



## المبادئ التوجيهية الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات

بشأن كيفية ضمان إمكانية نفاذ جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، إلى المعلومات والخدمات والمنتجات الرقمية خلال تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)<sup>1</sup>

يشهد العالم في الوقت الراهن تجربة غير مسبوقة تشكل فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) إمكانية الاتصال الوحيدة تقريباً بين الأشخاص. إذ لم تشهد الإنسانية قط من قبل مثل هذه الاعتمادية الرقمية في النفاذ إلى المعلومات الحيوية أو الخدمات والمنتجات الأساسية من أجل بقائها. ومن ثم، يشكل النفاذ إلى المعلومات والتعليمات خلال تفشي جائحة كوفيد-19 مسألة حاسمة الأهمية لجميع الأشخاص، بصرف النظر عن نوع جنس كل منهم أو قدراته أو سنه أو مكان وجوده.

لذا، فلا بُد من نشر وإتاحة المعلومات الرقمية الأساسية المتعلقة بجائحة كوفيد-19 بأنساق يمكن النفاذ إليها<sup>1</sup> لضمان اطلاع جميع الأشخاص عليها وعدم إغفال أي من الفئات، بما فيها فئة الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما المصابين منهم بقصور بصري أو سمعي يستلزم استخدامهم حلولاً بديلة لقراءة المعلومات الرقمية وفهمها، من قبيل قارئات الشاشات أو العرض النصي على الشاشة أو لغة الإشارة. وخلافاً لذلك، سيصبح العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة أكثر عرضة لخطر الإصابة بالمرض لعدم تمكنهم من النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بالتدابير التي ينبغي احترام تنفيذها وأخذها في الاعتبار خلال فترة تفشي هذه الجائحة.

وبالتالي، فمن المهم استخدام وسائل اتصال متعددة كالمواقع الإلكترونية والهواتف والإذاعة والتسجيلات الفيديوية والكتيبات والعرض النصي على الشاشة وتطبيقات الدردشة وما إلى ذلك من وسائل اتصال يمكن النفاذ إليها، فضلاً عن تقديم المعلومات بلغة بسيطة تسهل قراءتها وبأنساق يمكن النفاذ إليها. ولتخفيف سرعة انتشار هذه الجائحة العالمية وحده آثارها، فلا بُد أيضاً من إتاحة خطوط هاتفية مخصصة للمساعدة تستهدف ضمان إمكانية النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بالصحة العامة (بما يشمل خدمات ترحيل الاتصالات للضعف وضعاف السمع)، ولا بُد من التوعية بتوفر هذه الخطوط.

وجدير بالذكر أن العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة يعوّلون على خدمة التوصيل المنزلي المنتظم للسلع الأساسية من أجل رفاههم كالأدوية ومنتجات النظافة والأغذية. وبالتالي، إضافةً إلى ما قد يترتب على تنفيذ تدابير التباعد الاجتماعي وانهايار شبكات الدعم من آثار ضارة، إن لم يضمن تجار التجزئة ومقدمو منتجات وخدمات الرعاية الصحية وغيرهم من الجهات الرئيسية إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى ما يقدمونه من معلومات وخدمات ومنتجات عبر شبكة الإنترنت، لن يُحرم هؤلاء الأشخاص منها فحسب، بل قد تتعرض حياتهم للخطر أيضاً جراء عدم تمكنهم من النفاذ إلى المعلومات الحيوية والأدوية وغيرها من المنتجات والخدمات البالغة الأهمية.

ونظراً إلى الدور الرئيسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكافحة جائحة كوفيد-19 العالمية، تقدّم المبادئ التوجيهية التالية، المشتملة على رسائل وتدابير أساسية، لضمان إمكانية نفاذ الأشخاص كافة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، إلى المعلومات والخدمات والمنتجات الرقمية المقدمة عالمياً، وعدم إغفال أي فرد في هذه الأزمة العالمية التي باتت تشكل تحدياً.

### الرسائل والتدابير الأساسية

**1 ضمان إتاحة المعلومات والخدمات والمتطلبات الرقمية المتعلقة بالحد من خطر الإصابة بمرض كوفيد-19 بأنساق يمكن النفاذ إليها لتمكين جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، من النفاذ إلى هذه المعلومات الحيوية:**

ينبغي تقديم المحتوى والمعلومات المتعلقة بجائحة كوفيد-19 بأنساق يمكن النفاذ إليها ليتسنى لجميع الأشخاص إدراكها، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة. فعلى سبيل المثال، لن يتمكن الضم من النفاذ إلى ما يستهدف الجمهور من إعلانات تلفزيونية ومنتجات فيديوية على شبكة الإنترنت وبث شبكي مسموع فقط ما لم تتضمن هذه المواد ترجمة نصية على الشاشة أو ترجمة بلغة الإشارة. وكما هو الحال في سائر حالات الطوارئ، فإلى جانب الأشكال الإعلامية التقليدية (التلفزيون والإذاعة)، يشمل عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آلياتٍ شتى يمكنها أن تيسر الاتصال على الأشخاص ذوي الإعاقة في هذه الأوضاع الاستثنائية،

<sup>1</sup> [الجلسات الإرشادية الفيديوية التي أعدها الاتحاد الدولي للاتصالات \(ITU\) بشأن كيفية استحداث محتوى رقمي يمكن النفاذ إليه واستدراك عدم إمكانية](#)

يمكن الاطلاع عبر الرابطين التاليين على الدورات التدريبية المناسبة لفرادى المتدربين التي يُتيحها قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) على شبكة الإنترنت بالمجان في مجال إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- [إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - مفتاح التواصل، الشامل للجميع](#)

- [إمكانية النفاذ الشبكي - حجر الأساس لمجتمع رقمي شامل للجميع](#)

كالخطوط الهاتفية الأرضية والتكنولوجيا المسموعة المتنقلة والرسائل النصية/خدمة الرسائل القصيرة (SMS) والخدمات والموارد القائمة على شبكة الإنترنت كالمواقع الإلكترونية، والمنتجات الفيديوية، وتطبيقات الرسائل الفورية، والخدمات الصوتية في بروتوكول الإنترنت (IP)، والمؤتمرات الشبكية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، التي تتيح إيصال المحتوى الرقمي وتبادلها فورياً (كالصور ومقاطع الفيديو والوثائق)، فضلاً عن الاتصالات الساتلية.

## 2 لضمان تمكّن الأشخاص كافة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، من النفاذ إلى المعلومات والخدمات الرقمية وفهمها واستخدامها، يجب أخذ الجوانب التالية في الاعتبار:

- (أ) **المعلومات العامة:** يمكن إطلاع الأشخاص الذين قد لا يمكنهم النفاذ إلى الأجهزة الشخصية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>2</sup> على المعلومات العامة بتقديمها بالنسقين المسموع والمرئي عبر شاشات عرض إلكترونية في الأماكن العامة، كأرصفة السكك الحديدية ومتاجر التجزئة والمتنزهات وغيرها. وينبغي، إن أمكن، عرض الرسوم والصور إلى جانب النصوص. ويجب أن تكون الإنذارات الصوتية و/أو صافرات الإنذار المستخدمة خلال حالات الطوارئ مصحوبةً بومضات ضوئية تشير إلى طبيعة التهديد ومستواه<sup>3</sup>. ويجب اعتماد بدائل رقمية مرئية أيضاً لتقديم المعلومات والإنذارات المقدمة عبر أنظمة مخاطبة الجمهور<sup>4</sup>.
- (ب) **الإذاعة:** يمكن إضافة مرفقات أو ميزات خاصة إلى أجهزة الراديو لتمكين السّم وضعاف السمع من استخدامها. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن ترسل بعض أجهزة الراديو إشارات البث الإذاعي في شكل اهتزازات وومضات ضوئية ونصوص بسيطة لتنبيه السّم وضعاف السمع إلى القيود و/أو التدابير التي تفرضها الحكومة بشأن فيروس كورونا المستجد للحد من خطر العدوى. وينبغي أن يتضمن البث الإذاعي المباشر أو الشبكي عبر الإنترنت المحتوى المُذاع منسوخاً<sup>5</sup>.
- (ج) **التلفزيون:** يجب تقديم خدمة العرض النصي المغلق/الترجمة النصية على الشاشة باللغات المحلية لتمكين المصابين بقصور سمعي أو الأشخاص الذين قد يتعذر عليهم فهم اللغة المستخدمة من النفاذ إلى التعليقات المسموعة المتصلة بجائحة كوفيد-19. إضافةً إلى ذلك، ينبغي الاستعانة بمتترجمين للغة الإشارة عند تقديم معلومات مُتلفزة عن حالة تطور الجائحة<sup>6</sup>.
- (د) **خدمة الرسائل القصيرة (SMS):** في حال إرسال المعلومات على هيئة رسائل SMS حصراً، يُستبعد الأشخاص الذين تلزمهم مدخلات غير مرئية ولا يمكنهم النفاذ إلى الأجهزة عالية التطور القادرة على تحويل النصوص إلى أنساق أخرى كالنسق المسموع. ومن ثم، ينبغي نشر التحذيرات والتنبيهات المتعلقة بتدابير مكافحة جائحة كوفيد-19 بأنساق متعددة عبر مختلف قنوات النشر. ويجب تضمين جميع الصور المرفقة بالرسائل بيانات وصفية بديلة.
- (هـ) **تطبيق WhatsApp:** يمكن النفاذ إلى تطبيق WhatsApp، إذ يعمل باستخدام برمجية قراءة الشاشات Talkback وتطبيق التعليق الصوتي Voice Over. كما يقرأ المساعد الشخصي الافتراضي Siri رسائل WhatsApp بصوت مسموع ويعمل على الهواتف المتنقلة الحديثة بل يمكنه حتى إملاء الرسائل. وينبغي عند استخدام WhatsApp تجنّب استخدام الصور الرمزية Emoji.

<sup>2</sup> \* وزارة النقل باسكتلندا. [Design Standards for Accessible Railway Stations - A joint Code of Practice](#). (معايير تصميم محطات السكك الحديدية التي يمكن النفاذ إليها - مدونة مشتركة للممارسات) [display screens – page 109, K7. Signs](#).

<sup>3</sup> \* هيئة النفاذ بالولايات المتحدة. [أنظمة الإنذار في حالات الطوارئ، الممثلة للقسم 702 من تقرير اللجنة الاستشارية](#)

<sup>4</sup> \* وزارة النقل باسكتلندا. [Design Standards for Accessible Railway Stations - A joint Code of Practice](#). (معايير تصميم السكك الحديدية التي يمكن النفاذ إليها - مدونة مشتركة للممارسات) [general- Announcements, page 115, L1 |](#)

<sup>5</sup> \* المجلس الوطني للأشخاص ذوي الإعاقة. ["Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies"](#) (الاتصالات الفعّالة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة: قبل حالات الطوارئ وأثناءها وبعدها): Page 45: Accessibility solutions; page 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts; page 148: Emerging Practice: Captioned Radio

<sup>6</sup> \* المجلس الوطني للأشخاص ذوي الإعاقة. ["Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies"](#) (الاتصالات الفعّالة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة: قبل حالات الطوارئ وأثناءها وبعدها): Page 45: Accessibility solutions; page 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts

- (و) **الإخطار بالبريد الإلكتروني:** ينبغي استخدام برمجيات الإخطار بالبريد الإلكتروني بعدة لغات فيما يتعلق بالمعلومات المتصلة بجائحة كوفيد-19. وينبغي أن تصمّم هذه البرمجيات وفقاً للمبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية النفاذ لإتاحة عملها بسلاسة على مختلف الأجهزة وبالتكنولوجيات المساعدة للمستخدم. ويمكن أن تضمن بعض أنظمة الإنذار العاملة على سطح مكتب الحاسوب إيصال الرسائل التنبيهية بأساق أخرى مختلفة بخلاف نسقي النصوص والصفارات المسموعة. واستخدام الرسوم في الإنذارات المتعلقة بجائحة كوفيد-19 قد يساعد الأشخاص الذين يتعذر عليهم فهم النصوص. ويجب أن تتضمن جميع الصور بيانات وصفية بديلة.<sup>7</sup>
- (ز) **شبكات التواصل الاجتماعي:** تتزايد في الوقت الحاضر إمكانية النفاذ إلى الإصدارات الحديثة من أشهر شبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يعني أن شبكات 'فيسبوك' و'إنستغرام' و'تويتر' و'يوتيوب' مزودة بميزات إمكانية النفاذ. ومن المهم أن تكون الهيئات الطبية والإعلامية المعنية بنشر معلومات حيوية عن جائحة كوفيد-19 وتدابير مكافحتها على هذه المنصات على علم بهذه الميزات المتصلة بإمكانية النفاذ إلى المحتوى الرقمي، ضماناً لإمكانية نفاذ الجميع إلى الرسائل المنشورة.<sup>8</sup>
- (ح) **المواقع الإلكترونية:** يجب أن تُختبر مسبقاً المواقع الإلكترونية التي تقدم معلومات عن جائحة كوفيد-19 وما يرتبط بها من معلومات من أجل الحد من تفشي الفيروس على الأصعدة العالمية والإقليمية والوطنية، وذلك من حيث إمكانية النفاذ إليها<sup>9</sup>، لضمان ألا يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة حواجز تحول دون نفاذهم إلى المعلومات الهامة المنشورة عليها. فقد لا يستطيع مستخدمو قارئات الشاشات النفاذ إلى جميع الوثائق الرقمية المتعلقة بالجائحة (بنسقي Word وPDF) المتاحة على المواقع الإلكترونية، أو استعمالها، إذا كانت متاحة بأساق لا يمكن قراءتها بصوت مسموع كملفات JPEG أو وثائق PDF المصوّرة التي لا يمكن النفاذ إليها (مثل الصور الممسوحة ضوئياً). ومن جانب آخر، تشكل الصور والرسوم طريقةً ممتازة لوصف المحتوى للأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية، أو الناطقين بلغات مختلفة، إلا أنه يجب تكميلها بمعلومات نصية لضمان قدرة المصابين بقصور بصري من مستخدمي البرمجيات الصوتية أو القائمة على طريقة بريل لقراءة الشاشات على تلقي المعلومات وفهمها. وينبغي أن تكون روابط المواقع الإلكترونية الخارجية وصفية. وينبغي أيضاً ضمان إمكانية نفاذ الأشخاص من غير مستخدمي الفأرة إلى جميع عناصر الموقع الإلكتروني باستخدام لوحة المفاتيح.<sup>10</sup>

للاطلاع على موارد الاتحاد الإضافية المتعلقة بدعم الشمول الرقمي، يُرجى زيارة الرابط التالي: [الشمول الرقمي في قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد \(ITU-D\)](#)

<sup>أ</sup> هذه المبادئ التوجيهية غير وافية

<sup>7</sup> مايكروسوفت: [مكّن الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى بريدك الإلكتروني Outlook](#)

<sup>8</sup> الهيئة الرقمية لحكومة المملكة المتحدة. [دليل الاستراتيجيات المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي - إمكانية النفاذ](#)

<sup>9</sup> [معيار ضمان إمكانية النفاذ إلى المحتوى الشبكي WCAG 2.1](#)

<sup>10</sup> [الجلسات الإرشادية المتصلة بمبادرة اتحاد شبكة الويب العالمية \(W3C\) بشأن إمكانية النفاذ الشبكي](#)

\* **موقع إلكتروني غير مشمول بموارد الاتحاد الدولي للاتصالات:** تقدّم جميع المعلومات المتاحة على هذه المواقع الخارجية بحسن نية، إلا أنها لا تمثلنا ولا ندوّجها أو نضمنها بأي شكل من الأشكال، صريحاً كان أو ضمناً، من حيث مدى دقتها أو كفايتها أو صحتها أو موثوقيتها أو توفرها أو اكتمالها.