

Accessibilitat de la Comunicació Oral als Ferrocarriils de la Generalitat de Catalunya

En aquest document fem una explotació d'una enquesta enviada a la base social de l'entitat per conèixer les seves experiències vers a l'accessibilitat als FGC, prèvia al treball conjunt entre ambdues institucions per a la seva millora.

David Prujà
2 de juny de 2023



Accessibilitat de la Comunicació Oral als Ferrocarriils de la Generalitat de Catalunya

Document elaborat per la Federació ACAPPS:

David Prujà, coordinador de la Federació ACAPPS.

Resum:

Aquest document recull i interpreta els resultats d'una enquesta elaborada per la Federació ACAPPS i acordada amb FGC per identificar possibles problemes d'accessibilitat de la comunicació i la informació oral per a les persones amb sordesa. La voluntat d'ambdues institucions és fer servir aquesta informació en un marc de treball conjunt per a la millora de l'autonomia personal de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment en el marc del conveni que mantenen ambdues institucions.

1. PRESENTACIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i la Federació ACAPPS fa molts anys que treballen plegades per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral.

Arran de la recent detecció d'algun cas de manca d'accessibilitat en la comunicació en les instal·lacions d'FGC, al 2022 van renovar el conveni de col·laboració per poder fer un treball que millori les condicions d'accessibilitat de la comunicació oral de les dependències d'aquest transport i assegurar així la plena autonomia de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Abans de començar però ambdues parts hem valorat que la millor manera de començar era tenint a l'abast l'opinió de les persones amb sordesa sobre les instal·lacions per poder així apuntar a aquelles dificultats més recurrents i objectives que es troben en el seu dia a dia.

Aquest document és el resultat d'una enquesta que la Federació ACAPPS ha enviat a la seva base social que fa servir amb assiduitat els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Una enquesta que ha contestat 25 persones, una mostra petita, però que no té la voluntat de ser representativa sinó identificadora d'algunes de les principals dificultats que es troben les persones amb sordesa que es comuniquen oralment quan han de fer servir els FGC.

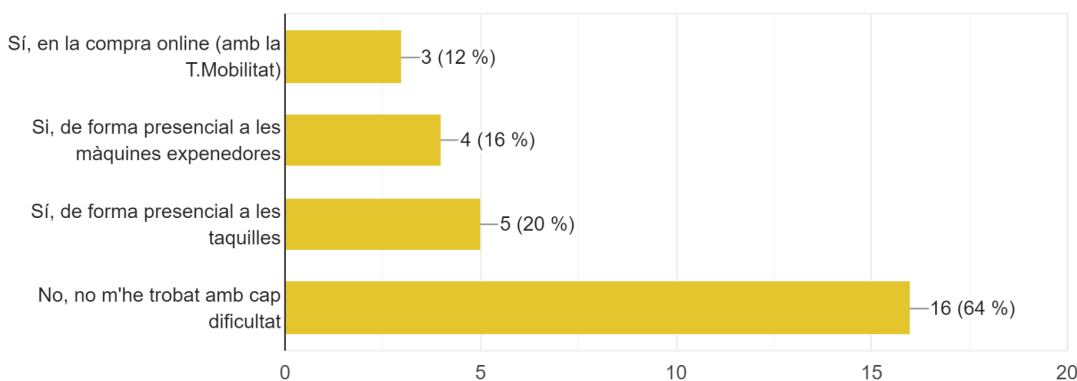
L'enquesta, elaborada per la Federació ACAPPS, abans de ser enviada va ser validada per l'equip d'FGC, per assegurar que no ens deixàvem res i que el resultat seria assumit per totes dues parts.

2. DIFICULTATS EN LA COMPRA DE BITLLETS

A la pregunta de si s'han trobat amb problemes de comunicació en la compra de títols de transport ("bitllets") veiem que la major part de persones no s'ha trobat amb problemes (64%), però un 20 i un 16% han trobat problemes en intentar comprar els bitllets de forma presencial, bé a les màquines expenedores bé a les taquilles.

T'has trobat amb alguna dificultat per a la compra de bitllets en alguna d'aquestes modalitats?

25 respuestas



Els problemes que esmenten són els següents:

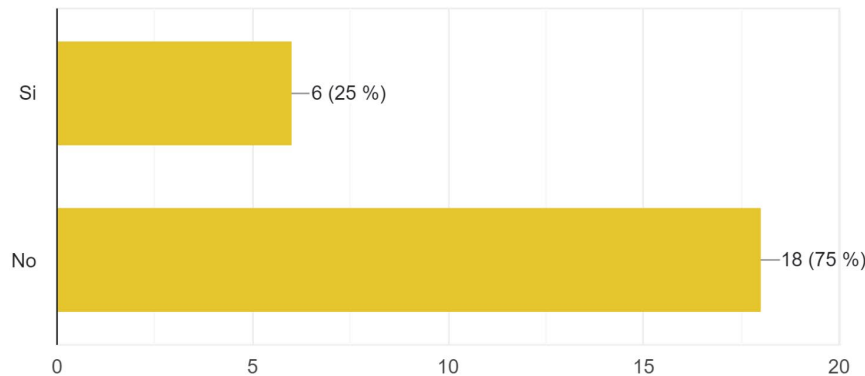
1. "El micròfon normalment no se sent bé o distorsiona."
2. "Que a vegades no hi ha cap personal que t'atengui i havia de comunicar per intèrfon si o si i amb aquest medi em va costar molt comunicar-ho"
3. "A taquilles fa molt d'eco quan una persona m'atén i costa de seguir i entendre el que diu"
4. "Dificultat per entendre i escoltar bé el què m'estan dient des de la guixeta"
5. "Hablan por audio cuando tienes un problema por billetes"
6. "Millora de telèfon accessible whatsapp 24H emergència"
7. "El micròfon bloqueja els seus llavis que resulta en la meva petició per rebre les seves paraules per escrit"

Podem observar que es tracta de problemes relacionats amb la qualitat dels sistemes d'àudio utilitzats, la formació del personal o l'acústica de l'espai. Hi ha una referència destacable al contacte d'emergències, que tornarà a aparèixer més endavant.

A la pregunta sobre l'accés a les instal·lacions les respostes han estat orientades a problemàtiques molt similars. Amb una resposta numèrica en què destaca la manca d'incidències:

T'has trobat alguna dificultat en la comunicació oral per accedir a les instal·lacions?

24 respuestas



Les incidències que s'esmenten en les respostes escrites, es relacionen amb les problemàtiques abans esmentades:

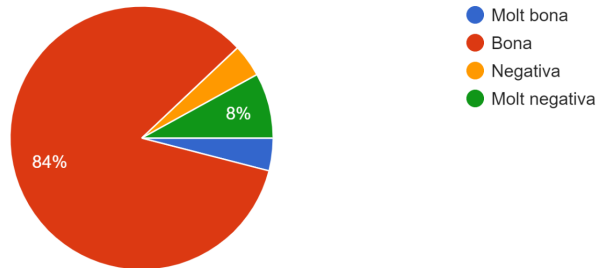
1. *"La altaveu i també el micròfon, no s'entén gaire i m'agradaria mirar pantalla, les informacions que parlen per altaveu, informacions o incidències. Falta bucle magnètic."*
2. *"No son claros los cartel·les"*
3. *"Quan et contesten per l'altaveu no s'entén quasi res."*
4. *"Falta el contact d'emergencia per persones sordes Whatsapp"*

Respostes que apunten com hem dit a les mateixes problemàtiques: el sistema d'àudio, la manca de mesures de suport a la comunicació (bucle o pantalles de transcripció) o la que destaca de nou la manca de contacte d'emergències accessible a les persones amb sordesa.

Sobre la qualitat de l'atenció la valoració és força positiva, amb un 88% de valoracions entre bona i molt bona. L'altre 12% possiblement sigui reduïble amb formació.

Més enllà de les mesures de suport a la comunicació oral, quina ha estat l'atenció rebuda pel personal d'atenció a la persona usuària?

25 respuestas



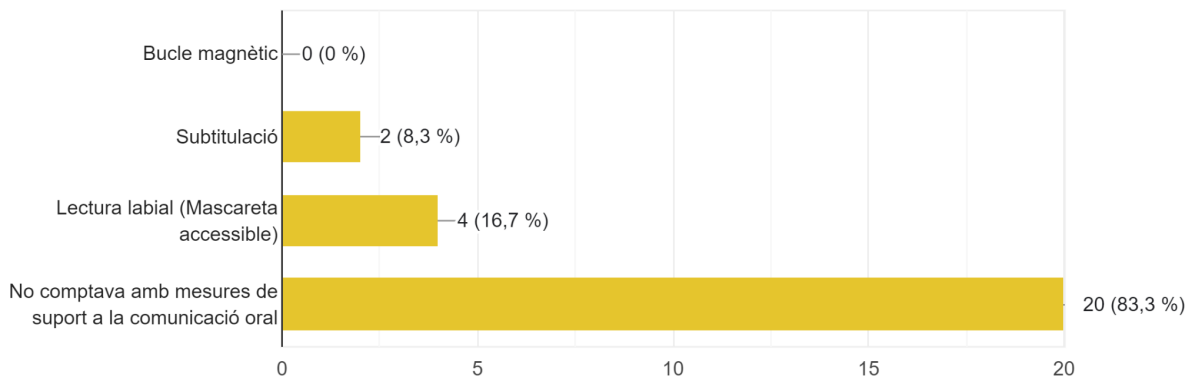
Cal dir que la única anotació escrita que han deixat té a veure amb els recursos del personal d'atenció en la comunicació amb persones amb sordesa:

"Normalment el personal repeteix la informació però no la fa més accessible"

Abordem ara les mesures de suport a la comunicació oral. A la pregunta de si han trobat mesures de suport a la comunicació oral aquestes han estat les respostes:

L'espai o la persona que t'ha atès comptava amb mesures de suport a la comunicació oral?

24 respuestas



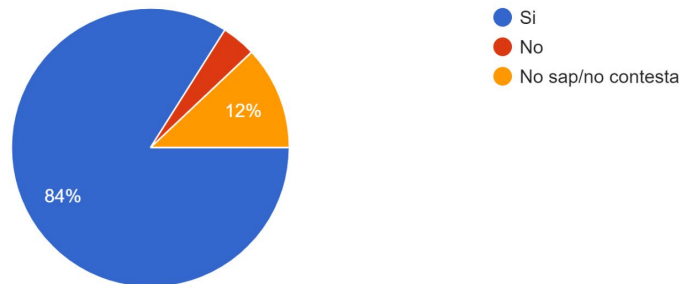
Val a dir que el fet que les persones responguin que no n'hi havia no és una constatació de que no n'hi haguessin. Donat que no hi ha una resposta escrita que ens aportí més informació podem pressuposar que o bé no n'hi havien, o bé no funcionaven, o bé no les han vist.

Hem demanat informació sobre la valoració que en fan les persones usuàries (amb sordesa) sobre la conveniència de millorar la formació del personal en habilitats per

comunicar-se amb persones amb sordesa. Les respostes han estat aclaparadorament afirmatives:

Creus que a la persona que t'ha atès li aniria bé formació sobre comunicar-se amb persones amb sordesa?

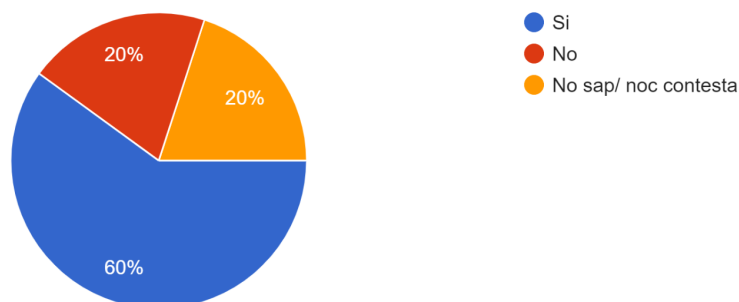
25 respuestas



Hem preguntat també sobre la capacitat d'improvisar i d'empatia del personal d'FGC per buscar fórmules alternatives de comunicació o de suport en la comunicació per facilitar la comprensió. Val a dir que el resultat parla força bé del personal, tan pel que fa als seus recursos personals com de la seva actitud:

La persona que t'ha atès ha fet servir recursos alternatius per facilitar-te la comprensió? per exemple: escriure, vocalitzar millor, buscar un espai millor per parlar...

25 respuestas



Les respostes escrites ens aporten informacions interessants:

1. *"Hi ha gent que ha fet així, no ha hagut problema, perquè jo he demanat que ho escrigui, si ells/elles molesta ho sento, però he de entendre com persona igual però amb discapacitat auditiva"*
2. *"Explicació"*
3. *"Vocalitzar millor"*
4. *"Escritura"*

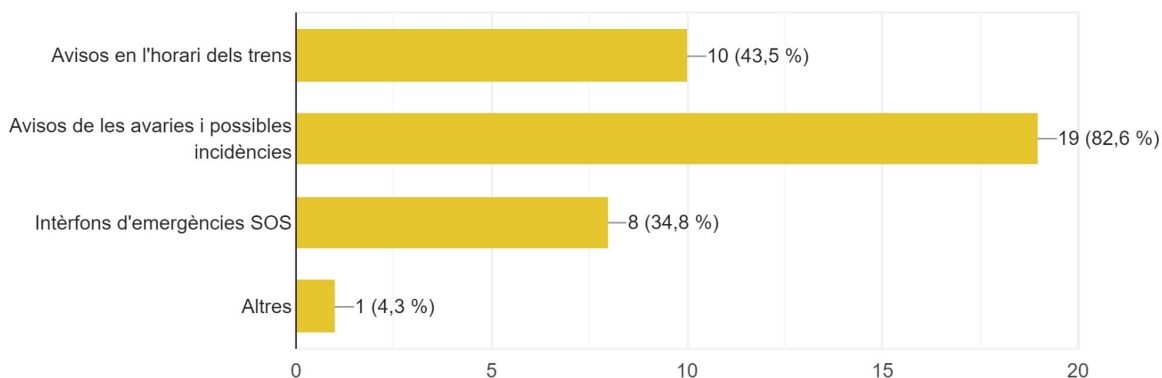
5. "Vocalizar mejor y no levantar la voz"
6. "Vocalitzar millor i parlar a poc a poc"
7. "Baixar-se la mascareta"
8. "Repetir les explicacions amb bona lectura labial"
9. "dirigir la cara cap a mi, vull dir no girar-se ni baixar-se el cap"
10. "buscar espai amb menys gent al voltant"
11. "S'ha baixat la mascareta"
12. "Escriure"

Són interessants perquè ens indiquen un cert coneixement de les habilitats necessàries per comunicar-se amb persones amb sordesa: identificar el soroll ambiental com la dificultat per comprendre, facilitar la lectura labial amb la posició corporal, recolzar-se amb l'escriptura. Algunes d'aquestes solucions poden ser intuïtives, però cal destacar-ne l'encert.

Sobre la comunicació a l'andana hem rebut aquestes respostes, que en alguns casos han confós amb la comunicació al si dels trens:

Un cop a l'andana, has trobat dificultats de comunicació en les següents situacions

23 respuestas



Destacables les tres principals barres, doncs un percentatge molt gran (43'5%) es queixa de la dificultat d'accedir a la informació dels horaris dels trens, El percentatge més destacable és el dels avisos d'avaries i d'incidències (82'6%) el que sembla un mal difícil de resoldre del transport públic a jutjar per la persistència en el temps i a diferents àmbits i les dificultats de comunicació als intèrfons d'emergències tot i ser d'un percentatge inferior (34'8%) és destacable també ja que se suposa que no son massa els usuaris que

han hagut de fer servir alguna vegada els interfons d'emergències... O si més no això ens sembla des del desconeixement de la gestió quotidiana dels FGC.

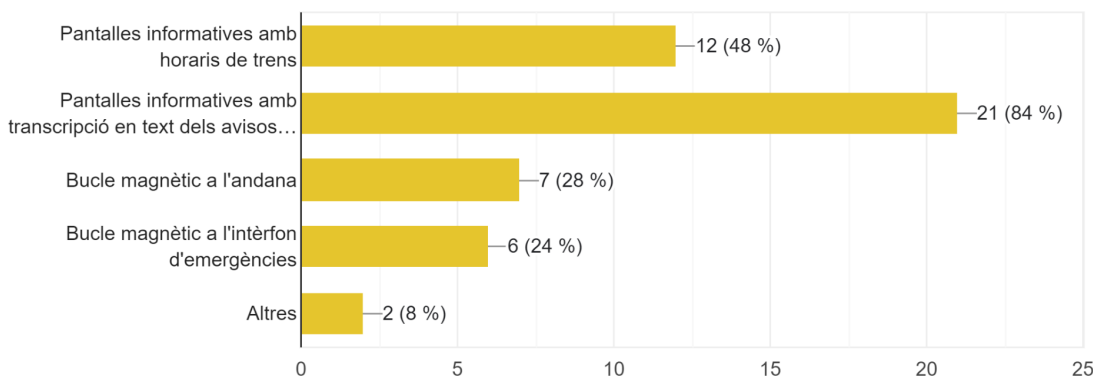
Les respostes escrites caldrà valorar-les una a una,

1. *"Dintre del tren, no s'acclareix la següent parada, o alguna informació. Falta pantalla per "llegir o bucle magnètic"*
2. *"Megafonia, en algunes ocasions, poc intel·ligible."*
3. *"No sempre els avisos orals surten per escrit a les pantalles"*
4. *"Pantalla d'emergència"*

La versió propositiva de la pregunta anterior ens dona aquestes respostes:

Quines millores creus que s'han d'implementar per millorar l'accessibilitat comunicativa a les andanes?

25 respuestas



Respostes escrites:

1. *"Quan hi han avisos, és impossible entendre el que diuen, i només veus q passa alguna cosa pel comportament de la resta de viatgers. Pantalles informatives sobre això son totalment necessàries i avisos d'emergències lumínics"*
2. *"avisos per SMS"*

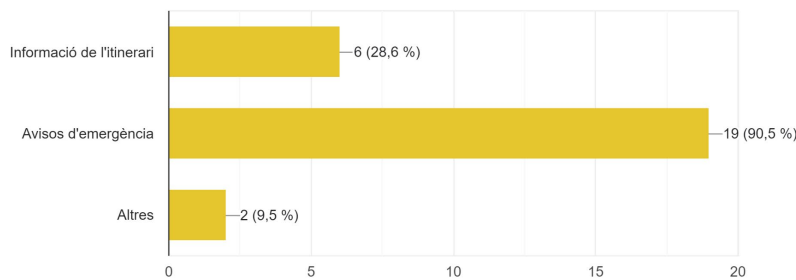
A destacar els temes relacionats amb les emergències i avisos diversos.

Sobre l'accessibilitat de la comunicació oral a l'interior del tren la major part de mancances detectades tenen a veure amb les emergències i avisos extraordinaris (90'5%) i en segon lloc amb la informació de l'itinerari.

Una única resposta escrita incideix en la dificultat d'accedir a la informació abans de pujar al tren i un cop dins de la manca d'informació accessible:

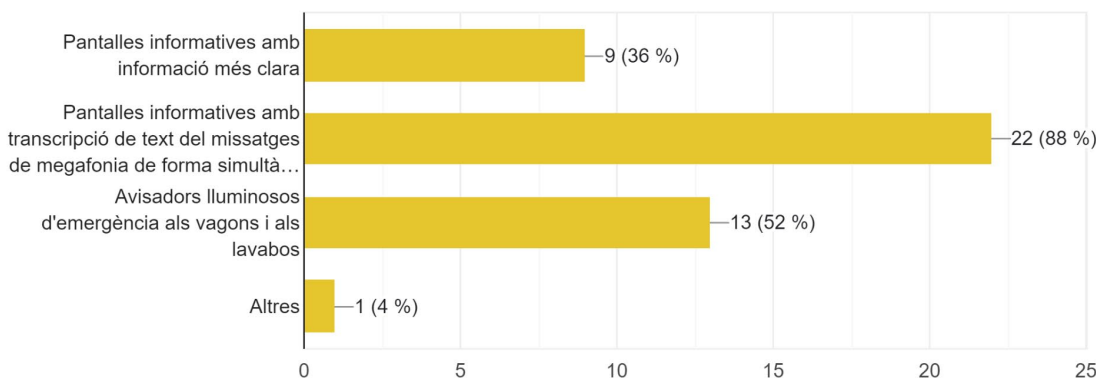
1. *"Altres: A vegades no informen abans de pujar al tren, i des de dintre no hi ha pantalla, informacions o incidències"*

Un cop a dins del tren, quines dificultats d'informació i comunicació t'has trobat?
 21 respuestas



En la vessant propositiva de la pregunta anterior es reitera la preocupació per l'accessibilitat dels missatges emesos per megafonia, emergències, etc.

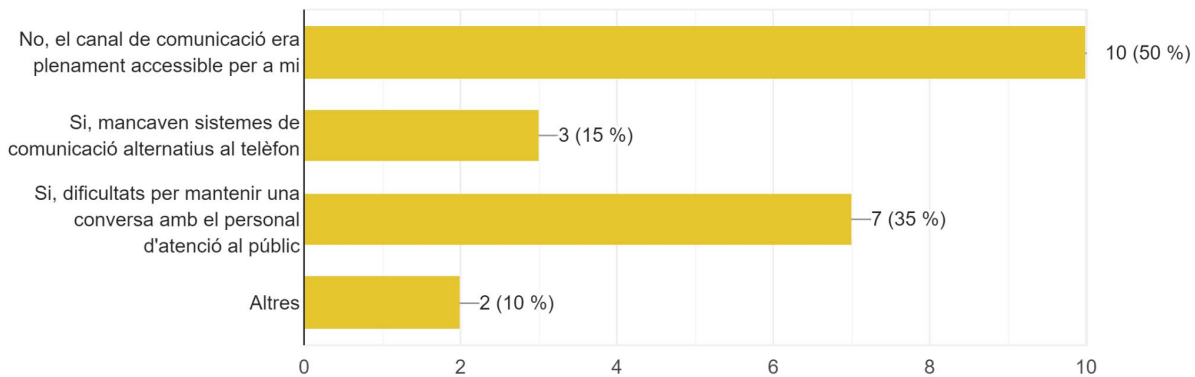
Comenta'ns quines mesures creus que s'haurien d'implementar
 25 respuestas



Finalment, en els canals per realitzar reclamacions les respostes han estat les següents:

Si has hagut de fer una reclamació o contactar amb FGC, t'has trobat dificultats en la comunicació oral?

20 respuestas



1. "El tren, no el FGC"
2. "Hablar demasiado rápido"
3. "quant he tingut que contactar, vaig a les oficines, no tinc altra, allà cap problema"
4. "Mai he hagut de fer una reclamació o contactar amb FGC"

Destaca l'elevat nombre de persones que consideren accessible els canals existents. En relació a les que no, convindria repassa el circuit per valorar si és que hi ha alguna mancança d'accessibilitat o bé el problema pot ser d'identificació dels canals accessibles.

3. CONCLUSIONS

En general, i a diferència de moltes altres institucions, podem valorar els resultats de l'enquesta de manera força positiva pel que fa a l'accessibilitat de les instal·lacions i servei d'FGC.

L'enquesta ens aporta informació molt interessant per començar a treballar. Algunes de les qüestions que semblen més rellevants podrien ser:

- La qualitat de l'àudio a taquilles i megafonia,
- La instal·lació de bucles magnètics allà on no n'hi hagin,
- La comunicació accessible d'emergències, avaries i incidents,
- La millora de la formació i les habilitats de comunicació del personal d'atenció,
- La informació d'itineraris de trens,

- La millora de la visibilitat i senyalització dels espais on la comunicació és accessible i de les mesures de suport a la comunicació oral existents.
- Valorar altres sistemes de suport a la comunicació oral, com pantalles i transcripció de converses.