

Tìm hiểu các loại sản phẩm và dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị trên thế giới



“Người khiếm thị”, “người nhược thị” hay “người mù”, là 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 của mỗi nhóm người này không giống vì vậy nhu cầu các sản phẩm và dịch vụ thông tin của họ cũng khác nhau. Người khiếm thị là một trong những nhóm người dùng tin đặc biệt của hoạt động thông tin thư viện (TTTV). Số lượng người khiếm thị trên thế giới là khá lớn. Theo kết quả điều tra của WHO, hiện nay trên toàn thế giới có khoảng hơn 50 triệu người mù và 135 triệu người khiếm thị. Số người mù gia tăng nhanh chóng, đặc biệt là trẻ em. Cứ 5 giây lại có một người mù và cứ một phút lại có một trẻ em bị mù. Ở Việt Nam, vào năm 2002, kết quả điều tra về tình hình mù lòa của Viện mắt Trung ương đã cho biết, hiện có khoảng 900.000 người khiếm thị, trong đó có khoảng hơn 600.000 người bị mù, chiếm khoảng 1,2% dân số cả nước. Theo tính toán của các nhà chuyên môn thì số người mù trên thế giới sẽ tăng gấp 2 lần vào năm 2020 nếu như không có những biện pháp hữu hiệu để phòng chống hiện tượng không có hoặc bị giảm thị lực. Và ở Việt Nam đến năm 2020 sẽ có khoảng hơn một triệu người mù và hơn ba triệu người khiếm thị. Đây là một trở ngại lớn trong quá trình thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế – văn hóa – xã hội phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong giai đoạn đổi mới đất nước.

Cũng như những người dùng tin khác, người khiếm thị được quyền tiếp nhận thông tin thông qua các sản phẩm và dịch vụ của các cơ quan thông tin thư viện. “Người khiếm thị được tạo điều kiện sử dụng tài liệu thư viện bằng chữ nổi hoặc các vật mang tin đặc biệt” [3, tr.11]. Với chức năng là một trong những thiết chế văn hóa, nhằm nâng cao dân trí, bồi dưỡng nhân tài, tạo công ăn việc làm, cũng như có khả năng tham gia các hoạt động khác trong đời sống của cộng đồng cho người khiếm thị, các thư viện Việt Nam đóng vai trò rất quan trọng. Một trong những nhiệm vụ quan trọng đầu tiên của hoạt động thông tin thư viện (TT-TV) phục vụ người khiếm thị là tạo dựng các sản phẩm thông tin và tổ chức các dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị.

Để tạo dựng các sản phẩm và tổ chức các dịch vụ thông tin phù hợp với người dùng tin khiếm thị, chúng ta cần hiểu rõ nội hàm khái niệm người khiếm thị và người mù. Đồng thời cũng cần phân biệt sự khác nhau giữa hai khái niệm này. Có nhiều cách hiểu khác nhau về người khiếm thị. Bách khoa toàn thư Wikipedia cho rằng “Người khiếm thị là người sau khi được điều trị hoặc điều chỉnh khúc xạ mà thị lực bên mắt tốt vẫn còn từ dưới 3/10 đến trên mức không nhận thức được sáng tối, và bệnh nhân vẫn còn khả năng tận dụng thị lực này để lên kế hoạch và thực thi các hoạt động hàng ngày”. Tiến sĩ Gillian Burrington – chuyên gia thông tin phục vụ người khuyết tật và nguyên giảng viên chính Khoa Thông tin - Thư viện của Trường Đại học Bách khoa Manchester lại cho rằng: *thuật ngữ “khiếm thị” dùng để mô tả tình trạng thị lực không thể điều chỉnh bằng kính thuốc hay phẫu thuật. Nó bao gồm những người mất thị lực chỉ còn một phần và những người bị mù hoàn toàn. Một số người khiếm thị khó nhìn thấy những vật ngay trước mặt nhưng có thể nhìn thấy những vật trên sàn nhà hoặc ở hai bên, một số người khác lại có thể thấy rõ ràng những vật ngay trước mặt nhưng không thấy gì ở hai bên. Một số trường hợp bệnh lý có thể gây thị lực chỉ nhìn lóm đóm từng vùng, một số bệnh lý khác ảnh hưởng đến sự nhận biết màu sắc hoặc khả năng nhận biết khoảng cách. Cũng có một số người thì rất khó khăn khi gặp ánh sáng chói chang và một số người khác có thể không nhìn thấy gì cả khi gặp ánh sáng yếu. Theo Từ điển tiếng Việt “người khiếm thị là người có khiếm khuyết về thị giác, mất khả năng nhìn hoặc chỉ nhìn được rất kém, không rõ ràng”. Còn người mù là những người hoàn toàn không có khả năng nhận thức hay phân biệt được sáng, tối. Như vậy, khái niệm người mù và khái niệm người khiếm thị là hai khái niệm hoàn toàn khác nhau. Để chỉ chung người khiếm thị và người mù người ta còn dùng khái niệm người mù lòa (visually impaired) hay người bị suy giảm thị lực. Vì vậy, các cơ quan thông tin thư viện phải lưu ý tới đặc điểm khả năng thị lực của cả hai đối tượng người khiếm thị này để tạo dựng các sản phẩm và tổ chức các dịch vụ phù hợp.*

### Các loại hình sản phẩm thông tin phục vụ người dùng tin khiếm thị

Sản phẩm và dịch vụ thông tin trong hoạt động thông tin thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin/tài liệu nhằm phục vụ người dùng tin khai thác được các nguồn thông tin/tài liệu khác nhau để thỏa mãn nhu cầu thông tin của họ. Các sản phẩm và dịch vụ thông tin có nhiều loại hình khác nhau. Có loại sản phẩm và dịch vụ chung cho các đối tượng người dùng tin, nhưng cũng có loại sản phẩm và dịch vụ riêng cho từng đối tượng theo lĩnh vực chuyên môn ngành nghề, theo lứa tuổi, theo trình độ hay theo khả năng/năng lực khai thác/sử dụng... Như vậy, với đối tượng người dùng tin khác nhau thì cũng có các sản phẩm và dịch vụ thông tin đặc biệt cho người kiểm thị. Nhưng cho dù tồn tại dưới hình thức nào thì chất lượng các loại sản phẩm và dịch vụ thông tin có vai trò rất quan trọng, quyết định trực tiếp đến hiệu quả phục vụ người dùng tin nói chung và người kiểm thị nói riêng. Hiện nay trên thế giới có nhiều dịch vụ thông tin khác nhau phục vụ cho người kiểm thị.

Các sản phẩm thông tin thư viện dành cho người khiếm thị có đặc thù riêng. Sản phẩm thông tin đặc thù này không chỉ ở dạng tài liệu cấp hai như các sản phẩm thông tin thông thường mà còn là nguồn tài liệu cấp một. Cụ thể các sản phẩm thông tin thư viện cho người khiếm thị bao gồm: *Sách, báo, tạp chí bằng chữ nổi, chữ đại; Các tài liệu in khổ lớn; Sách nói kỹ thuật số.*

### 1. Sách, báo - tạp chí bằng chữ nổi

Tài liệu/sách in nổi bao gồm chữ Braille, nhạc Braille, chữ Moon, hoạ đồ/bản đồ/biểu đồ nổi. 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 trên cơ sở hệ thống mật mã của quân đội. 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).

- Sách chữ Braille: là phương tiện đọc dành cho người khiếm thị để đọc được nội dung tài liệu từ việc cảm nhận qua xúc giác bằng các đầu ngón tay, 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. Chữ Braille sử dụng các cách sắp xếp khác nhau của 3 hàng 2 chấm và được đánh số từ tự 1 đến 6, để thay cho các ký tự dùng trong ngôn ngữ như chữ cái, thanh điệu... Chữ Braille được viết trên một loại giấy đặc biệt, có độ dài và dày hơn giấy thường, được viết nổi lên trên bề mặt giấy... Để viết được chữ Braille, cần có công cụ là bảng viết hoặc máy đánh chữ chuyên dụng... Chữ Braille tiếng Việt, ngoài quy tắc sắp chữ thông thường theo thứ tự chữ cái trong âm tiết, thì cần chú ý là thanh điệu và thường được đặt sau phụ âm đầu và trước nguyên âm... Tài liệu chữ nổi Braille được sử dụng phục vụ cho những người bị mù bẩm sinh, đặc biệt là cho trẻ em để học đọc và học viết.

- 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).

- Sách 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.

- **Họa đồ/Bản đồ/biểu đồ nổi:** là loại vật mang thông tin được in trên các giấy phồng cảm ứng nhiệt. Để làm phồng giấy, cần có một cái máy đọc hình ảnh nổi. Khi đọc tài liệu sẽ được đưa qua máy, các đường kẻ màu tối 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. Tài liệu dạng này thường được sử dụng trong các trường học.

2. Sách, báo - tạp chí chữ dài/ chữ lớn/ chữ phóng to

Sách, báo - tạp chí chữ đại/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 sản phẩm 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 chuyên dụng. Dạng tài liệu này có thể trên giấy truyền thống hoặc có thể đọc qua phần mềm chuyên dụng.

### 3. Tài liệu/ sách, báo nói

Tài liệu/sách, báo nói bao gồm các sản phẩm mang tin như: Băng cassettes; Đĩa CD-ROM; Đọc nhân tạo; Đọc trực tiếp; Báo và Tạp chí nói.

- **Băng cassette:** là loại hình vật mang tin khá thông dụng để chuyển tải 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. Do đó 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. Băng sách, báo và tạp chí nói hay bằng thông tin vốn là tài liệu trọng yếu dùng cho người khiếm thị hiện nay để phục vụ người khiếm thị. Vì vậy, đối tượng sử dụng tài liệu này thường đông đảo nhất. Từ các loại báo, tạp chí in ấn nó được chuyển dạng thành băng cassettes hai rãnh. Tuy nhiên sản phẩm loại 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... Loại sản phẩm này vừa có toàn văn, vừa có rút gọn nội dung.

- *Đĩa CD*: là dạng tài liệu có nhiều ưu thế, ngoài 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... nó còn giúp người khiếm thị dễ dàng khi sử dụng/khi đọc.

- *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.

- *Vật mang tin dưới dạng điện tử*: Vật mang tin dưới dạng điện tử là 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. 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 chuyển 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 này cần phải có phần mềm chuyên dụng (phần mềm nhận dạng ký tự). Các phần mềm phổ biến nhất hiện nay là: NDC, VCL, JAWS, Sao Mai Browser, Mata, Duxbury, Allegro, Braille, Sigtuna, Playback...

#### **Các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện 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*” [1]. 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*” [1]. Dịch vụ thông tin là các hoạt động phục vụ thông tin có mục đích, tính chất chuyên môn và nghiệp vụ nhằm đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin.

Hầu hết các dịch vụ thông tin cho người khiếm thị trên thế giới và ở Việt Nam hiện nay không được thu tiền. 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 người 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 tư vấn, hỏi đáp; 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 cung cấp Website chữ nổi...*

1. *Dịch vụ tư vấn, hỏi đáp*: Đây là một trong những dịch vụ ở Thư viện Quốc hội Mỹ thực hiện rất hiệu quả. Với mọi câu hỏi của người dùng tin khiếm thị đều được tất cả cán bộ thư viện lần lượt trả lời ngay thông qua mục “Ask a Librarian”. Dịch vụ tư vấn hỏi đáp thường được các thư viện trên thế giới chú trọng. Bên cạnh việc tư vấn hỏi đáp trực tiếp tại thư viện, người dùng tin khiếm thị có thể lên trang web chữ nổi hoặc qua trang web của thư viện dưới sự trợ giúp của các thiết bị đọc để trao đổi, tìm kiếm thông tin hoặc tìm hiểu sâu hơn vốn tài liệu cũng như các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin của thư viện.

2. *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 thư viện với các tổ chức xã hội, tổ chức giáo dục, dịch vụ y tế, các cơ quan truyền thông, báo chí...

3. *Tổ chức các thư viện lưu động, giao tài liệu tận 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, nên việc tổ chức dịch vụ thư viện lưu động để thủ 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 là hết sức cần thiết.

4. *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 các thư viện cho họ. 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.

5. *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 chuyển dạng, thư viện còn có thể cho người khiếm thị mượn trang thiết bị hỗ trợ đọc như kính lúp, máy nghe băng cassettes, máy đọc chuyên dụng cho sách nói...

6. *Dịch vụ Website chữ nổi*: Ở một số nước tiên tiến trên thế giới như Mỹ, Anh..., người dùng tin khiếm thị muốn truy cập vào Web-chữ nổi phải ký hợp đồng với thư viện, hoặc trả tiền bản quyền để có mật khẩu, hoặc được cán bộ thư viện giúp đỡ sử dụng các thiết bị chuyên dụng... để truy cập vào trang Web chữ nổi. Web-chữ nổi là một dịch vụ cung cấp các tập tin điện tử của cuốn sách chữ nổi Braille, tạp chí, và âm nhạc cho các cá nhân đăng ký với thư viện để nhận được tài liệu Braille. Trong Website chữ nổi, tất cả các cơ sở dữ liệu nằm trong một biểu mẫu điện tử. Người dùng tin khiếm thị sau khi đăng ký với thư viện, có thể sử dụng các tập tin điện tử một cách trực tuyến với các thiết bị chuyên dụng.

7. *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...

8. *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. Tại 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.

9. *Dịch vụ phục vụ/ cung cấp thư mục và 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 đỡ 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 dạng và tài liệu chưa chuyên dạng để độc 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.

10. *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 độc 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 đọc trực tiếp 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.

Ở Việt Nam, ngay từ năm 1998, Bộ Văn hóa - Thông tin (nay là Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch) đã đầu tư cho Thư viện Hà Nội và Thư viện Khoa học Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh mỗi nơi một thư viện phục vụ người khiếm thị với phòng đọc hiện đại, tiện nghi. Đặc biệt, kể từ năm 2000, được sự giúp đỡ của quỹ FORCE (Hà Lan), Thư viện Khoa học Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh và cùng các thư viện khác thuộc hệ thống thư viện công cộng đã bắt tay triển khai tạo dựng các sản phẩm và tổ chức các dịch vụ thông tin phục vụ người khiếm thị. Sau hơn một thập kỷ, nhiều sản phẩm thông tin đã được ra đời và nhiều dịch vụ đã được triển khai có hiệu quả. Tuy nhiên để nâng cao hiệu quả phục vụ người khiếm thị việc không ngừng đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin là điều hết sức cần thiết.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Lệnh của Chủ tịch nước số 06-L/CTN ngày 08/08/1998 công bố Pháp lệnh về người tàn tật, 05tr.
2. Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Thư viện, số 2/2002/NĐ-CP ngày 06/08/2002. 16 tr.
3. Pháp lệnh Thư viện. - H.: Chính trị Quốc gia, 2001. - 25 tr.
4. Trần Thị Quý. Thông tin học đại cương: Tập bài giảng. - H.: Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001. - 257tr.
5. Viện Ngôn ngữ học. Từ điển tiếng Việt. - Hoàng Phê chủ biên. - Đà Nẵng: Nxb. Đà Nẵng; H.: Trung tâm Từ điển học, 2006. - 1221tr.

