

Jolanta Zielińska

Samodzielność osób z niepełnosprawnością w Internecie

Wprowadzenie

Internet odgrywa istotną rolę w życiu każdego człowieka. W przypadku osób z niepełnosprawnością rola ta jest szczególna. Są to bowiem osoby bardzo często wyizolowane z otoczenia społecznego z powodu zaistniałej wady (Zielińska 2014: 409). Fakt ten widoczny jest już w samej definicji niepełnosprawności. Niepełnosprawność to „ograniczenie lub brak zdolności do wykonywania czynności w sposób lub zakresie uważanym za normalny dla człowieka, wynikające z uszkodzenia i upośledzenia funkcji organizmu („Internetowy Słownik Języka Polskiego”, Wydawnictwo Naukowe PWN, strona www.sjp.pwn.pl, dostęp: 20.05.2014). Internet stanowi dla nich szansę na podniesienie jakości życia, na samodzielność zwłaszcza w obszarach: komunikacyjnym i informacyjnym. Przy wadach o charakterze sensorycznym (wzroku lub słuchu) powstaje dodatkowy problem związany z dostosowaniem dostępu do Internetu do możliwości tych osób. Internet przynosi mnóstwo ograniczeń, uniemożliwiających korzystanie z jego zasobów osobom z różnymi rodzajami schorzeń. Głównie są to utrudnienia o charakterze technicznym. A coraz większą uwagę projektanci stron internetowych zwracają na ich dostępność (*accessibility*) (Dejnak 2012: 23).

Szacuje się, że w krajach Unii Europejskiej ok. 10–15% populacji cierpi na skutek różnego rodzaju niepełnosprawności (Szafran 2004: 8). W Polsce status osób niepełnosprawnych reguluje Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M. P. 97. 50. 475 Uchwała Sejmu z dnia 1 sierpnia 1997 r). Można w niej przeczytać, że:

„§ 1. Sejm Rzeczypospolitej Polskiej uznaje, że osoby niepełnosprawne, czyli osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji.

Sejm stwierdza, iż oznacza to w szczególności prawo osób niepełnosprawnych do:

1. Dostępu do dóbr i usług umożliwiających pełne uczestnictwo w życiu społecznym.
2. Życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym:

- dostępu do urzędów, punktów wyborczych i obiektów użyteczności publicznej,
- swobodnego przemieszczania się i powszechnego korzystania ze środków transportu,
- dostępu do informacji,
- możliwości komunikacji międzyludzkiej” (www.niepelnosprawni.pl › Prawo, dostęp: 20.05.2014).

Intencją ustawodawcy było zapewnienie wszystkim obywatelom równych praw do uczestniczenia we wszystkich przejawach życia społecznego (w tym dostępu do Internetu) bez względu na stan zdrowia i sprawności. Oprócz tego prawo telekomunikacyjne z 21 lipca 2000 nakłada na operatorów obowiązek dostarczenia wszystkim potrzebującym (a przede wszystkim osobom niepełnosprawnym) „urządzeń końcowych, jeśli są one niezbędne dla umożliwienia im dostępu do usług powszechnych” (isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20041711800, dostęp: 20.05.2014). Z drugiej strony ustawodawca nie zajął się sprawą konieczności przystosowania serwisów do potrzeb i wymogów osób niepełnosprawnych, a większość nich narusza postanowienia WCAG - Web Content Accessibility Guidelines w wersji 2.0, zasady dotyczące projektowania stron internetowych przystosowanych do wymagań osób niepełnosprawnych (www.w3.org/WAI/intro/wcag.php).

Główne założenia WCAG (www.w3.org/WAI/intro/wcag.php, dostęp: 20.05.2014):

1. Elementy dźwiękowe i wizualne powinny mieć swoje alternatywne odpowiedniki.
2. Nie należy używać barw jako jedyne go wyróżnika informacji.
3. Należy stosować technologie przeznaczone do opisu struktury i prezentacji.
4. Należy oznaczyć język używany na stronie bądź jej fragmentach, jest to niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania urządzeń czytających tekst na stronach internetowych.
5. Informacje na stronach powinny być dostępne dla użytkowników niekorzystających z najnowszych technologii, np. języków skryptowych, wtyczek.
6. Należy unikać stosowania tabel do opisu struktury strony, tabele powinny być przeznaczone do tworzenia (np. zestawień czy podsumowań). Dodatkowo powinny być prawidłowo opisane, aby urządzenia czytające mogły je prawidłowo przedstawić użytkownikom.
7. Użytkownik powinien mieć możliwość wyłączenia lub zatrzymania animacji (jest to szczególnie istotne dla cierpiących na padaczkę). Należy unikać stosowania elementów ruchomych, o ile nie jest to konieczne.
8. Obiekty osadzone w strukturze strony (np. skrypty) powinny mieć interfejs dostępny dla różnego rodzaju manipulatorów.
9. Nawigacja powinna być spójna i przejrzysta – ułatwia to użytkownikom orientację w strukturze witryny.
10. Powinno się przestrzegać specyfikacji i zaleceń W3C, ponieważ technologie rekomendowane przez WWWConsortium są projektowane z uwzględnieniem wymagań osób niepełnosprawnych, trzymanie się standardów opracowanych

przez tę organizację pozwala uniknąć tworzenia potencjalnych utrudnień dla użytkowników.

11. Strona powinna być dostępna dla różnych urządzeń (komputery osobiste, urządzenia przenośne, syntezatory mowy).
12. Dokumenty powinny być czytelne, przejrzyste i napisane możliwie prostym językiem.
13. Wprowadzając nowe technologie, należy zapewnić rozwiązania przejściowe, aby umożliwić dostęp użytkownikom niemogącym z nich korzystać.

W kontekście przedstawionych założeń interesujący wydaje się stan faktyczny napotykanych przez osoby niepełnosprawne trudności w korzystaniu z Internetu oraz wdrażanych rozwiązań zmierzających do zmniejszenia ich. Problem omówiony został w kolejnym podrozdziale pracy.

Trudności w korzystaniu z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością

W tabeli 1 zostały przedstawione trudności napotymane przez osoby z niepełnosprawnością ograniczające ich możliwości korzystania z Internetu oraz zmniejszające je lub eliminujące problem rozwiązania praktycznego.

Tab. 1. Rodzaj niepełnosprawności ograniczający możliwość korzystania z zasobów Internetu i metody przeciwdziałania tym ograniczeniom

Rodzaj niepełnosprawności	Napotymane trudności	Wdrażane rozwiązania
Niewidomi i słabo widzący	Ograniczony dostęp do informacji związany z faktem, że Internet jest medium wizualnym	Wdrażanie oprogramowania odczytującego tekst ze stron webowych. Generowanie wersji stron pisanych alfabetem Braille'a (tzw. monitory brajlowskie). Ustawianie odpowiednio wyraźnego kontrastu i możliwości powiększania tekstu dla osób słabowidzących
Daltonizm	Trudności w nawigowaniu po stronach, na których elementy wyróżniają się wyłącznie barwą	
Głuchota	Niemożliwość korzystania z plików multimedialnych, szkoleniowych	Zaopatrywanie materiałów w napisy tekstowe
Zaburzenia motoryczne	Niemożliwość posługiwania się urządzeniami peryferyjnymi komputera (mysz, klawiatura)	Projektowanie stron obsługiwanych przy pomocy różnego rodzaju manipulatorów
Zaburzenie funkcji poznawczych	Trudności ze zrozumieniem zawartości witryn	Prosty i zrozumiały język; przejrzysta struktura stron, intuicyjna nawigacja, ułatwienia w nawigacji na stronach w postaci wyraźnych i jednoznacznych ikon

Jak pokazują dane zamieszczone w tabeli 1 zostały zdiagnozowane rodzaje niepełnosprawności utrudniające osobom z niepełnosprawnością samodzielne korzystanie z Internetu. Dla każdego wymienionego w tabeli 1 rodzaju niepełnosprawności zdiagnozowano na czym polegają trudności w korzystaniu z Internetu danej grupy i określono metody przeciwdziałania wprowadzane w praktyce tworzenia zasobów internetowych. Cechą nowych mediów, która sprzyja korzystaniu z nich, również przez osoby z niepełnosprawnością, jest ich konsumpcyjno-kreacyjny charakter.

Dzięki nim osoby te mogą przekraczać różnego rodzaju bariery, dużo trudniej przekraczalne w praktyce życia codziennego. Przykładem mogą być osoby niewidome korzystające z informacji zapisanych poprzez internetowe konwertery tekstu, zamieniające słowo pisane na słowo mówione, bądź osoby przewlekle chore kontaktujące się z otoczeniem poprzez kanały komunikacji pośredniej (Computer Mediated Communication), jakimi są np. komunikatory lub portale społecznościowe (<http://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/1504/Wyniki%20badania%20nad%20korzystaniem%20z%20internetu%20przez%20osoby%20z%20niepe%C5%82nosprawno%C5%9Bci%C4%85%20intelektualn%C4%85%20%E2%80%93%20praktyczne%20implikacje.pdf?sequence=1>, dostęp: 28.03.2014).

Samodzielne korzystanie z Internetu osób z niepełnosprawnością intelektualną

Analizując problem samodzielnego korzystania z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością można dojść do wniosku, że grupą, która ma w tym zakresie największe ograniczenia są osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Przeczą temu wyniki badań z roku 2006 „Niepełnosprawny w sieci” przeprowadzone na zlecenie PFRON w ramach projektu „INFOSTART – badania dla przyjaznej administracji” wśród 2000 osób z niepełnosprawnością, w tym 500 respondentów niepełnosprawnych intelektualnie, 100 nie korzystających i 400 korzystających z Internetu (http://www.pfron.org.pl/ftp/dokumenty/BIFRON/2006/BIFRON_infostart_2006.pdf, dostęp: 05.10.2014).

Z raportu dotyczącego badań „Niepełnosprawni w sieci” wyłania się: „[...] miejscami optymistyczny obraz sieci jako narzędzia – medium, które w istotny sposób przyczynia się do poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych i pozwala pokonywać ich liczne problemy” (Plichta 2012: 76). Porównując wyniki grupy kontrolnej (zdrowi użytkownicy Internetu) i grupy badawczej autorzy badań wykazali, że niepełnosprawni intelektualnie użytkownicy sieci wysoko oceniają Internet i pod tym względem wyniki ich są porównywalne (czasem nawet wyższe) z wynikami grupy kontrolnej. Osoby niepełnosprawne podkreślają przy tym, że Internet jest tym medium, które umożliwia wszystkim zainteresowanym równy dostęp do wiedzy, a przez to zmniejsza nierówności między ludźmi. Różnice istniejące między obiema grupami dotyczą częstotliwości korzystania z sieci oraz czynności w niej wykonywanych. Z badań wynika, że ponad trzy czwarte osób pełnosprawnych korzysta z Internetu co najmniej kilka razy w tygodniu. W takim samym stopniu z sieci

korzysta jedynie połowa badanych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Z raportu „Niepełnosprawny w sieci” wynika, że „znacznie mniej aktywne od osób z niepełnosprawnością narządów ruchu oraz narządu słuchu (prawie tak samo często korzystających z Internetu jak osoby zdrowe) są osoby niepełnosprawne intelektualnie oraz wzrokowo, które korzystają z Internetu głównie w sposób regularny, acz okazjonalnie (raz w tygodniu i rzadziej). W przypadku niepełnosprawności ruchowej, słuchowej oraz intelektualnej zauważa się tendencję do zmniejszania się wraz z wiekiem częstotliwości użytkowania komputera. Wśród osób niepełnosprawnych intelektualnie, inaczej niż w trzech pozostałych badanych grupach (niepełnosprawnych ruchowo, wzrokowo i z uszkodzonym narządem słuchu), bardzo aktywni użytkownicy Internetu to przede wszystkim osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności – częściej mężczyźni oraz osoby w wieku 25–40 lat” (Plichta 2012: 77).

Osoby niepełnosprawne intelektualnie różnią się istotnie od pozostałych użytkowników sieci, także pod względem poszukiwanych treści i informacji. To właśnie ta grupa najczęściej traktuje Internet jako źródło rozrywki. Natomiast rzadziej od innych, jako źródło informacji. Jeśli osoby z niepełnosprawnością intelektualną poszukują określonych informacji w Internecie, to dotyczą one możliwości podjęcia pracy lub poszukiwania kontaktu z innymi osobami niepełnosprawnymi. Osoby te częściej od innych poszukują informacji na temat różnych spotkań i imprez. Za bardzo pożyteczne narzędzie uznają wszelkie czaty i fora dyskusyjne. Autorzy badania byli zaskoczeni, gdyż okazało się, że ta grupa użytkowników częściej od innych wyraża potrzebę konsultacji psychologicznych online, co może być zaskakujące z uwagi na ograniczone możliwości czytania i pisanie (Plichta 2012: 77).

Z kolei z badań przeprowadzanych bezpośrednio przez Piotra Plichtę wynika, że badana młodzież ze szkół specjalnych, posiadająca dostęp do Internetu, korzysta z niego około 3–4 godzin dziennie. Są to wyniki zbliżone do populacji zdrowych rówieśników. Badania wskazały na duże zróżnicowanie tej populacji pod względem zakresu korzystania z tego medium. Pod względem częstotliwości korzystania z Internetu jest to bardzo zróżnicowana grupa, począwszy od osób nie wyobrażających sobie siebie bez możliwości korzystania z Internetu, poprzez umiarkowanych zwolenników sieci, aż po zdecydowanych przeciwników. Stosunkowo szeroki był zakres korzystania z nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Badania wykazały również:

- częste zawieranie znajomości drogą online i kontynuowanie ich poza siecią, co może być niebezpieczne i świadczy o niskiej świadomości alternatywy dla online i możliwych zagrożeń,
- przecenianie technicznej strony zagrożeń przy korzystaniu z Internetu,
- zaangażowanie w agresję elektroniczną rozumianą jako forma aktywności, która wykorzystuje Internet i telefony komórkowe do wrogich działań,
- zaangażowanie w aktywność online, 29% badanej młodzieży z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim stwierdziło, że wykorzystuje sieć do

prezentacji w niej przejawów swojej twórczości, a 81% zadeklarowało, że szuka tam wiadomości rozwijających ich zainteresowania (Plichta 2012: 78–83).

Wyniki prezentowanych badań potwierdziły ograniczone kompetencje społeczno-komunikacyjne osób z niepełnosprawnością intelektualną (Plichta 2012: 85).

Samodzielne korzystanie z Internetu osób z niepełnosprawnością ruchową

Osoby z niepełnosprawnością ruchową chętnie korzystają z usługowej funkcji Internetu. przykładowo podczas robienia zakupów, płaceniu rachunków, załatwianiu spraw urzędowych. Jeden z użytkowników sieci z dysfunkcją ruchu stwierdza „jestem osobą niepełnosprawną ruchowo i część codziennych czynności załatwiam przez Internet. Za pomocą Internetu płacę wszystkie rachunki, wysyłam listy oraz kartki świąteczne, prowadzę swój biznes, kupuje różne produkty potrzebne mi do życia. Już nie musimy chodzić na pocztę. Pokonywać odległe trasy autobusem czy piechotą. Stać w długich kolejkach w marketach czy urzędach. Internet jest jedną z metod pokonywania barier architektonicznych” (<http://foit.pl/niepelnospawni-w-internecie-bariery-osob-niepelnospawnych/>, dostęp: 30.03.2014).

Dostęp do sieci i umiejętność skutecznego przeszukiwania jej zasobów, poza wymienionymi wcześniej walorami oraz e-learningiem, zwiększa możliwości samodzielnego wykorzystania Internetu przez osoby z niepełnosprawnością ruchową. Pomimo ograniczonej możliwości samodzielnego przemieszczania się, jako pełnosprawnym użytkownikom sieci, daje im to szansę na:

- podjęcie aktywności dającej satysfakcję,
- kontakt z innymi osobami,
- korzyści materialne,
- pomoc osobom potrzebującym konkretnej wiedzy i/lub umiejętności trudnych do uzyskania drogą kształcenia systemowego lub drogą samodzielnego poszukiwań (Kuruliszwili 2013: 114).

Nowoczesne technologie informatyczne odgrywają coraz większą rolę w procesach związanych bezpośrednio z pełnieniem ról zawodowych ze względu na to, że pomagają we wzajemnych kontaktach między potencjalnymi pracodawcami i pracownikami oraz przez stworzenie możliwości pracy na odległość. Jak pokazują przykłady „osoby, które ze względu na niepełnosprawność ruchową nie mogą wykonywać pracy poza miejscem zamieszkania lub wysiłek wkładany w pracę poza domem byłby nadmierny, mogą podjąć telepracę. Liczba osób pracujących w domach w krajach rozwiniętych jest stosunkowo wysoka. W USA telepracę wykonuje ok. 2,9 mln osób, w krajach skandynawskich jest to 15–17%, w Polsce jest to szacunkowo 5% populacji pracujących” (Kuruliszwili 2013: 114).

Samodzielne korzystanie z Internetu osób z niepełnosprawnością sensoryczną

Przykładem dobrych praktyk umożliwiających samodzielne korzystanie z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością sensoryczną, konkretnie wadą wzroku jest działalność Wirtualnego Contact Center (WCC) utworzonego przez

niewidomego Jana Gawlika. WCC wykorzystuje Internet do świadczenia usług. Dzięki temu systemowi, opracowanemu już w 1999 roku, ale wciąż modyfikowanemu i doskonalonemu, osoby z dysfunkcją wzroku mogą równie wydajnie, jak ludzie pełnosprawni pracować w sektorach związanych z bezpośrednim marketingiem. Dostosowanie stanowiska pracy do potrzeb niewidomych obejmuje wyposażenie stanowiska w udźwiękowiony komputer, syntezytor mowy, słuchawki, klawiaturę oraz aplikacje ułatwiające ociemniałym użytkownikom przemieszczanie się po systemie operacyjnym oraz sieci. Dzięki temu osoby z wadą wzroku mogą samodzielnie korzystać z Internetu, obsługiwać przykładowo pocztę elektroniczną czy telefon. Dodatkową zaletą jest możliwość podjęcia pracy w domu i kontaktowania się z pracodawcą za pośrednictwem telefonu lub komunikatora Skype (<http://toco.wazne.pl/v/tysiace-niepelnosprawnych-na-bruk-sposob-na-dziure-budzetowa>, dostęp: 01.04.2014).

W 2005 roku przeprowadzono badania metodą sondażu diagnostycznego na grupie 103 dorosłych osób niewidomych lub słabo widzących, które korzystały z Internetu. Głównym problemem badawczym było ustalenie dostępności, powszechności oraz przystępności nowych technologii informacyjnych dla dorosłych osób niewidomych (Walter 2008: 176). Przez dostępność rozumiano możliwość zdobycia i osiągnięcia czegoś, natomiast powszechność oznaczała, że coś jest publiczne i dotyczy wszystkich i wszystkiego, zaś przystępność odnosiła się do łatwości w zrozumieniu i przyswojeniu. Uzyskane wyniki pozwoliły na stwierdzenie, że dorosłe osoby niewidome lub słabo widzące:

- korzystają z usług i zasobów Internetu (ponad 80% badanych deklaruje, że korzysta z niego każdego dnia),
- najczęściej korzystają z Internetu w domu,
- wykorzystują Internet w pracy zawodowej,
- potrafią obsłużyć większość dostępnych na rynku sprzętów elektronicznych oraz oprogramowania przeznaczonego dla tej grupy niepełnosprawnych (Walter 2008: 176–178).

Badania wykazały, że osoby z uszkodzonym wzrokiem najczęściej posługują się podczas korzystania z komputera:

- skanerem,
- syntezytorem mowy,
- drukarką czarnodrukową.

Interesującym wynikiem było wykazanie, że syntezytor mowy jest bardziej przydatny dla tej grupy, niż monitor brajlowski. Decydującym okazał się koszt zakupu urządzeń, syntezytor jest bowiem czterokrotnie tańszy od monitora brajlowskiego oraz tempo pracy, znacznie przyspiesza odczytywanie informacji. Popularność drukarki drukującej na czarno wśród osób z wadą wzroku może wynikać z potrzeby komunikowania się z osobami widzącymi, a więc z konieczności tworzenia tekstów czytelnych dla tego środowiska (Walter 2008: 178–180).

Osoby z dysfunkcją wzroku, oprócz wymienionych urządzeń chętnie korzystały z:

- monitora i notatnika brajlowskiego,
- elektronicznej lupy,
- drukarki brajlowskiej,
- notatnika mówiącego,
- elektronicznych powiększalników.

Wyniki przedstawionych badań pozwoliły na wprowadzenie dwóch istotnych wniosków. Po pierwsze okazało się, że nowe technologie informacyjne są lub stają się coraz bardziej dostępne dla osób niewidomych i słabo widzących. Po drugie samodzielność tej grupy w omawianym obszarze wymaga zewnętrznego wsparcia, dotyczy ono zwłaszcza początkowej obsługi urządzeń i programów udźwiękowiających (Walter 2008: 180–182).

Drugą grupą osób niepełnosprawnych sensorycznie, mającą problemy z samodzielnym korzystaniem z Internetu, są osoby z wadą słuchu. Zaburzenie to utrudnia, a niejednokrotnie wręcz uniemożliwia komunikowanie się z otoczeniem. Świadczy o tym chociażby stwierdzenie: „osoby dotknięte wadą słuchu są [...] przekonane, iż wzbudzają irytację u słyszących, ponieważ nie są w stanie bezproblemowo z nimi rozmawiać, bo mówią bardzo niewyraźnie i powoli. Aby zniwelować owe negatywne konsekwencje swojej zdrowotnej sytuacji, głuchoniemi i niedosłyszący decydują się na całkowite oddanie wspólnocie niepełnosprawnych słuchowo, kosztem wycofania się ze swojego otoczenia społecznego. Wspólnota ta pozwala im doświadczać «normalności» komunikacyjnej, gdy wokół siebie spotykają ludzi borykających się z podobnymi problemami” (Plieth-Kalinowska 2013: 33).

Samodzielne korzystanie z Internetu umożliwia osobom z wadą słuchu uzyskanie wsparcia zarówno emocjonalnego, jak i społecznego. Anonimowość Internetu daje szansę na stworzenie na nowo swojego wizerunku, w którym można pominąć nawet własną niepełnosprawność. Internet buduje nadzieję na spotkanie innej osoby, która potraktuje osobę z wadą słuchu jako pełnowartościowego partnera rozmowy. Nierozwinięte w odpowiednim stopniu umiejętności językowe u osób z wadą słuchu zastępuje komunikacja w formie pisanej, a brak kontaktu fizycznego daje poczucie bezpieczeństwa. Te działania świadczą o dużej potrzebie przynależności do grupy i z tego wynikają próby poszukiwania pomocy nie tylko u specjalistów, ale także drogą internetową. W opinii specjalistów portale społecznościowe mogą stać się najlepszym i najszybszym sposobem dotarcia do takiego wsparcia, o czym świadczy popularność, m.in. nk.pl i facebook.pl. Tworzone są dedykowane strony online przeznaczone wyłącznie dla osób posiadających dysfunkcje. Przykładem mogą być portale www.konektia.pl, www.zrobmy-to-razem.pl, czy www.zintegrowani.pl (Plieth-Kalinowska 2013: 33–35).

O zależności pomiędzy zdiagnozowaną wadą słuchu a poszukiwanymi formami wsparcia społecznego przez młodzież świadczą badania przeprowadzone, metodą sondażu diagnostycznego wśród 72 absolwentów Ośrodka Szkolno-Wychowawczego dla Dzieci i Młodzieży Słabosłyszącej i Niesłyszącej w Bydgoszczy.

Otrzymane wyniki pozwoliły na wyprowadzenie następujących wniosków w odniesieniu do osób z uszkodzonym słuchem:

- w przeważającej większości są oni przekonani o rzetelności wirtualnej pomocy (68,8%),
- pomoc profesjonalna świadczona przez wyspecjalizowane instytucje jest uważana za najbardziej rzetelną i wiarygodną, chociaż aż 75% badanych doświadczyło złego traktowania ze strony urzędników tych instytucji. Osoby te posiadają kompetencje, by w sposób profesjonalny i bezpośredni udzielać pomocy, Najwięcej zarzutów dotyczyło braku umiejętności posługiwania się językiem migowym (40,09%) i niedostatecznym zainteresowaniem problemami (25%),
- badani byli też ofiarami złego traktowania w sieci (62,5%), najczęściej zarzuty dotyczyły podszywania się przez rozmówców pod kogoś innego (33,3%), ośmieszania z powodu niepełnosprawności (24,2%), udzielanie nieprawdziwych informacji (29,8%), wykorzystanie w złych celach zdobytych danych osobowych (29,8%),
- około 30% osób badanych było zdania, że została zaspokojona ich potrzeba akceptacji, określana w literaturze przedmiotu jako poczucie równego traktowania bez podziału na pełno- i niepełnosprawnych, 18,6% badanych uznało za ważną potrzebę integracji w działaniach mających na celu zniwelowanie ich poczucia alienacji w otoczeniu, a dla 17,1% – istotne jest poszerzenie przez Internet świadomości i zdobywanie wiedzy w zakresie własnego zdrowia, natomiast poczucie przynależności zadeklarowało 11,4% badanych (Plieth-Kalinowska 2013: 35–36).

Prezentowane badania pokazały, że kobiety z wadą słuchu szukają pomocy o charakterze emocjonalnym (18,6%), z kolei mężczyźni preferują informacje, dotyczące bezpośrednio ich stanu zdrowia i instytucji powołanych w celu niesienia im pomocy (28,2%). Uzyskane dane pokazują ponadto, że niemal połowa ankietowanych (40,6%) posiada świadomość własnej niepełnosprawności oraz prosi o pomoc przede wszystkim:

- drogą internetową wśród znanych sobie osób (40,7%),
- poprzez bezpośredni kontakt z najbliższymi członkami własnej rodziny (29,6%),
- w profesjonalnych instytucjach świadczących bezpośrednią pomoc (18,5%),
- wśród osób nieznanymi drogą online (11,1%) (Plieth-Kalinowska 2013: 36–37).

Wyniki badań zostały także zróżnicowane pod kątem klasyfikacji wad słuchu: dziedziczne, wrodzone, nabyte. Ta kategoryzacja pozwoliła stwierdzić, że niepełnosprawni z nabytą wadą słuchu stosunkowo często szukają pomocy online (36,8%), osoby z wrodzonym uszkodzeniem słuchu twierdziły, że Internet nie jest dla nich najważniejszym źródłem wsparcia i korzystają z niego raczej rzadko (54,5%), a osoby z odziedziczoną wadą słuchu w 100% potwierdziły, iż sieć jest dla nich podstawowym źródłem pomocy i z tego względu często korzystają z jej usług. Wśród osób badanych około 30% osób było zadowolonych z komunikacji przez Internet. Podane powody to możliwość zrezygnowania z używania języka migowego, który w bezpośrednich kontaktach bywa niekiedy czynnikiem wywołującym zbyt duże zainteresowanie ze strony osób słyszących oraz fakt, że Internet pozwala na komunikowanie

się ludzi z wadami i bez wad słuchu bez niepotrzebnych barier (Plieth-Kalinowska 2013: 37).

Podsumowanie

Przedstawione rozważania, zwłaszcza w części praktycznej, wskazują jednoznacznie, że osoby niepełnosprawne – niezależnie od wady – chętnie sięgają po nowe technologie informatyczno-komunikacyjne, a sprzęt i oprogramowania dostosowane do ich potrzeb są dostępne. Potwierdzają to dane zamieszczone w tabeli 2. Pokazują one jaki sprzęt komputerowy i oprogramowanie jest stosowane najczęściej przez osoby o danym rodzaju niepełnosprawności.

Tab. 2. Sprzęt komputerowy i oprogramowania stosowane najczęściej przez osoby o danym rodzaju niepełnosprawności

Rodzaj niepełnosprawności	Sprzęt komputerowy	Oprogramowanie
Niewidomi i niedowidzący	<ul style="list-style-type: none"> – powiększona klawiatura, – nakładkowa IntelliKeys, – drukarki brajlowskie, – elektroniczne notatniki i dyktafony, – syntetyzatory mowy 	<ul style="list-style-type: none"> – OCR/ICR – oprogramowanie do rozpoznawania pisma drukowanego, – Screen Reader – program odczytu ekranu, – Luna Plus, ZoomText, Level – programy powiększające, – SuperNova, itp. – programy powiększająco-mówiące
Głusi i niedosłyszący z ograniczoną sprawnością oralną	Przystawki komputerowe: 1. Laryngograph Processor PCLX. 2. Nasality Processor: <ul style="list-style-type: none"> – ekran dotykowy Touch Window, – wyświetlacz tekstu, np. z telefonu, – syntezytor mowy, itp. 	<ul style="list-style-type: none"> – programy rozszerzające funkcje klawiatury, – program BoardMaker – komunikacja alternatywna, – program umożliwiający wgrywanie komunikatów głosowych, itp.
Niepełnoprawni ruchowo	<ul style="list-style-type: none"> – mikro włączniki dla osób cierpiących na mózgowo porażenie, – włączniki różnej wielkości, Moduł Symbi-Key – zastępuje 9 włączników równocześnie, – powiększona klawiatura nakładkowa IntelliKeys, – nakładki zastępcze, np. dla myszy komputerowej, – biblioteczki obrazkowe – zawierają symbole Bliss, piktogramy, itp. – ekrany z wirtualną tablicą, klawiaturą literową, – headpointery – nakładki na głowę, – wyłącznik pod brodę, – systemy wykorzystujące ruchy gałek ocznych, – klawiatury: Macro, alternatywne, zminimalizowane, itp. 	<ul style="list-style-type: none"> – programy do projektowania tablic komunikacyjnych (Boardmaker with Speaking Dynamically Pro), – syntetyzatory mowy z możliwością wgrywania komunikatów głosowych, – Program Clicker 4, – logo gry z wykorzystaniem mikrofonu i inne

Osoby niemówiące	Urządzenia odtwarzające lub generujące mowę (proteza języka) typu: – VOCA, – DynaVox – mały przenośny mówiący komputer, – Lightwinter – generuje mowę syntetyczną na podstawie informacji zapisanej klawiaturą itp.	– programy rozszerzające funkcje klawiatury, – Program BoardMaker – komunikacja alternatywna, – Program Bliss for Windows, – Program SynTalk – do syntezy mowy, – Program WiVik – wspierający naukę pisania, itp.
------------------	--	---

Źródło: Grzyb 2012: 41–50

Jak słusznie zauważa Mateusz Klimek „człowiek otulony bezwzględnyymi objęciami choroby ma małe możliwości opuszczenia domu, dotarcia do poszukiwanych wiadomości. Jest uzależniony od wielu czynników, jak własna dyspozycja i czas opiekunów lub osób, które pomagają mu na co dzień. Jeśli w dodatku żyje sam lub opieka ta ma ograniczony wymiar, sytuacja robi się jeszcze trudniejsza. Internet bardzo tu pomaga, oferując wiele sposobów porzucenia zamkniętego pomieszczenia na rzecz nieogarnionej przestrzeni świata, zawarcia nowych znajomości, życia problemami «normalnych» ludzi” (Klimek).

Szukając odpowiedzi na pytanie o miejsce i rolę nowych technologii dla niepełnosprawnych Mateusz Klimek wymienia dwie podstawowe funkcje Internetu: komunikacyjną i informacyjną. Jako formy bezpośrednich kontaktów wybierane bardzo często przez osoby z problemami zdrowotnymi wskazuje on na popularne czaty, komunikatory w rodzaju gadu-gadu i fora dyskusyjne. Plusy tych form komunikacji to przede wszystkim anonimowość, brak podziału na zdrowych i chorych, dowolność poruszanych tematów, możliwość wyrażania własnych opinii, brak ograniczeń czasowych kontaktów, namiastka spotkań towarzyskich w szerokim, ale sobie znanym gronie. Odnosząc się do funkcji informacyjnej Internetu Mateusz Klimek stwierdza, że „dla osób zmagających się z niepełnosprawnością najważniejszym darem Internetu pozostaje możliwość podjęcia za jego pośrednictwem pracy i zdobycia wiedzy. Wielokrotnie choroba uniemożliwia bowiem fizyczny wysiłek, zwłaszcza poza domem, blokuje też dalsze zdobywanie wiedzy, studiowanie. [...] Krótko mówiąc, Internet daje okazję pracy w domu i przesyłania jej wyników drogą elektroniczną do wybranej instytucji, a wraz z nią bezcenną, dla niepełnosprawnej osoby często jedyną szansę zarobkowania”. Zdaniem Klimka najważniejsza jest tu możliwość dostępu do wszelkich informacji, bez których trudno jest poruszać się i zrozumieć dzisiejszy świat. Sieć stanowi bazę dla wiadomości pochodzących z różnych dziedzin nauki, kultury, polityki, życia społeczno-gospodarczego. Dla osób niepełnosprawnych najważniejsze są jednak informacje dotyczące obszaru zdrowia i medycyny. Internet w sposób niezwykle sugestywny narzuca człowiekowi określone kanony wartości. Konsekwencją może być niemal całkowita utrata poczucia własnej tożsamości, dystansu do życia i siebie oraz właściwej oceny rzeczywistości (Klimek).

Istotnym elementem samodzielnego korzystania z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością jest wizerunek jak kreują one poprzez to medium. Zdaniem Marka

Leare'go najbardziej pożądane wrażenie, jakie powinien wynieść rozmówca to poczucie, że nawiązało się kontakt z osobą przyjacielską, inteligentną, towarzyską, otwartą, obdarzoną poczuciem humoru, opiekuńczą, komunikatywną. Niepożądane jest zaprezentowanie siebie, jako człowieka zarozumiałego, powierzchownego, egocentrycznego, małodusznego i mało atrakcyjnego (Leary 2000: 114). Oznacza to, że wbrew obawom osób niepełnosprawnych, mało z wymienionych cech odnieść można bezpośrednio do fizyczności osoby. Funkcje informacyjne i komunikacyjne oraz możliwości autoprezentacji siebie przez osoby niepełnosprawne za pomocą Internetu to tylko część z tego, co ma on do zaoferowania dla ludzi z różnymi dysfunkcjami. Jednakże te aspekty są najczęściej podnoszone w literaturze przedmiotu. Poza tym wspomniana jest też rola usługowa i edukacyjna sieci, ale najczęściej przy prezentowaniu jej możliwości dla ogółu społeczeństwa. Natomiast zbyt mało miejsca, czasu i badań poświęca się na przeanalizowanie roli Internetu jako istotnego czynnika rehabilitacji osób niepełnosprawnych, możliwego do uzyskania podczas samodzielnego korzystania z tego medium. Mark Leary słusznie zauważa, że „brak tych czynników lub uwzględnianie ich w stopniu niedostatecznym w procesie rehabilitacji grozi marginalizacją licznej grupy ludzi niepełnosprawnych. Podkreślić trzeba, iż zachodzi także zależność odwrotna, tzn. im lepiej zrehabilitowana jest osoba niepełnosprawna, tym ma ona większe szanse na uzyskanie szerokiego i swobodnego dostępu do informacji i wiedzy” (Leary 2000: 7).

Bibliografia

- Czapiński J., Panek T. (2011), *Diagnoza Społeczna 2011*, Wydawnictwo Vizja Press & IT, Warszawa.
- Dejnak A. (2012), *Internet bez barier – accessibility oraz usability a potrzeby osób niepełnosprawnych*, „Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania”, 3, 37–51.
- Grzyb B. (2012), *Nie tylko nauka i zabawa – rola komputera w rewalidacji osób niepełnosprawnych*, „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, 1, 41–50.
- Kozak S. (2011), *Patologie komunikowania w Internecie. Zagrożenia i skutki dla dzieci i młodzieży*, Wydawnictwo Difin, Warszawa.
- Kuruliszwili S. (2013), *Zmieniająca się przestrzeń Internetu – nowe możliwości i nowe umiejętności*, „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, 1, 108–114.
- Leary M. (2000), *Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji*, Wydawnictwo GWP, Gdańsk.
- Plichta P. (2012), *Wyniki badań nad korzystaniem z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną – praktyczne implikacje*, [w:] J. Pyżalski (red.), *Cyberbullying – zjawisko, konteksty, przeciwdziałanie*, Wydawnictwo Naukowe WSP, Łódź, 76–94.
- Plieth-Kalinowska I. (2013), *Social Media jako alternatywna forma komunikacji społecznej dla osób z dysfunkcją narządu słuchu*, „Niepełnosprawność i Rehabilitacja”, 3, 27–38.
- Szafran K. (2004), *Dostępność usług internetowych dla osób niepełnosprawnych*, Wydawnictwo Politechnika Rzeszowska, Rzeszów.
- Walter N. (2008), *Media dla niewidomych i słabowidzących*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań.
- Zielińska J. (2014), *Internet jako medium komunikacyjne i informacyjne wykorzystywane przez osoby niewidome*, [w:] J. Morbitzer, E. Musiał (red.), *Człowiek – Media – Edukacja*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków, 408–414.

Netografia

[http://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/150\(http://tocowazne.pl/v/tysiace-niepelnosprawnych-na-bruk-sposob-na-dziure-budzetowa4/Wyniki%20bada-%C5%84%20nad%20korzystaniem%20z%20internetu%20przez%20osoby%20z%20niepe%C5%82nosprawno%C5%9Bci%C4%85%20intelektualn%C4%85%20%E2%80%93%20praktyczne%20implikacje.pdf?sequence=1](http://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/150(http://tocowazne.pl/v/tysiace-niepelnosprawnych-na-bruk-sposob-na-dziure-budzetowa4/Wyniki%20bada-%C5%84%20nad%20korzystaniem%20z%20internetu%20przez%20osoby%20z%20niepe%C5%82nosprawno%C5%9Bci%C4%85%20intelektualn%C4%85%20%E2%80%93%20praktyczne%20implikacje.pdf?sequence=1) (dostęp: 28.03.2014).

<http://foit.pl/niepelnosprawni-w-internecie-bariery-osob-niepelnosprawnych/> (dostęp: 30.03.2014).

<http://www.isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20041711800> (dostęp: 20.05.2014)

http://www.pfron.org.pl/ftp/dokumenty/BIFRON/2006/BIFRON_infostart_2006.pdf (dostęp: 05.10.2014).

Internetowy Słownik Języka Polskiego, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, <http://www.sjp.pwn.pl> (dostęp: 20.05.2014).

Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, <http://www.niepelnosprawni.pl> › Prawo (dostęp: 20.05.2014).

Klimek M., *Internet w życiu osoby niepełnosprawnej*, <http://www.katolik.pl/internet-w-zyciu-osoby-niepelnosprawnej,1141,416,cz.html> (dostęp: 03.04.2014).

Lubina E., *Rola autoprezentacji internetowej osób niepełnosprawnych w procesie integracji społecznej*, <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/19/id/411> (dostęp: 03.04.2014).

www.w3.org/WAI/intro/wcag.php (dostęp: 20.05.2014).

Autonomy of people with disabilities on the Internet

Abstract

The article describes the issue of adapting the Internet to the needs and requirements of people with disabilities, in the context of the conclusions of WCAG – Web Content Accessibility Guidelines version 2.0, which means the rules for designing websites adapted to the needs of disabled people. On this basis difficulties in using the Internet by people with disabilities were presented. The problem of autonomous use of the Internet by people with intellectual, motoric and sensory disabilities was analyzed, presenting concrete solutions lowering the limitations in these areas. The article includes a reference to i.a. the results of the study entitled "People with disabilities in the Internet", conducted by the order of PFRON within the "INFOSTRAT – research for a friendly administration" project, as well as other studies done in relation to people with intellectual, motoric and sensory disability.

Keywords: autonomy, Internet, disability, communication, information

Jolanta Zielińska

stopień naukowy dr hab. inż. specjalizacja: pedagogika specjalna, pedagogika medialna. Miejsce pracy: Instytut Pedagogiki Specjalnej Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, kierownik Katedry Zastosowań Techniki w Diagnostyce i Rehabilitacji Osób z Niepełnosprawnością. W dorobku trzy monografie, kilka prac pod redakcją i ponad 100 publikacji. Zainteresowania naukowe: zastosowanie nowoczesnych technologii w diagnostyce i terapii osób z niepełnosprawnością, kształtowanie ich kompetencji poznawczych, w tym komunikacyjnych i językowych.