ITU 國際電聯指南

在 2019 冠狀病毒病爆發期間, 如何確保包含殘疾人士在內的所有人獲得數位資訊,服務與產品[i]

全球正面臨著前所未有的經歷，ICTs（訊息通訊技術）幾乎是人們相互交流的唯一可能性。人類從來沒有面對過如此的數位依賴以獲取生存所需的重要資訊或必要的服務與產品。因此，在 2019 冠狀病毒病爆發期間獲取資訊和指令的重要性對所有人至關重要，無論我們的性別，能力，年齡或身處何地。

有鑑於此，以無障礙形式[1]將有關 2019 冠狀病毒病的重要訊息傳遞給所有人，以確保所有人（包括殘疾人）都能獲得這些資訊，特別是那些需要使用螢幕閱讀器、字幕或手語等替代解決方案來閱讀和理解數位元資訊的視覺或聽覺殘障礙人士。否則，若因無法獲得有關這一次病毒大流行時期需考量和遵守措施的訊息，許多殘疾人將會面臨更高的污染風險。

因此，除了以通俗易懂的語言提供訊息外，易於閱讀和無障礙形式提供資訊外，使用多種通信模式（如無障礙網站，電話，廣播，影片，傳單，字幕，聊天等）等至關重要。提供並 使人們意識到為確保公眾能夠獲得公共衛生訊息（包括為聾啞和重聽人士提供中繼服務） 而設立的專用說明熱線對減輕全球病毒大流行的傳播和影響十分重要。

許多殘疾人依靠定期將藥物、衛生用品和食品等生活必需品送貨到家來維持健康。因此，除了社會距離和支援網絡潰堤的潛在不利影響之外，如果零售商和醫療保健產品和服務提供商以及其他主要組織不能確保其線上資訊，服務和產品的無障礙獲取，那麼許多殘疾人因缺乏重要資訊，藥物和其他重要產品和服務的取得，不僅將使他們處於不利的情況，其生命可能 將受到威脅。

---

[1] **ITU 如何發展與使用數位內容的影片教學.**

通過以下鏈接免費在線提供自定進度的 ICT 無障礙獲取培訓課程

- *ICT 無障礙獲取 – 包容性通信的關鍵所在*
- ***萬維網的無障礙訪問 – 包容性數位社會的基石***

鑒於 ICT 在全球 COVID-19 大流行期間的重要作用，特提供以下包含關鍵資訊和行動 的指南，以確保包括殘疾人在內的所有人都能獲取全球傳達的數位訊息，服務和產品，將無人會在這場全球充滿挑戰的危機中被遺落。

重要訊息&措施

1. **確保以無障礙形式提供有關減少 2019 冠狀病毒病感染的關鍵數位資訊，服務和需求，以包含殘疾人在內的所有人均能獲得此重要資訊：**

有關 2019 冠狀病毒病的內容和資訊應以無障礙形式提供，以便包括殘疾人在內的所有人都能看到。例如，聾啞人將無法獲取公共電視廣告，網路影片和僅基於聲頻的網絡廣播訊息，除非含有字幕或手語翻譯。像在任何其他緊急情況下一樣，除了傳統的媒體形式（電視和廣播）外，ICT 的世界還包括不同的機制，可以在這種特殊情況下促進與殘疾人的交流：室內座機電話，移動聲頻，SMS 短訊 /文字訊息和基於互聯網-服務和資源，如網站、視訊、即時訊息應 用程式、基於互聯網協定的語音服務、方便即時通訊和數位元內容（圖像、視訊和檔）交 流的網路會議社交媒體網路以及衛星通訊。

2. **為確保包括殘疾人在內的所有人都能獲得，理解和使用數位訊息和服務，必須考慮以下方式：**
   a. **公共資訊.** 在諸如鐵路月臺，零售商店，公園和其他公共區域等公共場所通過電子顯示螢幕傳送的聲頻和影片格式的公共資訊可以讓無法使用個人 ICT 設備[2]的人們獲得資訊。如果可能，除了文字以外，還應顯示圖形和圖像。在緊急情況下使用的聲音警報和/或警報器必須伴隨閃爍的燈光，以表示威脅性和級別[3]。通過公共廣播系統傳遞的訊息與通知還必須以可視的數位元替代方式發送[4]。

   b. **收音機**可加上輔助材料與特殊功能一起使用，以使聾啞或重聽人士可以使用。例如以振動，閃光燈和簡單文字的形式發送廣播的裝置，以提醒聾啞人士和或聽力障礙的人們注意有關 2019 冠狀病毒病的限制和/或政府為防止感染而採取的措施。線上廣播實況或廣播應包括內容的轉錄[5]。

---

[2] *蘇格蘭交通部 無障礙火車站設計標準 – 聯合實施規範，第 109 頁，K7。標誌 – 顯示螢幕

[3] *美國無障礙委員會 702 緊急報警系統

[4] *蘇格蘭交通部. 無障礙火車站設計標準 – 聯合實施規範，第 115 頁，L1。公告 – 概述

[5] *國家殘疾人委員會「殘疾人的有效溝通:緊急情況之前、期間和之後」。第 45 頁:無障礙解 決方案;第 104 頁:表 9。接收和驗證警報的方法;第 148 頁:新興做法:字幕廣播

c. **電視**：必須提供本地語言的隱藏式字幕/對白，使有聽覺障礙或可能難以理解該語言的人士能獲得與 2019 冠狀病毒病相關的聲音評論。此外，在提供有關病毒流行情況的電視訊息時，應使用手語翻譯[6]。

d. **SMS 短訊**: 如果僅以 SMS 形式發送訊息，則將排除那些需要非可視輸入並且無法使用先進設備將文字轉換成其他格式（如聲頻）的人群將被排除在外。因此，關於 2019 冠狀病毒病相關措施和大流行相關措施的警告和警報也應在不同的傳播管道中以多種形式傳播。所有附在消息上的圖像都必須包含以替代方式進行的描述。

e. **WhatsApp 的使用**，並且可以與“Talkback”和“Voice Over”一起使用。 Siri 會在新手機上大聲朗讀 WhatsApp 消息，甚至可以通過 Siri 指示消息。使用 WhatsApp 時，請避免使用表情符號。

f. **電子郵件**.有關 2019 冠狀病毒病的電子郵件通知應以多種語言發送。而該軟件應按照無障礙取得的準則進行設計，以使其能夠在不同設備上以及用戶的輔助技術中無縫運行。某些桌面警報系統可以確保彈出式消息不僅以文本和蜂鳴聲的形式傳遞，而且還可以以不同形式傳遞。

   在與 2019 冠狀病毒病相關的警報中使用圖形可能會對理解文字有困難的族群提供幫助。所有圖像都必須包含替代說明[7]。

g. **社交網絡**：最受歡迎的新版本社交媒體網絡的日益易於訪問。這意旨 Facebook，Instagram，Twitter，YouTube 確實提供了無障礙的訪問功能。重要的是，醫療和資訊機構在這些平台上發布有關 2019 冠狀病毒病和流感大流行措施的重要資訊和數位內容，以確保所有人都可以取得資訊[8]。

---

[6] *國家殘疾人委員會「殘疾人的有效溝通:緊急情況之前、期間和之後」。第 45 頁:無障礙 解決方案;第 104 頁:表 9。接收和驗證警報的方法

[7] *Microsoft: 方便殘障人士訪問您的 Outlook 電子郵件

[8] *英國政府數位服務. 社交媒體劇本—無障礙獲取

h. 網站. 提供 2019 冠狀病毒病和相關訊息以減少全球/地區或國家感染的網站必須事先經過無障礙使用測試[9]，以確保殘疾人在訪問網站上共用的重要資訊時不會遇到障礙。通過 網站提供的所有相關數位檔案（word、PDF），如格式為 JPEG 格式或無法讀取的 PDF 文檔（例如掃描圖像），則可能會使採用螢幕閱讀器的人士無法訪問/無法使 用。

對於有認知障礙或語言差異的人群而言，圖像和圖形是描述內容的最好方式；然而，這些必須以文字資訊予以補充，以確保使用語音或盲文顯示輸出 螢幕閱讀軟體的視力殘障人士能夠接收和理解資訊。指向外部網站的鏈接應具有描述性。對於不使用滑鼠的族群來說，應能通過鍵盤訪問網站的所有內容[10]。

如需瞭解更多支援特殊需求人士 ITU 資源與資訊的數位化訊息，請訪問：ICT Accessibility for Persons with Specific needs 與 ITU-D Digital Inclusion

---

[i]以上並非詳盡指南

翻譯免責聲明：我們已盡力提供ITU關於"如何確保2019冠狀病毒病爆發期間所有人，包括的殘疾人*"都能獲取數位資訊，服務和產品"*的簡短指南的準確翻譯版本也可用的6種聯合國語言：英語，阿拉伯語，中文，法語，俄語，西班牙語，由於文本細微差別所涉及的某些特定技術用語可能會導致細微的差異。對於任何錯誤，遺漏，文本準確性的歧義或翻譯本的可靠性，概不負責。如有差異，應以英語原版為准。

---

[9] * 確保網絡內容無障礙訪問的標準是 WCAG 2.1

[10] * W3C 萬維網無障礙訪問主動教學

***: 非 ITC 資源**:這些網站上的所有訊息都是真誠提供的，但是我們不對這些外部連結提供訊息的準確性，充分性，有效性，可靠性，可用性或完整性做任何形式明示或暗示的陳述，宣傳或保證。