



**attitude**  
is everything

**ACCESS**  
**STARTS**  
**ONLINE**

Доступная среда начинается в интернете

Как сделать ваш фестиваль  
доступным для людей  
с инвалидностью



# Об организации Attitude is Everything

---

Attitude is Everything («Главное — отношение») — британская благотворительная организация, помогающая людям с инвалидностью. Мы поддерживаем британскую концертную индустрию с 2000 года. Мы работаем с сотнями «тайных посетителей» с разными видами инвалидности — в том числе, с нарушениями слуха, — которые дают обратную связь после посещения концертов и выездных мероприятий. Мы опираемся на их мнение для того, чтобы составлять инструкции по обеспечению доступной среды.

Мы сотрудничаем с сотнями площадок и фестивалей в Великобритании, помогая им стать доступнее для людей с разными ограничениями здоровья.

Мы помогаем концертным площадкам и фестивалям внедрить наш Устав передовых практик, помогая им стать максимально инклюзивными.

## О кампании «Доступная среда начинается в интернете»

---

Цель кампании «Доступная среда начинается в интернете» — помочь концертным площадкам и фестивалям предоставлять ясную и исчерпывающую информацию для потенциальных клиентов с нарушениями слуха или с другими ограничениями здоровья.

Мы запустили эту кампанию после того, как наше исследование «Отчет о доступности-2016» показало, что 52% фестивалей и концертных залов предоставляют свои клиентам недостаточно информации — или вообще не предоставляют никакой информации.

Прочитать «Отчет о доступности-2016» на английском языке можно по ссылке: [www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

Настоящее руководство призвано помочь организаторам фестивалей и выездных мероприятий предоставить качественную информацию клиентам с нарушениями слуха или с другими видами инвалидности.

### Где разместить информацию о доступности мероприятия

Мы рекомендуем размещать информацию на отдельной веб-странице, ссылку на которую можно легко найти на главной странице сайта вашего мероприятия.

# Что включить в информацию о доступности

## 1. Введение

- 1-2 строчки от лица фестиваля, обращенные к клиентам с инвалидностью

Текст введения — шанс сообщить этическую позицию вашего фестиваля в отношении инклюзии.

## 2. Контактная информация

- Имя контактного лица и его должность, например «Сотрудник по обеспечению доступности»
- Электронная почта
- Телефон
- Почтовый адрес
- Примерное время ответа

Имеет смысл назначить ответственного за всю коммуникацию, связанную с доступностью вашего мероприятия. Так клиенты будут чувствовать себя спокойнее — к тому же, если обсуждается конкретный аспект доступа на мероприятие, клиенту удобнее постоянно общаться с одним и тем же человеком. Мы рекомендуем создать отдельную электронную почту `access@`, а не использовать общую почту `info@`. Если вы не можете опубликовать на сайте телефонный номер сотрудника, попросите клиентов оставить телефон для связи. Почтовый адрес может быть полезен для отправки документов, необходимых для бронирования средств доступа. Мы полагаем, что на вопросы, связанные с доступностью вашего мероприятия, стоит отвечать в течение пяти рабочих дней.

## 3. Ссылка на скачивание всей информации, связанной с доступом на мероприятие

- Предоставьте ссылку на скачиваемый текстовый документ

Это очень полезно, особенно для людей с нарушениями зрения, которые используют «экранный диктора» — программу, озвучивающую текст с экрана. Пользователи смогут просто скачать файл, а не переходить по ссылкам на сайте.

## 4. Описание места проведения мероприятия

- Общее описание места проведения мероприятия, включая рельеф местности и потенциальные опасности, связанные с погодой
- Сообщите, есть ли на площадке дорожки с твердым покрытием (если их нет — тоже сообщите)
- Количество сцен / площадок для выступлений
- Расстояние от сцены до кемпинга, доступного для людей с ограниченной подвижностью
- Расстояние от парковки до входа на фестиваль (если это применимо)
- Максимальное расстояние между локациями фестиваля — например, между двумя самыми удаленными сценами

Эта информация необходима для того, чтобы потенциальные клиенты приняли взвешенное решение о покупке билетов и смогли спланировать посещение вашего мероприятия — например, понять, смогут ли они использовать оборудование, обеспечивающее их подвижность. Этот текст поможет вам сократить количество прямых обращений от клиентов перед фестивалем.

## 5. Бронируемые средства доступа

- Бесплатные билеты для сопровождающих
  - › Напишите, предоставляете ли вы бесплатные билеты для сопровождающих

Предоставление бесплатных билетов для сопровождающих / социальных работников — разумная мера, которая даст возможность людям с инвалидностью или хроническими заболеваниями посетить ваш фестиваль. Для бронирования бесплатных билетов вы можете запрашивать у клиентов документы, подтверждающие необходимость услуг сопровождающего на вашем мероприятии.

- Доступ к зрительским площадкам для людей с инвалидностью (если это применимо)
  - › Обозначьте расположение зрительских площадок
  - › Объясните систему аккредитации
  - › Объясните систему обслуживания
  - › Сообщите, оборудованы ли площадки туалетами
  - › Если на зрительские площадки вашего фестиваля не нужна аккредитация, сообщите о них в отдельном разделе после списка бронируемых услуг.

Мы рекомендуем внедрить систему аккредитации 1+1: человек с инвалидностью и сопровождающий. Мы рекомендуем выдавать людям с инвалидностью браслет, по которому они смогут войти на инклюзивную зрительскую площадку, а сопровождающим выдавать снимаемую ленту, чтобы они могли сменять друг друга.

- Доступный кэмпинг (если это применимо)
  - › Опишите площадку для кэмпинга
  - › Опишите имеющиеся удобства и услуги
  - › Напишите, возможно ли размещение в фургоне (доме на колесах)
  - › Если места в кэмпинге не нужно бронировать заранее, напишите о нем в отдельном разделе после списка бронируемых услуг.

Мы рекомендуем выделить отдельную зону кэмпинга для людей с ограниченной подвижностью — это должна быть зона, куда проще всего подъехать и которая находится максимально близко к концертным площадкам.

- Доступная парковка (если это применимо)
  - › Опишите расположение парковки
  - › Расстояние от парковки до стойки регистрации / входа
  - › Расстояние до доступного кэмпинга (если это применимо)
  - › Сообщите клиентам, можете ли вы помочь им с багажом, если парковка расположена далеко от кэмпинга
  - › Если парковочные места для людей с инвалидностью бронировать не нужно, сообщите режим работы парковки и расстояние от парковки до входа в отдельном разделе после списка бронируемых услуг.

Рекомендуем выделить парковочные места для людей с инвалидностью — максимально близко к кэмпингу или к стойке регистрации.

## 6. Как подать заявку на дополнительные услуги

- Опишите процедуру
- Опишите, какие документы требуются для бронирования услуг (если они требуются)

Необходимо создать общую процедуру подачи заявок на дополнительные услуги для людей с инвалидностью. Сообщите всем своим сотрудникам, в чем эта процедура состоит и какие услуги вы предлагаете.

## 7. Как добраться

- Предоставьте всю необходимую информацию:
  - › Доступная парковка (если вы не написали про парковку в предыдущем разделе «бронируемые услуги»)
  - › Адрес для такси — для посетителей, которые проходят отдельную аккредитацию для людей с инвалидностью, а также для тех, кому нужно добраться до доступного кэмпинга
  - › Общественный транспорт
  - › Трансфер от крупных транспортных узлов

Если вы предлагаете автобусный трансфер на фестиваль, убедитесь, что автобусы оборудованы для всех клиентов. Подумайте, сможете ли вы предоставить альтернативный транспорт, если это понадобится. Точки подъезда для такси должны быть доступными для клиентов, которым нужно забрать аккредитацию для людей с инвалидностью.

## 8. По прибытии

- Режим работы
  - › Предоставьте всю необходимую информацию — в первую очередь, о ранних билетах (билеты со скидкой, вход по которым осуществляется до определенного времени) и о доступе к кэмпингу для людей с инвалидностью
- Прибытие
  - › Расскажите, как клиенты смогут сориентироваться на месте — кто их встретит, к кому можно подойти в случае возникновения вопросов и т.д.
- Регистрация
  - › Опишите, как добраться от парковки или остановки общественного транспорта до стойки регистрации
  - › Расскажите, какие документы клиентам нужно иметь при себе, чтобы получить билеты для людей с инвалидностью

Клиенты часто беспокоятся о том, что их ждет на площадке вашего фестиваля — особенно, если им нужно получить аккредитацию. Если вы объясните всю процедуру заранее, они будут беспокоиться намного меньше и значительно реже будут обращаться к вам с вопросами. Если вы предлагаете ранние билеты по низким ценам, необходимо обеспечить ранний доступ на кэмпинг для людей с ограниченной подвижностью, если это будет необходимо.

## 9. Туалеты

- Расскажите о туалетах для людей с ограниченной подвижностью на концертных площадках, в кэмпинге и на зрительской площадке (если на зрительской площадке туалетов нет, сообщите расстояние до ближайшего туалета)

Мы рекомендуем устанавливать специально оборудованные туалеты в зоне кэмпинга для людей с инвалидностью, в семейной зоне кэмпинга, на концертных площадках, в медпункте (где должна всегда поддерживаться чистота) — и на зрительской площадке, если это возможно. Стульчак должен быть не выше, чем один метр над уровнем пола. Рекомендуем заранее связываться с поставщиками временных туалетов для фестивалей, чтобы убедиться, что туалеты оборудованы должным образом.

## 10. Медицинские услуги и социально-бытовое обеспечение

- Опишите имеющиеся услуги
- Опишите расстояние от доступного кэмпинга до пунктов медицинских и социально-бытовых услуг
- Расскажите, как и где можно пользоваться холодильником
- Предложите людям связаться с вами по любым вопросам, связанным с медицинским обслуживанием

Мы рекомендуем дать клиентам возможность хранить лекарства в специально отведенном месте — в идеале как можно ближе к доступному кэмпингу или внутри круглосуточно открытого здания, доступного для людей на колясках.

## 11. Концерты, доступные для всех

- Опишите все предлагаемые услуги — перевод на жестовый язык / субтитры / тифлокомментирование
- Если такие услуги не предлагаются, сообщите об этом

Дополнительные услуги, делающие выступления доступными, позволят людям с нарушениями слуха и зрения получить максимум от вашего фестиваля.

## 12. Собаки-проводники

- Опишите политику фестиваля

Сообщите, что люди, которые пользуются помощью собак-проводников, могут приехать на ваш фестиваль вместе с животными.

### 13. Стробоскопическое освещение

- Опишите политику фестиваля

Мы призываем все фестивали ввести политику отказа от стробоскопического освещения, так как наличие стробоскопов (вне зависимости от наличия предупреждений) несет серьезный риск для людей, склонных к фотосенситивной эпилепсии. По меньшей мере, предупреждайте об использовании стробоскопов —заранее и на самой площадке.

### 14. Другая информация

- Любые другие услуги или удобства, которые могут быть актуальны — например, наличие пространства для отдыха.

## Что дальше

---

### Запланируйте совещание команды

- Запланируйте обсуждение доступности вашего фестиваля для разных категорий посетителей
- Назначьте ответственных за обновление веб-сайта, обслуживание клиентов и монтаж инклюзивного оборудования на площадке
- Используйте этот документ как план для обсуждения

### Создайте отдельную страницу на сайте, посвященную информации о доступности вашего мероприятия

- Мы рекомендуем назвать эту страницу «Информация о доступе» и использовать подходящий значок — например, узнаваемый во всем мире символ инвалидной коляски: 
- Сделайте отдельную страницу, а не просто абзац в длинном списке часто задаваемых вопросов

Связывайтесь с организацией Attitude is Everything по электронной почте:

[info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



## Attitude is Everything

Адрес: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Вебсайт: [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)

Регистрационный номер компании: 6397532

Зарегистрирована как благотворительная  
организация под номером : 1121975

