



国际电联导则

在新冠肺炎病毒（COVID-19）大流行期间， 如何确保包括残疾人在内的所有人都能获得数字信息、服务和产品¹

当前，世界正面临着前所未有的境况，ICT（信息和通信技术）几乎构成人们之间相互交流的唯一可能手段。在此之前，人类从未如此依赖数字技术来获取其生存所需的重要信息或基本服务和产品。因此，无论我们的性别、能力、年龄或地点如何，在 COVID-19 大流行期间获取信息和相关指示的重要性对所有人都至关重要。

有鉴于此，必须以无障碍形式传播和提供有关 COVID-19 的关键数字信息¹，以确保所有人（包括残疾人）都能获得这些信息，无人掉队，特别是那些需要使用屏幕阅读器、字幕或手语等替代解决方案来阅读和理解数字信息的视觉或听觉残障人士。否则，许多残疾人将面临更高的传染风险，因为他们无法获得关于在这一病毒大流行期间应考虑和遵守的措施方面的信息。

因此，除了用简单易懂的语言、易于阅读和无障碍形式提供信息外，利用无障碍网站、电话、收音机、视频、传单、字幕、聊天等多种通信模式进行沟通至关重要。提供并使人们意识到为确保公众能够获得公共卫生信息（包括为聋哑和重听人士提供中继服务）而设立的专用帮助热线对减轻全球病毒大流行的传播和影响十分重要。

许多残疾人依靠定期将药物、卫生用品和食品等生活必需品送货到家来维持健康。因此，除了社交距离和支撑网络崩溃的潜在不利影响外，如果零售商、医护产品和服务提供商以及其他关键组织不能确保其在线信息、服务和产品的无障碍获取，则许多残疾人不仅会处于不利境地，而且由于无法获得重要信息、药物和其他关键产品和服务，其生命可能将受到威胁。

鉴于 ICT 在全球 COVID-19 大流行期间的重要作用，特提供以下包含关键信息和行动的导则，以确保包括残疾人在内的所有人都能获得全球提供的数字信息、服务和产品，从而实现在这场全球挑战性危机中无人掉队的目标。

¹ [国际电联关于如何开发和修复可无障碍访问的数字内容的视频教程](#)

ITU-D 通过以下链接免费在线提供自定进度的 ICT 无障碍获取培训课程：

- [ICT 无障碍获取 – 包容性通信的关键所在](#)
- [万维网的无障碍访问 – 包容性数字社会的基石](#)

关键信息和行动

1. 确保以无障碍形式提供减少 COVID-19 传染的关键数字信息、服务和要求，以使包括残疾人在内的所有人都能获得这一重要信息：

关于 COVID-19 的内容和信息应以无障碍形式提供，以便使包括残疾人在内的所有人都能理解。例如，除非有字幕或手语翻译，否则聋哑人将无法访问公共电视广告、在线视频和仅基于音频的网络广播。如同在任何其他紧急情况下一样，除传统媒体形式（电视和收音机）外，ICT 世界还包括不同机制，可在特殊情况下促进与残疾人的沟通：固定电话、移动音频、短信/文字消息和基于互联网的服务和资源，如网站、视频、即时消息应用程序、基于互联网协议的语音服务、方便即时通信和数字内容（图像、视频和文件）交流的网络会议社交媒体网络以及卫星通信。

2. 为确保包括残疾人在内的所有人都能获取、理解和使用数字信息和服务，必须考虑以下方面手段：

- a. 在公共场所，如铁路站台、零售商店、公园和其他公共场所，通过电子显示屏传送的视听形式**公共信息**可传递给可能无法使用个人ICT设备的人群²。在可能的情况下，除文字之外，还应显示图形和图像。紧急情况下使用的声音警报和/或警报器必须配有闪光灯，以指示威胁的性质和级别³。通过公共广播系统传递的信息和通知也必须通过可视数字替代方式提供⁴。
- b. **收音机**可以与附件或特殊功能一起使用，以使耳聋或重听人士能够使用，例如，能够以振动、闪光灯和简单文字形式传送广播的装置，以提醒耳聋和重听人士注意有关COVID-19的限制和/或政府为控制传染而实施的措施。在线电台直播或播客应包括内容的转录⁵。
- c. **电视**：必须提供当地语言的隐藏字幕/对白，以便有听力障碍或可能理解语言有困难的人士能够获得与COVID-19相关的音频评论。此外，在提供关于流行病情况的电视信息时，应使用手语翻译⁶。
- d. **短信**：如果信息仅以短信形式发送，那么需要非可视输入且无法使用高端设备将文本转换成其他格式（如音频）的人群将被排除在外。因此，关于COVID-19相关措施和病毒大流行相关措施的警告和警报也应以多种形式通过不同的传播渠道发出。所有附在消息上的图像都必须包含以替代方式进行的描述。

² *苏格兰交通运输部。[无障碍火车站设计标准 – 联合实施规范](#)，第 109 页，K7。标志 – 显示屏

³ *美国接入委员会。[702 紧急报警系统](#)

⁴ *苏格兰交通运输部。[无障碍火车站设计标准 – 联合实施规范](#)，第 115 页，L1。公告 – 概述

⁵ *国家残疾人委员会，“[残疾人的有效沟通：紧急情况之前、期间和之后](#)”。第 45 页：无障碍解决方案；第 104 页：表 9。接收和验证警报的方法；第 148 页：新兴做法：字幕广播

⁶ *国家残疾人委员会，“[残疾人的有效沟通：紧急情况之前、期间和之后](#)”。第 45 页：无障碍解决方案；第 104 页：表 9。接收和验证警报的方法

- e. **WhatsApp**是可无障碍访问的，且可与Talkback和Voice Over配合使用。Siri能够在更新的手机上大声朗读WhatsApp消息，甚至可以通过Siri口授信息。使用WhatsApp时应避免使用表情符号。
- f. 应促成以多种语言使用关于COVID-19的**电子邮件**通知。软件应按照无障碍获取导则进行设计，以使其能够在不同设备上无缝运行，并可使用用户的辅助技术。一些桌面警报系统可确保弹出消息以不同的形式传递，而不仅仅是文字和音频哔哔声。在与COVID-19相关的警报中使用图形对理解文字有困难的人群可能很有帮助。所有图像都必须包含以替代方式进行的描述⁷。
- g. **社交网络**：最受欢迎的新版本社交媒体网络日益易于访问。这意味着脸书、Instagram、推特、YouTube都提供无障碍访问功能。重要的是，在这些平台上发布关于COVID-19和病毒流行控制措施重要信息的医疗和信息机构了解数字内容的无障碍获取性，以确保所有人都能访问这些信息⁸。
- h. 提供COVID-19和相关信息以减少全球/区域或国家层面传染的**网站**必须事先进行无障碍访问测试⁹，以确保残疾人在访问网站上共享重要信息时不会遇到障碍。通过网站提供的所有相关数字文件（word、PDF），如格式为JPEG文档或无法读取的PDF文档（例如扫描图像），则可能会使采用屏幕阅读器的人士无法访问/无法使用。

另一方面，对于有认知障碍或语言差异的人群而言，图像和图形是描述内容的极佳方式；然而，这些必须以文字信息予以补充，以确保使用语音或盲文显示输出屏幕阅读软件的视力残障人士能够接收和理解信息。指向外部网站的链接应当是描述性的。对于不使用鼠标的人群来说，应能通过键盘访问网站的所有内容。¹⁰

有关支持数字包容性的更多国际电联资源，请访问：[ITU-D Digital Inclusion（ITU-D 数字包容性）](#)

¹ 这些并非详尽导则

⁷ *微软：[方便残障人士访问您的 Outlook 电子邮件](#)

⁸ *英国政府数字服务。[社交媒体剧本一无障碍获取](#)

⁹ *[确保网络内容无障碍访问的标准是 WCAG 2.1](#)

¹⁰ *[W3C 万维网无障碍访问举措教程](#)

***并非国际电联资源：**这些网站上的所有信息都是真诚提供的，但我们对这些外部网站提供的信息的准确性、充分性、有效性、可靠性、可用性或完整性不做任何明示或暗示的陈述、推广或保证。