



**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

وصول ذوي الاحتياجات الخاصة  
يبدأ عبر الإنترنت

دليل معلومات حول وصول ذوي الاحتياجات  
الخاصة إلى أماكن الفعاليات

# 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. 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 في 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 بالفعالية.

# ما يجب أن تتضمنه معلومات وصول ذوي الاحتياجات الخاصة

## ١. مقدمة

- سطر أو سطران نيابة عن مكان الفعالية لاستقبال العملاء الصم وذوي الإعاقة.

يعتبر نص المقدمة فرصة للتعبير عن روح مكان الفعالية 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

- اذكر إذا ما كان هناك وصول خالٍ من الدرج مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة إلى شبك التذاكر والمراحيض ومساحة (أماكن) الأداء من الشارع أم لا.
- إذا لم تكن مساحات المدخل/الأداء خالية من الدرج، فاذكر عدد درجات الدرج وإذا ما كان ذلك الدرج للصعود أو النزول.
- إذا كان يتم استخدام منحدر وصول مؤقت أو مدخل بديل، فاشرح كيف يعمل ذلك.

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 أي فعالية.

## 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 حضور المهرجان الخاص بك. من المعقول أن تطلب دليلاً لدعم طلب ما.

- الوصول إلى منصات / مناطق المشاهدة  
◀ اذكر إذا كان الموقع يحتوي على منصة أو منطقة مشاهدة.  
◀ صف مكانها في الموقع.  
◀ صف المقاعد المتوفرة لمن لا يستخدمون الكراسي المتحركة والمساعدين الشخصيين.  
◀ اذكر المسافة إلى أقرب مرحاض (مراحيض) مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.  
◀ صف كيف يمكن للعملاء الوصول إلى هذا الموقع.

نوصي، إن كان ذلك ممكناً، بالسماح للعميل الأصم أو من ذوي الإعاقة والمساعد بالإضافة إلى مجموعة أصدقائهم بإمكانية الوصول إلى منصة أو منطقة المشاهدة. إذا لم يكن ذلك ممكناً بسبب نفقات المكان، يرجى تنفيذ نظام ١ + ١. يجب أن يكون هناك نظام تحت إشراف لضمان أن الصم والأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى تسهيل الوصول هم فقط من يحصلون عليه.

- موقف سيارات ذوي الاحتياجات الخاصة (إن وجد)  
◀ صف أي موقف سيارات بالموقع لذوي الاحتياجات الخاصة يمكن حجزه  
◀ إذا لم يكن من الممكن حجز موقف سيارات لذوي الاحتياجات الخاصة، يُرجى تقديم معلومات حول مواقف السيارات العامة في قسم دليل التنقل.

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

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

إن وجود عملية مطبقة توضح كيفية قيام الأشخاص بالتقدم للحصول على التسهيلات المتاحة سوف يجعل هذا الأمر سلساً وسريعاً. 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  
◀ أماكن سيارات الأجرة / النزول للعملاء  
◀ أقرب محطات أو محاور نقل عام لذوي الاحتياجات الخاصة.

اذكر المسافة إلى أقرب موقف عام يمكن الوصول إليه من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة وقدم معلومات حول أي قيود على مواقف السيارات المخصصة لحاملي الشارة الزرقاء لذوي الإعاقة (Blue Badge). ضع في اعتبارك محطات النقل العام وموقع النزول الأكثر ملاءمة لذوي الاحتياجات الخاصة لمكان الفعالية الخاص بك، وصف الطريق بما في ذلك المسافات.

## ٨. دليل الوصول

- الأوقات التي يكون مكان الفعالية مفتوحًا فيها
- ◀ تقديم جميع المعلومات ذات الصلة المتعلقة بأوقات فتح الأبواب خلال النهار، وأي أوقات فتح قياسية للحفلات، أو اذكر إذا كانت الأوقات مخصصة للحفلات.
- الوصول إلى مكان الفعالية
- ◀ صف ما ينبغي على العملاء توقعه لدى وصولهم؛ من سيوجههم، ومن ينبغي عليهم التواصل معه إذا كان لديهم أي أسئلة وما إلى ذلك.
- ◀ صف أي خيارات للدخول المبكر للعملاء الذين قد يطلبونها باعتبارها جزءًا من متطلبات الوصول الخاصة بهم (مثل تجنب التنقل بين الحشود).
- الحصول على التذاكر ومزايا الجاهزية المعتمدة
- ◀ صف طريق الوصول من المدخل إلى شبك التذاكر.
- ◀ صف ما يحتاجه العملاء معهم من أجل جمع التذاكر والحصول على مزايا الجاهزية المعتمدة.

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.

## ٩. المراحيض

- صف ما هو متوفر من مراحيض لذوي الاحتياجات الخاصة
  - صف الطريق واذكر المسافة من أي منصة أو منطقة مشاهدة مخصصة لأقرب مرحاض لذوي الاحتياجات الخاصة
- نوصي بتحديد مواقع منصات ومناطق المشاهدة في موقع يضم على أكمل وجه أي مرافق مرحاض مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب فحص جميع التركيبات الداخلية للتأكد من أنها تلبّي إرشادات أفضل الممارسات لما يلزم لتوفير مرحاض لذوي الإعاقة في وثائق لوائح البناء.

## ١٠. العملاء ذوو الاحتياجات الطبية

- اذكر أنك ترحب بالحضور الذين يحتاجون إلى جلب الأدوية أو الطعام أو الشراب لإدارة حالة طبية أو معدات طبية.
  - ادعُ الأشخاص للاتصال عليك إذا كانت لديهم أي مخاوف.
  - صف أي خدمات في الموقع أو من يجب التواصل معه في حالة الطوارئ.
- يجب أن يتم إطلاع الموظفين على السياسات والإجراءات المعمول بها. يُلزم القانون جميع أماكن استضافة الفعاليات بإعداد أنظمة لضمان حصول الأشخاص على الإمدادات الطبية الضرورية. من المهم ألا يتساءل الموظفون عن الإدارة الذاتية للحالات بطريقة غير ملائمة، أي على سبيل المثال سؤال الموظفين عن سبب رغبة أحد المصابين بداء السكري من النوع الأول في إحضار مشروب يحتوي على جلوكوز إلى مكان ما، أو رفض دخول شخص ما يستخدم حاقن إبينفرين آلي لإدارة صدمة الحساسية المفرطة المحتملة.

## ١١. شرح عروض الأداء لذوي الاحتياجات الخاصة

- اذكر أي خدمات مقدمة - تحسين الصوت مثل أنظمة السمع المقفلة، وأنظمة الاتصال المحمول أو الأشعة تحت الحمراء / لغة الإشارة البريطانية / التسمية التوضيحية / وصف الصوت / العروض الباعثة على الاسترخاء
- في حال عدم توافر ذلك، اذكر أن هذا هو الحال في الوقت الحالي

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

## ١٢. الكلاب المساعدة

- صف السياسة + التسهيلات المتوفرة

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 سياسة المكان وما يجب توقعه

نحن جميع منظمي مكان الفعالية على تنفيذ سياسة خالية من الإضاءة الوامضة، حيث إن وجود الإضاءة القوية، مع أو بدون تحذيرات، يشكل خطراً كبيراً على الأشخاص المعرضين للصرع المتعلق بالإضاءة القوية. على أقل تقدير، ينبغي توفير التحذيرات مسبقاً وداخل الموقع.

## ١٤. معلومات أخرى

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


إذا كنت ترغب في الاتصال على مؤسسة Attitude is Everything.

فُيرجى 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)

[/attitudeiseverything](https://www.twitter.com/attitudeeverything) 

[@attitudetweets](https://www.facebook.com/attitudetweets) 

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



رقم الشركة المسجل: 6397532

مؤسسة خيرية رقم 1121975