

attitude
is everything

ACCESS STARTS ONLINE

**Guida all'accessibilità
dei locali**

Versione italiana



Supported using public funding by
**ARTS COUNCIL
ENGLAND**

Attitude is Everything

Attitude is Everything è un'organizzazione britannica senza scopo di lucro guidata da persone disabili che supporta il settore della musica dal vivo nel Regno Unito dal 2000. Abbiamo a disposizione centinaia di volontari controllori della qualità sordi e disabili, che commentano le loro esperienze durante i concerti e gli eventi all'aperto; queste recensioni sono alla base delle nostre guide.

Abbiamo lavorato con centinaia di locali e festival in tutto il Regno Unito per aiutarli a essere più accessibili per sordi e disabili.

Registriamo locali e festival di tutte le dimensioni nel nostro Charter of Best Practice (Statuto di buona condotta), aiutandoli a essere il più possibile aperti a tutti.

L'accessibilità inizia online

Lo scopo della campagna "L'accessibilità inizia online" è aiutare locali e festival a fornire informazioni sull'accessibilità a potenziali clienti sordi e disabili in modo chiaro ed esaustivo.

Questa campagna è stata lanciata nel 2016, dopo che il rapporto annuale sull'accessibilità ha dimostrato che il 52% di locali e festival forniscono informazioni poco precise o addirittura non danno alcuna informazione.

Per leggere il rapporto annuale sull'accessibilità del 2016, visita:

www.attitudeiseverything.org.uk/soar

Questa guida è pensata per aiutare i locali a fornire informazioni di ottima qualità a un pubblico di sordi o disabili.

Dove inserire le informazioni sull'accessibilità

Suggeriamo di fornire tutte le informazioni su una pagina apposita facile da raggiungere dalla pagina home del locale.

Cosa includere nelle informazioni sull'accessibilità

1. Introduzione

- 1 o 2 frasi da parte dei responsabili del festival per dare il benvenuto a sordi o disabili.

L'introduzione è la tua chance per comunicare l'ethos del locale in materia di inclusività.

2. Contatti

- La persona nominata come punto di contatto e il suo ruolo, ad esempio "Responsabile dell'accessibilità"
- E-mail
- Telefono
- Indirizzo
- Tempo di risposta stimato

Si consiglia di scegliere una persona e di fare in modo che questa sia responsabile di tutte le comunicazioni relative all'accessibilità. Questo riassicura i clienti e dà continuità nel servizio clienti, soprattutto quando si parla di informazioni specifiche sull'accessibilità. Sugeriamo inoltre di indicare un indirizzo e-mail specifico invece di un generico info@, se possibile. Se non è possibile aggiungere un numero di telefono, chiedi ai clienti di dare il loro numero così da poterli contattare. Un indirizzo è utile per spedire brochure e libretti con tutte le informazioni se necessario. È buona abitudine rispondere a ogni richiesta relativa all'accessibilità entro 5 giorni.

3. Scarica tutte le informazioni sull'accessibilità da questo link

- Inserisci un link per scaricare un file Word.

È molto utile, specialmente per le persone che usano app di lettura dello schermo per deficit visivi. Permette di scaricare le informazioni senza dover tornare alla pagina sull'accessibilità.

4. Descrizione del locale

- Indica se c'è un accesso senza scalini al botteghino, ai servizi igienici e agli spazi per le esibizioni dalla strada.
- Se l'ingresso o le aree per lo spettacolo hanno degli scalini, indica il numero di scalini e se sono in salita o in discesa.
- Se viene utilizzata una rampa temporanea o un'entrata alternativa, spiega come funziona.

Queste sono informazioni essenziali per i clienti, che permettono di prendere decisioni sull'acquisto dei biglietti e di pianificare la partecipazione. Fornire tutti i dettagli nel modo giusto aiuta a limitare il numero di richieste di informazioni da parte di potenziali clienti.

5. Servizi di accessibilità prenotabili

- Biglietti gratis per assistenti personali.
 - › Descrizione.

Fornendo biglietti gratis si permette a una persona disabile di essere accompagnata da un assistente personale. Questa è una modifica accettabile per permettere a persone che richiedono supporto a causa di disabilità o condizioni mediche croniche di accedere al locale. È certamente ragionevole richiedere una prova a supporto di una richiesta.

- Accesso a piattaforme/aree panoramiche
 - › Descrivi se il locale è dotato di piattaforme panoramiche
 - › Descrivi dove sono queste aree nel locale
 - › Descrivi se ci sono posti a sedere offerti agli assistenti o a persone che non sono su sedie a rotelle
 - › Informa sulla distanza ai servizi igienici più vicini
 - › Descrivi come si può accedere al locale, per esempio se è prenotabile

Raccomandiamo, se possibile, di consentire l'accesso a un cliente sordo o disabile, a un assistente personale e al loro gruppo di amici alla piattaforma/area panoramica. Se ciò non è possibile per mancanza di spazio, creare un sistema 1 + 1. Istituire un sistema assistito per garantire che solo i sordi e i disabili che richiedono questo servizio di accesso possano usufruirne.

- Parcheggio accessibile (se disponibile)
 - › Descrivi il parcheggio accessibile specifico per il locale
 - › Se non ce ne sono, fornisci informazioni sul parcheggio accessibile più vicino nella sezione Guida di viaggio

Avere un procedimento da seguire quando si fa domanda per i servizi renderà l'operazione facile e veloce. Assicurati che le persone sappiano qual è il procedimento e quali sono i servizi.

6. Come registrarsi

- Descrivi il processo
- Descrivi le prove accettate (se richiesto)

Avere un procedimento da seguire quando si fa domanda per i servizi renderà l'operazione facile e veloce. Assicurati che le persone sappiano qual è il procedimento e quali sono i servizi.

7. Guida di viaggio

- Fornisci tutte le informazioni necessarie su:
 - Parcheggio accessibile
 - Servizio di taxi per i clienti
 - Trasferimenti con trasporto pubblico accessibili più vicini

Fornisci la distanza dal parcheggio pubblico accessibile più vicino e tutte le informazioni su eventuali restrizioni. Considera i punti di discesa e le fermate del trasporto pubblico più accessibili per il tuo locale e descrivi il percorso, incluse le distanze.

8. Guida per l'arrivo

- Orari di apertura del locale
 - Fornisci tutte le informazioni pertinenti, incluso tutto ciò che riguarda l'apertura diurna e gli orari di apertura standard per i concerti, oppure indica se ci sono orari specifici
- Arrivo al locale
 - Descrivi cosa devono aspettarsi i clienti all'arrivo: chi li dirigerà, a chi rivolgersi in caso di domande, ecc.
 - Descrivi eventuali opzioni di accesso anticipato per i clienti che lo richiedono come parte delle loro esigenze di accesso (per esempio per evitare di spostarsi tra la folla)
- Raccolta dei biglietti e dell'accesso accreditato
 - Descrivi il percorso di accesso dall'ingresso a un botteghino
 - Spiega di cosa avranno bisogno i clienti per raccogliere i biglietti e l'accesso accreditato

I clienti possono essere particolarmente preoccupati per l'arrivo, in particolare se devono ritirare l'accreditamento. Descrivere il processo in anticipo aiuta a ridurre lo stress dei clienti e le richieste di informazioni.

9. Servizi igienici

- Descrivi i servizi igienici accessibili
- Descrivi il percorso e indica la distanza da una piattaforma o area panoramica ai servizi igienici accessibili più vicini

Raccomandiamo di collocare le piattaforme e aree panoramiche in una posizione conveniente per arrivare ai servizi igienici accessibili. Tutti gli accessori all'interno devono essere controllati per assicurarsi che soddisfino le linee guida delle normative edilizie, ovvero tutto ciò che è necessario per rendere un servizio igienico accessibile.

10. Servizi medici e di assistenza

- Spiega che i clienti che hanno bisogno di medicinali, cibo o bevande, oppure attrezzature mediche per gestire una condizione medica sono i benvenuti
- Invita le persone a contattarti se hanno dubbi
- Descrivi eventuali servizi nel locale o persone a cui rivolgersi in caso di emergenza

Il personale deve essere informato delle normative e delle procedure in atto. Tutti i locali devono avere in atto dei sistemi per garantire che le persone possano accedere con le necessarie forniture mediche. È importante che l'autogestione delle condizioni non sia messa in discussione dal personale in modo inappropriato, ad esempio il personale all'entrata che chiede perché qualcuno con diabete di tipo 1 desidera portare una bevanda al glucosio in un locale o che rifiuta l'ingresso a qualcuno con una Epi-Pen, che potrebbe servire a gestire un potenziale shock anafilattico.

11. Accesso agli spettacoli

- Descrivi tutti i servizi offerti: miglioramento dell'audio con circuiti acustici o sistemi a infrarossi, lingua dei segni, sottotitoli, descrizione audio, spettacoli tranquilli
- Informa i clienti se questi servizi non sono disponibili

Interagire con l'accessibilità degli spettacoli significa che i clienti con deficit di udito o vista possono godersi il festival il più possibile.

12. Cani guida

- Descrivi la normativa e i servizi disponibili per i cani guida

Assicurati di informare i clienti che usano i cani guida che i loro animali sono i benvenuti nel locale per assisterli, se desiderano portarli.

13. Luci stroboscopiche

- Descrivi le normative del festival

Invitiamo tutti gli organizzatori di festival a supportare l'assenza di luci stroboscopiche, poiché la presenza di tali luci, con o senza avviso, rappresenta un rischio significativo per le persone inclini a convulsioni correlate a questo tipo di luci. Come minimo, devono essere dati avvisi prima dello spettacolo, con comunicazioni in loco.

14. Ulteriori informazioni


- Menziona eventuali altri servizi o strutture interessanti, ad esempio la presenza di superfici ribassate e spazi tranquilli per rilassarsi

Passi successivi

Programma una riunione di gruppo

- Organizza tempo dedicato all'accessibilità al tuo locale
- Includi le persone responsabili del sito web, del servizio clienti e della produzione in loco
- Usa questo documento come punto di partenza per la discussione

Crea una pagina di informazioni sull'accessibilità dedicata sul tuo sito web

- Si consiglia di chiamare questa pagina "Informazioni sull'accessibilità" insieme a un'immagine adatta come il simbolo della sedia a rotelle riconosciuto a livello internazionale: 
- Crea una pagina web autonoma piuttosto che una sezione di una pagina FAQ

Per contattare Attitude is Everything, inviaci un'e-mail a:
info@attitudeiseverything.org.uk

ACCESS STARTS ONLINE



Indirizzo: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Sito web: www.attitudeiseverything.org.uk

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

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

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

Telefono: +44 020 7383 7979

Codice azienda: 6397532 Associazione benefica n.: 1121975