

Об обеспечении доступности цифровой информации, услуг и продуктов для всех людей, включая лиц с ограниченными возможностями, в условиях COVID-19¹

Мир в настоящее время живет в беспрецедентных условиях, когда у людей осталась практически единственная возможность общаться друг с другом – использовать информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Никогда ранее человечество не зависело в такой степени от цифровых технологий, для того чтобы получить доступ к критически важной информации или основным услугам и продуктам, необходимым для выживания. Вследствие этого наличие доступа к информации и инструкциям в период пандемии COVID-19 приобретает решающее значение для всех людей, независимо от пола, возможностей, возраста или места проживания.

По этой причине необходимо распространять и предоставлять ключевую цифровую информацию о COVID-19 во всех доступных форматах¹, обеспечивая таким образом, что эту информацию получают все люди и что никто не будет забыт, в том числе лица с ограниченными возможностями, в особенности с нарушениями зрения и слуха, которым для чтения и понимания цифровой информации необходимы альтернативные решения, такие как программы чтения экрана, ввод субтитров и сурдоперевод. В противном случае большое число людей с ограниченными возможностями будут подвержены высокому риску заражения вследствие отсутствия доступа к информации о мерах, которые следует учитывать и соблюдать в период этой пандемии.

Следовательно, чрезвычайно важно использовать несколько способов связи, например доступные веб-сайты, телефон, радио, видео, листовки, ввод титров, чаты и т. д., наряду с предоставлением информации на понятном языке, в удобочитаемой форме и в доступных форматах. Наличие специальных телефонных линий помощи и осведомленность о таких линиях, которые служат для обеспечения доступности информации общественного здравоохранения (включая услуги ретрансляции для глухих и слабослышащих лиц), имеет существенное значение для сдерживания распространения и смягчения последствий глобальной пандемии.

Многие люди с ограниченными возможностями полагаются на регулярную доставку на дом необходимых для их благополучия предметов, таких как медикаменты, средства гигиены и продукты питания. В силу этого, помимо потенциальных негативных последствий, обусловленных социальным дистанцированием и нарушением функционирования системы поддержки, многие люди с ограниченными возможностями не только окажутся в неблагоприятном положении, в случае если розничные продавцы и поставщики медицинских товаров и услуг и другие ключевые организации не обеспечат доступность своей онлайн-информации, услуг и продуктов, но может возникнуть угроза для жизни этих людей из-за отсутствия доступа к критически важной информации, лекарственным препаратам и другим продуктам и услугам первой необходимости.

Учитывая решающую роль ИКТ в условиях глобальной пандемии COVID-19, ниже приводятся следующие руководящие указания, содержащие ключевые тезисы и действия, для того чтобы обеспечить, что цифровая информация, услуги и продукты, предоставляемые в глобальном масштабе, доступны для всех людей, включая лиц с ограниченными возможностями, и что никто не забыт в ситуации этого глобального сложного кризиса.

¹ [Учебные видеоматериалы МСЭ о порядке разработки и исправления доступного цифрового контента](#)

Онлайновые бесплатные учебные курсы МСЭ-D для самостоятельной подготовки по вопросам доступности ИКТ по следующим ссылкам:

- [Доступность ИКТ: ключ к инклюзивному общению](#)
- [Доступность веб-сайтов – фундамент открытого для всех цифрового общества](#)

Ключевые тезисы и действия

- 1 Обеспечить предоставление ключевой цифровой информации, услуг и требований, связанных с предотвращением заражения COVID-19, в доступных форматах, чтобы все люди, в том числе лица с ограниченными возможностями, имели возможность получить доступ к этой жизненно важной информации**

Контент и информацию, связанные с COVID-19, следует предоставлять в доступных форматах, чтобы воспринимать их могли все, в том числе лица с ограниченными возможностями. Например, для глухих людей недоступными будут массовые телевизионные рекламные объявления, онлайн-видеоролики и веб-трансляции, содержащие только аудиокомпонент, если они не сопровождаются субтитрами или сурдопереводом. Как и в любой другой чрезвычайной ситуации, наряду с традиционными средствами массовой информации (ТВ и радио), мир ИКТ включает различные механизмы, которые могут упростить связь с людьми с ограниченными возможностями в таких чрезвычайных ситуациях: стационарные телефоны, мобильные аудиоустройства, SMS/текстовые сообщения, услуги и ресурсы на базе интернета, например веб-сайты, видео, приложения для обмена мгновенными сообщениями, услуги голосовой связи по протоколу Интернет (IP), социальные сети для проведения веб-конференций, которые позволяют обеспечивать мгновенную связь и обмен цифровым контентом (изображения, видео и документы), а также связь через спутник.

- 2 Для того чтобы все люди, в том числе лица с ограниченными возможностями, гарантированно могли получать доступ к цифровой информации и услугам, а также понимать и использовать их, должны учитываться нижеследующие аспекты**

- a) **Информация для населения** в звуковых и визуальных форматах, доставляемая на электронные экраны в общественных местах, таких как перроны, магазины розничной торговли, парки и прочие зоны общего пользования, может попасть к людям, не имеющим доступа к персональным устройствам ИКТ². По возможности, в дополнение к тексту следует отображать графические материалы и изображения. Звуковые сигналы тревоги и/или сирены, используемые в чрезвычайных ситуациях, должны сопровождаться мигающими световыми сигналами, для того чтобы обозначить характер и уровень угрозы³. Информация и уведомления, доставляемые по громкоговорящим системам оповещения, должны также передаваться по визуальным цифровым альтернативным средствам⁴.
- b) **Радио** возможно оснащать приставками или специальными средствами, чтобы обеспечить возможность его использования глухими и слабослышащими людьми. Например, это могут быть устройства, которые передают широкоэвещательные сообщения в форме вибрации, мигающего светового сигнала и простого текста, для того чтобы предупредить глухих и слабослышащих людей о связанных с COVID-19 ограничениях и/или мерах, вводимых

² * Министерство транспорта Соединенного Королевства и Национальное транспортное агентство Шотландии. [Стандарты проектирования доступных железнодорожных станций. Объединенные строительные нормы и правила. стр. 109, K7. Указатели – устройства отображения информации.](#)

³ * Совет США по вопросам доступности. [Системы экстренного оповещения, раздел 702.](#)

⁴ * Министерство транспорта Соединенного Королевства и Национальное транспортное агентство Шотландии. [Стандарты проектирования доступных железнодорожных станций. Объединенные строительные нормы и правила. стр. 115, L7. Объявления – общие требования.](#)

правительством для предотвращения заражения. В онлайн-овые прямые радиопередачи или подкасты следует включать текстовую расшифровку контента⁵.

- c) **Телевидение:** Должны обеспечиваться скрытые субтитры на местных языках чтобы звуковые комментарии, связанные с COVID-19, были доступны для людей с нарушениями слуха или для тех, кто испытывает трудности с пониманием языка. Кроме того, следует использовать сурдопереводчиков для передачи телевизионной информации по ситуации с пандемией⁶.
- d) **SMS:** Если информация рассылается только по SMS, неохваченными окажутся люди, которым нужен не визуальный материал и у которых нет доступа к высокотехнологичным устройствам, способным преобразовывать текст в другие форматы, например звуковой. Ввиду этого предупреждения и оповещения относительно мер, связанных с COVID-19 и с пандемией, следует также распространять в различных форматах по различным каналам. Все изображения, прилагаемые к сообщениям, должны сопровождаться альтернативными описаниями.
- e) **WhatsApp** обладает доступностью и работает с приложениями Talkback и Voice Over. Siri прочтет сообщения WhatsApp вслух, а на более новых телефонах можно даже через Siri продиктовать сообщения. При использовании WhatsApp следует избегать применения эмодзи.
- f) Уведомления, касающиеся COVID-19, по **электронной почте** следует рассылать на нескольких языках. Программное обеспечение следует проектировать в соответствии с руководящими указаниями по доступности, чтобы оно могло беспрепятственно работать на различных устройствах и при применении ассистивной технологии пользователя. Некоторые настольные системы оповещения могут обеспечивать доставку всплывающих сообщений в различных форматах в дополнение к чисто текстовым сообщениям и коротким звуковым сигналам.

Использование графических элементов в оповещениях, связанных с COVID-19, может быть полезно людям, плохо понимающим текст. Все изображения, прилагаемые к сообщениям, должны сопровождаться альтернативными описаниями⁷.
- g) **Социальные сети:** Все чаще становятся доступными новые версии наиболее популярных социальных сетей. Это означает, что Facebook, Instagram, Twitter, YouTube действительно предлагают функции доступности. Важно чтобы медицинские и информационные учреждения, распространяющие важнейшую информацию по COVID-19 и мерам, принимаемым в связи с пандемией, на этих платформах знали о цифровой доступности, чтобы обеспечивать доступность сообщений для всех⁸.
- h) **Веб-сайты**, на которых размещается информация о COVID-19 и связанная с ней информация по сокращению распространения инфекции на глобальном/региональном или

5 * Национальный совет США по вопросам лиц с ограниченными возможностями. [Эффективные средства связи для лиц с ограниченными возможностями в период до начала чрезвычайных ситуаций, во время и после них](#). Стр. 45: Решения по обеспечению доступности; стр. 104: таблица 9. Методы получения и проверки оповещений; стр. 148: Новые практические методы: радиопередачи с субтитрами.

6 * Национальный совет США по вопросам лиц с ограниченными возможностями. [Эффективные средства связи для лиц с ограниченными возможностями в период до начала чрезвычайных ситуаций, во время и после них](#). Стр. 45: Решения по обеспечению доступности; стр. 104: таблица 9. Методы получения и проверки оповещений.

7 * Корпорация Microsoft. [Создание специальных возможностей электронной почты Outlook для людей с ограниченными возможностями](#).

8 * Подразделение секретариата Правительства Соединенного Королевства по цифровым услугам. [Методическое пособие по работе в социальных сетях – Доступность](#)

национальном уровне, должны проходить предварительную проверку на доступность⁹, чтобы обеспечивать отсутствие препятствий для доступа к важной информации, размещаемой на веб-сайте, лиц с ограниченными возможностями. Все соответствующие цифровые документы (в форматах Word, PDF) предоставляемые на веб-сайте, могут быть недоступны/непригодны для использования лицами, применяющими программы для чтения с экрана, если они предоставляются в форматах, не дающих возможности чтения вслух, таких как файлы JPEG или недоступные файлы в формате PDF на основе изображений (например, сканированных изображений).

С другой стороны, изображения и графические элементы являются прекрасным способом отображения контента для лиц с ограничениями когнитивных возможностей и проблемами языкового характера; вместе с тем они должны дополняться текстовой информацией, чтобы гарантировать, что лица с нарушениями зрения, применяющие программное обеспечение с использованием голоса или экрана, выдающего шрифт Брайля, могут принимать и понимать информацию. Ссылки на внешние веб-сайты должны носить описательный характер. Все элементы веб-сайта должны быть доступны с клавиатуры для людей, не пользующихся мышкой¹⁰.

См. дополнительные ресурсы МСЭ по поддержке охвата цифровыми технологиями: [ITU-D Digital Inclusion](#)

ⁱ Настоящие Руководящие указания не являются исчерпывающими.

⁹ * [Стандарт WCAG 2.1, являющийся стандартом обеспечения доступности веб-контента](#)

¹⁰ * [Учебные пособия, разработанные консорциумом W3C в рамках Инициативы по обеспечению доступности](#)

* **Не является ресурсом МСЭ:** Вся информация на этих внешних сайтах предоставлена в знак доброй воли, но без каких бы то ни было явно выраженных или подразумеваемых заявлений, поддержки и гарантий с нашей стороны в отношении точности, адекватности, обоснованности, надежности, доступности и полноты этой информации.