แนวทางของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU)

เรื่อง การทำให้แน่ใจว่าทุกคน รวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล ผลิตภัณฑ์และบริการได้ในระหว่างเหตุการณ์การระบาดของโรคโควิด 19[i]

โลกกำลังเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อน เหตุการณ์ที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies, ICT) เกือบจะเป็นเพียงโอกาสที่ผู้คนสามารถใช้เพื่อติดต่อถึงกันได้ มนุษยชาติไม่เคยเผชิญกับภาวะที่ต้องพึ่งพาโลกดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญหรือบริการและผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นในการใช้ชีวิตเช่นนี้มาก่อน ดังนั้น การเข้าถึงข้อมูลและคำแนะนำในระหว่างช่วงเวลาที่มีการระบาดใหญ่ของโรคโควิด 19 จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับทุกคน ไม่ว่าเราจะมีเพศใด ความสามารถอะไร อายุเท่าใด หรืออยู่ที่ใดก็ตาม

ด้วยเหตุผลนี้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ข้อมูลดิจิทัลที่สำคัญเกี่ยวกับโรคโควิด 19 นั้นต้องได้รับการเผยแพร่และเข้าถึงได้ในรูปแบบที่เข้าถึงได้[i] เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลนี้จะไปถึงทุกคนและไม่มีผู้ใดที่ถูกทิ้งไว้ข้างหลัง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางการมองเห็นหรือการได้ยินและจำเป็นต้องใช้โซลูชันทางเลือก เช่น โปรแกรมอ่านออกเสียง คำบรรยาย หรือภาษามือเพื่ออ่านและเข้าใจข้อมูลดิจิทัล มิฉะนั้นแล้ว ผู้คนมากมายที่มีภาวะทุพพลภาพจะเผชิญกับความเสี่ยงในการติดเชื้อสูงขึ้น เนื่องจากการขาดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่ควรพิจารณาและปฏิบัติตามในช่วงเวลาที่มีการระบาดใหญ่นี้

ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้วิธีการสื่อสารหลายวิธี เช่น เว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ โทรศัพท์ วิทยุ วิดีโอ แผ่นพับ คำบรรยาย การสนทนา และอื่น ๆ เพิ่มเติมจากการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้ภาษาธรรมดา ๆ อ่านง่าย และเข้าถึงได้ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีสายด่วนเฉพาะและมีความตระหนักถึงสายด่วนเฉพาะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการทำให้แน่ใจว่าข้อมูลสาธารณสุขเป็นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ (รวมถึงบริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่หูตึงหรือหูหนวก) เพื่อลดการแพร่กระจายและผลกระทบของการระบาดใหญ่ทั่วโลก

ผู้คนมากมายที่มีภาวะทุพพลภาพต้องอาศัยบริการส่งถึงบ้านอย่างสม่ำเสมอสำหรับสินค้าจำเป็นเพื่อสวัสดิภาพของตน เช่น ยา ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขอนามัย และอาหาร ดังนั้น

---

[i] วิดีโอช่วยสอนของ ITU เกี่ยวกับวิธีการจัดทำและปรับปรุงเนื้อหาดิจิทัลที่เข้าถึงได้

หลักสูตรการฝึกอบรมในหัวข้อ "ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITU) ทางออนไลน์แบบเรียนรู้ด้วยตนเองโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ITU-D ซึ่งดูได้ที่ลิงก์ต่อไปนี้:

- *ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITU) - กุญแจสำคัญสู่การสื่อสารอย่างครอบคลุม*
- ***ความสามารถในการเข้าถึงบนเว็บ - หลักสำคัญของสังคมดิจิทัลที่ไม่ทอดทิ้งกัน***

นอกเหนือจากผลกระทบในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการเว้นระยะห่างทางสังคมและการหยุดชะงักของเครือข่ายสนับสนุนแล้ว หากผู้ค้าปลีกและผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการดูแลสุขภาพและองค์กรที่สำคัญอื่น ๆ ไม่ทำให้แน่ใจว่าข้อมูลออนไลน์ ผลิตภัณฑ์ และบริการของตนสามารถเข้าถึงได้ ผู้คนมากมายที่มีภาวะทุพพลภาพจะไม่เสียประโยชน์ใด ๆ แต่ชีวิตของพวกเขาอาจตกอยู่ในความเสี่ยงเนื่องจากการขาดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ ยารักษาโรค และผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญอื่น ๆ

เมื่อคำนึงถึงว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญในการระบาดใหญ่ทั่วโลกของโรคโควิด 19 แนวทางที่ประกอบด้วยข้อมูลและการกระทำที่สำคัญดังต่อไปนี้จึงได้รับการจัดทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จัดส่งทั่วโลก ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ และไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลังในวิกฤติที่ท้าทายทั่วโลกครั้งนี้

ข้อมูลและการกระทำที่สำคัญ

1. **ทำให้แน่ใจว่ามีการจัดเตรียมข้อมูลดิจิทัล บริการ และข้อกำหนดเกี่ยวกับการลดการปนเปื้อนเชื้อโรคที่ก่อให้เกิดโรคโควิด 19 ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ เพื่อให้ทุกคนรวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญนี้ได้**

ควรมีการส่งเนื้อหาและข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้ทุกคน รวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพสามารถรับรู้ข้อมูลเหล่านี้ได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่หูหนวกจะไม่สามารถเข้าถึงการโฆษณาทางโทรทัศน์สาธารณะ วิดีโอออนไลน์ และเว็บคาสต์ที่มีแต่เสียงแต่ไม่มีภาพได้หากโฆษณาเหล่านี้ไม่มีคำบรรยายหรือการแปลเป็นภาษามือกำกับไว้ และนอกเหนือจากรูปแบบสื่อทั่วไป (โทรทัศน์และวิทยุ) แล้ว โลกของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังรวมถึงกลไกต่าง ๆ ที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพในสถานการณ์พิเศษเช่นนี้เช่นเดียวกับในสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ทั้งหมด เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน ข้อความเสียงหรือ SMS บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการและแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ วิดีโอ แอปพลิเคชันการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที บริการเสียงบนอินเทอร์เน็ตโพรโทคอล (IP) เครือข่ายสื่อสังคมที่มีการประชุมผ่านทางเว็บที่ทำให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเนื้อหาดิจิทัล (รูปภาพ วิดีโอ และเอกสาร) ได้ทันที และการสื่อสารผ่านดาวเทียม

2. **เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนรวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพสามารถเข้าถึง เข้าใจ และใช้ข้อมูลและบริการดิจิทัลได้ จึงควรต้องพิจารณาแง่มุมต่อไปนี้:**

    ก. **ข้อมูลสาธารณะ**ในรูปแบบเสียงและภาพที่ให้ข้อมูลผ่านทางหน้าจอแสดงผลอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สาธารณะ เช่น ชานชาลารถไฟ ร้านค้าปลีก สวนสาธารณะ และพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ

จะสามารถไปถึงผู้ที่อาจไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ ICT ส่วนตัวได้[2] เมื่อเป็นไปได้ ควรแสดงภาพกราฟิกและรูปภาพนอกเหนือจากข้อความ เสียงเตือนและ/หรือไซเรนที่ใช้ในระหว่างสถานการณ์ฉุกเฉินอาจต้องมีแสงกะพริบเพื่อระบุลักษณะและระดับของภัยคุกคามนั้น[3] นอกจากนี้ ข้อมูลและการแจ้งข้อมูลที่จัดให้ผ่านทางระบบกระจายเสียงสาธารณะต้องได้รับการจัดทำผ่านวิธีการทางเลือกที่ให้ข้อมูลด้วยการมองเห็นเช่นกัน[4]

ข. สามารถใช้**วิทยุ**โดยมีอุปกรณ์ยึดติดหรือคุณลักษณะพิเศษเพื่อให้ผู้ที่หูตึงหรือหูหนวกสามารถใช้อุปกรณ์และคุณลักษณะเหล่านี้ได้ ตัวอย่างเช่น เครื่องมือที่สามารถถ่ายทอดการกระจายข่าวเป็นการสั่น ไฟกะพริบ และข้อความง่าย ๆ เพื่อแจ้งเตือนผู้ที่หูตึงและหูหนวกเกี่ยวกับข้อจำกัดและ/หรือมาตรการเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่รัฐบาลกำหนดเพื่อจำกัดการปนเปื้อนเชื้อโรค รายการวิทยุสดทางออนไลน์หรือพอดแคสต์ควรมีการถอดความของเนื้อหาด้วย[5]

ค. **โทรทัศน์:** ต้องจัดให้มีคำบรรยาย/ซับไตเติลในภาษาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ที่มีความบกพร่องในการได้ยินหรือผู้ที่อาจมีปัญหาในการเข้าใจภาษานั้น ๆ สามารถเข้าใจเสียงบรรยายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด 19 ได้ นอกจากนี้ ควรมีการใช้ผู้แปลเป็นภาษามือเมื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดใหญ่ทางโทรทัศน์[6]

ง. **SMS:** หากมีการส่งข้อมูลเป็น SMS เท่านั้น ผู้ที่ต้องได้รับข้อมูลโดยไม่ใช้การมองเห็นและไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ระดับสูงที่สามารถแปลงข้อความเป็นรูปแบบอื่น ๆ เช่น เสียง จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้ ดังนั้น คำเตือนและการแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการเกี่ยวกับโรคโควิด 19 และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการระบาดใหญ่ควรมีการเผยแพร่ในหลายรูปแบบในช่องทางการเผยแพร่ที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน และรูปภาพทั้งหมดที่แนบกับข้อความต้องมีคำอธิบายทางเลือกด้วย

---

[2] *กระทรวงคมนาคมและกรมคมนาคมสกอตแลนด์. มาตรฐานการออกแบบเพื่อสถานีรถไฟที่สามารถเข้าถึงได้ - หลักปฏิบัติร่วมกัน, หน้า 109, K7. สัญลักษณ์ - หน้าจอแสดงผล.

[3] *คณะกรรมการเพื่อการเข้าถึงแห่งสหรัฐอเมริกา. 702 ระบบการแจ้งเตือนฉุกเฉิน

[4] *กระทรวงคมนาคมและกรมคมนาคมสกอตแลนด์. มาตรฐานการออกแบบเพื่อสถานีรถไฟที่สามารถเข้าถึงได้ - หลักปฏิบัติร่วมกัน, หน้า 115, L1. การประกาศ - ทั่วไป.

[5] *คณะกรรมการภาวะทุพพลภาพแห่งชาติ ที่ "การสื่อสารอย่างมีประสิทธิผลเพื่อผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ: ก่อน ระหว่าง และหลังภาวะฉุกเฉิน". หน้า 45: โซลูชันเพื่อความสามารถในการเข้าถึง; หน้า 104: ตาราง 9. วิธีการรับและตรวจสอบความถูกต้องของการแจ้งเตือน; หน้า 148: หลักปฏิบัติที่กำลังเกิดขึ้นใหม่: วิทยุแบบมีคำบรรยาย

[6] *คณะกรรมการภาวะทุพพลภาพแห่งชาติ. "การสื่อสารอย่างมีประสิทธิผลเพื่อผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ: ก่อน ระหว่าง และหลังภาวะฉุกเฉิน". หน้า 45: โซลูชันเพื่อความสามารถในการเข้าถึง; หน้า 104: ตาราง 9. วิธีการรับและตรวจสอบความถูกต้องของการแจ้งเตือน

จ. **WhatsApp** สามารถเข้าถึงได้และทำงานร่วมกับ Talkback และ Voice Over ได้ Siri จะอ่านออกเสียงข้อความใน WhatsApp บนโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ และจะสามารถทำได้แม้กระทั่งเขียนข้อความตามคำบอกผ่าน Siri เมื่อใช้ WhatsApp ขอให้หลีกเลี่ยงการใช้อีโมจิ

ฉ. ควรมีการเปิดใช้การแจ้งเตือนเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ทาง**อีเมล**ในหลายภาษา ซอฟต์แวร์ควรได้รับการออกแบบตามแนวทางเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึง เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้อย่างไร้รอยต่อบนอุปกรณ์ต่าง ๆ และด้วยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้ ระบบการแจ้งเตือนบนเดสก์ท็อปสามารถทำให้แน่ใจว่ามีการส่งข้อความป็อปอัพในรูปแบบต่าง ๆ นอกเหนือจากแค่ข้อความและเสียงเตือนเท่านั้น การใช้ภาพกราฟิกภายในการแจ้งเตือนที่เกี่ยวกับโรคโควิด 19 อาจช่วยผู้ที่มีปัญหาในการทำความเข้าใจกับข้อความ และรูปภาพทั้งหมดต้องมีคำอธิบายทางเลือกกำกับไว้ด้วย[7]

ช. **เครือข่ายสังคม:** เครือข่ายสื่อสังคมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในเวอร์ชันใหม่ ๆ นั้นสามารถเข้าถึงได้มากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหมายความว่า Facebook, Instagram, Twitter และ YouTube ต่างมีคุณสมบัติเพื่อความสามารถในการเข้าถึง เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานทางการแพทย์และสารสนเทศที่เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับโรคโควิดและมาตรการเกี่ยวกับการระบาดใหญ่บนแพลตฟอร์มเหล่านี้ต้องทราบความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาดิจิทัล เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงข้อความเหล่านี้ได้[8]

ซ. **เว็บไซต์**ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด 19 และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อลดการติดเชื้อทั่วโลก/ทั่วภูมิภาค หรือทั่วประเทศต้องได้รับการทดสอบความสามารถในการเข้าถึง[9]ก่อน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพไม่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ ผู้ที่ใช้โปรแกรมอ่านออกเสียงอาจสามารถเข้าถึง/ไม่สามารถใช้เอกสารดิจิทัลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (word, PDF) ที่จัดหาให้ผ่านทางเว็บไซต์หากเอกสารเหล่านั้นอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านออกเสียงได้ เช่น ไฟล์ JPEG หรือไฟล์ PDF ที่เป็นรูปภาพซึ่งไม่สามารถเข้าถึงได้ (เช่น รูปภาพสแกน) ในอีกทางหนึ่ง รูปภาพและภาพกราฟิกเป็นวิธีการที่ยอดเยี่ยมในการแสดงเนื้อหาให้กับผู้ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาหรือผู้ที่มีความแตกต่างด้านภาษา อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเหล่านี้ต้องเสริมด้วยข้อมูลที่เป็นข้อความเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางการมองเห็นซึ่งใช้ซอฟต์แว

[7] *Microsoft: ทำให้ผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพสามารถเข้าถึงอีเมล Outlook ของคุณได้

[8] *บริการดิจิทัลของรัฐบาลสหราชอาณาจักร. คู่มือเกี่ยวกับสื่อสังคม - ความสามารถในการเข้าถึง

[9] *มาตรฐานในการทำให้แน่ใจว่าเนื้อหาบนเว็บสามารถเข้าถึงได้ซึ่งเป็น WCAG 2.1

ร์ตัวอ่านหน้าจอเป็นเสียงหรือแสดงเป็นอักษรเบรลล์สามารถได้รับและเข้าใจข้อมูลนั้นได้
ลิงก์ไปยังเว็บไซต์ภายนอกควรมีคำอธิบายด้วย และทุก ๆ
องค์ประกอบของเว็บไซต์ควรสามารถเข้าถึงได้ผ่านคีย์บอร์ดสำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้เมาส์[10]

สำหรับแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมของ ITU และข้อมูลเพื่อสนับสนุนการรวมเนื้อหาดิจิทัลเพื่อผู้ที่มีความต้องการที่เฉพาะเจาะจง โปรดดูที่: ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITU) เพื่อผู้ที่มีความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและ การรวมเนื้อหาดิจิทัลของ ITU-D

---

[i] ***แนวทางเหล่านี้ไม่ได้เป็นแนวทางที่ครบถ้วน***

ข้อความปฏิเสธความรับผิดชอบเกี่ยวกับคำแปล:

แม้ว่าจะมีการใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการจัดเตรียมคำแปลของแนวทางฉบับย่อของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เรื่อง "*การทำให้แน่ใจว่าทุกคน รวมถึงผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล ผลิตภัณฑ์ และบริการได้ในระหว่างเหตุการณ์การระบาดของโรคโควิด 19*" อย่างถูกต้องในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาที่มีใน UN ดั้งเดิม 6 ภาษา อันได้แก่ ภาษาอังกฤษ, ภาษาอารบิก, ภาษาจีน, ภาษาฝรั่งเศส, ภาษารัสเซีย, ภาษาสเปน แต่ความหมายก็อาจมีความแตกต่างกันเล็กน้อยเนื่องจากคำศัพท์ทางเทคนิคเฉพาะทางที่ใช้ในเอกสารนี้ เราไม่ขอรับความรับผิดใด ๆ สำหรับความผิดพลาด การละเลย หรือความกำกวมใด ๆ ในความถูกต้องของเอกสาร หรือสำหรับความเชื่อถือได้ของข้อมูลฉบับแปล ในกรณีที่มีความแตกต่าง ให้ใช้เอกสารดั้งเดิมฉบับภาษาอังกฤษเป็นหลัก

---

[10] *บทช่วยสอนเกี่ยวกับโครงการริเริ่มเพื่อความสามารถในการเข้าถึงบนเว็บของ W3C

*** ไม่ใช่แหล่งข้อมูลของ ITU:** *ข้อมูลทั้งหมดบนเว็บไซต์นี้ได้รับการจัดหาให้โดยสุจริตใจ อย่างไรก็ตาม เราไม่ให้การรับรอง การส่งเสริม หรือการรับประกันไม่ว่าประเภทใด ๆ ไม่ว่าโดยชัดแจ้งหรือโดยนัย เกี่ยวกับความถูกต้อง ความเพียงพอ ความสมบูรณ์ตามกฎหมาย ความน่าเชื่อถือ หรือความครบถ้วนของข้อมูลที่จัดหาให้โดยเว็บไซต์ภายนอกเหล่านี้*