

# Komunikacja bez barier

Dodano: 07 stycznia, 2021

**Komunikacja Bez Barrier to wygodny kanał komunikacji dla osób Głuchych. Pozwala on zapewnić wszystkim naszym Klientom nieograniczony dostęp do usług Kolei Wielkopolskich.**

Polski Język Migowy (PJM) jest naturalnym językiem wizualno-przestrzennym służącym do komunikowania się osób Głuchych, tj. bez używania narządu słuchu.

Jest językiem opierającym się na swoim, odrębnym od języka polskiego, słownictwie i systemie gramatycznym. Fakt ten często powoduje trudności u osób z ubytkami słuchu lub osób Głuchych ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, natomiast osoby nieznające języka migowego mają trudność ze zrozumieniem zdań napisanych przez osoby Głuche. Właśnie z tego powodu, chcąc zlikwidować barierę komunikacyjną pomiędzy osobami Głuchymi a pracownikami Kolei Wielkopolskich oraz informacjami związanymi z podróżą, Koleje Wielkopolskie uruchomiły usługę tłumacza języka migowego on-line pod nazwą „**Komunikacja bez barier**”, obsługiwana przez Sevenet S.A. polegająca na natychmiastowym połączeniu wideo z tłumaczem języka migowego, z dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę wraz z podłączeniem do Internetu (przeglądarka internetowa, aplikacja mobilna).

Jest to to innowacyjne rozwiązanie działające w oparciu o nowoczesne rozwiązania teleinformatyczne. Osoba Głucha może zostać obsłużona w taki sam sposób, jak każdy inny Klient, bez problemów ze zrozumieniem, co ma do przekazania druga strona.

Działa to w prosty sposób: nawiązuje się połączenie video z Contact Center. Rozpoczyna się wideokonferencja w czasie rzeczywistym, umożliwiającą komunikację trzech osób: pracownika KW, tłumacza języka migowego oraz osoby Głuchej. Usługa może być wykorzystywana również w kasach biletowych,

punktach obsługi pasażera (przeznaczonych do obsługi osób z niepełnosprawnościami). Połączenie każdorazowo realizowane jest za pomocą strony internetowej Kolei Wielkopolskich.

Połączenie można zrealizować poprzez przeglądarkę internetową korzystając z naciśnięcia Ikony „Komunikacja bez barier”, która przekierowuje i inicjuje nawiązanie połączenia telefonicznego z tłumaczem języka migowego:



**Usługa jest dostępna w następujących godzinach:**

- **od poniedziałku do soboty w godzinach 7:00-22:00 oraz**
- **w niedziele i święta w godzinach 7:00-21:00.**

Do poprawnego połączenia z tłumaczami potrzebne jest:

1. urządzenie (tablet, laptop, komputer) z dostępem do przedniej kamery, mikrofonu oraz głośnika lub słuchawek,
2. odpowiednio skonfigurowana sieć internetowa,
3. aktualna wersja przeglądarki Chrome lub Firefox.

W przypadku kłopotów z połączeniem proszę skontaktować się ze swoim dostawcą/administratorem sieci.

Życzymy Podróżnym udanych rozmów.