

INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN MATERIA DE TRANSPORTES PÚBLICOS

RESUMEN

Introducción

El tema de la accesibilidad de los transportes públicos a todos los ciudadanos es un objetivo social de suma importancia. Todos los ciudadanos, independientemente de su discapacidad o edad, deben tener la oportunidad de llevar una vida independiente; la existencia de unos sistemas de transporte accesibles contribuye de forma determinante a alcanzar esta meta. Los sistemas de transporte fomentan el aumento de oportunidades en el ámbito de la educación, el empleo y el ocio y puede representar para los gobiernos y comunidades una disminución del coste de los servicios sociales y de bienestar. Además, se debe mencionar que todos los ciudadanos se benefician del transporte público accesible.

Las Autoridades de Transporte Público (ATPs) tienen una gran responsabilidad ante la mejora de la accesibilidad de los sistemas de transporte público. Entre las responsabilidades de las ATPs se incluye la cantidad y la calidad de los servicios que se esperan de las compañías operativas, a menudo responsables de coordinar la información sobre los servicios de transporte público y por último, pero no lo menos importante, las ATPs son una fuente de ingresos para las compañías de transporte público y estos fondos se pueden utilizar como incentivos para dar mayor respuesta a la demanda de las personas con movilidad reducida.

La asociación de Autoridades de Transporte Metropolitano Europeo (EMTA), que reúne a 28 autoridades públicas responsables de organizar los sistemas de transporte públicos de las ciudades mayores de Europa, ha creado en el 2002 un grupo de trabajo sobre el tema de la accesibilidad de los sistemas de transporte públicos para las personas con movilidad reducida. Los representantes de las autoridades de transporte público de Barcelona (ATM), Berlín (VBB), Frankfurt-Rhein-Main (RMV), Paris-Île-de-France (STIF) y la autoridad de ferrocarriles de Suecia (Banverket) han participado en las actividades del grupo de trabajo, que ha dirigido su trabajo hacia los temas de información para las personas con movilidad reducida, accesibilidad de los sistemas de ferrocarril pesado y por último la estrategia de las autoridades públicas para mejorar la accesibilidad a los sistemas de transporte público.

En este contexto, el EMTA ha pedido a la organización alemana IbGM, una de las más destacadas organizaciones representantes de personas con movilidad reducida, la realización de un estudio-encuesta para determinar cuáles son las necesidades de las diferentes categorías de personas discapacidades en materia de información antes y durante el viaje y destacar algunos ejemplos de buenas prácticas.

Necesidades y requisitos de las personas con discapacidad motriz sobre la provisión de información en el transporte público.

Actualmente se estima que el 12%¹ de la población Europea es discapacitada. El número combinado de personas mayores y discapacitadas alcanza el 24% de la población y las cifras que recogen el número de personas con discapacidad temporal (personas con equipaje, cochecitos de bebés, etc.) asciende aproximadamente al **30%² de la población total europea**, es decir, más de 100 millones de personas dentro de la UE. En cuanto a la población anciana, se prevé que su número ascenderá de forma significativa en los próximos años.

Es de vital importancia que no se trate a las personas con discapacidades y con movilidad reducida como un grupo homogéneo. Las necesidades de estas personas para el uso del transporte público sin ningún tipo de obstáculos son muy diversas entre sí. La condición básica para conseguir que la información al pasajero con movilidad reducida sea de alta calidad es, por lo tanto, la conciencia de las necesidades especiales de estos pasajeros. Es necesario diferenciar entre aquellos requisitos relacionados con la materia móvil, infraestructura, funcionamiento y servicio en el transporte público y los requisitos en materia de provisión y adecuación de la información.

Por supuesto, es provechoso para la provisión de información que los vehículos y la infraestructura del sistema de transporte ya cumplan con los requisitos para pasajeros con movilidad reducida. **Cuanto menos accesible sea el sistema de transporte público, mayor será la demanda de contenido y de fiabilidad de la información del pasajero.** Por otro lado, un sistema de transporte público que esté totalmente libre de barreras sólo tendría, en el caso ideal, el deber de informar a los ciudadanos con suficiente antelación sobre las interrupciones de los componentes individuales del sistema.

La información sobre la accesibilidad y aptitud para el uso no sólo debe mencionar el funcionamiento en condiciones normales. Además, las personas con movilidad reducida en particular, necesitan informarse con suficiente antelación sobre cualquier tipo de interrupción, por ejemplo, sobre ascensores en estaciones, ascensores o rampas en vehículos y sobre los sistemas de información acústica o visual en vehículos, estaciones o instalaciones de servicio que estén fuera de servicio. Contra este contexto en particular, **la información en tiempo real (si existe la base de datos correspondiente) representa una ayuda especialmente fiable para las personas con discapacidades motrices.**

Hoy día es ampliamente consabido que la aceptación del cliente de los sistemas de transporte público depende, aparte de las instalaciones y vehículos adecuadas al cliente, esencialmente de que la información del pasajero sea adecuada y esté actualizada. Los últimos avances para mejorar la información del pasajero satisfacen cada vez más las necesidades de información de los usuarios del transporte de pasajeros público local. Además de la información estática convencional como, por ejemplo, las señales con horarios de llegadas, cada vez es más frecuente el disponer de información dinámica en tiempo real que se actualiza rápidamente y se adapta a la situación actual del tráfico.

La combinación de información del pasajero estática y dinámica garantiza que exista una cadena de medios cerrada que ofrezca orientación y seguridad.

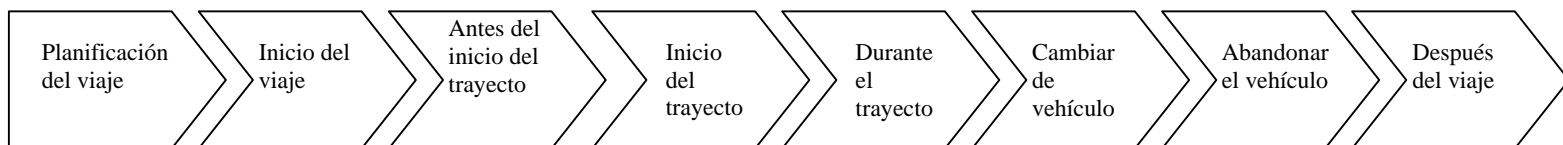
El sistema de información del pasajero al completo debe cumplir con los requisitos más exigentes en materia de información al cliente que no conoce el lugar donde se encuentra

¹ Origen: COST 335

² Origen: ECMT

y los requisitos de información de nuevos clientes que no están familiarizados con el transporte público, para garantizar que todos los usuarios, incluyendo los clientes potenciales, obtengan información.

Debe haber información estática a disposición para todas las etapas del viaje, desde la planificación hasta el viaje en sí, y durante varios años, especialmente debido a la introducción de los sistemas telemáticos, ha habido asimismo un aumento de la provisión de información dinámica en tiempo real. Para identificar las necesidades de los pasajeros, es útil dividir todo el viaje en 8 etapas: planificación del viaje, inicio del viaje, antes de iniciar el trayecto, durante el trayecto, cambiar de vehículo, abandonar el vehículo y después del viaje.



Para planificar el viaje, se consulta, por ejemplo, una guía de ferrocarril, un plano de distribución de la red, un horario en CD-ROM, disquete o en Internet. También se dispone de medios de información dinámica, tales como sistemas de información electrónica. La información del pasajero puede aparecer a veces en diferentes idiomas, p. ej. BTX, teléfono, correo, en persona en centrales de atención al cliente, telefonía móvil, WAP o Internet. Adicionalmente existen sistemas de información interactivos con recursos de información online que se reciben a través de un ordenador central de información del pasajero.

Para el inicio del viaje, por ejemplo, **de camino al vehículo de transporte,** se recomienda la información estática, como las señales y columnas de parada o estación, visibles desde lejos, así como mapas del entorno con información sobre las conexiones del transporte de pasajeros público local. La información dinámica se puede ofrecer a través de pantallas controlables mediante dispositivos electrónicos, que pueden mostrar información actualizada sobre los horarios de salidas. Los servicios o sistemas de información pueden proporcionar más ayuda de orientación a través del teléfono móvil.

Justo **antes del inicio del trayecto,** las estaciones y paradas ofrecen información estática localizada en las columnas o pilones para indicar el destino de llegada, el número de ruta, así como el plano con la disposición de las paradas, tablas de horarios de llegadas, mapas del entorno, información sobre las instalaciones de los servicios, opciones de viaje para grupos de usuarios de características especiales, interrupciones, etc. La información dinámica se ofrece a través de pantallas controladas electrónicamente, así como a través de los avisos automáticos e informes sobre los horarios de salida, interrupciones y posibilidades de cambio en tiempo real. También se puede acceder a sistemas electrónicos de información interactiva adicionales.

Al inicio del trayecto, la información estática situada en el exterior de los vehículos informa al pasajero sobre los accesos, equipo especial, funcionamiento de las puertas y venta de billetes en el vehículo. Esta información se completa con las pantallas electrónicas dinámicas que muestran el número de ruta, destino de llegada y paradas intermedias.

La **información estática en el interior de los vehículos** abarca los planos de disposición general, mapas de rutas con posibilidades de conexión entre líneas y mapas de redes. También hay información estática sobre la venta de billetes, devaluación de billetes, asientos reservados para ciertos grupos de personas, espacios para sillas de ruedas, funcionamiento de las puertas y procedimientos de emergencia. La pantalla electrónica flexible y los sistemas de aviso de situación e información especial sobre el nombre de la próxima estación, la ruta con posibilidades de conexión, si es necesario, el lado de salida, posibles interrupciones, etc., son medios de información dinámicos.

Al cambiar de vehículo, los signos con el nombre de la parada o estación, información sobre salidas, ascensores, servicios (WC), instalaciones de servicio, etc. y un sistema de orientación del camino hasta los puntos de salida, así como información sobre las conexiones, sus números de ruta y destinos son informaciones estáticas. La información dinámica, a veces disponible en varios idiomas, se ofrece a través de las pantallas electrónicas y los avisos automáticos sobre posibilidades de conexión, horarios de trasbordo e información especial. En casos particulares, el operador proporciona avisos adicionales. Además, ciertas paradas y estaciones ofrecen la posibilidad de utilizar sistemas electrónicos de información interactiva.

Al abandonar el vehículo, los signos estáticos proporcionan información sobre el nombre de la parada o de la estación, salidas, ascensores, aseos (WC), instalaciones de servicio, etc. A través de la información dinámica, especialmente mediante avisos que algunas veces también se ofrecen en varios idiomas, el pasajero recibe información sobre los nombres de las paradas y estaciones, servicios y interrupciones, por ejemplo, avería en las escaleras automáticas o en los ascensores.

Diseño universal

El diseño de información del pasajero para personas con movilidad reducida debe observarse desde dos puntos de vista:

- Diseño en el sentido del uso más sencillo, es decir, el contenido más importante se debe adquirir de forma adecuada y rápida;
- Diseño en el sentido de formatos alternativos a los convencionales.

El diseño en el primer sentido requiere sobre todo el uso de un sistema de términos coherente (por ejemplo, silla de ruedas accesible o totalmente accesible) y símbolos (por ejemplo, pictograma del usuario de silla de ruedas). El diseño en el segundo sentido se refiere a garantizar la accesibilidad de toda la información relevante por parte de todos los grupos de usuarios, es decir, incluyendo a todos los pasajeros con un amplio ámbito de discapacidades, en forma de una cadena completa de información.

Diseño universal, también llamado “diseño para todos”, significa que:

- **Todos los tipos de información deben aplicar el principio de doble canal.** Esto significa que toda la información que aparece en todos los lugares (vehículos, paradas, centrales de atención al cliente, Internet, teléfonos de servicio permanente, etc.) debe llamar la atención al menos a dos de los tres sentidos humanos: la vista, el oído y el tacto. De esta forma, el 90% de los clientes recibe la información accesible.
- **La llamada de atención sobre la existencia de información especial para pasajeros discapacitados y con discapacidad motriz** debe ser fácil de encontrar.
- Se debe **hacer mención expresa de los diferentes grupos de personas a los que está destinada la información especial**, así como de los diferentes medios a través de los cuales se proporciona la información;
- Se debe **explicar y presentar las diferentes categorías de accesibilidad y aptitud para el uso**;
- **Los símbolos se deben utilizar en toda la información**;
- **las estaciones o paradas parcialmente accesibles, así como los vehículos se deben señalar como tales.**

Revisión de buenas prácticas

El estudio-encuesta ha tenido en cuenta la forma en la que se proporciona la información en varias ciudades, tanto antes como después del viaje y a partir de esta revisión se ha obtenido las siguientes enseñanzas:

- **la información a proporcionar ha de ser fácil de entender**, para ayudar a las personas con discapacidad motriz que desean planificar su viaje. Debe incluir planos generales de vehículos y de estaciones o paradas, información sobre los ascensores fuera de servicio (en tiempo real), planificadores electrónicos de viaje, teléfonos de texto, señales de voz, presentaciones de situaciones típicas en el flujo de transporte real con la ayuda de los medios disponibles. Una estructura clara y coherente es decisivo para la calidad de la información al pasajero, que se debe mantener **actualizada periódicamente**.

- La información para las personas con movilidad reducida debe ser fácilmente **accesible** (enlace desde la página web si existe, índice de contenidos en caso de folletos), **disponible**, y su contenido debe estar **adaptado a las necesidades específicas** de las diferentes categorías de discapacidades;

- **Internet** es una forma **muy conveniente de proporcionar información útil** para ayudar a las personas con movilidad reducida a preparar viajes. Las páginas web deben contener partes diseñadas de acuerdo con las directrices nacionales e internacionales para el diseño libre de obstáculos. **Se recomiendan las versiones de sólo texto** para las personas con discapacidad visual (de fácil lectura y puede adaptarse a dispositivos específicos);

- Una categorización y también graduación que establezca claramente para qué grupo de personas y si fuera necesario, con qué restricciones son accesibles y utilizables los vehículos y paradas (p. ej. “silla de ruedas accesible/ totalmente accesible”). **Se recomienda el uso de símbolos** si éstos son claros y siempre tienen el mismo contenido;

- La **integración de informaciones convencionales sobre la accesibilidad de vehículos y paradas en planificadores de viaje** es una forma interesante para ayudar a las personas con movilidad reducida.

- **En la práctica se utilizan dos medios para indicar los medios de transporte disponibles y las posibilidades de trasbordo:** el primero utiliza la estandarización de los vehículos accesibles y aptos para el uso, así como las paradas a través de términos estándar o pictogramas. El segundo utiliza el listado de información simple y también compleja sobre el diseño de vehículos, paradas, etc. Por supuesto, los dos métodos se pueden utilizar en combinación, para enriquecer el nivel de información a disposición.

- **Las tecnologías de la información** (Internet, teléfonos celulares, SMS, PDAs, WAP, GPS, etc.) traen consigo nuevas oportunidades de proporcionar información accesible y en ocasiones, en tiempo real, a las personas con movilidad reducida. En todos los casos, los factores decisivos de la calidad son el contenido de la información proporcionada y el método utilizado para adquirirla.

- Las autoridades de transporte deben realizar **encuestas de satisfacción a los clientes con discapacidad motriz, para obtener datos sobre la calidad de la información que estos reciben.**