

# ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN ENTORNOS URBANOS: LA CIUDAD DE GÉNOVA

ANALYSIS OF ACCESSIBILITY IN URBAN ENVIRONMENT: THE CITY  
OF GENOVA

M<sup>a</sup> LUISA GARCÍA GUARDIA

Profesora Titular de la Universidad Complutense de Madrid  
Facultad Ciencias de la Información. **UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.**  
*Avenida Complutense s/n (España) CP 28034*  
*Tfn: + 34 913941848*  
*Email: mluisagarcia@ccinf.ucm.es*

BEATRIZ AMALIA BOGAS DE LA ZARZA

Investigadora de la Universidad Complutense de Madrid  
Vicerectorado de alumnos. **UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.**  
*Avenida Complutense s/n (España) CP 28034*  
*Tfn: + 34 913941848*  
*Email: beabogas@ucm.es*

JUAN PAVÓN MESTRAS

Catedrático de la **UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
*Facultad de Informática*  
*Ciudad Unversitaria s/n (España) CP 28040*  
*Tfn: + 34 913947556*  
*Email: jpavon@fdi.ucm.es*

## **Resumen**

*El proyecto europeo H2020 RISEWISE (Rise Women with Disabilities in Social Engagement) trata de analizar las barreras que afronta el colectivo de mujeres con discapacidad en distintos entornos de la vida cotidiana, e identificar buenas prácticas que puedan exportarse de unos lugares a otros. El proyecto es el primer estudio relevante a escala global que se realiza en Europa en este colectivo. Este se aborda mediante la movilidad de investigadores en varias ciudades, de distintas disciplinas, tratando diferentes ámbitos de la vida cotidiana, para luego compartir las observaciones y analizarlas en común. En este artículo se presenta la experiencia de dos investigadoras del proyecto durante su estancia en la ciudad de Génova (Italia) durante el mes de julio de 2018. La mayor parte del trabajo se realizó en coordinación con Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AIMS). De este trabajo, las principales conclusiones que se desprenden son:*

- La enfermedad Esclerosis Múltiple es compleja y de larga duración, por lo tanto, precisa de un tratamiento que tenga en cuenta sus características diferenciales.*
- La gestión holística (aspectos relacionados con la salud, laborales, psicosociales, económicos, de comunicación, ocio, etc.) de los enfermos con esclerosis múltiple mejora su calidad de vida.*
- Las mujeres que sufren la enfermedad de Esclerosis Múltiple sufren discriminación con respecto a los hombres que desarrollan la misma enfermedad.*
- AIMS posee una experiencia dilatada en el tiempo y en diferentes áreas en el tratamiento de la Esclerosis Múltiple, por lo tanto, sus buenas prácticas pueden ayudar en la gestión de la enfermedad de otros organismos.*

### **PALABRAS CLAVES**

***Discapacidad, Accesibilidad, Ciudad, Discriminación, Barreras psicológicas, Barreras físicas.***

## **Abstract**

*The European project H2020 RISEWISE (Rise Women with Disabilities in Social Engagement) tries to analyze the barriers faced by the group of women with disabilities in different environments of daily life, and identify good practices that can be exported from one place to another. The project is the first relevant study on a global scale that takes place in Europe in this group. This is addressed through the mobility of researchers, from different disciplines in several cities, dealing with different areas of daily life, then sharing the observations and analyzing them in common. This article presents the experience of two researchers of the project during their stay in the city of Genoa (Italy) during the month of July 2018 in the city of Genoa. Most of the work was carried out in coordination with AISM, Italian Association of Multiple Sclerosis. From this work, the main conclusions that emerge are:*

*The disease Multiple Sclerosis is complex and long-lasting, therefore, it requires a treatment that takes into account its differential characteristics.*

*Holistic management (aspects related to health, work, psychosocial, economic, communication, leisure, etc.) by patients with multiple sclerosis improves their quality of life.*

*Women suffering from Multiple Sclerosis disease suffer discrimination with respect to men who develop the same disease.*

*AIMS has extensive experience over time and in different areas in the treatment of Multiple Sclerosis, therefore, its good practices can help in the management of the disease by other organisms.*

### **KEY WORDS**

*Disability, Accessibility, City, Discrimination, Psychological Barriers, Physical Barriers.*



## Introducción

Las mujeres con discapacidad sufren discriminación en varias facetas de su vida, por ejemplo, para encontrar un empleo e integrarse en las actividades de la vida diaria (United Nations, 2008; World Health Organisation and World Bank, 2011). En estos estudios se constata que hay más mujeres con discapacidad que hombres. Asimismo se indica que tienen más dificultades para acceder a los servicios de salud y educación, así cómo para disfrutar de vida social. En general es difícil medir el impacto de la discapacidad en las mujeres porque a menudo los datos recogidos no están desgregados por género, edad o clase de discapacidad. El proyecto europeo RISEWISE (Rise Women with Disabilities in Social Engagement, <http://www.risewiseproject.eu/>) se propone hacer un análisis en profundidad de las barreras que sufre este colectivo. Para ello plantea integrar las experiencias que surgen del intercambio y compartición de conocimiento de investigadores en distintos lugares de Europa. Se basa en el instrumento que ofrece la acción RISE (International and inter-sectoral cooperation through the Research and Innovation Staff Exchanges) del programa H2020. Esta acción financia la movilidad de investigadores entre instituciones académicas y no académicas, y la metodología del proyecto trata de aprovechar esta dinámica, como se explicará en la sección Metodología más adelante. Dentro de esta dinámica se plantea especialmente la participación de mujeres con discapacidad cómo actores principales y no solo como objeto de estudio. Como resultado se identificará un conjunto de líneas de investigación multisectoriales que permitan mejorar la integración y participación de este colectivo en la sociedad.

El proyecto RISEWISE es el primer estudio relevante a escala global que se realiza en Europa sobre el colectivo de mujeres con discapacidad. Este se aborda mediante la movilidad de investigadores de distintas disciplinas, tratando diferentes ámbitos de la vida cotidiana, para luego compartir las observaciones y analizarlas en común. El proyecto cuenta con las experiencias derivadas del intercambio de conocimiento y los casos de estudio. Al compartir y potenciar los resultados, las actividades previstas conducirán a prácticas innovadoras para implementar a medio y largo plazo no sólo en las instituciones participantes sino también fuera del consorcio.

Esta investigación presenta la metodología de trabajo en el proyecto, que se ilustra con la experiencia de dos investigadoras del proyecto durante su estancia en la ciudad de Génova (Italia) durante el mes de julio de 2018 en la ciudad de Génova, en coordinación con la Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AISM). Las conclusiones principales son:

La enfermedad Esclerosis Múltiple es compleja y de larga duración, por lo tanto, precisa de un tratamiento que tenga en cuenta sus características diferenciales.

La gestión holística (aspectos relacionados con la salud, laborales, psicosociales, económicos, de comunicación, ocio, etc) por parte de los enfermos con esclerosis múltiple mejora su calidad de vida.



Las mujeres que sufren la enfermedad de Esclerosis Múltiple sufren discriminación con respecto a los hombres que desarrollan la misma enfermedad.

AIMS posee una experiencia dilatada en el tiempo y en diferentes áreas en el tratamiento de la Esclerosis Múltiple, por lo tanto, sus buenas prácticas pueden ayudar en la gestión de la enfermedad de otros organismos.

La accesibilidad de la ciudad de Génova, así como otras ciudades con una ordenación urbana antigua y arquitectónica compleja, exige una gestión distinta a las ciudades cuyo urbanismo es más moderno y sencillo. Una forma de abordar esto es mediante la propuesta de desarrollo de aplicaciones interactivas, diseñadas según los diferentes tipos de discapacidades, con el fin de mejorar la movilidad con respecto a las barreras arquitectónicas de forma más eficaz en la ciudad de Génova.

La experiencia derivada de las estancias en aquellas ciudades que modifican la arquitectura y tienen como objetivo una nueva ciudad accesible, cambian la percepción que se tiene de ellas. Es decir, las transformaciones que tienen como objetivo resolver problemas físicos, sociales o individuales mejoran la autopercepción por parte de sus públicos, y del resto ciudadanos.

## Objetivos

El ámbito del proyecto es el colectivo de las mujeres con discapacidad con el propósito de identificar las barreras que afrontan en diferentes escenarios de sus vidas, y promover soluciones y buenas prácticas para su integración y empoderamiento en la sociedad. En concreto, los objetivos del proyecto son:

- Analizar las barreras psíquicas, de actitud y físicas en este caso en la ciudad de Génova, Italia, a las que se enfrentan las personas con discapacidad.
- Estudiar si existe un problema de género en el colectivo de personas con discapacidad en la ciudad de Génova, Italia.
- Analizar la integración y empoderamiento de las mujeres con discapacidad en Génova en derechos, salud y servicios de salud social.
- Identificar casos de estudio particulares para la validación de la metodología del proyecto.
- Establecer buenas prácticas emergentes, difundiéndolas al público, a la ciudadanía en general y a los actores políticos (a nivel local y europeo), promoviendo el compromiso social.



· Planificar actividades de formación y disseminación para compartir experiencia y conocimiento resultantes.

## Metodología

El proyecto adopta las características propias de la acción RISE es un proyecto de investigación del programa europeo H2020. Se centra en el colectivo de mujeres con discapacidad desde diferentes perspectivas, tratando de identificar sus necesidades y las mejores prácticas en varios países de la Unión Europea, que representan diferentes contextos culturales y socioeconómicos, para la integración y la mejora de su calidad de vida en múltiples aspectos. El proyecto aplica un método de análisis, basado en la experiencia adquirida mediante el intercambio de investigadores, personal y miembros del colectivo entre las instituciones participantes. El proyecto identificará un conjunto de líneas de investigación multisectoriales para mejorar la integración e implicación de esta población en la sociedad en diferentes dimensiones. Todo ello se complementa con un proceso colaborativo de análisis, intercambio y consolidación del conocimiento, a través de workshops y una plataforma online de tipo colaborativo.

Las mujeres con discapacidad asumen un rol activo en la investigación y se consideran el núcleo del proceso. A través de la metodología prevista, RISEWISE pretende potenciar y hacer partícipe a éste colectivo en la investigación cómo investigadoras de primer nivel.

El estudio es de carácter multidisciplinar, y en particular, la metodología es de carácter social.

La investigación se basa en un estudio de caso en la ciudad de Génova, Italia. El método de caso, a diferencia de investigaciones basadas en las técnicas de recogida de datos o empíricas, es adecuado para las ciencias sociales. Ceballos-Herrera (2009) defiende el enfoque de investigación con estudio de casos pues consta de las siguientes etapas: descripción, explicación y juicio. Además, Ceballos-Herrera da valor a la perspectiva particular de los estudios de caso, tal como se desarrolla la investigación presente, su diseño metodológico y las conclusiones particulares. La combinación de técnicas cuantitativas y especialmente cualitativas permite conocer mejor la realidad que nos rodea (Coller, 2005). La combinación de estos dos tipos de estudios permite obtener una visión más certera de la problemática social, es lo que se denomina enfoque integrado multimodal, tal cómo lo define Castro (2010).

Así cómo el análisis cualitativo analiza el objeto de estudio desde una perspectiva global, es decir, profundiza en los problemas, buscando la explicación específica para analizar situaciones particulares. El cuantitativo lo realiza desde la estructuración y ordenación del objeto, entendiendo las partes para comprender la totalidad de la realidad, en este caso, la construcción social (Wimmer y Dominick, 1996). En palabras de Yin (1989), se considera el método del estudio de un caso, difícil de llevar a cabo por las siguientes razones: “indagación empírica que utiliza múltiples fuentes de conocimiento para investigar un fenómeno actual dentro



de su contexto de vida real, y en el que las fronteras entre el fenómeno y su contexto no quedan claramente delimitadas”(Wimmer y Dominick, 1996:160). Los resultados obtenidos son difícilmente generalizables, ya que se trata de un solo caso.

En éste sentido, el proyecto RiseWise estudia múltiples casos, repitiendo el mismo estudio o similar en objetos de análisis diferentes (Yin, 1989), utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas en el ámbito de las ciencias sociales. La amplitud de su objeto de estudio permite obtener resultados validados empíricamente y representativos, ya que se realiza durante más de setenta estancias internacionales, con sus correspondientes workshops.

La investigación que se propone es un ejemplo de estudio de caso y su objetivo es describir y conocer el fenómeno desarrollado y su proceso, utilizando una única unidad de análisis siguiendo un modelo diverso (Yin, 1989). El diseño holístico de AIMS es adecuado cuando el objetivo es comprender o explicar una enfermedad cómo EM, utilizando fuentes de información primarias y secundarias desarrolladas en el estado de la cuestión del proyecto RiseWise. Díaz, Mendoza y Porras puntualizan: “la esencia del estudio de caso es la descripción, explicación o comprensión de un inter/sujeto/objeto, una institución, un entorno o una situación única y de una manera lo más intensa y detallada posible” (Díaz, Mendoza y Porras, 2011, p. 21).

Ceballos-Herrera (2009: 419-420) considera que un estudio de caso debe constar de las siguientes etapas:

1. Introducción a) Identificación y justificación del tema b) Propósitos e interrogantes planteados c) Fundamentos teóricos-metodológicos del proceso de investigación d) Preparación y antecedentes del investigador.

2. Procedimiento metodológico a) Selección del caso b) Acceso al campo c) Recolección de datos d) Análisis e interpretación de los datos e) Credibilidad del estudio f) Redacción del informe.

3. Hallazgos a) La definición de caso y su contexto b) Asertos.

La revisión de teorías previas (estudio de documentos, elaborados por otras personas que hace referencia al caso estudiado, artículos de prensa, documentos gráficos, artículos académicos u otros escritos), los fundamentos metodológicos, el análisis cualitativo de las entrevistas en profundidad realizadas con ocho sujetos, el análisis de accesibilidad de las páginas web, y la elaboración de cuestionario con preguntas cuantitativas y cualitativas; permite afirmar que esta investigación cumple con la estructura propuesta por Ceballos-Herrera, y es ubicada en la taxonomía de la triangulación metodológica, proporcionando coherencia, fiabilidad y solidez a los datos (Coller, 2005). Tal cómo apunta Enrique y Barrio “es importante aplicar el



método con la suficiente rigurosidad científica que se merece y esto implica realizar un diseño metodológico que tenga como marco de referencia el principio de la triangulación” (2018, p.159).

La hipótesis que ha justificado el desarrollo de la investigación es la siguiente: AIMS en Génova, Italia, desarrolla un modelo de trabajo estructurado y organizado con los enfermos en la esclerosis múltiple (EM) que permite abordar todos los aspectos relacionados con derechos, salud y servicios de salud social, promoción, dirección y financiación de la investigación científica.

Tabla 1:

Ficha de investigación

Teorías previas y estado del arte	Técnicas cualitativas	Técnicas cuantitativas	Técnicas cuantitativas
Fuentes primarias	Entrevistas en profundidad	Preguntas cuantitativas en cuestionario a enfermos de EM y barreras de género	Estudio comparativo y cuantitativo de Accesibilidad web mediante la evaluación de 10 ítems
Fuentes secundarias		Preguntas cuantitativas en cuestionario a enfermos de EM y barreras de ocio	
Conclusiones	Elaboración de manual de las buenas prácticas	En proceso	Elaboración de manual de las buenas prácticas en entorno digital

## 1.– Discapacidad y Accesibilidad

### 1.1. Concepto de Discapacidad

La discapacidad es un tema que ha evolucionado y cobrado importancia muy rápidamente en las últimas décadas. Aunque tradicionalmente la discapacidad era abordada desde supuestos socio-sanitarios, en la actualidad, las áreas de estudio son muy variadas (Alonso López, 2016): físicas, sociales, psicológicas, psiquiátricas, económicas, de salud, derechos, antropológicas, etc. La variedad temática ha permitido realizar una taxonomía que es utilizada en la actualidad con el objeto de acotar los problemas y ser más eficaces. Se habla de especialidades tales como las físicas, psíquicas y sensoriales (Elkouss Louski, 2004). Se puede entender que la discapacidad es un concepto particular, sometido a diversas interpretaciones (Jiménez Lara, 2007, p. 177 y sigs).

Con el paso del tiempo, la discapacidad ha despertado un interés social y el estudio del contexto del individuo, lo que complementa los aspectos meramente físicos, tal como señala la OMS (2001). En los años 90 se comenzó a tratar a la persona con discapacidad como experta en su propia vida y con derecho a decidir (Roustone & Prideaux, 2012).

La discapacidad con un enfoque biológico, psico-social y ecológico se ha desarrollado en las últimas décadas (Hurtado Floyd et al., 2012).





El crecimiento y envejecimiento de la población plantea dudas sobre el imaginario colectivo actual a cerca de la discapacidad, y la posibilidad de reformular un término que puede llegar a ser mucho más amplio y complejo, pues un alto porcentaje de la población puede tener en un futuro no muy lejano algún tipo de discapacidad, más concretamente en la Tercera Edad. Se podría incluso plantear un desarrollo distinto de la discapacidad al actual al poder llegar a experimentar por parte de los sujetos una Cuarta Edad con la diversidad inherente a la adaptación a una nueva realidad: un número elevado de sujetos que superen un siglo de vida. El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) realizó un estudio sobre la discapacidad en España. Actualmente, se calcula que hay alrededor de 3.7 millones en España.

Ahora bien, el sujeto que posee una discapacidad deberá desarrollar su actividad vital en mayor o menor medida según esté capacitado en el acceso a su entorno. La accesibilidad y la discapacidad corren de la mano inevitablemente. Se añade el estudio de cuestiones tales como la igualdad de oportunidades o cuestiones de género, que hacen que el interés social por este tema sea más relevante.

## 1.2. Concepto de Accesibilidad

El término “accesibilidad” o cualidad de “accesible” es difícilmente definible. Según Gould (1969) es una noción escurridiza, debido en parte el uso masivo que se realiza de este término, lo que provoca también cierta dificultad a la hora de definirlo y medirlo. También Iwarsson & Stahl (2003) afirman que su significado es común, cotidiano y con valores diferentes según se aplique en un contexto u otro.

Los gobiernos, asociaciones, fundaciones, profesionales, etc., utilizan el término desde una concepción física, y especialmente aplicado a edificios, construcciones o entornos, tal cómo apunta Toegankelijkheidsbureau v.z.w. (2001). Cabe destacar el enfoque humanista de la accesibilidad física, que puede ayudar al desempeño de tareas de aquellos que tienen dificultades, y que se denominan “discapacitados”. La accesibilidad directamente relacionada con la necesidad de supresión de barreras es una de las interpretaciones más común. Este conocimiento puede llegar a ser una limitación, pues en la actualidad, la accesibilidad se entiende como una idea universal, y que puede ser un reto para un número elevado de ciudadanos “sanos”, o por lo menos, sin incapacidad elevada. El Diseño Universal (Mace, 1985) tiene como objetivo crear un entorno sin barreras y que sea para Todos.

En cuanto a la diversidad de interpretaciones, Iwarsson & Stahl (2003) resaltan la importancia de la relación entre sujetos y entorno. Existen concepciones diferentes en función a países, regiones, ciudades, culturas, etc.

En 1987, la Comisión Europea planteó una perspectiva común: Concepto Europeo de Accesibilidad, para ello, un grupo de especialistas de distintos países de la UE trabajó en su elaboración. El resultado fue un documento (CCPT, 1996), y se explica lo siguiente:



La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar casas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido (CCPT, Concepto Europeo de Accesibilidad, 1996, p.6)

La definición considera la accesibilidad desde un punto de vista multidisciplinar y dinámico.

La definición de accesibilidad puede entenderse desde una perspectiva geográfica. Batty (2009) citado por Geurst et al. (2012) asocia el término a las teorías de la localización y de la planificación económica regional. El término destaca la cercanía o proximidad de un lugar o persona con respecto a una ubicación, siempre evaluada según criterios de fuerza física, con el tiempo, el término evoluciona hacia la facilidad o dificultada para enlazar a un sujeto con un punto físico. El componente geográfico tiene diversos matices: áreas pequeñas y su interacción con espacios tales como el hogar, grandes como áreas metropolitanas. Es necesario incluir elementos que influyen de manera directa en la accesibilidad geográfica tales como: transporte, barreras físicas, tiempos y coste (Church y Marston, 2003). Estos autores reflexionan sobre la aplicación práctica de estos factores y la poca información existente para evaluar las políticas y sus consecuencias al gestionar las diferencias entre las barreras estructurales y el acceso de los sujetos con discapacidad.

Hardy y Niemeier (1997) hacen la siguiente clasificación:

- La distribución de destinos potenciales
- La facilidad de alcance o acceso
- La magnitud, calidad y carácter de las actividades desarrolladas

En los estudios que se realizan sobre accesibilidad física se tienen en cuenta los elementos cuantitativos relativos al número de lugares, distancia, coste, etc. (Washs & Kumagai, 1973). Este concepto físico puede dar una medida sobre la posibilidad de los sujetos en establecer interacciones, así como el acceso al trabajo, ocio, o cualquier tipo de servicios (Hansen, 1959).

En términos generales, lo que se ha explicado en las líneas anteriores sobre la perspectiva geográfica es analizable en el ámbito de la arquitectura: entornos en los que la ciudadanía y las empresas privadas o públicas gestionan dichos espacios (Iwarsson&Sthal, 2003).

Existe una concepción gerontológica que responde a la accesibilidad de los sujetos y su interacción con el entorno ambiental. Este último factor es clave para conseguir que la mayor parte de los ciudadanos con problemas de discapacidad puedan relacionarse de manera satisfactoria con el entorno (Iwarsson, 2012). En teoría, la accesibilidad se podría conseguir para todos los ciudadanos si se reducen adecuadamente los problemas ambientales (Slaug et al., 2011).



De esta manera, el estrés surgiría del desencuentro entre aspectos psicológicos (capacidad funcional individual o de grupo de referencia), sociológicos o físicos (barreras en el entorno de referencia y sus regulaciones y estándares correspondientes) y la interacción de los conceptos anteriores y los problemas de accesibilidad (Iwarsson & Stahl, 20013). Se debe destacar la importancia del grupo y la complejidad de la diversidad humana al evaluar la accesibilidad.

### 1.3. Resultados. Análisis cuantitativo

La recolección de datos y obtención de información sobre el caso que se presenta, ha utilizado la plantilla que se muestra a continuación para capturar y posteriormente analizar los resultados. De esta manera, se puede compilar y organizar según AIMS, la organización de la investigación, dando paso a un informe de buenas prácticas.

Tabla 2:

Plantilla de datos

Barreras	Método/ Enfoque	Criterios	Indicadores	Contexto	Entorno	País	Institución
Hogar > Cuidado diario > Relaciones personales > Falta de información	Eventos	Eficiencia	Se realizan eventos informativos para completar el servicio de información ofrecido por la asociación. Gracias a las pautas de neurología, trabajo social, consultoría judicial y laboral, un alto porcentaje de personas con esclerosis múltiple conocerán sus opciones.  A través de grupos de voluntarios se ofrece un gran apoyo para sensibilizar, apoyar, acompañar y tomar conciencia.	Frecuentemente la falta de conocimiento de los servicios disponibles, impide hacer uso de ellos. Las personas con discapacidad necesitan saber todas las posibles alternativas que existen para facilitar su inclusión real.  La sensibilidad es igualmente importante para lograr la inclusión de personas con discapacidad. La sensibilización y la participación social ayudan a lograr este importante objetivo.	Difusión	Italia	Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AISM)



Trabajo > Estabilidad laboral	Acuerdos con las empresas	Impacto	Es una idea en progreso, aún no tenemos ningún registro	Para lograr una inclusión real es básico poder aspirar y mantener un trabajo decente. Negociar con las empresas donde trabajan personas con Esclerosis Múltiple para adaptar los trabajos a las necesidades que requieran.	Lugar de trabajo	Italia	Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AISM)
Vida social > Discriminación social > Barreras arquitectónicas	Accesibilidad y adaptabilidad	Algunas medidas e ideas	Las adaptaciones en las nuevas construcciones son mínimas  Es una idea que propusimos pero no ha sido posible desarrollarla	Acciones puntuales sobre accesibilidad en las nuevas estructuras arquitectónicas. La posibilidad de crear una aplicación geolocalización y mapas sonoros. Una guía auditiva útil para entornos urbanos y rurales	Accesibilidad en lugares públicos  Movilidad accesible	Italia	Ayuntamiento de Génova

Vida social > Discriminación > Barreras Culturales	Turismo accesible	Impacto	Los resultados podrían estar a finales de año.	Es esencial promover que las personas con discapacidad consigan un empoderamiento. Tener la posibilidad de viajar sin obstáculos. "Wat Project" con Costa Diadema es un proyecto desarrollado con 15 mujeres con esclerosis múltiple, las cuáles recibieron capacitación para evaluar 18 itinerarios en 8 puertos diferentes (españoles e italianos) a través de 2 cruceros independientes con el objetivo de crear itinerarios accesibles	Cruceros	Italia	Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AISM)
--	-------------------	---------	--	--	----------	--------	---



Ejemplo de barreras por WwD obtenidas de D1.2 (Estado del Arte & Secondment hallazgos)\*:

Home

| Daily Care

| Digital Gap

| Usability

| Under-representation

| Personal Relations

| Discrimination

Access to health services

Social and cultural barriers

Personal relations

| Maltreatment

Physical maltreatment

Psychological or emotional maltreatment

Abuso sexual

Negligencia

Agotamiento y explotación

Abuso financiero

Abuso de drogas

Exceso de cuidados

Violación de privacidad

Trabajo

| Estabilidad en el empleo

| Estigma

| Desempleo

| Falta de accesibilidad

| Acceso al trabajo

Segregación doméstica

Falta de entrenamiento

Equilibrio trabajo-vida

| Discriminación en el trabajo

Absentismo

Employment Segregation

Low wage levels

| Normative

Education >

| Unsuitable institutions



## | Lack of education on digital technology

## Social life &gt;

## | Social discrimination

Architectural barriers  
 Social & Cultural barriers  
 Sexual life  
 Access to public services  
 Lack of resources  
 Lack of gender perspective

Tabla 3:

## Ejemplos de criterios\*\*

Criterio	Definición
Relevancia	La medida en que los objetivos de una intervención son pertinentes a las necesidades y problemas (barreras) de WwD.
Eficacia	La medida en que se logran los objetivos perseguidos por una intervención. Un indicador de efectividad se calcula relacionando un indicador de resultado, resultado o impacto con un objetivo cuantificado.
Eficiencia	La mejor relación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos en la consecución de un objetivo determinado a través de una intervención. La eficiencia aborda la cuestión de si se podrían haber obtenido más efectos con el mismo presupuesto o si se pudieron haber obtenido los mismos efectos a un costo menor.
Impacto	En un proceso de evaluación de impacto, el término impacto describe todos los cambios que se espera que ocurran debido a la implementación y aplicación de una determinada opción de política / intervención.

Tabla 4:

## Ejemplos de indicadores\*\*\*

Indicador	Ejemplo
Indicadores de impacto para objetivos de método / enfoque (resultado de la intervención más allá de lo inmediato efectos).	1. WwD tasa de empleo. 2. Grado de WwD pobreza. 3. WwDI GDP per cápita
Indicadores de resultados para el método / enfoque (directo y efecto inmediato de las intervenciones)	Porcentaje de empresas que reciben apoyo para emplear WwD.
Indicadores de producto para el método / enfoque (actividades Realizado directamente por intervenciones)	Número de subsidios para apoyar el empleo de personas discapacitadas solicitadas.
Indicadores de contexto (tendencias contextuales generales)	WwD frente a limitaciones naturales y otras específicas.

## 1.4. Resultados. Análisis cualitativo

El ejemplo que ilustra la metodología en este artículo se basa en la estancia de un mes de dos investigadoras de la Universidad Complutense de Madrid en una entidad no académica, en concreto la Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple (AISM, <https://www.aism.it/>), que es la única organización en Italia que trata de manera estructurada y orgánica todos los aspectos relacionados con la esclerosis múltiple (EM): derechos, salud y servicios de salud social, promoción, dirección y financiación de la investigación científica. Teniendo en cuenta el ámbito de acción de AISM, se plantea cómo caso de estudio, el de personas con esclerosis múltiple en la



ciudad de Génova, que han sido censadas por dicha asociación.

El objeto de estudio son las barreras a las que se enfrentan las mujeres con discapacidad en la ciudad.

Los modelos de trabajo fueron diferentes workshops con responsables de todas las áreas que eran gestionadas desde la asociación. Se trabajó con los siguientes responsables:

- Responsable encargada en AISM en Génova, Italia, de organizar y estructurar las actividades en función a los objetivos planteados en RISEWISE. Sobre esta base se organizaron las diferentes acciones.
- Responsable del Proyecto Social y Sanitario en AISM e Génova, Italia, Se presentaron los objetivos de las dos investigadoras con el fin de contactar a los trabajadores de AISM, los cuales podrían guiar en la adquisición de datos. Teniendo en cuenta la perspectiva de género, se nos ofreció analizar y utilizar la información de su estudio (Wilson et al., 2017)
- Director de Turismo Social y Accesible y de Turismo Social de AIMS. Facilitó el análisis de la investigación en ciencias sociales. Además, se proporcionó el Balance Social de 2017 de AISM, donde se podría encontrar información relevante sobre su financiamiento y organización, entre otros datos.
- Coordinadora de Comunicación y Web, y Coordinadora de Proyectos de Atención Social y Salud. Se acordó en nuestra reunión lanzar un cuestionario a través de su base de datos.
- Accesibilidad Mujer y Turismo y Turismo Social. Se explicó cómo está funcionando su nuevo plan: Proyecto Wat. Tiene dos objetivos principales: en primer lugar, la capacitación orientada al empleo de 15 mujeres con esclerosis múltiple. Y en segundo lugar, la evaluación de accesibilidad de los puertos y la creación de itinerarios sin barreras. El proyecto se denomina “Qué Proyecto” y finalizará a finales de 2018. Durante la investigación se evaluarán dieciocho itinerarios en ocho puertos diferentes (español e italiano) a través de dos cruceros independientes de Costa Diadema:

Estos programas son resultado de la colaboración entre la Fundación Costa Crociere y AISM, y ha contado con la ayuda de 15 mujeres con esclerosis múltiple.

Costa Cruceros, AISM (Asociación Italiana de Esclerosis Múltiple) y la Fundación Costa Cruceros presentan los resultados de un proyecto conjunto destinado a hacer que las vacaciones sean cada vez más accesibles para personas con movilidad reducida. Por primera vez en el sector de los cruceros, los clientes con discapacidades podrán participar en tours en cada destino, sin coste adicional y con accesibilidad verificada por AISM, de acuerdo a las buenas prácticas internacionales más avanzadas.

El objetivo final es, a partir de la información obtenida entre todos los sujetos que ha participado en el proyecto (los enfermos de EM); evaluar la información y elaborar un informe de buenas prácticas aplicadas al ocio, y más concretamente, a los viajes en barco



en la modalidad de grandes cruceros.

- Trabajadora social. Junto con la responsable de enfermería, se mostró el principal centro de rehabilitación de la asociación. Posteriormente, se definió el papel del trabajador social que implica varias funciones, tales como estrategias, metodología, detalles, responsabilidades, etc.
- Coordinadora del Proyecto AISM. Nos explicó los diversos puntos de su agenda: “Los desafíos que los esperan, la conquista que queremos para 2020”.
- Arquitecta Municipal de la ciudad de Génova, especializada en accesibilidad en espacios arquitectónicos. Gerente de Discapacidad de la ciudad de Génova. La reunión dio una visión general de la accesibilidad en la ciudad de Génova. En primer lugar, es necesario tener una política global, ya que solo existen medidas concretas e individualistas. Génova no está preparada para inhabilitar a las personas debido a que es una ciudad antigua y antigua, lo que significa una dificultad para adaptarla. Siendo muy necesario también una cultura de inclusión consolidada (comunicación y sensibilidad).

El conocimiento adquirido superó los objetivos planeados al inicio, surgiendo enfoques nuevos e interesantes en cada reunión, abriendo varias discusiones nuevas y enriqueciendo el conocimiento compartido en la plataforma del proyecto.

A continuación, se decidió continuar con la investigación sobre las barreras de actitud. Por este motivo, se desarrolló un cuestionario con diversas preguntas cuantitativas para descubrir el nivel de apoyo familiar y académico que reciben las personas con discapacidades en Italia para lograr estudios superiores y la gestión del ocio. Se está tratando de averiguar si hay cuestiones de género. Por ejemplo, tener un título universitario conlleva ventajas que pueden ser el comienzo de una vida autónoma que supone alcanzar una igualdad real.

Con respecto a la estrategia de comunicación digital de AISM, si bien, la web está bien gestionada, se detectaron áreas de mejora. Se establecieron varios objetivos:

- Añadir a las herramientas ya existentes otras que pueden mejorar las buenas prácticas de los enfermos en EM. Al poder analizar que las barreras arquitectónicas en la ciudad de Génova son numerosas e intransitables, se propuso la posibilidad de crear una aplicación con geolocalización y mapa sonoro. Una guía auditiva útil para áreas urbanas y rurales que se aplica a los principales sistemas operativos, Android e Iphone.
- Análisis de accesibilidad de la web y comparación con otros sites para compartir las debilidades y fortalezas.
- Trabajo con data de los enfermos para conocer mejor sus comportamientos, actitudes, etc. Posteriormente, se analizó la accesibilidad en base a 10 variables de un conjunto de diez sites, incluyendo la de AISM, cuyo contenido principal es discapacidad y mujeres con el objetivo de realizar un estudio sobre accesibilidad web de las páginas. Estas variables fueron las siguientes:





tes:

- La naturaleza del sitio
- Responsabilidad institucional\_del sitio
- La identidad y visibilidad en un primer nivel de jerarquía
- Sección de identidad de acerca de sus propósitos
- Sección de identidad de información sobre usuarios a los que está dirigido el sitio
- Sección de identidad de información sobre qué es la Especialidad que se aborda
- Sección de identidad de información sobre el Grupo Editor, Grupo Asesor o Equipo de Trabajo
- Información de contacto del editor responsable
- Declaración de la última fecha de actualización\_del sitio
- Fecha de la última actualización

En la web de AIMS (<https://www.aism.it/home.aspx>) se realizó un análisis más profundo, basado en los siguientes parámetros:

- Parámetro de “Estilo y Redacción”: vocabulario, precisión, abreviaturas, siglas, etc.
- Parámetro “Etiquetado”: claridad, con textos explicativos, se utilizan mapas de sitio, destacar nombres, etc.
- Parámetro de “Estructura y Navegación”: organización de los contenidos web en jerarquía, y existencia de enlace a la página de inicio. Funcionamiento correcto de los enlaces.
- Parámetro “Sistema de Búsqueda” o funcionamiento del sistema de búsqueda y opciones que ofrece para la recuperación de la información en web.
- Parámetro de “Contenidos y Servicios”. Calidad de las fuentes, información sobre actividades, la comunidad, casos, proyectos, etc. Usos de idiomas originales.
- Parámetro “Diseño gráfico: la representación visual de la información y su apariencia”. Uso del Manual de Identidad. El manual se mantiene en cualquier navegador. Los archivos están bien referenciados.

En el caso de la web de AIMS se podría destacar en sus contenidos la escritura clara y simple, el tono emotivo y cercano, la buena presentación de los profesionales, y la existencia de un blog sobre experiencias y apoyos. Como aspectos a mejorar, se puede señalar la falta de búsqueda avanzada de servicios y mapa del sitio. Se necesitarían recursos gráficos para indicar el estado de los enlaces (visitados y no visitados) y los servicios y recursos de información podrían explotarse mejor. El resto de páginas web analizadas para realizar un análisis comparativo son las siguientes:

- <https://lunaandalucia.wordpress.com/>
- <http://www.xarxamujeres.es/>
- <https://www.mujeresenmodo.es/#home>
- <http://redemdisc.es/>



- <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/women-and-girls-with-disabilities.html>
- <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/mujer-y-discapacidad>
- <http://www.fundacioncermimujeres.es/>

En resumen, se sugieren las mejoras que a continuación se detallan: deberían agregar un mapa del sitio para facilitar la navegación y la búsqueda avanzada. Sería positivo dar información sobre el consejo editorial. No aparece la fecha de actualización o se actualiza una vez a la semana.

También hemos adquirido conocimientos sobre la red de apoyo para personas con esclerosis múltiple. AISM es el único que interviene en 360 grados en coordinación con los servicios sociales y de salud y fortalece la cultura de compromiso a través de su propio "Código de ética". Hay dos objetivos de la asociación que nos gustaría subrayar. Por un lado, difundir completamente los servicios ofrecidos por la asociación a todas las personas con EM en Italia, ya que en muchos casos la ignorancia de las ayudas hace que no las reciban. Por otro lado, negociar con las compañías donde las personas con esta enfermedad trabajan para adaptar los trabajos a la necesidad que necesitan.

## Conclusiones

Los investigadores han conseguido cumplir algunos de los objetivos del proyecto, y en los otros se continúa trabajando. Es necesario destacar que se propusieron objetivos ambiciosos si se tiene en cuenta que se contaba con un mes, aunque con posterioridad se ha seguido trabajando en remoto:

- Se analizaron las barreras psíquicas, de actitud y físicas en éste caso en la ciudad de Génova, Italia, a las que se enfrentan las personas con discapacidad durante el mes de estancia y se emitió un informe.
- Se estudió y se confirmó que existía un problema de género en el colectivo de personas con discapacidad en la ciudad de Génova, Italia. Estos datos se han obtenido de las entrevistas en profundidad realizadas.
- Analizar la integración y empoderamiento de las mujeres con discapacidad en Génova en derechos, salud y servicios de salud social. En éste momento se siguen realizando entrevistas cuantitativas online, y estamos a la espera de los resultados.
- Identificar casos de estudio particulares para la validación de la metodología del proyecto. Se está trabajando en ello.
- Establecer buenas prácticas emergentes, difundiéndolas al público, a la ciudadanía en general y a los actores políticos (a nivel local y europeo), promoviendo el compromiso social. Este objetivo se ha cumplido a



través de las acciones realizadas por RiseWise y al compartir en la plataforma del proyecto las experiencias con todo el grupo de trabajo.

· Planificar actividades de formación y diseminación para compartir experiencia y conocimiento resultantes.

La hipótesis de la investigación era la siguiente: AIMS en Génova, Italia, desarrolla un modelo de trabajo estructurado y organizado con los enfermos en la esclerosis múltiple (EM) que permite abordar todos los aspectos relacionados con derechos, salud y servicios de salud social, promoción, dirección y financiación de la investigación científica. Los datos cualitativos que hemos obtenido en la investigación demuestran que la hipótesis es verdadera.

Las principales conclusiones obtenidas de esta investigación son las siguientes:

- La enfermedad Esclerosis Múltiple es compleja y de larga duración, por lo tanto, precisa de un tratamiento que tenga en cuenta sus características diferenciales.
- La gestión holística (aspectos relacionados con la salud, laborales, psicosociales, económicos, de comunicación, ocio, etc.) por parte de los enfermos con esclerosis múltiple mejora su calidad de vida.
- Las mujeres que sufren la enfermedad de Esclerosis Múltiple sufren discriminación con respecto a los hombres que desarrollan la misma enfermedad.

AIMS posee una experiencia dilatada en el tiempo y en diferentes áreas en el tratamiento de la Esclerosis Múltiple, por lo tanto, sus buenas prácticas pueden ayudar en la gestión de la enfermedad de otros organismos.

Propuesta de desarrollo de aplicaciones interactivas, diseñadas según los diferentes tipos de discapacidades, con el fin de mejorar la movilidad con respecto a las barreras arquitectónicas de forma más eficaz en la ciudad de Génova.

## Referencias

Alonso López, (2016). La accesibilidad en evolución: La adaptación de persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España. Universidad de Autónoma de Barcelona.

Batty, M. (2009). Accessibility: in search of a unified theory. *Environment and Planning B: Planning and Design* 36, 191-194.

Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas, en *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54. Costa Rica: Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia

Ceballos-Herrera, F.A. (2009). El informe de investigación con estudio de casos, en *Magis, Revista internacional de investigación en educación*, 2, 413-423.



- CCPT (1996). Comisión Central de Coordinación para la Promoción de la Accesibilidad. Concepto Europeo de Accesibilidad. Edición Española. Madrid: CEAPAT-IMSERSO.
- Church, R.L. & Marston, J.R. (2003). Measuring Accessibility form People with a Disability. Geographical Analysis, Vol. 35, No 1 (January) The Ohio State University.
- Coller, X. (2005). Estudio de casos. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Díaz S., Mendoza V.M. & Porras C.M. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso, en Razón y palabra, 75, Febrero- Abril.
- Elkouss Luski, E.G., (2004) La accesibilidad: Hacia la plena integración social del discapacitado en el entorno urbano y natural. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid.
- Geurs, K.T., De Boks, M., Zondag, B., (2012). Accessibility Analysis and Transport Planning: Challenges for Europe and North America, editado por Geurs, K.T., Krizek, K.J., Reggiani A., Elgar E., Mass.
- Handy, S.L. Niemeier, D.A., (1997). Measuring Accessibility, an expliration of issues and alternatives. Environment and Planning A29, 1175-1194.
- Hurtado Floyd, M.; Aguilar Zambrano, J.; Mora Antó, A.; Sandoval Jiménez, C.; Peña Solórzano, C.; León Díaz, A.; Identificación de las barreras del entorno que afectan a la inclusión social de las personas con discapacidad motriz de miembros inferiores (<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/913/3949>) (04/11/2018)
- INE.(2008).[https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176782&menu=resultados&idp=1254735573175](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&idp=1254735573175) (04/11/2018)
- Iwarsson S., Stahl, A. (2003). Accesibility, usability and universal design: positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. Disability and Rehabilitation, 25, 57-66.
- Jiménez Lara, A. (2007). Conceptos y tipologías de la discapacidad. Documentos y Normativas de clasificación más relevantes en De Lorenzo, R., y Cayo Pérez, L., Tratado sobre discapacidad. 177-204. Thomson Aranzadi. Madrid.
- Mace. R., L. (1985). Universal Design barriers-free environments for everyone. Los Ángeles: Designers West.
- OMS, Organización Mundial de la Salud (1980). Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. Edición Imsero 1994.. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/inserso-clasificaciondisca-01.pdf>. (04/11/2018)
- Roustone, A. & Prideaux, S. (2012). Construnting reasonableness: environmental Access policy for dissabled whillchair users in four European Union countries. Alter. European Journal of Disability Research 3. 360-37
- Toegankelijkheidsbureau V.Z.W. and living (2001). Accesibility Legislation in Europe. Status report. Bélgica: Hasselt university.
- Enrique Jimenez, A. M., Barrio Fraile, E., [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/196118/proinvare\\_a2018p159.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/196118/proinvare_a2018p159.pdf) (04/11/2018).
- United Nations (2008). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- World Health Organisation and World Bank (2011). World Report On Disability.
- European Agency for Special Needs and Inclusive Education (2008). The Integration of Disabled Persons in Europe.
- Wachs M., Kumagai, T.G., (1973). Physical Accessibility as a Social Indicator. Socio-Economic Planning Sciences 7, 437-456.
- Willson, C. L., Tetley, C., Lloyd, C., Messmer Uccelli, M., y MackKian, S., The impact of multiple sclerosis on the identity of mothers in Italy (2017). Disability and Rehabilitation, 1-12. DOI: 10.1080/09638288.2017.1300339
- Wimmer, R.D. & Dominick, J.R. (1996). La investigación científica de los medios de comunicación: una introducción a sus métodos. Barcelona: Bosch.
- Yin, R. (1989). Case Study Research: Design and Methods. Londres: Sage.