



**attitude**  
is everything

**ACCESS  
STARTS  
ONLINE**

**无障碍从线上开始**

**音乐节无障碍信息指南**



**BRITISH  
COUNCIL**

# 关于Attitude is Everything

---

Attitude is Everything是一家以残障服务为导向的英国慈善机构,从2000年以来一直支持英国的现场音乐行业。我们拥有数百名聋人和残障神秘客户,就他们参加演唱会和户外演出活动的经历进行反馈,并充分利用这些信息提供相应指导。

我们与英国各地的数百个场馆和音乐节合作,满足聋人和残障人士的无障碍需求。

我们邀请各种规模的场馆和音乐节加入我们的最佳实践章程,帮助他们尽可能地提高包容性。

## 关于“无障碍从线上开始”

---

“无障碍从线上开始”项目旨在协助场馆和音乐节为潜在的聋人和残障客户提供全面清晰的无障碍信息。

我们的2016年无障碍状况报告显示在参加调研的场馆和艺术节中,52%提供很少或未提供相关信息。

请访问 [www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar) 阅读2016年度无障碍状况报告。

本指南旨在帮助音乐节和户外演出为聋人和残障观众提供高质量的信息。

### 在哪里发布你的无障碍信息

我们建议在活动网站首页中,另设易于查找的专门网页,提供相关信息。

# 你的无障碍信息中应涵盖哪些内容

## 1. 简介

- 代表音乐节用1至2行文字欢迎聋人和残障人士顾客

该简介是传达音乐节包容性理念的绝佳机会。

## 2. 联系方式

- 联系人的姓名 + 职位 (如无障碍官员)
- 电邮
- 电话
- 邮寄地址
- 预计回复时间

尽量提供指定人员的联系方式并让该人员负责与无障碍支持相关的所有沟通。如果顾客需要讨论某些特定的无障碍需求,这将可大幅消除他们的疑虑,并提供所需的客户服务。我们建议尽可能使用专用而非通用的电子邮箱。如果无法提供电话号码,请让顾客提供他/她的电话号码。邮寄地址可用于发送无障碍设施的预订信息。我们认为与无障碍支持相关的客户咨询应在5个工作日内作出回复。

## 3. 下载所有无障碍信息的链接

- 提供可下载word文档的链接

这种做法非常有用,对于因视觉障碍使用屏幕阅读器的用户尤为如此,他们可以直接下载文档而无需重新回到无障碍信息页面。

## 4. 场馆信息

- 场馆的一般说明,包括地形和天气的潜在影响
- 说明是否有硬地通道
- 说明阶梯数量/位置
- 从无障碍营地到所有主舞台的距离
- 单日票顾客停车场到场馆的距离,如有
- 客户从A点到B点的最大距离,如两个位于相反方向的舞台之间的距离

这些信息对于帮助潜在顾客做出关于购买门票和计划观看演出的明智决定至关重要,例如他们可能需要与通行相关的设施。做好这点可以减少音乐节前夕直接顾客的垂询次数。

## 5. 可预定的无障碍设施

- 私人助理免费票
  - › 说明申请流程

为残障人士的私人助理/辅助工作人员提供免费票是合理的，这有助于因损伤或长期健康状况而需要支持的人士参加音乐节。请申请人出示相关证据也是合理的要求。

- 无障碍观看平台/区域(如适用)
  - › 说明所有观看平台的位置
  - › 说明认证系统
  - › 说明管事系统
  - › 告知顾客厕所是否位于看台上
  - › 如果你没有经认证的观看平台或区域,但将在现场提供,请另行在可预订设施部分说明

我们建议实施1 +1系统,通过认证系统为残障人士提供看台腕带和个人助理挂绳,以便他们在平台上作出人员更替。

- 无障碍营地(如适用)
  - › 说明营地位置
  - › 说明设施和可提供的协助
  - › 说明露营车政策
  - › 如果无需预定无障碍营地,请另行在可预订设施部分说明你在这方面提供的设施

我们建议在公共露营地设置专用的无障碍区,该区域应位于抵达/离开以及进入演出区的最便利位置。

- 无障碍停车场(如适用)
  - › 说明位置
  - › 获取腕带点至入口的距离
  - › 到无障碍营地的距离(如适用)
  - › 告知顾客如果停车场远离露营地,他们可以放下行李
  - › 如果无须预订无障碍停车位,请另行在可预订设施部分说明停车位距离以及运作方式

我们建议划出尽可能靠近营地/获取腕带点的专用停车区。

## 6. 如何申请无障碍设施

- 说明流程
- 说明需要证明的格式(如有要求)

订立人们如何申请可用设施的流程可顺利并迅速实施无障碍支持。确保每个人都知晓流程以及提供的相关设施。

## 7. 旅行指南

- 提供下述相关信息：
  - › 无障碍停车场(如果未包含在可预订的无障碍设施中)
  - › 客户可前往任何无障碍腕带交换点/无障碍营地的出租车落客点
  - › 公共交通
  - › 交通枢纽的穿梭巴士

如果你的音乐节提供穿梭巴士,请确认是否有无障碍巴士。考虑如何在有需要时提供其他无障碍服务。请为需要获取访问认证的顾客划出尽可能无障碍的落客地点。

## 8. 抵达指南

- 场馆开放时间
  - › 提供所有相关信息,包括有关早鸟门票和希望进入无障碍营地的人士等
- 抵达场馆
  - › 说明顾客抵达时可以期待什么——谁来引导他们,如果遇到问题应联系谁等
- 获取腕带
  - › 描述与停车/落客相关的位置
  - › 说明顾客获取腕带需要做什么

顾客可能非常担心抵达时会遇到问题,对于需要获取认证的顾客尤为如此。事先说明相关流程可以缓解该情况并减少直接顾客垂询。如果提供有偿升级早鸟门票,这应该包括希望在无障碍营地露营的所有人士。

## 9. 厕所

- 说明厕所区/营地/看台的规定(如果这些设施不位于看台,请提供前往这些设施的最近距离)

我们建议在营地的无障碍区、家庭营地以及演出区域周围的每个厕所区设置无障碍设施,在中心急救/福利区的厕所随时保持清洁,如有可能在看台上的厕所也如此。所有内部配件应安装在离地面不超过1米的地方。我们建议提前与厕所公司联络以确保安装到位。

## 10. 医疗和福利服务

- 说明现场提供的服务
- 描述从无障碍营地到医疗福利服务区的距离
- 说明冰箱存储政策
- 邀请有任何具体医疗需求的人士与你联系

我们建议指定可让人们在现场某处存放药物的计划，而且该处最好应尽可能靠近无障碍营地，并位于无阶梯和24小时无障碍区域。

## 11. 无障碍观看演出

- 说明提供任何服务 —— 手语/字幕/音频说明
- 如果没有提供，则清楚指明目前情况

无障碍观看演出可以让有听力或视觉障碍的顾客从你的音乐节中有最大得益。

## 12. 协助犬

- 说明政策

请确保向使用协助犬的人士说明，如需携带协助犬入场，场馆将会欢迎此安排。

## 13. 频闪灯照明

- 说明音乐节政策

我们敦促所有场馆组织者实施无频闪政策，因为无论有无警示，频闪灯都会对由频闪易引发癫痫症发作的人士带来重大风险。组织者至少应提供事先和现场的警示。

## 14. 其他信息

- 说明场馆提供的其他相关服务或设施，例如是否有任何暂缓或感觉空间

如果你想联系Attitude is Everything请电邮至  
[info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# 下一步

---

## **安排团队会议**

- 安排专门的时间考虑无障碍支持和你的音乐节
- 邀请负责网站、客户服务和现场工作人员参会
- 将本指南作为讨论的议程之一

## **在你的网站上设置专门的无障碍信息页面**

- 我们建议将本页的“无障碍信息”与合适的图片一并使用，例如国际通用的轮椅用户标志 
- 将无障碍信息放在独立网页，而非长段的常见问题中
- 填写“无障碍从线上开始”模板并在你的网站中使用

# ACCESS STARTS ONLINE



## Attitude is Everything

地址: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

网站: [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)

注册公司号: 6397532

慈善机构注册号: 1121975

