



attitude
is everything

ACCESS
STARTS
ONLINE

Доступ починається онлайн

Путівник з покращення
доступності концертних зал

Про Attitude is Everything

Attitude is Everything — благодійна організація з Великої Британії, діяльність якої спрямована на розв'язання проблем людей з фізичними порушеннями або з інвалідністю. Ми надаємо підтримку британській індустрії живої музики з 2000 року. Сотні «таємних покупців» (волонтерів з інвалідністю) розповідають нам про свій досвід відвідання концертів у залах та на відкритих майданчиках, а ми використовуємо його для формування свого путівника.

Ми працювали з сотнями британських концертних зал та фестивалів, щоб допомогти їм стати більш доступними для людей із порушеннями слуху або з інвалідністю.

Ми включаємо зали та фестивалі у нашій Хартії найкращих взірців, щоб допомогти їм стати якомога інклюзивнішими.

Про «Доступ починається онлайн»

Мета кампанії «Доступ починається онлайн» — допомогти залам та фестивалям надавати зрозумілу та чітку інформацію про їхню доступність для потенційних відвідувачів з інвалідністю.

Ми розпочали цю кампанію після того, як у 2016 році провели дослідження для Державного звіту про доступність, який виявив, що 52% опитаних майданчиків та фестивалів не надавали такої інформації або надавали її мало.

Прочитати Державний звіт про доступність можна за посиланням:

www.attitudeiseverything.org.uk/soar

Цей путівник створено для того, щоб допомогти фестивалям та заходам просто неба надавати якісну інформацію для відвідувачів із порушеннями слуху та обмеженою мобільністю.

Де розміщати інформацію про доступність

Ми радимо розміщати інформацію на спеціальній веб-сторінці, посилання на яку легко знайти на головній сторінці події.

Що варто написати?

1. Вступ

- 1–2 рядки від імені фестивалю для привітання відвідувачів із порушеннями слуху або інвалідністю

Вступний текст — це можливість передати дух фестивалю у питаннях інклюзивності.

2. Контактні дані

- Ім'я та посада контактної особи, наприклад, «менеджер з питань інклюзивності»
- Електронна адреса
- Номер телефону
- Поштова адреса
- Приблизний час відповіді

Старайтеся вказувати ім'я людини, яка відповідатиме за всю комунікацію з питань доступності. Це викличе довіру відвідувачів та полегшить послідовне розв'язання особливих питань доступності. Ми радимо створити, по змозі, спеціальну адресу на зразок `access@` замість загальної `info@`. Якщо ви не можете надати номер телефону, попросіть відвідувачів залишити свій контактний номер. Поштова адреса може стати у пригоді для надсилання документів із питань доступності. Ми вважаємо, що на запити відвідувачів щодо доступності треба відповідати протягом 5 робочих днів.

3. Посилання для завантаження інформації про доступність

- Дайте посилання для завантаження текстового документа

Це дуже корисно, особливо для людей, які через порушення зору використовують програми для читання текстів. Таким чином вони зможуть завантажити інформацію і не муситимуть знову шукати її на веб-сторінці.

4. Опис зали

- Напишіть, чи є безпороговий доступ з вулиці до каси, туалетів та власне зали
- Якщо вхід/зала не мають безпорогового доступу, напишіть скільки там сходів і чи вони ведуть вгору чи вниз
- У разі використання тимчасової рампи чи альтернативного входу опишіть, як вони працюють

Ця інформація важлива і допоможе відвідувачам прийняти зважене рішення про купівлю квитків і планування свого перебування, наприклад, щодо необхідного їм спорядження для покращення мобільності. Детальна та вдало розміщена інформація зменшить кількість запитів від гостей напередодні події.

5. Послуги доступності для резервування

- Безкоштовні квитки для супроводжувачих
 - › Опишіть схему їхнього отримання

Безкоштовний квиток дає можливість людині з інвалідністю привести з собою супроводжувачого / помічника. Це зрозуміла форма адаптації для людей, які потребують допомоги через обмежену мобільність чи тривалу хворобу; вона допоможе їм відвідати ваш заклад. Деякі концертні зали вимагають документальне підтвердження необхідності супроводу.

- Доступ до оглядових платформ/секторів
 - › Напишіть, чи має зала оглядову платформу/сектор
 - › Опишіть місце їхнього розташування
 - › Опишіть посадкові місця для людей, які не використовують інвалідних візків, та супроводжувачих
 - › Вкажіть відстань до найближчого доступного туалету
 - › Опишіть, як відвідувачі можуть отримати доступ до цього місця

Ми радимо дозволити доступ до платформи/сектора гостю з порушеннями слуху чи з інвалідністю та друзям, з якими вони відвідують подію. Якщо це неможливо через брак місця, скористайтеся системою 1+1. Призначте стюарда, який подбає про те, щоб доступ до платформи/сектора мали лише особи, які його потребують.

- Доступний паркінг (якщо є)
 - › Опишіть належний до зали паркінг, місця на якому можна зарезервувати
 - › Якщо такої можливості немає, надайте інформацію про загальні можливості паркування у розділі «Як дістатися»

6. Заявка на послуги доступності

- Опишіть процес подання заявки
- Перелічіть необхідні документи (якщо вони потрібні)

Налагоджений процес подання заявки на послуги доступності полегшить та прискорить їхнє надання. Переконайтеся, що всі з ним ознайомлені, та перевірте, що саме ви пропонуєте.

7. Як дістатися

- Надайте інформацію щодо:
 - › доступного паркінгу
 - › точки під'їзду таксі / власних авто відвідувачів
 - › найближчих зупинки чи станції громадського транспорту

Вкажіть відстань до найближчого доступного паркінгу та надайте інформацію про можливі обмеження для власників пільг на паркування. Вкажіть місця під'їзду авто та зупинки громадського транспорту, від яких дістатися до вашого закладу найзручніше, та опишіть маршрут і відстані.

8. Приїзд

- Години роботи закладу
 - Надайте необхідну інформацію про години роботи вдень та стандартні години роботи під час концертів або вкажіть, якщо години роботи варіюються залежно від події
- Прибуття
 - Опишіть, що чекає на гостей по прибутті: хто їх зустрине та до кого звертатися із запитаннями
 - Опишіть опції раннього входу для гостей, які потребують особливих умов доступу (наприклад, щоб уникнути руху в натовпі)
- Отримання квитка та спеціальної перепустки
 - Опишіть маршрут від входу до каси
 - Напишіть, що треба мати при собі для отримання браслетів/перепусток

Гості особливо переймаються через приїзд, надто якщо вони повинні отримати браслети чи спеціальні перепустки. Детальний опис процесу полегшує це завдання і зменшує кількість прямих звернень відвідувачів.

9. Туалети

- Напишіть, чи є доступні туалети
- Опишіть маршрут та відстань від спеціальної оглядової платформи чи сектора до найближчого доступного туалету

Ми радимо розташувати оглядові платформи та сектори так, щоб від них було зручно діставатися до доступних туалетів. Переконайтеся, що оснащення відповідає північній та будівельним нормам.

10. Гості з медичними потребами

- Вкажіть, що ви дозволяєте відвідувачам приносити з собою ліки, їжу, напої чи медичне обладнання, яких вимагає їхня хвороба
- Заохочуйте людей звертатися до вас із запитаннями
- Вкажіть, які ви надаєте послуги та до кого звертатися у випадку надзвичайної ситуації

Проінструкуйте персонал про правила та їхні дії на місцях. За законом, усі зали зобов'язані забезпечити систему, яка дозволить вхід людям із необхідними їм ліками. Важливо, щоб персонал не ставив під сумнів самостійне розв'язання проблем зі здоров'ям, наприклад, щоб охорона на вході не допитувала людину з діабетом першого типу, яка хоче пронести в залу напій з глюкозою, або не відмовляла у праві на вхід людині з автоін'єктором з епінефрином для запобігання можливому анафілактичному шоку.

11. Доступ до виступів

- Опишіть послуги, які ви пропонуєте: системи посилення звуку/сурдопереклад/ субтитри/ аудіокоментар/інклюзивні концерти для людей з аутизмом
- Якщо таких послуг немає, повідомте, що наразі вони недоступні

Ваша робота над доступністю заходів означає, що особи з порушеннями слуху чи зору зможуть насолодитися ними максимально.

12. Собаки-поводирі

- Опишіть свої правила і доступні зручності

Переконайтеся, що гості із собаками-поводирями знають, що якщо така допомога під час заходу потрібна, то вони можуть прийти з тваринами.

13. Стробоскопи

- Опишіть свої правила та чого очікувати

Ми закликаємо організаторів фестивалів відмовитися від стробоскопів, адже їхнє блимання, з попередженням чи без, є джерелом ризику для людей, схильних до епілептичних нападів. Щонайменше попередьте відвідувачів до чи під час заходу.

14. Інша інформація


- Напишіть про будь-які інші важливі послуги чи переваги, наприклад, низьку барну стійку, низькі перила тощо.

Наступні кроки

Організуйте зустріч команди

- Виділіть час для обговорення можливостей доступу на вашому заході
- Запросіть людей, які відповідають за веб-сайт, клієнтську підтримку та продакшн на місці
- Скористайтеся цим документом як планом дискусії

Розмістіть окрему сторінку на сайті, надайте інформацію про доступність вашого заходу

- Ми радимо назвати її «Інформація про доступність» та додати відповідний символ, наприклад, міжнародно визнане зображення людини у візку: 
- Краще зробити це окремою сторінкою, а не розділом довгого списку поширених питань
- Заповніть шаблон «Доступ починається онлайн» для використання його на веб-сайті

Якщо ви хочете зв'язатися з організацією Attitude is Everything, пишіть на адресу електронної пошти: info@attitudeiseverything.org.uk

ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything

Адреса: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Веб-сайт: www.attitudeiseverything.org.uk

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

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

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

Телефон: 020 7383 7979

Реєстраційний номер компанії: 6397532

Зареєстровано як благодійну організацію за номером: 1121975

