Hướng dẫn ITU

Cách đảm bảo rằng tất cả mọi người đều có thể tiếp cận thông tin, dịch vụ và sản phẩm kỹ thuật số, kể cả Người khuyết tật trong thời gian bùng phát COVID-19[i]

Thế giới đang đối mặt với một vấn đề chưa từng có trong đó CNTT-TT (Công nghệ thông tin và truyền thông) gần như là khả năng duy nhất để mọi người giao tiếp với nhau. Trước đây, loài người chưa bao giờ phải đối mặt với việc phụ thuộc vào kỹ thuật số như vậy để tiếp cận thông tin quan trọng hoặc các dịch vụ và sản phẩm thiết yếu để tồn tại. Do đó, tầm quan trọng của việc tiếp cận thông tin và hướng dẫn trong thời gian xảy ra đại dịch COVID-19 là điều rất quan trọng đối với tất cả mọi người, bất kể giới tính, khả năng, tuổi tác hoặc vị trí của họ.

Vì lý do này, điều cần thiết là thông tin kỹ thuật số quan trọng về COVID-19 được phân phối và có sẵn ở các định dạng có thể tiếp cận[1] để đảm bảo rằng thông tin đó sẽ đến được với tất cả mọi người và sẽ không có ai bị bỏ lại phía sau, kể cả những người khuyết tật, đặc biệt là những người khiếm thị hoặc khiếm thính cần sử dụng các giải pháp thay thế như trình đọc màn hình, chú thích hoặc ngôn ngữ ký hiệu để đọc và hiểu thông tin số. Mặt khác, nhiều người khuyết tật sẽ phải đối mặt với nguy cơ nhiễm bệnh cao hơn do thiếu khả năng tiếp cận thông tin về các biện pháp cần chú ý và lưu tâm trong thời gian đại dịch này.

Do đó, điều cực kỳ quan trọng là sử dụng nhiều phương thức trao đổi thông tin như trang web có thể truy cập, điện thoại, radio, video, tờ rơi, chú thích, trò chuyện qua mạng v.v... ngoài việc cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ đơn giản, dễ đọc và ở các định dạng có thể tiếp cận. Sự sẵn có và biết các đường dây trợ giúp dành riêng nhằm đảm bảo thông tin y tế công cộng có thể tiếp cận (bao gồm cả dịch vụ chuyển tiếp cho người điếc và khiếm thính) là điều cần thiết để giảm thiểu sự lây nhiễm và tác động của đại dịch toàn cầu.

Nhiều người khuyết tật thường dựa vào việc giao hàng tận nhà các mặt hàng thiết yếu phục vụ cho sức khỏe của họ như thuốc men, sản phẩm vệ sinh và thực phẩm. Do đó, ngoài tác động bất lợi tiềm ẩn của việc giãn cách xã hội và sự gián đoạn các mạng lưới hỗ trợ, nếu các nhà bán lẻ và nhà cung cấp dịch vụ và sản phẩm chăm sóc sức khỏe và các tổ chức quan trọng khác không đảm bảo khả năng tiếp cận thông tin, dịch vụ và sản phẩm của họ qua hình thức trực tuyến, thì nhiều người khuyết tật sẽ không chỉ gặp phải bất lợi mà cuộc sống của họ có thể gặp rủi ro, do không được tiếp cận với thông tin quan trọng, thuốc men và các sản phẩm và dịch vụ quan trọng khác.

---

[1] **Hướng dẫn bằng video ITU về cách phát triển và khắc phục nội dung số có thể tiếp cận**

ITU- D tự đào tạo miễn phí các khóa học về khả năng tiếp cận CNTT-TT theo các liên kết sau đây:

- *Khả năng tiếp cận CNTT-TT - Chìa khóa cho sự trao đổi thông tin hòa nhập*
- ***Khả năng tiếp cận Web – Nền tảng của một xã hội kỹ thuật số bao hàm***

Với vai trò chính của CNTT-TT trong đại dịch COVID-19 toàn cầu, các hướng dẫn sau đây bao gồm thông điệp và hành động quan trọng được cung cấp để đảm bảo rằng mọi người kể cả Người khuyết tật có thể tiếp cận thông tin, dịch vụ và sản phẩm kỹ thuật số được cung cấp trên phạm vi toàn cầu và không ai bị bỏ lại phía sau trong cuộc khủng hoảng đầy thách thức này.

THÔNG ĐIỆP & HÀNH ĐỘNG QUAN TRỌNG

1. **Đảm bảo rằng thông tin kỹ thuật số, dịch vụ và các yêu cầu quan trọng về giảm sự lây nhiễm của COVID-19 được cung cấp ở các định dạng có thể tiếp cận cho phép tất cả mọi người bao gồm cả người khuyết tật có thể truy cập thông tin quan trọng này:**

Nội dung và thông tin liên quan đến COVID-19 phải được gửi theo định dạng có thể truy cập để mọi người có thể nhận được chúng, kể cả người khuyết tật. Ví dụ: người điếc sẽ không thể tiếp cận được quảng cáo truyền hình đại chúng, video trực tuyến và webcast trên nền tảng âm thanh trừ khi chúng có phụ đề hoặc giải thích bằng ngôn ngữ ký hiệu. Giống như trong bất kỳ tình huống khẩn cấp nào khác, ngoài các hình thức truyền thông truyền thống (Tivi và radio), thế giới CNTT-TT bao gồm các cơ chế khác nhau có thể tạo điều kiện cho việc liên lạc với người khuyết tật trong các tình huống bất thường như: điện thoại cố định, âm thanh di động, SMS/tin nhắn văn bản và các dịch vụ và tài nguyên dựa trên mạng Internet như trang web, video, ứng dụng nhắn tin tức thời, dịch vụ thoại trên Giao thức Internet (IP), mạng truyền thông xã hội hội nghị cho phép liên lạc và trao đổi tức thời nội dung số (hình ảnh, video và tài liệu) và truyền thông qua vệ tinh.

2. **Để đảm bảo rằng tất cả mọi người bao gồm cả những người khuyết tật có thể tiếp cận, hiểu và sử dụng thông tin và dịch vụ kỹ thuật số, phải xem xét các khía cạnh sau đây:**

    a. **Thông tin đại chúng** ở định dạng âm thanh và hình ảnh được cung cấp qua màn hình điện tử tại các không gian công cộng như sân ga, cửa hàng bán lẻ, công viên và các khu vực công cộng khác mà những người ít có khả năng sử dụng các thiết bị CNTT cá nhân có thể tiếp cận.[2] Nếu có thể, nên hiển thị dưới hình thức đồ họa và hình ảnh ngoài hình thức bằng văn bản. Âm thanh và/hoặc còi thông báo được sử dụng trong các tình huống khẩn cấp phải đi kèm với đèn nhấp nháy để thể hiện tính chất và mức độ của mối đe dọa.[3] Cũng phải cung cấp thông tin và thông báo qua hệ thống Địa chỉ công cộng thông qua các lựa chọn kỹ thuật số thay thế.[4]

---

[2] *Bộ Giao thông vận tải Scotland. Tiêu chuẩn thiết kế cho các nhà ga đường sắt có thể tiếp cận - Quy tắc thực hành chung, trang 109, K7. Ký hiệu – màn hình hiển thị.
[3] *Ủy ban truy cập Hoa Kỳ. Hệ thống cảnh báo khẩn cấp 702
[4] *Bộ Giao thông vận tải Scotland. Tiêu chuẩn thiết kế cho các nhà ga đường sắt có thể tiếp cận - Quy tắc thực hành chung, trang 115, L1. Thông báo – chung.

b. Có thể sử dụng hình thức **Phát thanh** đi kèm hoặc với các tính năng đặc biệt để cho phép những người bị điếc hoặc khiếm thính sử dụng chúng. Ví dụ: các thiết bị có thể truyền phát dưới dạng rung, đèn nhấp nháy và văn bản đơn giản để cảnh báo cho những người bị điếc và khiếm thính về các hạn chế trong đại dịch COVID-19 và các biện pháp do Chính phủ áp đặt để hạn chế lây nhiễm. Hình thức phát thanh trực tuyến hoặc podcast cần có chương trình ghi âm nội dung.[5]

c. **Truyền hình:** Phải cung cấp chú thích/phụ đề bằng ngôn ngữ địa phương để cung cấp bình luận bằng âm thanh liên quan đến COVID-19 để những người khiếm thính hoặc những người có thể gặp khó khăn trong việc hiểu ngôn ngữ có thể tiếp cận. Ngoài ra, nên sử dụng người thông dịch ngôn ngữ ký hiệu khi cung cấp thông tin trên truyền hình về tình hình đại dịch.[6]

d. **SMS** Nếu thông tin chỉ được gửi dưới dạng SMS, thì những người cần thông tin không trực quan và không tiếp cận được các thiết bị cao cấp có thể chuyển đổi văn bản sang các định dạng khác như âm thanh sẽ bị loại trừ. Do đó, những thông báo và cảnh báo về các biện pháp đối phó liên quan đến COVID-19 và các biện pháp đối phó liên quan đến đại dịch cũng cần được cung cấp ở nhiều định dạng trên các kênh phổ biến khác nhau. Tất cả các hình ảnh đính kèm thông báo phải bao gồm các mô tả thay thế.

e. **WhatsApp** có thể truy cập và hoạt động cùng với Talkback và Voice Over. Siri sẽ đọc to tin nhắn WhatsApp và trên các điện thoại mới hơn thậm chí có thể đọc viết tin nhắn thông qua Siri. Khi sử dụng WhatsApp tránh sử dụng các biểu tượng cảm xúc.

f. Cần kích hoạt thông báo qua **e-mail** liên quan đến COVID-19 bằng nhiều ngôn ngữ. Phần mềm phải được thiết kế theo hướng dẫn truy cập để cho phép phần mềm hoạt động trơn tru trên các thiết bị khác nhau và có công nghệ hỗ trợ người dùng. Một số hệ thống cảnh báo trên máy tính để bàn có thể đảm bảo rằng các thông báo bật lên được gửi ở các định dạng khác nhau ngoài hình thức bằng văn bản và tiếng bíp.
Việc sử dụng đồ họa trong các cảnh báo liên quan đến COVID-19 có thể giúp những người gặp khó khăn trong việc hiểu văn bản. Tất cả các hình ảnh phải bao gồm các mô tả thay thế.[7]

g. **Các mạng xã hội:** Phiên bản mới của các mạng truyền thông xã hội phổ biến nhất đang ngày càng trở nên dễ tiếp cận. Điều đó có nghĩa là Facebook,

---

[5]*Hội đồng quốc gia về người khuyết tật tại "Truyền thông hiệu quả cho người khuyết tật: Trước, trong và sau tình hình khẩn cấp". Trang 45: Các giải pháp tiếp cận; trang 104: Bảng 9. Phương thức tiếp nhận và xác minh cảnh báo; trang 148: Thực hành mới: Phát thanh được chú thích

[6] *Hội đồng quốc gia về người khuyết tật. "Truyền thông hiệu quả cho người khuyết tật: Trước, trong và sau tình hình khẩn cấp". Trang 45: Các giải pháp tiếp cận; trang 104: Bảng 9. Phương thức tiếp nhận và xác minh cảnh báo

[7] *Microsoft: Để giúp người khuyết tật tiếp cận được với email Outlook của bạn

Instagram, Twitter, YouTube cung cấp các tính năng trợ giúp. Điều quan trọng là các cơ quan y tế và thông tin xuất bản thông tin quan trọng liên quan đến COVID-19 và các biện pháp phòng chống dịch bệnh trên những nền tảng này biết về khả năng tiếp cận nội dung số để đảm bảo rằng tất cả các tin nhắn đều có thể truy cập được.[8]

h. **Các trang web** cung cấp thông tin về COVID-19 và các thông tin liên quan để giảm sự lây nhiễm toàn cầu /trong khu vực hoặc quốc gia phải được kiểm tra trước về khả năng tiếp cận[9] để đảm bảo rằng người khuyết tật không gặp khó khăn trong việc truy cập thông tin quan trọng được chia sẻ trên trang web. Tất cả các tài liệu kỹ thuật số liên quan (word, PDF) được cung cấp qua trang web có thể truy cập được/không sử dụng được bởi những người sử dụng trình đọc màn hình nếu chúng ở định dạng mà không thể đọc được, chẳng hạn như tệp tin JPEG hoặc tệp tin PDF dựa trên hình ảnh không thể truy cập (ví dụ: hình ảnh được quét).
Mặt khác, hình ảnh và đồ họa là những cách tuyệt vời để mô tả nội dung cho người khiếm khuyết về nhận thức hoặc người có sự khác biệt về ngôn ngữ; tuy nhiên, chúng phải được bổ sung thông tin văn bản để đảm bảo rằng những người khiếm thị sử dụng phần mềm đọc màn hình xuất ra giọng nói hoặc chữ nổi có thể nhận và hiểu được thông tin. Phải mô tả liên kết đến các trang web bên ngoài. Phải truy cập được mọi mục của trang web qua bàn phím cho những người không sử dụng chuột.[10]

Để biết thêm các tài nguyên và thông tin ITU để hỗ trợ tính bao hàm kỹ thuật số cho những người có nhu cầu cụ thể, vui lòng xem tại: Khả năng tiếp cận CNTT-TT cho người có nhu cầu cụ thể và Bao hàm kỹ thuật số ITU-D

---

[i] ***Những hướng dẫn này là không đầy đủ***
Từ chối trách nhiệm dịch thuật: Mặc dù đã nỗ lực để đưa ra bản dịch chính xác phần Nguyên tắc ngắn ITU về "*Cách đảm bảo rằng tất cả mọi người đều có thể tiếp cận thông tin, dịch vụ và sản phẩm kỹ thuật số, kể cả Người khuyết tật trong thời gian bùng phát COVID-19*" bằng các ngôn ngữ khác ngoài bản gốc có sẵn bằng 6 ngôn ngữ của Liên Hợp Quốc: Tiếng Anh , Tiếng Ả Rập , Tiếng Trung , Tiếng Pháp, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, do một số ngôn ngữ chuyên môn cụ thể liên quan đến sắc thái văn bản có thể dẫn đến sự khác biệt nhỏ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ lỗi, thiếu sót, sự mơ hồ về tính chính xác của văn bản hoặc độ tin cậy của thông tin được dịch. Trong trường hợp có sự khác biệt, thì bản gốc bằng Tiếng Anh sẽ được sử dụng để giải nghĩa.

---

[8]*Dịch vụ kỹ thuật số của chính phủ Anh. Mạng truyền thông xã hội Playbook - Khả năng tiếp cận
[9] *Tiêu chuẩn để đảm bảo Khả năng truy cập nội dung web là WCAG 2.1

[10] *Hướng dẫn về Sáng kiến khả năng truy cập Web của W3C

*** Không phải là tài nguyên ITU:** *Tất cả thông tin trên các trang này đều được cung cấp một cách trung thực, tuy nhiên chúng tôi không tuyên bố, quảng bá hay bảo đảm dưới bất kỳ hình thức rõ ràng hay ngụ ý nào về tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ, độ tin cậy, tính sẵn có hoặc tính đầy đủ của thông tin được cung cấp bởi các trang web bên ngoài này.*