

**Jornades de Comunicació i Accessibilitat, 1 de desembre de 2016**

**RESUM: Les claus del disseny per a tothom**

**Àlex Dobaño, fundador d'Avanti-avanti studio i vocal de disseny inclusiu,  
al Col·legi Oficial de Disseny Gràfic.**

Objectius de la ponència:

- Conèixer les oportunitats que ens ofereix el disseny, la comunicació i el desenvolupament de nous públics
- Identificar el perfil i les necessitats del nostre públic real i potencial
- Entendre que el disseny per a tothom és important en la comunicació i el desenvolupament dels nostres productes culturals
- Ajustar la nostra comunicació i oferta a les noves necessitats dels usuaris
- Saber com podem connectar amb el nostre públic real i el potencial

**La Societat és diversa**

Abans de pensar en el disseny i la comunicació del nostre equipament cal que ens fixem en quines són les necessitats dels nostres usuaris. Hi ha persones que no són legalment persones amb discapacitat però que:

- S'han de posar ulleres per llegir un programa de mà
- Són esquerranes i els costa trobar cadires per poder escriure en una conferència
- Els costa entendre els textos d'una exposició
- Han deixat d'anar a un museu o sala de concerts per por a que un fill petit o un familiar gran no aguantes la visita.
- Han trobat a faltar un lloc per seure i descansar en una sala d'exposicions.
- En l'entreacte d'un espectacle no va al lavabo o al bar per por a no arribar a temps a l'inici de la segona part
- No han entès els textos o les senyalitzacions en un museu a l'estranger
- Tenen problemes d'intolerància o al·lèrgies a aliments, celíacs, colesterol o és vegà i li costa trobar una oferta gastronòmica
- Tenen persones properes que es veuen afectades per alguna d'aquestes situacions
- D'aquí 20 anys patiran alguna d'aquestes situacions

**La clau del Disseny per a tothom és entendre que l'usuari "Normal" no existeix, el normal és ser diferent.**

Cal identificar i conèixer les necessitats de tots dels usuaris, perquè si ens enfoquem al públic “normal” o també dit “tots els públics en general” correm el risc d’estar renunciant a un gran nombre de públic i que aquests acabin preferint un altre equipament que sí que tingui en compte les seves necessitats. Les condicions i serveis que ofereix un equipament condicionen la nostra elecció.

### **El Disseny per a tothom i l’accessibilitat integrada són l’evolució natural del disseny.**

Catalunya compta amb una llarga tradició d’acollida de la diversitat. Hem après a transformar aquesta diversitat en fons de riquesa, innovació i creativitat. I aquesta actitud ens ha portat grans beneficis: el turisme és un dels nostres motors econòmics. Podem ser igual d’atractius i accessibles a la vegada. No perdrem força econòmica, al contrari: ens obrim a més públics i els fidelitzem perquè donem resposta a les seves necessitats. **Hem de ser: acSEXIBLES**, accessible per a tothom i sexi per qui convingui. I l’eina per fer-ho és el disseny per a tothom. La diversitat humana és la força impulsora de la innovació en el desenvolupament de nous serveis. Quan hi ha diversitat surten millors idees. La diversitat és creativitat al quadrat.

### **Que és Disseny per a Tothom?**

És una intervenció sobre entorns, productes i serveis amb la finalitat que totes les persones puguin gaudir participant en la construcció de la nostra societat en igualtat de condicions. Parteix de les necessitats específiques de cada usuari, per enriquir l’experiència de tots. És quelcom imprescindible pel 10% de la població, és necessari pel 40% de la població i és confortable pel 100% de la població. És el que perseguim en tots els nostres projectes. Nosaltres entenem que l’accessibilitat és una condició intrínseca, és la condició que ha de tenir tots els elements i productes que oferim. I l’activitat per fer-ho possible és el disseny per a tothom. Identifiquem unes necessitats específiques i les hem de complir, però trobant una millora específica per a tothom els usuaris.

### **Quina és la clau per aconseguir-ho?**

Per fer disseny per a tothom, la fórmula necessària és:

**40% Empatia**

**40% Passió**

**20% Recursos**

És clau tenir molta empatia, tenir molta passió, creure’s molt el que fas i ser un apassionat de la teva feina. Sovint pensem que per tirar endavant recursos així cal molta inversió, tenir molts recursos. Sembla com si ens centréssim massa en els recursos i gens en les maneres de treballar. I la realitat demostra que no és així. És la història d’una cadira que tenien abandonada a un magatzem i anaven a llençar al CCCB (Mario Collet), i que van decidir posar al pati de les dones. Un pati preciós, amb una vidriera espectacular, però sense vida, sense gent. Van pensar que posar les cadires al pati serviria perquè hi hagués vida, han generat un punt de trobada. Aquesta cadira és un missatge: vine i seu, que aquesta plaça és per a tothom. És un cas d’empatia, de passió i de recursos zero, perquè les anaven a llençar. Això és pensar en disseny per a tothom.

### **Com dissenyar per a tothom?**

Les fases del procés pel disseny per a tothom passen per:

- Una primera fase d'exploració: en la que cal empatitzar i definir
- Una segona fase de creació: idea i prototip
- Una tercera fase d'avaluació: prova i mesura

El que és bàsic perquè aquesta metodologia tiri endavant és aconseguir un equilibri entre l'impacte social i econòmic de les nostres accions per garantir la sostenibilitat dels projectes presents i futurs.

### Perquè fem disseny per a tothom?

- Per **responsabilitat social**: perquè tenim algun tipus de sensibilitat especial, o per perquè coneixem algú pròxim a nosaltres que pateix alguna situació de la diversitat humana, o per responsabilitat social corporativa: volem implantar polítiques de responsabilitat social dintre la nostra organització.
- **Per obligació**. Hi ha una Nova Llei Catalana d'Accessibilitat que està a punt d'entrar en vigor. Es tradueix en una obligació del govern per garantir l'accessibilitat cultural, obligació d'assegurar l'accés a la informació, s'ha de garantir l'aprenentatge en el procés educatiu, la participació ha d'estar oberta a la diversitat de les persones. Ara mateix ens estem preparant per aquestes llei, perquè les nostres accions de comunicació i disseny tinguin integrada l'accessibilitat.

La llei obligarà a complir amb aquests requeriments, i els plans i recursos d'accessibilitat ajudaran a complir aquest requeriments, però cal deixar clar que complir només amb aquests requeriments no ajudarà en el desenvolupament de noves audiències.

- Per **imitació**. Imitant el fan els altres és una bona manera de començar a posar-s'hi, però així difícilment podrem marcar la diferència.
- El disseny per a Tothom ens presenta **grans oportunitats**, és un factor estratègic per a la competitivitat i innovació de les organitzacions en la nostra societat de la diversitat. Permet:

- Millorar l'oferta ajustant-la a les necessitats del públic real i potencial
- Augmentar el CLV, valor del temps de vida del client
- Connectar amb nous segments de mercat
- Respondre a la demanda de nous productes