دستورالعمل‌های ITU

درباره نحوه تضمین دسترسی همه، از جمله افراد دچار معلولیت، به اطلاعات، خدمات، و محصولات دیجیتالی طی دوران شیوع کووید-19[i]

دنیا با تجربه‌ای غیرمترقبه مواجه است که طی آن فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) تقریباً تنها امکان موجود برای ارتباط مردم با یکدیگر می‌باشد. بشر قبلاً هیچ وقت تا این اندازه برای دسترسی به اطلاعات حیاتی و خدمات و محصولات ضروری برای بقا، به اطلاعات و ارتباطات دیجیتالی وابسته نبوده است. بنابراین، دسترسی به اطلاعات و دستورالعمل‌ها طی دوران همه‌گیر کووید-19 برای همه، صرف‌نظر از جنسیت، توانایی، سن، یا موقعیت مکانی، اهمیتی حیاتی دارد.

به همین دلیل، لازم است اطلاعات دیجیتالی کلیدی درباره کووید-19 در فرمت‌هایی قابل دسترس منتشر گردد[1] تا تضمین شود که همه به آنها دسترسی خواهند داشت و هیچ کس، از جمله افراد دچار معلولیت، از آنها محروم نخواهد ماند، به ویژه افرادی که دچار اختلالات بینایی یا شنوایی و نیازمند استفاده از راهکارهای جایگزین مثل نرم‌افزارهای صفحه‌خوان، زیرنویس ویژه ناشنوایان، یا زبان اشاره برای مطالعه و درک اطلاعات هستند. در غیر این صورت، بسیاری از افراد دچار معلولیت به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات مربوط به اقداماتی که باید در دوران شیوع این بیماری رعایت گردد، در معرض خطر آلودگی جدی‌تر قرار خواهند گرفت.

بنابراین، علاوه بر ارائه اطلاعات به زبانی ساده و با فرمت‌های قابل دسترس و آسان‌خوان، استفاده از چندین شیوه ارتباطی مثل وب‌سایت‌های قابل دسترس، تلفن، رادیو، ویدیوها، بروشورها، زیرنویس، چت‌ها، و غیره حائز اهمیت بسیار بالایی است. وجود خطوط کمک‌رسانی که هدف آنها تضمین دسترسی به اطلاعات عمومی (شامل خدمات رله برای افراد ناشنوا و کم‌شنوا) است و نیز آگاهی از این خطوط کمک‌رسانی برای کاهش شیوع این بیماری همه‌گیر جهانی و عوارض آن ضروری می‌باشد.

بسیاری از افراد دچار معلولیت برای تأمین اقلام رفاهی ضروری خود، مثل داروها، محصولات بهداشتی، و مواد غذایی، به خدمات منظم تحویل درب منزل متکی هستند. از این رو، علاوه بر عوارض نامطلوب احتمالی فاصله‌گذاری اجتماعی و اختلال در فعالیت شبکه‌های حمایتی، چنانچه خرده‌فروشان، ارائه‌دهندگان محصولات و خدمات بهداشتی و درمانی، و سایر سازمان‌های کلیدی دسترسی به اطلاعات، خدمات، و محصولات آنلاین خود را تضمین نکنند، بسیاری از افراد دچار معلولیت نه تنها دچار محرومیت‌هایی خواهند شد، بلکه ممکن است زندگی آنها هم به خاطر عدم دسترسی به اطلاعات حیاتی، داروها، و سایر خدمات و محصولات ضروری به مخاطره بیفتد.

با توجه به نقش بسیار مهم و حساس فناوری اطلاعات و ارتباطات در دوران شیوع جهانی همه‌گیر کووید-19، دستورالعمل‌های ذیل که حاوی پیام‌ها و اقدامات کلیدی هستند ارائه می‌گردد تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات، خدمات، و محصولات دیجیتالی که در مقیاسی جهانی ارائه می‌گردد در دسترس همه، از جمله افراد دچار معلولیت، خواهد بود و هیچ کس در این بحران چالش‌برانگیز جهانی از آنها محروم نخواهد ماند.

---

[1] آموزش‌های ویدیویی ITU درباره نحوه تهیه و سفارشی‌سازی محتوای دیجیتالی

دوره‌های آموزشی آنلاین رایگان و خودآموز ITU- D در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در پیوندهای زیر موجود است:

- *دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات - کلید ارتباطات فراگیر*
- ***دسترسی به وب – شالوده جامعه دیجیتال فراگیر***

پیام‌ها و اقدامات کلیدی

1. **اطمینان حاصل کنید که اطلاعات، خدمات، و الزامات دیجیتالی مربوط به کاهش آلودگی به کووید-19 در فرمت‌هایی قابل دسترس ارائه می‌گردد تا همه، از جمله افراد دچار معلولیت، بتوانند به این اطلاعات حیاتی دسترسی داشته باشند:**

محتوا و اطلاعات مربوط به کووید-19 باید در فرمت‌های قابل دسترس ارائه شود تا همه مردم، از جمله افراد دچار معلولیت، بتوانند آنها را درک کنند. به عنوان مثال، آگهی‌های تلویزیونی عمومی، ویدیوهای آنلاین، و وب‌کست‌ها برای افراد ناشنوا غیر قابل دسترس خواهد بود مگر آنکه همراه با زیرنویس یا ترجمه به زبان اشاره ارائه شوند. مثل هر وضعیت اضطراری دیگر، جدا از اشکال رسانه‌ای سنتی (تلویزیون و رادیو)، دنیای اطلاعات و ارتباطات شامل سازوکارهایی مختلف است که می‌توانند ارتباط با افراد دچار معلولیت را در وضعیت‌های فوق‌العاده تسهیل کنند، مثل: تلفن ثابت، تلفن همراه، پیامک/پیام متنی، و خدمات و منابع اینترنتی مانند وب‌سایت‌ها، ویدیوها، برنامه‌های پیام‌رسانی فوری، خدمات صوتی، پروتکل‌های اینترنتی (IP)، شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی ویژه وب‌کنفرانس که ارتباط و تبادل سریع محتوای دیجیتالی (تصاویر، ویدیوها، و اسناد) را امکان‌پذیر می‌سازند، و ارتباطات ماهواره‌ای.

2. **برای تضمین اینکه همه، از جمله افراد دچار معلولیت، می‌توانند به اطلاعات و خدمات دیجیتالی دسترسی داشته باشند و آنها را درک کنند، جنبه‌های زیر باید لحاظ شود:**

أ. **اطلاعات عمومی** در فرمت‌های صوتی و تصویری که از طریق صفحه‌های الکترونیکی در مکان‌های عمومی، مثل سکوهای راه‌آهن، فروشگاه‌ها، پارک‌ها، و سایر محوطه‌های عمومی، ارائه می‌گردد می‌تواند در دسترس افرادی قرار بگیرد که ممکن است به تجهیزات شخصی فناوری اطلاعات و ارتباطات دسترسی نداشته باشند.[2] در صورت امکان، باید علاوه بر متن، گرافیک‌ها و تصاویری هم نمایش داده شود. هشدارهای صوتی/آژیرهای مورد استفاده طی وضعیت‌های اضطراری باید همراه با چراغ‌های چشمک‌زنی باشد که ماهیت و شدت خطر را نشان می‌دهند.[3] اطلاعات و اعلان‌هایی که از طریق سیستم‌های خطابه عمومی ارائه می‌گردد باید با استفاده از جایگزین‌های دیجیتالی و تصویری هم ارائه شود.[4]

ب. می‌توان با تجهیز **رادیو** به لوازم جانبی یا قابلیت‌های خاص، آن را برای افراد ناشنوا یا کم‌شنوا قابل استفاده کرد. برای مثال، استفاده از دستگاه‌هایی که می‌توانند برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی را به صورت لرزش، چراغ‌های چشمک‌زن، و متون ساده مخابره می‌کنند تا افراد ناشنوا و کم‌شنوا را از محدودیت‌ها و اقدامات تعیین شده توسط دولت برای کاهش آلودگی به کووید-19 مطلع سازند. برنامه‌های زنده رادیوهای اینترنتی یا پادکست‌ها باید حاوی ترانوشت محتوا باشند.[5]

ت. **تلویزیون:** برای تضمین دسترسی افراد دچار اختلالات شنیداری یا موانع زبانی به توضیحات صوتی مربوط به کووید-19، لازم است زیرنویس ویژه ناشنوایان/زیرنویس به زبان‌های محلی تعبیه گردد. به علاوه، هنگام ارائه اطلاعات تلویزیونی درباره وضعیت این بیماری همه‌گیر، باید از مترجمان زبان اشاره استفاده شود.[6]

---

[2] *اداره حمل و نقل و حمل و نقل اسکاتلند. استانداردهای طراحی برای ایستگاه‌های راه‌آهن قابل دسترس - یک منشور کاری مشترک، صفحه 109، K7. تابلوها – صفحه‌های نمایش.

[3] *هیئت دسترسی ایالات متحده. 702 سیستم‌های اعلان وضعیت اضطراری

[4] *اداره حمل و نقل و حمل و نقل اسکاتلند. استانداردهای طراحی برای ایستگاه‌های راه‌آهن قابل دسترس - یک منشور کاری مشترک، صفحه 115، L1. اعلان‌ها – عمومی.

[5]*شورای ملی معلولیت در «ارتباطات مؤثر برای افراد دچار معلولیت: قبل، در طول، و پس از وضعیت‌های اضطراری». صفحه 45: راهکارهای دسترسی؛ صفحه 104: جدول 9. روش‌های دریافت و تأیید هشدارها؛ صفحه 148: شیوه‌های نوظهور: رادیوی دارای زیرنویس ویژه ناشنوایان

[6] *شورای ملی معلولیت. «ارتباطات مؤثر برای افراد دچار معلولیت: قبل، در طول، و پس از وضعیت‌های اضطراری». صفحه 45: راهکارهای دسترسی؛ صفحه 104: جدول 9. روش‌های دریافت و تأیید هشدارها

ث. **پیامک:** اگر اطلاعات فقط به صورت پیامک ارسال گردد، افراد نیازمند اطلاعات غیربصری و فاقد دسترسی به دستگاه‌های پیشرفته برای تبدیل متن به سایر فرمت‌ها، مثلاً فرمت صوتی، از این اطلاعات محروم خواهند شد. بنابراین، اخطارها و هشدارهای مربوط به اقدامات مرتبط با همه‌گیر کووید-19 و وضعیت آن باید به چندین فرمت و از طریق کانال‌های مختلف مخابره گردد. کلیه تصاویر پیوست پیام‌ها باید دارای شرح‌هایی به فرمت‌های مختلف باشد.

ج. **واتساپ** قابل دسترس است و با برنامه‌های Talkback و «صدا روی متن» کار می‌کند. Siri پیام‌های واتساپ را با صدای بلند می‌خواند؛ و روی گوشی‌های جدیدتر، حتی می‌توان از طریق Siri پیام‌ها را دیکته هم کرد. هنگام استفاده از واتساپ، از کاربرد شکلک‌ها خودداری کنید.

ح. اعلان‌های **ایمیلی** مربوط به کووید-19 باید به چندین زبان باشد. نرم‌افزار مربوطه باید بر اساس دستورالعمل‌های دسترسی طراحی شود تا بتواند به صورت یکپارچه روی دستگاه‌های مختلف و با فناوری‌های کمکی کار کند. برخی از سیستم‌های هشدار دسکتاپ می‌توانند این امکان را فراهم سازند که پیام‌های بازشو علاوه بر متن و صدای «بیپ» در فرمت‌های مختلف دیگر هم ارائه شوند. استفاده از گرافیک‌ها در هشدارهای مرتبط با کووید-19 می‌تواند به افرادی که در درک متون مشکل دارند کمک کند. کلیه تصاویر باید دارای شرح‌هایی به فرمت‌های مختلف باشد.[7]

خ. **شبکه‌های اجتماعی:** دسترسی به نسخه‌های جدید شبکه‌های رسانه‌ای اجتماعی پرطرفدار به نحوی فزاینده رو به گسترش است. یعنی فیس‌بوک، اینستاگرام، توییتر، و یوتیوب قابلیت‌های دسترسی‌پذیری فزاینده‌ای را ارائه می‌دهند. لازم است نهادهای پزشکی و اطلاعاتی منتشرکننده اطلاعات مربوط به کووید-19 و اقدامات مرتبط با آن در این پلتفرم‌ها از دسترسی‌پذیری محتوای دیجیتالی آگاه باشند تا تضمین شود که پیام‌ها برای همه قابل دسترس است.[8]

د. **وب‌سایت‌های** ارائه‌دهنده اطلاعات مرتبط با کووید-19 جهت کاهش آلودگی جهانی/ منطقه‌ای یا ملی باید از قبل از حیث دسترسی‌پذیری آزمایش شوند[9] تا اطمینان حاصل گردد که افراد دچار معلولیت در دسترسی به اطلاعات مهمی که در این وب‌سایت‌ها به اشتراک گذاشته می‌شود با مشکل مواجه نیستند. کلیه اسناد دیجیتالی مربوطه (اعم از Word یا PDF) که از طریق این وب‌سایت‌ها ارائه می‌گردد اگر در فرمت‌هایی مثل JPEG یا PDFهای مبتنی بر تصویر (تصاویر اسکن شده) باشد، ممکن است برای افرادی که از نرم‌افزارهای صفحه‌خوان استفاده می‌کنند غیر قابل دسترس/غیر قابل استفاده باشد. از طرف دیگر، تصاویر و گرافیک‌ها شیوه‌هایی عالی برای به تصویر کشیدن محتوا برای افراد دچار معلولیت‌های شناختی یا موانع زبانی است؛ به هر حال، لازم است به همراه تصاویر و گرافیک‌ها، اطلاعاتی متنی مکمل نیز ارائه شود تا تضمین گردد که اشخاص دچار اختلالات بینایی که از نرم‌افزار صفحه‌خوان صوتی یا بریل استفاده می‌کنند بتوانند اطلاعات را دریافت و درک کنند. پیوندهای وب‌سایت‌های برون‌سازمان باید توصیفی باشد. هریک از مؤلفه‌های وب‌سایت باید از طریق صفحه‌کلید ویژه افرادی که از ماوس استفاده نمی‌کنند قابل دسترس باشد.[10]

---

[7] *مایکروسافت: ایمیل Outlook خود را برای افراد دچار معلولیت قابل دسترس کنید

[8]*خدمات دیجیتالی دولت بریتانیا. کتابچه راهنمای رسانه‌های اجتماعی - دسترسی‌پذیری

[9] *استاندارد تضمین دسترسی‌پذیری محتوای وب WCAG 2.1

[10]* آموزش‌های مبتکرانه درباره دسترسی‌پذیری وب W3C

*** منبع مورد تأیید ITU نیست:** *گرچه کلیه اطلاعات مندرج در این وب‌سایت‌ها با حسن نیت ارائه می‌گردد، ما آنها را معرفی، توصیه، یا ترویج نمی‌کنیم و به هیچ وجه دقت، کفایت، اعتبار، قابلیت اطمینان، دسترسی‌پذیری، یا کامل بودن اطلاعات وب‌سایت‌های برون‌سازمانی را به صورت صریح یا ضمنی تضمین نمی‌کنیم.*

برای آگاهی از منابع ITU بیشتر و کسب اطلاعات دقیق‌تر در خصوص پشتیبانی از شمول دیجیتالی اشخاص دارای نیازهای خاص، لطفاً به منابع زیر رجوع کنید: دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اشخاص دارای نیازهای خاص و شمول دیجیتالی TU-D.

---

[i] ***این دستورالعمل‌ها جامع نیست***

بیانیه سلب مسئولیت ترجمه: گرچه اقدامات منطقی برای ارائه ترجمه‌ای دقیق از دستورالعمل‌های کوتاه ITU درباره «*نحوه تضمین دسترسی همه، از جمله افراد دچار معلولیت، به اطلاعات، خدمات، و محصولات دیجیتالی طی دوران شیوع کووید-19*» به سایر زبان‌ها غیر از 6 زبان رسمی سازمان ملل، یعنی: انگلیسی، عربی ، چینی ، فرانسه ، روسی، و اسپانیایی اتخاذ گردیده، جزئیات فنی برخی قسمت‌ها ممکن است به تفاوت‌های معنایی جزئی در ترجمه این مطالب به سایر زبان‌ها منجر شود. لذا، ما هیچ مسئولیتی را در قبال خطاها، حذفیات، یا ابهامات احتمالی متن و قابل اطمینان بودن اطلاعات ترجمه شده بر عهده نمی‌گیریم. در صورت وجود اختلاف بین نسخه انگلیسی و نسخه ترجمه شده، نسخه اصلی به زبان انگلیسی مورد استناد قرار خواهد گرفت.