

en el que confluyen tareas perceptivas (recogida de información del entorno¹), cognitivas (almacenamiento y procesamiento de información, y elaboración de decisiones) y motoras (desplazamientos e interacción con el entorno). En definitiva wayfinding supone procesos mentales y de acción de la persona que no tiene nada que ver con la tareas proyectuales (y por tanto pre-configuradoras) implícitas en el diseño de señalización. Otra cosa sería el concepto «diseño para el wayfinding» o, para simplificar, «diseño wayfinding». Aquí sí, la relación entre ambos términos, concreta y directa, estaría justificada, pudiendo definirla como «diseño de recursos y sistemas que permitan y faciliten los procesos wayfinding (o procesos de orientación) en los diversos entornos naturales, urbanos y edificatorios». De esta manera, el diseño de señalización actúa como generador de información ambiental¹ que las personas utilizan en sus tareas wayfinding con una intención de propósito: desplazarse de un punto a otro del entorno, de forma eficiente y segura, con los múltiples objetivos que la vida de las mismas determina.

1.- Información de todo tipo, dispuesta con una intención comunicativa o no, dentro de la cual hemos de considerar aquella aplicada con la intención específica de orientar: la señalización.



¿Tenemos en cuenta a los demás en nuestro trabajo?

Fefa Álvarez Ilzarbe

Corre, corre, corre... Es el último día para entregar el presupuesto, para presentar el proyecto y me acaban de «recordar» que había una reunión que no tenía en la agenda porque nadie me había informado y no sé ni de qué va. Además, el ordenador va lento, muy, muy, muy lento -¿por qué no está el informático? ¿Por qué no aprendí aquello que mi marido (léase mujer o lo que corresponda) se empeñó en enseñarme sobre qué hacer en estos casos? ¿Qué era? ¡iiii! (léanse exclamaciones mal sonantes) !!!! ¿Para qué? Pura descarga de adrenalina. (Versión trabajador por cuenta ajena).

Corre, corre, corre... Es el última día para entregar el proyecto al cliente, pero sigo sin resolver este asunto. La verdad es que no entendí nada de lo que quería, bueno, quiero decir que es que no se lo puedo hacer cómo él quiere. ¿Y por qué suena ahora el teléfono? Pues no, a esa persona no la puedo atender ahora porque se enrolla... ¿y si era para un encargo? La verdad es que no tengo muchas cosas y he estado unos meses con la angustia de no tener nada. Y fíjate hoy, a todo correr y no sé si esto me está quedando como me gustaría. Bueno, le llamo luego. Ahora esta impresora que se me atasca. Si ya sabía yo que tenía que comprarme otra. Ya se han estropeado tres hojas. ¡iiii! ... (léanse exclamaciones mal sonantes) !!!! ¿Para qué? Pura descarga de adrenalina. (Versión trabajador por cuenta propia).

En un mundo en el que el estrés, por exceso de trabajo o por no tenerlo, bien se trabaje por cuenta

propia bien para un tercero, es el indicador más presente plantearse algunas preguntas, como la que me lleva asaltando hace ya tiempo y con machacona insistencia el último mes y que ahora pasaré a comentar, puede resultar un poco extravagante o, mejor aún, una auténtica boutade, pero una es como es. Bien, aquí va la pregunta en cuestión: ¿Por qué las personas que nos dedicamos a esto de la accesibilidad universal siempre defendemos la necesidad de incorporar desde el inicio al «usuario» (esta palabra me parece horrible, pero nos tenemos que entender) y, sin embargo, en la práctica lo hacemos en escasas ocasiones? ¿Por qué predicamos y nos cuesta tanto dar trigo?

Claro, yo misma he dado con la respuesta, me diréis. Nos lo estás diciendo: porque no damos abasto, no le busques más explicaciones. ¡¡¡Vaya, una cosa fácil!!!

Permitidme que, sin hacer caso, siga escuchándome a mí misma.

Cuando insisto e insisto en mi pregunta me doy cuenta de que derivo a otras preguntas, igual de simples: ¿quién me ha enseñado a mí como desarrollar mi empatía o mi capacidad de escucha? ¿Quién me ha enseñado a observar, a encuestar, a darme cuenta de las emociones que hay detrás de palabras y gestos aprendidos, incluso diría que impostados...? ¿En qué curso, máster, jornada, etc. se dedica más tiempo a plantear metodologías de incorporación al proyecto a las personas usuarias, a buscar canales más fáciles, más baratos, más cercanos,... de participación real en los proyectos que a explicar los detalles técnicos que están escritos en leyes, normas o manuales? Y eso que en el momento actual eso de la participación está de moda.

Mis respuestas (entendiendo que cada persona tendrá la suya) son que aprendí algunas cosas de estas cuando estudié/leí libros de sociología, cuando participé en cursos de eso que llaman la gestión de personas (comunes en el mundo empresarial) y, sobre todo, que lo que realmente me sirvió fueron las enseñanzas de alguno de los cursos (paradójicamente no en todos) de ergonomía en los que he podido participar.

Bien, ya tenemos una segunda probable causa y, si nos entretenemos lo suficiente, también una tercera y una cuarta. Puede que no tengamos tiempo, sería la primera. Puede que no sepamos o no sepamos lo suficiente sería la segunda. Y puede que resulte caro incorporar a personas ajenas a la empresa y, también seguramente, según el tipo de empresa, también resultará complicado, hasta muy complicado, incluso.

Ya tenemos hasta cuatro probables causas. Pero ¡ya veis! Sigo sin estar satisfecha, así que me vais a permitir que siga dándole vueltas a las preguntas.

Y ¿cuándo hay que contar con esas personas que utilizarán mi producto, mi servicio, mi...? ¿No están suficientemente probados algunos criterios técnicos, algunas pautas? ¿No tengo suficiente conocimiento, experiencia, como para saber las necesidades, las preferencias, las reacciones que provocará lo que estoy diseñando, organizando, produciendo? ¿No es suficiente con conocer mis necesidades o las de mis compañeros (a veces personas con discapacidad)? ¿No soy yo misma una prescriptora? ¡¡¡Ay!!! Vaya con la preguntita. Pues claro, todas las personas podemos acabar cayendo en la misma trampa. Podemos denunciar eso de «no se mire Vd. así mismo a la hora de diseñar» y acabar haciéndolo nosotras mismas.

Como no sé bien cómo denominar a esta quinta causa y, como seguramente también son dos:

- ¿cuándo innovar? ¿cómo manejar mis sentimientos?
- vamos a dejarlo en eso de que todas tenemos nuestro corazoncito.

Para terminar esta muestra de una de mis preocupaciones/dudas lanzo una pregunta más: ¿Interesa abordar este debate desde el punto de vista profesional? Si sí, espero haya servido para iniciarlo. Si no, gracias por escucharme/leerme.