

Jornades de Comunicació i Accessibilitat, 1 de desembre de 2016

RESUM: Com comunicar l'accessibilitat?

**Mònica Surís, Experta en accessibilitat comunicativa
i fundadora de ComAccess.**

Objectiu de la ponència:

- Entendre la importància de comunicar bé les millores en accessibilitat dels equipaments
- Buscar noves maneres d'arribar a l'usuari
- Mostrar exemples internacionals de diferents maneres de comunicar l'accessibilitat

A quants usuaris ens dirigim

Per entendre de la importància de la bona comunicació de l'accessibilitat d'entrada és bo fixar-se a quants usuaris ens dirigim.

- 3,85 milions de persones a l'Estat Espanyol
- 11 milions, amb les respectives famílies
- 80 milions a la Unió Europea
- 1.000 milions al món
- 15% de la població mundial!




Això sense tenir en compte l'envelliment progressiu de la població que farà que cada vegada hi hagi més necessitats entre els usuaris. Segons dades de l'INE - Institut Nacional d'Estadística - el 1900 hi havia gairebé un milió de persones de més de 65 anys. Actualment ja estem per sobre dels vuit milions i es calcula que abans del 2050 estarem per sobre dels 15 milions.

Quin problema hem detectat

Des dels equipaments s'està començant a fer passos per a l'accessibilitat, s'està començant a fer bé les coses però el problema que tenim és que això no arriba a l'usuari. Tenim un problema de comunicació. El problema no és que no fem coses, sinó que no les expliquem. Ja que ho fem, expliquem-ho!

Com ho expliquem

Els pictogrames són el llenguatge universal, ens permeten arribar a molta més gent.

Accés per cadira de rodes		Baixa visió	
Accés per cadira de roda però amb necessitat d'ajuda		Gos pigall	
Discapacitat mental		Sistema Braille	
Sordesa i pèrdua auditiva		Macrocaràcters	
Bucle auditiu		Toqueu	
Llengua de signes		Audiodescripció	

Es recomana no destacar els serveis que no tenim. És millor **positivar el discurs** i destacar el que podem oferir. No hem de pensar que perquè una persona no hi vegi, no hi senti o no pugui entrar a peu, no pugui gaudir de la cultura igual que nosaltres.

Hem d'incidir a més en totes les fases de la comunicació:

- **Abans:** Informació que li donem abans que arribi
- **Durant** la visita
- **Després:** volem fidelitzar l'usuari, volem que torni

Exemples destacats de les tres fases:

PER ON COMENÇAR A COMUNICAR L'ACCESSIBILITAT

1) Monuments Nationaux (<https://www.monuments-nationaux.fr>)

En el menú principal de la pàgina web tenim l'opció de l'"Aollida per a tothom". S'ofereix des del primer moment. I un cop triem l'opció, diferencien diferents situacions. Informen a cadascú de les solucions que ofereixen per a diferents situacions.



2) Cité des Sciences et de l'Industrie (<http://www.cite-sciences.fr/fr/accueil/>)

A la portada del web també tenim l'opció de la ciutat accessible. També es destaca l'opció d'accessibilitat des del primer moment. "L'accessibilitat perquè i per qui?" Permet millorar el confort de la visita per a tothom, ofereixen opcions per diferents situacions. És un equipament referència en accessibilitat i és bona part mèrit de la seva cap d'accessibilitat, que és una persona cega de naixement. Això és nota molt en tota l'oferta de serveis. Entre moltes altres coses, feren una biblioteca on pots imprimir-te documents en braille.

CITÉ DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE | PALAIS DE LA DÉCOUVERTE | UNIVERSCIENCE | Soutenez-nous | Ma Cité accessible | LSF | EN



Accueil → Ma Cité accessible

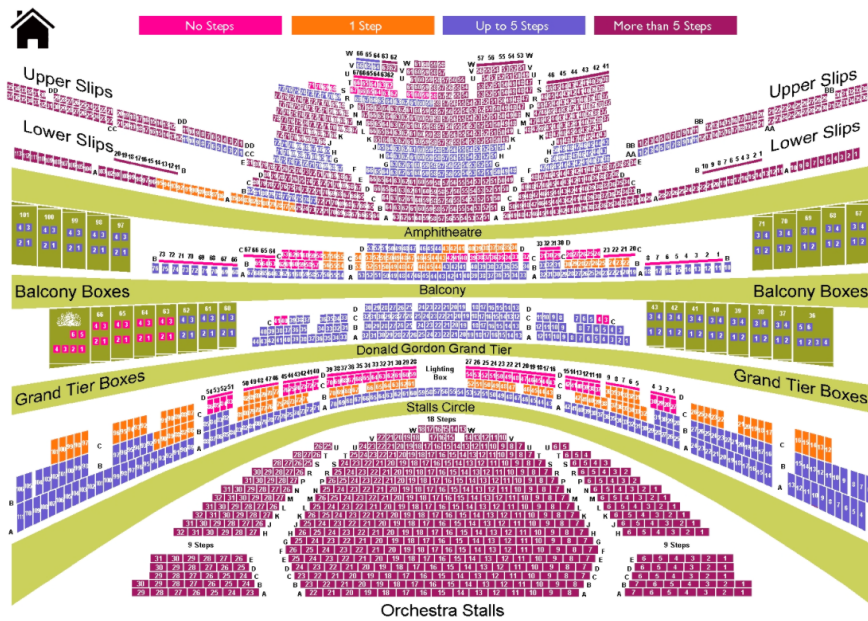
MA CITÉ ACCESSIBLE



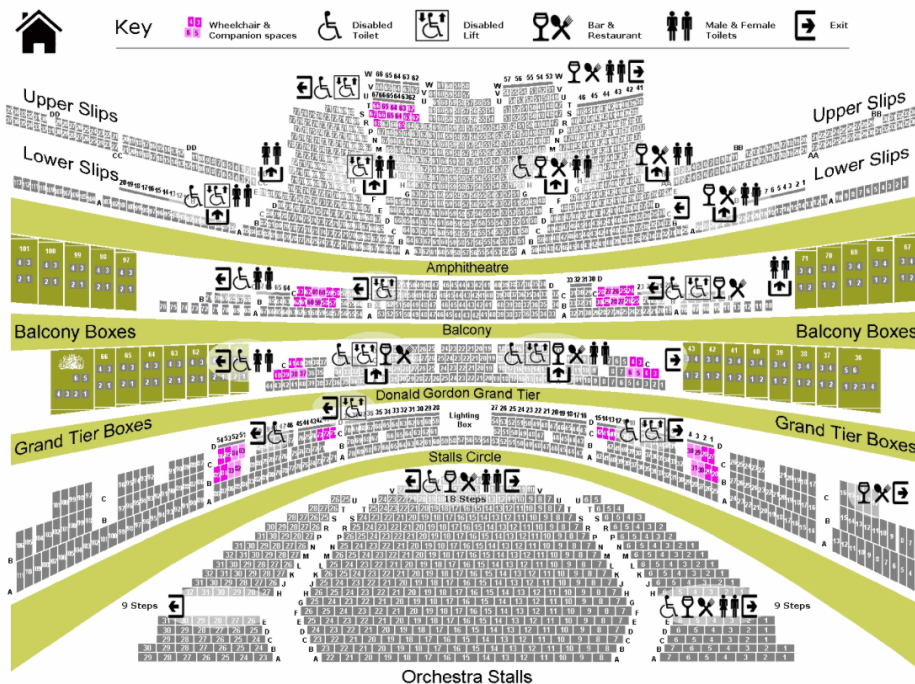
VENTA D'ENTRADES ACCESSIBLES

1) Royal Opera House (<http://www.roh.org.uk>)

A l'opció de "Your visit" (la teva visita) tenen l'opció d'accessibilitat, et fan omplir una fitxa per adaptar-se al màxim a les teves necessitats, sigui quina sigui la teva situació. A més també posen a disposició dels usuaris un mapa de l'equipament on podem veure de manera molt visual i senzilla quines són les butaques més accessibles de tota la sala. Les diferencia pels esglaons que ens trobem per arribar-hi: cap, un, menys de 5 o més de 5. Així, abans d'arribar a l'equipament, tothom pot triar la butaca que més s'adapti a les seves necessitats.



Per acabar de completar l'organització de la seva visita, abans del dia de l'espectacle, l'usuari pot saber on estan situats els serveis de la sala. És un senzill mapa amb pictogrames, una eina que pot semblar molt simple, però que ajuda molt a l'usuari amb necessitats.



2) Oregon Shakespeare Festival (<https://www.osfashland.org/en.aspx>)

Des de la seva web, a l'hora de comprar les entrades indica quants seients amb cadira de rodes hi ha disponibles i et reserva seients pels acompanyants de la persona amb cadira. I les opcions no acaben aquí perquè a més també donen l'opció de si volem anar amb la cadira de rodes fins al nostre seient, i ens ajuden a seure a la butaca.

Oregon Shakespeare Festival

Box Office 800-219-8161 | About | Trip Planner | Cart (0) | Login

Buy Tickets | Plays | Experience OSF | Multimedia | Plan Your Visit | Give and Join

TUESDAY, FEBRUARY 21, 2017

JULIUS CAESAR
Angus Bowmer Theatre
8:00 PM
Preview

AVAILABILITY
A+ 228 Seats
A 122 Seats
B 76 Seats
C 3 Seats
d 1 Seats

Member: \$30.00 to \$75.00
Non-Member: \$30.00 to \$85.00
How do I get member prices?

BUY TICKETS

Save to Planner

WEDNESDAY, FEBRUARY 22, 2017

HENRY IV, PART ONE
Thomas Theatre
8:00 PM
Preview
Call for Wheelchair seating

AVAILABILITY
A 178 Seats
B 3 Seats
C 0 Seats

Member: \$30.00 to \$67.50
Non-Member: \$30.00 to \$76.50
How do I get member prices?

BUY TICKETS

Save to Planner

SHAKESPEARE IN LOVE
Angus Bowmer Theatre
8:00 PM
Preview

AVAILABILITY
A+ 230 Seats
A 127 Seats
B 76 Seats
C 4 Seats
d 1 Seats

Member: \$30.00 to \$75.00
Non-Member: \$30.00 to \$85.00
How do I get member prices?

BUY TICKETS

Save to Planner

YOUR TICKETS
Total \$0.00

REFINE YOUR SEARCH

EVENT TYPES +

PLAYS +

ACCESSIBILITY +

SECTION AVAILABILITY +

JULIUS CAESAR
February 21, 2017 8:00 PM

TOTAL SEATS: 0 TOTAL COST: \$0.00 Clear Cancel

Add To Cart

Key

- Your Seats
- Wheelchair
- Wheelchair Companion
- Available
- Not Available

Use the controls to zoom and move around the seats. Click an available seat to make your selection. Selected seats will appear blue and be held for a limited time only, then released from your cart.

Shakespeare in Love and Off the Rails will include an extra front row (row AA).
Mojador: A Medea in Los Angeles and London will include seating in vomes.

DOOR 6 DOOR 5 DOOR 4 DOOR 3 DOOR 2 DOOR 1 A+


STAGE

A+	\$100-140
A	\$83-117
B	\$67-95
C	\$30

COMUNICACIÓ INTERNA DE L'ACCESSIBILITAT

1) Scandic Hotels (<https://www.scandichotels.com>)

A un treballador d'aquesta cadena d'hotels dels països escandinaus li van detectar una malaltia degenerativa i mentre els doctors li van indicar que seria molt complicat que tornés a treballar ell va saber com treure profit de la situació. Es va proposar per ser l'encarregat d'accessibilitat de la cadena d'hotels. I va ser un èxit. Actualment és una de les cadenes d'hotels més accessibles (entre altres coses, ofereixen grua per estirar-te el llit i totes les habitacions tenen llits reclinables). Bona part del mèrit d'aquestes millores és que un dels primers passos que va fer aquest treballador va ser comprar dues cadires de rodes perquè el personal de l'hotel conegués de primera mà les necessitats que es troben les persones amb mobilitat reduïda. Una bona mesura que a més també permet que tot el personal de l'hotel conegui els problemes i ofereixi solucions, i així també sap atendre millor al client.



Always at Scandic · Special needs

ACCESSIBILITY AT SCANDIC

You're always welcome whatever disability, sight or hearing, allergy or wheelchair bound, we've seen to it that you'll feel at home. Hang the walking stick on it's special holder, bring the hearing loop to the meeting and satisfy your appetite with your special diet. Your four legged friend is welcome of course.

[CONTINUOUSLY IMPROVING](#)
[HOW IT ALL STARTED](#)
[HOTELS WITH MOBILE LIFT](#)

BOOK

Where do you want to stay?

Hotel or destination

Arrival	Departure
18 December	19 December

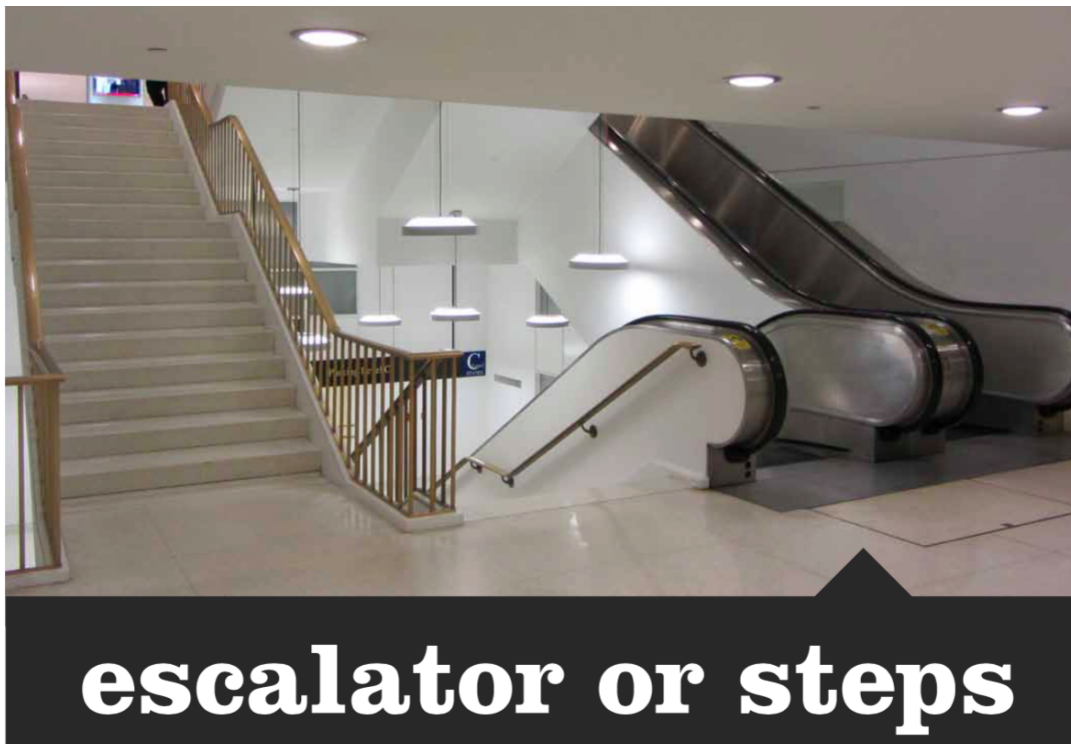
1 Adult

Booking code, Bonus Cheque or Reward night

[See rooms and prices](#)

2) Kennedy Center (<http://www.kennedy-center.org>)

Aquest equipament és un dels que més informació per visita ofereix. Són documents que van molt bé per organitzar l'anada al museu. És un dels punts forts de l'apartat d'accessibilitat. És informació que no costa gens d'elaborar i és molt senzilla de fer. Per exemple un document de lectura fàcil que explica com arribar a l'equipament.



Aquesta és només una de les mesures accessibles que ofereix. La web és una meravella i està plena d'informacions diverses per facilitar l'accés a la cultura a tot. És molt recomanable dedicar temps per navegar-hi i descobrir tots els serveis que ofereixen (per exemple, cartellera d'activitats accessibles o una base de dades i contacte de totes les persones responsables d'accessibilitat per facilitar el contacte amb l'usuari).