Κατευθυντήριες γραμμές για την ITU (ΔΕΤ)

Για το πως να εξασφαλιστεί κατά τη διάρκεια της επιδημίας COVID-19[i] ότι οι ψηφιακές πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα είναι προσβάσιμες σε όλους τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Ο κόσμος αντιμετωπίζει μια πρωτόγνωρη εμπειρία στην οποία οι ΤΠΕ (ICT) {τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών} είναι σχεδόν η μόνη δυνατότητα για τους ανθρώπους να επικοινωνούν μεταξύ των. Ποτέ εις το παρελθόν η ανθρωπότητα δεν αντιμετώπισε τέτοια ψηφιακή εξάρτηση για την πρόσβαση σε ουσιαστικές πληροφορίες ή απαραίτητες υπηρεσίες και προϊόντα προς επιβίωση. Επομένως, η σπουδαιότητα της πρόσβασης σε πληροφορίες και οδηγίες κατά την διάρκεια της περιόδου της πανδημίας του COVID-19 είναι σημαντική για όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα του φύλου μας, της ικανότητας, την ηλικία μας ή του τόπου μας.

Για αυτόν το λόγο, είναι σημαντικό ότι οι βασικές ψηφιακές πληροφορίες για τον COVID-19 να διανέμονται και να παρέχονται σε προσβάσιμες μορφές [1] για να εξασφαλιστεί ότι θα φθάσουν σε όλους τους ανθρώπους και δε θα μείνει πίσω κανείς, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με ειδικές ανάγκες, ειδικά αυτούς με βλάβες στην όραση ή την ακοή που χρειάζονται τη χρήση εναλλακτικών λύσεων όπως προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, λεζάντες ή νοηματική γλώσσα για να διαβάζουν και να καταλαβαίνουν τις ψηφιακές πληροφορίες. Αλλιώς, πολλά άτομα με ειδικές ανάγκες θα αντιμετωπίσουν ένα υψηλότερο βαθμό επικινδυνότητας λόγω αδυναμίας πρόσβασης στην πληροφόρηση για τα μέτρα που πρόκειται να εξεταστούν και να τηρηθούν σε αυτή την περίοδο της πανδημίας.

Επομένως, είναι εξαιρετικά σημαντικό η χρήση πολλαπλών επικοινωνιακών λειτουργιών, όπως σε προσβάσιμους ιστότοπους, τηλέφωνο, ραδιόφωνο, βίντεο, φυλλάδια οδηγιών, λεζάντες, συνομιλίες κλπ επιπρόσθετα της παροχής πληροφοριών, σε απλή γλώσσα, ευανάγνωστη και σε προσβάσιμες μορφές. Η διαθεσιμότητα και ευαισθητοποίηση των αποκλειστικών γραμμών βοήθειας οι οποίες στοχεύουν στη διασφάλιση της ενημέρωσης σε θέματα δημόσιας υγείας είναι προσβάσιμη (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών αναμετάδοσης για κωφούς και

---

[1] **Βίντεο προγράμματα εκμάθησης της ITU στον τρόπο ανάπτυξης και διόρθωσης διαθέσιμων ψηφιακών μέσων**

Διαδικτυακά δωρεάν εκπαιδευτικά μαθήματα προσαρμοσμένα στους δικούς σας ρυθμούς της ITU- D σε πρόσβαση στην ICT (Information and Communication Technologies), [τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών] στους εξής συνδέσμους:

- *Προσβασιμότητα στην ICT - Απαραίτητο για πολυδεκτική επικοινωνία*
- ***Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο – ο ακρογωνιαίος λίθος μιας ψηφιακής κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς***

βαρήκοους ανθρώπους) και είναι σημαντική για τον περιορισμό της διάδοσης και των επιπτώσεων της παγκόσμιας πανδημίας.

Πολλά άτομα με ειδικές ανάγκες στηρίζονται στη διανομή κατ' οίκον ουσιαστικών ειδών για την ευεξία τους όπως φάρμακα, προϊόντα υγιεινής και τρόφιμα. Επομένως, εκτός από τις ενδεχόμενες ανεπιθύμητες επιπτώσεις της κοινωνικής αποστασιοποίησης και της διακοπής των υποστηρικτικών δικτύων, εάν οι λιανοπωλητές και οι πάροχοι υπηρεσιών και προϊόντων υγείας και άλλων βασικών οργανισμών δεν διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στην ηλεκτρονικά συνδεδεμένη πληροφόρηση τους (on-line), σε υπηρεσίες και προϊόντα, πολλά άτομα με ειδικές ανάγκες δε θα είναι μόνο σε μειονεκτική θέση αλλά και η ζωή τους μπορεί να διακινδυνεύσει, λόγω αδυναμίας πρόσβασης σε ουσιαστικές πληροφορίες, φάρμακα και άλλα κρίσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.

Δεδομένου του κύριου ρόλου της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ICT) στην παγκόσμια πανδημία του COVID-19, παρέχονται οι ακόλουθες κατευθυντήριες οδηγίες που περιέχουν βασικά μηνύματα και μέτρα ώστε να διασφαλιστεί ότι οι ψηφιακές πληροφορίες, οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχονται παγκοσμίως είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων και των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες, και ότι κανείς δεν έμεινε πίσω σε αυτή την προκλητική παγκόσμια κρίση.

ΒΑΣΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.

1. **Διασφαλίστε ότι οι βασικές ψηφιακές πληροφορίες, οι υπηρεσίες και απαιτήσεις για την μείωση της μόλυνσης του COVID-19 παρέχονται σε προσβάσιμες μορφές ώστε να δίδεται η δυνατότητα σε όλους τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες, να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις ουσιαστικές πληροφορίες:**

Περιεχόμενα και πληροφορίες που αφορούν τον COVID-19 πρέπει να διατίθενται σε προσβάσιμες μορφές ώστε να γίνονται αντιληπτά από όλους συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Για παράδειγμα, διαφημίσεις στη δημόσια τηλεόραση, βίντεο στο διαδίκτυο και μόνο με ήχο σύστημα μετάδοσης στο διαδίκτυο (webcasts) δε θα είναι προσβάσιμο σε κωφούς ανθρώπους εκτός και αν περιλαμβάνουν υπότιτλους ή διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα. Όπως και σε οποιανδήποτε άλλη κατάσταση έκτακτης ανάγκης, εκτός από τις παραδοσιακές μορφές μέσων ενημέρωσης (Τηλεόραση και ραδιόφωνο), ο κόσμος του ΤΠΕ (ICT) περιλαμβάνει διαφορετικούς μηχανισμούς ώστε να διευκολύνει επικοινωνία με άτομα με ειδικές ανάγκες σε τέτοιες εξαιρετικές καταστάσεις**:** χερσαίες γραμμές, ακουστική συχνότητα κινητού, SMS/μηνύματα κειμένου, υπηρεσιών και μέσων βασισμένων στο Διαδίκτυο όπως ιστότοπους, βίντεο, άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων, φωνητικές υπηρεσίες σε πρωτόκολλο Internet (IP), διάσκεψη διαδικτύου, κοινωνικά μέσα δικτύωσης που επιτρέπουν άμεση επικοινωνία και ανταλλαγή ψηφιακών περιεχομένων (εικόνες, βίντεο και κείμενα) και δορυφορικές επικοινωνίες.

2. .**Για να διασφαλιστεί ότι όλοι οι άνθρωποι συμπεριλαμβανομένων ατόμων με ειδικές ανάγκες έχουν πρόσβαση, καταλαβαίνουν και χρησιμοποιούν ψηφιακές πληροφορίες και υπηρεσίες, θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν οι ακόλουθες πτυχές:**

α. Κοινοποίηση πληροφοριών στο κοινό με ηχητικές και οπτικές μορφές παρεχόμενες μέσω ηλεκτρονικών οθονών σε κοινόχρηστους χώρους όπως πλατφόρμες σιδηροδρόμων, καταστήματα λιανικής, πάρκα και άλλους δημόσιους χώρους με τους οποίους μπορούν να έρθουν σε επαφή άνθρωποι οι οποίοι μπορεί να μην έχουν πρόσβαση σε προσωπικές συσκευές ICT (ΤΠΕ).[2] Όπου είναι δυνατόν, θα πρέπει να εμφανίζονται γραφικά και εικόνες επιπρόσθετα του κειμένου. Συναγερμοί και/σειρήνες που χρησιμοποιούνται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης πρέπει να συνοδεύονται από αναλαμπές φωτός για να υποδηλώσουν την μορφή και το βαθμό της απειλής.[3] Πληροφορίες και κοινοποιήσεις που διαβιβάζονται μέσω συστημάτων δημόσιων κοινοποιήσεων πρέπει να παρέχονται επίσης μέσω εναλλακτικών ψηφιακών οπτικών συστημάτων. [4]

β. Το **ραδιόφωνο** μπορεί να χρησιμοποιηθεί με προσαρτήματα ή με ειδικά χαρακτηριστικά προκειμένου να είναι δυνατή η χρήση του από άτομα που είναι κωφοί ή έχουν προβλήματα ακοής. Για παράδειγμα, συσκευές που μπορούν να μεταδίδουν εκπομπές ως κραδασμούς, αναλαμπές φωτός και απλά κείμενα για να προειδοποιεί τα άτομα που είναι κωφοί και έχουν προβλήματα ακοής, για τους περιορισμούς και ή τα μέτρα που επιβάλλει το κράτος ώστε να περιορίσει την μόλυνση από τον COVID-19.

---

[2] * Υπουργείο μεταφορών και Εθνικός οργανισμός μεταφορών της Σκωτίας. Πρότυπα σχεδιασμού για προσβάσιμους σιδηροδρομικούς σταθμούς - Α ενιαίος κώδικας πρακτικής, σελίδα 109, Κ7. Σημάνσεις – οθόνες ενδείξεων.

3 * Οργανισμός Προσβασιμότητας των ΗΠΑ (ΕΣΑμεΑ) - 702 Συστήματα συναγερμού έκτακτης ανάγκης

4* Υπουργείο μεταφορών και Εθνικός οργανισμός μεταφορών της Σκωτίας. - Πρότυπα σχεδιασμού για προσβάσιμους σιδηροδρομικούς σταθμούς - Α ενιαίος κώδικας πρακτικής, σελίδα 115, L1. Ανακοινώσεις – γενικά

Ζωντανή διαδικτυακή ραδιοφωνική μετάδοση ή podcasts πρέπει να συμπεριλαμβάνουν την μεταγραφή του περιεχομένου.[5]

γ. Τηλεόραση: Κλειστές λεζάντες/υποτιτλισμός πρέπει να παρέχονται στις τοπικές γλώσσες ώστε να γίνεται ο ηχητικός σχολιασμός σχετικά με τον COVID-19 προσβάσιμος σε ανθρώπους που έχουν βλάβες στην ακοή ή που έχουν δυσκολίες στην κατανόηση της γλώσσας. Επιπλέον, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται διερμηνείς στη νοηματική γλώσσα όταν παρέχεται τηλεοπτική μετάδοση σχετικά με την κατάσταση της πανδημίας. [6]

δ. SMS: Σε περίπτωση που οι πληροφορίες αποστέλλονται μόνο με SMS, άτομα που χρειάζονται εισαγωγή μη οπτικών δεδομένων και δεν έχουν πρόσβαση σε συσκευές υψηλής τεχνολογίας οι οποίες μπορούν να μετατρέψουν το κείμενο σε άλλες μορφές, όπως σε αρχεία ήχου, αυτές θα εξαιρεθούν. Επομένως, προειδοποιήσεις και ειδοποιήσεις κινδύνου που αφορά μέτρα σχετικά με τον COVID-19 και μέτρα σχετικά με την πανδημία, θα πρέπει να μεταδίδονται σε πολλαπλές μορφές μέσω διαφορετικών καναλιών μετάδοσης. Όλες οι εικόνες που είναι συνημμένες σε μηνύματα πρέπει να περιλαμβάνουν εναλλακτικές περιγραφές.

ε. Το **WhatsApp** είναι προσβάσιμο και λειτουργεί με σύστημα ενδοσυνεννόησης (Talkback) και φωνητικές υπηρεσίες (Voice Over). Η εφαρμογή Siri θα διαβάσει μηνύματα WhatsApp δυνατά και σε νεότερα τηλέφωνα, μπορεί και να υπαγορεύσει μηνύματα μέσω της εφαρμογής Siri. Όταν χρησιμοποιείτε WhatsApp αποφύγετε τη χρήση της εφαρμογής emojis.

ζ. E-mail ειδοποιήσεις σχετικά με τον COVID-19 θα πρέπει να ενεργοποιούνται σε πολλαπλές γλώσσες. Το λογισμικό πρέπει να σχεδιαστεί βάσει των κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας ώστε να καταστεί δυνατό να λειτουργήσει απρόσκοπτα σε διάφορες συσκευές και με υποστηρικτική τεχνολογία για τον χρήστη. Κάποια επιτραπέζια συστήματα προειδοποίησης μπορούν να διασφαλίσουν ότι τα αναδυόμενα μηνύματα παρέχονται σε διαφορετικές μορφές, επιπλέον των απλών κειμένων και ηλεκτρονικών ήχων.
Η χρήση γραφικών μέσα από τις προειδοποιήσεις που σχετίζονται με τον COVID-19 μπορεί να βοηθήσουν ανθρώπους που έχουν δυσκολία στην κατανόηση του κειμένου. Όλες οι εικόνες πρέπει να περιλαμβάνουν εναλλακτικές περιγραφές. [7]

---

[5]*Εθνικό συμβούλιο ατόμων με ειδικές ανάγκες "Αποτελεσματικά συστήματα επικοινωνιών για άτομα με ειδικές ανάγκες: Πριν, κατά την διάρκεια, και μετά από κατάσταση έκτακτης ανάγκης". Σελίδα 45: Λύσεις πρόσβασης, σελίδα 104: Πίνακας 9. Μέθοδοι λήψης και επαλήθευσης ειδοποιήσεων κινδύνου, σελίδα 148: Νεοεμφανιζόμενη πρακτική: Ραδιόφωνο με λεζάντες.

[6] *Εθνικό συμβούλιο για άτομα με ειδικές ανάγκες. "Αποτελεσματικά συστήματα επικοινωνιών για άτομα με ειδικές ανάγκες: Πριν, κατά την διάρκεια, και μετά από κατάσταση έκτακτης ανάγκης". Σελίδα 45: Λύσεις πρόσβασης: σελίδα 104: Πίνακας 9. Μέθοδοι λήψης και επαλήθευσης ειδοποιήσεων κινδύνου.

η. Κοινωνικά δίκτυα: Οι νέες εκδόσεις των πιο δημοφιλών κοινωνικών μέσων δικτύωσης όλο και περισσότερο γίνονται προσβάσιμες. Αυτό σημαίνει ότι το Facebook, Instagram, Twitter, YouTube προσφέρουν δυνατότητες πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες. Είναι σημαντικό ότι οι ιατρικοί και πρακτορεία πληροφόρησης που δημοσιεύουν ουσιαστικές πληροφορίες σχετικά με τον COVID-19 και μέτρα σχετικά με την πανδημία σε αυτές τις πλατφόρμες, να γνωρίζουν την προσβασιμότητα σε ψηφιακά μέσα ώστε να διασφαλιστεί ότι τα μηνύματα είναι προσβάσιμα σε όλους.[8]

θ. Websites (Ιστότοποι) που παρέχουν σχετική πληροφόρηση για τον COVID-19 και για την μείωση της παγκόσμιας/περιφερειακής ή εθνικής μόλυνσης, πρέπει προηγουμένως να ελεγχθούν για προσβασιμότητα[9] ώστε να διασφαλιστεί ότι άτομα με ειδικές ανάγκες δε θα αντιμετωπίσουν εμπόδια στην πρόσβαση σημαντικών πληροφοριών που είναι κοινόχρηστοι στο διαδίκτυο. Όλα τα σχετικά ψηφιακά έγγραφα (word, PDF) που παρέχονται μέσω του διαδικτύου μπορεί να είναι προσβάσιμα/ακατάλληλα για χρήση από άτομα που χρησιμοποιούν προγράμματα ανάγνωσης οθόνης εάν είναι σε μορφές που δεν είναι δυνατή η ανάγνωσή τους μεγαλόφωνα, όπως αρχεία JPEG ή μη προσβάσιμα PDF βασισμένα σε εικόνα (π.χ. σαρωμένες εικόνες).
Από την άλλη, εικόνες και γραφικά είναι ιδανικοί τρόποι για την απεικόνιση περιεχομένου για άτομα με γνωστικές ειδικές ανάγκες, ή για άτομα με γλωσσικές διαφορές. Ωστόσο, αυτές θα πρέπει να συμπληρωθούν με πληροφορίες κειμένου για να εξασφαλιστεί ότι άτομα με προβλήματα όρασης που χρησιμοποιούν την χρήση φωνής ή λογισμικό ανάγνωσης για την απόδοση οπτικής παρουσίασης σε οθόνη με μορφή Μπράϊγ (braille) έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν και να κατανοούν τις πληροφορίες. Οι συνδέσεις με εξωτερικούς ιστότοπους πρέπει να είναι περιγραφικοί. Κάθε στοιχείο του ιστότοπου πρέπει να είναι προσβάσιμο μέσω του πληκτρολογίου για άτομα που δεν χρησιμοποιούν ποντίκι.[10]

---

[7] *Microsoft: Κάνετε το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο στο Outlook προσβάσιμο σε ανθρώπους με ειδικές ανάγκες

[8]*Κυβερνητική Ψηφιακή Υπηρεσία του Ηνωμένου Βασιλείου. Οδηγός κοινωνικών μέσων - Προσβασιμότητα

Για επιπλέον ITU πηγές και πληροφορίες για την υποστήριξη της ψηφιακής ένταξης ατόμων με ειδικές ανάγκες ανατρέξτε εδώ: Προσβασιμότητα στο ICT για άτομα με ειδικές ανάγκες και ITU-D Ψηφιακή ένταξη

---

[i] **Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές είναι ενδεικτικές.**
Αποποίηση ευθύνης για την μετάφραση: Ενώ καταβάλλονται εύλογες προσπάθειες για την παροχή μιας ακριβής μετάφρασης των σύντομων κατευθυντήριων οδηγιών για την ITU, για το πως να εξασφαλιστεί κατά τη διάρκεια της επιδημίας COVID-19 ότι οι ψηφιακές πληροφορίες, οι υπηρεσίες και τα προϊόντα είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες, σε άλλες γλώσσες εκτός από τις 6 αρχικά διαθέσιμες γλώσσες των HE (UN) : Αγγλικά , Αραβικά , Κινέζικα , Γαλλικά , Ρώσικα, Ισπανικά , λόγω συγκεκριμένης τεχνικής γλώσσας που περιλαμβάνεται στο κείμενο, λεπτές διαφορές στις σημασίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα μικρές διαφορές στην απόδοση τους. Καμία ευθύνη δεν αναλαμβάνεται για σφάλματα, παραλήψεις, αμφισημίες στην ακρίβεια του κειμένου ή την αξιοπιστία των μεταφρασμένων πληροφοριών. Σε περίπτωση αναντιστοιχίας, οι Αγγλικές αρχικές εκδόσεις θα υπερισχύουν.

9 *Το πρότυπο για να διασφαλιστεί πρόσβαση στο περιεχόμενο του ιστού είναι το WCAG 2.1
10 *W3C Προγράμματα εκμάθησης πρωτοβουλίας πρόσβασης στο διαδίκτυο

* **Όταν δεν είναι μια πηγή του ITU:** Όλες οι πληροφορίες σε αυτούς τους ιστότοπους παρέχονται καλόπιστα, ωστόσο δεν αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη, προώθηση ή οποιουδήποτε είδους εγγύηση, σαφείς ή υπονοούμενες, σχετικά με την ακρίβεια, επάρκεια, εγκυρότητα, αξιοπιστία, διαθεσιμότητα ή πληρότητα των στοιχείων που παρέχονται από αυτούς τους εξωτερικούς ιστότοπους.