



attitude
is everything

**ACCESS
STARTS
ONLINE**

无障碍从线上开始

场馆无障碍信息指南

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产业。我们拥有数百名聋人和残障人士神秘客户,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不同场馆和音乐节合作,满足聋人和残障人士的无障碍支持。

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人士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 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活动为聋人和残障人士观众提供高质量的信息。

在哪里提供你的无障碍信息

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。

在哪里发布你的无障碍信息

1. 简介

- 代表场馆用1至2行文字欢迎聋人和残障人士顾客

该简介是传达场馆包容性理念的绝佳机会。

2. 联系方式

- 如有可能, 提供联系人姓名 + 职位 (如无障碍官员)
- 电邮
- 电话
- 邮寄地址
- 预计回复时间

尽量提供具名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, 并提供持续的客户服务。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

- 说明从街道进入售票处、厕所和演出区域是否有无阶梯通道
- 如果入口/表演空间有阶梯, 请列出阶梯的数量以及阶梯是向上还是往下
- 如果使用临时坡道或替代入口, 请描述其工作原理

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前往场馆。有些场馆会选择要求出至相应证据以支持请求。

- 无障碍观看平台／区域(如适用)
 - › 说明场馆是否设有观看平台／区域
 - › 说明平台／区域处于场馆的位置
 - › 说明为非轮椅使用者和其私人助理提供的座位
 - › 提供前往最近的无障碍厕所的距离
 - › 告知顾客如何前往无障碍厕所

如有可能，我们建议允许聋人或残障人士顾客、他们的私人助理以及他们的朋友进入观看平台或区域。如因空间限制无法实施1 + 1系统，则应设立管事系统确保只有需要无障碍设施的聋人和残障人士才能使用。

- 无障碍停车场(如适用)
 - › 说明与场馆相关的、可预定的无障碍停车场
 - › 如果无法预定无障碍停车场，在旅行指南部分提供关于公共停车场的信息

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
 - › 出租车／客户落客点
 - › 最近的无障碍公共交通枢纽或站点

提供前往最近的无障碍公共停车场的距离，以及有关蓝色徽章停车位的任何限制信息。考虑你的场馆中最方便的下车地点和公共交通站点，并描述包括距离在内的路线信息。

8. 抵达指南

- 场馆开放时间
 - › 提供与白天开放时间相关的所有信息以及演出的标准开始时间, 或说明这些时间是否会举行演出
- 抵达场馆
 - › 说明顾客抵达时可以期待什么——谁来引导他们, 如有问题应联系谁等。
 - › 说明如何提早入场(这可能是顾客的无障碍需求之一, 他们可能要避免在人群中行走)
- 门票与入场认证
 - › 说明从入口到售票处的入场路线
 - › 说明要获取门票和入场认证的顾客需要做什么

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。

9. 厕所

- 关于无障碍厕所的说明
- 说明从专用观看平台/区域到最近的无障碍厕所之间的路线和距离

我们建议可坐观看平台和区域内或周边设有无障碍厕所。必须检查所有内部配件以确保达到最佳做法指引中关于设置无障碍厕所的相关要求。

10. 有医疗需求的顾客

- 说明你欢迎需携带药物, 医疗设备以及作为医药用途的食物或饮料的人士
- 如果他们有任何疑虑, 请他们与你联系
- 说明现场提供的服务以及紧急情况下的联系人

应向工作人员简要介绍现行的政策和流程。所有场馆提供方均有法律义务建立系统, 确保人们可以使用必要的医疗用品。工作人员不得以不恰当的方式质疑管理自己健康状况的人士, 如门卫不应质疑为何患有1型糖尿病的顾客希望将葡萄糖饮料带入场馆, 或拒绝携带肾上腺素笔(以处理潜在的过敏性反应)的顾客入场。

11. 无障碍观看演出

- 说明提供的任何服务 - 音频增强如循环、红外线或移动连接系统/英国手语/字幕/音频描述/放松表演等
- 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 + 可用设施

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

- 说明场馆政策以及顾客可以期待什么

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

- 说明其他相关服务或设施，例如是否有低横栏


如果你想联系Attitude is Everything请电邮至
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

创建或编辑你的无障碍信息

- 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

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

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

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

注册公司号: 6397532

慈善机构注册号: 1121975

