La necesidad del diseño de información

Por Jorge Frascara

El problema central del diseñador no es la gráfica, sino el impacto que ella tiene en los conocimientos, las actitudes, y las conductas de la gente.

Ronald Shakespear, citando a Alan Fletcher, dice: «El diseño no es necesario, es inevitable». Basándome en sus palabras, las cambio un poco, y digo: «La *necesidad* del diseño es inevitable» (sería bueno que el diseño también lo fuera). Esto me lleva a una bifurcación en el camino:

1. por una parte, hay gente que ve la necesidad de hacer diseño para resolver problemas de comunicación, pero no sabe resolverlos; y
2. por otra parte, hay gente que ni siquiera percibe la necesidad, y ésta es la situación más difícil: es como ser profeta en un mundo de incrédulos. Los ejemplos abundan, aún en los países del primer mundo.

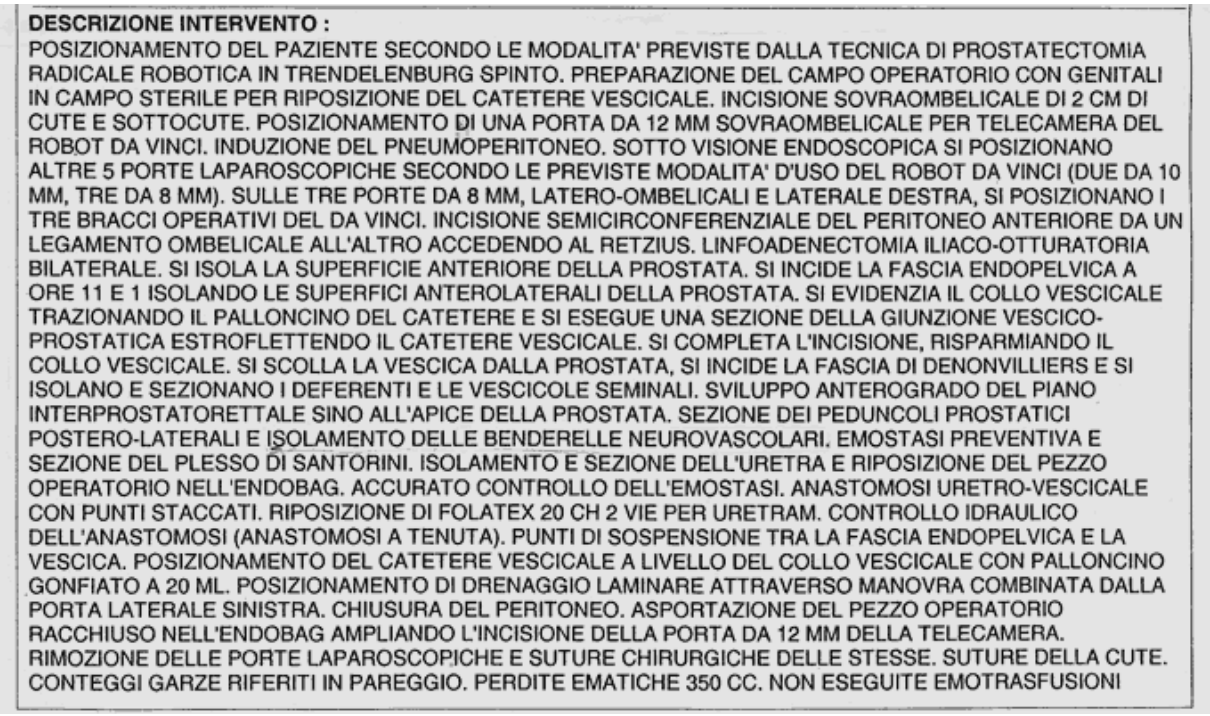
La señal imposible. El número de colores usados supera la capacidad humana de reconocerlos. Menos aún los ancianos, que son quienes frecuentan más los hospitales, y menos aún cuando las áreas de color son pequeñas. La repetición de flechas en la misma dirección crea confusión. Las flechas están lejos del nombre de la sección del hospital y siempre a la derecha, aunque uno deba ir a la izquierda. Las secciones del hospital no están por orden alfabético. La barra de protección obstruye la lectura de una línea. Hay textos pequeños que no se leen a distancia.

La necesidad de buen diseño de comunicación no sólo existe, es urgente. La desnutrición mata al 25% del mundo. El 50% de los presupuestos de salud de los países del primer mundo se gasta en atender heridos por accidentes de tránsito y de trabajo. El tráfico mata dos millones de personas por año. Los africanos no saben como optimizar sus cosechas. El tabaco, el alcohol, la droga recreativa y la mala nutrición destruyen a las poblaciones pudientes. Los sitios web de los servicios públicos son opacos. El 25% de la población de los países desarrollados es funcionalmente analfabeta. El 50% no puede hacer lectura estratégica y por lo tanto no puede comprender textos que estén por encima de la madurez de un alumno de 5º grado. Consecuentemente: ¿cuánta gente no entiende los prospectos médicos? ¿Cuántos no entienden las leyes ni los instrumentos que las aplican?

Evidentemente hace falta desarrollar una cultura en la que el acceso a información comprensible se vea como un derecho ciudadano; esto sería posible sólo con buen diseño de información. También hace falta un buen diseño de persuasión en marketing social. En la Argentina muere una persona en accidentes viales o de trabajo **cada hora**. Cuatro se fracturan la columna vertebral. Cincuenta son hospitalizados por heridas. Desgraciadamente es internacionalmente común que los proyectos de marketing social se enfrenten con estrategias publicitarias tradicionales, que están dirigidas al apoyo de ventas de productos y servicios para el consumo. Esto es fácil, porque la conducta consumista está profundamente arraigada en nuestra sociedad, como costumbre y como ideal de vida. El marketing social es difícil, porque está orientado a cambiar las conductas prevalentes. El marketing comercial está habituado a demostrar que las ventas crecen a causa de las campañas, pero en el marketing social se piensa que hacer la campaña, sin medir los resultados, ya basta. También se piensa que la gente actúa en forma negligente en contra de sus propios intereses sólo porque le falta información. No es así. Se ve claramente en el caso de los paquetes de cigarrillos: pocos dejan de fumar porque el atado diga que fumar mata. Hace falta una motivación que la mera información no crea.

Sistemas de señalización deficientes generan compensaciones improvisadas, no mucho más eficientes.

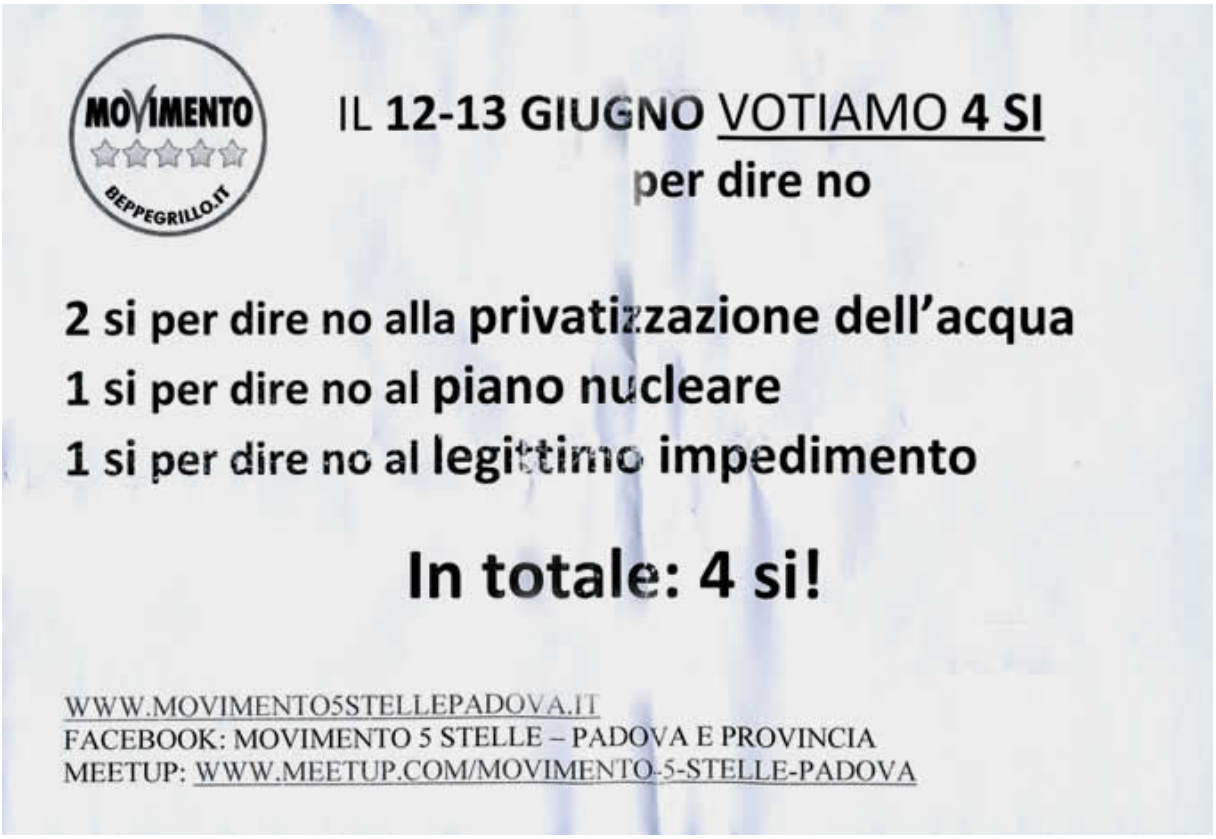
La arquitectura debe también ser comunicación, al menos en la sección de Neurología de un hospital. Aquí la puerta es tan difícil de detectar que los empleados han tenido que agregar señales para identificarla.



DESCRIZIONE INTERVENTO :
POSIZIONAMENTO DEL PAZIENTE SECONDO LE MODALITA' PREVISTE DALLA TECNICA DI PROSTATECTOMIA RADICALE ROBOTICA IN TRENDELENBURG SPINTO. PREPARAZIONE DEL CAMPO OPERATORIO CON GENITALI IN CAMPO STERILE PER RIPOSIZIONE DEL CATETERE VESCICALE. INCISIONE SOVRAOMBELICALE DI 2 CM DI CUTE E SOTTOCUTE. POSIZIONAMENTO DI UNA PORTA DA 12 MM SOVRAOMBELICALE PER TELECAMERA DEL ROBOT DA VINCI. INDUZIONE DEL PNEUMOPERITONEO. SOTTO VISIONE ENDOSCOPICA SI POSIZIONANO ALTRE 5 PORTE LAPAROSCOPICHE SECONDO LE PREVISTE MODALITA' D'USO DEL ROBOT DA VINCI (DUE DA 10 MM, TRE DA 8 MM). SULLE TRE PORTE DA 8 MM, LATERO-OMBELICALI E LATERALE DESTRA, SI POSIZIONANO I TRE BRACCI OPERATIVI DEL DA VINCI. INCISIONE SEMICIRCONFERENZIALE DEL PERITONEO ANTERIORE DA UN LEGAMENTO OMBELICALE ALL'ALTRO ACCEDENDO AL RETZIUS. LINFOADENECTOMIA ILIACO-OTTURATORIA BILATERALE. SI ISOLA LA SUPERFICIE ANTERIORE DELLA PROSTATA. SI INCIDE LA FASCIA ENDOPELVICA A ORE 11 E 1 ISOLANDO LE SUPERFICI ANTEROLATERALI DELLA PROSTATA. SI EVIDENZIA IL COLLO VESCICALE TRAZIONANDO IL PALLONCINO DEL CATETERE E SI ESEGUE UNA SEZIONE DELLA GIUNZIONE VESCICO-PROSTATICA ESTROFLETTENDO IL CATETERE VESCICALE. SI COMPLETA L'INCISIONE, RISPARMIANDO IL COLLO VESCICALE. SI SCOLLA LA VESCICA DALLA PROSTATA, SI INCIDE LA FASCIA DI DENONVILLIERS E SI ISOLANO E SEZIONANO I DEFERENTI E LE VESCICOLE SEMINALI. SVILUPPO ANTEROGRADO DEL PIANO INTERPROSTATORETTALE SINO ALL'APICE DELLA PROSTATA. SEZIONE DEI PEDUNCOLI PROSTATICI POSTERO-LATERALI E ISOLAMENTO DELLE BENDERELLE NEUROVASCOLARI. EMOSTASI PREVENTIVA E SEZIONE DEL PLESSO DI SANTORINI. ISOLAMENTO E SEZIONE DELL'URETRA E RIPOSIZIONE DEL PEZZO OPERATORIO NELL'ENDOBAG. ACCURATO CONTROLLO DELL'EMOSTASI. ANASTOMOSI URETRO-VESCICALE CON PUNTI STACCATI. RIPOSIZIONE DI FOLATEX 20 CH 2 VIE PER URETRAM. CONTROLLO IDRAULICO DELL'ANASTOMOSI (ANASTOMOSI A TENUTA). PUNTI DI SOSPENSIONE TRA LA FASCIA ENDOPELVICA E LA VESCICA. POSIZIONAMENTO DEL CATETERE VESCICALE A LIVELLO DEL COLLO VESCICALE CON PALLONCINO GONFIATO A 20 ML. POSIZIONAMENTO DI DRENAGGIO LAMINARE ATTRAVERSO MANOVRA COMBINATA DALLA PORTA LATERALE SINISTRA. CHIUSURA DEL PERITONEO. ASPORTAZIONE DEL PEZZO OPERATORIO RACCHIUSO NELL'ENDOBAG AMPLIANDO L'INCISIONE DELLA PORTA DA 12 MM DELLA TELECAMERA. RIMOZIONE DELLE PORTE LAPAROSCOPICHE E SUTURE CHIRURGICHE DELLE STESSE. SUTURE DELLA CUTE. CONTEGGI GARZE RIFERITI IN PAREGGIO. PERDITE EMATICHE 350 CC. NON ESEGUITE EMOTRASFUSIONI

Informe dado a un paciente después de una operación. La composición tipográfica es un horror, pero el contenido no es concluyente, y está lleno de términos técnicos e información innecesaria.

El problema central del diseñador no es la gráfica, sino el impacto que ella tiene en los conocimientos, las actitudes, y las conductas de la gente. Nuestro rol es ayudar a entender para que la gente pueda actuar bien. Este rol nos fuerza a poner nuestros conocimientos de lo formal al servicio del desempeño de nuestro trabajo. Lástima que la mayoría de los concursos de diseño no se centren en demostrar si el diseño cumplió o no con su objetivo. En la mayoría de los casos los organizadores de concursos piden sólo los trabajos, no los resultados. Así se perpetúa el enfoque artístico del diseño: se muestran afiches, logos, y tapas de libros como si fueran cuadros en una exposición. Es cierto que los afiches, las tapas y los logos pueden ser muy hermosos, pero eso no es la esencia del diseño. Un bellísimo folleto destinado a informar al público sobre la necesidad de conducir los automóviles con cuidado que no resulte en una reducción de los heridos en accidentes viales, es un fracaso profesional, una prueba de la distracción colectiva en la que vivimos. La falta de educación en seguridad en el trabajo, que resulta en miles de heridos por año, incluso en los países del primer mundo, demuestra que los sistemas e instrumentos usados para educar a los operarios son ineficientes.



En el reciente referendum italiano sobre la privatización del agua y el desarrollo de la energía nuclear, el gobierno organizó las cosas de manera tal que si uno estaba en contra de la privatización del agua y de la proliferación de centrales nucleares, tenía que votar «Sí». Interesante, ¿no? Los partidos de la oposición tuvieron que salir a la calle a informar a la población cómo debían votar.

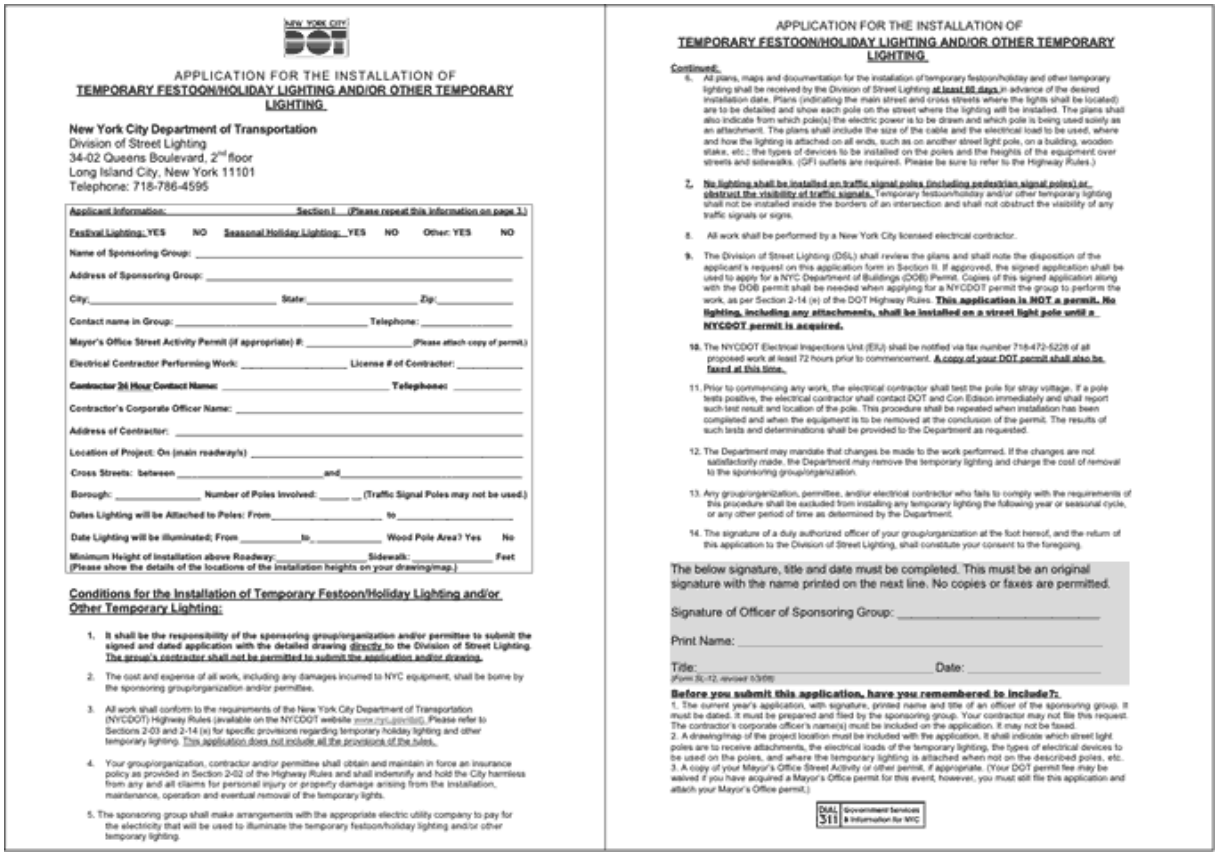
El costo pagado por el Ministerio de Salud de la Provincia de Alberta (tres millones de habitantes) en Canadá, para socorrer heridos de tránsito y de trabajo es aproximadamente de dos mil seiscientos millones de dólares por año. Se pierden en Alberta 5 millones de días de trabajo por año a causa de accidentes de tránsito y trabajo. Nada me hace suponer que la situación sea diferente en la Argentina, o en otros países de América Latina.

Los diversos niveles de gobierno en todo el mundo no deben preguntarse si es muy caro hacer un esfuerzo masivo y sostenido de educación pública en los frentes de salud y seguridad en el trabajo. Lo que es muy caro es no hacer nada.

La necesidad de acción en este frente es fácil de comprender. Lo que no es evidente es el daño silencioso del mal diseño de información: ¿por qué deben ser oscuros los folletos farmacéuticos de los medicamentos, las boletas del gas, la señalización en las rutas, las instrucciones para el uso de programas de computación, los contratos de locación, o las leyes impositivas? ¿Por qué todos estos instrumentos, que deberían ser transparentes, nos transforman en habitantes incompetentes en la sociedad de hoy? Y si nosotros, que hemos estudiado, y que leemos y escribimos todos los días, tenemos dificultad con estos instrumentos ¿qué queda para los ancianos, los marginados económicos, los miembros menos aventajados de la sociedad? Este abuso de la población a veces se debe a incompetencia y a veces a malicia.

Uno de los problemas del estado de cosas es que las empresas y organizaciones que producen

informaciones incomprensibles se escudan detrás de la noción de que toda la información necesaria está presentada al público junto con sus productos. Pero lo importante en estas situaciones no es haber dicho todo lo que hay que decir, sino que el usuario pueda entender todo lo que debe entender. Eso es una responsabilidad tanto de los gobiernos como de los comerciantes que producen la información; pero para producir comunicaciones que realmente funcionen hace falta buen diseño de información: centrado en el usuario, basado en evidencia y orientado al resultado. Eso es lo que me motivó a desarrollar seminarios específicos y a producir el libro *¿Qué es el diseño de información?* (en el que contribuyen once especialistas internacionales) para poder cubrir un amplio panorama de los temas que implica. Si el diseño de información hace falta en todo el mundo, por cierto hace falta también contribuir a su desarrollo en el mundo de habla hispana.



APPLICATION FOR THE INSTALLATION OF
TEMPORARY FESTOON/HOLIDAY LIGHTING AND/OR OTHER TEMPORARY LIGHTING

New York City Department of Transportation
Division of Street Lighting
34-02 Queens Boulevard, 2nd floor
Long Island City, New York 11101
Telephone: 718-786-4595

Applicant Information: **Section I (Please repeat this information on page 3.)**

Festival Lighting: YES NO **Seasonal Holiday Lighting:** YES NO **Other:** YES NO

Name of Sponsoring Group: _____

Address of Sponsoring Group: _____

City: _____ **State:** _____ **Zip:** _____

Contact name in Group: _____ **Telephone:** _____

Mayor's Office Street Activity Permit (if appropriate) #: _____ **(Please attach copy of permit.)**

Electrical Contractor Performing Work: _____ **License # of Contractor:** _____

Contractor 24 Hour Contact Name: _____ **Telephone:** _____

Contractor's Corporate Officer Name: _____

Address of Contractor: _____

Location of Project: On (main roadway/s) _____

Cross Streets: between _____ **and** _____

Borough: _____ **Number of Poles Involved:** _____ **(Traffic Signal Poles may not be used.)**

Dates Lighting will be Attached to Poles: From _____ **to** _____

Date Lighting will be Illuminated; From _____ **to** _____ **Wood Pole Area? Yes No**

Minimum Height of installation above Roadway: _____ **Sidewalk:** _____ **Feet**
(Please show the details of the locations of the installation heights on your drawing/map.)

Conditions for the Installation of Temporary Festoon/Holiday Lighting and/or Other Temporary Lighting:

1. **It shall be the responsibility of the sponsoring group/organization and/or permittee to submit the signed and dated application with the detailed drawing directly to the Division of Street Lighting. The group's contractor shall not be permitted to submit the application and/or drawing.**
2. The cost and expense of all work, including any damages incurred to NYC equipment, shall be borne by the sponsoring group/organization and/or permittee.
3. All work shall conform to the requirements of the New York City Department of Transportation (NYCDOT) Highway Rules (available on the NYCDOT website www.nyc.gov/dot). Please refer to Sections 2-03 and 2-14 (e) for specific provisions regarding temporary holiday lighting and other temporary lighting. This application does not include all the provisions of the rules.
4. Your group/organization, contractor and/or permittee shall obtain and maintain in force an insurance policy as provided in Section 2-02 of the Highway Rules and shall indemnify and hold the City harmless from any and all claims for personal injury or property damage arising from the installation, maintenance, operation and eventual removal of the temporary lights.
5. The sponsoring group shall make arrangements with the appropriate electric utility company to pay for the electricity that will be used to illuminate the temporary festoon/holiday lighting and/or other temporary lighting.

APPLICATION FOR THE INSTALLATION OF
TEMPORARY FESTOON/HOLIDAY LIGHTING AND/OR OTHER TEMPORARY LIGHTING

Continued:

6. All plans, maps and documentation for the installation of temporary festoon/holiday and other temporary lighting shall be received by the Division of Street Lighting **at least 60 days** in advance of the desired installation date. Plans (indicating the main street and cross streets where the lights shall be located) are to be detailed and show each pole on the street where the lighting will be installed. The plans shall also indicate from which pole(s) the electric power is to be drawn and which pole is being used solely as an attachment. The plans shall include the size of the cable and the electrical load to be used, where and how the lighting is attached on all ends, such as on another street light pole, on a building, wooden stake, etc.; the types of devices to be installed on the poles and the heights of the equipment over streets and sidewalks. (GFI outlets are required. Please be sure to refer to the Highway Rules.)
7. **No lighting shall be installed on traffic signal poles (including pedestrian signal poles) or obstruct the visibility of traffic signals.** Temporary festoon/holiday and/or other temporary lighting shall not be installed inside the borders of an intersection and shall not obstruct the visibility of any traffic signals or signs.
8. All work shall be performed by a New York City licensed electrical contractor.
9. The Division of Street Lighting (DSL) shall review the plans and shall note the disposition of the applicant's request on this application form in Section II. If approved, the signed application shall be used to apply for a NYC Department of Buildings (DOB) Permit. Copies of this signed application along with the DOB permit shall be needed when applying for a NYCDOT permit the group to perform the work, as per Section 2-14 (e) of the DOT Highway Rules. **This application is NOT a permit. No lighting, including any attachments, shall be installed on a street light pole until a NYCDOT permit is acquired.**
10. The NYCDOT Electrical Inspections Unit (EIU) shall be notified via fax number 718-472-5228 of all proposed work at least 72 hours prior to commencement. **A copy of your DOT permit shall also be faxed at this time.**
11. Prior to commencing any work, the electrical contractor shall test the pole for stray voltage. If a pole tests positive, the electrical contractor shall contact DOT and Con Edison immediately and shall report such test result and location of the pole. This procedure shall be repeated when installation has been completed and when the equipment is to be removed at the conclusion of the permit. The results of such tests and determinations shall be provided to the Department as requested.
12. The Department may mandate that changes be made to the work performed. If the changes are not satisfactorily made, the Department may remove the temporary lighting and charge the cost of removal to the sponsoring group/organization.
13. Any group/organization, permittee, and/or electrical contractor who fails to comply with the requirements of this procedure shall be excluded from installing any temporary lighting the following year or seasonal cycle, or any other period of time as determined by the Department.
14. The signature of a duly authorized officer of your group/organization at the foot hereof, and the return of this application to the Division of Street Lighting, shall constitute your consent to the foregoing.

The below signature, title and date must be completed. This must be an original signature with the name printed on the next line. No copies or faxes are permitted.

Signature of Officer of Sponsoring Group: _____

Print Name: _____

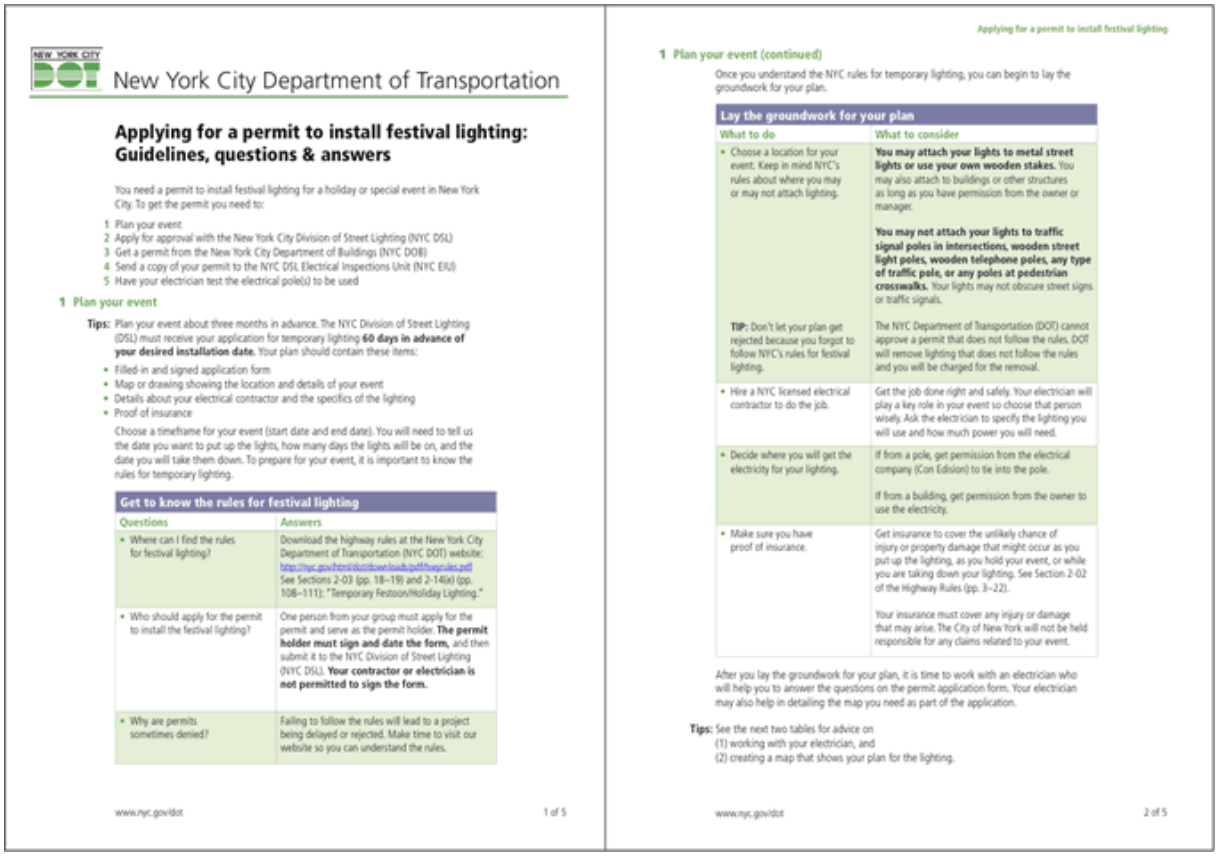
Title: _____ Date: _____

(Form SL-12, revised 03/08)

Before you submit this application, have you remembered to include?:

1. The current year's application, with signature, printed name and title of an officer of the sponsoring group. It must be dated. It must be prepared and filed by the sponsoring group. Your contractor may not file this request. The contractor's corporate officer's name(s) must be included on the application. It may not be faxed.
2. A drawing/map of the project location must be included with the application. It shall indicate which street light poles are to receive attachments, the electrical loads of the temporary lighting, the types of electrical devices to be used on the poles, and where the temporary lighting is attached when not on the described poles, etc.
3. A copy of your Mayor's Office Street Activity or other permit, if appropriate. (Your DOT permit fee may be waived if you have acquired a Mayor's Office permit for this event, however, you must still file this application and attach your Mayor's Office permit.)

DIAL 311 Government Services & Information for NYC



New York City Department of Transportation

Applying for a permit to install festival lighting: Guidelines, questions & answers

You need a permit to install festival lighting for a holiday or special event in New York City. To get the permit you need to:

1 Plan your event
2 Apply for approval with the New York City Division of Street Lighting (NYC DSL)
3 Get a permit from the New York City Department of Buildings (NYC DOB)
4 Send a copy of your permit to the NYC DSL Electrical Inspections Unit (NYC EIU)
5 Have your electrician test the electrical pole(s) to be used

1 Plan your event

Tips: Plan your event about three months in advance. The NYC Division of Street Lighting (DSL) must receive your application for temporary lighting **60 days in advance of your desired installation date.** Your plan should contain these items:

- Filled-in and signed application form
- Map or drawing showing the location and details of your event
- Details about your electrical contractor and the specifics of the lighting
- Proof of insurance

Choose a timeframe for your event (start date and end date). You will need to tell us the date you want to put up the lights, how many days the lights will be on, and the date you will take them down. To prepare for your event, it is important to know the rules for temporary lighting.

Get to know the rules for festival lighting

Questions	Answers
• Where can I find the rules for festival lighting?	Download the highway rules at the New York City Department of Transportation (NYC DOT) website: http://nyc.gov/html/dot/downloads/pdf/hwyrules.pdf See Sections 2-03 (pp. 18–19) and 2-14(e) (pp. 108–111): "Temporary Festoon/Holiday Lighting."
• Who should apply for the permit to install the festival lighting?	One person from your group must apply for the permit and serve as the permit holder. **The permit holder must sign and date the form,** and then submit it to the NYC Division of Street Lighting (NYC DSL). **Your contractor or electrician is not permitted to sign the form.**
• Why are permits sometimes denied?	Failing to follow the rules will lead to a project being delayed or rejected. Make time to visit our website so you can understand the rules.

www.nyc.gov/dot 1 of 5

Applying for a permit to install festival lighting

1 Plan your event (continued)

Once you understand the NYC rules for temporary lighting, you can begin to lay the groundwork for your plan.

Lay the groundwork for your plan

What to do	What to consider
• Choose a location for your event. Keep in mind NYC's rules about where you may or may not attach lighting.	**You may attach your lights to metal street lights or use your own wooden stakes.** You may also attach to buildings or other structures as long as you have permission from the owner or manager. **You may not attach your lights to traffic signal poles in intersections, wooden street light poles, wooden telephone poles, any type of traffic pole, or any poles at pedestrian crosswalks.** Your lights may not obscure street signs or traffic signals.
TIP: Don't let your plan get rejected because you forgot to follow NYC's rules for festival lighting.	The NYC Department of Transportation (DOT) cannot approve a permit that does not follow the rules. DOT will remove lighting that does not follow the rules and you will be charged for the removal.
• Hire a NYC licensed electrical contractor to do the job.	Get the job done right and safely. Your electrician will play a key role in your event so choose that person wisely. Ask the electrician to specify the lighting you will use and how much power you will need.
• Decide where you will get the electricity for your lighting.	If from a pole, get permission from the electrical company (Con Edison) to tie into the pole. If from a building, get permission from the owner to use the electricity.
• Make sure you have proof of insurance.	Get insurance to cover the unlikely chance of injury or property damage that might occur as you put up the lighting, as you hold your event, or while you are taking down your lighting. See Section 2-02 of the Highway Rules (pp. 3–22). Your insurance must cover any injury or damage that may arise. The City of New York will not be held responsible for any claims related to your event.

After you lay the groundwork for your plan, it is time to work with an electrician who will help you to answer the questions on the permit application form. Your electrician may also help in detailing the map you need as part of the application.

Tips: See the next two tables for advice on
(1) working with your electrician, and
(2) creating a map that shows your plan for the lighting.

www.nyc.gov/dot 2 of 5

Algo positivo: un documento de la municipalidad de Nueva York antes y después. Rediseño: Karen Schriver (una de las contribuyentes a «¿Qué es el diseño de información?»). Texto re-escrito para ser entendido, información superflua eliminada, disposición tipográfica legible, jerarquías claras.

Publicado el 19/06/2011

FOROALFA
ISSN 1851-5606
https://foroalfa.org/articulos/la-necesidad-del-diseno-de-informacion