

Entrevista a Ann Frye



Cristina Larraz Istúriz

*Responsable de Área Arquitectura/Accesibilidad
Ceapat – Imsero
Vocal Junta Directiva de Asepau*



Ann Frye

Ann Frye asesora a gobiernos y proveedores del transporte, en el ámbito nacional e internacional, sobre las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva y mental. Su trabajo, desde hace más de 30 años, abarca todos los modos de transporte público, el entorno peatonal y las opciones de movilidad personal.

Lidera el grupo de trabajo en el Departamento de Transporte del Reino Unido para desarrollar leyes, políticas y estándares técnicos. También ha dirigido equipos dedicados a la accesibilidad en la Junta de Investigación en Transporte de EE. UU., el Foro Internacional de Transporte y la Comisión Europea.

Ha elaborado numerosos documentos de gran interés. En 2013, participó como ponente en las jornadas que se celebraron en el Ceapat: "Accesibilidad cognitiva en edificios públicos, espacios abiertos y transporte" (octubre 2013) celebradas en el Ceapat.

Ann, seguimos y admiramos tu trabajo desde hace muchos años. Te agradecemos tu disponibilidad para volver a contar contigo en esta pequeña entrevista para la revista de la asociación Asepau.

Nos gustaría que compartieras con nosotros tu punto de vista, después de tantos años de trabajo, sobre la situación actual de la accesibilidad en el transporte y en especial sobre cómo afecta a las personas mayores.

Creo que el gran problema de las personas mayores es que todo evoluciona muy rápido en términos de información y toma de decisiones. Se sienten activas pero se las está dejando atrás. Por ejemplo, solo el hecho de comprar un billete de cualquier tipo de transporte es complicado, ya que lo tienen que hacer en línea, y si lo hacen en la estación de tren ya no existen las taquillas, ni hay personas con las que interactuar, solo hay máquinas expendedoras de billetes. Estas máquinas, con frecuencia tienen pantallas táctiles, lo que les crea una gran inseguridad ya que no pueden ver bien ni entienden cómo funcionan.

Lo que sabemos, a través de la investigación, es que por encima de todo, lo que las personas mayores quieren en el transporte es encontrar personal uniformado a quien dirigirse en caso de duda. Una situación que se da con frecuencia en cualquier estación cercana a Londres es ver a una persona mayor mirando la pantalla en la que se informa sobre la salida en equis minutos del próximo tren a Londres, y a la vez preguntándole sobre esto mismo a algún trabajador de la estación que tenga cerca. Para ser honestos, creo que esto también nos pasa a muchas personas, pero a ellas con más intensidad.

En la actualidad, cada vez hay menos trabajadores presenciales en los medios de transporte. Tomando como ejemplo el ferrocarril, tenemos estaciones sin personal y muy a menudo los trenes son operados solo por el conductor así que si se necesita información o ayuda, no hay nadie a quien preguntar. Esto significa que aumenta el número de personas mayores que tienen miedo a viajar porque se ha vuelto mucho más difícil. Todo se mueve a mayor velocidad y se gestionan muchos trámites a través de los teléfonos móviles, por lo que muchas personas sienten que no pueden seguir el ritmo.

Esto sucede también en los autobuses. Ahora, en la mayoría de las ciudades, no se permite pagar en efectivo, tienes que tener un teléfono inteligente o usar un pase. Al menos en un autobús, puedes hablar con el conductor, por lo que para las personas mayores esta sigue siendo una forma de transporte más amigable.

El gran problema, no solo para las personas mayores sino para todos nosotros, es la falta de un diseño intuitivo.

El gran problema, no solo para las personas mayores sino para todos nosotros, es la falta de, lo que yo llamaría, un diseño intuitivo. Así, en una gran terminal de tren, de aviones o de autobuses, si no estás familiarizado con el entorno, se produce una sobrecarga sensorial que hace difícil encontrar la taquilla, la plataforma correcta, el mostrador de facturación de equipajes, etc. Nada en este diseño es intuitivo, lo que significa que con mayor frecuencia las personas confiamos en encontrar a alguien que nos pueda ayudar. Si sabemos que no lo vamos a encontrar, viajar cada vez nos asusta más.

Otro punto a resaltar es el de la necesidad de que los usuarios de los medios de transporte participemos desde el inicio en el diseño de lo que nos afecta. Siempre he dicho que en los aeropuertos, la señalización la deberían hacer personas que no trabajan en ellos, que no conocen el entorno y por tanto, no saben localizar los lugares comunes. Se debería implicar a personas que no han estado nunca en estos sitios, colocarlas en la entrada y pedirles que encuentren los mostradores para facturar el equipaje, los baños, los paneles informativos, o cualquier otra cosa que una persona pueda necesitar. Estas personas priorizarían los lugares más importantes a la hora de señalar, ya que encontramos que se le da el mismo nivel de importancia, a los signos para orientarse y de información que a las señales de publicidad, de tiendas, de noticias, etc. Es muy difícil distinguir un tipo de señal de otro. Nuevamente, aunque esto es especialmente estresante para las personas mayores, también lo es para todos los demás.

En los aeropuertos, por ejemplo, se está compensando la falta de este diseño intuitivo con la contratación de personal especial de asistencia. Con esta medida consideran que cada vez están ayudando más a las personas que lo necesitan. A mi entender, este indicador es totalmente erróneo, ya que a mejor diseño, menor necesidad de personal extra de apoyo.

Hago auditorías para las autoridades de aviación civil. Todos los años nos muestran con orgullo el aumento en el número de personas contratadas exclusivamente para paliar los errores cometidos. Todos los años les repetimos que esta no es la solución, que esto resulta demasiado caro. Lo positivo sería lo contrario, lo que significaría que cada vez más personas confían en moverse de forma independiente, por haber implementado un buen diseño. Como hemos dicho antes, manteniendo al personal necesario para que siempre sea posible recurrir a alguien en caso de necesidad. Lo importante es sentirnos cómodos en nuestro entorno.

Esto me recuerda a los problemas de orientación que se generan en los edificios que no han sido diseñados pensando en las personas que los van a utilizar. Las personas no intuyen cómo moverse dentro y fuera de los mismos y se hace imprescindible una señalización excesiva que podría haberse reducido con un buen proyecto.

Efectivamente, es muy similar.

En mi caso, tengo un problema especial con las zonas de tiendas libres de impuestos de los aeropuertos. Son áreas diseñadas pensando en la venta, no en facilitar el recorrido de las personas que se dirigen a las puertas de embarque. Una vez se pasa el control de equipajes se llega a esa zona llena de ruidos y olores antes de poder acceder a los pasillos que llevan a los aviones. Esto perjudica a muchas personas, pero sobre todo es desorientador y a veces produce una sensación molesta. Estamos trabajando para mejorarlo.

Por lo tanto, en general, las personas mayores se sienten inseguras porque hay demasiada información, demasiadas señales y estímulos que solo les crean confusión. Para complicarlo todo aún más, a esto se une la dificultad para usar dinero efectivo. Es frecuente que no les guste hacer pagos en línea, ya que o no saben manejarse o simplemente no se fían, quizás con razón. En Suecia, hay lugares en los que no se puede pagar con dinero, ni siquiera para comprar un café, todo tiene que hacerse con el teléfono o con una tarjeta. Las personas mayores lo que quieren es pagar como lo han hecho toda la vida.

A veces creemos que los problemas los tiene esta generación, y que cuando poco a poco se vaya dando la transición a otras generaciones, todo funcionará sin problemas. Yo no creo que esto vaya a ser así, ya que cada generación llegará siempre a un punto en el que la tecnología se moverá más deprisa que nosotros, y siempre habrá personas que se quedarán atrás. Creo que este problema va a continuar y necesitamos enfrentarnos a él en lugar de pensar que cuando tú o yo tengamos 80 años todo irá bien porque estamos acostumbradas a usar la tecnología. No será así. Es necesario que las personas que diseñan e introducen la tecnología, lo hagan de manera que la gente pueda mantenerse al margen si así lo prefiere.

Si fallamos en esto, siempre habrá una generación que será incapaz de vivir independientemente y sabemos bien cuál es el coste que ello conlleva, no solo en la calidad de vida, sino también en el bienestar, en la salud, etc. Esta pérdida de confianza se puede dar por múltiples causas: porque nos sentimos inseguros al cruzar una calle por el estrés que provoca el tráfico o porque no nos atrevemos a coger un autobús, un tren o un avión, entre otras. Si

*Cada generación
llegará siempre a un
punto en el que la
tecnología se moverá
más deprisa que
nosotros.*

te vas retirando de la actividad, tus horizontes se cierran y además tu calidad de vida, incluso en el ámbito de la salud, disminuye. Por ejemplo, se ha comprobado que si dependes de que alguien te haga la compra, tu calidad nutricional se ve gravemente reducida ya que no eres tú quién eliges esas naranjas que hoy tienen buena pinta o las verduras de la temporada. Existe una consecuencia real para la salud física y también para la salud mental cuando se te cierran los horizontes. Creo que este es un riesgo enorme que tenemos en este momento.

¿Puedes hablarnos de la importancia de trabajar las cadenas de accesibilidad como herramienta para conseguir un mundo más amigable?

Creo que es fundamental que la cadena sea accesible desde el inicio. Al hacer un viaje, uno de los primeros pasos es comprar el billete, ya hemos hablado sobre ello, y cuando no puedes hablar con una persona para comprarlo empiezan las dificultades.

Tomando como ejemplo el autobús, no sé cómo es en España pero, en éste país muchas de las personas mayores no han usado el autobús en su vida. Desde que se sacaron el carné de conducir han utilizado el coche, y ahora que han llegado a los 80 y tienen que dejar de conducir, no tienen ni idea de cómo usar el transporte público. En muchos casos se resisten a ir a una parada de autobús porque no pueden leer la información sobre los horarios o los recorridos, es inaccesible. Se trata de un eslabón importante que no funciona en la cadena y que es necesario abordar. En este caso, se debería proporcionar la información evitando una letra diminuta en textos colocados en lugares difíciles, que hacen imposible su lectura. Lo que quiero decir es que, un diseño intuitivo supone conectar todas las partes, de manera que también se piense en cómo se va a proporcionar la información, ya sea fuera del autobús o dentro, para saber dónde te puedes bajar o cómo lo tienes que indicar. Todas estas cuestiones son un reto para las personas que tienen problemas relacionados con la vejez y que necesitan ayuda para sentirse seguras al viajar.

En el caso de las personas ciegas, se enfrentan también a numerosos problemas. Tengo un amigo que vive en un pueblo en el sur de Inglaterra y para ir a la parada de autobús tiene que andar por un camino que no tiene pavimento tacto visual, ni acera, hay ramas de árboles que invaden el camino, no hay conexión para usar el teléfono, no hay información en el suelo que indique que ha llegado a la parada, etc. Para una persona ciega es casi imposible hacer este tipo de viaje pero lo mismo nos pasaría a cualquiera de nosotros. Esta es la causa por la que la mayoría de las personas que viven en

estas zonas no usen el autobús. A todo esto se une el peligro que supone el que no haya aceras que protejan al peatón del tráfico.

Un ejemplo de buenas prácticas es el metro de Barcelona. Hay máquinas expendedoras de billetes que han sido rediseñadas por personas ciegas, por lo que ahora tienen un uso intuitivo. No se debería permitir que se diseñaran estas máquinas sin la participación de las personas que las tienen que usar, y sobre todo, de las que tienen mayor dificultad para ello. Además, no hay dos iguales y esto nos exige pararnos a pensar frente a cada una, ¿por dónde se mete el dinero?, ¿dónde se pone la tarjeta?, ¿dónde están las instrucciones?,...

Estamos hablando de la cadena de accesibilidad. Si no te sientes segura a la hora de hacer cualquiera de los pasos iniciales, no vas a viajar. A mí me ha pasado en algunas ciudades en las que, por no entender cómo usar una máquina, he decidido tomar un taxi o me he vuelto a casa.

Sueles decir que entre las medidas claves para conseguir la accesibilidad están la planificación con criterios de accesibilidad, la normativa y la formación de los profesionales involucrados en estas cadenas.

Efectivamente, es necesario formar al personal para que entiendan a las personas que tienen a su alrededor. Debería ser un requisito imprescindible para llegar a ser un profesional del transporte, por ejemplo, ser competente en accesibilidad y diseño inclusivo.

Una de las áreas en las que hemos empezado a mejorar en el Reino Unido es en proporcionar esta formación. No tiene sentido que llegues a ser un profesional cualificado, ingeniero, arquitecto, etc., si no entiendes lo que es un diseño inclusivo porque cometerás errores a lo largo de toda tu trayectoria profesional. Creo que hoy en día hay un mayor reconocimiento, pero todavía queda mucho por hacer.

Además de la inclusión de la accesibilidad en la formación de profesionales, ¿qué otras buenas prácticas existen en Gran Bretaña o en otros países?

Creo que estamos progresando en entender que el diseño debe ser inclusivo. Durante muchos años, no solo en este país, sino en todo el mundo, nos hemos centrado en hacer las cosas especiales, separadas, para las personas con discapacidad. Ahora tenemos la certeza de que es mucho mejor diseñar sistemas y entornos que funcionen para todas las personas, sin importar si se tiene

No tiene sentido que llegues a ser un profesional cualificado si no entiendes lo que es un diseño inclusivo.

Siempre miro a España como líder en accesibilidad y en diseño accesible.

una discapacidad sensorial, intelectual o física, o simplemente se trata de una persona insegura. El aumento en el número y la "voz" de las personas mayores está apoyando en gran medida a esta transformación.

Tengo que decir que siempre miro a España como líder en accesibilidad y en diseño accesible. Durante mucho tiempo he formado parte del jurado de los premios de accesibilidad de las ciudades europeas, y todos los años eran las ciudades españolas las que presentaban los mejores planes de accesibilidad en transporte y el mejor diseño inclusivo.

Como he dicho, hemos mejorado mucho en la preparación que damos a nuestros profesionales de primera línea en trenes, autobuses, etc. para atender a las personas, pero por otro lado, se produce una corriente que empeora lo conseguido con esta buena práctica y que ya he resaltado. Con la misma velocidad que mejoramos en la preparación de nuestro personal, se prescinde de él. Todo se está automatizando, así damos un paso adelante y dos pasos hacia atrás.

Para cumplir con la ley de igualdad, debemos contar con profesionales preparados. Creo que el aumento del número de personas mayores ayuda a centrar la atención en la necesidad del diseño intuitivo y de la inclusión.

Cuando contacté contigo me comentaste que te gustaría hablar sobre algunas actuaciones que se están llevando a cabo en la actualidad y que son cuestionables desde el punto de vista de la accesibilidad.

Sí, quería llamar la atención primero sobre un hecho que se está produciendo y que está totalmente en contra de la accesibilidad. Hablo del aumento en el número de ciclistas y de usuarios de patinetes eléctricos.

Tenemos que protegerles, estamos de acuerdo, pero esto se hace en muchas ocasiones a expensas de los peatones. Nuevamente, esto significa que los peatones más vulnerables no se sienten seguros y dejan de salir. Se diseñan áreas para peatones y otras para peatones y tráfico que se basan en el contacto visual. Es obvio que no va a funcionar, no solo para las personas ciegas sino para las personas mayores o cualquiera que se sienta más insegura.

Si soy un peatón y estoy en un área para peatones, necesito saber que tengo prioridad, que no me va a embestir una bici, ni un coche que también tienen derecho a pasar.

Debe haber una jerarquía de derechos, y los de los peatones deberían ser los primeros. En este momento no se da este equilibrio. Creo que esto sucede porque existe mucha más preocupación por la sostenibilidad. Parece como si todos tuviésemos que ir en bici, pero hay mucha gente que no puede usarla, muchas personas a las que les asustan las bicis y que consideran peligrosa su presencia tal y como está regulada esta circulación hoy en día en muchos países.

¡Qué decir de los monopatines eléctricos! Son una terrible pesadilla. En mi país no pueden circular por la acera, excepto en áreas controladas, pero en todas las ciudades se mueven por todos lados. No entiendo cómo estamos permitiendo estas situaciones con la excusa de que la gente deje de usar el coche. A mi modo de ver deberían estar prohibidos en todas partes. Se producen accidentes mortales. Recientemente en España, en Madrid, ha muerto una mujer de 90 años arrollada por un monopatín. Esto está sucediendo en toda Europa, y sin embargo, se permite en nombre de la sostenibilidad y el progreso, pasando por encima de los derechos de todas las demás personas. Esto no se debería producir.

Quería también resaltar alguna lección que hemos aprendido con la pandemia del Covid. Estoy segura de que también les ha pasado a ustedes.

En los primeros días de la pandemia, se tomaron medidas rápidas como inutilizar asientos en los autobuses o dirigir y, en algunos lugares intervenir en los caminos de los peatones para así separar a las personas. Mucha gente mayor se sentía desconcertada, no sabía qué tenía que hacer para cumplir con lo estipulado, esto unido al momento emocional y a que su barrio de siempre había cambiado por completo y no se sentían seguros tampoco en este territorio cercano, traumatizó a muchas personas.

Hemos aprendido lecciones que nos pueden resultar útiles en situaciones similares. No podemos añadir miedo al que la propia situación produce y que todo empeore. Es necesario diseñar conjuntamente las soluciones con las personas, asegurarnos de que no dejamos aisladas a las más vulnerables. No estábamos preparadas en absoluto para esto.

Algo positivo que la Covid nos ha dejado es que nos ha hecho reconocer que todos somos vulnerables, que muchos de los que viajábamos con asiduidad, ahora tenemos miedo de hacerlo, por ejemplo. Todos hemos pensado en algún momento: ¿me habré hecho la prueba correcta?, ¿llevo el formulario adecuado y bien cumplimentado?, ¿me pedirán al llegar algo que no llevo?, etc. Todo esto nos sobrepasa cognitiva y emocionalmente. Nos alerta de que todas las personas estamos afectadas. Al pensar en las soluciones a situaciones imprevistas y desconcertantes, es necesario dar poder

Es necesario diseñar conjuntamente las soluciones con las personas, asegurarnos de que no dejamos aisladas a las más vulnerables.

a las personas; debemos participar en el proceso, esto nos dará confianza y seguridad para actuar. Creo que carecíamos de este sentimiento, de esta convicción. Poco a poco vamos avanzando en el buen sentido.

Muchas gracias Ann. Ha sido, como siempre, muy interesante escuchar tus puntos de vista sobre el momento que vivimos en lo que se refiere a la accesibilidad y al diseño intuitivo; sobre la automatización creciente de nuestro entorno y las consecuencias que esto tiene para todos; sobre la sostenibilidad y la necesidad de recordar que no puede ir en contra de las propias personas; sobre las primeras medidas tomadas ante esta situación de pandemia inesperada en las que no hemos contado con las personas; y por último sobre la vivencia en primera persona de la vulnerabilidad del ser humano y cómo en esta situación por la que todos estamos pasando, hemos tenido oportunidad de empatizar con las personas que la viven día a día.