

Stor spansk varuhuskedja lanserar ny tolkningstjänst för döva kunder

14 februari 2025

Foto: Visitvalencia

El Corte Inglés, en av Spaniens största varuhuskedjor, har tagit ett viktigt steg för att göra sina varuhus mer tillgängliga genom att införa den digitala tolktjänsten SVisual. Denna tjänst möjliggör direktkommunikation mellan döva eller hörselskadade kunder och varuhusets personal via en teckenspråkstolk på distans.

Tjänsten har utvecklats av Fundación CNSE, en spansk stiftelse som arbetar för att eliminera kommunikationshinder för döva och hörselskadade. Tjänsten presenterades nyligen i El Corte Inglés i Valencia. Vid evenemanget närvarade Susana Camarero, förste vice ordförande i regionstyrelsen och rådgivare för jämlikhet, samt Amparo Minguet, vice ordförande för Fundación CNSE och sekreterare för Dövförbundet i Valenciaregionen (FESORD).

Tjänsten SVisual fungerar som en digital tolktjänst där en teckenspråkstolk förmedlar konversationen mellan kunden och personalen genom en app. På så vis kan döva och hörselskadade kunder få lika god service som hörande kunder. I appen finns också möjlighet att ha en skriftlig kommunikation via chatt.

Pau Pérez Rico, regional kommunikationschef för El Corte Inglés, betonade att denna satsning är ett led i kedjans arbete för ökad tillgänglighet, vilket föregår framtida europeiska riktlinjer på området. Tjänsten har först testats i Murcia med goda resultat och ska nu implementeras i hela Valenciaregionen samt på sikt i Castilla-La Mancha.

Efter flera utbildningssessioner för personalen presenterades tjänsten officiellt i måndags den 10 februari. Demonstrationen visade hur en döv kund genomförde ett köp med hjälp av SVisual, vilket ledde till en smidigare och mer inkluderande kundupplevelse.

Initiativet har välkomnats av det döva samhället, som ser det som ett betydande framsteg för att garantera full tillgänglighet till både offentliga och privata tjänster. Det ligger i linje med internationella konventioner och lagstiftning som förespråkar

rätten till information och kommunikation för personer med funktionsnedsättning.

El Corte Inglés har tidigare infört olika tillgänglighetsinitiativ, inklusive telefonlinjer anpassade för personer med funktionsnedsättning. Införandet av SVisual är ytterligare ett steg i bolagets arbete för att skapa en mer inkluderande och tillgänglig shoppingupplevelse för alla kunder.

Kenny Åkesson

nyhet@teckenbro.com