

Entrevista de Estadio Accesible a Raúl Moreno, Head of Strategic Partnerships and Projects de NaviLens

Desde Estadio Accesible hemos tenido la suerte de entrevistar a Raúl Moreno, Head of Strategic Partnerships and Project de NaviLens. NaviLens permite a los aficionados llegar al estadio navegando de manera independiente el transporte urbano y los accesos hasta sus asientos, especialmente a los invidentes o personas con visión reducida.

MISIÓN PRINCIPAL

Estadio Accesible: ¿Cuál es la misión principal de Navilens?

Raúl Moreno: La tecnología NaviLens (navilens.com) surge de la necesidad de las personas con discapacidad visual de ser más autónomas en los espacios que no conocen, y así, lograr una movilidad plena y autónoma sin ayuda de terceras personas.

NaviLens resuelve este importante reto mediante una nueva señalización digital accesible y universal, que permite a las personas con discapacidad visual orientarse en entornos desconocidos, llegar de forma muy precisa hasta el elemento señalado y obtener información contextualizada accesible, y todo ello sólo con su dispositivo móvil habitual.

Gracias al feedback positivo de personas con discapacidad visual y asociaciones la señalética NaviLens se ha ido incorporando a nuevos espacios, cómo museos, teatros, oficinas de atención al público, y hasta en productos de alimentación con Kellogg's. Lanzado hace unos meses en colaboración con RNIB (Royal National Institute of Blind People) un paquete de cereales accesible.



1Fuente: NaviLens

Estadio Accesible: ¿Empleáis a personas con discapacidad? ¿Tenéis una política de empleo inclusiva?

Raúl Moreno: En NaviLens necesitamos contar con personas con discapacidad para tener una solución pensada por y para las personas con discapacidad. En muchas ocasiones las empresas tecnológicas no evalúan los servicios o productos que desarrollan con personas con discapacidad hasta la última etapa del desarrollo, y eso es un error habitual.

Todo desarrollo o producto debe concebirse de la necesidad de ser accesible y de ahí crecer para el resto de los usuarios. Por eso contamos siempre con personas con discapacidad en nuestros equipos, que evalúan y opinan durante todo el proceso de desarrollo hasta ser publicado.



2Fuente: NaviLens

NUEVOS MERCADOS

Estadio Accesible: ¿Qué habéis aprendido sobre las necesidades y los servicios de las personas con discapacidad visual después de instalar vuestros códigos NaviLens en el transporte metropolitano de Barcelona o Nueva York?

Raúl Moreno: Si hablamos de transporte público, hemos comprobado cómo los retos de las personas con discapacidad son similares en todo el mundo

Desde (1) localizar el punto exacto donde está la parada, (2) recibir información accesible sobre tiempos de paso o incidencias en el servicio, (3) a romper las barreras idiomáticas para todos los usuarios, (4) u orientar a los usuarios a través de las estaciones de transporte o edificios públicos y para (5) acceder a servicios de atención al cliente.

Introduciendo NaviLens en la propia señalética del espacio conseguimos resolver todos estos retos con un mínimo de inversión, reduciendo los costes de mantenimiento y abriendo múltiples posibilidades de comunicación con todos los usuarios, independientemente de si tienen discapacidad o no.

La experiencia en implantaciones como Jay St Metro Tech de Nueva York o Union Station en Los Ángeles nos ha permitido ampliar nuestro conocimiento de las necesidades de los usuarios.

Estadio Accesible: ¿Cómo aplicarías los códigos NaviLens por ejemplo en un estadio de fútbol de Primera o Segunda división?

Raúl Moreno: Un estadio de futbol es un espacio equivalente a una estación de metro o tren. La arquitectura de una estación o un estadio es compleja para alguien que lo visita por primera vez o no habitualmente. Cualquier usuario puede tener dificultades para orientarse y encontrar su destino, y en el caso de las personas con discapacidad visual este problema se multiplica, por ello, habitualmente suelen ir acompañadas para realizar estos recorridos, pero esto no es siempre posible, limitando la autonomía de estos usuarios.

NaviLens puede incorporarse de una forma sencilla, a la señalética existente, para ayudar a todos los usuarios, ya tengan una discapacidad o no, a orientarse en un estadio y encontrar su destino, la zona donde está su asiento, o el área adaptada para usuarios con discapacidad motora o visual, o los servicios, la tienda del club o cualquier otro destino que el estadio quiera hacer accesible.

Por lo tanto, para lograr un estadio más accesible con NaviLens solo hay que definir esos recorridos desde los accesos exteriores a estos destinos, y a partir de ahí solo queda un trabajo para incorporar NaviLens a esa señalética hay en los recorridos. Todo el contenido se actualiza desde la plataforma en la nube, así que cualquier cambio en la señalética no requiere cambiar los códigos ya instalados, reduciendo los costes de mantenimiento.

NORMAS DE SERVICIOS Y ACCESIBILIDAD

Estadio Accesible: ¿Tenéis en cuenta la accesibilidad durante el proceso de diseño de vuestros servicios de navegación?

Raúl Moreno: Como hemos hablado, es la piedra angular de todos nuestros desarrollos, primero accesibilidad y posteriormente inclusión para el resto de los usuarios.

Por eso NaviLens es de gran utilidad para todos los usuarios, ya que la misma señalética NaviLens tiene utilidad para cualquier usuario.

Un estadio de fútbol es el mejor ejemplo, ya que nos podemos sentir desorientados en cualquier momento por sus dimensiones, afluencia, sonido ambiente, etc.

Estadio Accesible: ¿Cómo os llega el feedback de los usuarios sobre la usabilidad de vuestros códigos Navilens una vez instalada en espacios públicos?

Raúl Moreno: Para nosotros es muy importante estar cerca de nuestros usuarios, su opinión es fundamental para que NaviLens continúe creciendo y resolviendo esos pequeños retos que nos limitan la autonomía.

Recibimos opiniones vía electrónica, o desde la propia app, como los portales web que tienen formularios para estar en contacto con nosotros.

También tenemos el proyecto de NaviLens en familia, una iniciativa que ofrece a los usuarios con discapacidad visual la posibilidad de utilizar más de 100 etiquetas NaviLens en un entorno familiar y sin coste. Nos encanta leer como cada familia supera sus limitaciones utilizando NaviLens en un entorno doméstico o crea nuevos casos de uso dentro de su entorno familiar. Es realmente enriquecedor.

También hay que tener en cuenta que NaviLens protege el anonimato de sus usuarios, por lo que no recogemos ningún dato de ellos sin su autorización, y la única vía para conocer a nuestros usuarios es que ellos se pongan en contacto con nosotros.

TECNOLOGÍA Y SMART CITIES

Estadio Accesible: ¿Cuál es el mayor desafío para la navegación en los interiores de las estaciones de tren, alrededor de zonas muy concurridas y recintos públicos?

Raúl Moreno: El desafío principal son las dimensiones del espacio. Una estación de tren o un estadio de fútbol suelen tener unas dimensiones amplias y con pocas referencias para las personas con discapacidad visual.

Incorporar elementos a estos espacios nos ayuda a tener más referencias para poder orientarnos, desde un encaminamiento tacto visual en el suelo a NaviLens en la propia señalética. Es un camino que deberían recorrer todos los estadios de fútbol de forma progresiva.



3Fuente: NaviLens



4Fuente: GoMedia Services Ltd

SPORTS TECH Y COVID-19

Estadio Accesible: ¿Cómo operan las empresas de tecnología como NaviLens durante Covid-19?

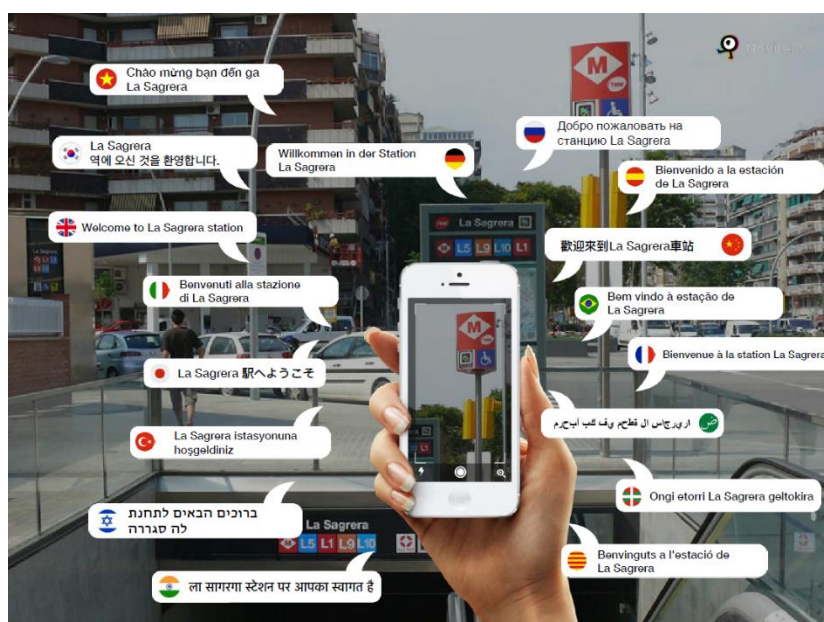
Raúl Moreno: Como todas las empresas nos hemos tenido que adaptar, la suerte ha sido que al estar internacionalizados gracias a nuestra red de partners nos ha permitido adaptarnos al ritmo de cada país según su grado de confinamiento.

También nos ha afectado la reducción del uso del transporte público, pero a su vez ha servido para que estos operadores pudieran dedicar tiempo a mejorar aspectos como la accesibilidad y eso también nos ha beneficiado en muchos proyectos, por ejemplo, proyectos como MTA en Estados Unidos o Roermond en Países Bajos han sido una realidad durante el confinamiento.

Estadio Accesible: ¿Cómo puede ayudar la tecnología y los códigos NaviLens a los operadores de estadios o instalaciones deportivas en sus planes para reabrir a los aficionados durante la pandemia?

Raúl Moreno: Como he comentado, NaviLens es una señalética dinámica y universal. Por un lado, haciendo uso de la app NaviLens el aficionado puede conocer información en tiempo real contextualizada al lugar donde se encuentra, por ejemplo, ocupación del estadio, incidencias, advertencias sobre seguridad o protocolo de evacuación. Y a la vez, lo está recibiendo en su idioma, rompemos esa barrera idiomática de la señalética estática. Con NaviLens puedes alcanzar a todos tus usuarios independientemente del idioma que hablen.

Además, el guiado con Realidad Aumentada ayuda a los usuarios a moverse ágilmente por el estadio sin necesidad de conocerlo previamente, lo que facilita que no haya cuellos de botella o personas deambulando por los pasillos buscando su asiento o la salida.



5Fuente: NaviLens

CONECTIVIDAD Y ACCESIBILIDAD

Estadio Accesible: ¿Qué servicios específicos ofrecéis que podrían hacer que un estadio o club de fútbol profesional sea más seguro y accesible para los aficionados con discapacidad?

Raúl Moreno: NaviLens piensa en todos los usuarios, especialmente en las personas con discapacidad visual. Incorporar NaviLens facilitará a cualquier aficionado al fútbol una información precisa, accesible y actualizada de su entorno para que este tome las mejores decisiones con mayor grado de autonomía.

NaviLens provee a los gestores del espacio una licencia de uso de la tecnología NaviLens y acceso a plataforma SaaS (Software como Servicio) NaviLens Cloud, además de servicios de soporte, buenas prácticas, integración con sus servicios de tiempo real en el caso de que los tuviera, etc.

Estadio Accesible: ¿Y más accesible para todos?

Raúl Moreno: Como hemos comentado, la señalética no siempre es comprendida por todos los usuarios, facilitar la comprensión de la señalética ayudará a traer más público a los estadios.

Estadio Accesible: ¿Cuál es el crecimiento que esperáis para NaviLens?

Raúl Moreno: NaviLens se presentó por primera vez en 2017. Es un producto totalmente novedoso y desde entonces no hemos parado de crecer. TMB (Transportes Metropolitanos de Barcelona) fue el primer operador de transporte que confió en nosotros, y desde entonces estamos en Estados Unidos, múltiples implantaciones en España, en Reino Unido, Países Bajos, Emiratos Árabes, Singapur o Japón.

Son muchos los operadores y ciudades que están implantando NaviLens para ofrecer un destino turístico inteligente y accesible a sus ciudadanos y visitantes.

SEGMENTO CRECIENTE DE AFICIONADOS AL FÚTBOL

Estadio Accesible: ¿Cuál es su opinión sobre el envejecimiento del perfil de aficionado al fútbol y sus crecientes requisitos de atención especiales?

Raúl Moreno: El envejecimiento es algo natural de cualquier especie, que nos da sabiduría, pero también nos crea nuevas limitaciones, por lo general motoras, sensoriales o cognitivas.

Los responsables de clubes de fútbol son conscientes de este envejecimiento y de la necesidad de adaptar sus estadios a este público que es amante de la prespecialidad del deporte.

Estadio Accesible: ¿Cómo pueden los códigos NaviLens hacer más accesibles el fútbol español para las personas de edad avanzada?

Raúl Moreno: Juega a nuestro favor que estos usuarios, en buena medida y de forma progresiva, será también más digitales, estando acostumbrados a utilizar teléfonos inteligentes para recibir este soporte o ayuda gracias a NaviLens. Solamente tienen que apuntar con la cámara a un código NaviLens y recibirán las indicaciones de orientación o información básicas para sentirnos seguros.



6Fuente: NaviLens