ITU માર્ગદર્શિકા

COVID-19 દરમિયાન, વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સહિત, બધા લોકો ડિજિટલ માહિતી, સેવાઓ અને ઉત્પાદનો મેળવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા પર[i]

વિશ્વ અભૂતપૂર્વ અનુભવનો સામનો કરી રહ્યો છે, જેમાં લોકોને એક બીજા સાથે વાતચીત કરવા માટે લગભગ ICT (માહિતી અને સંચાર ટેકનોલોજી) જ એકમાત્ર સંભાવના છે. માનવજાતિએ અગત્યની માહિતી અથવા આવશ્યક સેવાઓ અને ઉત્પાદનોને ટકાવી રાખવા માટે આવા ડિજિટલ અવલંબનનો ક્યારેય સામનો કર્યો ન હતો. તેથી, COVID-19 રોગચાળાના સમયગાળા દરમિયાન આપણા લિંગ, ક્ષમતા, વય અથવા સ્થાનને ધ્યાનમાં લીધા વગર માહિતી અને સૂચનાઓને એક્સેસ કરવાનું મહત્વ બધા લોકો માટે નિર્ણાયક છે.

આ કારણથી, COVID-19 પરની મુખ્ય ડિજિટલ માહિતી વિકલાંગ વ્યક્તિઓ, ખાસ કરીને જોવા અથવા સાંભળવાની સમસ્યાવાળા લોકો જેને ડિજિટલ માહિતી વાંચવા અને સમજવા માટે વૈકલ્પિક ઉકેલો જેવા કે સ્ક્રીન રીડર, કેપ્શન અથવા સાંકેતિક ભાષાનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર હોય તેઓ સહીત, તમામ લોકો સુધી પહોંચશે અને કોઈપણ બાકી નહીં રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેનું વિતરણ કરવામાં આવે અને તે સુલભ ફોર્મેટમાં[1] ઉપલબ્ધ હોય તે જરૂરી છે. નહિંતર, આ રોગચાળાના સમયગાળામાં વિચારણા યોગ્ય અને સમ્માનીય પગલાઓ પરની માહિતીના એક્સેસના અભાવને લીધે ઘણા વિકલાંગ વ્યક્તિઓને ચેપ લાગવાનું જોખમ વધારે હશે.

તેથી, સરળ પ્રદેશોમાં સાદી ભાષામાં, વાંચવા માટે સરળ અને સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતીને પ્રદાન કરવા ઉપરાંત સુલભ વેબસાઇટ, ફોન, રેડિયો, વિડિઓ, પત્રિકાઓ, કેપ્શન, ચેટ, વગેરે જેવા ઘણાં પ્રકારનાં સંદેશાવ્યવહારનો ઉપયોગ કરવો મહત્વપૂર્ણ છે. સમર્પિત હેલ્પલાઇનની ઉપલબ્ધતા અને જાગરૂકતા, જેનો હેતુ જાહેર આરોગ્યની માહિતી સુલભ (બહેરા અને સાંભળવામાં સમસ્યા ધરાવતા લોકો માટેની રિલે સેવાઓ સહિત) છે તે સુનિશ્ચિત કરવાનો છે, તે વૈશ્વિક રોગચાળાના ફેલાવા અને અસરને ઘટાડવા માટે જરૂરી છે.

વિકલાંગતાથી પીડાતા ઘણા વ્યક્તિઓ દવાઓ, સ્વચ્છતા ઉત્પાદનો અને ખાદ્યવસ્તુ જેવી તેમના સુખાકારી માટેની જરૂરી વસ્તુઓની નિયમિતપણે ઘરે ડિલિવરી કરવામાં આવે તેના પર આધાર રાખે છે. તેથી, સામાજિક અંતર અને સપોર્ટ નેટવર્કમાં ભંગાણના સંભવિત વિપરીત પ્રભાવ ઉપરાંત, જો રિટેલરો અને આરોગ્યસંભાળ ઉત્પાદન અને સેવા પ્રદાતાઓ અને અન્ય મુખ્ય સંસ્થાઓ તેમની ઓન-નલાઇન માહિતી, સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની સુલભતાની ખાતરી ન કરે, તો ઘણા વિકલાંગતાથી પીડાતા લોકોને મહત્વપૂર્ણ માહિતી, દવા અને અન્ય જરૂરી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રાપ્ત ન થવાને લીધે માત્ર ગેરલાભ જ નહીં થાય, પરંતુ તેનાથી તેમનું જીવન પણ જોખમમાં મૂકાશે.

---

[1] સુલભ ડિજિટલ સામગ્રીને કેવી રીતે વિકસિત કરવી અને તેને પુપુનર્સ્થાપિત કરવી તે અંગે ITU વિડિઓ ટ્યુટોરિયલ

નીચેની લિંક પર ICT સુલભતામાં ITU- D સ્વતઃ ઓન-લાઈન નિ: શુલ્ક તાલીમ અભ્યાસક્રમો છે:

- *ICT સુલભતા - સમાવેશક સંદેશાવ્યવહારની ચાવી*
- ***વેબ સુલભતા - સમાવેશક ડિજિટલ સોસાયટીનો આધાર***

વૈશ્વિક COVID-19 રોગચાળામાં ICT ની મુખ્ય ભૂમિકાને જોતાં, નીચેની માર્ગદર્શિકા, જેમાં મુખ્ય સંદેશાઓ અને પગલાં સમાવિષ્ટ છે, તેને વૈશ્વિક પડકારજનક કટોકટીમાં વૈશ્વિક સ્તરે પહોંચાડવામાં આવનાર ડિજિટલ માહિતી, સેવાઓ અને ઉત્પાદનો વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સહિતના તમામ લોકો માટે સુલભ છે અને કોઇપણ બાકી નથી રહ્યું તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

મુખ્ય સંદેશાઓ અને પગલાં

1. **વિકલાંગતાથી પીડાતા વ્યક્તિઓ સહિતના તમામ લોકોને COVID-19 ના સંક્રમણને ઘટાડવા માટે આ મહત્વપૂર્ણ માહિતીની પ્રાપ્યતા સક્ષમ કરવા, મુખ્ય ડિજિટલ માહિતી, સેવાઓ અને આવશ્યકતાઓ સુલભ ફોર્મેટમાં પ્રદાન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરો:**

COVID-19 ને લગતી સામગ્રી અને માહિતીને સુલભ ફોર્મેટમાં પહોંચાડવી જોઈએ જેથી તે વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સહિત દરેકને પ્રાપ્ત થઇ શકે. ઉદાહરણ તરીકે, સાર્વજનિક ટેલિવિઝન જાહેરાતો, ઓનલાઇન વિડિઓ અને ઓડિઓ-આધારિત વેબકાસ્ટ બહેરા લોકો માટે સુલભ નહીં હોય, સિવાય કે તેમાં ઉપશીર્ષક અથવા સાંકેતિક ભાષાના અર્થઘટન શામેલ હોય. અન્ય કોઈપણ કટોકટીની સ્થિતિની જેમ, પરંપરાગત મીડિયા ફોર્મ (ટીવી અને રેડિયો) સિવાય, ICT માં વિવિધ રચનાઓ શામેલ છે જે આવી અસાધારણ પરિસ્થિતિઓમાં વિકલાંગ લોકો માટે સંદેશાવ્યવહારની સુવિધા આપી શકે છે: લેન્ડલાઈન, મોબાઇલ ઓડિઓ, SMS/ટેક્સ્ટ સંદેશાઓ અને ઇન્ટરનેટ આધારિત સેવાઓ અને સંસાધનો જેમ કે વેબસાઇટ, વિડિઓ, ઇન્સ્ટન્ટ મેસેજિંગ એપ્લિકેશન, ઇન્ટરનેટ પ્રોટોકોલ (IP) પર વોઇસ સેવાઓ, વેબ કોનફરન્સિંગ સોશિયલ મીડિયા નેટવર્ક જે ત્વરિત સંદેશાવ્યવહાર અને ડિજિટલ સામગ્રીના વિનિમયને મંજૂરી આપે છે (ઈમેજ, વિડિઓ અને દસ્તાવેજો) અને ઉપગ્રહ સંચાર.

2. **વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સહિતના બધા લોકો ડિજિટલ માહિતી અને સેવાઓ પ્રાપ્ત કરી શકે છે, સમજી શકે છે અને તેનો ઉપયોગ કરી શકે છે તેની ખાતરી કરવા માટે, નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં લેવી આવશ્યક છે:**

   a. રેલ્વે પ્લેટફોર્મ, રિટેલ સ્ટોર, ઉદ્યાનો અને અન્ય જાહેર ક્ષેત્ર જેવા જાહેર સ્થળોએ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિસ્પ્લે સ્ક્રીન દ્વારા વિતરિત ઓડિઓ અને વિઝ્યુઅલ ફોર્મેટમાં **જાહેર માહિતી** એવા લોકો સુધી પહોંચી શકે છે જેમની પાસે વ્યક્તિગત ICT ઉપકરણોની સુલભતા નથી.[2] શક્ય હોય ત્યારે, ટેક્સ્ટ ઉપરાંત ગ્રાફિક અને ઈમેજ દર્શાવવા જોઈએ. કટોકટીની પરિસ્થિતિ દરમિયાન સાઉન્ડ એલાર્મ અને/અથવા સાઇરેનના ઉપયોગ સાથે જોખમની પ્રકૃતિ અને સ્તરને દર્શાવવા માટે ફ્લેશિંગ લાઇટનું હોવું આવશ્યક છે.[3] પબ્લિક એડ્રેસ સિસ્ટમ દ્વારા વિતરિત માહિતી અને સૂચનાઓ પણ વિઝ્યુઅલ ડિજિટલ વિકલ્પો દ્વારા પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.[4]

   b. જે લોકો બહેરા છે અથવા જેમણે સાંભળવામાં સમસ્યા છે તેઓ ઉપયોગ કરી શકે તે માટે **રેડિયોનો** અટેચમેન્ટ અથવા વિશેષ સુવિધાઓ સાથે ઉપયોગ કરી શકાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, COVID-19 ના

---

[2] *પરિવહન વિભાગ અને પરિવહન સ્કોટલેન્ડ. સુલભ રેલ્વે સ્ટેશનો માટે ડિઝાઇન ધોરણો - પ્રેક્ટિસ માટેનો સંયુક્ત કોડ, પૃષ્ઠ 109, K7. ચિહ્નો - ડિસ્પ્લે સ્ક્રીન.

[3] *US એક્સેસ બોર્ડ. 702 કટોકટી માટે એલાર્મ સિસ્ટમ

[4] *પરિવહન વિભાગ અને પરિવહન સ્કોટલેન્ડ. સુલભ રેલ્વે સ્ટેશનો માટે ડિઝાઇન ધોરણો - પ્રેક્ટિસ માટેનો સંયુક્ત કોડ, પૃષ્ઠ 115, L1. જાહેરાત - સામાન્ય.

પ્રતિબંધો અને અથવા સરકાર દ્વારા સંક્રમણને ઘટાડવા માટે લાદવામાં આવેલા પગલાંને બહેરા અને સાંભળવામાં સમસ્યા હોય તેવા વ્યક્તિઓને સજાગ કરવા માટે બ્રોડકાસ્ટને વાઈબ્રેશન તરીકે સંચારિત કરી શકે છે તેવા ઉપકરણો, ફ્લેશિંગ લાઇટ અને સરળ ટેક્સ્ટ. ઓનલાઇન રેડિયો લાઇવ અથવા પોડકાસ્ટમાં સામગ્રીનું ટ્રાન્સક્રિપ્શન શામેલ હોવું જોઈએ.[5]

c. **ટેલિવિઝન:** COVID-19 થી સંબંધિત ઓડિઓ વિવરણમાં સ્થાનિક ભાષાઓમાં ક્લોઝ કેપ્શનિંગ/ઉપશીર્ષક હોવા આવશ્યક છે જેથી જેમને સાંભળવામાં સમસ્યા છે અથવા જેને ભાષા સમજવામાં મુશ્કેલી પડી શકે છે તેમણે તે પ્રાપ્ત થઇ શકે. આ ઉપરાંત, રોગચાળાની પરિસ્થિતિ વિશે ટેલિવિઝન માહિતી પ્રદાન કરતી વખતે સાંકેતિક ભાષાના અર્થઘટનકારોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.[6]

d. **SMS:** જો માહિતી ફક્ત SMS તરીકે મોકલવામાં આવે છે, તો જે લોકોને બિન-વિઝ્યુઅલ ઇનપુટની જરૂર હોય અને ઉચ્ચતમ ઉપકરણોની પ્રાપ્યતા ન હોય તેવા લોકોને ઓડિઓ જેવા અન્ય ફોર્મેટમાં ટેક્સ્ટ રૂપાંતરિત કરી શકાય છે તે બાકાત રાખવામાં આવશે. તેથી, COVID-19 અને રોગચાળાને લગતા પગલાં સંબંધિત ચેતવણીઓ અને સાવધાનીઓ વિવિધ પ્રસારણ ચેનલોમાં વિવિધ ફોર્મેટમાં પણ પ્રસારિત થવી જોઈએ. સંદેશાઓ સાથે જોડાયેલ બધી ઈમેજમાં વૈકલ્પિક વર્ણનો શામેલ હોવા આવશ્યક છે.

e. **વોટ્સએપ** સુલભ છે અને તે ટોકબેક અને વોઇસ ઓવર સાથે કાર્ય કરે છે. સિરી નવા ફોન પર વોટ્સએપ સંદેશાઓ મોટેથી વાંચશે અને સિરી બોલેલા સંદેશાઓ પણ લખી શકે છે. વોટ્સએપનો ઉપયોગ કરતી વખતે ઇમોજીનો ઉપયોગ ટાળો.

f. COVID-19 સંબંધિત **ઇમેઇલ** સૂચનાઓને બહુવિધ ભાષાઓમાં સક્ષમ કરવી જોઈએ. સોફ્ટવેરને વિવિધ ઉપકરણો પર અને વપરાશકર્તાની સહાયક તકનીકથી સરળ રીતે કાર્ય કરવા સક્ષમ કરવા માટે સુલભતા માર્ગદર્શિકા મુજબ ડિઝાઇન કરવા જોઈએ. કેટલાક ડેસ્કટોપ ચેતવણી સિસ્ટમ ખાતરી કરી શકે છે કે પોપ-અપ સંદેશાઓ ફક્ત ટેક્સ્ટ અને ઓડિઓ બીપ ઉપરાંત વિવિધ ફોર્મેટમાં પણ વિતરિત કરવામાં આવે છે. COVID-19 થી સંબંધિત ચેતવણીઓની અંદર ગ્રાફિકનો ઉપયોગ એવા લોકોને સહાય કરી શકે છે જેમને ટેક્સ્ટ સમજવામાં મુશ્કેલી હોય છે. બધી ઈમેજમાં વૈકલ્પિક વર્ણનો શામેલ હોવા આવશ્યક છે.[7]

g. **સોશિયલ નેટવર્ક:** સૌથી વધુ લોકપ્રિય સોશિયલ મીડિયા નેટવર્કના નવા સંસ્કરણો વધુને વધુ સુલભ બની રહ્યાં છે. તેનો અર્થ એ છે કે ફેસબુક, ઇન્સ્ટાગ્રામ, ટ્વિટર, યુટ્યુબ સુલભ સુવિધાઓ પ્રદાન કરે છે. તે મહત્વનું છે કે મેડિકલ અને માહિતી એજન્સીઓ, જે COVID-19 અને રોગચાળાના ઉપાય સંબંધિત મહત્વપૂર્ણ માહિતી

---

[5]*"અપંગ લોકો માટે અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર: કટોકટી પહેલા, દરમ્યાન અને પછી" પર વિકલાંગતા પર રાષ્ટ્રીય કાઉન્સિલ. પૃષ્ઠ 45: સુલભતા સમાધાન; પૃષ્ઠ 104: ટેબલ 9. ચેતવણીઓ પ્રાપ્ત કરવાની અને ચકાસવાની રીતો; પૃષ્ઠ 148: ઉભરતો અભ્યાસ: કેપ્શન કરેલ રેડિયો

[6] *વિકલાંગતા પર રાષ્ટ્રીય કાઉન્સિલ. ""અપંગ લોકો માટે અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર: કટોકટી પહેલા, દરમ્યાન અને પછી". પૃષ્ઠ 45: સુલભતા સમાધાન; પૃષ્ઠ 104: ટેબલ 9. ચેતવણીઓ પ્રાપ્ત કરવાની અને ચકાસવાની રીતો

[7] *માઇક્રોસોફ્ટ: વિકલાંગ લોકો માટે તમારા આઉટલુક ઇમેઇલને સુલભ બનાવો

[8] *UK ની સરકારી ડિજિટલ સેવા. સોશિયલ મીડિયા પ્લેબુક સુલભતા -

આ પ્લેટફોર્મ પર પ્રકાશિત કરે છે, તેઓ સંદેશાઓ બધાને સુલભ છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ડિજિટલ સામગ્રીની સુલભતા વિશે જાણતા હોય.[8]

h. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ વેબસાઇટ પર શેર કરેલી મહત્વપૂર્ણ માહિતીને પ્રાપ્ત કરવામાં અવરોધોનો સામનો કરશે નહીં તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે વૈશ્વિક/પ્રાદેશિક અથવા રાષ્ટ્રીય સંક્રમણને ઘટાડવા માટે COVID-19 અને સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરતી **વેબસાઇટનું** સુલભતા માટે પહેલાં પરીક્ષણ કરવું આવશ્યક છે. વેબસાઇટ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ બધા સંબંધિત ડિજિટલ દસ્તાવેજો (વર્ડ, PDF) સ્ક્રીન રીડરનો ઉપયોગ કરતા વ્યક્તિઓ માટે સુલભ/બિનઉપયોગી હોઈ શકે છે જો તે એવા ફોર્મેટમાં હોય, જેને મોટેથી વાંચી ન શકાય, જેમ કે JPEG ફાઇલ અથવા સુલભ ઈમેજ-આધારિત PDF (દા.ત. સ્કેન કરેલી ઈમેજ).
બીજી બાજુ, ઈમેજ અને ગ્રાફિક એ જ્ઞાનાત્મક રીતે વિકલાંગ લોકો અથવા ભાષાકીય તફાવતોવાળા લોકો માટે સામગ્રીનું નિરૂપણ કરવાની ઉત્તમ રીતો છે; જો કે, અવાજ અથવા બ્રેઇલ ડિસ્પ્લે આઉટપુટ સ્ક્રીન રીડિંગ સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરીને જોવાની સમસ્યાથી પીડાતા વ્યક્તિઓ માહિતી મેળવવા અને સમજવામાં સમર્થ છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તે ટેક્સ્ટ-યુક્ત માહિતી સાથે હોય તે આવશ્યક છે. બાહ્ય વેબસાઇટની લિંક વર્ણનાત્મક હોવી જોઈએ. જે લોકો માઉસનો ઉપયોગ કરતા નથી તેમના માટે વેબસાઇટના દરેક તત્વ કીબોર્ડ દ્વારા સુલભ હોવા જોઈએ.[8]

વિશિષ્ટ આવશ્યકતાઓવાળા વ્યક્તિઓના ડિજિટલ સમાવેશનમાં મદદ માટે વધારાના ITU સંસાધનો અને માહિતી માટે, કૃપા કરીને આ જુઓ: વિશિષ્ટ આવશ્યકતાઓવાળા વ્યક્તિઓ માટે ICT સુલભતા અને ITU-D ડિજિટલ સમાવેશન

---

[i] ***આ માર્ગદર્શિકા પરિપૂર્ણ નથી.***
ભાષાંતર અસ્વીકરણ: યુએનની 6 ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ મૂળ માર્ગદર્શિકા કરતાં *"COVID-19 દરમિયાન, વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સહિત, બધા લોકો ડિજિટલ માહિતી, સેવાઓ અને ઉત્પાદનો મેળવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા પર"* ITU ની ટૂંકી માર્ગદર્શિકાનું અન્ય ભાષાઓમાં સચોટ ભાષાંતર ઉપલબ્ધ કરાવવા માટેના વાજબી પ્રયત્નો કરવામાં આવ્યા છે: અંગ્રેજી, અરબી, ચીની , ફ્રેંચ, રશિયન, સ્પેનીશ , ટેક્સ્ટમાં થોડી વિભિન્નતાઓમાં શામેલ કેટલીક વિશિષ્ટ તકનીકી ભાષાને લીધે થોડો તફાવત થઈ શકે છે. કોઈપણ ત્રુટીઓ, ચૂક, ટેક્સ્ટની ચોકસાઈ પરની અસ્પષ્ટતા અથવા ભાષાંતરિત માહિતીની વિશ્વસનીયતા માટે કોઈ જવાબદારી માનવામાં આવતી નથી. વિસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજી મૂળ આવૃત્તિઓ માન્ય હશે.

---

[9] *વેબ સામગ્રીની સુલભતા WCAG 2.1 છે તેની ખાતરી કરવા માટેનું ધોરણ

[10] *W3C વેબ સુલભતાની પહેલ વિશે ટ્યુટોરિયલ

*** ITU સ્રોત નથી:** *આ સાઇટ પરની બધી માહિતી સારી ભાવનાથી પ્રદાન કરવામાં આવી છે, જો કે અમે આ બાહ્ય સાઇટ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીની ચોકસાઈ, પર્યાપ્તતા, માન્યતા, વિશ્વસનીયતા, પ્રાપ્યતા અથવા સંપૂર્ણતા અંગે કોઈ રજૂઆત, પ્રોત્સાહન અથવા વોરંટી આપતા નથી.*