

Nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin cho người khiếm thị ở Việt Nam hiện nay

Trần Thị Thanh Vân*

*Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQGHN
336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 19 tháng 8 năm 2009

Tóm tắt. Trên cơ sở nghiên cứu nội hàm khái niệm người khiếm thị và nhu cầu của họ, bài viết đi sâu nghiên cứu các loại hình tài liệu & dịch vụ thông tin sử dụng cho người khiếm thị trên thế giới và ở Việt Nam hiện nay, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ: cần phải thay đổi tư duy, nhận thức của các cấp lãnh về việc cần thiết phải đảm bảo đầy đủ thông tin cho người khiếm thị; Cần tiến hành điều tra thực trạng người khiếm thị mang tính quốc gia; Cần đầu tư kinh phí phát triển vốn tài liệu và trang thiết bị hỗ trợ; Cần mở rộng, đa dạng hoá các sản phẩm và dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị; Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tổ chức các dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị; Chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ và người dùng tin khiếm thị.

1. Người khiếm thị và nhu cầu thông tin của họ

“Người khiếm thị” hay “người mù”, “người nhược thị” là những cách gọi khác nhau về những người không có khả năng nhìn thấy mọi sự vật, hiện tượng đang xảy ra xung quanh mình, tuy nhiên mức độ nhận biết thông tin có khác nhau. “Người khiếm thị” là khái niệm rộng bao gồm những người có tình trạng thị lực không thể điều chỉnh được bằng kính thuốc hay phẫu thuật, những người mắc bệnh thị lực chỉ còn nhìn được một phần hay bị mất thị lực hoàn toàn. Còn “người mù” là những người không còn thị lực, bị mù cả hai mắt hoàn toàn không có khả năng nhận biết. “Nhược thị” là những người bị giảm thị lực bởi nhiều nguyên nhân

khác nhau và có thể sử dụng các dụng cụ trợ thị. Theo quan niệm của Tổ chức Y tế thế giới cho rằng: khiếm thị hay khiếm khuyết về chức năng thị giác là một giới hạn trầm trọng của chức năng thị giác gây ra do mắc các bệnh mắt phải, di truyền, bẩm sinh hay do chấn thương mà không thể điều trị khỏi bằng các phương pháp điều trị khúc xạ, nội khoa hay ngoại khoa. Khiếm thị được xác định khi thị lực ở mắt tốt giảm dưới 6/18 (20/60) hoặc 3/10) cho đến /60 (20/400) hoặc 2,5/50) hoặc thị lực trên 6/18 nhưng thị trường (khoảng không gian mắt bao quát được) thu hẹp dưới 10 độ. Như vậy, có thể hiểu người khiếm thị là những người có bệnh lý về thị lực bị giảm một phần hoặc hoàn toàn không thể điều chỉnh được bằng kính thuốc hay phẫu thuật...

*ĐT: 84-4-38583903.

E-mail: tran2van@yahoo.com

Hiện nay trên thế giới có khoảng 45 triệu người mù, và 135 triệu người khiếm thị. Có tới 90% trong số đó sống ở các quốc gia nghèo nhất thế giới, trong đó có Việt Nam. Theo thống kê của Viện mắt Trung ương, ở nước ta có số người khiếm thị rất lớn. Hiện có khoảng 900.000 người khiếm thị, trong đó có khoảng hơn 600.000 thuộc đối tượng mù chiếm khoảng 1,2% dân số cả nước. Theo tính toán của Anh quốc, con số này đang gia tăng do sự gia tăng dân số, tăng tuổi thọ và các nguyên nhân khác. Số người mù trên thế giới sẽ tăng gấp 20 lần vào năm 2020. Theo cách tính dự báo này, vào năm 2020, nước ta sẽ có khoảng 4 triệu người mù và khiếm thị. Đây là con số không nhỏ về dân số sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội trong giai đoạn công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Hơn nữa, nhu cầu thông tin và hiểu biết là một trong những nhu cầu thiết yếu, không thể thiếu trong cuộc sống của mọi người nói chung và những người khiếm thị nói riêng. Theo một cuộc “khảo sát từ các khách hàng của 2 cửa hàng sách nghe dành cho người khiếm thị (Chartres, 1998), trên 2/3 người trả lời (68%) rằng họ cần đọc nhiều hơn sau khi bị khiếm thị) [1]. Người khiếm thị cũng như bao người bình thường khác, họ cũng luôn có hoài bão tự mình nỗ lực vươn lên vượt qua bệnh tật, số phận nghiệt ngã để sống có ích cho xã hội. Mục tiêu cuối cùng của công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước là xây dựng một xã hội dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ và văn minh. Chính vì vậy, Đảng và Nhà nước ta đã rất quan tâm đến những người tàn tật nói chung và người khiếm thị nói riêng về mọi mặt không chỉ trong việc đảm bảo sức khỏe, cuộc sống vật chất mà cả những vấn đề về văn hoá, tinh thần, quyền lợi tiếp cận thông tin/tri thức của nhân loại cho họ. Gần đây, hàng loạt các văn bản mang tính pháp quy đã được ra đời như: “Pháp lệnh về người tàn tật” (năm 1998); “Pháp lệnh Thư viện (năm 2000); “Pháp lệnh về

người cao tuổi” (năm 2000). Thực hiện sự chỉ đạo của Đảng và Nhà nước, nhiều lĩnh vực hoạt động của xã hội, trong đó có hoạt động thông tin - thư viện đã chủ trương đến những người khuyết tật nói chung và người khiếm thị nói riêng. Tuy nhiên, mức độ nghiên cứu lý luận và triển khai tổ chức thực hiện trong thực tiễn phục vụ thông tin cho người khiếm thị vẫn còn rất mới mẻ. Vì vậy, việc nghiên cứu các loại hình tài liệu và dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị hiện nay trên thế giới mà trước hết là Anh Quốc - đất nước rất chú trọng đến các dịch vụ thông tin phục vụ cho người khiếm thị và trên cơ sở đó nghiên cứu để hướng tới áp dụng vào thực tiễn hoạt động thông tin - thư viện ở Việt Nam có ý nghĩa quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin cho người dùng tin đặc biệt - người khiếm thị.

2. Các loại hình tài liệu và dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị

2.1. Các loại hình tài liệu phục vụ người khiếm thị

Theo từ điển Tiếng Việt do tác giả Hoàng Phê chủ biên “tài liệu là văn bản giúp cho việc tìm hiểu một vấn đề gì” [2]. Theo quan điểm của một số nhà khoa học Thông tin - Thư viện cho rằng “Tài liệu là một vật thể, hoặc phi vật thể lưu giữ các thông tin/tri thức của nhân loại dưới nhiều dạng và hình thức khác nhau: âm thanh, hình ảnh, chính văn... dùng để truyền đạt qua thời gian và không gian nhằm mục đích bảo quản và sử dụng phục vụ cuộc sống của con người” [3]. Với ý nghĩa như vậy, tài liệu dùng cho người khiếm thị hiện nay khá đa dạng.

Các loại tài liệu/ vật mang tin dành cho người khiếm thị bao gồm các hình thức: *tài liệu/sách chữ đại/chữ lớn/chữ phóng to; tài liệu/sách nói; Băng hình với thuyết minh mô tả hình ảnh; tài liệu/sách in nổi; Các tài liệu/sách đang điện tử; ngoài ra còn các tài liệu cho những người khiếm thị là thiếu nhi, thiếu số...*

- *Tài liệu/sách chữ dài/chữ lớn/chữ phóng to*: là dạng tài liệu có kích cỡ lớn hơn các cỡ chữ in ấn tài liệu thông dụng, được chú trọng trình bày sao cho độ dày của chữ, khoảng cách và độ nét của các ký tự, khoảng cách giữa các dòng, độ tương phản giữa chữ và nền đảm bảo rõ ràng và dễ đọc. Đây là dạng tài liệu/vật mang tin quan trọng cho người bị giảm thị lực giúp họ kéo dài thời gian có thể đọc được trên tài liệu in ấn cho đến trước khi cần phải đọc tài liệu chuyển dạng. Dạng tài liệu này có thể trên giấy truyền thống hoặc có thể đọc trên phần mềm đọc màn hình.

- *Tài liệu/sách nói bao gồm các sản phẩm mang tin như: băng cassette, Băng sách nói, đĩa CD; Đọc trực tiếp, Báo & Tạp chí nói, Thông tin khách hàng.*

Băng cassette, là loại hình vật mang tin khả thông dụng để chuyển tài thông tin đến người khiếm thị. Băng cassette có nhiều loại 2,4,6 rãnh và đĩa Compact. thường được thu từ tác giả hay diễn viên đọc vào băng Analog. Tuy nhiên hiện nay sản phẩm này khó bảo quản vì vậy, với công nghệ mới các tài liệu Analog đã được số hoá. Đây là vật mang tin thông dụng và quan trọng nhất cho những người mù hoàn toàn hay chỉ còn một chút thị lực trong việc tiếp nhận thông tin. Vì vậy, đối tượng sử dụng tài liệu này thường đông đảo nhất.

Băng sách nói hay băng thông tin vốn là tài liệu trọng yếu dùng cho người khiếm thị hiện nay. Loại sản phẩm này vừa có loại toàn văn, vừa có loại rút gọn nội dung.

Đĩa CD là dạng tài liệu có nhiều ưu thế, ngoài việc khả năng lưu trữ dữ liệu lớn, quản lý thuận lợi, không chiếm diện tích kho, dễ dàng định vị và linh hoạt khi khởi động hoặc dừng lại... thì nó còn giúp người khiếm thị dễ dàng khi sử dụng/khi đọc.

Báo và Tạp chí nói là dạng tài liệu khá phổ biến hiện nay để phục vụ người khiếm thị. Từ các loại báo, tạp chí in ấn nó được chuyển dạng

thành băng cassettes hai rãnh. Tuy nhiên loại sản phẩm này chỉ chuyển dạng một phần thông tin trong bản gốc mà thôi. Chủ yếu là thông tin những bài báo có giá trị khoa học cao, mang tính thời sự ...

- *Băng hình với thuyết minh mô tả hình ảnh* là loại sản phẩm thông tin được sản xuất tại Viện Hoàng gia nghiên cứu người mù tại Anh. Trong các băng có kèm phần thuyết minh mô tả hình ảnh có thể dùng đầu đọc video bình thường để nghe thuyết minh cho tất cả các cảnh đang diễn ra trên màn hình.

- *Tài liệu/sách in nói bao gồm chữ Braille, nhạc Braille, chữ Moon, hoạ đồ/bản đồ/biểu đồ nói.*

Sách chữ Braille là một dạng tài liệu truyền thống sử dụng hệ thống chữ in rập nổi dành cho người khiếm thị mang tên người sáng chế là Louis Braille. Sách được xuất bản dưới dạng chép tay (hand-copied Braille book) hoặc sách được in bằng máy tự động trên cơ sở các chữ nổi được khắc sẵn trên kẽm, sắt hoặc chuyển đổi qua máy điện toán (press Braille). Chữ Braille là phương tiện đọc bằng cách dùng tay sờ lên một bộ ký hiệu có 6 chấm nổi. Ý nghĩa các chữ tùy theo cách sắp xếp các chấm.

Sách nhạc chữ nổi Braille được xuất bản trên cơ sở một hệ thống ký hiệu âm nhạc rập nổi dựa trên các ký hiệu dùng để in chữ Braille (Braille music notation).

Chữ Moon là sản phẩm để đọc như chữ Braille bằng cách sờ lên bộ dấu hiệu làm nổi. Các dấu hiệu đó là các ký tự, số và hệ thống dấu được đánh nổi lên theo hình dạng của chúng. Chữ Moon thường dùng cho các đối tượng bị mất thị lực khi đã lớn tuổi. Không được sử dụng thông dụng bằng chữ Braille.

Hoạ đồ/Bản đồ/Biểu đồ là loại vật mang thông tin được in trên các giấy phòng cảm ứng nhiet. Để làm phòng giấy, cần có một cái máy đọc hình ảnh nổi. Khi đọc tài liệu sẽ được đưa

qua máy, các đường kẻ mẫu tôi sẽ hút nhiệt và bị phồng lên. Loại hình mang tin này cần được bảo quản cẩn thận để các phần phồng của giấy không bị hỏng. Loại vật mang tin này thường được sử dụng trong các trường học.

- *Vật mang tin dưới dạng điện tử*: các tài liệu/sách dạng điện tử đang có tỷ lệ xuất bản chiếm thị phần ngày càng lớn thông qua mạng toàn cầu hoặc các kênh truyền hình số. Thông qua các phương tiện này, người khiếm thị có thể tiếp nhận thông tin mà không cần các tài liệu dưới hình thức sản phẩm chuyên dạng thay thế. Chính vì vậy, thông tin đến với người khiếm thị nhanh chóng, cập nhật. Để có thể tiếp nhận thông tin dưới dạng điện tử này cần phải có phần mềm chuyên dụng (phần mềm nhận dạng ký tự).

2.2. Các loại hình dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị

Theo từ điển Tiếng Việt do tác giả Hoàng Phê chủ biên “Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công” [2]. Với ý nghĩa như vậy, dịch vụ thông tin có thể hiểu là “công việc phục vụ thông tin/tài liệu cho một người, một nhóm người nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu thông tin của họ và có thể được trả tiền hoặc không được trả tiền” [3]. Hầu hết các dịch vụ thông tin cho người khiếm thị trên thế giới và ở Việt Nam hiện nay không được nhân viên. Với ý nghĩa là cơ quan văn hoá, có chức năng thông tin, giáo dục và khoa học, thư viện có nhiệm vụ đặc biệt là kết nối nguồn thông tin/tài liệu với người dùng tin nói chung và khiếm thị nói riêng nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu thông tin của họ về mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội.

Để các vật thông tin/tài liệu đến được với người khiếm thị, hiện nay trên thế giới, các dịch vụ thông tin đã được triển khai như: *dịch vụ vận động người khiếm thị tham gia hệ thống tiếp*

nhận thông tin, tổ chức các thư viện lưu động, dịch vụ giao tài liệu tận nhà, dịch vụ gửi tài liệu qua bưu điện, dịch vụ cho mượn trang thiết bị, dịch vụ mượn liên thư viện, dịch vụ đọc trực tiếp...

- *Dịch vụ vận động người khiếm thị tham gia hệ thống tiếp nhận thông tin*: là dịch vụ trực tiếp cán bộ thư viện động viên tiếp cận người khiếm thị, hoặc thông qua các hình thức như triển lãm, tuyên truyền. Dịch vụ này cần sự hợp tác giữa các thư viện với các tổ chức xã hội, tổ chức giáo dục, dịch vụ y tế, các cơ quan truyền thông, báo chí...

- *Tổ chức các thư viện lưu động, giao tài liệu tại nhà*: do người khiếm thị có tâm lý ngại tiếp xúc, khó khăn khi đi lại, không hiểu hết các sản phẩm và dịch vụ của xã hội dành cho người khiếm thị, bởi vậy việc tổ chức dịch vụ thư viện lưu động để thu thư đến tận nhà phục vụ các tài liệu, sản phẩm thông tin và giới thiệu phương cách sử dụng công cụ thiết bị hỗ trợ đọc cho người khiếm thị

- *Dịch vụ gửi tài liệu qua bưu điện*: thường những người khiếm thị rất khó khăn trong việc đi lại bình thường vì vậy các thư viện đã có ký kết hợp đồng với các trung tâm bưu điện để gửi miễn phí cho đọc giả. Việc chuyển bưu phẩm miễn phí cho người khiếm thị đã được thỏa thuận và giao ước trên toàn cầu. Các tài liệu và sản phẩm phục vụ qua dịch vụ này thường là sách nói, sách chữ Braille, các ấn phẩm in nổi khác.

- *Dịch vụ cho mượn trang thiết bị*: dịch vụ được triển khai trên cơ sở có sự kết hợp của các tổ chức dịch vụ xã hội cơ sở địa phương. Ngoài việc cho mượn tài liệu chuyên dạng, thư viện còn có thể cho người khiếm thị mượn trang thiết bị hỗ trợ đọc như kính lúp, máy nghe băng cassette, máy đọc chuyên dụng cho sách nói...

- *Dịch vụ mượn liên thư viện*: không một thư viện nào có thể cung cấp đầy đủ mọi loại hình tài liệu cho người sử dụng, nhất là tài liệu

chuyên biệt cho người khiếm thị, vì vậy một số thư viện đã triển khai việc liên kết chia sẻ nguồn tài liệu khiếm thị cho nhau và liên kết chia sẻ nguồn tài liệu giữa thư viện với các tổ chức xã hội như Hội người mù, các tổ chức từ thiện...

- *Dịch vụ phục vụ tại chỗ:* với dịch vụ này, người khiếm thị có thể đến thư viện đọc tại chỗ hoặc mượn tài liệu về nhà. Tài thư viện có phòng phục vụ riêng cho người khiếm thị với các thiết bị hỗ trợ đọc. Phục vụ tại chỗ có thể kết hợp cả dịch vụ đọc to nghe chung cho người khiếm thị có nhu cầu thông tin giống nhau.

- *Dịch vụ phục vụ/cung cấp thư mục & danh mục tài liệu:* người khiếm thị có thể tự tìm tài liệu thông qua các thư mục mà không cần sự hỗ trợ trực tiếp của thủ thư. Vì vậy, dịch vụ cung cấp thư mục tài liệu cho người khiếm thị góp phần giúp đọc giả chủ động trong việc tìm kiếm tài liệu và nguồn cung cấp tài liệu. Thư mục tài liệu có thể là các tài liệu chuyên ngành và tài liệu chưa chuyên ngành để đọc giả biết, nếu có nhu cầu sẽ đề nghị chuyển dạng tài liệu. Thư mục tài liệu có thể được thông báo dưới dạng điện tử, người khiếm thị có thể truy cập trên mạng.

- *Dịch vụ đọc trực tiếp:* Đọc trực tiếp là hình thức giao lưu, tương tác thông tin trực tiếp giữa người thủ thư và người khiếm thị. Sự giao tiếp này có thể thực hiện gặp gỡ trực tiếp hoặc qua vật truyền tin trung gian. Đây là dịch vụ hữu hiệu giúp diễn giải thông tin rõ ràng, người khiếm thị dễ dàng trao đổi thông tin theo nhu cầu. Thủ thư có điều kiện tiếp nhận nhu cầu và phản hồi từ đọc giả trực tiếp. Tuy nhiên, nguồn nhân lực trong các thư viện hiện gặp khó khăn với các hình thức phục vụ này. Mặc dù vậy, dịch vụ này được đánh giá là hiệu quả nhất nhờ sự giao lưu trực tiếp giữa người phục vụ và người khiếm thị - người được phục vụ. Thông qua dịch vụ này người khiếm thị được hiểu nội dung tài liệu một cách rõ ràng hơn. Có thể đến

nhà đọc trực tiếp, hoặc qua điện thoại, qua Internet.

3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị ở nước ta

Thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về việc đảm bảo quyền lợi cho người cao tuổi, người khuyết tật trong đó có người khiếm thị "... có điều kiện sử dụng các tài liệu thư viện bằng chữ Braille hoặc dưới dạng những vật mang tin khác" [4] như nội dung tại Điều 6, Khoản 4 của Pháp lệnh Thư viện ban hành ngày 28/10/2000 đã quy định, Hệ thống Thư viện Công cộng, Trường Nguyễn Đình Chiểu Hà Nội, Trường Nguyễn Đình Chiểu Hồ Chí Minh, Trung ương Hội người mù Việt Nam, Trung tâm đào tạo & phục hồi chức năng cho người mù ở Hà Nội, Trung tâm Sao Mai thành phố Hồ Chí Minh... đã triển khai nghiên cứu, bổ sung vốn tài liệu, trang bị các máy móc thiết bị chuyên dụng dành cho người khiếm thị. Đặc biệt, sau khi có một số dự án của các tổ chức quốc tế như Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) tại Việt Nam, Ngân hàng Thế giới, tổ chức Enfant Du Vietnam, Hội cứu trợ trẻ em tàn tật thành phố Hồ Chí Minh, Quỹ FORCE Hà Lan... tài trợ kinh phí, nhiều nội dung hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin cho người khiếm thị đã được triển khai và có hiệu quả nhất định. Tuy nhiên do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, việc tổ chức hoạt động phục vụ mới chỉ dừng ở bước đầu.

Hiện nguồn tài liệu chuyên ngành cũng như các thiết bị chuyên dụng của các cơ sở phục vụ người khiếm thị ở Việt Nam còn rất nghèo nàn, hạn chế về số lượng, đơn điệu về loại hình và dịch vụ chưa thực sự đáp ứng được nội dung nhu cầu thông tin của người sử dụng. Vốn tài liệu chủ yếu là sách chữ nổi, Băng sách nói, Tin tức trên đài phát thanh, truyền hình, Sách nói kỹ thuật số, Mục lục truy cập được và một số tài

liệu dạng khác như Nhạc nôi, Sách có hình nôi, Đồ họa nôi... Ngoài ra người khiếm thị cũng có thể tìm tin và đọc tài liệu điện tử thông qua các phần mềm chuyên dụng như “Vi người mù Việt Nam”, “Trang Web cho người mù Việt Nam”. Tuy các phần mềm này đang trong quá trình thử nghiệm, nhưng đã mang tới “kỷ nguyên tiếp cận Web đã mở ra cho người mù Việt Nam” [1].

Do nhiều nguyên nhân, dịch vụ thông tin, thư viện cho người khiếm thị tại Việt Nam trước năm 1998 hầu như chưa có. Chỉ sau khi có Pháp lệnh Thư viện (năm 2000), dưới sự chỉ đạo của Bộ Văn hoá - Thông tin (nay là Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch) Hệ thống Thư viện Công cộng mới “khởi động”. Đi đầu trong tổ chức dịch vụ này là Thư viện Khoa học Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, và Thư viện Hà Nội. Các dịch vụ thư viện đang được tổ chức phục vụ người khiếm thị là: hướng dẫn sử dụng máy tính và truy cập Internet; Hướng dẫn các Website truy cập được; Phục vụ bạn đọc tại chỗ và mượn về nhà; Đọc sách theo yêu cầu; In tài liệu chữ nôi; Đồ họa nôi; Scan tài liệu để đưa ra các dạng thay thế; Sản xuất sách nói kỹ thuật số. Tuy nhiên, các dịch vụ này được triển khai đầy đủ chủ yếu mới chỉ ở Thư viện Khoa học Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh, Thư viện Hà Nội, còn các thư viện các tỉnh thành khác nói riêng và các hệ thống thông tin, thư viện của các bộ, các ngành, các viện nghiên cứu, các trường đại học và các trường phổ thông... nói chung hầu như chưa được triển khai các dịch vụ dành cho người khiếm thị.

Để nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin cho người khiếm thị theo tôi, cần phải chú trọng một số vấn đề sau:

- *Trước hết cần phải thay đổi tư duy, nhận thức của các cấp lãnh đạo* (mà trước hết là cán bộ quản lý ở cơ sở phục vụ) trong việc cần thiết phải đảm bảo thông tin cho người khiếm thị như tất cả các đối tượng người dùng tin bình thường khác. “Đạo luật chống phân biệt đối xử”

năm 1995 đã ban hành, theo tinh thần của Đạo luật là cần đảm bảo thông tin đến với người khuyết tật nói chung và người khiếm thị nói riêng không chỉ về số lượng mà còn cần có chất lượng và đầy đủ điều kiện, các trang thiết bị để gạt bỏ mọi rào cản để họ có cơ hội hưởng thụ các dịch vụ thư viện thuận lợi, dễ dàng. Chính vì vậy, hàng năm, khi xây dựng kế hoạch, người đứng đầu thư viện cần có chính sách cụ thể xây dựng nguồn tin và phát triển các dịch vụ cho người khiếm thị để phân bổ nguồn lực phát triển. Có kế hoạch liên kết, chia sẻ kinh nghiệm và nguồn lực với các tổ chức xã hội và cơ sở giáo dục người khiếm thị trong và ngoài nước.

- *Cần tiến hành điều tra thực trạng người khiếm thị mang tính quốc gia.*

Do tài liệu phục vụ cho người khiếm thị cần phải chuyên dạng, cũng như các thiết bị chuyên dụng hỗ trợ tiếp nhận thông tin đất tiền, tốn kém kinh phí và tổ chức phục vụ đối tượng người dùng tin đặc biệt cần có sự đầu tư kinh phí và công sức, vì vậy rất nên có cuộc triển khai nghiên cứu khảo sát mang tầm cỡ quốc gia về người khiếm thị. Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, tổ chức được các dịch vụ phù hợp với người khiếm thị về mức độ thị lực, tâm lý, độ tuổi, giới tính, nhu cầu thông tin, nhu cầu loại hình tài liệu, điều kiện sống, điều kiện làm việc, khả năng sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ... với từng loại hình tài liệu có như vậy vừa giảm thiểu tới đa kinh phí đầu tư, nhưng lại đạt hiệu quả dịch vụ thông tin cao.

- *Cần đầu tư kinh phí phát triển vốn tài liệu và trang thiết bị hỗ trợ.*

Hiện nay vốn tài liệu dành cho người khiếm thị hiện có rất ít ỏi không chỉ về số lượng bản mà cả tên tài liệu. Kinh phí để chuyển dạng số tài liệu hiện có chủ yếu dựa vào kinh phí đầu tư, hỗ trợ từ các tổ chức phi chính phủ của nước ngoài. Các khoản ngân sách Nhà nước cấp hàng năm còn rất hạn chế, do đó các cơ quan thông tin, thư viện chưa chú trọng hoặc có một số thư

viên đã chú trọng nhưng vẫn còn rất khiêm tốn trong việc đầu tư kinh phí đảm bảo cho hoạt động các dịch vụ phục vụ người khiếu nại.

- *Cần mở rộng, đa dạng hoá các sản phẩm và dịch vụ thông tin phục vụ người khiếu nại hơn nữa.*

Bên cạnh việc hoàn thiện các loại hình tài liệu đã có cần mở rộng thêm loại tài liệu khác như Bảng hình với thuyết minh mô tả hình ảnh; tài liệu/sách in nổi; Các tài liệu/sách dạng điện tử; Tài liệu cho những người khiếu nại là thiếu nhi, thiếu số... Về dịch vụ, cần phát triển thêm dịch vụ vấn động người khiếu nại và marketing các sản phẩm, dịch vụ để họ tham gia hệ thống tiếp nhận thông tin. Dịch vụ này là việc làm thường xuyên với người dùng tin bình thường, vậy với người khiếu nại do hạn chế về tâm lý, về khả năng tiếp nhận thông tin của họ, thì chúng ta lại càng cần động viên khuyến khích và gây hứng thú để họ có nhu cầu đọc tài liệu. Các hình thức triển khai cụ thể như tiếp cận trực tiếp, thông qua các tổ chức xã hội, các phương tiện truyền thông với các băng tin, băng sách nói có phần điểm sách, nhóm thảo luận sách. Ngoài ra còn mở rộng các dịch vụ như tổ chức các thư viện lưu động; Dịch vụ giao tài liệu tận nhà; Dịch vụ gửi tài liệu qua bưu điện; Dịch vụ cho mượn trang thiết bị; Dịch vụ mượn liên thư viện, Dịch vụ đọc trực tiếp...

- *Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tổ chức các dịch vụ thông tin phục vụ người khiếu nại.*

Việc tin học hoá trong hoạt động thông tin cho người khiếu nại ở Việt Nam đã được triển khai và biên soạn được hai sản phẩm "Phần mềm vì người mù Việt Nam" và "Trình duyệt Web cho người mù Việt Nam" nhờ kinh phí của Ngân hàng thế giới và Hội của Hội cứu trợ trẻ em tàn tật thành phố Hồ Chí Minh, tuy nhiên các phần mềm này mới ứng dụng tại Trung tâm

Sao Mai, chưa được phổ cập tới các thư viện khác để phục vụ người khiếu nại và do kinh nghiệm & hiểu biết về người khiếu nại cũng như các loại hình sản phẩm thông tin phục vụ cho họ còn hạn chế từ phía các thư viện, nên phần mềm chưa thật thân thiện chưa thật thoả mãn nhu cầu thông tin. Vì vậy, bên cạnh phổ biến rộng các phần mềm sẵn có, cũng cần phải đầu tư để mua hẳn phần mềm chuyên dụng tốt có nhiều chức năng và tiện ích, thân thiện với người khiếu nại và trang bị cho tất cả các thư viện phục vụ người khiếu nại. Có thể thông qua nhà cung cấp Cơ quan công nghệ thông tin và viễn thông giáo dục của Anh Quốc - địa chỉ có nhiều kinh nghiệm biên soạn phần mềm cho người khuyết tật nói chung và khiếu nại nói riêng.

- *Chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ và người dùng tin khiếu nại.*

Hiện nay, trên cả nước mới chỉ có khoa Thông tin - Thư viện Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội cập nhật chuyên đề "sản phẩm & dịch vụ thông tin cho người dùng tin đặc biệt", còn hầu như tất cả các cơ sở đào tạo khác chưa đưa chuyên đề này vào chương trình giảng dạy của mình, vì vậy trước hết cần tổ chức các lớp bồi dưỡng ngắn hạn hướng dẫn nghiệp vụ, tổ chức đi tham quan học hỏi ở các nước phát triển không chỉ cho cán bộ trực tiếp phục vụ người khiếu nại mà cả những người quản lý, vì dịch vụ này hoàn toàn còn rất mới với công tác tổ chức hoạt động trong các cơ quan thông tin, thư viện ở Việt Nam. Song song với đào tạo, nâng cao trình độ cho các nhà quản lý, và chuyên môn cần tổ chức các lớp đào tạo người khiếu nại phương pháp sử dụng các dạng tài liệu và các trang thiết bị hỗ trợ khác nhau và phương pháp sử dụng máy tính, ứng dụng các phần mềm chuyên dụng.

Tài liệu tham khảo

- [1] Hội đồng thư viện - Lưu trữ & Bảo tàng Anh, *Dịch vụ thư viện cho người khiếm thị* (Tài liệu dịch), Thư viện Khoa học Tổng hợp TP Hồ Chí Minh, 2005.
- [2] Viện Ngôn ngữ học (Hoàng phê chủ biên), *Từ điển tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng & Trung tâm Từ điển học, Hà Nội, 2006.
- [3] Trần Thị Quỳ, *Thông tin học đại cương* (Tập bài giảng), Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.
- [4] *Pháp lệnh Thư viện*, số 31/2000/PL-UBTVQH 10 ngày 28/12/2000.
- [5] Lệnh của Chủ tịch nước số 06-L/CTN ngày 08/08/1998 công bố Pháp lệnh về người tàn tật.
- [6] Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Thư viện, số 72/2002/NĐ-CP ngày 06/08/2002.
- [7] www.loc.gov/nls/Web-blind (Thư viện Quốc hội Mỹ, Mục lục liên hợp quốc gia tài liệu chữ Braille và âm thanh).
- [8] www.nlbuk.org (Trang Web. Thư viện Quốc gia Anh cho người mù).

Survey on improvement of information services for the blind in Vietnam

Tran Thi Thanh Van

*College of Social Sciences and Humanities, VNU
336 Nguyen Trai, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam*

Basing on the survey on definition of the blind and their demand, the thesis is focused on several types of information documents and services using for the blind throughout the world and Vietnam. From which to propose solutions to improve quality of services: it is necessary to raise awareness of leaders about the blind; making survey on actual conditions of the blind nationwide; investing in development of document and supporting devices; diversifying information services and products for the blind; enhancing information technology application serving the blind and focusing on training specific officers and users as the blind.