrezca posibilidades de elección en los métodos de uso.

Que pueda accederse y usarse tanto con la mano derecha como con la izquierda.

Que facilite al usuario la exactitud y precisión.

Que se adapte al paso o ritmo del usuario.

3º Principio: *Simple e intuitivo*

El uso del diseño es fácil de entender, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración actual del usuario.

Pautas para el Principio 3

Que elimine la complejidad innecesaria.

Que sea consistente con las expectativas e intuición del usuario.

Que se acomode a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas.

Que dispense la información de manera consistente con su importancia.

Que proporcione avisos eficaces y métodos de respuesta durante y tras la finalización de la tarea.

4º Principio: *Información perceptible*

El diseño comunica de manera eficaz la información necesaria para el usuario, atendiendo a las condiciones ambientales o a las capacidades sensoriales del usuario.

Pautas para el Principio 4

Que use diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial (gráfica, verbal o táctilmente)

Que proporcione contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores.

Que amplíe la legibilidad de la información esencial.

Que diferencie los elementos en formas que puedan ser descritas (por ejemplo, que haga fácil dar instrucciones o direcciones).

Que proporcione compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.

5º Principio: *Con tolerancia al error*

El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.

Pautas para el Principio 5

Que disponga los elementos para minimizar los riesgos y errores: elementos más usados, más accesibles; y los elementos peligrosos eliminados, aislados o tapados.

Que proporcione advertencias sobre peligros y errores.

Que proporcione características seguras de interrupción.

Que desaliente acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.

6º Principio: *Que exija poco esfuerzo físico*

El diseño puede ser usado eficaz y confortablemente y con un mínimo de fatiga.

Pautas para el Principio 6

Que permita que el usuario mantenga una posición corporal neutra.

Que utilice de manera razonable las fuerzas necesarias para operar.

Que minimice las acciones repetitivas.

Que minimice el esfuerzo físico continuado.

7º Principio: *Tamaño y espacio para el acceso y uso*

Que proporcione un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.

Pautas para el Principio 7

Que proporcione una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie.

Que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie.

Que se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre.

Que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

Compilado por :

Bettye Rose Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story & Gregg Vanderheiden