

La diversidad de datos necesarios para impulsar el diseño

Mårta Terne, Johan Karlsson y Christian Gustafsson

Los promotores de la Unidad de Vivienda para Refugiados conocen todos los aspectos y componentes de sus diseños pero nunca podrán saber lo que es despertarse en uno de ellos día tras día. Del mismo modo, el usuario final carece de las herramientas o recursos para hacer cambios globales a su diseño. La cuestión es cómo trabajar juntos en ello.

Better Shelter o la Unidad de Vivienda para Refugiados es un proyecto conjunto de la empresa social sueca Better Shelter, ACNUR y la Fundación IKEA. El proyecto, iniciado en 2010, se puso en marcha a gran escala en 2015 y gracias a él se han llevado miles de alojamientos a campos de refugiados, centros de tránsito y programas de respuesta de emergencia de Europa, África, Oriente Medio y Asia para que acojan a las personas desplazadas o como clínicas, oficinas y espacio de almacenaje para las ONG.

El objetivo de la Unidad de Vivienda para Refugiados ha sido desde el principio desarrollar una solución al alojamiento de emergencia significativamente mejorada para los contextos de refugiados cuando no exista la opción de utilizar materiales autóctonos. Aunque es evidente que no hay una solución que encaje en todos los contextos, es necesario entender las necesidades de los usuarios finales para fundamentar las decisiones con respecto al diseño incluso para una solución global de alojamiento. Las entrevistas a los usuarios y las pruebas piloto han sido una parte integral de los esfuerzos de diseño. Aunque el equipo de diseñadores es consciente de que la información recopilada no puede considerarse representativa para todos los usuarios y contextos, se ha utilizado para hacer suposiciones generalizadas sobre las necesidades de los usuarios a nivel global. El reto clave en este proceso no es solo hacer suposiciones fundadas sino también llegar a un equilibrio entre ellas y otros requisitos más tangibles y cuantificables como los costes de producción, la adaptación del diseño del producto a las condiciones de producción y la distribución.

Durante la fase temprana de desarrollo de la Unidad de Vivienda para Refugiados se estableció un proyecto piloto en los campos en Dollo Ado, Etiopía en el que 39 familias se

mudaron a las viviendas durante un período intensivo de prueba de seis meses, por lo que después pudieron trasladar detalles sobre su experiencia vital allí al equipo de diseño. No todos los refugiados estaban satisfechos con determinados aspectos de las viviendas, como la situación de las puertas o el nivel de luz que entraba por las ventanas durante los días nublados. También se identificaron algunos problemas de fabricación y problemas que surgieron por culpa de unos vientos más fuertes de lo que se esperaba o por las inclemencias del sol. Antes de su lanzamiento más amplio en 2015, el diseño del alojamiento fue depurado en respuesta a las opiniones recibidas y las viviendas se modificaron para hacerlas más cómodas cuando las temperaturas fueran altas, por ejemplo, y embaladas de forma que su montaje fuera más fácil. Dado que se están utilizando varios miles de alojamientos en todo el mundo, estos han sido evaluados a mayor escala y está previsto lanzar una versión actualizada en 2017.

Aunque las pruebas técnicas en diferentes climas son vitales en nuestro caso, también dependen de la información subjetiva de los individuos que ocupan nuestros alojamientos. Recopilar sus opiniones de una manera



Los RHU están siendo utilizados y probados sobre el terreno por refugiados somalíes que viven en el campamento de refugiados de Hilaweyn, Dollo Ado, Etiopía.

continua y estructurada resulta difícil. La presencia física del promotor sobre el terreno a veces es esencial para las pruebas técnicas y para otros desarrollos posteriores que reflejen las necesidades reales de los beneficiarios.

Distancia geográfica y cultural

¿Cómo podríamos nosotros, como socios del sector privado asentados en Europa, asegurarnos de que no perdemos el control sobre el ciclo vital del producto y las opiniones de los usuarios después de que este salga de nuestra mesa de dibujo y de nuestro almacén, si no disponemos de un mandato directo con los usuarios finales y funcionamos solo como proveedores de productos y servicios? Recopilamos datos cuantitativos a través de encuestas electrónicas y de las cifras de ventas y distribución pero recabar opiniones cualitativas y estructuradas de los usuarios finales sobre sus experiencias personales, regionales o culturales exige que se realicen trabajos de investigación como entrevistas, grupos de análisis y de observación a los que, en muchos casos, no tenemos acceso.

Al contrario que los clientes de IKEA, el usuario final en un campo de refugiados o de desplazados internos no elige en qué alojamiento desea vivir durante la emergencia o después de ella sino que eso es algo que deciden las organizaciones humanitarias y los donantes, lo que sesga el desarrollo del producto enfocado al comprador y donantes, puesto que son sus opiniones las que disponen de un canal y de proximidad. Aunque saben mucho sobre las necesidades específicas de los usuarios finales, siguen siendo intermediarios. Lo mismo ocurre con nuestro equipo de diseño: al estar formados en escuelas de diseño europeas, arrastramos una determinada herencia que puede ser o no relevante en según qué contextos.

¿Es mínimamente posible acumular datos de las comunidades individuales para fundamentar la verdad general del alojamiento y las necesidades humanas? Para superar este reto diseñamos un alojamiento modular que permite a los usuarios adaptarlo a sus necesidades tanto como sea posible. La sencillez del diseño permite que funcione como un lienzo en blanco para que los residentes lo traten como quieran a nivel estético y funcional. El alojamiento fue diseñado y está siendo constantemente desarrollado teniendo en cuenta la capacidad de adaptación del usuario final.

Lecciones

Entre las cosas que hemos aprendido de la colaboración sobre la Unidad de Vivienda para Refugiados y sus pruebas con las personas desplazadas se encuentran las siguientes:

- Es importante establecer directrices y procesos para que los usuarios finales puedan hacernos llegar sus opiniones y experiencias y hay que hacerlo al principio del proyecto. Los socios de diseño deben averiguar qué tipo de conocimiento requieren más del usuario final, y los socios colaboradores sobre el terreno deben asegurarse de que pueden recopilar esa información.
- Entrevistar a compañeros de trabajo de todos los niveles y departamentos de todas las organizaciones socias para entender cuáles son los requisitos sobre el terreno así como los procesos logísticos y de adquisición.
- Aceptar que nunca recibirás todas las opiniones que te gustaría y, sin embargo, hacer uso de la información que obtengas tanto como sea posible.
- Tu solución será utilizada en un amplio abanico de contextos y no encajará perfectamente en todos los sitios.
- Los diseñadores no podemos resolver los problemas de diseño por nosotros solos sino que necesitamos el apoyo de antropólogos, sociólogos y expertos humanitarios que investiguen las necesidades humanas más allá del alojamiento físico (es decir, hogar, comunidad, seguridad, dignidad).
- La diversidad entre los socios de diseño es valiosa para representar las diferentes realidades con el fin de crear un producto más versátil y de garantizar que el concepto pueda ser implementado en tantos contextos como sea posible y satisfacer así el mayor número posible de necesidades.

Märta Terne marta.terne@bettershelter.org
Jefa de comunicación, Better Shelter

Johan Karlsson johan.karlsson@bettershelter.org
Director ejecutivo, Better Shelter

Christian Gustafsson
christian.gustafsson@bettershelter.org
Diseñador, Better Shelter

Better Shelter www.bettershelter.org