ITU-ს მითითებები იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა მოხდეს ციფრული ინფორმაცის, მომსახურების და პროდუქტების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა ყველასთვის, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, COVID-19-ის დროს[i]

მსოფლიო უპრეცედენტო გამოცდილების წინაშე დგას, რომლის დროსაც ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ICT) თითქმის ერთადერთი შესაძლებლობაა ადამიანების ერთმანეთთან კომუნიკაციისთვის. კაცობრიობა ჯერ არასოდეს ყოფილა ასეთი ციფრული დამოკიდებულების წინაშე, მნიშვნელოვანი ინფორმაციის ან აუცილებელი სერვისების და პროდუქტების წვდომის მხრივ გადარჩენის მიზნით. ამრიგად, COVID-19-ის პანდემიის პერიოდში ინფორმაციასა და ინსტრუქციებზე წვდომა მნიშვნელოვანია ყველა ადამიანისთვის, განურჩევლად სქესის, უნარის, ასაკისა თუ ადგილმდებარეობისა.

ამ მიზეზით, აუცილებელია, რომ COVID-19-თან დაკავშირებული საკვანძო ციფრული ინფორმაცია გავრცელდეს ხელმისაწვდომი ფორმატებით[1], რათა მან მიაღწიოს ყველა ადამიანამდე გამონაკლისების გარეშე, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებამდე, კერძოდ, მხედველობა ან სმენა დაქვეითებულ ადამიანებამდე, რომელთაც ესაჭიროებათ ალტერნატიული გადაწყვეტილებების, მაგალითად, ეკრანის წამკითხველების, ტიტრების ან ჟესტების ენის გამოყენება ციფრული ინფორმაციის წაკითხვასა და გაგებისთვის. წინააღმდეგ შემთხვევაში, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უმეტესობა ინფიცირების უფრო მაღალი რისკის წინაშე აღმოჩნდება პანდემიის პერიოდის განმავლობაში მისაღები ზომების შესახებ ინფორმაციის მიუწვდომლობის გამო.

ამრიგად, კრიტიკულად მნიშვნელოვანია კომუნიკაციის მრავალი რეჟიმის გამოყენება, როგორიცაა ხელმისაწვდომი ვებსაიტები, ტელეფონი, რადიო, ვიდეო, ბროშურები, სუბტიტრები, ჩატები და ა.შ. ისევე, როგორც ინფორმაციის მარტივი ენით მიწოდება, რომელიც მარტივად იკითხება და ხელმისაწვდომი ფორმატებითაა წარმოდგენილი. გლობალური პანდემიის გავრცელებისა და გავლენის შესამცირებლად აუცილებელია სპეციალური დამხმარე ნდობის ტელეფონების არსებობა და ცნობადობა, რომელთა მიზანია უზრუნველყოს საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა (მათ შორის ტრანსლაციური მომსახურებები სმენადაქვეითებული პირებისთვის).

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მრავალი ადამიანი სახლში იღებს ჯანმრთელობისთვის საჭირო ნივთებს, როგორიცაა მედიკამენტები, ჰიგიენის საშუალებები და საკვები. ამრიგად, სოციალური დისტანცირებისა და დამხმარე ქსელების კრიზისის შესაძლო მავნე ზემოქმედების გარდა, თუ საცალო მოვაჭრეები და ჯანმრთელობის დაცვის პროდუქტისა და მომსახურების მომწოდებლები და სხვა საკვანძო ორგანიზაციები არ უზრუნველყოფენ მათი ონლაინ

---

[1] **ITU ვიდეო ტუტორიალი, თუ როგორ შეიმუშვოთ და გამოასწოროთ ხელმისაწვდომი ციფრული კონტენტი**

ITU- D თვით მიმდინარე, ონლააინ უფასო სასწავლო კურსები ICT ხელმისაწვდომობაში შემდეგ ბმულებზე:

- *ICT ხელმისაწვდომობა - გასაღები ინკლუზიური კომუნიკაციისთვის*
- ***ვებ-წვდომა – ინკლუზიური ციფრული საზოგადოების ქვაკუთხედი***

ინფორმაციის, მომსახურებისა და პროდუქტების ხელმისაწვდომობას, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები არამხოლოდ არახელსაყრელ ვითარებაში აღმოჩნდებიან, არამედ მათი სიცოცხლე შეიძლება საფრთხის ქვეშ დადგეს, მნიშვნელოვან ინფორმაციაზე, მედიკამენტებსა და სხვა კრიტიკულ პროდუქტებსა და მომსახურებაზე წვდომის სიმცირის გამო.

გლობალური COVID-19 პანდემიისას ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) ძირითადი როლის გათვალისწინებით მოცემულია მითითებები, რომლებიც შეიცავს მნიშვნელოვან შეტყობინებებს და მოქმედებებს, რომლებიც წარმოდგენილია იმის უზრუნველსაყოფად, რომ ციფრული ინფორმაცია, მომსახურება და პროდუქტები, რომლებიც მსოფლიო მასშტაბით არის მიწოდებული, ხელმისაწვდომი იქნება ყველა ადამიანისთვის, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, და არავინ დარჩება ამის მიღმა ამ რთული გლობალური კრიზისისას.

მნიშვნელოვანი შეტყობინებები და მოქმედებები

1. **დარწმუნდით, რომ მნიშვნელოვანი ციფრული ინფორმაცია, მომსახურება და მოთხოვნები COVID-19-ით ინფიცირების შემცირების შესახებ წარმოდგენილია ხელმისაწვდომი ფორმატით, რათა ყველა პირს, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს, ჰქონდეთ წვდომა ამ სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან ინფორმაციებზე:**

კონტენტი და ინფორმაცია COVID-19-თან დაკავშირებით უნდა მიეწოდოს ხელმისაწვდომი ფორმატებით, რათა მათი აღქმა შეეძლოს ყველას, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს. მაგალითად, საზოგადოებრივი სატელევიზიო რეკლამები, მხოლოდ ვიდეოზე და აუდიოზე დაფუძნებული ონლაინ ვებ-გადაცემები მიუწვდომელი იქნება სმენადაქვეითებული ადამიანებისთვის, თუ მათ არ აქვთ სუბტიტრები ან ნიშნების ენის ინტერპრეტაცია. სხვა საგანგებო სიტუაციების მსგავსად, ტრადიციული მედიის ფორმების გარდა (ტელევიზია და რადიო), ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სამყარო მოიცავს სხვადასხვა მექანიზმებს, რომლებიც ხელს შეუწყობენ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან კომუნიკაციას ასეთ უჩვეულო სიტუაციებში: მიწის ზედა საკომუნიკაციო ხაზები, მობილური აუდიო, SMS/ტექსტური შეტყობინებები და ინტერნეტზე დაფუძნებული სერვისები და რესურსები, როგორიცაა ვებ-საიტები, ვიდეო, სწრაფი შეტყობინებების პროგრამები, ხმოვანი სერვისები ინტერნეტ პროტოკოლზე (IP), სოციალური მედიის ქსელების ვებ-კონფერენციები, რომელიც იძლევა სწრაფი კომუნიკაციის და ციფრული კონტენტის გაცვლის (სურათები, ვიდეოები და დოკუმენტები) საშუალებას, და სატელიტური კომუნიკაციები.

2. **იმის უზრუნველსაყოფად, რომ ყველა პირს, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს, შეეძლოთ ციფრულ ინფორმაციაზე და მომსახურებაზე წვდომა, გაცნობიერება და გამოყენება, გათვალისწინებული უნდა იყოს შემდეგი ასპექტები:**

    ა. **საჯარო ინფორმაცია** აუდიო და ვიზუალურ ფორმატით, რომელიც მოწოდებულია ელექტრონული გამოსახულებებით ეკრანზე საჯარო ადგილებში, როგორებიცაა სარკინიგზო პლატფორმები, საცალო მაღაზიები, პარკები და სხვა საზოგადოებრივი ადგილები, ხელმისაწვდომი უნდა იყოს იმ ადამიანებისთვის, რომლებსაც არ აქვთ წვდომა ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პერსონალურ

მოწყობილობებზე[2]. შეძლებისამებრ, გრაფიკა და სურათები უნდა გამოისახოს ტექსტთან ერთად. ხმოვან სიგნალიზაციას და/ან სირენებს, რომლებიც გამოიყენება საგანგებო სიტუაციების დროს, უნდა ახლდეს მოციმციმე შუქები, რათა მიანიშნებდეს საფრთხის[3] ბუნებასა და დონეზე. საჯარო მისამართების სისტემებით მოწოდებული ინფორმაცია და შეტყობინებები აგრეთვე უნდა იქნას წარმოდგენილი ვიზუალური ციფრული ალტერნატივის საშუალებით.[4]

ბ. რადიოს გამოყენება შესაძლებელი უნდა იყოს დანართებით ან სპეციალური ფუნქციებით, რათა მათი გამოყენების შესაძლებლობა მიეცეთ სმენადაკარგულ ან სმენადაქვეითებულ ადამიანებს. მაგალითად, მოწყობილობები, რომლებსაც შეუძლიათ გადაცემები გადასცენ ვიბრაციების, მოციმციმე შუქების და მარტივი ტექსტების სახით, რათა სმენადაკარგულ ან სმენადაქვეითებულ ადამიანებს აცნობონ COVID-19-ის შეზღუდვების შესახებ და ან მთავრობის მიერ დაწესებული ზომების შესახებ დაინფიცირების რისკის შემცირების მიზნით. ონლაინ რადიო პირდაპირი ეთერებწ ან პოდკასტებწ უნდა ახლდეთ ტრანსკრიფცია.[5]

გ. ტელევიზია: წარმოდგენილი უნდა იყოს ადგილობრივ ენებზე შესრულებული დახურული სუბტიტრებით/წარწერებით, COVID-19-თან დაკავშირებული აუდიო კომენტარის უზრუნველსაყოფად იმ ადამიანებისთვის, რომლებსაც აქვთ სმენასთან დაკავშირებული დარღვევები ან უჭირთ ენის გაგება. გარდა ამისა, პანდემიური ვითარების შესახებ სატელევიზიო ინფორმაციის მიწოდებისას საჭიროა ჟესტების ენის თარჯიმნების[6] გამოყენება.

დ. მოკლე ტექსტური შეტყობინება (SMS): თუ ინფორმაცია მხოლოდ SMS-ით იგზავნება, ადამიანები, რომელთაც სჭირდებათ არავიზუალური შემყვანები და არ აქვთ წვდომა მაღალი ტექნოლოგიურ მოწყობილობებზე, რომელთაც შეუძლიათ ტექსტის გარდაქმნა სხვა ფორმატებში, როგორიცაა აუდიო, იქნებიან გამოთიშულნი. აქედან გამომდინარე, გაფრთხილებები და განგაში COVID-19-თან და პანდემიასთან დაკავშირებული ზომების შესახებ, ასევე უნდა გავრცელდეს სხვადასხვა ფორმატით, სხვადასხვა გავრცელების არხებში. შეტყობინებებზე მიმაგრებული ყველა სურათი უნდა შეიცავდეს ალტერნატიულ აღწერილობებს.

---

[2] *დეპარტამენტი ტრანსპორტისა და შოტლანდიის ტრანსპორტი. შემუშავებული სტანდარტები ხელმისაწვდომი რკინიგზის სადგურებისთვის - პრაქტიკის ერთობლივი კოდექსი, გვერდი 109, K7. ნიშნები – გამოსახულებითი ეკრანები.

[3] *აშშ წვდომის სამმართველო. 702 გადაუდებელი მდგომარეობის განგაშის სისტემები

[4] *დეპარტამენტი ტრანსპორტისა და შოტლანდიის ტრანსპორტი. შემუშავებული სტანდარტები ხელმისაწვდომი რკინიგზის სადგურებისთვის - პრაქტიკის ერთობლივი კოდექსი, გვერდი 115, L1. განცხადებები – ზოგადი.

[5]*შეზღუდული შესაძლებლობის ეროვნული საბჭო „ეფექტური კომუნიკაცია შეზღდუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის: გადაუდებელი მდგომარეობებამდე, მათ დროს და შემდგომ ”. გვერდი 45: წვდომის ხსნარები; გვერდი 104: ცხრილი 9. განგაშების მიღების და გადამოწმების მეთოდები; გვერდი 148: დამწყები პრაქტიკა: რადიო წარწერებით

[6] *შეზღუდული შესაძლებლობის ეროვნული საბჭო „ეფექტური კომუნიკაცია შეზღდუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის: გადაუდებელი მდგომარეობებამდე, მათ დროს და შემდგომ ”. გვერდი 45: წვდომის ხსნარები; გვერდი 104: ცხრილი 9. განგაშების მიღების და გადამოწმების მეთოდები

ე. **WhatsApp** ხელმისაწვდომია და მუშაობს Talkback-თან და Voice Over-თან. Siri წაიკითხავს WhatsApp-ის შეტყობინებებს ხმამაღლა და უფრო ახალ ტელეფონებზე შეუძლია Siri-ის საშუალებით მოახდინოს შეტყობინებების კარნახით წერაც კი. WhatsApp-ის გამოყენებისას თავი აარიდეთ ხასიათის გრაფიკული გამოსახულებების (emojis) გამოყენებას.

ვ. **ელ.ფოსტის** შეტყობინებები COVID-19-თან დაკავშირებით ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მრავალ ენაზე. პროგრამა უნდა იყოს შემუშავებული წვდომის პრინციპების შესაბამისად იმისთვის, რომ მას შეეძლოს უწყვეტი ფუნქციონირება სხვადასხვა მოწყობილობაზე და მომხმარებლის დამხმარე ტექნოლოგიებთან. დესკტოპის ზოგიერთ საგანგაშო სისტემას შეუძლია უზრუნველყოს ე.წ. „პოპ-აპ“ შეტყობინებების გაგზავნა სხვადასხვა ფორმატებში, ტექსტებსა და აუდიო სიგნალებთან ერთად.
COVID-19-თან დაკავშირებულ სიგნალებთან გრაფიკის გამოყენება შესაძლოა დაეხმაროს იმ ადამიანებს, რომელთაც ტექსტის გაგება უჭირთ. ყველა სურათი უნდა შეიცავდეს ალტერნატიულ აღწერილობებს.[7]

ზ. **სოციალური ქსელები:** ყველაზე პოპულარული სოციალური ქსელების ახალი ვერსიები სულ უფრო ხელმისაწვდომი ხდება. ეს ნიშნავს, რომ Facebook, Instagram, Twitter, YouTube გთავაზობთ ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობებს.
მნიშვნელოვანია, რომ სამედიცინო და საინფორმაციო სააგენტოებმა, რომლებიც აქვეყნებენ მნიშვნელოვან ინფორმაციას COVID-19-თან და პანდემიურ ზომებთან დაკავშირებით ამ პლატფორმებზე, იცოდნენ ციფრული კონტენტის ხელმისაწვდომობის შესახებ, რათა უზრუნველყონ შეტყობინებების ყველასათვის ხელმისაწვდომობა.[8]

თ. **ვებ-საიტები**, რომლებიც იძლევიან COVID-19-ზე და მასთან დაკავშირებულ ინფორმაციას გლობალური/რეგიონალური ან ეროვნული დაინფიცირების შესამცირებლად, უპირველესად უნდა შემოწმდეს ხელმისაწვდომობაზე[9], რათა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს არ შეექმნათ დაბრკოლება ვებ-საიტზე განთავსებულ მნიშვნელოვან ინფორმაციაზე წვდომისას. ყველა დაკავშირებული ციფრული დოკუმენტი (word, PDF), რომელიც მოწოდებულია ვებ-საიტზე, შეიძლება იყოს ხელმისაწვდომი/გამოუსადეგარი ეკრანის მკითხველებისთვის, თუ ისინი იმ ფორმატშია მოცემული, რომელთა ხმამაღლა წაკითხვა შეუძლებელია, მაგალითად JPEG ფაილები ან მიუწვდომელი სურათზე დაფუძნებული PDF-ები (მაგალითად, დასკანერებული სურათები).
მეორე მხრივ, სურათები და გრაფიკა არის შესანიშნავი გზა კოგნიტური შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის, ან ენობრივი განსხვავებების მქონე ადამიანებისთვის კონტენტის ასახსნელად; ამასთან, მათ უნდა დაერთოს ტექსტური

[7] * Microsoft: უზრუნველყავით თქვენი Outlook-ის ელ-ფოსტა ხელმისაწვდომი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის

[8]*გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის ციფრული სერვისი. Sსოციალური მედიის კრებული - ხელმისაწვდომობა

[9] *ვებ-კონტენტის ხელმისაწვდომობის WCAG 2.1-ად უზრუნველყოფის სტანდარტი

ინფორმაცია იმისთვის, რომ შეზღუდული მხედველობითი უნარის მქონე პირებმა, რომლებიც ხმის ან ბრაილის ეკრანის გამომყვან წამკითხველ პროგრამულ უზრუნველყოფას იყენებენ, მიიღონ და გაიგონ ინფორმაცია. გარე ვებ-საიტებზე გადამყვანი ბმულები უნდა იყოს აღწერითი. ვებ-საიტის ყველა ელემენტი უნდა იყოს ხელმისაწვდომი კლავიატურის საშუალებით იმ პირებისთვის, რომლებიც არ იყენებენ მაუსს.[10]

დამატებითი ITU რესურსებისა და ინფორმაციის მისაღებად, რომელიც ხელს შეუწყობს განსაკუთრებული საჭიროების მქონე პირთა ციფრულ ინკლუზიურობას, იხილეთ შემდეგზე: ICT Accessibility for Persons with Specific needs და *ITU-D Digital Inclusion*

---

[i] ***ეს მითითებები არ არის ამომწურავი***
თარგმანზე პასუხისმგებლობის გამორიცხვა: გონივრული ძალისხმევა იხარჯება ITU-ს მოკლე სახელმძღვანელო მითითებების ზუსტად თარგმნაზე იმის შესახებ, თუ „როგორ უნდა მოხდეს ციფრული ინფორმაცის, მომსახურების და პროდუქტების ყველასთვის, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა COVID-19-ის დროს“ სხვა 6 ენაზე, ორიგინალის გარდა: ინგლისური, არაბული, ჩინური, ფრანგული, რუსული, ესპანური, თუმცა ტექსტის ნიუანსებში არსებულმა ტექნიკურმა სპეციფიურმა ენამ შესაძლოა გამოიწვიოს მცირედი განსხვავებები ორიგინალისგან. არ იგულისხმება პასუხისმგებლობა შეცდომებზე, ხარვეზებზე, ტექსტის სისწორესთან დაკავშირებით საეჭვოობაზე, ან თარგმნილი ინფორმაციის სანდოობაზე. შეუსაბამობის შემთხვევაში, უპირატესობა ენიჭება ინგლისურ დედან ვერსიას.

---

[10] * W3C ვებ-წვდომის ინიციატივის ტუტორიალები

*** არა ITU რესურსი:** *ამ საიტებზე ყოველი ინფორმაცია მოცემულია კეთილსინდისიერად, თუმცა ჩვენ არ ვეწევით რაიმე სახის წარმომადგენლობას, წახალისებას ან გარანტიას ამ გარე საიტების მიერ მოწოდებული ინფორმაციის სიზუსტის, ადეკვატურობის, სისწორის, საიმედოობის, ხელმისაწვდომობის ან სისრულესთან დაკავშირებით.*