ITU گائیڈ لائنز

کیسے یقینی بنایا جائے کہ COVID-19 کے دوران ڈیجیٹل معلومات، سروسز اور مصنوعات خصوصی افراد سمیت ہر ایک کی پہنچ میں ہیں[1]

دنیا اس وقت ایک غیر معمولی دور سے گزر رہی ہے جس میں ICT (انفارمیشن اینڈ کمیونیکیشن ٹیکنالوجیز) کو ایسا واحد ذریعہ قرار دیا جا سکتا ہے جن کے ذریعے لوگ ایک دوسرے سے رابطہ میں رہ سکتے ہیں۔ نوع انسانیت کو اپنی بقا کے لیے کلیدی معلومات یا لازمی سروسز اور مصنوعات تک رسائی کے لیے ڈیجیٹل ذرائع پر اس طرح کی محتاجی پہلے کبھی نہیں رہی۔ لہذا، COVID-19 کے دوران معلومات اور ہدایات تک رسائی، صنف، اہلیت، عمر یا مقام سے قطع نظر، سب لوگوں کے لیے کلیدی اہمیت رکھتی ہے۔

پس، یہ بہت ضروری ہے کہ COVID-19 کے بارے میں اہم ڈیجیٹل معلومات کی قابل رسائی فارمیٹس میں ترسیل اور دستیابی ممکن بنائی جائے تاکہ یقینی بنایا جائے کہ خصوصی افراد، بالخصوص بصارت یا سماعت سے محروم افراد جنہیں ڈیجیٹل معلومات پڑھنے اور سمجھنے کے لیے اضافی مدد جیسا کہ سکرین ریڈر، کیپشنگ یا اشاروں کی زبان کی ضرورت ہوتی ہے، سمیت کوئی بھی ان معلومات سے محروم نہ رہے۔ بصورتِ دیگر، بہت سے خصوصی افراد بیماری کے خطرے سے دوچار ہو سکتے ہیں کیونکہ ان کے پاس ان اقدامات اور معلومات کا فقدان ہو گا جنہیں وبا کے اس دور میں مدنظر رکھنے کی ضرورت ہے۔

لہذا، سادہ زبان، پڑھنے میں آسان اور قابل رسائی فارمیٹس کے ساتھ رابطے اور معلومات کی ترسیل کے لیے دیگر طریقہ ہائے کار جیسا کہ قابلِ رسائی ویب سائٹس، فون، ریڈیو، ویڈیوز، پرچے، کیپشنگ، چیٹ وغیرہ بھی استعمال کیے جائیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مخصوص ہیلپ لائنز کی دستیابی اور اس کے بارے میں آگاہی کہ پبلک ہیلتھ معلومات (بشمول سماعت اور کُلی اور جزوی محروم افراد کے لیے ریلے سروسز) سب کی پہنچ میں ہیں عالمی وبا کے پھیلاؤ اور اثرات کا مقابلہ کرنے کے لیے بے حد ضروری ہے۔

بہت سے خصوصی افراد اپنی ضرورت کی اشیا مثلاً ادویات، صفائی کی مصنوعات اور کھانا باقاعدگی سے اپنے گھر پر ڈیلیور کرواتے ہیں۔ لہذا، سماجی فاصلے اور سپورٹ نیٹ ورک محدود ہونے کے منفی اثرات کے ساتھ اگر ریٹیلر اور ہیلتھ کیئر مصنوعات اور سروسز فراہم کرنے والے اور دیگر اہم ادارے اپنی آن لائن معلومات، سروسز اور مصنوعات تک رسائی یقینی نہیں بناتے تو نہ صرف بہت خصوصی افراد کے لیے نقصان دہ ہو گا بلکہ اہم معلومات، ادویات اور دیگر کلیدی مصنوعات اور سروسز کی عدم موجودگی کے باعث ان کی زندگیوں کو بھی خطرہ ہو سکتا ہے۔

---

[1] ایکسسیبل ڈیجیٹل مواد بنانے اور پھیلانے کے بارے میں ITU کے ویڈیو ٹیوٹوریل۔

ICT ایکسسیبیلیٹی میں ITU-D کے مفت ٹریننگ کورسز یہاں دستیاب ہیں:

- *ICT* □□□□□□□□□□□□ □ □□□□ □□□□□□□□□□□□ □□ □□□□□
- □□□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□□□ □ □□□□ □□□□□□□ □□□□□□□□ □□ □□□□□□□ □□□□

COVID-19 کی عالمی وبا میں ICT کے اہم کردار کو مدنظر رکھتے ہوئے مندرجہ ذیل رہنما اصول بیان کیے جا رہے ہیں جن میں یہ یقینی بنانے کے لیے پیغامات اور تجاویز بتائے گئے ہیں کہ ڈیجیٹل معلومات، سروسز اور مصنوعات عالمی سطح پر سب کی پہنچ میں ہیں، بشمول خصوصی افراد اور ان میں سے کوئی بھی ان سے محروم نہیں۔

کلیدی پیغامات اور تجاویز

1۔ یقینی بنانا کہ COVID-19 کا پھیلاؤ کم کرنے کے لیے ڈیجیٹل معلومات، سروسز اور شرائط تمام افراد، بشمول خصوصی افراد کی پہنچ میں ہیں:

COVID-19 کے بارے میں مواد اور معلومات قابل رسائی فارمیٹس میں مہیا کیا جائے جسے خصوصی افراد سمیت سب لوگ سمجھ سکیں۔ مثال کے طور پر، ٹیلی ویژن کے اشتہارات، آن لائن ویڈیو اور صرف آڈیو پر مشتمل ویب کاسٹ سماعت سے محروم لوگوں کے لیے کارآمد نہیں تاوقتیکہ ان میں سب ٹائٹل یا اشاروں کی زبان شامل نہ کی جائے۔ کسی بھی دوسری ایمرجنسی کی طرح، میڈیا کی روایتی اشکال (ٹی وی اور ریڈیو) کے ساتھ ICT میں دیگر طریقہ کار بھی ہیں جن کے تحت ان غیر معمولی حالات میں خصوصی افراد کے ساتھ ابلاغ ممکن بنایا جا سکتا ہے: لینڈ لائن فون، موبائل آڈیو، ایس ایم ایس/ٹیکسٹ میسج اور انٹرنیٹ پر مبنی ریسورس اور سروسز جیسا کہ ویب سائٹس، ویڈیو، انسٹنٹ میسجنگ ایپس انٹرپروٹوکول پر وائس سروسز، ویب کانفرنسنگ سوشل میڈیا نیٹ ورک جو ڈیجیٹل مواد کی فوری ترسیل اور تبادلے (تصاویر، ویڈیو اور دستاویزات) اور سٹیلائٹ کمیونیکشن۔

2۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تمام لوگ، بشمول خصوصی افراد ڈیجیٹل معلومات اور سروسز تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں، سمجھ اور استعمال کر سکتے ہیں، مندرجہ ذیل نکات مدنظر رکھے جائیں:

A۔ آڈیو اور ویڈیو فارمیٹ میں عوامی مقامات جیسا کہ ریلوے پلیٹ فارم، ریٹیل سٹور، پارک اور دیگر مقامات پر الیکٹرانک ڈسپلے سکرین کے ذریعے دکھائی جانے والی **سرکاری معلومات** ان لوگوں کی پہنچ میں بھی ہیں جن کے پاس اپنی ICT ڈیوائسز نہیں۔[2] جہاں ممکن ہو، تحریری معلومات کے ساتھ گرافک اور تصویریں بھی دکھائی جائیں۔ ایمرجنسی حالات میں الارم اور/یا سائرن کے ساتھ فلیش لائٹیں بھی چلائی جائیں تاکہ خطرے کی نوعیت اور درجے کا اندازہ ہو۔[3] پبلک ایڈریس سسٹمز کے ذریعے دی جانے والی معلومات اور نوٹیفکیشن صرف ویڈیو متبادل کے ذریعے دکھائی جائیں۔[4]

B۔ ریڈیو کو اٹیچمنٹ یا دیگر خصوصی فیچرز کے ساتھ استعمال کیا جا سکتا ہے تاکہ سماعت سے کُلی یا جزوی محروم افراد بھی اس کا فائدہ اٹھا سکیں۔ مثال کے طور پر، COVID-19 کا پھیلاؤ کم کرنے کے لیے حکومت کی طرف سے لگائی گئی پابندیوں یا اقدامات سے خبردار کرنے والی نشریات کو وائبریشن، جگمگ

---

[2] ڈیپارٹمنٹ فار ٹرانسپورٹ اینڈ ٹرانسپورٹ سکاٹ لینڈ: ایکسسیبل ریلوے سٹیشن ڈیزائن کرنے کے اصول ۔ مشترکہ عمل کے ضابطے، صفحہ 109 ، K7. سائنز ۔ ڈسپلے سکرین۔

[3] یو ایس ایکسس بورڈ۔ **702 ایمرجنسی الارم سسٹمز۔**

[4] ڈیپارٹمنٹ فار ٹرانسپورٹ اینڈ ٹرانسپورٹ سکاٹ لینڈ۔ ایکسسیبل ریلوے سٹیشن ڈیزائن کرنے کے اصول ۔ مشترکہ عمل کے ضابطے، صفحہ 115، L1، اناؤنسمنٹس ۔ جنرل۔

کرتی بتیوں اور سادہ تحریر کی صورت میں دکھانے والے آلات۔ آن لائن لائیو ریڈیو یا پوڈ کاسٹ میں نشریات کو تحریری شکل (ٹرانسکرپشن) میں بھی دستیاب رکھا جائے۔[5]

C۔ ٹیلی ویژن: COVID-19 کے بارے میں آڈیو کمنٹری کی مقامی زبان میں کیپشن/سب ٹائٹل کی شکل میں دستیابی ممکن بنائی جائے تاکہ اسے سماعت سے محروم یا زبان کو سمجھنے سے قاصر افراد کی پہنچ میں لایا جائے۔ مزید براں، وبا کی صورتحال کے بارے میں بتاتے ہوئے اشاروں کی زبان بھی معلومات مہیا کی جائیں۔[6]

D۔ ایس ایم ایس: اگر معلومات صرف ایس ایم ایس کے ذریعے ہی بھیجی جاتی ہیں تو جن لوگوں کو صرف غیر بصری اِن پُٹ کی ضرورت ہوتی ہے اور ان کے پاس تحریر کو آڈیو یا دیگر فارمیٹس میں منتقل کرنے والی مہنگی ڈیوائسز دستیاب نہیں، ایسے لوگ معلومات سے بےخبر رہیں گے۔ لہذا، COVID-19 اور وبا سے متعلق اقدامات بھی مختلف فارمیٹس میں جاری کیے جائیں۔ پیغامات میں شامل تمام تصاویر کو دیگر صورتوں میں جاری کیا جائے۔

E۔ واٹس ایپ (WhatsApp) سب کی پہنچ میں اور ٹاک بیک اور وائس اوور پر بھی کام کرتا ہے۔ سِری (Siri) واٹس ایپ پیغامات بلند آواز میں پڑھ سکتا ہے، حتیٰ کہ آپ اس سے لکھوا بھی سکتے ہیں۔ واٹس ایپ استعمال کرتے ہوئے ایموجیز سے پرہیز کریں۔

F۔ COVID-19 کے بارے میں **ای میل** نوٹیفیکشن مختلف زبانوں میں بھیجے جائیں۔ سافٹ ویئر کو ایکسسبیلیٹی گائیڈ لائنز کی روشنی میں تیار کیا جائے تاکہ اسے مختلف ڈیوائسز پر بلا رکاوٹ اور یوزر کی معاونتی ٹیکنالوجی میں بھی چلایا جائے۔ ڈیسک ٹاپ الرٹنگ والے بعض سافٹ ویئر یقینی بناتے ہیں کہ باپ اپ میسج صرف تحریر اور آڈیو بیپ کے علاوہ مختلف فارمیٹس میں بھی دکھائے جائیں۔

COVID-19 کے بارے میں الرٹس میں گرافکس کا استعمال تحریر سمجھنے سے قاصر افراد کے لیے مددگار ہو سکتا ہے۔ تمام تصاویر کی متبادل تفصیل بھی شامل کی جائے۔[7]

G۔ سوشل نیٹ ورک: سوشل نیٹ ورکس کے نئے ورژن زیادہ سے زیادہ ایکسسیبل ہو رہے ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ فیس بُک، انسٹاگرام، ٹوئٹر، یوٹیوب میں ایکسسیبل فیچر شامل ہیں۔ COVID-19 اور وبا سے متعلق اقدامات کی اہم معلومات ان پلیٹ فارمز پر جاری کرنے والی ایجنسیاں ڈیجیٹل مواد کی ایکسسبیلیٹی کے بارے میں جانتی ہیں تاکہ پیغامات سب کی پہنچ میں ہوں۔[8]

---

[5] نیشنل کونسل آن ڈس ایبیلیٹی۔ ''معذوری کے حامل افراد کے لیے موثر کمیونیکیشن: ایمرجنسی سے پہلے، اس کے دوران اور بعد میں'' صفحہ 45: Accessibility Solutions؛ صفحہ 104: ٹیبل 109۔ Methods of Receiving and Verifying Alerts؛ صفحہ 148: Emerging Practice: Captioned Radio۔

[6] نیشنل کونسل آن ڈس ایبیلیٹی۔ ''معذوری کے حامل افراد کے لیے موثر کمیونیکیشن: ایمرجنسی سے پہلے، اس کے دوران اور بعد میں'' صفحہ 45: Accessibility Solutions؛ صفحہ 104: ٹیبل 109۔ Methods of Receiving and Verifying Alerts۔

[7] مائیکرو سافٹ: اپنی ای میل کو خصوصی افراد کی پہنچ کے مطابق بنائیں

[8] حکومت برطانیہ کی ڈیجیٹل سروسز۔ سوشل میڈیا پلے بُک ۔ ایکسسیبلٹی

H۔ عالمی/علاقائی یا قومی سطح پر COVID-19 کا پھیلاؤ کم کرنے معلومات جاری کرنے والی **ویب سائٹس** کو ایکسسیبیلیٹی[9] کے حوالے سے چیک کیا جائے تاکہ یقینی بنایا جائے کہ خصوصی افراد کو ویب سائٹ پر شیئر کردہ معلومات دیکھنے میں کوئی رکاوٹ نہیں۔ ویب سائٹ کے ذریعے جاری کی جانے والی متعلقہ ڈیجیٹل ڈاکومنٹس (word, PDF) اگر ایسے فارمیٹس میں جنہیں اونچی آواز میں نہیں پڑھا جا سکتا، جیسا کہ JPEG فائل یا تصویروں والی PDF (سکین کردہ تصاویر) تو ایسے ڈاکومنٹ خصوصی افراد کی پہنچ سے باہر ہیں۔

دوسری طرف تصویریں اور گرافکس سمجھنے کی کم صلاحیت رکھنے والے یا مختلف زبان رکھنے والے افراد کے لیے بہترین ہیں؛ تاہم، ان کے ساتھ تحریری معلومات بھی رکھی جائیں تاکہ بصارت سے محروم افراد وائس یا بریل ڈسپلے آؤٹ کی مدد سے ان معلومات کو سمجھ سکیں۔ دیگر ویب سائٹس کے لنک تفصیلی ہوں۔ ویب سائٹ کا ہر حصہ ایسے لوگوں کی پہنچ میں بنایا جائے جو ماؤس استعمال نہیں کر سکتے۔[10]

□□□□□□ □□□□□□□ □□□□□ □□□□ □□□□□ □□ □□□□□□ □□□□□□ □□ □□□□□ □□□□ □□□□ □□ □□□ *ITU* □□□□□□□

□□□ □□□□□□□ □□ □□□: □□□□□□ □□□□□□□□ □□ □□□□ □□□□□ □□ □□□ *ICT* □□ □□□□□□□□□□□ □□□ *ITU* □□□□□□□ □□□□□□

□□ □□□□□ □□□□□ □□ □□□□□□ □□□ □□□□ □□□□□□

□□□□□ □□ □□ □□□□□: اگرچے ITU کی مختصر گائیڈ لائنز ’’How to ensure that digital information, services and products are accessible by all people, including Persons with Disabilities during COVID-19‘‘ کو اقوام متحدہ کی 6 سرکاری زبانوں: انگریزی، عربی، چینی، فرنچ، روسی، ہسپانوی میں ہر ممکن حد تک درست ترجمہ کرنے کی کوشش کی گئی ہے، تاہم بعض تکنیکی اصطلاحات کے بعض معنی میں فرق آ سکتا ہے۔ تحریر کی درستگی یا ترجمہ شدہ معلومات کے پڑھنے کے قابل ہونے کے بارے میں کوئی ذمہ داری قابلِ قبول نہیں۔ اختلاف کی صورت میں اصل انگریزی متن حتمی تصور ہو گا۔

---

[9] * یقینی بنانے کا پیمانہ کہ ویب پر موجودہ مواد کی ایکسسیبلٹی WCAG 2.1 ہے

[10] * W3C ویب ایکسسیبلٹی انیشاٹیو ٹیوٹوریئل

***یہ ITU ریسورس نہیں:** مذکورہ بالا ویب سائٹس کے بارے میں معلومات مکمل نیک نیتی سے یہاں دی گئی ہیں۔ تاہم، ان ویب سائٹس پر موجود مواد کی درستگی، صداقت، دستیابی یا مکمل ہونے کی کُلی یا جزوی ذمہ داری ہم پر عائد نہیں ہوتی اور نہ ہی ہم اس حوالے سے جوابدہ ہیں۔