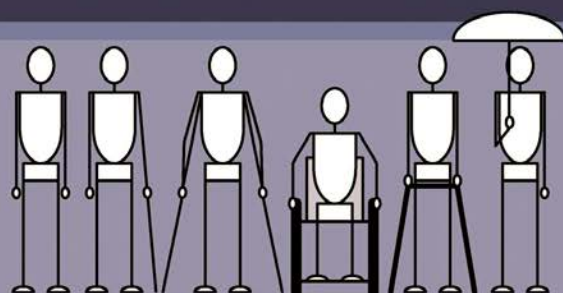


2013

ECA



European Concept for Accessibility



**Disseny per a Tothom en evolució,
de la teoria a la pràctica**

ECA 2013

Aquesta publicació ha estat produïda amb el suport financer de
Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées (Luxemburg)

Crèdits

Text	Francesc Aragall Peter Neumann Silvio Sagramola Amb el suport dels membres de l'EuCAN
Traducció	Design for All Foundation
Coordinació	Silvio Sagramola
Il·lustracions	Els respectius autors
Coberta	Nathalie Gaudron amb l'autorització d'utilitzar els símbols antropomètrics de: "Diseño para todos: Un conjunto de instrumentos" © Francesc Aragall – Disseny gràfic 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
Disseny	Nathalie Gaudron

Reproducció autoritzada, sempre que s'esmenti la font.
Informació sobre el procediment de traducció a la pàgina web.

Índex

Índex.....	4
Pròleg	6
Editors.....	6
Ministeri de Família i Integració de Luxemburg	7
EIDD – Design for All Europe	8
Ministeri Federal de Transport, Construcció i Desenvolupament Urbà d'Alemanya...	9
1. Introducció.....	11
Prerequisits del Disseny per a Tothom d'una ullada	12
2. Disseny per a Tothom en pràctica – Com esdevenir pròsper	13
2.1 Design for All Thinking	13
2.2 Reptes.....	13
2.3 Riscos	14
2.4 Àrees a considerar	15
2.5 La necessitat d'un bon assessor.....	15
3. El bon assessorament importa – Com identificar un assessor adequat	16
4. Factors d'èxit – El que ha de proporcionar un bon assessor	18
4.1 Compromís dels Responsables.....	18
4.2 Coordinació i continuïtat	19
4.3 Col·laboració i participació	19
4.4 Planificació estratègica.....	20
4.5 Gestió del coneixement i qualificació	20
4.6 Optimització de recursos	20
4.7 Comunicació i màrqueting	21

5. Avaluació de l'èxit – Què ha de tenir en compte un bon assessor	22
5.1 Indicadors per a l'avaluació de l'èxit	22
5.2 Eines per tal d'analitzar dades subjectives i intangibles	24
6. Casos d'estudi	25
6.1 Estratègia d'Accessibilitat de la ciutat de Paderborn	25
6.2 Estratègia d'Accessibilitat de la ciutat de Novi Sad per al 2012-2018	27
6.3 El Parc Danubi	29
6.4 Procés de Disseny per a Tothom	31
6.5 L'assessor ha d'estar implicat en els primers passos del projecte	34
6.6 Aproximació del Disseny per a Tothom en el desenvolupament de Plans Municipals d'Accessibilitat Integrada de Portugal	36
6.7 Sensibilització i compromís del Disseny per a Tothom en el sector de la fontaneria	39
6.8 Disseny per a Tothom en ambients residencials: Serveis d'assessorament en un entorn d'exposició itinerant	42
6.9 La CASA AGEVOLE (la casa habitable), una materialització d'idees basades en la filosofia del "Disseny per a Tothom"	45
6.10 NIDONDOLO – Joc i Eina de Rehabilitació – TOT en un	47
6.11 Adaptació d'un espai residencial a través de petits treballs de construcció	49
6.12 Berlín – Progrès en Disseny per a Tothom	51
6.13 Taller "eMpower in Luxembourg - Els Municipis capacitant als ciutadans"	53
7. Un possible camí a seguir	56
Registre Internacional de consultors de Disseny per a Tothom	56
8. Bibliografia	57
9. Editors, Autors i Col·laboradors	59

Pròleg

Editors

Quan estem en contacte amb la gent, sigui en un context professional o en el nostre entorn personal, és inevitable que en algun moment la conversa giri entorn al Disseny per a Tothom.

La gran majoria del temps, la gent és molt entusiàstica sobre la importància de promocionar la idea d'una societat inclusiva, però quan es tracta de "traduir l'entusiasme en una acció concreta" ens adonem que estem molt lluny d'una entesa comuna sobre el significat del Disseny per a Tothom.

Per a la gran majoria de gent que coneixem, molts d'ells activistes amb algun tipus de discapacitat, el Disseny per a Tothom vol dir que "les persones amb discapacitat o la gent gran necessiten un entorn accessible" per poder participar en la societat i el Disseny per a Tothom , per tant significa "accessibilitat per a les persones grans o amb discapacitat". No obstant això, cal reconèixer, que cada vegada és més elevat el nombre de persones que creuen que també és necessari un canvi en el disseny dels productes i serveis.

Lògicament, la conversa gira llavors cap a les condicions que han de ser bàsiques per implementar el Disseny per a Tothom. Des de 2008, la promoció del "ECA per a les administracions" ha demostrat tenir èxit i ens sorprèn gratament conèixer més i més gent que sap sobre els "Set Factors Interdependents de l'Èxit" -en teoria! "En teoria" perquè el repte continua sent com utilitzar els factors d'èxit en un context determinat.

És per aquesta raó que hem decidit publicar aquest nou document ECA, que se centra en els dissenyadors i assessors. ¿No és tasca del dissenyador o assessor descriure el seu rol i la diferència que la seva participació aporta al projecte?

Així doncs aquesta publicació té com a objectiu ajudar tant als dissenyadors com als assessors a comprovar la seva comprensió sobre el seu paper quan aconsellin als seus clients però també ajudar els clients a comprovar si els seus assessors segueixen els principis del Disseny per a Tothom.

Quan vam preparar aquesta publicació i varem preguntar als membres de l'European Concept for Accessibility Network per descriure com apropar-se al Disseny per a Tothom, ens van confirmar la nostra creença de que "tots els camins porten a Roma" i que seria impossible proporcionar "valors absoluts", però estem convençuts que el que trobarà en aquesta publicació s'acosta molt al que es pot esperar d'un bon dissenyador o assessor.



Francesc Aragall



Peter Neumann



Silvio Sagramola

Ministeri de Família i Integració de Luxemburg

*‘Emfatitzar la importància d’incorporar temes de discapacitat
com una part integral d’estratègies rellevants de desenvolupament*

(Preàmbul de la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat)

Cap concepte és vàlid si no pot ser posat en pràctica. Això és certament veritat per a la noció del 'Disseny per a Tothom'.

Canviar el nostre entorn i fer-lo accessible per a tots és un repte que enfronta qualsevol persona que té com a objectiu promoure la igualtat entre els ciutadans en la societat moderna. Això requereix una reflexió profunda en el nostre patrimoni arquitectònic. Ens trobem amb una tasca difícil, que no es pot aconseguir sense consultar a les persones afectades. Elles tenen un coneixement molt valuós i l'experiència per compartir amb nosaltres.

Al llarg dels últims 20 anys, s'ha aconseguit molt tant per a homes com per a dones en matèria d'accessibilitat. Hi ha nombrosos exemples d'èxits en els àmbits públic i privat. No obstant això, l'experiència ens demostra que encara hi ha molts obstacles. Per tant, hem de perseverar en els nostres esforços per crear un món en el que ningú se senti exclòs i que tots ens puguem beneficiar dels nostres drets humans.

Aquest és el motiu pel qual dono la benvinguda i el suport a aquesta publicació i el meu agraïment a tots els que hagin contribuït a la seva realització.

Gaudeixi de la seva lectura!

Marc SPAUTZ

Ministre de Família i Integració
Gran Ducat de Luxemburg



EIDD – Design for All Europe

La població d'Europa s'està fent gran i augmenta la seva diversitat: en lloc de celebrar aquestes fites, molts ho veuen com un presagi d'una catàstrofe. Com pagarem les pensions i com gestionarem amb més població un desenvolupament sostenible a tots els nivells (productes, serveis, comunicacions, estratègies ...)? Com dialogarà la diversitat ètnica i cultural amb un continent de tradicions orgulloses?

Tot i que la resposta estàndard a aquests i altres reptes és reduïda, aquesta reducció i temor per part de la majoria de responsables públics i privats, que poden i haurien de ser font d'un renovat impuls per al sistema socioeconòmic es troben ara que l'oportunitat s'esvaeix a causa a una crisi econòmica que ha colpejat fortament a Europa i ningú s'atreveix a admetre però que es nega a desaparèixer, malgrat tots els pronòstics d'economistes eminents, ja que les seves solucions proposades són en realitat factors que contribueixen a la seva persistència: més d'aquestes velles receptes només poden empitjorar les coses.

Tot i així, hi ha alternatives brillants que disten dels models fracassats d'ahir. Una de les principals és el Disseny per a Tothom, el focus de treball constant realitzat en els darrers vint anys per EIDD - Design for All Europe i els seus membres en (fins ara) 23 països europeus.

No obstant això el Disseny per a Tothom ha centrat els esforços en el treball de camp, fent front a nombrosos reptes, proporcionant creativitat, solucions innovadores i passant de seguida a afrontar el següent repte i, sovint, deixant de escriure el seu treball perquè altres puguin recollir el benefici. Hem posat més atenció en fer les coses que en deixar constància del que hem fet.

Però un treball ben fet també necessita un registre documental: el Disseny per a Tothom és una solució als problemes socioeconòmics actuals de tal efervescència que mereix la fama, notorietat i emulació que només pot venir d'una difusió extensa. Aquest llibre i els seus autors fan una contribució molt valuosa a aquest esforç.

Pete Kercher

Ambaixador, EIDD – Design for All Europe



Ministeri Federal de Transport, Construcció i Desenvolupament Urbà d'Alemanya

El més alt grau possible de mobilitat i la màxima llibertat de moviment, en l'entorn vital immediat així com en l'àmbit públic- són necessitats principals en els nostres temps. La inclusió social i una viva unió en la nostra societat són difícils d'imaginar si aquests requeriments no es coneixen. Avui, aquests aspectes atreuen més i més l'atenció, en particular amb una visió de canvi demogràfic, i decisions polítiques relacionades amb les persones amb mobilitat reduïda són jutjades en contra de la Convenció de les Nacions Unides en els Drets de les Persones amb Discapacitat (UNCRPD).

En lloc d'implementar aquesta Convenció, el Govern Federal ha desenvolupat un pla d'acció que actualitza constantment.

Una política de construcció sostenible, d'habitatge i desenvolupament urbà és de considerable importància en aquest context. En els interessos d'un "Disseny per a Tothom", necessitem, per exemple, significativament més allotjament adequat a una població longeva i total o parcialment accessible. Però una cosa està clara: qualsevol persona hauria de ser capaç de continuar vivint en un entorn familiar i a casa el major temps possible. Per tant és molt important que, a diferència del passat, l'allotjament i l'espai vital -a través del pensament amb visió individual així com una estratègia demogràfica a llarg període- hagin de ser dissenyats de manera accessible com una qüestió habitual.

Conèixer els requisits de planificació, disseny i criteri estructural del "Disseny per a Tothom" en la pràctica, sens dubte, requereix un alt nivell de coneixements tècnics. Consolidar la competència dels professionals, per tant, és de gran ajuda: la indústria, el sector de l'artesanía, l'acadèmia, autoritats i govern han d'unir esforços i actuar de manera concertada. Aquesta publicació de l'European Concept for Accessibility Network proporciona una guia fiable.

El meu especial agraïment a tots aquells implicats amb el seu compromís. Espero que aquest document sigui utilitzat activament i proporcioni informació valuosa a tots els lectors, i els desitjo molts èxits en el futur.

Dr Peter Ramsauer
Membre del Parlament Alemany
Ministre Federal de Transport, Construcció i Desenvolupament Urbà
d'Alemanya
© BMVBS/Frank Ossenbrink



1 Introducció

Hi ha un acord general perquè l'entorn construït, els sistemes de transport, la informació i les eines de comunicació, els productes i serveis - en la vida quotidiana hagin de ser dissenyats de manera que permetin participar al màxim nombre de persones en la societat. Ningú hauria de ser exclòs o discriminat a causa d'una falta de professionalitat, creativitat o de bona voluntat dels proveïdors i s'han d'imposar sancions greus quan l'exclusió o discriminació és el resultat d'una acció deliberada.

Així mateix, com s'adverteix en el projecte "Build-for-All"¹, és obvi que "les bones intencions no són suficients" i molt sovint la raó de trobar males solucions en la implementació de l'accessibilitat per a tothom és la falta de coneixements. Altres causes poden ser la limitació de recursos, prioritats diverses, planificació multianual, o altres que poden obligar als responsables a escollir entre una llista de possibilitats que deixen fora l'accessibilitat.

D'altra banda, aplicar l'accessibilitat en el sentit del Disseny per a Tothom a nous projectes és certament més fàcil d'adaptar, modificar o renovar el que ja existeix. Redissenyar infraestructures existents, serveis o altres instal·lacions destinades a l'ús públic és un repte que reclama l'intercanvi intensiu, negociació i planificació (per exemple incloent la renovació del programa regular de manteniment).

El terme de Disseny per a Tothom i molts altres termes que signifiquin una cosa semblant són cada vegada més utilitzats per tot tipus d'agents socials, però malauradament hi ha un ampli marge per a la interpretació individual del que realment signifiquen aquests diferents enfocaments en els termes de la seva correcta implementació.

No obstant això, aquesta publicació NO es centrarà en definicions, i el Disseny per a Tothom serà l'únic terme utilitzat. Aquesta publicació té com a objectiu exclusiu proporcionar assessorament referent a la implementació reeixida del Disseny per a Tothom tant en el sector públic com en el privat.

Aquesta publicació intentarà explorar:

- com els assessors poden respondre correctament a les expectatives dels clients (administracions públiques i empreses privades) buscant solucions basades en el Disseny per a Tothom,
- com aquests clients poden jutjar si el seu assessor està seguint una estratègia vàlida de Disseny per a Tothom.

Al llarg dels últims deu anys diferents publicacions i projectes (Fig. 1) han explicat per què l'estratègia del Disseny per a Tothom no pot anar lligada a grups concrets de població i, que el Disseny per a Tothom, indiscutiblement ens afecta a tots i cadascun de nosaltres.

Encara avui en dia, el terme Disseny per a Tothom és utilitzat àmpliament en projectes que res tenen a veure amb la seva correcta implementació per això és encara necessari assenyalar els elements que marquen la diferència entre "assessorar" i "assessorar en Disseny per a Tothom".

¹. Projecte Pilòt Europeu sobre les accions proposades per a incorporar polítiques de discapacitat en les convocatòries de projectes transnacionals VP / 2004/008, consultar The Build for All 2007.


- 
- Novembre 2003: Llançament de l'ECA 2003
 - Març 2004: EC adopta la Directiva 2004/17/EC i 2004/18/EC (Disseny per a Tothom en les compres públiques)
 - Maig 2004: EIDD publica la Declaració d'Estocolm de Disseny per a Tothom
 - Setembre 2008: Llançament de l'ECA per a l'Administració
 - 2009 CoE: Recomanació sobre l'assoliment de la plena participació a través del Disseny Universal
 - Febrer 2010: Design for All Foundation estableix els premis internacionals Design for All Foundation
 - Desembre 2010: Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat formalment confirmada per la CE
 - Desembre 2010: CE estableix l'European Access City Award
 - Agost 2012: ZVSHK estableix el premi internacional "Bathroom Design for All"
 - Novembre 2013: Llançament de l'ECA 2013

Figura 1: Selecció de fites Europees referents al desenvolupament del Disseny per a Tothom des de 2003

Prerequisits del Disseny per a Tothom d'una ullada

- L'assessorament sobre el Disseny per a tothom ha de basar-se en el **Design for All Thinking**-tenint en compte una estratègia global i no només una solució unidimensional per a un problema particular. A més, l'assessorament del Disseny per a Tothom ha de basar-se en el treball d'equip, en l'orientació cap a l'usuari i en un mètode de treball dissenyat per evitar errors i pèrdues d'oportunitats (capítol 2.0)
- La implementació del Disseny per a Tothom necessita d'assessors hàbils (capítol 3.0)
- Tot el procés de Disseny per a Tothom ha de seguir una línia clara i transparent basada en els **factors d'èxit** (capítol 4.0)
- Les solucions aportades des del Disseny per a Tothom han de ser mesurables a través d'una ben definida **avaluació d'èxit** (capítol 5.0)
- Les expectatives de la societat evolucionen al mateix temps que els conceptes i l'avenç tecnològic i una bona implementació del Disseny per a Tothom permet **l'adaptació cap a nous reptes**.

Disseny per a Tothom en pràctica - Com esdevenir pròsper

2.1 Design for All Thinking

Sovint els clients que demanen assessorament per a la implementació del Disseny per a Tothom no són conscients que l'èxit de noves accions o estratègies depèn de la connexió d'aquestes accions amb altres iniciatives existents o futures. Cal tenir present la "Cadena de Serveis" orientada a evitar solucions accessibles "aïllades" i pensar d'una forma holística.

També poden aparèixer altres problemes quan es dissenyen iniciatives orientades només a certs grups de població, mentre s'obliden o fins i tot perjudiquen altres grups de beneficiaris potencials.

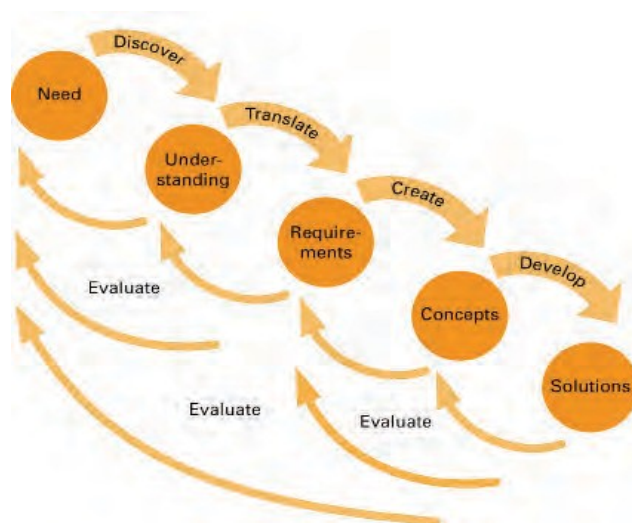
El pitjor escenari possible és dur a terme una iniciativa amb les millors intencions que acaba rebent acusacions de discriminació directa o indirectament.

En un escenari real la manca de recursos pot limitar les opcions i alterar l'ordre de prioritats. Tot i així, aquestes limitacions no haurien de tenir conseqüències en futures adaptacions. La identificació de prioritats s'ha de basar en el disseny centrat en l'usuari i identificar les prioritats implicant a tots els interessats (capítol 3.2) en lloc d'assegurar només la solució de les demandes més urgents.

Sempre poden sorgir circumstàncies inesperades que forcin un canvi en els plans originals. En aquests casos cal que la feina que es desenvolupi deixi marge per a una possible futura implementació en les idees inicials.

2.2 Reptes

Qualsevol projecte de Disseny per a Tothom, producte o servei es desenvolupa començant des d'un repte o necessitat concreta. Transformar aquest impuls en una solució que pot satisfer amb èxit una necessitat real requereix un procés de disseny apropiat. El "model en cascada" (figura 2) és un model útil per descriure aquest tipus de processos de Disseny per a Tothom.



*Il·lustració: Procés de Disseny per a Tothom ("model en cascada") (Knigge ref. to Clarkson et al., 2007)
(Necessitat, comprensió del problema, requisits a considerar, conceptualització, disseny de solucions)*

Si és possible, tots els interessats (tant experts com usuaris finals) haurien d'involucrar-se en totes les etapes del procés de disseny -començant amb el descobriment i la fase de traducció (descobrint les necessitats de l'usuari, generant idees, identificant oportunitats i requeriments, etc.), fins a les fases de creació i desenvolupament (definició de conceptes, desenvolupament de solucions, introducció al mercat, etc.).

Aquesta implicació hauria de considerar als usuaris no només com a actors passius per validar el projecte, sinó que hauria animar-los a contribuir amb la seva pròpia experiència i creativitat.

Una estratègia prometedora de Disseny per a Tothom es construeix sempre en associacions sòlides entre els equips d'assessors, tots els interessats i una representació equilibrada de tots aquells que es beneficiaran, han d'exercir influència o seran influenciats pel projecte. El propòsit d'aquesta estratègia és crear un procés de desenvolupament cooperatiu en què tots els socis se sentin compromesos com copropietaris de les solucions acordades.

La implicació de tots els agents pot ser una qüestió difícil especialment quan un grup és massa dominant o manca la representació d'un sector important. Això acostuma a passar quan el procés de disseny no és prou holístic i no inclou la consulta necessària (p.ex. amb aquells que haurien posar-ho en pràctica o realitzar el seu manteniment). També és freqüent oblidar a grups d'usuaris que poden ser perjudicats per la solució concreta (com ara vianants versus ciclistes).

Un cop la comunitat col·laborativa s'ha establert i consolidat amb èxit, és possible que apareguin nous temes a tractar o que es descobreixin nous membres a convidar. Un bon assessor del Disseny per a Tothom mai dubtarà a promoure aquest tipus de dinàmica com a font d'inspiració i millora dels processos d'innovació.

2.3 Riscos

Les solucions no basades en l'estratègia del Disseny per a Tothom, corren el risc de no ser efectives i de necessitar adaptacions en el futur. Aquest fet no només tindrà una influència negativa en l'apreciació de la competència de l'assessor sinó també del que prengui la decisió i al final resultarà ser més car i menys atractiu per al client.

Però a més els usuaris finals no obtindran cap benefici de solucions ineficients i es queixaran de la seva mala qualitat.

La importància cada vegada més gran dels instruments legals contra la discriminació, crearà el risc de sancions i les organitzacions dels drets humans exerciran el seu dret a portar els casos als tribunals. En segon lloc, a més de les implicacions financeres que tot això pugui comportar, la pèrdua de reputació pot ser considerable.

2.4 Àrees a considerar

Seria un error creure que el Disseny per a Tothom està limitat només a uns sectors concrets. Com s'ha assenyalat en el capítol 2.1, el repte és adoptar el Design for All Thinking d'una manera àmplia, això implica considerar que el Disseny per a Tothom afecta totes les àrees de l'organització com ara l'Administració General, Planificació, Màrqueting, Comunicació, Finances, Producció, provisió de serveis, relació amb els clients, etc. (veure el capítol 4 sobre els Factors de l'Èxit).

2.5 La necessitat d'un bon assessor

Per desenvolupar o posar en marxa un Projecte de Disseny per a Tothom, el client pot prendre la decisió de fer-ho ell mateix o bé aconseguir assessorament extern. Contractar un assessor extern proporciona al client experiència i recursos amb els quals abordar un projecte d'èxit. Aquest tipus de suport pot ajudar a optimitzar el projecte.

Invertir en bons assessors pot ajudar a evitar errors que poden ser molt cars, gestionar els riscos, estalviar temps, i maximitzar els resultats de la inversió. A més, un bon assessor proporciona orientació i suport per ajudar a aconseguir els objectius a llarg termini.

3 El bon assessorament importa – Com identificar un assessor apropiat

Escollir un bon assessor és un aspecte cabdal per a la planificació d'un projecte de Disseny per a Tothom. Contractar un assessor que no s'adapti als reptes del Disseny per a Tothom i a les necessitats del client és un risc que s'hauria d'evitar mitjançant una bona selecció..

Hi ha alguns Factors Claus a tenir en compte abans de endinsar-se en la relació contractual amb un assessor (veure Murray 2012):

1) Competent i fiable

Un bon assessor ha de ser algú de confiança per dur a terme la tasca encomanada. Ella o ell també ha de demostrar un coneixement profund del Disseny per a Tothom i implicar-se en l'èxit del client. A més un bon assessor ha de poder demostrar bastants anys d'experiència en el desenvolupament de diferents projectes de Disseny per a Tothom i disposat a invertir per mantenir-se actualitzat. Ell o ella han de poder aportar referències de la seva feina.

2) Efectiu

Un bon assessor ha d'estar versat tant en els principis com en la pràctica del Disseny per a Tothom per a proporcionar al client informació efectiva, precisa i útil. Un assessor efectiu és capaç tant de planificar a mig termini com de proposar solucions a problemes immediats.

Ella o ell ha de tractar de ser complidor tant amb els terminis com amb els objectius a mitjà termini.

3) Positiu i emfàtic

Un bon assessor ha de ser capaç de generar entusiasme i estar altament motivat per ser un bon assessor. Ella o ell ha de ser capaç d'escoltar al client, intentant entendre els aspectes dels problemes que aquest exposi.

L'assessor també ha de seguir els principis d'un comportament ètic irreprotxable.

4) Transparent

Un bon assessor hauria d'explicar els seus mètodes de treball i els costos relacionats de forma responsable deixant clara la seva competència.

Un bon assessor hauria de ser conscient dels recursos que el client està disposat a dedicar al projecte. Si bé pot haver-hi una actitud positiva cap a la implementació del Disseny per a Tothom, la manca de coneixements i el desconeixement de bones pràctiques en l'àmbit, pot fer que els clients siguin reticents a implicar-se. La creixent pressió social i legislativa cap a la no-discriminació ajuden a la implementació del Disseny per a Tothom, però alguns clients encara poden sentir-se incòmodes quan han de contractar assessors. Aquesta inseguretat pot ser encara més gran si altres professionals de la mateixa organització, mancats de coneixement sobre Disseny per a Tothom, recolzen aquesta desconfiança i recel cap als assessors en Disseny per a Tothom.

5) Ben capacitat

Un bon assessor hauria d'entendre el marc i el procés d'evolució del client i els seus objectius. L'assessor té la responsabilitat d'assegurar que el procés de Disseny per a Tothom agafi l'abast més ampli possible i cobreixi al màxim les necessitats de l'usuari. També té la responsabilitat d'aconsellar al client sobre com invertir els recursos disponibles de la manera més adequada, el resultat sempre hauria de ser una situació "win-win" per al client, l'assessor i els beneficiaris.

Un assessor ha de saber de lleis, directrius, normatives, etc. Així com també sobre els socis potencials i els col·lectius afectats pel projecte de Disseny per a Tothom.

6) Cooperatiu i ben connectat

Un bon assessor també necessita un coneixement profund de l'efecte de les interaccions i els processos que es duren a terme i ha de ser capaç d'utilitzar les eines i xarxes apropiades de manera creativa i productiva.

El procés del Disseny per a Tothom està basat en una cooperació dinàmica i en el treball en equip. Un bon assessor no dubtarà a demanar ajuda a fi d'assegurar la implementació d'aquest procés de la millor manera possible. Aquest ajut pot situar-se dins o fora del context del projecte però un bon assessor no dubtarà a aconseguir, on calgui, el suport necessari.

"Si penses que és car contractar un professional per a fer la feina, espera a contractar un aficionat."
(Red Adair)

4 Factors d'èxit - El que ha de proporcionar un bon assessor

Avui en dia les accions aïllades per a donar suport al desenvolupament del Disseny per a Tothom no són eficients. En última instància l'èxit depèn de la professionalitat i de la coherència de les activitats per a la implementació d'un projecte.

Un bon assessor hauria de ser conscient d'aquests Factors d'Èxit per a donar suport a un projecte de Disseny per a Tots i hauria de ser capaç d'instruir al client a dissenyar i executar un pla d'acció basat en ells.

Com ja s'ha identificat en el "ECA per a Administracions"¹ hi han Set Factors Interdependents d'Èxit:

1. Compromís dels Responsables
2. Coordinació i continuïtat
3. Interconnexió i participació
4. Planificació estratègica
5. Gestió del coneixement i qualificació
6. Optimització de recursos
7. Comunicació i màrqueting

Degut al seu paper essencial aquests factors són claus tant per als nous projectes com per als que ja estan en marxa. Un bon assessor ha de poder tenir-los presents en tot moment i ser capaç de comunicar la seva importància.

4.1 Compromís dels Responsables

Malgrat la diversitat dels sistemes socials econòmics i polítics, la integració del Disseny per a Tothom en qualsevol procés incrementa les possibilitats d'èxit si els objectius que es persegueixen són d'interès general.

La majoria dels països europeus, polítics, responsables de les administracions o gerents d'empreses no poden córrer el risc de liderar projectes que no responen a una necessitat concreta. Aquesta necessitat pot venir determinada per motius econòmics, socioculturals o ecològics. Serà l'experiència i habilitats d'aquests responsables la que determinarà com s'aborda la resolució de cada necessitat.

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

La responsabilitat sobre la qualitat del procés de Disseny per a Tothom és compartida pels interessats i responsables a qualsevol nivell que puguin tenir un impacte en el desenvolupament, la implementació i el control de principis i estratègies. Això vol dir que com més alta sigui la posició ocupada pel "comitè de responsabilitat" en l'organigrama, més gran serà la possibilitat que els Factors d'Èxit tinguin un impacte efectiu. En canvi, si els responsables ocupen una posició baixa en la jerarquia, més gran serà el risc de no garantir la sostenibilitat de les accions.

4.2 Coordinació i continuïtat

Els gestors d'empreses o municipis acostumen a mostrar el seu compromís amb el Disseny per a Tothom mitjançant el nomenament d'un responsable que assumeix aquesta nova tasca com un afegit a les seves altres funcions. A mig i llarg termini, és més adequat definir un lloc amb funcions concretes que no depenguin del voluntarisme dels treballadors. Per assegurar la sostenibilitat del procés de desenvolupament amb professionalitat, és útil assignar una unitat específica o bé un coordinador amb els recursos financers apropiats per a la gestió.

El paper del coordinador consisteix principalment - de manera constant- a establir i mantenir la comunicació en xarxa, el seguiment de les estratègies i accions sobre Disseny per a Tothom, integrant i difonent, a la vegada, el coneixement acumulat i produït durant el procés.

Quant més alta és la posició del coordinador, major seran els impactes de comunicació interna i externa. No obstant això, el coordinador ha d'assegurar la continuïtat del procés del Disseny per a Tothom tenint cura que no perdi impuls al llarg dels anys. També és important garantir que el coordinador no perdi els esforços i recursos al llarg del procés.

4.3 Col·laboració i participació

Totes les parts interessades o afectades en un projecte haurien de ser convidades a participar en el procés de Disseny per a Tothom des del principi. De fet, en alguns casos, si un d'ells falta, seria preferible suspendre el procés fins que la seva implicació es pugui garantir. La diversitat i la inclusivitat han d'estar assegurades en la selecció dels participants.

Els interessats podrien ser, per exemple, usuaris finals de l'entorn construït (personal de la plantilla, visitants externs), així com a persones responsables del manteniment, requisits legals (públics o privats) fonts de finançament (p.ex. polítics, empleats, voluntaris), i altres experts de determinades àrees (p.ex. arquitectes, enginyers, consultors, urbanistes, artesans, terapeutes, etc.).

Per motius pràctics, i degut a la diversitat de possibles participants (gestors, polítics, empleats, voluntaris i experts externs), pot ser més efectiu configurar diferents sub xarxes.

El coordinador (veure capítol 4.2) hauria de garantir la cooperació eficient amb la (les) xarxa (és) basada en normes clares de la participació. El principi del consens hauria de ser un element clau en garantir tant l'èxit del projecte de Disseny per a Tothom com per reconèixer els resultats aconseguits.

Un error comú en la creació de xarxes és convidar a la participació massa tard en el procés amb l'únic propòsit de confirmar el camí a seguir en els projectes.

Els interessats, especialment els usuaris finals haurien d'involucrar-se en el projecte des del principi, donant-los l'oportunitat de co-crear el projecte amb nosaltres.

La riquesa dels continguts del projecte i dels resultats finals depèn molt d'això.

4.4 Planificació estratègica

El següent pas és desenvolupar un pla d'acció que inclogui les estratègies, recursos, períodes (curt, mitjà, llarg-termini), la coordinació i accions concretes per fer-ho, amb fites ben definits per facilitar el seguiment. Hauria de ser tan detallat i precís com fos possible i ser avaluat al final del procés.

No obstant, un pla d'acció estratègic no hauria de ser rígid. Hauria de permetre certa flexibilitat per assegurar que els interessats participin activament en el procés. Des dels objectius inicials a les accions detallades, tots els elements del pla han de ser objecte de negociació amb l'objectiu d'aconseguir el consens a cada pas.

D'altra banda, cada nou pas o coneixement adquirit sobre el tema, així com les circumstàncies o oportunitats canviants poden provocar la necessitat d'un canvi d'estratègies, un replanificació d'accions, i una recol·locació de recursos.

L'avaluació constant i l'actualització del pla estratègic són necessàries per assegurar l'èxit del Disseny per a Tothom en totes les accions. (veure capítol 5).

4.5 Gestió del coneixement i qualificació

Una bona gestió del coneixement hauria de garantir la transferència adquirida del saber-fer de manera eficient, organitzada i oberta. El coneixement adquirit a nivell de direcció pot necessitar informació complementària sobre casos similars abordats per altres administracions o empreses, amb l'experiència d'experts externs per evitar "reinventar la roda". La participació en xarxes nacionals o internacionals sobre aquesta temàtica és una altra bona oportunitat per compartir coneixement i experiència. En el transcurs del procés de treball, tots els interessats haurien d'estar capacitats per adquirir un sòlid coneixement bàsic comú.

Per a finalitzar, tots els interessats involucrats en el procés del Disseny per a Tothom haurien d'invertir per a mantenir-se al dia sobre els últims avenços en la seva professió ja sigui mitjançant publicacions o assistència a conferències i congressos..

4.6 Optimització de recursos

La gestió del projecte ha de proporcionar i assignar els recursos necessaris per completar totes les fases del procés de Disseny per a Tothom. Aquests recursos poden ser econòmics, humans o tècnics.

A vegades, és la disponibilitat de recursos o la possibilitat d'obtenir suport econòmic el que desencadena el llançament del projecte i, encara que els recursos inesperats són sempre benvinguts, la continuïtat del projecte s'ha de garantir des de l'inici, de manera que no es posin en perill aquestes fonts de finançament que no haurien esgotar inesperadament.

Però l'èxit d'un projecte no depèn exclusivament del finançament, de vegades la redistribució de recursos o l'aprofitament d'oportunitats poden ser elements clau.

4.7 Comunicació i màrqueting

Generalment tant els resultats del projecte de Disseny per a Tothom com el procés mateix s'han de comunicar i difondre dins i fora del cercle de responsables (comunicació interna i externa). Aquest procés pot incrementar la reputació del client i de la resta d'implicats. Un bon assessor hauria de tenir coneixement sobre aquest procés i els seus elements.

Una part crítica del procés de Disseny per a Tothom és identificar i seleccionar el grup o mercat potencial apropiat en el qual els clients comparteixen necessitats similars, així com el comportament dels usuaris. Tot i que parlem sobre el Disseny per a Tothom, seria un error marcar com a objectiu d'un producte o servei arribar a tothom ja que possiblement acabariem sense atreure a ningú.

En general, els mercats potencials són grups d'individus que poden ser identificats per aspectes fàcilment distingibles i aparents: segmentació geogràfiques (localització, zona climàtica, etc.) o segmentació demogràfica / socioeconòmica (gènere, edat, renda, etc.). A més, a aquest tipus de segmentació, els investigadors de mercat han dissenyat una segmentació del mercat basada en les necessitats per a identificar grups destinataris menors i millor definits.

És important definir tots aquests aspectes mentre es dissenya el projecte del Disseny per a Tothom. A més, també és important saber respondre a determinats prejudicis i confusions sobre el concepte del Disseny per a Tothom i la seva estratègia, com ara:

- *"La participació dels usuaris dura massa i és molt cara."*
- *"Ja varem parlar sobre això i sabem tot sobre això."*
- *"Les ONGs locals ja ens estan informant sobre això."*
- *"Aquests segments de població (que poden ser gent gran, nens, persones amb discapacitat, immigrants, etc.) són molt petits aquí."*
- *"No tenim diners per fer aquest tipus de coses."*
- *"Mai se'ns ha demanat fer una cosa així."*

5

Avaluació de l'èxit¹ - Què ha de tenir en compte un bon assessor

Un bon assessor no tindria només de ser conscient de l'existència dels Factors d'Èxit (Capítol 4) sinó també de l'avaluació eficient i contínua de l'èxit en el projecte de Disseny per a Tothom.

Qualsevol projecte s'hauria de basar en criteris objectius i clars. Per tal de poder avaluar els resultats futurs i per preveure retrocessos en el procés que evolucionin negativament fins arribar a ser perjudicials, un bon assessor hauríeu d'assegurar definir, al principi del projecte, els indicadors objectius i subjectius que permetran avaluar l'èxit que pugui assolir. Haurà de tenir en compte, però, que el context social, les limitacions econòmiques generals, aspectes mediambientals, campanyes polítiques o altres factors inesperats també poden tenir una influència en els resultats.

Els indicadors típics per a les empreses són l'augment de vendes i benefici però poden complementarse amb altres indicadors centrats en la Responsabilitat Social Corporativa, publicitat o reputació, entre d'altres.

Els indicadors per a les administracions públiques han de ser l'interès públic i -cada vegada més- l'acceptabilitat social. L'eficiència dels projectes s'ha de mesurar en base a la capacitat de resposta de les necessitats dels ciutadans i criteris de cohesió social.

5.1 Indicadors per a l'avaluació de l'èxit

Impacte econòmic

El Retorn de la Inversió (ROI) és un índex utilitzat freqüentment per avaluar el desenvolupament econòmic que consisteix a dividir el benefici per la inversió (també pot ser multiplicat x 100 per a obtenir el percentatge).

A les empreses privades el creixement de les vendes és un índex fàcil i econòmic de mesura. És molt immediat i sempre pot generar valors instantanis, que permeten adoptar també reaccions ràpides. No obstant, un creixement de vendes que no vagi acompanyat d'un increment del marge podria ser molt perillós. Conseqüentment, també és important tenir en compte aquest fet.

La quota de mercat pot ser difícil de mesurar en aquests sectors on no hi ha agències d'investigació de mercat basades en panells de consumidors o de distribuïdors. Tot i així, la importància d'aquest indicador, encara que no sigui molt precís, és rellevant: per créixer realment l'augment de vendes ha d'estar per sobre del creixement del mercat, en cas contrari, la quota de mercat i la competitivitat es veuran minvades.

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

Creixement d'un grup específic de clients	<p>Si un projecte té per objectiu augmentar l'atractivitat d'un servei per a la gent gran pot mesurar-se si aquest grup de clients ha augmentat realment.</p> <p>Cal tenir en compte que en certs casos el grup que ha de ser mesurat no és fàcilment comptabilitzable. Per exemple: Quan es millori l'accessibilitat d'un edifici seria un error comptar només el nombre d'usuaris de cadira de rodes ja que altres persones es beneficiaran i no totes les limitacions de mobilitat són visibles.</p>
Creixement del nombre de clients regulars	<p>La fidelitat dels clients és un bon indicador quan s'ofereix alguna cosa repetidament.</p> <p>La possibilitat de mesurar el nombre de nous clients aconseguits degut a recomanacions de clients previs també és un bon indicador. La fidelitat dels clients és un bon indicador quan s'ofereix alguna cosa repetidament.</p>
Creixement dels índexs de satisfacció	<p>Les enquestes que tenen com a objectiu analitzar l'interès del consumidor o la satisfacció de l'usuari poden obrir el camí cap a la millora continuada.</p>
Reducció del nombre de reclamacions	<p>La reducció del nombre de reclamacions pot indicar un augment de la qualitat proporcionada i sempre és recomanable analitzar les reclamacions ja que són una eina excel·lent de millora</p>
Increment de l'èxit de nous productes comercialitzats	<p>Si una empresa llança regularment nous productes al mercat, la comparació de l'èxit de llançament de cada un d'ells és un indicador rellevant.</p>
Creació de noves línies de negoci	<p>Hi ha diferents exemples d'empreses que, després d'implicar els usuaris en el procés de disseny i establir un diàleg amb ells han descobert noves oportunitats de negoci.</p>
Nous serveis vinculats a productes existents	<p>Escoltar activament als consumidors pot ajudar a l'empresa a descobrir possibles serveis suplementaris a oferir.</p>

5.2 Eines per a analitzar dades subjectives i intangibles

Cobertura a la premsa (retalls de premsa)	És recomanable comparar la presència en premsa abans i després del llançament del producte o servei. Però també ho és comprovar el contingut de les notícies.
Increment del perfil de l'organització	Això és, el percentatge de persones que decideixen informar-se sobre l'organització espontàniament o per suggeriment d'algú.
Imatge en les xarxes socials	Les xarxes socials tenen molta influència en la generació d'opinió pública. Seguir-les però també utilitzar-les activament pot proporcionar una valuosa informació sobre la pròpia organització.
Imatge de la marca i reputació corporativa	Això és especialment rellevant per a les grans organitzacions tant públiques com privades. Aquesta informació se sol recopilar mitjançant enquestes i informació proporcionada sobre la imatge pública. Podem recordar empreses o polítics de tot el món que encara estan patint d'una mala reputació tot i que els problemes que la van generar van passar fa molt de temps.
Increment de les propostes de col·laboració	Si els nostres projectes són reeixits i han tingut èxit és molt probable que rebem més propostes de col·laboració d'altres organitzacions.
Millora de l'ambient de treball	Si els projectes d'una organització tenen èxit i són significatius afectarà positivament l'ambient de treball.
Més proveïdors implicats	<p>De la mateixa manera, implicar als nostres proveïdors en el desenvolupament del projecte, els farà més col·laboratius.</p> <p>Un altre aspecte a considerar és la contribució al progrés social. Això no es pot mesurar amb xifres encara que està clar que reduir l'exclusió social, promocionar la igualtat i respectar la diversitat són valors que poden suposar una contribució molt positiva.</p>

6 Casos d'estudi

En les pàgines següents un conjunt d'articles de dissenyadors, consultors o assessors que actuen en diferents àmbits proporcionen la seva visió dels productes i serveis basats en l'estratègia del Disseny per a Tothom.

El ventall de possibilitats per a la implementació del Disseny per a Tothom varia des dels plans holístics d'accessibilitat, mitjançant productes i serveis generals a solucions molt específiques i tecnologies d'assistència.

Sempre hi haurà espai per a la millora ja que les expectatives de la població evolucionen constantment, el Disseny per a Tothom ha de ser considerat com un procés sense fi, on els únics límits per a la creativitat i la ingenuïtat són la manca d'implicació i coneixement.

6.1 Estratègia d'Accessibilitat de la ciutat de Paderborn

La ciutat històrica de Paderborn (amb aprox. 150.000 habitants¹) a Renania del Nord-Westfalia, Alemanya, ha desenvolupat un pla d'acció estratègica integrada per al centre de la ciutat. Es van incloure en el pla per desenvolupar l'accessibilitat, entre altres mesures específiques, el comerç, transport, turisme, oci, habitatge, etc., mitjançant el redisseny d'itineraris i rutes que connecten els espais públics, privats, llocs històrics i parcs. L'objectiu és establir Paderborn com una ciutat amigable amb els ciutadans i els turistes.

El Departament d'Obres Públiques de la ciutat va contractar la consultoria NeumannConsult (www.neumann-consult.com) com assessor extern per a desenvolupar un pla d'acció estratègica per a l'accessibilitat al centre de la ciutat.

Per a la ciutat de Paderborn, l'assessor ha seguit les següents etapes d'anàlisi per a complir les competències:

- desenvolupament d'un formulari d'enquesta, amb les normes, reglaments i experiències, derivades de la llarga pràctica de l'assessor extern.
- auditories d'accés al lloc, d'acord amb el formulari d'enquesta.
- documentació fotogràfica.
- visites per la ciutat amb diferents grups d'interès, reclutats a través d'anuncis en diaris i a través de les associacions de consumidors.
- entrevistes a experts i grups interessats.
- reunions amb els funcionaris i les autoritats públiques implicades.

1. Ver www.paderborn.de



Foto: Visita amb diferents grups interessats a la ciutat de Paderborn (© NeumannConsult 2012)

Després, les dades recollides durant la fase d'anàlisi han estat valuades i els resultats s'han recopilat en una llista de barreres amb 3 nivells de dificultat i 3 nivells de prioritat. Els resultats s'han presentat i explicat a diversos funcionaris públics i l'Ajuntament. Els comentaris han estat recollits per tal de promoure un diàleg entre ells per a la bona implementació de l'accessibilitat en la planificació i desenvolupament de la ciutat. D'aquesta manera el projecte ha generat un procés constant d'implementació dels resultats de les enquestes d'accessibilitat..

Gràcies al pla d'acció estratègica que inclou recomanacions i directrius pràctiques, és possible per a les autoritats públiques prioritzar les accions d'acord amb els recursos econòmics disponibles de manera que es puguin optimitzar els resultats.

A més, la interacció i el futur compromís de la ciutat, activa el debat sobre noves idees per a altres projectes, principalment en el camp del màrqueting i la comunicació de les conclusions actuals del projecte.

Autors:

Sonia Carpinelli (NeumannConsult) i
Eckhard Döring (Ciutat de Paderborn)

6.2 Estratègia d'Accessibilitat de la ciutat de Novi Sad pel 2012-2018

Des de 2007 el 'Centre Living Upright' ha estat pressionant les autoritats locals de la Ciutat de Novi Sad per iniciar el procés de creació d'un entorn accessible. Les organitzacions insisteixen en la necessitat de dirigir aquest tema de manera multidisciplinària, holística i sistemàtica, utilitzant el concepte de Disseny per a Tothom, i proporcionant als 7 Factors d'Èxit Interdependents (FEI - en concordança amb les recomanacions del EuCAN).

A finals de 2010, va ser creat l'Equip d'Accessibilitat local, i el seu coordinador va ser nomenat per l'Alcalde de la Ciutat, amb la tasca de redactar l'Estratègia d'Accessibilitat local. Els membres de l'equip van ser seleccionats seguint les recomanacions de l'Ajuntament, empreses públiques locals, les administracions de la ciutat, i les organitzacions socials, basant-se en la seva competència i habilitat per contribuir a solucionar el problema.

Un cop creat l'Equip d'Accessibilitat, els representants del Centre Living Upright van dur a terme sessions de formació per a tots els membres responsables de l'equip, incloent els col·laboradors propers i responsables de la presa de decisions. L'objectiu bàsic era igualar les diferències en els nivells de coneixement i conscienciar sobre l'accessibilitat i el Disseny per a Tothom.



Foto: Roda de premsa amb l'alcalde amb motiu de la finalització de l'informe de l'Estratègia (© Počuč, 2012)



Foto: Reunió de l'Equip d'Accessibilitat Local (© Počuč, 2012)

Durant el procés d'elaboració de l'estratègia, l'Equip va organitzar un seguit de sessions de formació i reunions amb els ciutadans, on es van crear tres focus groups, abordant cada un dels tres temes estratègics més importants: 1. Espai públic i transport públic; 2. Instal·lacions destinades a l'ús públic; i 3. Informació i comunicació. El tema horitzontal que va ser destinat a tots els grups va ser: Accés a / accessibilitat dels serveis..

En els grups de treball, tots els temes van ser identificats i analitzats des de la perspectiva de l'accessibilitat, utilitzant l'anàlisi DAFO, i després van ser definits i desenvolupats els objectius i l'orientació estratègica.

En aquesta fase, tots els interessats, incloent les institucions interessades, organitzacions i ciutadans de la zona de Novi Sad van tenir l'oportunitat de participar en el procés. Així, el treball va ser publicat amb èxit, i es va aconseguir una àmplia participació en el procés de redacció. A més, es va arribar a un consens entre el públic en general sobre les qüestions identificades i els objectius proposats en el pla.

Objectius estratègics claus:

- Permetre l'ús independent i públic de tot l'espai i transport públic per a TOTS els ciutadans, independentment de les seves capacitats físiques, característiques sensorials o intel·lectuals o edat;
- Permetre a tots els ciutadans, independentment de les seves capacitats físiques, sensorials, intel·lectuals o edat i amb igualtat d'oportunitats, utilitzar totes les instal·lacions públiques de la ciutat de Novi Sad en igualtat de condicions;
- Permetre la igualtat d'accés a la informació pública, la comunicació i els serveis per a tots els ciutadans, sense discriminació per motius de les seves capacitats o coneixement.

Aquests objectius estratègics generals han estat més elaborats en els objectius estratègics, tasques i activitats. A més, van ser assegurats els recursos adequats, així com mètodes i tècniques per a monitoritzar i avaluar l'èxit de la implementació de l'estratègia.

Un cop acabada l'Estratègia d'Accessibilitat, els ciutadans i el públic en general van tenir l'oportunitat de veure el text abans de la seva aprovació oficial a l'Assemblea de la Ciutat.

L'Estratègia d'Accessibilitat va ser adoptada oficialment per l'Assemblea de la Ciutat de Novi Sad el 30 de març de 2012, i comprèn un període de 7 anys (des del 2012 fins 2018).

Tenint en compte els objectius definits, la implementació de l'Estratègia actual representa un repte per a la Ciutat, així com l'oportunitat de ser un impacte en la 'causa' dels problemes i fer un canvi permanent en l'àmbit de l'accessibilitat.

Autor:
Miodrag Počuć

6.3 El Parc Danubi

Amb l'adopció de l'Estratègia d'Accessibilitat 2012-2018 l'Assemblea de la Ciutat de Novi Sad ha pres la decisió de continuar les seves activitats per crear un entorn accessible. Entre altres coses, el document sobre l'Estratègia preveu que durant les obres de reconstrucció de l'espai públic existent de la ciutat l'accessibilitat ha de proporcionar l'accés a tots els usuaris potencials d'aquest espai. Tenint en compte, que una part important de la documentació tècnica es va acabar en una fase prèvia (abans que l'Estratègia fos adoptada), això requereix un control preliminar d'aquests projectes i la seva modificació per tal d'evitar la creació de noves barreres al espai públic.

A mitjans de 2012 l'empresa pública local per a la Construcció i Desenvolupament de la ciutat, la qual s'encarrega de la majoria d'inversions de la ciutat, va portar a terme la reconstrucció del Parc Danubi, situat al centre de la ciutat. El representant de l'Institut per a la Protecció dels Monuments Culturals, ja que el Parc està protegit, va ser l'encarregat d'emetre els permisos per iniciar les obres. Abans, però, d'expedir els permisos, volien assegurar-se que el projecte proposat, a més de tots els altres criteris, proporcionés un nivell adequat d'accessibilitat per a tots els ciutadans, d'acord amb l'Estratègia d'Accessibilitat adoptada recentment. Per això van contractar l'Equip d'Accessibilitat Local per a l'assessorament.



Fotos: Abans: Vista inicial de l'entrada al Parc Danubi (© Rudić Počuč, 2012.)

Després d'haver revisat la documentació tècnica preparada prèviament per a la reconstrucció del Parc Danubi, l'Equip d'Accessibilitat de la Ciutat de Novi Sad es va adonar que la solució proposada era inadequada, que algunes normatives no es respectaven i que els criteris d'accessibilitat i Disseny per a Tots no es complien. Si el projecte hagués arribat a implementar-se, hauria hagut un risc seriós de queixes posteriors, o demandes ciutadanes. També és molt probable que una nova reconstrucció hauria calgut, el que hauria requerit un finançament addicional.

Tenint en compte tot això i per tal de garantir una major accessibilitat del Parc Danubi, en lloc de dur a terme les obres previstes, es va demanar a l'empresa de Construcció i Desenvolupament de la ciutat la modificació del projecte existent tenint en compte les necessitats de tots els ciutadans.



Foto: Treballs de reconstrucció a l'entrada del Parc Danubi (© Rudić Počuč, 2012)

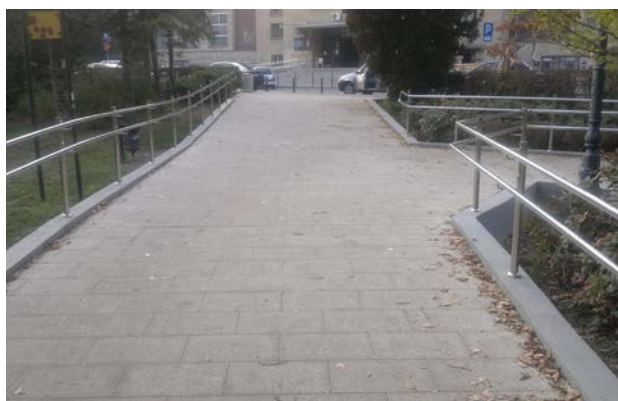


Foto: Després: l'entrada actual del Parc Danubi (© Rudić Počuč, 2012)

Després de modificar la documentació del projecte i obtenir els permisos necessaris, es va iniciar l'aplicació sobre el terreny. Va ser construït un nou camí d'entrada amb un pendent gradual, utilitzant materials apropiats, amb passamans i il·luminació.

La reconstrucció de l'entrada al parc és un exemple positiu de l'Estratègia d'Accessibilitat de la ciutat i la seva influència en la modificació correcta del projecte. Algunes estructures de la ciutat van reconèixer el problema i van ser conscients de la gent que havien de contactar. La solució es va trobar gràcies a la cooperació entre una sèrie d'empreses públiques i l'Equip d'Accessibilitat.

No obstant això, la revisió de tots els projectes en curs i possibles modificacions en ells que no s'ajusten als criteris del Disseny per a Tothom encara representen un repte per a la ciutat ja que encara no hi ha un model clar i eficaç per al seu control.

Autor:

Bojana Rudic Počuč

6.4 Procés del Disseny per a Tothom



Foto: L'edifici del NAC no és només sostenible pel seu baix consum d'energia sinó també per tota la seva utilitat. (© Philippe Van Gelooven, 2013)

Dades tècniques:

Projecte: Nou Centre Administratiu (NAC) per als serveis municipals, serveis socials, biblioteca, departament de policia, el tribunal del districte, acadèmia d'art i música, servei de Creu Roja i un petit restaurant.

L'edifici NAC és considerat l'edifici administratiu més sostenible de Flandes.

Ubicació: Bèlgica, 3530 Houthalen-Helchteren (reconversió d'una antiga mina).

Equip de Disseny i Construcció: Holistic Architecture 5015, Arcadis, Cordeel, Creando i Kumpen.

Consultoria d'Accessibilitat: Toegankelijkheidsbureau vzw (TGB), Kermt – Bèlgica.

El municipi va demanar a TGB d'unir-se a l'equip de construcció en la fase preliminar. El municipi també va encomanar oficialment a un representant del "consell d'usuaris" per seguir el projecte de construcció. Per part de TGB es van involucrar 3 especialistes d'accessibilitat: un expert en mobilitat, un arquitecte i un dissenyador de producte.

Els plànols van ser analitzats diverses vegades amb el (s) dissenyador (és), el representant de la comunitat i, molt important, el líder del projecte durant la fase de construcció. La celebració de diverses reunions amb els diferents grups d'interès va ser un dels factors clau per a l'èxit. Degut a que existia un disseny preliminar, els dissenyadors temien que el concepte i disseny del seu arquitecte pogués influenciar negativament els consultors de accessibilitat- un dels reptes per als consultors d'accessibilitat era com respondre a l'arquitectura.

Per exemple: ¿com podem fer visible la porta dels lavabos (especialment per a persones amb deficiència visual) mentre que el dissenyador vol una porta gairebé invisible?

Simplement posant un tirador de porta vermell a la franja més àmplia de fusta combinant amb l'estil de la senyalització.



Foto: Uns simples complements fan aquesta porta més visible i reconeixible com l'entrada dels lavabos de manera estètica. (© TGB, 2013)



Foto: Les escales estan equipades amb doble barana amb passamans continu i il·luminació adequada. Colors contrastants i marques tàctils centren l'atenció en els esglaons. (© TGB, 2013)

A causa de l'estratègia holística, les millores dels dissenyadors van ser integrades fàcilment. Al llarg del procés els arquitectes van aprendre que el Disseny per a Tothom és també una part de l'enfocament holístic i s'ha d'integrar en la fase conceptual.

Abans i durant la fase de construcció van ser analitzats tots els detalls, totes les especificacions tècniques en matèria d'accessibilitat sobre diferents objectes (com ara ascensors, passamans, ...) havien de ser aprovades per TGB abans de ser acceptats. Es van realitzar diverses reunions amb el líder del projecte i el contractista per a realitzar ajustaments si calia (ara la col·locació correcta del passamans es va examinar amb el contractista sanitari).

La fase de lliurament: es va dur a terme una inspecció final amb el consell d'usuaris i el líder del projecte de la construcció. Una proposta de diversos petits ajustos necessaris ha estat aprovada pel Municipi i se seguiran els que siguin necessaris. Tot i l'exhaustiva orientació al llarg del procés de disseny i construcció segueix sent molt difícil assegurar la filosofia del Disseny per a Tothom.

Per exemple: durant la fase de construcció la sala tècnica del terrat aviat es va convertir en un mirador turístic però els ascensors no arribaven a la teulada. Per tant, les vistes des del mirador van ser transmeses per una càmera web a una gran pantalla situada en una planta baixa accessible.

Característiques de Disseny per a Tothom – alguns exemples

Accessibilitat per al públic i treballadors – D'acord amb la llei d'accessibilitat de Bèlgica, només els espais públics han de ser accessibles. En aquest edifici, les persones amb discapacitat també poden fàcilment ser un empleat.

Lavabos accessibles – Els lavabos accessibles són integrats en tots els serveis tant de dones com d'homes. Només en alguns casos els lavabos accessibles estan disponibles i són utilitzats per totes les persones.

Circulació – Totes les portes principals d'entrada s'obren automàticament. Les portes interiors en vies de circulació poden funcionar automàticament prement un botó. Els ascensors tenen dimensions més grans que les requerides legalment, de manera que girar 360° dins de l'ascensor és fàcil. Les escales disposen de passamans a banda i banda i també d'un segon joc de passamans col·locat més baix.

Seguretat i evacuació – Totes les escales tenen cadires d'evacuació per evacuar persones amb mobilitat reduïda. La formació sobre l'ús d'aquestes cadires s'imparteix durant els simulacres d'incendi.

Recepció, taulells de servei i sales de reunions – Tots els taulells i centres de servei estan dissenyats de manera que es puguin accedir i utilitzar - per tots dos costats tant del personal com dels clients. Cada taulell té un bucle d'inducció.

Acústica – Es va prestar una especial atenció a l'acústica de tot l'edifici. El vestíbul és un gran espai obert de doble alçada però quan s'accedeix tots els sons són silenciats.



Foto: El vestíbul és espaiós però els materials seleccionats, amb especial atenció a l'acústica i usabilitat per a tots donen a l'espai una sensació de sala d'estar on tothom és benvingut. (© TGB,2013)

Autors:

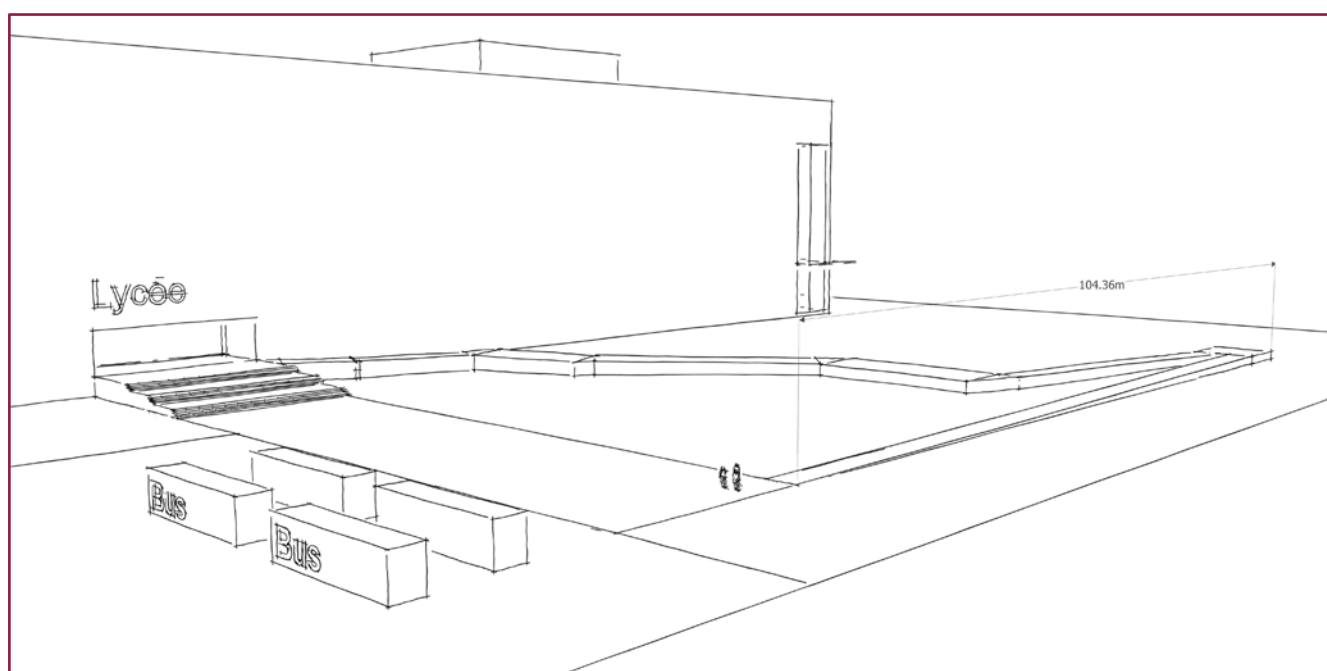
Caroline Delveaux i Marcel Wijnker
Oficina per a l'accessibilitat
(Toegankelijkheidsbureau vzw)

6.5 L'assessor ha d'estar implicat en els primers passos del projecte

Aquesta és una situació ben coneguda on l'assessor de Disseny per a Tothom intervé massa tard en el projecte de construcció i la seva missió és avaluar el projecte en termes d'accessibilitat abans de la versió final.

Diferents problemes:

- L'assessor no és part de l'equip inicial, és percebut com un controlador o supervisor extern. Aquesta situació el porta des del principi a un paper negatiu. Això requereix encara més tacte a l'hora de remarcar els problemes en el disseny existent.
- S'ha invertit molt treball per a aconseguir l'estat actual del projecte. Grans modificacions no seran acceptades encara que hi hagi errors que són obvis. Les bones excuses són simples i difícils de contrarestar: no es poden fer modificacions radicals per raons econòmiques i temporals!
- El Disseny per a Tothom s'ha tingut en compte, però la falta de competència real en aquest àmbit ha donat lloc a solucions que són legalment correctes però discriminatòries i difícils d'utilitzar en les situacions del dia a dia.
- Les modificacions acceptades que són solucions de compromís, no s'integren bé en el disseny global i no cobreixen les necessitats de tots els usuaris. Això ens porta al final, a la frustració dels participants.



Dibuix: La passarel·la deu vegades més llarga per a ser utilitzada per estudiants amb discapacitat (Adaph, 2007)

Cas d'estudio: Una escola

Els estudiants arriben amb autobús. Tan sols han de caminar 25m fins a l'entrada de l'escola. Els directors del projecte expliquen amb orgull que han aconseguit incloure una bonica passarel·la amb només un 1% de pendent per als usuaris de cadires de rodes i evitar els quinze graons de l'entrada a l'edifici. L'assessor de Disseny per a Tothom li costa explicar que no és just que l'estudiant amb discapacitat hagi de caminar o anar en cadira de rodes a prop de 250m per entrar a l'escola en totes les condicions climàtiques, pluja o neu.

Aquest últim argument va convèncer als directors del projecte a afegir un ascensor a l'entrada de l'escola.

Autor:

France Rolland

6.6 Aproximació del Disseny per a Tothom en el desenvolupament de Plans Municipals d'Accessibilitat Integrada de Portugal

ProAsolutions.pt – Lda té una llarga experiència com a assessor en l'aproximació del Disseny per a Tothom per desenvolupar els "Plans Municipals d'Accessibilitat Integrada (PMAI)". Per tant, presentem els últims desenvolupaments a Portugal des del punt de vista del "capítol 4 dels Factors d'Èxit - El que ha de proporcionar un bon assessor".

Gràcies a l'assessor de Disseny per a Tothom es va canviar la mentalitat en els Responsables Municipals Portuguesos en relació a l'enfocament del desenvolupament del PMAI ja que no s'haurien de limitar a l'eliminació de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats físiques, sinó preparar els municipis perquè siguin accessibles per a tothom, tenint en compte la diversitat humana i les seves diferents necessitats. Entendre que el Disseny per a Tothom pot portar cap a millores en el benestar dels ciutadans augmentant el compromís dels responsables.

Com assessors hem de saber si les estructures organitzacionals que treballen en els aspectes d'accessibilitat municipal ja existeixen. El municipi de Lousã té un defensor del poble per a les persones amb discapacitat i el municipi de Viana do Castelo un "Gabinet de Salut de la Ciutat". Aquestes estructures es van implicar en la coordinació del PMAI i van assegurar la seva continuïtat. Tot i tenir experiència en temes d'accessibilitat, tenien una manca de coneixement específic sobre el Disseny per a Tothom. Amb formació i eines de gestió que poden ajudar a la implementació del PMAI de manera més eficient, va reforçar el seu coneixement i influència locals. El municipi de São Brás de Alportel no tenia tal estructura, de manera que vam recomanar l'assignació d'un administrador per dirigir un "Grup de Treball" que inclogués els departaments municipals competents i els grups d'interès externs.

ProAsolutions.pt va animar a municipis per a unir-se a una Xarxa internacional per tal d'obtenir i compartir coneixements sobre el Disseny per a Tothom / Disseny Universal amb altres municipis. Els municipis Seia i Penedono es van unir a la "Xarxa per a l'Excel·lència: Pobles i Ciutats per a Tothom" www.townsandcitiesforall.net. Una qüestió important és la participació ciutadana, ja que és important garantir que durant el procés són implicades organitzacions independents per assegurar que les dades socials no estan influenciats per qüestions polítiques o tècniques. Per aquest motiu es va tenir en compte la col·laboració de la Universitat de Porto.

ProAsolutions.pt és el responsable tècnic del PMAI. Una eina de planificació estratègica que permet planificar accions des del punt de vista de la integració del Disseny per a Tothom, tenint en compte la via pública, edificis i instal·lacions públiques, transport, comunicació i accessibilitat web.

És important tenir en compte les necessitats específiques d'un minicipio. Els municipis que tenen un important sector turístic com Viana do Castelo, Penedono, Macedo de Cavaleiros, Lousã i Penacova, van desenvolupar "Plans d'Accessibilitat del Sector Turístic" que proposaven accions assegurant que totes les baules de la cadena de serveis turístics s'havien Dissenyat per a Tothom. Celorico de Basto i Lousã, a causa de la seva herència cultural i natural, van desenvolupar projectes específics de Disseny per a Tothom.



Foto: Projecte d'arquitectura holística per a millorar l'accessibilitat per a Tothom en l'Herència Cultural i Natural utilitzant solucions fàcils i reversibles – Municipi de Cabeceiras de Basto (©ProAsolutions.pt Lda, 2012)

L'equip de ProAsolutions.pt ha estat impartint formació a una àmplia gamma de treballadors municipals, proporcionant qualificació en matèries com el Disseny per a Tots, accessibilitat i presentació de les millors pràctiques i casos d'estudi. Per als responsables, les activitats de formació es van centrar en la gestió i implementació del Disseny per a Tothom, basat en el "ECA per a Administracions" (Aragall, Neumann i Sagramola, 2008), així com l'accessibilitat i la contractació pública, basada en la "Build for All - Manual de referència" (estructurat per tots els socis el 2007). Aquest procés de formació és essencial per promoure el Disseny per a Tothom en els procediments municipals i els serveis dels ciutadans promociant una gestió del coneixement més eficient.

L'optimització dels recursos és essencial en èpoques de crisi financera. Per això, l'assessor ha d'ajudar els municipis a què assignin, de manera òptima, els recursos humans, econòmics i materials. Una eina que pot recomanar als municipis és l'ús del programari GIS, obert i gratuït, que permet la gestió de la informació d'accessibilitat perquè els municipis entenguin quines accions han de realitzar per solucionar les qüestions d'accessibilitat en les intervencions de manteniment o què recursos són necessaris. Des que Portugal es beneficia dels Fons Europeus, l'assessor ha d'ajudar els municipis a aplicar els fons per finançar les obres d'implementació del Disseny per a Tothom.

A més d'unir-se a la "Xarxa per a l'Excel·lència: Pobles i Ciutats per a Tothom", que dona als municipis l'oportunitat de comunicar i anunciar les seves accions del Disseny per a Tots, una altra eina de comunicació i promoció és l'ús de les noves tecnologies. Eines (com AWGis) han estat desenvolupades amb l'objectiu de permetre als ciutadans obtenir informació sobre l'estat actual de l'accessibilitat a la seva ciutat, saber quines accions de Disseny per a Tots han estat implementades, proporcionar informació sobre les necessitats de millores del Disseny per a tots, accedir a un fòrum web d'intercanvi d'informació d'accessibilitat i un sistema de ruta.



Foto: Sistema de ruta AWGis: calcula i indica en temps real els millors itineraris per a les necessitats de cada persona considerant les condicions d'accessibilitat mitjançant GPS i estats d'accessibilitat d'edificis públics, equips turístics i transport públic (©ProAsolutions.pt Lda, 2013)

Autors:

Rafael Montes i Nuno Peixoto

6.7 Sensibilització i compromís del Disseny per a Tothom en el sector de la fontaneria

L'Associació Alemanya de Sanejament, Calefacció i Aire-Condicionat (Zentralverband Sanitas, Heizung, Klima - ZVSHK) va llançar un nombre d'iniciatives per als seus 50.000 membres en el sector del bany per tal de sensibilitzar-los respecte al concepte de Disseny per a Tothom i els corresponents canvis necessaris, i animar-los a posar en pràctica aquests canvis. Un element crucial en l'èxit d'aquest projecte va ser la inclusió de consultors externs * que van proporcionar la columna vertebral teòrica i van presentar el tema a les empreses d'una manera atractiva i accessible, ajudant-les a desenvolupar i provar idees.



Van lliurar els antecedents sobre el Disseny per a Tothom, van desafiar a membres d'empreses a comparar les seves amb les dels seus competidors, els van inspirar a pensar des de la perspectiva de l'usuari i els van donar suport durant el desenvolupament de les activitats. Aquest enfocament integrat s'adapta a les empreses que els agradaria implementar el concepte de Disseny per a Tothom en cada pas del procés -des de la consulta, planificació i treball i millores de manteniment de la instal·lació.

Imatge: Distintiu de ZVSHK-Award, (© ZVSHK 2013)

El projecte es va centrar al voltant d'una competència comercial internacional, el premi de ZVSHK al producte "Bany Disseny per a Tothom". L'equip de consultors externs varen contribuir amb la seva experiència en les següents àrees:

Proporcionant informació – explicant avantatges per al client, però també remarcant els avantatges per al comerç

- Definint els criteris de Disseny per a Tothom específics per a la competència del sector.
- Lliurant la matèria fàcilment comprensible, utilitzant exemples clars i explicacions.
- Presentant i analitzant els criteris en tallers, i els benefici extres de l'aprenentatge sobre implementació amb èxit del Disseny per a Tothom en altres sectors.
- Articles i entrevistes en publicacions de ZVSHK.

* Aquestes iniciatives de ZVSHK són part d'una cooperació amb l'associació alemanya de Disseny per a Tothom, EDAD, i el suport d'un nombre d'experts en l'àmbit– Peter Neumann (NeumannConsult), Dagmar Lautsch-Wunderlich (Lautsch-Wunderlich-Architects), Mathias Knigge (grauwert)

Proporcionant un repte – l'enfoc de l'usuari en el procés de desenvolupament és l'objectiu principal del premi

- Creant el concepte del premi i els formularis.
- Interaccionant i contactant amb participants potencials, incloent la cobertura a la premsa i en plataformes internacionals.
- Nominant un pre-jurat i un jurat principal internacional.
- Moderant les sessions del jurat, la presència a la cerimònia de lliurament de premis.

Proporcionant inspiració – projectes amb socis externs mostren com el Disseny per a Tothom pot resultar un factor diferenciador útil i atractiu

- Creant el concepte i executant el taller Generationenwechsel (La propera generació - Lavabos del Futur) a la Universität der Künste Berlin, UdK (Universitat de les Arts de Berlín).
- Comunicant els resultats en una publicació, articles i xerrades, i durant les sessions de formació per al comerç de Lavabos.
- Concepte i moderació del projecte de recerca Bathroom lab 2030 a la Hochschule für Gestaltung Offenbach, HFG (Acadèmia d'Arts i Disseny d'Offenbach).
- Presència, xerrades i presentacions a la fira mundial del sanitari ISH 2015.

Proporcionant suport – comunicant l'interès en l'augment d'activitats de Disseny per a Tothom i oferint el suport d'experts als membres de la associación ZVSHK

- Creant conceptes i impartint formació i sessions d'assessorament per a decisions estratègiques i processos de desenvolupament (incloent Disseny per a Tothom, creixement de la consciència i implicació de l'usuari).

Conclusió: Registre de l'adhesió d'experts externs a les capacitats i competències de les àrees específiques de ZVSHK. Els temes van ser discutits a un nivell professional altíssim, però van ser presentats de manera accessible i atractiva. Les activitats d'interacció dels experts van ser un avantatge afegit - comunicaven activitats, estratègies de negoci i van posar en contacte els responsables i el jurat. La competència i activitats connexes van ser un èxit, atraient 55 candidats internacionals, i van ser rebudes positivament en tot el sector sanitari. La ZVSHK està planificant una altra competició per al premi a la ISH 2015, que beneficiarà aquestes activitats passades.



Foto: Jurat i guanyadors del premio ISH 2013 a Frankfurt, (© ZVSHK 2013)

Autors:

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

6.8 Disseny per a Tothom en ambients residencials:

Servei d'assessorament en un entorn d'exposició itinerant



Imatge: Logo del Projecte 'Wohnen im Wandel' (adoptat de la versió alemanya) (© S. Kesting, any 2012)

El 2009 la cambra del comerç d'artesans experts Muenster, Alemanya, juntament amb deu socis va iniciar el INTERREG IVA-Project "Wohnen im Wandel". El seu objectiu era recollir i difondre informació sobre la vida còmoda i accessible, en relació al concepte de "Disseny per a Tothom" en el context del canvi demogràfic a Europa.

Persones de totes les edats i artesans experts van ser convençuts per a utilitzar diversos instruments i mitjans de comunicació. Un dels instruments va ser una exposició itinerant consistent en 13 dispositius rollup. Normalment un assessor o consultor acompanya l'exposició amb una sèrie de fullets informatius. Aquest article pretén donar una breu visió de les experiències de treball d'assessorament des del 2010 fins al 2013.

L'exposició itinerant pot ser utilitzada gratuïtament per organitzacions locals o regionals o empreses per recolzar les seves activitats en fires o jornades d'informació. Tots els dispositius poden ser transportats fàcilment al maleter d'un cotxe i muntar-los no requereix més de 30 minuts.

A més d'una pantalla de títol, sis panells mostrant persones d'entre 28 i 74 anys han estat dissenyats per ampliar el grup de clients potencials per a l'àmbit de l'accessibilitat i comunicar la idea que el "Disseny per a Tothom" no està relacionat únicament amb l'edat i la discapacitat, sinó que aporta beneficis a les persones a tot tipus de situacions de la vida.

Altres sis panells informatius mostra dibuixos d'una habitació virtual en un entorn residencial imaginari privat. Els punts clau per a una vida accessible són identificats i les fàcils solucions bàsiques són recomanades per tal d'augmentar l'accessibilitat i la comoditat.

El 2013 la versió original va ser actualitzada amb un panell addicional que mostra diferents maneres de combinar modificacions accessibles amb alteracions d'eficiència energètica.

Els visitants de l'exhibició vénen per interès general o per qüestions específiques sobre situacions actuals en el seu entorn social o construït, depenent del bé que hagi estat anunciat l'esdeveniment. L'assessor que acompanya l'exposició està en contacte directe amb els visitants, la majoria dels quals són persones locals o d'edat avançada (60% té +60).

Un factor d'èxit important de l'exhibició és la seva habilitat per a comunicar els beneficis del "Disseny per a Tothom" sense oferir productes sènior o de discapacitat. Una altra clau d'èxit, és que descriu les solucions del "Disseny per a Tothom" com a marcadors de tendències, desitjable i factible i tracta de trobar productes o solucions existents en l'entorn dels seus clients. Dutxes modernes accessibles, productes guanyadors de premis o conceptes d'aplicacions per Smartphones, poden ser utilitzats com a exemples fàcils d'entendre.



Foto: Conversa de l'assessor en l'exposició itinerant "Wohnen im Wandel" en Sparkasse MSLO, Hilstrup Branch, Febrer 2012. Consultor Mr Wilken (Sparkasse, izquierda) amb clients, (© Kesting 2012)

Però si es deixa l'exhibició sense assessors o consultors o si només és presentada per personal sense formació, els visitants trobaran a faltar el valor de l'exhibició ja que equiparen el seu contingut només amb la discapacitat. I cap dels visitants es sentirà connectat o vinculat a aquests temes.

Un assessor format és necessari per explicar i persuadir al visitant de l'estratègia holística del "Disseny per a Tothom" i dels beneficis personals no només per a ell sinó també per als seus parents o altres usuaris potencials. És essencial per a l'acceptació i comprensió del "Disseny per a Tothom" explicar verbalment una vegada i una altra.

Al comentar les possibles modificacions físiques d'un edifici és important dir que no hi ha necessitat de preparar cada habitació per a una possible discapacitat en el futur. L'accessibilitat i "Disseny per a Tothom" comencen en la ment, no amb una cadira de bany.

És més important aprofitar l'ocasió d'una intervenció important en l'habitatge per afegir millores d'accessibilitat fàcils, ràpides i barates per a quan aquestes siguin necessàries en el futur, beneficiant al mateix temps d'una major comoditat aportada pel "Disseny per a Tothom".

Mitjançant la utilització dels productes disponibles, l'assessor pot mostrar la simplicitat, utilitat i l'escassa presència de diferents solucions i així reduir la barrera en la mentalitat dels clients de redissenyar o ajustar el seu entorn amb plaer.

Per regla general, alguns visitants es troben amb algun dilema d'un familiar que necessita un tracte especial en tornar de l'hospital a casa, en els propers dies o setmanes. Un assessorament ràpid és necessari i sovint s'han de fer alteracions provisionals. Però, aquestes situacions no es poden resoldre durant l'exhibició. L'assessor només d'esmentar algunes opcions generals i enviar el visitant al taulell d'atenció al públic per concertar una visita a casa per poder proposar una ajuda addicional.

Els visitants més joves (30+ / 40 +) acostumen a preguntar recomanacions específiques per als seus pares o altres familiars, però rebutgen acceptar solucions de "Disseny per a Tothom" com un benefici per a la seva pròpia vida. Fins ara l'exposició itinerant no aconsegueix arribar a aquest grup de clients potencials. Fins i tot la gent més gran, amb més de 60 anys, faria el típic comentari "... encara no som tan grans, gràcies". Cal desenvolupar altres estratègies per a comunicar els beneficis a través de panells de visualització, especialment a la gent jove. Mentre és tasca del consultor contactar amb aquestes persones, intentant fer front a la incomprensió.

Al final d'una conversa els clients acostumen a demanar informació per emportar i una sèrie de planificadors potencials o artesans especialitzats per desenvolupar les idees proposades a les solucions de la vida real. L'assessor hauria de proporcionar un fullet imprès i recomanar la pàgina web www.wohnen-im-wandel.de, que proporciona una base de dades d'especialistes locals i informació addicional sobre ajudes econòmiques i normes aplicables. Donant aquesta informació complementària l'èxit de l'assessorament augmentaria; no obstant això, la majoria de visitants de 70+ diuen que no utilitzen internet.

L'exposició itinerant ha demostrat la seva eficàcia com a mitjà per informar i estar en contacte amb les persones. El personal d'assessorament pot ser un suport i complement als panells informatius que s'exposen i provocar interessants i fructífers debats. Però al final és tasca de l'assessor de portar la informació a la realitat. Només a través d'un bon assessorament les persones es convencen que les solucions del "Disseny per a Tothom" tenen un benefici sostenible per a ells i que augmentarà la seva qualitat de vida, malgrat la seva edat.

Autor:

Simon Kesting, Diseñador, PgDip

No hi ha passadissos i cada unitat té doble accés per facilitar la mobilitat dins la casa. Les portes de l'apartament són correderes.



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



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

Totes les unitats han estat dissenyades i equipades de manera simple i funcional, utilitzant elements estàndards i no els destinats a un grup particular d'usuaris. A vegades la creença generalitzada de que són necessaris els espais amplis per a la mobilitat dels usuaris de cadira de rodes, pot implicar solucions sobredimensionades de portes, passadissos, vestíbuls, banys, vàters i cuines, que redueixen les dimensions de les habitacions i les sales d'estar.

No obstant, si observem les dimensions i moviments d'una cadira de rodes ens adonarem que la superfície de gir i d'acostament als accessoris poden ser suficient amb un espai lliure de 70cm respecte al terra. Diferents solucions i idees de la Casa Habitatge estan basades en aquesta simple qüestió.

En particular els plànols dels dos lavabos, generalment dissenyats per adaptar-se a les necessitats específiques dels usuaris, mostren que amb dimensions reduïdes encara es pot aconseguir més espai útil per a una àmplia varietat d'usuaris. El funcionament i naturalesa inclusiva d'aquest habitatge experimental estan pensats per enfortir l'enfoc del Disseny Universal.

Components com ara portes, accessoris de lavabo, assistència tècnica i equipament, han estat seleccionats de sèries estàndards. Amb un adequat disseny, evitant la selecció de components i accessoris especials, reduint els espais i evitant tecnologies complexes, si és possible aconseguir un apartament amb un alt nivell d'usabilitat i reducció de costos.

Gràcies a aquestes característiques la Casa Habitatge és una eina de formació per als participants del curs de post-grau "Dissenyant per a Tothom sense Barreres" iniciat el 1992 a la Facultat d'Arquitectura de la Universitat de Roma "La Sapienza". El projecte de formació està dissenyat i dirigit per l'arquitecte Fabrizio Vescovo. En l'equip de professors hi ha alguns experts líders en el camp de l'accessibilitat amb visió internacional.

Autor:

Daniela Orlandi, arquitecte

6.10 NIDONDOLO – Joc i Eina de Rehabilitació – TOT en un

Dissenyat per Mitzi Bollani – produït per LEURA srl

Nidondolo és un joc d'estimulació del moviment, adequat per a nens de totes les edats, així com també per a adults. És un exemple concret d'un producte de "Disseny per a Tothom", estimat per l'Associació ASBI (Associació d'Espina Bífida d'Itàlia) ja que els seus nens no podien jugar independentment en parcs infantils i cap empresa tenia jocs adequats al mercat.

Implicació dels interessats: Mitzi Bollani va acceptar el repte amb un grup reduït de nens amb espina bífida, per dissenyar el projecte. El joc havia d'assegurar emoció i velocitat i havia de ser fàcil d'utilitzar per a nens amb limitació d'activitat sense l'ajuda d'adults.

Nidondolo sembla un gran bol, un niu de fet, que vira, es torça, gira i balanceja, amb el moviment més lleu d'algú que l'utilitzi. El seu nom prové de la combinació de dues paraules italianes: Nido = 'niu' i Dondolo = 'balanceig'. Els nens poden ficar-se ells mateixos, caient a l'interior, arrossegant a quatre grapes i jugar estirats, asseguts



Fotos: Nidondolo en el Parc de Galleana – Piacenza – Itàlia i la dissenyadora Mitzi Bollani parlan amb els nens per recollir la seva visió, (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2007)



Foto: Nidondolo en el Parc Galleana – Piacenza – Itàlia amb una nena amb autisme, ben integrada en el grup del joc. (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2007)

ACCÉS PER A TOTHOM, i no només per a nens amb limitació d'activitat. Nidondolo és un joc nou que treballa de diferents maneres i per això atrau a tots els nens, facilitant la integració i el joc en grup.

Nidondolo no discrimina amb el seu disseny: un nen amb una discapacitat, assegut o estirat, és igual que qualsevol altre nen. Nidondolo està preparat per suportar 500 kg de càrrega i gira fàcil i ràpidament tot amb la màxima càrrega. Aquest aspecte va sorprendre agradablement als nens que, després de provar el prototip, van dir: **“Ara NOSALTRES tenim cura dels altres”**

UTILIDAD PARA TODOS: Nidondolo desenvolupa el correcte creixement psíquic i motor dels nens ja que desenvolupa la "propiocepció": la capacitat de l'individu de saber on està cada part del cos en l'espai, és a dir, la percepció. També és un repte ja que permet jugar de manera segura a 25 o més nens al mateix temps en un espai molt petit (400x400 cm, igual a les dimensions d'una habitació).

Hi ha pocs jocs de moviment per a nens menors d'un any i Nidondolo en les seves dimensions reduïdes, 80cm de diàmetre, és una eina important per al desenvolupament psicomotriu.



Fotos: Nidondolo en el Parc Sasso Marconi – Boloña - Itàlia – Congrés Anual d'ASBI – Associació d'Espina Bífida d'Itàlia, (© Arch. Mitzi Bollani - Mayo 2006)



Provat i utilitzat en Neuropsiquiatria Infantil, NiDondolo, en el seu model de petites dimensions, és una eina útil per a la teràpia, gràcies als seus tres moviments de llibertat de rotació, gir i balanceig.

Als hospitals, el joc satisfà les necessitats dels pacients joves, fins i tot dels més febles, ja que no requereix cap esforç físic.

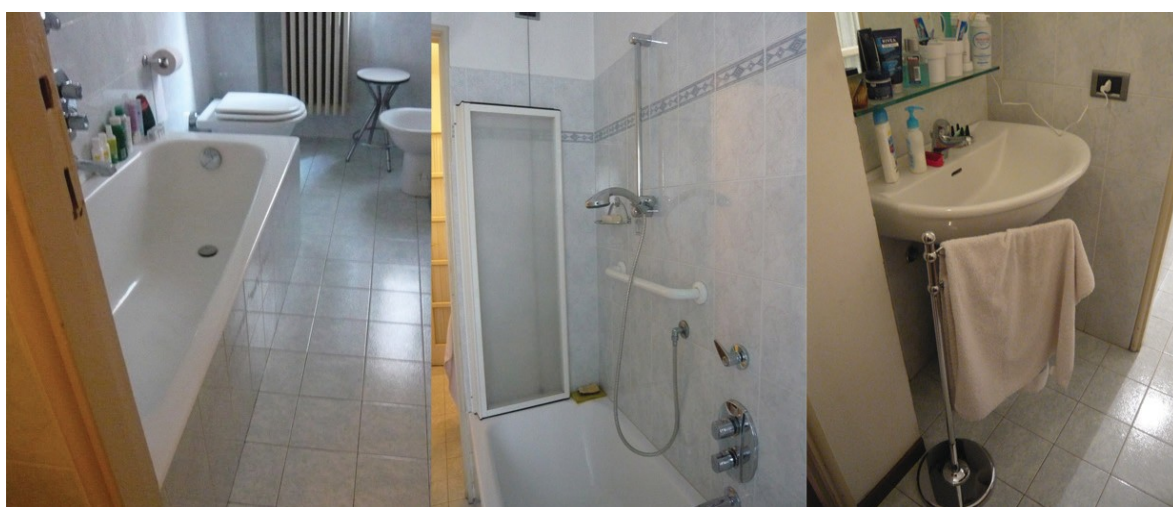
Fotos: Nidondolo a la sala de pediatria de l'Hospital "Niguarda" a Milà el 2012 i a la sala de Neuropsiquiatria Infantil de l'Hospital "Guglielmo da Saliceto" a Piacenza el 2009, (© Arch. Mitzi Bollani)

També és útil per a adults en la recuperació funcional de les seves extremitats inferiors i com a eina d'entrenament en alguns esports com el rugbi.

Autor:
Mitzi Bollani

6.11 Adaptació d'un espai residencial a través de petits treballs de construcció

Aquest cas es refereix a una renovació parcial d'un pis d'un ancià sacerdot, per tal que pogués accedir al vàter, ja que tenia dificultats per utilitzar el lavabo. La casa parroquial està situada en un complex monumental al centre històric de Milà. Amb l'edat, el sacerdot s'enfrontava a les dificultats diàries per utilitzar el bany, a causa dels seus problemes de moviment, articulacions i coordinació. L'objectiu principal era millorar l'accessibilitat i utilitat de l'espai, per aconseguir un lavabo amb elevats nivells d'usabilitat, una bona percepció de comoditat i manteniment, i tot això realitzant les obres en un període de temps curt. La demanda era modificar el lavabo d'acord amb les necessitats específiques de l'usuari actual, alhora que s'havia de tenir en compte que el pis podia ser ocupat per un altre sacerdot en el futur. Per tant, el disseny havia de ser "per a Tothom", amb un resultat funcional i estètic per ser compatible amb altres usuaris.



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

PROCÉS

Isabella Tiziana Steffan, arquitecte del Studio Steffan de Milà, va ser contractada com a experta reconeguda en l'àmbit del Disseny per a Tothom, per dissenyar i supervisar els treballs, per a la Fundació "Opera Aiuto Fraternal", Església de Milà. La institució ha estat treballant durant molts anys en l'àmbit de l'assistència i la cura dels sacerdots que són grans o malalts. Per tant, en aquests casos, cal dur a terme una avaluació precisa, tenint en compte algunes avaluacions funcionals i tecnologies existents. La solució més compatible amb l'usuari va ser identificada gràcies a una anàlisi detallada dels problemes i expectacions del sacerdot, investigacions amb els seus metges i fisioterapeutes, així com una auditoria de l'edifici i les característiques estructurals del complex monumental (per a les instal·lacions en general i en particular per aconseguir una dutxa amb l'entrada a nivell del terra).

La Fundació Onlus (www.portale.siva.it) va ajudar en l'avaluació de certs elements, com ara la tapa tecnològica del vàter. L'equip va aconseguir un millor ús de l'espai, amb l'equipament adequat, materials antiadherents i contrastos cromàtics.



Fotos: El lavabo després de les obres: la continuïtat dels materials i colors, així com del nivell del terra a la zona de la dutxa, augmenta l'espai utilitzable (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)

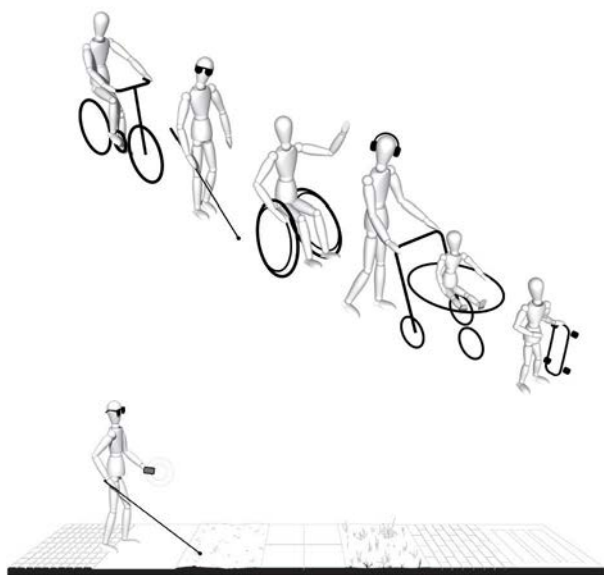
Per aconseguir un resultat efectiu del projecte, basat en unes dades reals i concrets, és millor utilitzar diferents eines i mètodes d'avaluació: la M.A.F. (Mesura d'Avaluació Funcional) per a l'observació de comportaments i per a l'avaluació funcional global; el OTIPM, un model per avaluar les competències motores i de procediment; l'Índex Barthel (una mesura de 10 ítems de la vida quotidiana) que, especialment en l'àmbit de la rehabilitació, dóna un resultat indicatiu de l'habilitat individual per menjar, vestir-se, la higiene personal, rentar-se un / a mateix / a, ús del lavabo, etc. En altres casos, l'equip ha utilitzat la metodologia C.I.F. (Classificació Internacional de la Funcionalitat, Discapacitat i Salut) per a l'avaluació de l'entorn quotidià de les persones i el seu rol en definir la situació de discapacitat. Actualment, el sacerdot que viu en el pis està satisfet, especialment amb la dutxa, el bon gust i l'ambient amigable. També, el promotor de les obres està satisfet, ja que l'entorn no té una imatge "d'hospital" i pot ser agradable i apte per a futurs clients que no han de tenir els mateixos problemes.

En alguns casos similars va ser possible aconseguir beneficis fiscals. De fet les tecnologies habitualment definides amb el terme de "domòtica" són considerades un recurs addicional i un ajut per a les persones amb discapacitats físiques / motores i sensorials segons la Llei de la regió de Llombardia n. 23/99 (per a promoure la compra de tecnologies destinades a incrementar les habilitats d'una persona millorant l'accessibilitat en l'entorn domèstic). A més l'Agència d'Ingressos Italiana dóna l'oportunitat d'accedir a deduccions fiscals decret legge n. 201/2011, art. 4).

Autor:

Isabella Tiziana Steffan

6.12 Berlín – Progrés en Disseny per a Tothom



Disseny per a Tothom és un nom que estableix un nou estàndard a Berlín. En aquest moment de canvi demogràfic, Dissenyar per a Tothom és un imperatiu social.

Berlín, ciutat guanyadora del Premi Access 2013, ha progressat en aquesta àrea.

'Preocupacions' aïllades han estat substituïdes per xarxes interactives. Establint un diàleg continuat entre experts i persones amb la seva extraordinària diversitat de necessitats en els grups de treball.

Imatges: Berlín-disseny per a tothom – Edificis Públics i Espais Públics a l'aire lliure accessibles, (© Ingeborg Stude, 2013)

Construccions lliures de barreres no existeixen sense el disseny de marcs jurídics apropiats i la implementació de normes. Però és important proporcionar antecedents a aquestes normes, per donar interpretacions, i aconseguir un exercici integrat. Els manuals de Berlín–Disseny per a Tothom (http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/en/handbuch.shtml) han provocat un impacte decisiu precisament per la informació aportada, la difusió de coneixement, i promoció de l'aplicació de normatives per a construccions lliures de barreres.

La construcció lliure de barreres, en base a aquestes directrius, és un objectiu actual i un requisit per a tots els contractes de l'estat federal de Berlín.

Qüestions sobre QUÈ s'ha de fer, per QUI i QUAN s'han de formular, per adequar el concepte en el procés de planificació des dels primers passos.

Això promourà més compromís en l'àmbit de la construcció lliure de barreres. També serà necessari que totes les parts implicades en el projecte de construcció afrontin aquest tema i al mateix temps aprenguin.

El Disseny per a Tothom requereix comprensió, un coneixement exhaustiu i especialitzat i en la majoria d'instituts o universitats no s'imparteix.

Fins i tot avui en dia, hi ha poques opcions per a la formació especialitzada en el disseny lliure de barreres. Però, malgrat això, ja hi ha experts molt competents en aquest camp. Aquestes persones s'haurien d'incorporar en els processos de planificació. La seva entrada en els projectes podria ser utilitzada de diferents maneres segons la mesura, complexitat, o dificultat dels projectes fins i tot introduir qüestions de preservació històrica, per exemple.

El més important és que els socis del projecte treballin junts des dels primers passos de la fase de disseny.

Crec que un procés de planificació ideal sempre engloba un equip de consultors. Això consistiria en un equip de planificadors, experts de Disseny per a Tothom en gestió i oficines de planificació urbana (és a dir, clients i contractistes), i experts dels grups més afectats pel disseny amb un enfocament en determinats tipus de discapacitat o altres necessitats específiques per a aquest projecte. No obstant això, les preocupacions del personal poden posar limitacions severes en aquest procés. El resultat pot ser que es duguin a terme necessitats urgents de consultes i inspeccions en els municipis amb menys freqüència.

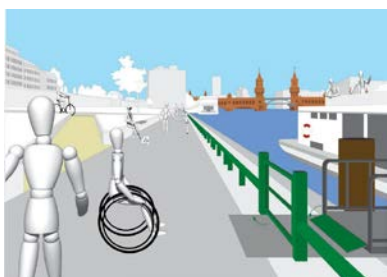
La gestió de projectes sense coneixement especialitzat pot portar ràpidament a la presa de males decisions o baixa qualitat. La cooperació entre contractistes, planificadors i consultors tindrà una influència significant si hi ha o no resultats satisfactoris. No obstant això, els resultats satisfactoris requereixen, conclusions a partir del desenvolupament de normatives i codis legals i incorporant aquests en un major concepte de disseny en comptes de limitar-se a la simple adhesió de paràmetres específics.

L'objectiu general hauria de ser unificar esforços i aconseguir cada tasca específica amb imaginació i empatia per a tots els futurs usuaris. Els nous estàndards alemanys Din 18040 donen marge per a la creativitat. Tot i així, aquest potencial només pot ser realitzat completament amb un coneixement extensiu i profund.

La sola construcció lliure de barreres no garanteix el Disseny per a Tothom. Equipament-productes i serveis són només signes vitals. Des del meu punt de vista, l'aspecte crític que més preocupa avui dia és la manera en què les ciutats proporcionen orientació i informació. Aquestes àrees necessiten un major desenvolupament.

Berlín ha fet un pas cap a aquest futur amb el projecte 'm4guide' que és un sistema d'orientació. En coordinació amb un altre projecte europeu, el seu objectiu és conèixer les necessitats de les persones cegues i persones grans quan circulen fora de casa. Els processos de Design Thinking s'han de dur a terme i avaluats com un exemple de com les xarxes són interdependents.

Altres problemes s'enfronten a la 'Taula Rodona - Turisme Lliure de Barreres', un fòrum fundat l'últim any i presidit pel secretari Permanent de la Construcció i Habitatge. L'objectiu és eliminar les llacunes que encara existeixen.



Imatges: Berlín-disseny per a tothom – Edificis Públics i Espais Públics a l'aire lliure accessibles, (© Ingeborg Stude, 2013)

Qui a Berlín garanteix, per exemple, que els mercats de Nadal estan lliures de barreres? Qui pren la responsabilitat per assegurar que els molls del ferri són totalment accessibles? Els problemes són extremadament complexos. No obstant això, només per permetre que una persona gran pugui seure còmodament en un ferri i viatjar per Berlín fa d'això un objectiu valuós i important.

Autor:
Ingeborg Stude

6.13 Taller “eMpower a Luxemburg – Els Municipis capacitant als ciutadans”

El taller “eMpower – Els Municipis capacitant als ciutadans” va tenir lloc a Luxemburg del 9 al 14 de maig, en el marc del Programa Grundtvig de la Unió Europea. El taller il·lustrava les possibilitats i potencial dels municipis locals per adoptar l'estratègia del Disseny per a Tothom en els espais públics urbans, transport i en el lloc de treball..

Aquesta experiència de formació va ser dirigida pel Centre Nacional Info-Handicap: des de 1993 aquesta associació local ha estat dirigint la promoció de l'accessibilitat a Luxemburg i ha estat treballant per al reconeixement dels drets de les persones amb discapacitats.

Seguint l'estratègia del Disseny per a Tothom, el taller va reunir un equip de treball. L'equip també incloïa participants amb discapacitats (un usuari de cadira de rodes, una persona sorda i una persona cega) que van participar en l'intercanvi de coneixements i experiències, en la presentació de les millors pràctiques i en el posterior debat de la taula rodona.



Fotos: Treballadors de fusteria i recepció en el Servei de manteniment de la Ciutat (© Lorenzo Lucchini, 2013)

Dos exemples de la integració entre el mercat laboral i les persones amb discapacitat (especialment una persona cega i una usuària de cadira de rodes) es troben a la seu del Servei de manteniment de les àrees verdes de la Ciutat de Luxemburg.

La visita al Castell de Schengen i el creuer pel riu Mosel·la van permetre als participants experimentar de primera mà bons exemples de turisme accessible.

L'ús del transport públic local i regional per als trasllats durant els dies del taller, va oferir la possibilitat d'analitzar directament l'accessibilitat dels mitjans de transport ferroviaris i d'autobús, així com alguns exemples de disseny i planificació.



Fotos: Tecnologies per a millorar la mobilitat de les persones usuàries de cadira de rodes: elevador de furgoneta i autobús per tapar el gap entre la plataforma i el tren
(© Lorenzo Lucchini, 2013)

La interacció entre municipis i associacions locals va ser evident durant la visita a l'Estació Central de Luxemburg i l'estació de tren Belval-Université: els participants del taller van poder testificar el bon nivell d'accessibilitat, tot i trobar alguns problemes.



Fotos: Estació de tren. Algunes solucions per facilitar la mobilitat de totes les persones: paviment podotàctil, ascensors per a accedir a la plataforma de l'estació, doble passamans i senyals cromàtiques i tàctils en els graons. (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

Els participants van generar comentaris positius en diferents contextos i els debats van produir molt "material per reflexionar" sobre l'accessibilitat: l'increment del nombre de turistes a causa de l'accessibilitat en els espais públics i mitjans de transport i l'impacte econòmic relacionat amb les millores de accessibilitat.

El taller va aclarir la necessitat de la implicació de les administracions públiques i assessors experimentats, així com la importància de la cohesió en la xarxa d'associacions del món. A més, altres elements rellevants van ser identificats, així com l'intercanvi d'idees i intervencions de disseny i la pràctica de màrqueting de la comunicació.

L'accessibilitat i la inclusió social provenen del desenvolupament d'accions i sinergies coordinades: complint amb l'estratègia del Disseny per a Tothom, Luxemburg va crear un cercle virtuos de competència que connecta experts, associacions de persones amb discapacitats i responsables en el marc d'un procés participatiu.



Foto: Conferència pública sobre l'estratègia del Disseny per a Tothom en els municipis: ponents de la ciutat, d'Info-Handicap, i participants del taller (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

La implementació de l'accessibilitat a Luxemburg va ser dirigida per la força impulsora i el suport estratègic del Centre Nacional Info-Handicap. El gran esforç per a la millora de l'accessibilitat va començar el 1995 de la necessitat de millorar l'accessibilitat als trens i les seves estacions: Info-Handicap va iniciar una col·laboració amb la Societat Nacional dels sistemes de Ferrocarrils de Luxemburg (Société donis Chemins de Fer Luxembourgeois - CFL), per a afirmar els drets d'accessibilitat per a les persones amb discapacitat.

El 2003 Info-Handicap va crear un grup anomenat MEGA (Multidisciplinary Experts Group on Accessibility) per a l'assessorament tècnic i la connexió amb diferents associacions de / per a persones amb discapacitats, com la reconeguda associació ADAPTH que avui dia confia en l'assessorament de MEGA per a projectes més complexos de Disseny per a Tothom. Un dels clients més importants és CFL, per a l'auditoria de projectes de modernització; mentre que Info-Handicap lidera l'organització de cursos de formació per a professionals, centrant-se en la recepció de turistes amb discapacitats.

Els proveïdors de serveis públics confien en l'assessorament de les associacions descrites, per la seva confirmada experiència en el temps, que garanteixen la seva àmplia competència sobre Disseny per a Tothom. Els assessors no només s'han de centrar en categories específiques de discapacitat, sinó basar el seu treball en la participació de la més àmplia gamma d'usuaris finals i encarregats d'adoptar decisions en el procés de disseny, tenint en compte les seves diferents necessitats i les seves expectatives expressades.

Autors:

Isabella Tiziana Steffan i Lorenzo Lucchini

7 Un possible camí a seguir

Registre Internacional de consultors de Disseny per a Tothom

Quan es té per objectiu un rendiment òptim, les organitzacions busquen millorar constantment els seus processos i estratègies de desenvolupament del projecte, amb una visió per augmentar la seva quota de mercat, millorant la satisfacció del client, reduint costos o gestionant riscos més eficientment. La correcta implementació dels principis del Disseny per a Tothom millora les oportunitats d'èxit en aquestes àrees i pot ajudar a anticipar les possibles àrees problemàtiques que puguin aparèixer durant els projectes. No obstant, és important saber com implementar aquests principis i utilitzar mètodes apropiats per aconseguir els resultats desitjats.

Ja que no és habitual que les organitzacions tinguin experts que puguin aconsellar en totes les àrees del Disseny per a Tothom, és valuós ser conscient dels propis límits i utilitzar consultors externs quan sigui necessari.

Amb l'objectiu de donar suport a aquesta iniciativa i proporcionar la seva continuïtat, la Design for All Foundation proposa crear un registre internacional de consultors de Disseny per a Tothom, que permetrà als usuaris identificar fàcilment àrees d'activitat, experiència, ubicació geogràfica, idiomes de treball, així com els Factors Clau recopilats en aquesta publicació (capítol 3). Això proporcionaria a qualsevol organització o individu que busqui suport, assessorament per a prendre una decisió informada en el seu procés de selecció. També promocionarà col·laboració en una comunitat dinàmica de professionals.

Autor:

Francesc Aragall, Design for All Foundation

Aragall, F. et al. (2003). El concepte Europeu d'Accessibilitat – Manual Tècnic. Luxemburg, disponible a <http://www.eca.lu/>

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

Aragall, F., Neumann, P. & Sagramola, S. (2008). ECA per a Administracions. Luxemburg, disponible a <http://www.eca.lu/>

Belsky, S. (n.y.). Finding (And Keeping) The Right Advisors For Your Business, disponible a <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 Referència. Luxemburg, disponible a <http://www.eca.lu/>

Clarkson, P.J. et al. (eds.) (2007). Inclusive Design Toolkit, Cambridge, disponible a <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 Declaració de Disseny per a Tothom d'EIDD d'Estocolm

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

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

Nacions Unides (ed.) (2006). NU Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, disponible a <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Wijk, M. et al. (1996): El concepte Europeu d'Accessibilitat, n.p., disponible a <http://www.eca.lu/>

Francesc Aragall, president de Design for All Foundation, patró de Barcelona Centre de Disseny, conseller de la International Association for Universal Design, ex-president i membre de EIDD-Design for All Europe i de l'European Concept for Accessibility Network (EuCAN), ambaixador de Saint Etienne, Vaig citar de Design. Professional del Disseny per a Tothom en diferents països (Singapur, Unió Europea, Brasil, Aràbia Saudi, entre d'altres), amb la seva empresa ProAsolutions amb seu a Barcelona i Porto executa projectes d'estratègia i planificació urbana, disseny de productes i estratègies de negoci.

Mitzi Bollani, arquitecta, escultora i dissenyadora de producte. Especialista en Disseny per a Tots - Accessibilitat, Seguretat i Salut, i Seguretat contra Incendis. Amb seu a Piacenza (Itàlia). Vice-Presidenta, EU 2003 (EYPD). Experta del Grup en Accessibilitat. Consultora en EDF i EBU. Membre de l'European Concept for Accessibility Network (EuCAN). Representant de l'EDF per a CEN / BT WG 207 "accessibilitat en l'entorn construït" mandat 420. Membre del Jurat en els Premis Schindler 2012 i del Jurat EU del Premi Access City 2013. Consultora de Disseny per a Tothom de l'edifici Jacques Delors Building a Brussel·les (2002) PROU (Comitè Econòmic i Social Europeu) i el CDR (Comitè de les Regions).

Sonia Carpinelli, graduada en arquitectura per la Universitat de la Sapienza de Roma. Posteriorment va centrar el seu treball en l'accessibilitat i el Disseny per a tothom, participant en grups de treball internacionals sobre aquests àmbits, donant cursos de formació en accessibilitat, consultant en el disseny accessible i el Disseny per a Tothom. Actualment treballa per a NeumannConsult a Alemanya, concretament en Desenvolupament Regional i de Pobles, actuant com a consultora de Turisme i Disseny per a Tothom.

Caroline Delveaux, graduada amb un Màster en arquitectura i amb 10 anys d'experiència en el camp de l'accessibilitat. Actualment treballa a l'Oficina d'accessibilitat Toegankelijkheidsbureau vzw com a consultora d'accessibilitat en edificis públics, directora de projectes (per exemple el Total NV, el banc ING, el Centre de Visitants del Parlament Europeu), responsable de desenvolupament de projectes i impartint diferents cursos de formació principalment per a arquitectes, dissenyadors i tècnics de serveis del govern.

Eckhard Döring, va estudiar enginyeria civil i es va graduar en una llicenciatura d'enginyeria centrada en l'àmbit de l'enginyeria de trànsit. Entre el 1989 i 1991 ha treballat per a la Ciutat de Paderborn en diferents departaments (planificació i gestió del trànsit, planificació de carreteres i gestió de la construcció). Actualment és cap d'oficina de l'Autoritat de Ponts i Camins de la Ciutat de Paderborn dirigint el departament de planificació i gestió del trànsit.

Simon Kesting (Kesting Projektdesign), dissenyador i consultor, va estudiar "disseny de projecte" a l'Acadèmia de Disseny i Artesania de Münster i "Accessibilitat i Disseny Inclusiu" a la Universitat de Salford, UK. Com a consultor en accessibilitat treballar per a la Cambra d'Artesania de Münster, en el projecte "Wohnen im Wandel" finançat per INTERREG IVa. Des 2012 és membre de la junta executiva de "Design für Alle - Deutschland eV (EDAT)".

Mathias Knigge, diplomat en Disseny Industrial per la Universitat de les Arts de Berlín, és director de Grauwert (consultoria de productes i serveis inclús demogràficament). Com a dissenyador i enginyer va adquirir un coneixement profund com a investigador en el projecte interdisciplinari "senth" (de la societat investigadora alemanya (DFG) i la Universitat d'Arts de Berlín (UDK)). Les seves activitats principals són estudis, formació (sensibilització), tests d'usuaris i desenvolupament de producte. És autor de diferents publicacions, ponent en simposis com a membre de la junta de EDAT i professor assistent a la Universitat d'Arts de Berlín, Mathias Knigge estableix el Disseny per a Tothom com una resposta raonable al canvi demogràfic per al desenvolupament de producte.

Lorenzo Lucchini, graduat en Arquitectura per la Universitat Politècnica de Milà el 2011; treballa en l'àmbit de la Sostenibilitat, Patrimoni i Accessibilitat. És membre de l'ICOM-accessibility WG i del Collegio Ingegneri-Architetti CQA (Comissió de Qualitat Ambiental).

Rafael Montes, arquitecte i soci de ProAsolutions.pt Lda (Portugal). També és consultor de Disseny per a Tothom aplicat a projectes d'Arquitectura i Espais Públics per a municipis i empreses privades, delegat de Design for All Foundation i Director Tècnic de Ctchannel.tv (Canal de difusió online de Arquitectura, Urbanisme i Disseny).

Peter Neumann, ha estudiat Geografia, Urbanisme, Dret Públic i de la Construcció així com Ciències Polítiques a la Universitat de Münster. Sent director de la consultoria NeumannConsult amb seu a Münster, Alemanya, també és fundador i president de Disseny per a Tothom - Alemanya (EDAT). A més, és membre de l'European Concept for Accessibility Network (EuCAN), Vice-President Sènior de EIDD - Design for All Europe i professor assistent en diverses universitats i acadèmies. En 2003 va ser assignat per la Comissió Europea al "European Commission Expert Working Group on Accessibility".

Daniela Orlandi, arquitecta i periodista a Roma, treballa en Capodarco, "cooperative sociale i Integrate", unitat de negoci "Sociale". Directora del canal temàtic "sense barreres" i consultora en temes d'accessibilitat en el Centre de Contacte Integrat Superabile de INAIL (www.superabile.it). Participa en activitats de formació i organització de cursos de "Disseny per a Tothom" per a tècnics, enginyers i arquitectes. Té experiència en l'àmbit del "turisme per a tothom" i producció de manuals de bona pràctica per millorar la qualitat de benvinguda dels turistes amb discapacitat.

Nuno Peixoto, soci i CEO en ProAsolutions.pt Lda, consultor de Disseny per a Tothom aplicat als Municipis i empreses privades i delegat de Design for All Foundation. També és soci i CEO en Ctchannel.tv (Canal de difusió online de Arquitectura, Urbanisme i Disseny) i de l'empresa Referestratgia Lda.

Miodrag Počuč, estudiant del Doctorat del Departament de Trànsit, de la Facultat de Ciències Tècniques de Novi Sad, es va graduar del Màster en 2010. La seva atenció se centra en la implementació del concepte "Disseny per a Tothom" en la gestió del trànsit. Amb més de deu anys d'experiència en aquest camp i en societat civil, és l'autor de diferents publicacions sobre accessibilitat i Disseny per a Tothom, a més d'haver dissenyat i coordinat diversos projectes relacionats amb l'accessibilitat. Actualment treballa al Centre "Living Upright" de Novi Sad com a Coordinador del programa d'accessibilitat. També és Coordinador de l'equip d'accessibilitat de la ciutat de Novi Sad així com a consultor d'accessibilitat per a la signatura Adomne.

Bojana Rudić Počuĉ, directora de Adomne, és consultora d'Accessibilitat i Disseny per a Tothom, amb set anys d'experiència. Actualment està estudiant un Màster en gestió de projectes. També treballa com a associada al programa d'accessibilitat en el Centre "Living Upright" i és membre de l'equip d'accessibilitat de la Ciutat de Novi Sad. Activa en la societat civil, ha dissenyat i coordinat diversos projectes relacionats amb l'accessibilitat.

France Rolland, terapeuta ocupacional (ADAPTH asbl): "L'assessor de Disseny per a Tothom ha de tenir un bon coneixement de tots els aspectes del funcionament humà i dels factors ambientals per ajudar a dissenyar edificis on cada individu pugui participar en una gran varietat d'activitats".

Silvio Sagramola, director del Centre Nacional de Discapacitat i Informació - Info-Handicap de Luxembourg i Coordinador de l'EuCAN. Per la seva posició a nivell nacional, està lligat a una enorme i àmplia xarxa d'organitzacions, administracions i proveïdors de serveis a Luxemburg i Europa. El seu objectiu professional és trobar respostes concretes i eficients i solucions per tal d'ajudar a les persones en accedir als seus drets, en aquest context la promoció del Disseny per a Tothom és un repte particular.

Isabella Tiziana Steffan, arquitecta i Ergònoma europea certificada, és propietària de Studio Steffan (Milà) des de 1982, i la seva activitat està centrada en la Ergonomia i el Disseny per a Tothom. És membre de diferents associacions nacionals i internacionals: cofundadora de ENAT, membre del EuCAN, delegada de Design for All Foundation, membre de UIA Arquitectura per a Tothom WG Regió 1 i membre de ICOM- accessibility WG.

Ingeborg Stude, graduada en Urbanisme i experta en construcció sense barreres. Al Departament del Senat per al Desenvolupament Urbanístic i Ambiental de Berlín, coordina assumptes ministerials i individuals en l'àmbit de la construcció sense barreres. Amb aquesta responsabilitat a més d'assessorar a arquitectes, planificadors i institucions com l'Autoritat Federal de la Construcció a la majoria dels projectes d'enginyeria civil de Berlín, ha contribuït al desenvolupament dels principis fonamentals de planificació de Disseny Universal a Berlín. També imparteix conferències de Disseny per a Tothom a nivell nacional i internacional. És membre fundadora del Grup de Treball Europeu "Barrier-free City for All".

Matthias Thiel qualificat enginyer industrial, dirigeix projectes referents al canvi demogràfic en la Sanitat alemanya, l'Associació de Calefacció i Aire Condicionat (ZVSHK), que representa els fontaners a Alemanya. El seu treball és conscienciar els 30.000 lampistes de l'associació del canvi demogràfic. Tan sols a Alemanya, s'estima que 2,5 milions de lavabos hauran de ser adequats per a l'ús de generacions de més edat en el 2030 i un aspecte central d'això és la incorporació dels principis del "Disseny per a Tothom".

Marcel Wijnker, graduat en Màster de Disseny de Producte, també va realitzar un curs com a expert de mobilitat. Actualment treballa a l'Oficina d'accessibilitat i les seves activitats principals són: consultoria d'accessibilitat del domini públic, parcs infantils, infraestructures del transport públic, cartografia de l'accessibilitat dels centres de les ciutats i plans de millora. Com a dissenyador de producte assessora sobre l'accessibilitat de la senyalització a l'interior dels edificis i gràfics per a centres de visitants i destinacions turístiques.

