

SE ESTETICA E TECNOLOGIA SPESSO CI COMPLICANO LA VITA

Quell'apriscatole? Bello, ma si rifiuta di funzionare

MA ORA C'È QUALCOSA DI NUOVO, IL MARCHIO DI QUALITÀ DELL'ISTITUTO "DESIGN FOR ALL ITALIA" CHE TUTELA LE ESIGENZE DEI CLIENTI.

• LUCA SPIRITO

Coordinatore "Ergoproject: studi ergonomici applicati"

Quante volte apro una scatola di tonno, provando a usare un attrezzo da cucina, cercando di attivare le funzioni di una segreteria telefonica o di un personal computer, avete provato una frustrante sensazione di impotenza mista a rabbia nel vedere che proprio non riuscite a raggiungere gli obiettivi che vi eravate dati impugnando o interagendo con quell'oggetto?

Spesso in queste situazioni avrete anche assunto su di voi colpe e responsabilità che invece sono da addebitare, nella maggior parte dei casi, a chi quell'oggetto lo ha ideato, progettato e poi realizzato.

Siamo circondati da sedie, divani, elettrodomestici e oggetti di uso quotidiano, sempre più tecnologici, raffinati e curati sotto il profilo estetico quanto inadeguati a renderci la **vita semplice**, comoda e piacevole. Al contrario quei pochi prodotti funzionali e rispondenti alle esigenze di fruizione primarie sono spesso carenti di gusto e attenzione per la forma e per l'**estetica**. Sono due opposte situazioni che capitano troppo spesso, mortificando, in un caso, l'immediata esigenza di fruizione e, nell'altro, un desiderio di un'esperienza di interazione con un prodotto, ambiente o servizio che si connota anche come

confortevole e piacevole. Ma le cose, forse, lentamente stanno cambiando. Ormai da qualche anno come utenti e clienti abbiamo affilato le armi iniziando a selezionare i nostri acquisti e le nostre scelte in maniera più critica e consapevole. E le aziende, non tutte per la verità, si sono date da fare e tramite i loro designer, progettisti e tecnici hanno cominciato a prestare maggiore attenzione alla **qualità complessiva** degli oggetti e dei servizi che producono.

Ma la domanda legittima del consumatore rimane spesso inesausta: mi posso fidare delle aziende che mi promettono prodotti o servizi di alta qualità? Ecco quindi che allo scopo di aiutare

aziende e clienti a definire, riconoscere e certificare il design di qualità, l'istituto **Design for All Italia**, impegnato da più di dieci anni nella promozione di una progettazione a misura d'uomo, ha ideato un **marchio di qualità** che garantisce, già al momento dell'acquisto, che progettazione e realizzazione siano fatte tenendo conto delle molteplici esigenze dei diversi possibili fruitori finali. Una garanzia riconosciuta da "Design for All Italia" a seguito di un **esame** tecnico-scientifico, volto a verificare che i prodotti rispondano a specifici requisiti e parametri di sicurezza, funzionalità, affidabilità, piacevolezza e comfort.

L'obiettivo è ambizioso ma realizza-



INTERVISTA A LUIGI BANDINI BUTI

"Si deve pensare all'utenza reale"

IL PRESIDENTE DELL'ISTITUTO SPIEGA FINALITÀ E METODI.

Per capire un po' meglio in cosa consiste e come si sviluppa una progettazione "a misura d'uomo" ci siamo rivolti al presidente di "Design for All Italia" il professor **Luigi Bandini Buti**.

Professore, come è nato e che obiettivi ha il Design for All?

È un approccio alla progettazione nato all'inizio degli anni novanta che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita di tutti. È un design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza. **Chi sono i fruitori a cui vi rivolgete?**

Dobbiamo pensare all'utenza reale coi suoi pregi e difetti e non quella da manuale che hanno in mente troppi progett-

tisti. Umberto Eco dice che le forbici non hanno bisogno di descrizioni d'uso a meno che non sia passato il designer. Quindi nella progettazione ci dobbiamo confrontare con le esigenze dei bambini, delle donne incinte, degli anziani più o meno atletici, delle persone con un semplice mal di schiena, di uomini e donne molto bassi e altri invece molto alti, persone che vengono da paesi lontani con culture e lingue diverse dalle nostre e infine anche con le esigenze delle persone con vere disabilità permanenti o temporanee. Il Design for All nasce in Irlanda inizialmente proprio per garantire una progettazione attenta ai bisogni di questi ultimi.

E per garantire che un prodotto, ambiente e servizio abbia dei requisiti che possano soddisfare le esigenze di un'utenza così ampia avete pensato a un marchio...

Sì, c'è bisogno di qualcuno di cui l'utente possa fidarsi che gli dica: guarda che questi prodotti o ambienti hanno

bile: collocare l'essere umano con le sue tante e diverse necessità e preferenze al centro di un progetto, in modo tale che non solo non è più impossibile realizzare un luogo, un oggetto, un servizio **efficace** e **funzionale** ma magari sperare che attraverso quell'interazione si produca nell'uomo benessere e felicità e non rabbia.



La variabilità umana secondo l'immagine prodotta da Avril Accolla per la Conferenza Internazionale Tourism for All, 2007, per la conferenza annuale del Design for All Europa.



le qualità che promettono. Per esempio che un prodotto provenga da agricoltura biologica di solito non lo si vede nel prodotto stesso ma c'è bisogno di qualcuno a cui credi che te lo confermi. Ecco in questo senso abbiamo pensato di creare un marchio che potesse garantire i prodotti che possiedono qualità del genere.

Avete pensato a un doppio livello di certificazione?

Si è vero, perché il primo livello, il marchio "Start", prevede che il prodotto o il servizio mostri di possedere alcune importanti caratteristiche e comunque nessuna palesemente contraria. Il secondo livello del marchio denominato "Quality" prevede invece che siano rispettati tutti gli aspetti previsti nel processo di certificazione Design for All. Ci tengo a segnalare che con questo marchio è possibile richiedere la certificazione non solo di prodotti o ambienti ma anche di servizi.

Quali sono i parametri principali che vengono presi in considerazione per la certificazione?

I requisiti per ottenere il marchio

Quali caratteristiche deve avere un prodotto o un servizio per ottenere il marchio Design for All (DfA)? Ne abbiamo estratte alcune dalle linee guida pubblicate dall'isituto.

Un prodotto, ambiente, sistema o processo DfA:

- valorizza la diversità umana
- promuove l'inclusione sociale e l'uguaglianza
- è di facile e gradevole fruizione per tutta l'utenza potenziale
- non ghettizza, né fisicamente né psicologicamente
- è bello

- è socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibile
- ha per scopo ultimo migliorare la qualità della vita

- deriva da un processo progettuale, o è un processo progettuale, in cui ogni fase coinvolge gli utenti potenziali

Tutto questo si raggiunge con alcuni requisiti base:

- fisicità
- sforzi minimi richiesti
- abilità minima richiesta
- offerta di sistemi di personalizzazione
- rispetto delle caratteristiche di sicurezza
- contrasti cromatici, tattili, o sonori
- autoesplicazione dell'uso/funzionamento
- comunicazione transculturale e translinguistica (aspetti grafici ed oggettuali).

Per la certificazione noi abbiamo pubblicato un elenco di principi fondanti che i progetti devono osservare. Sono relativi alla fisicità (prendere, manipolare, ecc.), alla percezione e sensorialità (visiva, acustica, olfattiva, ecc.), alla comprensione (autoesplicazione dell'uso, qualità formale e del messaggio, ecc.) e al processo (attori coinvolti nella filiera del progetto, dall'idea iniziale all'uso finale).

Come può un'azienda o un ente richiedere la certificazione di un proprio oggetto, ambiente o servizio?

Innanzitutto trova tutto sul nostro sito (www.dfaitalia.it). Potrà richiedere un modulo da compilare al quale dovrà poi allegare le descrizioni esatte del suo prodotto, le ragioni per cui ritiene che quel prodotto, ambiente o servizio abbia una o più qualità Design for All. Una commissione esaminatrice di esperti autonomi richiederà poi altre informazioni e realizzerà un dossier molto specifico sul prodotto o sistema per il quale è stato richiesto il marchio.

Funzionerà, professore?

Noi tentiamo con le nostre attività e con il rilascio di questo marchio di qualità di aumentare la consapevolezza riguardo a un modo nuovo, attento, moderno e proficuo di progettare per le persone reali, per tutte le persone reali. Non possiamo che augurarci che tutto questo produca dei risultati. ●