

Nghiên cứu hoạt động giao tiếp của người khiếm thính trên mạng xã hội Zalo

Nguyễn Thị Tuyết Mai*

*Khoa Đa phương tiện, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Received: 2/11/2023; Accepted: 9/11/2023; Published: 19/11/2023

Abstract: The World Health Organization (WHO) predicts that 1 in 4 people will have hearing problems by 2050 [1]. In Vietnam, according to data from the General Department of Population and Housing Statistics, there are currently about 2.5 million Deaf/Hard of Hearing people. Deafness or Hearing Impairment (hearing) does not affect the patient's life, but reduces the quality of life, seriously affecting the ability to communicate, study and earn a living. Difficulty in communication and loss of confidence make the patient withdraw into himself or herself and have low self-esteem.

Zalo is a popular social network used by most deaf people to communicate with people around them. However, in the process of using the Zalo application, deaf people also encounter some problems. This article helps identify the problems that deaf people encounter on the Zalo application and proposes some design solutions to support the communication ability of deaf people on the application.

Keywords: Hearing Loss People, Hearing Impaired People, Deaf People, Social Network, Social Media

1. Mở đầu

Truyền thông kỹ thuật số ngày càng trở nên quan trọng như một hình thức truyền thông mới kể từ những năm 90 của thế kỷ trước trên toàn cầu. Điều này biểu thị sự thay đổi trong giao tiếp và tương tác hằng ngày giữa mọi người thông qua phương tiện kỹ thuật số.

Đối với người điếc/khiếm thính, phương tiện truyền thông kỹ thuật số là cơ hội quan trọng để truy cập thông tin và giao tiếp với người khác trong khi có cơ hội nhìn thấy người đối thoại trên màn hình. Đối với những người điếc/khiếm thính sử dụng ngôn ngữ nói, việc nghe lời nói và quan sát khẩu hình miệng và môi cùng lúc hoặc đọc chú thích là điều cần thiết để hiểu những gì đang được nói. Đối với người điếc/khiếm thính sử dụng ngôn ngữ ký hiệu, giao tiếp kỹ thuật số mang lại cơ hội giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu trên màn hình – một tiến bộ mà chỉ những phương tiện kỹ thuật số mới có thể tiếp cận được với những người thuộc cộng đồng người Điếc. Ngoài ra, khả năng tiếp nhận thông tin qua phương tiện kỹ thuật số đóng vai trò rất quan trọng đối với người điếc/khiếm thính. Tuy nhiên, các nghiên cứu gần đây cho thấy có sự phân chia kỹ thuật số giữa người điếc/khiếm thính và người nghe, điều này không phải do khó khăn khi truy cập Internet mà là do khả năng tương tác khi sử dụng phương tiện kỹ thuật số.

Vì vậy, mặc dù có nhiều lợi thế và việc sử dụng rộng rãi phương tiện kỹ thuật số, nhưng có thể hình dung rằng có những rào cản tiếp cận đối với người điếc/khiếm thính khiến họ bị loại trừ về mặt kỹ thuật số.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Mạng xã hội và truyền thông qua mạng xã hội

2.1.1. *Mạng xã hội:* Theo khoản 22 Điều 3 Nghị định 72/2013/NĐ-CP nêu rõ: Mạng xã hội (social network) là hệ thống thông tin cung cấp cho cộng đồng người sử dụng mạng các dịch vụ lưu trữ, cung cấp, sử dụng, tìm kiếm, chia sẻ và trao đổi thông tin với nhau, bao gồm dịch vụ tạo trang thông tin điện tử cá nhân, diễn đàn (forum), trò chuyện (chat) trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác. Theo định nghĩa này, mạng xã hội còn được gọi là social network và có thể hiểu một cách đơn giản đây là hệ thống (mạng lưới) giúp con người kết nối với những người khác. Thông qua mạng xã hội, mọi người có thể chia sẻ thông tin, hình ảnh, âm thanh... tìm kiếm bạn bè, kết nối với những người khác...

2.1.2. *Truyền thông qua mạng xã hội* hay còn được gọi là phương tiện truyền thông mạng xã hội (Social Media) – một công nghệ tương tác cho phép tạo, chia sẻ và trao đổi thông tin với cộng đồng người dùng trên nền tảng Internet. Hiện nay, các kênh Social Media phổ biến có thể kể đến là Facebook, Zalo, Instagram, Tik Tok,... Ngoài ra, các công cụ hỗ trợ chia sẻ nội dung như Youtube, Blog, WordPress,... cũng là một dạng thuộc Social Media.

2.2. Đặc điểm giao tiếp của người khiếm thính/điếc

2.2.1. *Người khiếm thính:* Là những người bị suy giảm sức nghe ở các mức độ khác nhau dẫn đến khó khăn trong giao tiếp và ảnh hưởng đến quá trình nhận thức của họ[1].

Theo quan điểm giáo dục, khiếm thính gồm điếc và nghe kém. Điếc là tình trạng có khiếm khuyết về thính giác dẫn đến không thể nghe hiểu lời nói ở khoảng cách và cường độ âm thanh bình thường cho dù có dùng hay không dùng thiết bị trợ thính. Nghe kém cũng được dùng để chỉ người điếc nhưng vẫn có khả năng học ngôn ngữ nói [2].

2.2.2. Phương thức giao tiếp của cộng đồng người Điếc: Để tạo nên một nền văn hóa, yếu tố quan trọng nhất và không thể thiếu đó là ngôn ngữ. Cộng đồng người điếc có nền văn hóa riêng và sử dụng ngôn ngữ rất đặc trưng để giao tiếp đó là ngôn ngữ kí hiệu. Đây là thứ ngôn ngữ sử dụng hình dạng bàn tay, chuyển động cơ thể, cử chỉ điệu bộ và sự thể hiện trên khuôn mặt để trao đổi kinh nghiệm, suy nghĩ, nhu cầu và cảm xúc. Ngôn ngữ kí hiệu được tiếp nhận bằng mắt và thể hiện bằng tay, cử chỉ, điệu bộ (nghe bằng mắt – nói bằng tay)[3].

Bên cạnh ngôn ngữ kí hiệu, người điếc còn có nhiều phương thức giao tiếp khác, phổ biến hiện nay là:

- Giao tiếp thông qua phiên dịch viên ngôn ngữ kí hiệu trong những tương tác giữa người điếc và người nghe không biết ngôn ngữ kí hiệu.

- Giao tiếp bằng chữ viết, cử chỉ điệu bộ khi người điếc giao tiếp trực tiếp với người nghe mà không có phiên dịch.

2.2.3. Kỹ thuật, công nghệ người Điếc thường dùng: Ngày nay, với nhu cầu hòa nhập xã hội ngày càng cao cộng với sự phát triển của công nghệ, ngày càng có nhiều công ty và các tổ chức quan tâm đến việc tạo ra, phát triển các thiết bị, kỹ thuật hỗ trợ cho người điếc trong cuộc sống hàng ngày. Cụ thể như:

- Cuộc gọi video trên máy tính hoặc điện thoại giúp người điếc có thể giao tiếp từ xa bằng ngôn ngữ kí hiệu

- Chuông đèn để báo hiệu cho người điếc

- Báo hiệu bằng đèn chiếu hoặc chế độ rung dùng để báo thức, báo có cuộc gọi trên điện thoại

- Dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ kí hiệu dùng để giao tiếp với người nghe không biết ngôn ngữ kí hiệu

- Phụ đề điện thoại sử dụng bên thứ ba để chuyển (dịch) giọng nói thành văn bản, hiển thị trên điện thoại.

- Dịch vụ chuyển tiếp video cho phép những người có thể sử dụng ngôn ngữ ký hiệu giao tiếp thông qua trình dịch ngôn ngữ ký hiệu. Người khiếm thính sử dụng điện thoại video hoặc thiết bị khác sử dụng Skype.

- Đọc môi (và đọc nét mặt) qua cuộc gọi video Skype.

- Tăng cường âm thanh cho những người bị điếc một phần. Âm thanh có âm lượng cao hơn âm thanh trong điện thoại hiện tại. Một số điện thoại video có thể nhấp nháy và bật đèn ở các phòng khác khi có cuộc gọi đến.

- Sự kết hợp giữa điện thoại video cộng với ứng dụng máy tính/máy tính bảng hoặc điện thoại di động để chuyển giọng nói thành văn bản.

- Người Điếc có thể sử dụng tin nhắn để giao tiếp với cả người điếc và người nghe

- Phiên dịch trực tiếp qua điện thoại (một số chuyên gia khiếm thính có thể tiếp cận với phiên dịch viên trực tiếp tại văn phòng của họ. Khi người khiếm thính muốn gọi điện thoại, thông dịch viên sẽ đeo tai nghe và phiên dịch cuộc gọi điện thoại, giống như bất kỳ cuộc trò chuyện nào khác).

2.3. Thực trạng giao tiếp của người khiếm thính trên mạng xã hội

Ngày nay, giao tiếp kỹ thuật số chủ yếu được thực hiện thông qua phương tiện truyền thông xã hội bao gồm các loại phương tiện khác nhau, chẳng hạn như nền tảng video và mạng, dịch vụ trò chuyện, blog và các phương tiện khác (Taddicken và Schmidt, 2017). Mặc dù các dịch vụ này khác nhau về phương thức hoạt động nhưng chúng đều nhằm mục đích thiết lập và duy trì các mối liên hệ xã hội.

Theo thống kê thì người Việt Nam dùng đến 33% thời gian dành cho các mạng xã hội và 23% cho các ứng dụng nhắn tin.

Facebook, Youtube, Messenger và Zalo đang là những ứng dụng chiếm nhiều thời gian sử dụng của người dùng nhất. 65% thời gian sử dụng ứng dụng của người dùng tại Việt Nam là dành cho 4 ứng dụng này. Trong đó, Messenger và Zalo đang là những ứng dụng tốt nhất đối với người dùng tại Việt Nam nói chung và người Khiếm thính nói riêng.

Theo kết quả khảo sát trực tuyến về việc sử dụng mạng xã hội Zalo của n=34 người trưởng thành bị khiếm thính/điếc ở Việt Nam cho thấy trung bình họ sử dụng mạng xã hội 1-2 giờ mỗi ngày. Tuy nhiên, có những khác biệt trong cách sử dụng phương tiện truyền thông xã hội liên quan đến các nền tảng truyền thông xã hội được sử dụng và thời gian sử dụng do phương thức giao tiếp (ngôn ngữ nói, ngôn ngữ ký hiệu, song ngữ hai phương thức và các hình thức hỗn hợp). Nhìn chung những người bị khiếm thính/điếc sử dụng ngôn ngữ ký hiệu ít sử dụng mạng xã hội hơn so với những người khiếm thính/điếc mà sử dụng ngôn ngữ nói.

2.4. Các vấn đề của Zalo với người khiếm thính

Để tìm hiểu về vấn đề của Zalo với người khiếm thính tác giả đã thực hiện nghiên cứu tài liệu, khảo sát người khiếm thính trong độ tuổi từ 18-30, số lượng khảo sát 34 người [4]. Kết quả khảo sát cho thấy

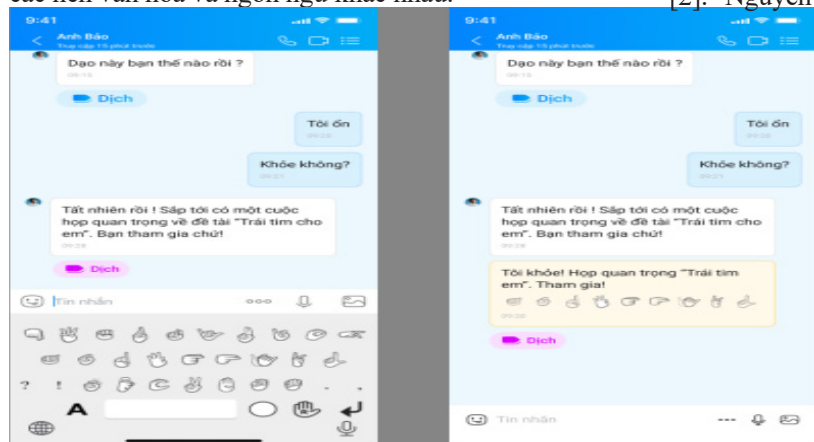
- Người điếc gặp khó khăn nhất về ngôn ngữ, ví dụ nhận tin mà họ không hiểu từ thì họ sẽ phải tra google rồi mới quay lại trả lời. Nếu mà có hình thì sẽ chụp lại hình gửi lại người kia để xác nhận xem hình đó có đúng không.

- Khi người khác gọi video phải nhận tin cho họ biết mình là người điếc và dừng lại cuộc gọi video.

- Khi sử dụng điện thoại gọi điện video call, hợp nhóm màn hình bé, phải nheo mắt lại mới nhìn rõ kí hiệu tay dẫn đến không nhìn rõ cử chỉ tay

2.5. Đề xuất cải thiện ứng dụng Zalo

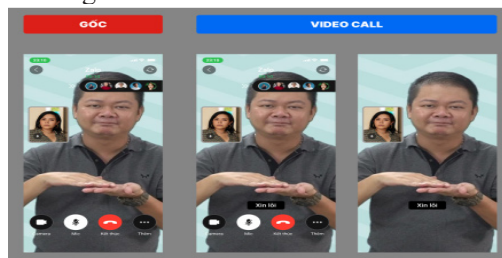
- Tính năng dịch tự động cho người điếc: Tính năng dịch tự động giúp cho người điếc thuận tiện tra từ ngay khi không hiểu mà không cần phải tốn thời gian để sang một ứng dụng khác và tra từ đó có nghĩa là gì. Tính năng cho phép dịch tự động từ chữ sang ngôn ngữ kí hiệu, từ chữ sang hình ảnh và ngược lại dịch từ ngôn ngữ kí hiệu sang chữ khi người khiếm thính giao tiếp với người nghe thông thường. Ngoài ra tính năng này còn có một bước đột phá trong việc xóa bỏ rào cản ngôn ngữ trong giao tiếp. Người điếc có thể giao tiếp với mọi người trên toàn thế giới mà không cần phải lo lắng về việc hiểu sai hoặc không hiểu ngôn ngữ. Tính năng này không chỉ giúp tạo ra môi trường giao tiếp bình đẳng mà còn cởi mở ra cơ hội mới cho việc học hỏi, giao lưu và chia sẻ với những người từ các nền văn hóa và ngôn ngữ khác nhau.



Hình 2.1. Giao diện Zalo dịch tự động khi gửi tin nhắn

Thêm phụ đề trong cuộc gọi video: cho phép người điếc có khả năng theo dõi và hiểu rõ nội dung cuộc trò chuyện mà không cần dựa vào âm thanh (vốn là một khó khăn với người điếc). Đôi khi những yếu tố ngoại cảnh như mạng yếu cũng có thể gây ảnh hưởng đến

việc truyền tải thông tin cho người điếc hay những người bình thường không sử dụng ngôn ngữ kí hiệu có thể dễ dàng giao tiếp với người điếc. Ngoài ra trong tình huống ngoại cảnh ồn ào, tính năng này cũng giúp cho người bình thường có thể tiện nghe gọi mà không bỏ lỡ thông tin.



Hình 2.2. Giao diện Zalo khi gọi video chuyển giọng nói thành văn bản

3. Kết luận

Nghiên cứu hiện tại cung cấp cái nhìn tổng quan về người khiếm thính và hiện trạng các tính năng mà ứng dụng mạng xã hội Zalo đã cung cấp cho họ. Đồng thời tác giả cũng đề xuất phát triển thêm một vài tính năng mới như: tính năng dịch tự động, thêm phụ đề trong cuộc gọi video, và bổ sung thêm chức năng chọn người bị khiếm thính giúp người khiếm thính có thể phân biệt, giao tiếp dễ dàng với mọi người xung quanh.

Tài liệu tham khảo

[1]. Bộ giáo dục và Đào tạo (Dự án phát triển giáo viên tiểu học) (2006), Giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật ở tiểu học, NXB Giáo dục

[2]. Nguyễn Thị Hoàng Yến (chủ biên), Bùi Thị Lâm, Hoàng Thị Nho, Đỗ Nghiêm Thanh Phương, Đinh Nguyễn Trang Thu (2012), Giáo dục đặc biệt và những thuật ngữ cơ bản, NXB Đại học Sư phạm.

[3]. Sandy Niemann, Deborah Greenstein, Darlena David (người dịch: Nguyễn Thị Thục An, Đinh Bích Hạnh, Nguyễn Thị Cẩm Hương) (2006), Giúp đỡ trẻ điếc, NXB Lao động - Xã hội.

[4]. https://docs.google.com/forms/d/18-NmFNLFkFB5eEiiou3-tuzfoQdCu7UQg0lcZPL5Wr5Q/edit?fbclid=IwAR0YDHptuy5pRle22hz_nGYO30jFcC8JqG82VAokJ8-jczSno7JlzuOPDY8&no_redirect=true