

**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

**ACCESIBILITATEA ÎNCEPE ONLINE**

**Ghid de informare privind  
accesibilitatea la locațiile de spectacole**

**Versiunea internațională în limba română**



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

# Despre Attitude is Everything

---

Attitude is Everything este o organizație caritabilă, condusă de persoane cu dizabilități, cu sediul în Regatul Unit, care susține industria muzicală din Regatul Unit din anul 2000. Avem sute de clienți falși voluntari surzi și cu dizabilități care transmit feedback despre experiențele lor la concerte și evenimente în aer liber, iar feedbackul lor stă la baza îndrumărilor pe care le oferim clienților noștri.

Am colaborat cu sute de locații și festivaluri din Regatul Unit pentru a îmbunătăți accesibilitatea pentru surzi și persoane cu dizabilități.

Înscriem locații și festivaluri de toate dimensiunile în Carta noastră de bune practici, ajutându-le să fie cât mai incluzivi.

## Despre „Accesibilitatea începe online”

---

Obiectivul campaniei „Accesibilitatea începe online” este să susțină locațiile și festivalurile să ofere informații complete și clare privind accesibilitatea pentru potențialii clienți surzi și cu dizabilități.

Această campanie a fost lansată după ce studiile pentru Raportul nostru privind starea accesibilității din 2016 au arătat că 52% din locațiile și festivalurile din Regatul Unit chestionate au furnizat informații slabe sau nicio informație.

În România, campania se desfășoară la inițiativa a două asociații inițiate de părinții a doi copii cu dizabilități - Supereroi printre noi și HelpMeBe a Rockstar. Experiența lor personală, precum și studiile informale de piață arată că locațiile și festivalurile din România, cu foarte rare excepții, nu țin cont de nevoile publicului cu dizabilități. Locațiile nu sunt accesibile fizic iar nevoia și capacitatea publicului cu dizabilități neurocognitive de a participa la un astfel de eveniment sunt complet necunoscute artiștilor și managerilor din industria muzicală românească.

Pentru a citi Raportul privind starea accesibilității 2016, accesează:

[www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

Acest ghid este conceput pentru a ajuta locațiile de spectacole să creeze informații de înaltă calitate pentru publicul cu deficiențe de auz și cu dizabilități.

**Unde poți afișa informațiile privind accesibilitatea**

Îți recomandăm să oferi informațiile pe o pagină web dedicată, ușor de găsit de pe prima pagină a locației de spectacole.

# Ce să incluzi în informațiile privind accesibilitatea

## 1. Introducere

- 1-2 rânduri de bun venit în numele festivalului pentru clienții surzi și cu dizabilități

Textul de introducere este o ocazie bună să comunici dorința locației de spectacole de a fi incluzivă.

## 2. Detalii de contact

- O persoană desemnată ca persoană de contact + funcția acesteia, adică „Responsabil cu accesibilitatea”
- E-mail
- Telefon
- Adresă poștală
- Timp de răspuns estimativ

Încearcă să desemnezi o persoană de contact, care să fie responsabilă de toate comunicările legate de accesibilitate. Acest lucru liniștește clienții și contribuie la continuitatea serviciului pentru clienți dacă se discută despre cerințe specifice de acces. Îți recomandăm să creezi o adresă dedicată de e-mail, de exemplu access@, mai degrabă decât o adresă generică, precum info@, pe cât posibil. Dacă nu poți furniza un număr de telefon, solicită clienților să furnizeze un număr de telefon la care să-i poți suna. O adresă poștală poate fi utilă pentru trimiterea oricărei dovezi de rezervare a dotărilor de accesibilitate necesare. Considerăm că acei clienți care au întrebări legate de accesibilitate ar trebui să primească un răspuns în termen de 5 zile lucrătoare.

## 3. Link de unde pot fi descărcate toate informațiile privind accesibilitatea

- Furnizează un link către un fișier Word care poate fi descărcat

Acest lucru este cu adevărat util, în special pentru persoanele care utilizează cititoarele de ecran din cauza unei deficiențe de vedere, deoarece pot descărca un document și nu trebuie să navigheze înapoi la pagina de informații privind accesibilitatea.

## 4. Descrierea locației de spectacole

- Precizează dacă există sau nu căi de acces fără trepte din stradă până la casa de bilete, toalete și spațiul de spectacol
- Dacă intrarea / spațiile de spectacol au trepte, comunică numărul de trepte
- Dacă se utilizează o rampă temporară sau o intrare alternativă, descrie cum funcționează

Aceste informații sunt esențiale pentru a permite participanților să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la solicitarea biletelor și la planificarea participării lor. Dacă aceste informații sunt adecvate, se poate reduce numărul de solicitări directe ale clienților înainte de eveniment.

## 5. Dotări legate de accesibilitate care pot fi rezervate

- Bilete gratuite pentru minorul cu dizabilitate precum și pentru persoana care îl însoțește
- Bilete gratuite pentru adultul încadrat în grad de handicap grav sau accentuat, precum și pentru persoana care îl însoțește
- Bilete de intrare pentru adultul încadrat în grad de handicap mediu și ușor în aceleași condiții ca cele pentru elevi și studenți
  - Descrie schema

Este rezonabil să soliciți dovezi pentru o astfel de solicitare.

- Acces la platformele / zonele de vizionare
  - Precizează dacă locația dispune de o platformă sau de o zonă de vizionare
  - Descrie unde se află în incintă
  - Descrie locurile rezervate pentru utilizatorii care nu sunt în scaune cu roțile și asistenții acestora
  - Precizează distanța până la cea mai apropiată toaletă(e) accesibilă(e)
  - Descrie cum accesează clienții această locație, adică dacă este pe bază de rezervare

Recomandăm, dacă este posibil, să permiți accesul la platforma sau zona de vizionare clienților surzi sau cu dizabilități și asistenți personali, plus grupului de prieteni care îi însoțesc. Dacă acest lucru nu este posibil din cauza spațiului, implementează un sistem 1 + 1. Ar trebui să existe un sistem cu stewarzi pentru a se asigura că doar persoanele surde și cu dizabilități care au nevoie de această facilitate accesibilă o pot accesa.

- Parcare accesibilă (dacă este cazul)
  - Descrie orice parcare accesibilă specifică locației
  - Dacă aceasta nu există, oferă informații despre cea mai apropiată parcare accesibilă în secțiunea Ghid turistic

Crearea unui proces de solicitare a dotărilor legate de accesibilitate oferite participanților va fluidiza semnificativ întreaga experiență. Asigură-te că toată lumea știe care este procesul și oferta.

## 6. Cum se trimit cererile

- Descrie procesul
- Descrie tipurile de dovezi acceptate (dacă este cazul)

## 7. Ghid de călătorie

- Furnizează toate informațiile relevante cu privire la:
  - Parcare accesibilă
  - Stația de taxiuri pentru clienți
  - Cea mai apropiată stație de transport în comun accesibilă

Precizează distanța până la cea mai apropiată parcare publică accesibilă și oferă informații despre orice restricții aplicabile. Raportează-te la cea mai accesibilă locație de staționare a taxiurilor și la stațiile de transport în comun din apropiere și descrie traseul, inclusiv distanțele.

## 8. Ghid de sosire

- Ora de deschidere a locației
  - Oferă toate informațiile relevante, inclusiv cele legate de programul pe timpul zilei și orele de deschidere standard pentru concerte sau indică dacă orele sunt specifice unui concert
- Sosirea la locația de spectacol
  - Descrie la ce se pot aștepta clienții la sosire – cine îi va direcționa, cui să se adreseze dacă au întrebări etc.
  - Descrie opțiunile de intrare mai devreme pentru clienții care solicită acest lucru ca parte din condițiile de accesibilitate de care au nevoie (de exemplu, pentru a evita deplasarea prin mulțime, pentru a se familiariza cu locul etc.)
- Ridicarea biletelor și a brățărilor de acces
  - Descrie calea de acces de la intrare la casa de bilete
  - Descrie de ce au nevoie clienții pentru a ridica biletele și brățărilor de acces

Clienții pot resimți anxietate la sosire, mai ales dacă trebuie să ridice brățărilor. Descrierea în prealabil a procesului le atenuează neliniștea și reduce numărul de solicitări directe ale clienților.

## 9. Toalete

- Descrie toaletele accesibile
- Descrie traseul și precizează distanța de la orice platformă sau zonă de vizionare dedicată până la cea mai apropiată toaletă accesibilă

Recomandăm amplasarea platformelor și a zonelor de vizionare într-o locație foarte bine deservită de toalete accesibile. Toate dotările interne trebuie verificate pentru a se asigura că îndeplinesc instrucțiunile privind cele mai bune practici pentru toalete accesibile cuprinse în reglementările privind construcțiile.

## 10. Servicii medicale și de asistență medicală

- Precizează că sunt bineveniți participanții care trebuie să-și aducă medicamente, alimente sau băuturi pentru a gestiona o stare medicală sau echipamente medicale
- Invită publicul să te contacteze pentru orice probleme
- Descrie serviciile de la locație sau cui trebuie să se adreseze participanții în caz de urgență

Personalul trebuie să fie informat cu privire la politicile și procedurile în vigoare. Toate locațiile de spectacole ar trebui să creeze sisteme care să asigure accesul publicului la consumabilele medicale necesare. Este important ca personalul să nu pună sub semnul întrebării, într-un mod necorespunzător, afecțiunile medicale gestionate de participanți, adică personalul de pază nu ar trebui să întrebe participanții de ce cineva cu diabet de tip 1 dorește să aducă o băutură cu glucoză în locație sau să refuze intrarea unei persoane cu Epi-Pen pentru a gestiona potențialele șocuri anafilactice.

## 11. Acces la spectacole

- Descrieți toate serviciile oferite – echipamente audio, cum ar fi bucle auditive sau sisteme infraroșu, limbajul semnelor, subtitrare, descriere audio, spectacole adaptate senzorial
- Dacă nu se oferă, precizează acest lucru

Asigurarea de facilități / servicii adaptate persoanelor surde sau cu deficiențe de auz, precum și persoanelor nevăzătoare le permite acestora să se bucure la maxim de festivaluri.

## 12. Câini de asistență

- Descrie dotările disponibile pentru câini

Asigură-te că participanții care folosesc câini de asistență sunt informați că se permite accesul animalelor de asistență în locația de spectacole.

## 13. Iluminare stroboscopică

- Descrie politica festivalului

Solicităm tuturor organizatorilor festivalului să pună în aplicare o politică fără efecte stroboscopice, deoarece acestea, cu sau fără avertisment, prezintă un risc semnificativ pentru persoanele predispuse la crize de epilepsie declanșate de luminile stroboscopice. Ca măsură minimă, ar trebui să fie afișate avertismente prealabile și la fața locului.

## 14. Alte informații

- Menționează orice alte servicii sau dotări în incintă care ar putea fi relevante, de exemplu, bar la înălțime mică sau existența unui spațiu de repaus sau senzorial


# Pașii următori

---

## Programează o reuniune de echipă

- Organizează o reuniune dedicată analizării accesibilității la eveniment
- Include persoanele responsabile de site-ul web, serviciul pentru clienți și echipa de producție de la fața locului
- Utilizează acest document ca o agendă pentru discuții

## Creează o pagină dedicată cu informații privind accesibilitatea pe site-ul tău

- Îți recomandăm să denumești această pagină „Informații privind accesibilitatea” și să folosești o imagine adecvată, cum ar fi o versiune a simbolului utilizatorului în scaun rulant recunoscută internațional: 
- Aceasta ar trebui să fie o pagină web autonomă, nu o secțiune dintr-o pagină mai amplă cu întrebări frecvente

Pentru a contacta echipa Attitude is Everything, trimite-ne un e-mail la: [info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

Puteți, de asemenea, să contactați asociația Supereroi printre noi la: [contact@supereroiprintrenoi.ro](mailto:contact@supereroiprintrenoi.ro) sau Help Me Be A Rockstar la: [nustauacasa@gmail.com](mailto:nustauacasa@gmail.com)

# ACCESS STARTS ONLINE



Adresă: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Web: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

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

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

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

Telefon: +44 020 7383 7979

Cod de înregistrare fiscală: 6397532 Cod de organizație caritabilă: 1121975