



**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

وصول ذوي الاحتياجات  
الخاصة يبدأ عبر الإنترنت  
دليل معلومات حول وصول  
ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المهرجان

# نُبذة عن مؤسسة Attitude is Everything

هي مؤسسة خيرية مقرها المملكة المتحدة، تُعنى بذوي الإعاقة. وتدعم صناعة الموسيقى الحية في المملكة المتحدة منذ عام ٢٠٠٠، وتضم مؤسستنا المئات من المتطوعين الصم وذوي الإعاقة والذين يؤدون دور الحضور المتخفي في العروض الحية والفعاليات المقامة في الهواء الطلق ثم يروون تجاربهم بشأنها، وهي تجارب نهتدي بها في التوجيه والإرشاد. لقد عملنا مع المئات من أماكن الفعاليات والمهرجانات في جميع أنحاء المملكة المتحدة لمساعدتها في أن يكون الوصول إليها من قبل الصم وذوي الإعاقة أكثر سهولة. نحن نتعاون مع أماكن ومهرجانات من جميع المستويات لنضمها لميثاقنا لأفضل الممارسات، لمساعدتها على أن تكون شمولية قدر الإمكان.

## نُبذة عن حملة «وصول ذوي الاحتياجات الخاصة يبدأ عبر الإنترنت»

يتمثل الهدف من حملة "وصول ذوي الاحتياجات الخاصة يبدأ عبر الإنترنت" في تمكين الأماكن والمهرجانات من توفير معلومات وصول شاملة وواضحة للعملاء الصم وذوي الإعاقة المحتملين.

تم إطلاق هذه الحملة بعد أن توصلت أبحاث تقرير حالة الوصول لعام ٢٠١٦، إلى أن ٥٢٪ من المهرجانات وأماكن الفعاليات التي شملها الاستطلاع قدمت معلومات دون المستوى أو لم تقدم أي معلومات على الإطلاق. لقراءة تقرير حالة الوصول لعام ٢٠١٦، تفضلوا بزيارة:

[www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

تم إعداد هذا الدليل لمساعدة المهرجانات والفعاليات المقامة في الهواء الطلق على إعداد معلومات عالية الجودة للجماهير الصم وذوي الإعاقة.

### المكان المناسب لتقديم معلومات الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة

نوصي بتوفير المعلومات على صفحة ويب مخصصة يسهل العثور عليها من الصفحة الأولى لموقع الويب الخاص بمكان الفعالية.

# ما يجب أن تتضمنه معلومات وصول ذوي الاحتياجات الخاصة

## ١. مقدمة

- سطر أو سطران نيابة عن المهرجان للترحيب بالعملاء الصم وذوي الإعاقة

يعتبر نص المقدمة فرصة للتعبير عن روح المهرجان من حيث شموليته

## ٢. تفاصيل الاتصال والتواصل

- تعيين شخص للعمل باعتباره جهة اتصال + دوره الوظيفي، على سبيل المثال: "مسؤول الوصول"
- البريد الإلكتروني
- رقم الهاتف
- البريد
- تقديم زمن تقريبي للرد

الهدف من ذلك هو تعيين شخص محدد ليكون مسؤولاً عن جميع الاتصالات المتعلقة بوصول ذوي الاحتياجات الخاصة. يطمئن ذلك العملاء إلى حد كبير، ويساعد على توفير استمرارية خدمة العملاء في حالة مناقشة متطلبات وصول خاصة. نوصي بتقديم عنوان بريد إلكتروني مخصص للوصول (@access) بدلاً من عنوان عام (@Info) حيثما أمكن. إذا لم يكن بإمكانك توفير رقم هاتف، فأبلغ العملاء بتوفير رقم يمكنهم الاتصال عليه. قد يكون العنوان البريدي مفيداً لإرسال أي دليل مطلوب يفيد بحجز أي من تسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة. نعتقد أنه يجب الرد على العملاء الذين لديهم استعلامات متعلقة بالوصول خلال ٥ أيام عمل.

## ٣. رابط لتنزيل جميع معلومات الوصول

- توفير رابط ملف بصيغة Word قابل للتنزيل

هذا مفيد حقاً، لا سيما للأشخاص الذين يستخدمون قارئات الشاشة بسبب ضعف الرؤية، بحيث يمكنهم تنزيل الملف دون الاضطرار إلى الرجوع إلى صفحة معلومات الوصول.

## ٤. وصف الموقع

- وصف عام للموقع بما في ذلك التضاريس والتأثير المحتمل للطقس
- وصف أي مسارات ذات أسطح صلبة (أو إذا كانت غير موجودة)
- ذكر عدد المسارح / مواقع الأداء.
- المسافات من المخيم المخصص لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جميع المسارح الرئيسية
- المسافات من مواقع العملاء بالنهار إن وجدت
- أقصى مسافة من النقطة (أ) إلى (ب) عبر الموقع للعملاء، على سبيل المثال مسرحان يقعان في طرفين متقابلين بالموقع.

تعدّ هذه المعلومات ضرورية لتمكين العملاء المحتملين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن شراء التذاكر والتخطيط لحضورهم، على سبيل المثال، فيما يتعلق بأي معدات ذات صلة بالتنقل قد يحتاجونها. يمكن أن يؤدي الحصول على هذه المعلومات بطريقة صحيحة إلى تقليل عدد استفسارات العملاء المباشرة قبل المهرجان.

## ٥. تسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة القابلة للحجز

- تذاكر مجانية للمساعدين الشخصيين  
◀ وصف النظام

توفير تذاكر مجانية لتمكين شخص ذي إعاقة من إحضار مساعد شخصي / أخصائي دعم هو شكل من أشكال التسوية المعقولة التي تمكن الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم مرتبط بإعاقة أو حالة طبية طويلة الأجل من الحضور إلى المهرجان مكان الفعالية الخاص بك. من المعقول أن تطلب دليلاً لدعم طلب ما.

- الوصول إلى منصات / مناطق المشاهدة (إن وجدت)  
◀ وصف مواقع جميع منصات المشاهدة  
◀ وصف نظام مزايا جاهزية معتمدة  
◀ وصف نظام الإشراف  
◀ أبلغ العملاء إذا كانت المراحيض موجودة في منصات المشاهدة  
◀ إذا لم يكن لديك منصات أو مناطق مشاهدة مُعتمدة، ولكنها ستكون في الموقع ، فقم بوصفها في قسم منفصل بعد التسهيلات القابلة للحجز.

نوصي بتنفيذ نظام ١ + ١ عبر نظام مزايا جاهزية معتمدة الذي يوفر للشخص ذي الإعاقة سوار معصم لدخول منصة المشاهدة وحامل بطاقة تعريف حول العنق للمساعد الشخصي لتمكينهم من التبديل مع الشخص الذي ينضم إليهم على المنصة.

- مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة (إن وجد)  
◀ وصف موقع المخيم  
◀ وصف التسهيلات والمساعدة المتاحة  
◀ وصف سياسة شاحنة التخيم  
◀ إذا لم تكن هناك حاجة للحجز في مخيم لذوي الاحتياجات الخاصة، فصف التسهيلات التي يمكنك تقديمها في هذا الصدد في قسم منفصل بعد التسهيلات القابلة للحجز.

نوصي بتخصيص قسم لذوي الاحتياجات الخاصة بالمخيم العام في الموقع الأكثر ملاءمة لذوي الاحتياجات الخاصة من حيث الوصول / المغادرة والوصول إلى مناطق الأداء.

- موقف سيارات ذوي الاحتياجات الخاصة (إن وجد)  
◀ وصف الموقع  
◀ المسافة إلى نقطة توزيع أساور المعصم / الدخول اليومي  
◀ المسافة إلى مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة (إن وجد)  
◀ أخبر العملاء بأنهم قادرون على ترك الأمتعة إذا كان موقف السيارات بعيداً عن المخيم  
◀ إذا لم تكن هناك حاجة لحجز موقف سيارات لذوي الاحتياجات الخاصة، فيجب وصف المسافات وكيفية قطعها في قسم منفصل بعد التسهيلات القابلة للحجز.

نوصي بالتخطيط لقسم مخصص من مواقف السيارات يكون قريباً قدر الإمكان من المخيم / نقطة توزيع أساور المعصم.

## ٦. كيفية التقدم للحصول على تسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة

- وصف العملية
- وصف أشكال الأدلة المقبولة (إن لزم الأمر)

وجود عملية مطبقة توضح كيفية قيام الأشخاص بالتقدم للحصول على التسهيلات المتاحة سوف يجعل هذا الأمر سلسًا وسريعًا. تأكد من أن الجميع يعرف ما هي العملية وما هو متاح.

## ٧. دليل التنقل

- تقديم أي معلومات ذات صلة بما يلي:
  - ◀ مواقف سيارات ذوي الاحتياجات الخاصة (إذا لم يتم تضمينها في تسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة القابلة للحجز)
  - ◀ نقطة النزول من سيارات الأجرة للعملاء المتوجهين إلى نقطة تبادل أساور المعصم الخاصة بالدخول / مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة
  - ◀ وسائل النقل العام
  - ◀ الانتقالات بالحافلة المكوكية من محاور النقل

إذا كان مهرجانك يوفر خدمة الحافلات المكوكية، فتتحقق إذا كان أي منها مخصصًا لذوي الاحتياجات الخاصة. ضع في اعتبارك كيف يمكنك تقديم خدمة بديلة لذوي الاحتياجات الخاصة إن لزم الأمر. يجب تخطيط مواقع النزول لتكون ملائمة قدر الإمكان للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يحتاجون إلى الحصول على مزايا الجاهزية المعتمدة.

## ٨. دليل الوصول

- الأوقات التي يكون مكان الفعالية مفتوحًا فيها
  - ◀ تقديم جميع المعلومات ذات الصلة بما في ذلك أي شيء يتعلق بشراء التذاكر في وقت مبكر والأشخاص الذين يرغبون في الوصول إلى مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الوصول إلى الموقع
  - ◀ صف ما ينبغي على العملاء توقعه لدى وصولهم؛ من سيوجههم، ومن ينبغي عليهم التواصل معه إذا كان لديهم أي أسئلة وما إلى ذلك
- توزيع أساور المعصم
  - ◀ وصف الموقع من حيث موقف السيارات\نقطة النزول
  - ◀ صف ما يحتاجه العملاء للحصول على أساور المعصم

قد يقلق العملاء بشكل خاص من الوصول، لا سيما إذا كان لديهم مزايا جاهزية معتمدة للحصول عليها. ووصف العملية مقدمًا يخفف هذا الأمر ويقلل من استفسارات العملاء المباشرة. في حالة تقديم خيار ترقية وصول مبكر مدفوع الاجر، فيجب أن يشمل ذلك أي شخص يرغب في التخييم في مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة.

## ٩. المراحيض

- صف توافر وحدات المراحيض بالمبنى/ المخيم / منصة المشاهدة (في حال عدم توافر وحدة مرحاض بمنصات المشاهدة، فاذكر المسافة إلى أقرب وحدة)

نوصي بوحدات لذوي الاحتياجات الخاصة في قسم ذوي الاحتياجات الخاصة في المخيم، وفي أي مكان تخييم عائلي، وفي كل وحدات المراحيض حول مناطق الأداء، وبوحدة في موقع مركزي للإسعافات الأولية\الرعاية يتم الحفاظ عليه نظيفًا في جميع الأوقات، وإذا أمكن في منصات المشاهدة. يجب تركيب جميع التركيبات الداخلية على مسافة لا تزيد عن متر واحد من الأرض. ندعو إلى الاتصال على شركات المراحيض مقدمًا لضمان تحقيق هذا الأمر.

## ١٠. الخدمات الطبية وخدمات الرعاية

- وصف الخدمات المقدمة بالموقع
- وصف المسافة من مخيم ذوي الاحتياجات الخاصة إلى الخدمات الطبية وخدمات الرعاية
- وصف سياسة التخزين في الثلاجة
- دعوة الناس للاتصال عليك إذا كانت لديهم أي أسئلة محددة تتعلق بحاجة طبية

نوصي بالتخطيط لتمكين الأشخاص من تخزين الأدوية في مكان ما في الموقع، على أن يكون، من الناحية المثالية، أقرب ما يمكن إلى أي موقع تخييم لذوي الاحتياجات الخاصة وضمن بنية خالية من الدرج ويسهل الوصول إليها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة على مدار ٢٤ ساعة.

## ١١. شرح عروض الأداء لذوي الاحتياجات الخاصة

- وصف أي خدمات مقدمة - لغة الإشارة\التسمية التوضيحية\الوصف الصوتي
- في حال عدم توافر ذلك، فاذكر أن هذا هو الحال في الوقت الحالي

يعني شرح الأداء لذوي الإعاقة أن العملاء الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر قادرون على تحقيق أقصى استفادة من المهرجان.

## ١٢. الكلاب المساعدة

- وصف السياسة

تأكد من أن العملاء الذين يعتمدون على كلاب المساعدة على علم بأنه لا مانع من إحضارها لمساعدتهم إذا كانت لديهم الرغبة في إحضارها.

## ١٣. الإضاءة القوية الوامضة

- صف ساسية المهرجان

نحث جميع منظمي المهرجان على تنفيذ سياسة خالية من الإضاءة الوامضة، حيث إن وجود الإضاءة القوية، مع أو بدون تحذيرات، يشكل خطرًا كبيرًا على الأشخاص المعرضين للصرع المتعلق بالإضاءة القوية. على أقل تقدير، ينبغي توفير التحذيرات مسبقًا وداخل الموقع.

## ١٤. معلومات أخرى


- اذكر أي خدمات أو تسهيلات أخرى في الموقع قد تكون ذات صلة، على سبيل المثال وجود أي مساحة مخصصة للاستراحة أو مزودة بمثيرات حسية.

إذا كنت ترغب في الاتصال على مؤسسة Attitude is Everything، فإرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني: [info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

### جدولة اجتماع الفريق

- تخصيص بعض الوقت للنظر في وصول ذوي الاحتياجات الخاصة وفي المهرجان الخاص بك
- إشراك الأشخاص المسؤولين عن الموقع الإلكتروني وخدمة العملاء ومسؤولي الإنتاج بالموقع
- استخدم هذا المستند باعتباره جدول أعمال للمناقشة

### أنشئ صفحة معلومات وصول مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة على موقع الويب

- نوصي بتسمية هذه الصفحة "معلومات الوصول" مع وضع صورة مناسبة مثل نسخة من رمز مستخدم الكرسي المتحرك المعروف عالمياً: 
- اجعل صفحة الويب هذه مستقلة بدلاً من تخصيصها كقسم من الأسئلة الشائعة الطويلة
- استخدم هذا الدليل لصياغة المعلومات التي تستخدمها على موقع الويب الخاص بك

# ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything

العنوان: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

الموقع الإلكتروني: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

[@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets) 

[/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything) 

[@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq) 



رقم الشركة المسجل: 6397532

مؤسسة خيرية رقم 1121975