

attitude
is everything

ऐक्सेस

स्टार्टर्स

ऑनलाइन

वैन्यू ऐक्सेस इंफ़ो गाइड

अंतर्राष्ट्रीय हिन्दी संस्करण

ऐटिट्यूड इज एव्रीथिंग के बारे में

ऐटिट्यूड इज एव्रीथिंग एक यूके स्थित विकलांगता के लिए काम करने वाला चैरिटी संगठन है, जिसने वर्ष 2000 से यूके की लाइव संगीत इंडस्ट्री का समर्थन किया है। हमारे पास सैकड़ों बधिर और विकलांग मिस्ट्री शॉपर्स हैं जो संगीत कार्यक्रमों व आउटडोर कार्यक्रमों को लेकर अपने अनुभव साझा करते हैं, जिन्हें हम अपना मार्गदर्शन प्रदान करते हैं।

बधिर और विकलांग लोगों के लिए उन्हें अधिक सुगम बनाने में मदद करने के लिए हमने समूचे यूके के हजारों वैन्यूज और फेस्टिवलों के साथ काम किया है।

हम अपने 'चार्टर ऑफ़ बेस्ट प्रैक्टिस' के लिए सभी आकार के यूके वैन्यूज व फेस्टिवलों को साइन अप करते हैं और उन्हें हर संभव तरीके से समावेशी बनाने में मदद करते हैं।

ऐक्सेस स्टार्ट्स ऑनलाइन के बारे में

ऐक्सेस स्टार्ट्स ऑनलाइन का उद्देश्य स्थानों और उत्सवों को संभावित बधिर एवं असमर्थ ग्राहकों के लिए व्यापक तथा स्पष्ट ऐक्सेस सूचना प्रदान करने में सक्षम बनाना है।

इस अभियान की शुरुआत हमारे 2016 स्टेट ऑफ़ ऐक्सेस रिपोर्ट के लिए रिसर्च के बाद की गई, जिसमें पाया गया कि यूके के जिन स्थानों और उत्सवों का सर्वेक्षण किया गया, उनमें से 52% ने अपर्याप्त जानकारी दी या बिल्कुल भी नहीं दी।

स्टेट ऑफ़ 2016 ऐक्सेस रिपोर्ट को पढ़ने के लिए विजिट करें: www.attitudeiseverything.org.uk/soar

इस गाइड को इस प्रकार डिजाइन किया गया है कि वैन्यूज को बधिर व विकलांग श्रोताओं हेतु उच्च गुणवत्तायुक्त सूचना तैयार करने में मदद मिल सके।

आपकी ऐक्सेस सूचना कहां डाली जाए

हमारी सलाह है कि किसी विशेष वेबपेज पर सूचना प्रदान की जाए, जिन्हें आपके वैन्यू की वेबसाइट के प्रिंट पेज से देखना आसान हो।

आपकी ऐक्सेस सूचना में क्या शामिल किया जाए

1. परिचय

- बधिर एवं विकलांग ग्राहकों के स्वागत के लिए फेस्टिवल की ओर से 1-2 पंक्तियां।

यदि समावेशी होने की बात की जाए, तो परिचयात्मक टेक्स्ट आपके वैन्यूज की मूल बातों को बताने का एक मौका है।

2. संपर्क विवरण

- मुख्य संपर्क के रूप में एक नामित व्यक्ति + उनकी कार्य भूमिका जैसे कि 'ऐक्सेस ऑफिसर'
- ईमेल
- फ़ोन
- पोस्टल
- प्रतिक्रिया समय का आंकलन दें

एक नामित व्यक्ति प्रदान करने की कोशिश करें और उस व्यक्ति को सभी ऐक्सेस-संबंधी संचारों की जिम्मेदारी सौंपें। यह ग्राहकों को गहरा भरोसा देता है और यदि विशेष ऐक्सेस आवश्यकताओं की चर्चा की जा रही हो, तो ग्राहक सेवा को निरंतर प्रदान करने में मदद करता है। हमारी सलाह है कि एक विशेष access@ ईमेल पता हो न कि जेनरिक मेल, जैसे कि info@ पता हो। यदि फ़ोन नम्बर प्रदान करने में समर्थ न हों, तो ग्राहकों को एक नम्बर देने को कहें जिस पर आप रिंग कर सकें। किसी ऐक्सेस सुविधा बुकिंग के साक्ष्य को भेजने के लिए एक पोस्टल पता उपयोगी हो सकता है। हमें लगता है ऐक्सेस संबंधी प्रश्नों वाले ग्राहकों को 5 दिनों के भीतर जवाब देना चाहिए।

3. सभी ऐक्सेस जानकारी को डाउनलोड करने के लिए लिंक

- डाउनलोड की जाने वाली वर्ड फ़ाइल के लिए एक लिंक प्रदान करें।

यह वाकई उपयोगी होता है, खासकर उन लोगों के लिए जो खराब दृष्टि के कारण स्क्रीन रीडर्स का इस्तेमाल करते हैं, क्योंकि वे इसे डाउनलोड कर सकते हैं और उन्हें ऐक्सेस इंफ़ो पेज पर वापस नहीं जाना पड़ता।

4. स्थान का विवरण

- बताइए कि क्या सड़क से बाँक्स ऑफ़िस, शौचालय और प्रदर्शन स्थान तक पहुंचने में सीढ़ी-मुक्त ऐक्सेस है या नहीं।
- यदि प्रवेश/प्रदर्शन स्थान सीढ़ी मुक्त नहीं हैं, तो सीढ़ियों की संख्या बताएं और बताएं कि क्या यह ऊपर या नीचे की ओर हैं।
- यदि एक अस्थाई रैम्प या वैकल्पिक प्रवेश का इस्तेमाल किया जाता है, तो बताएं कि यह कैसे काम करता है।

संभावित ग्राहकों को टिकट खरीदने और अपनी उपस्थिति की योजना बनाने हेतु संसूचित निर्णय लेने के लिए

यह सूचना आवश्यक है। इसे सही ढंग से करने से ईवेंट से पहले प्रत्यक्ष ग्राहक पूछताछों की संख्या में कमी आ सकती है।

5. बुक की जाने योग्य ऐक्सेस सुविधाएं

- निजी सहायकों के लिए मुफ्त टिकट।
 - › योजना का वर्णन करें।

किसी विकलांग व्यक्ति को एक निजी सहायक/सपोर्ट वर्कर लाने में सक्षम बनाने के लिए मुफ्त टिकट प्रदान करना एक उचित समायोजन है, जो उन लोगों को आपके वैन्यू में भाग लेने के लिए समर्थ बनाता है, जिन्हें किसी शारीरिक दुर्बलता या दीर्घकालिक बीमारी से संबंधित सहायता की जरूरत हो। अनुरोध का समर्थन करने के लिए आपके द्वारा साक्ष्य का अनुरोध करना उचित है।

- प्रदर्शन प्लैटफॉर्म/क्षेत्रों को देखने का ऐक्सेस
 - › बताएं कि क्या वैन्यू में प्रदर्शन प्लैटफॉर्म या क्षेत्र है या नहीं।
 - › वर्णन करें कि यह वैन्यू में कहाँ है।
 - › उस सीटिंग का वर्णन करें जो नॉन-व्हीलचेयर प्रयोक्ता + सहायकों के लिए प्रदान की जाती है।
 - › सबसे नजदीकी ऐक्सेस योग्य शौचालय (शौचालयों) की दूरी प्रदान करें।
 - › बताएं कि कैसे ग्राहक इस लोकेशन तक आ सकते हैं, यानी क्या यह बुक किए जाने योग्य है?

हमारा सुझाव है कि यदि संभव हो तो क्या बधिर या विकलांग ग्राहक और निजी सहायक व दोस्तों के ग्रुप को प्रदर्शन प्लैटफॉर्म या क्षेत्र तक पहुंचने की इजाजत मिलेगी। यदि यह स्पेस अलॉएंस के कारण संभव न हो तो 1 + 1 सिस्टम को लागू करें। स्टूवर्ड सिस्टम लागू करना चाहिए ताकि इस बात का ध्यान रखा जा सके कि केवल बधिर और विकलांग लोग जिन्हें इस ऐक्सेस सुविधा की आवश्यकता हो, इसका इस्तेमाल कर सकें।

- सुगम पार्किंग (यदि लागू हो)
 - › किसी वैन्यू आधारित सुगम पार्किंग के बारे में वर्णन करें।
 - › यदि ऐसा कोई न हो, तो ट्रेवल गाइड सेक्शन में सबसे नजदीकी ऐक्सेस योग्य पार्किंग के बारे में सूचना दें।

ऑफ़र की जाने वाली सुविधाओं के लिए लोग कैसे आवेदन करेंगे इसके लिए एक प्रक्रिया तय करने से यह कार्य सुगम और तीव्र हो जाता है। इस बात का ध्यान रखें कि हर कोई प्रक्रिया और ऑफ़र के बारे में जानता हो।

6. आवेदन कैसे करें

- प्रक्रिया का वर्णन करें
- स्वीकृत साक्ष्य के स्वरूपों का वर्णन करें (यदि आवश्यक हो)

ऑफ़र की जाने वाली सुविधाओं के लिए लोग कैसे आवेदन करेंगे इसके लिए एक प्रक्रिया तय करने से यह कार्य सुगम और तीव्र हो जाता है। इस बात का ध्यान रखें कि हर कोई प्रक्रिया और ऑफ़र के बारे में जानता हो।

7. ट्रेवल गाइड

- अग्रांकित के बारे में किसी संबद्ध सूचना प्रदान करें:
 - › सुगम पार्किंग
 - › ग्राहकों के लिए टैक्सी ड्रॉप-ऑफ़
 - › नजदीकी सुगम पब्लिक ट्रांसपोर्ट हब या स्टॉप्स

नजदीकी सुगम पब्लिक पार्किंग की दूरी प्रदान करें और किसी प्रकार की पाबंदियों के बारे में सूचना प्रदान करें। अपने वैन्यू के लिए सबसे सुगम ड्रॉप-ऑफ़ लोकेशन और पब्लिक ट्रांसपोर्ट स्टॉप्स पर विचार करें और दूरी समेत मार्ग का वर्णन करें।

8. आगमन गाइड

- वैन्यू के खुलने के समय
 - › सभी संबद्ध जानकारी प्रदान करें, जिनमें संगीत कार्यक्रम के डेटाइटम ओपनिंग और स्टैंडर्ड ओपनिंग टाइमों की जानकारी शामिल होगी, या बताएं कि क्या समय संगीत कार्यक्रम विशेष के लिए अलग-अलग हैं।
- वैन्यू पर आगमन
 - › आगमन पर ग्राहकों को किन चीजों की उम्मीद की जानी चाहिए, उसका वर्णन करें - कौन उन्हें दिशा दिखाएगा, यदि उन्हें कुछ पूछना हो तो उन्हें किनके पास जाना चाहिए।
 - › ऐसे ग्राहकों के लिए किसी आरंभिक एंट्रेस विकल्प का वर्णन करें, जो इसे उनके ऐक्सेस आवश्यकताओं (जैसे कि भीड़-भाड़ से बचते हुए निकलना) के अंग के रूप में अनुरोध कर सकते हैं।
- टिकट और ऐक्सेस ऐक्रेडिटेशन संग्रह
 - › एंट्रेस से किसी बॉक्स ऑफिस तक पहुंचने के मार्ग का वर्णन करें।
 - › टिकट और ऐक्रेडिटेशन ऐक्सेस लेने के लिए ग्राहकों के पास क्या होना चाहिए, यह बताएं।

खासकर आगमन के बाद ग्राहक चिंतित हो सकते हैं, खासकर यदि उन्हें ऐक्रेडिटेशन लेना हो। प्रक्रिया का पहले से वर्णन करने से इसमें सरलता आती है और ग्राहक की डायरेक्ट पूछताछों में कमी आती है।

9. शौचालय

- सुलभ शौचालय का वर्णन करें।

मार्ग बताएं और किसी विशेष प्रदर्शन प्लैटफॉर्म या क्षेत्र से नजदीकी सुलभ शौचालय तक की दूरी दें। हमारी सलाह है कि सिटिंग प्रदर्शन प्लैटफॉर्म और किसी ऐसे लोकेशन में क्षेत्र निर्धारित करना चाहिए जहां किसी सुलभ शौचालय सुविधाओं की अच्छी व्यवस्था हो। सभी आंतरिक फिटिंग्स की जांच कर लेनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बिल्डिंग रेगुलेशन दस्तावेज में एक सुलभ शौचालय बनाने के लिए जो भी आवश्यक हो, उसके लिए सर्वोत्तम इस्तेमाल दिशा-निर्देश का पालन किया जा सके।

10. मेडिकल और वेलफेयर सेवाएं

- बताएं कि आप ऐसे भागीदारों का स्वागत करते हैं जिन्हें अपनी बीमारी के लिए दवाइयां, भोजन या पेय पदार्थ या मेडिकल उपकरण लाने की जरूरत होती है।
- यदि लोगों को कोई चिंता हो, तो उन्हें आपसे संपर्क करने के लिए आमंत्रित करें।
- साइट पर किसी प्रकार की सेवाओं का वर्णन करें या बताएं कि आपातकाल में किससे संपर्क किया जाए।

स्टाफ़ को लागू नीतियों व प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाना चाहिए। सभी वैन्यूज को ऐसी व्यवस्था करनी चाहिए कि लोग आवश्यक मेडिकल सामग्रियों के साथ पहुंच सकें। यह अहम है कि स्वास्थ्यस्थितियों के आत्म-प्रबंधन पर कोई स्टाफ़ किसी अनुचित तरीके से उंगली न उठाए, जैसे कि डोर स्टाफ़ का यह पूछना कि क्यों टाइप 1 डायबिटीज वाला कोई व्यक्ति वैन्यू पर ग्लूकोज पेय लाना चाहता है या संभावित ऐनाफाइलैक्सिक शॉक को नियंत्रण करने वाले एपी-पेन वाले किसी व्यक्ति को प्रवेश से मना कर देना।

11. प्रदर्शन तक एक्सेस

- पेश की जाने वाली सेवाओं का वर्णन करें - ऑडियो सुधार जैसे कि हियरिंग लूप्स या इंफ्रा-रेड सिस्टम, साइन लैंग्वेज, कैप्शनिंग, ऑडियो विवरण, रिलैक्स्ड परफॉर्मंस
- यदि इन्हें ऑफ़र न की जाए, तो बताएं कि फिलहाल यही स्थिति है।

प्रदर्शन तक पहुंच का ध्यान रखने का मतलब है कि श्रवण और दृष्टि की खराबियों वाले ग्राहक आपके फेस्टिवल से लाभ उठा पाएंगे।

12. सहायता करने वाले कुत्ते

- कुत्तों के लिए उपलब्ध नीति + सुविधाओं का वर्णन करें

इस बात का ध्यान रखें कि सहायक कुत्तों का इस्तेमाल करने वाले ग्राहकों को इस बात की जानकारी हो कि यदि उन्हें अपनी सहायता के लिए वैन्यू में अपने सहायक कुत्ते को लाने की जरूरत हो, तो उनका स्वागत है।

13. स्ट्रोब लाइटिंग

- फेस्टिवल नीति का वर्णन करें

हम सभी फेस्टिवल आयोजकों से अनुरोध करते हैं कि वे स्ट्रोब-मुक्त नीति को लागू करें, क्योंकि चेतावनी के साथ या इसके बगैर स्ट्रोब या झिलमिलाने वाले प्रकाश के होने से उन लोगों के लिए काफी खतरा हो सकता है, जिन्हें झिलमिलाने वाली रोशनियों से दौरे आने की संभावना रहती है। कम से कम पूर्व सूचना और ऑनसाइट चेतावनी प्रदान की जानी चाहिए।

14. अन्य सूचना


- साइट पर मिलने वाली किसी अन्य सेवाओं या सुविधाओं का जिक्र करें, जो प्रासंगिक हों, जैसे कि लोअर्ड बार और कोई आरामगाह या सेंसरी स्पेस की मौजूदगी।

अगले चरण

एक टीम बैठक की योजना बनाएं

- ऐक्सेस और आपके वैन्यू पर विचार करने के लिए कुछ विशेष समय की व्यवस्था करें।
- वेबसाइट, ग्राहक सेवा और ऑन-साइट प्रॉडक्शन के लिए जिम्मेदार लोगों को शामिल करें।
- इस दस्तावेज़ का इस्तेमाल चर्चा हेतु एक एजेंडा के रूप में करें।

अपनी वेबसाइट पर एक विशेष ऐक्सेस इंफो तैयार करें

- हम इस पेज को 'ऐक्सेस इंफो' के नाम से पुकारने की सलाह देते हैं, जिसके साथ एक उपयुक्त तस्वीर हो, जैसे कि अंतर्राष्ट्रीय रूप से मान्यताप्राप्त व्हीलचेयर-प्रयोक्ता के प्रतीक का एक संस्करण: 
- इसे एक लंबे FAQ के सेक्शन की बजाए अकेला वेबपेज बनाएं।

ऐटिट्यूड इज एवरीथिंग से संपर्क करने के लिए हमें यहां ईमेल करें:

info@attitudeiseverything.org.uk

एक्सेस स्टार्टर्स ऑनलाइन

attitude
is everything

पता: 54 शैल्टन स्ट्रीट, लंदन, NW1 1HS

वेब: www.attitudeiseverything.org.uk

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

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

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

फ़ोन: +44 020 7383 7979

रजि. कंपनी नं: 6397532 चैरिटी नं. 1121975