

# Czesław Ślusarczyk

---

## Specjalne serwisy internetowe a kształtowanie warunków funkcjonowania osób niepełnosprawnych

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 117, 443-451

---

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

CZESŁAW ŚLUSARCZYK

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie<sup>1</sup>

## SPECJALNE SERWISY INTERNETOWE A KSZTAŁTOWANIE WARUNKÓW FUNKCJONOWANIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

### Streszczenie

Artykuł omawia rolę specjalnych serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych oraz przedstawia kilka takich serwisów. W szczególności w artykule omówiono znaczenie tych serwisów dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (niewidomi, niesłyszący, niepełnosprawni ruchowo). Autor wskazuje, że specjalne serwisy internetowe są tworzone w celu wyrównania szans osób niepełnosprawnych w społeczeństwie informacyjnym.

**Słowa kluczowe:** Internet, klasyfikacja serwisów internetowych, osoby niepełnosprawne.

### Wprowadzenie

Powszechnie wiadomo, jak wielką rolę we współczesnym świecie odgrywa Internet. Jest on przede wszystkim niewyczerpanym źródłem informacji oraz miejscem szybkiej i nieskrępowanej komunikacji. Funkcji, które pełni Internet, jest oczywiście o wiele więcej. Niezliczone portale i serwisy internetowe obejmują i w pewien sposób odzwierciedlają wszystkie sfery życia oraz działalności człowieka – zarówno w wymiarze indywidualnym, jak i zbiorowym. Dlatego Internet uznawany jest za jeden z najważniejszych czynników działających w sferze przemian społeczno-ekonomicznych, politycznych i kulturowych, które decydują o rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Na wielką rolę Internetu w tych przemianach wskazuje wyraźnie fakt, że jako synonimu terminu „społeczeństwo informacyjne” używa się

---

<sup>1</sup> Dr, kierownik Działu Spraw Osób Niepełnosprawnych, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.

niekiedy pojęcia „społeczeństwo usieciowione”. Istotnie, Internet i rozmaite sieci komputerowe są powszechnie wykorzystywane zarówno przez osoby prywatne, jak i różne instytucje publiczne oraz niepubliczne. Coraz więcej usług oferowanych jest za pośrednictwem Internetu (e-biznes, e-edukacja, e-administracja). Powoduje to wielkie zmiany w organizacji pracy i nauki oraz w kontaktach społecznych. Konsekwencją tych wszystkich zmian jest rozwój społeczeństwa informacyjnego, którego najbardziej istotną cechą jest ciągle zwiększanie się możliwości dostępu do informacji.

Kwestia dostępu do informacji jest bardzo ważna dla wszystkich ludzi, ale dla osób niepełnosprawnych ma ona szczególne znaczenie z uwagi na trudności, jakie w zakresie pozyskiwania i wymiany informacji mają osoby z niepełnosprawnością. Przyczyny tych trudności związane są z rodzajem i stopniem niepełnosprawności poszczególnych osób i stanowią podstawowy czynnik determinujący sposób oraz możliwości eliminacji lub ograniczenia owych trudności. Z tego punktu widzenia niepełnosprawni to bardzo niejednorodna grupa społeczna.

Technologie informacyjne, a zwłaszcza Internet, znakomicie zwiększają możliwości dostępu do informacji osób z niepełnosprawnością. Trzeba jednak zauważyć, iż nie wszystkie rodzaje technologii informacyjnych są przydatne i ułatwiają niepełnosprawnym dostęp do informacji. Na przykład dla osób z dysfunkcją wzroku przeszkodą w pozyskiwaniu i przekazywaniu informacji są rozwiązania multimedialne oraz wykorzystywanie trybu graficznego do publikowania informacji. Sprawia to, że strony internetowe i treści na nich zamieszczane są często niedostępne dla osób niewidomych i słabowidzących. Natomiast dla osób z dysfunkcją słuchu największe trudności pojawiają się w sytuacji, gdy informacje udostępniane są jedynie w formie dźwiękowej. Potrzebne jest więc wdrażanie odpowiednich rozwiązań technicznych i organizacyjnych, mających na celu eliminację przedstawionych trudności.

## **1. Rodzaje witryn internetowych**

Zgodnie z definicją podaną w (Jakusz-Gostomska 2014) witryna internetowa (serwis internetowy) jest to zbiór powiązanych tematycznie i umieszczonych na jednym serwerze stron internetowych. Każda z tych stron zawiera pewne elementy: tekst, grafikę, a czasem również funkcje zaawansowane, jak formularze zamówień lub panel przeszukiwania bazy danych.

Mnogość serwisów internetowych, bogactwo i różnorodność publikowanych informacji oraz zróżnicowanie sposobów ich udostępniania sprawia, że podejmowane są próby klasyfikowania istniejących witryn. Wciąż też rodzą się nowe typy witryn i ciągle pojawiają się nowe propozycje ich usystematyzowania. Propozycje te formułowane są przede wszystkim dla ułatwienia opisu i zrozumienia zmieniają-

czego się dynamicznie zjawiska, jakim jest Internet. Trzeba jednak wyraźnie zaznaczyć, iż nie istnieją ogólnie przyjęte uregulowania dotyczące klasyfikacji stron internetowych. Są natomiast liczne próby ich typologizacji, oparte na przyjętych kryteriach podziału. Kryterium podziału może być np. cel, jakiemu ma służyć witryna, jednorodność lub zróżnicowanie poruszanej tematyki, najważniejsza oferowana funkcja, przewidywany krąg użytkowników, wartość marketingowa serwisu itd. Podziały te są często nieostre, ponieważ istniejące witryny mają cechy, które umożliwiają zaliczenie ich do różnych typów opartych na różnych kryteriach klasyfikacji.

Jednym z częściej stosowanych kryteriów podziału witryn internetowych jest kryterium ilościowe związane z liczbą dziedzin tematycznych dostępnych w witrynie. Opierając się na tym kryterium, wyróżnia się (Adamczyk 2008):

- portale horyzontalne,
- portale wertykalne.

Portal horyzontalny to rozbudowana witryna, która składa się z wielu obszarów tematycznych. Zwykle oprócz różnorodnych informacji w portalu horyzontalnym znajdują się również łącza do innych stron internetowych, wyszukiwarka oraz najnowsze wiadomości z wielu dziedzin. Istotnym elementem portalu horyzontalnego jest poczta elektroniczna, która często wykorzystywana jest do rozsyłania ofert reklamowych. Z punktu widzenia użytkowników poczty jest to spora niedogodność, ale jest to cena za darmowe udostępnianie kont pocztowych. Reklamy prezentowane są także wprost na poszczególnych stronach portalu. W portalach horyzontalnych, podobnie zresztą jak w przypadku innych rodzajów witryn internetowych, coraz częściej spotyka się elementy multimedialne. Stosuje się je w celu uatrakcyjnienia wyglądu stron, ale niejednokrotnie utrudnia to użytkownikom dotarcie do poszukiwanych informacji. Dotyczy to zwłaszcza osób niepełnosprawnych, starszych lub mniej zaawansowanych w korzystaniu z Internetu. Jako przykłady portali horyzontalnych wymienić można: amerykański Yahoo.com, francuski Lemonde.fr, czy polskie portale – [www.onet.pl](http://www.onet.pl) i [www.wp.pl](http://www.wp.pl).

Portale wertykalne (inaczej wortale tematyczne) to rozbudowane witryny, które koncentrują się na jednej, wybranej tematyce, choć niejednokrotnie tematyka ta prezentowana jest wieloaspektowo. Najważniejszą cechą wortali jest wyraźna specjalizacja tematyczna, co sprawia, że te witryny postrzegane są jako fachowe w określonej dziedzinie. Daje im to pewną przewagę nad portalami obejmującymi różnorodne treści. Koncentracja na wybranej tematyce powoduje, że wortale skupiają stosunkowo ograniczoną grupę docelową użytkowników. Jest to ważne dla ewentualnych reklamodawców, którzy chcieliby, żeby ich reklamy docierały do jak największej grupy potencjalnych klientów. Jako przykład portalu wertykalnego można wymienić m.in. portal Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie [www.gpw.pl](http://www.gpw.pl), umożliwiający podmiotom prawnym i osobom fizycznym obrót pa-

pierami wartościowymi oraz instrumentami finansowymi. Wortalem jest także witryna dla osób jękających się [www.demostenes.eu](http://www.demostenes.eu).

Niniejszy artykuł koncentruje się na jeszcze jednym rodzaju serwisów internetowych, do którego zaliczyć można specjalne serwisy internetowe dla osób niepełnosprawnych. W sieci można znaleźć bardzo dużo witryn adresowanych do osób niepełnosprawnych. Witryny te są prowadzone przez rozmaite instytucje publiczne, firmy komercyjne, organizacje pozarządowe, a także przez osoby prywatne. Są wśród nich rozbudowane witryny poruszające zagadnienia dotyczące niepełnosprawności, które zaliczyć można do kategorii wortali, jak również niewielkie, jednotematyczne serwisy internetowe, najczęściej realizujące tylko jedną usługę na potrzeby osób z niepełnosprawnością. Wortalami są np. portal Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl) oraz witryna prowadzona przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji – [www.niepełnosprawni.pl](http://www.niepełnosprawni.pl). Natomiast przykładem jednotematycznego serwisu specjalnego może być serwis z prasą dla niewidomych, który znajduje się pod adresem [www.ekiosk.defacto.org.pl](http://www.ekiosk.defacto.org.pl). Serwis ten zwany jest potocznie e-kioskiem i prowadzony jest przez Mazowieckie Stowarzyszenie Pracy dla Niepełnosprawnych „De Facto”.

Przyjmując jako kryterium podziału możliwość dostępu do serwisów dla osób niepełnosprawnych, można wyróżnić:

- witryny otwarte, z których mogą korzystać wszyscy zainteresowani (zarówno niepełnosprawni, jak i osoby w pełni sprawne),
- serwisy zamknięte, do których mają dostęp tylko osoby niepełnosprawne i to takie, które dopełnią wymaganych formalności.

Zwykle jest to dostarczenie do operatora orzeczenia o niepełnosprawności. Przykładem takiego serwisu jest wspomniany e-kiosk.

## **2. Wybrane serwisy internetowe dla osób niepełnosprawnych**

Poszczególne rodzaje niepełnosprawności stwarzają odmienne problemy dla osób mających określoną niepełnosprawność. Rodzi to konieczność stosowania różnorodnych środków i metod w celu usunięcia lub ograniczenia owych trudności.

Dla osób głuchych lub niedosłyszących największą trudność stanowi bariera w komunikacji z innymi ludźmi. Bariera ta uniemożliwia, a co najmniej znacznie utrudnia osobom z dysfunkcją słuchu komunikację oraz dostęp do informacji. Usunięcie lub choćby tylko ograniczenie tych barier stanowi warunek konieczny rehabilitacji społecznej oraz integracji wspomnianych osób.

Wielkie możliwości likwidacji barier komunikacyjnych istniejących pomiędzy osobami głuchymi a resztą społeczeństwa stwarza rozwój technologii informacyjnych. Chodzi tu zwłaszcza o Internet. Przeznaczony jest on dla wszystkich użytkowników, ale właśnie dla osób niesłyszących okazuje się szczególnie cenny. Przy

jego użyciu osoby te mogą swobodnie komunikować się, wymieniając informacje tekstowe i graficzne. Bardzo przydatne w tym zakresie dla niesłyszących są rozmaite programy interaktywne, a szczególnie tzw. komunikatory (np. Gadu-Gadu oraz Skype). Pozwalają one na prowadzenie zainteresowanym „pisemnej konwersacji”. Pełnią zatem funkcję podobną jak telefon w kontaktach ludzi dobrze słyszących.

Bardzo interesującym i cennym przedsięwzięciem w sferze likwidacji barier komunikacyjnych dla osób z dysfunkcją słuchu jest System Komunikacji Niewerbalnej (SKN). System ten jest oparty na wideotechnologii opracowanej w firmie Cisco. SKN to nowoczesne rozwiązanie technologiczno-organizacyjne, polegające na udostępnieniu online usługi tłumacza języka migowego. Rozwiązanie to oferowane jest przede wszystkim instytucjom użyteczności publicznej (urzędom oraz firmom zajmującym się bezpośrednią obsługą klienta), na które *Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się* nakłada obowiązek zapewnienia możliwości komunikacji osobom niesłyszącym. SKN obsługiwany jest przez spółkę „Seventica”, w której pracują certyfikowani tłumacze języka migowego. Jeśli do urzędu czy innej instytucji przyjdzie osoba głucha lub słabosłysząca i ma trudności w komunikacji z pracownikiem owej instytucji, wówczas można skorzystać z Systemu Komunikacji Niewerbalnej. W tym celu pracownik urzędu powinien połączyć się przy użyciu odpowiedniego wideoterminala z tłumaczem języka migowego pracującym w centrum kontaktowym „Seventica”. Terminalem, o którym mowa, może być specjalny wideofon wyposażony w duży ekran i kamerę, bądź też laptop lub tablet z dołączoną kamerą i mikrofonem. „Seventica” dysponuje aplikacją na wspomniane urządzenia przenośne. Niezbędnym elementem SKN jest oczywiście łącze internetowe.

W chwili uzyskania połączenia z Centrum Kontaktowym może rozpocząć się trójstronna wideokonferencja, która pozwala na jednoczesną komunikację trzech osób: osoby niesłyszącej, pracownika urzędu i tłumacza języka migowego. Osoba niesłysząca przedstawia tłumaczowi za pośrednictwem kamery temat rozmowy. Tłumacz na bieżąco informuje urzędnika o tym, co osoba niesłysząca chce przekazać, a następnie, w razie potrzeby, wyjaśnia wypowiedzi urzędnika, „migając” na ekranie.

Wdrożenie Systemu Komunikacji Niewerbalnej przynosi wiele korzyści zarówno osobom z dysfunkcją słuchu, jak i instytucjom dysponującym tym systemem, tzn. wykupiły stosowny abonament. Korzyści dla osób niesłyszących to:

- likwidacja barier w komunikacji z pracownikami danej instytucji,
- możliwość korzystania online z pomocy certyfikowanych tłumaczy języka migowego,
- uzyskanie możliwości prawidłowej wymiany informacji,
- brak konieczności wcześniejszego umawiania się na spotkanie w obecności tłumacza,
- zwiększenie poczucia samodzielności.

Ogólnie można powiedzieć, że wdrożenie Systemu Komunikacji Niewerbalnej ma duże znaczenie dla rehabilitacji i integracji społecznej osób głuchych i słabosłyszących. W Polsce już kilkadziesiąt instytucji korzysta z Systemu Komunikacji Niewerbalnej, w tym m.in. Urząd Miasta Krakowa, Sąd Rejonowy w Białej Podlaskiej oraz kasy biletowe na dworcach kolejowych w kilku miastach.

Trudności, jakie przez cały okres życia napotykać osoby niewidome i słabowidzące, spowodowane są przede wszystkim przez ograniczenia w dostępie do informacji wizualnej. Otaczająca rzeczywistość podporządkowana jest bowiem potrzebom i możliwościom ludzi widzących, dla których wzrok jest najważniejszym kanałem odbioru informacji. Brak wzroku albo jego uszkodzenie uniemożliwia lub poważnie ogranicza korzystanie z tego kanału informacyjnego, a tym samym stwarza bariery w dostępie do informacji. Dzięki niezwyklejmu rozwojowi technologii informacyjnych udaje się w znacznym stopniu usuwać owe bariery. Bardzo ważną rolę w tym zakresie odgrywają środki techniczne. Pojawiło się wiele urządzeń oraz rozwiązań technologicznych, które pomagają niewidomym i słabowidzącym w usuwaniu wspomnianych barier. Najważniejsze z nich to: syntezytory mowy, monitory brajłowskie, czytniki ekranowe, programy powiększające, skanery i programy rozpoznające druk, powiększalniki elektroniczne, a przede wszystkim Internet.

Ciekawym przedsięwzięciem mającym na celu ułatwienie osobom z dysfunkcją wzroku dostęp do informacji jest Niewidzialna Galeria Sztuki (NGS), czyli serwis internetowy, który udostępnia osobom niewidomym i słabowidzącym opisy najbardziej znanych dzieł sztuki z dziedziny malarstwa, rzeźby i architektury. Serwis prowadzony jest przez Mazowieckie Stowarzyszenie Pracy dla Niepełnosprawnych i znajduje się pod adresem: [www.ekiosk.defacto.org.pl/galeria/](http://www.ekiosk.defacto.org.pl/galeria/). Obecnie serwis zawiera opisy 157 obiektów.

Po zalogowaniu się w serwisie użytkownik może przeglądać kolejno opisy poszczególnych dzieł albo może skorzystać z formularza umożliwiającego wyszukanie interesującego go dzieła.

W formularzu można zdefiniować następujące kryteria wyszukiwania:

- rodzaj dzieła,
- epoka powstania,
- autor,
- tytuł,
- miejsce ekspozycji,
- priorytet sortowania.

Instrukcja obsługi zawiera szczegółowy opis funkcjonalności dostępnych dla użytkownika serwisu.

Aby wyjaśnić rolę i znaczenie omawianego serwisu dla osób z dysfunkcją wzroku, trzeba wyraźnie stwierdzić, że celem serwisu nie jest dostarczenie niewidomym użytkownikom wrażeń estetycznych związanych z oglądaniem dzieł sztuki,

bo to po prostu nie jest możliwe, ale raczej przekazanie im pewnych informacji na temat tych dzieł. Dzięki temu oraz dzięki rozwiniętej wyobraźni, jaką często mają ludzie z niepełnosprawnością wzroku, mogą oni poszerzyć swoją wiedzę o świecie. Wpływa to korzystnie zarówno na pozycję społeczną takich osób, jak i na ich poczucie własnej wartości. Inaczej mówiąc, korzystanie z Niewidzialnej Galerii Sztuki sprzyja rehabilitacji psychicznej osób niewidomych i słabowidzących oraz ich integracji ze społeczeństwem.

Należy zaznaczyć, że z NGS mogą korzystać jedynie osoby z dysfunkcją wzroku, które udokumentowały swoją niepełnosprawność przysyłając do Stowarzyszenia „De Facto” orzeczenie o niepełnosprawności. Oznacza to, że NGS należy do kategorii specjalnych serwisów zamkniętych.

Trudności, jakie napotykają w życiu osoby niesprawne ruchowo, dotyczą przede wszystkim przemieszczania się w przestrzeni oraz pokonywania różnorodnych barier architektonicznych. Bariery takie występują w wielu miejscach i mocno pogarszają warunki funkcjonowania osób z dysfunkcją narządu ruchu. Likwidacja barier architektonicznych oraz dostosowanie środowiska do potrzeb ludzi niepełnosprawnych jest procesem kosztownym i potrwa z pewnością jeszcze wiele lat. W tej sytuacji niezwykle cenne i użyteczne dla osób niesprawnych ruchowo okazują się osiągnięcia technologii informacyjnych, takie jak komputery wyposażone w różnorodny sprzęt towarzyszący oraz media telekomunikacyjne, zwłaszcza Internet. W wielu przypadkach umożliwiają one osobom niepełnosprawnym realizację tego, co zamierzają, bez konieczności dotarcia do określonego miejsca (np. biblioteki, urzędu, sklepu lub banku).

Dla osób z dużą niepełnością narządu ruchu (np. z porażeniem czterokończynowym) oraz innych osób niemogących samodzielnie czytać zwykłego druku – przede wszystkim niewidomych – utworzono specjalny serwis internetowy udostępniający książki elektroniczne. Serwis funkcjonuje w ramach Działu Zbiorów dla Niewidomych (DZdN) Głównej Biblioteki Pracy i Zabezpieczenia Społecznego. Obecnie w zasobach serwisu znajduje się około 2000 tytułów. Wypożyczanie książek odbywa się w autoryzowanym dostępie online, pod adresem: [wypozycz.dzdn.pl](http://wypozycz.dzdn.pl). Warto dodać, że DZdN zajmuje się również skanowaniem książek na zamówienie czytelników.

Aby zapisać się do DZdN i korzystać z serwisu wypożyczeń online, należy wypełnić Kartę Ewidencyjną Czytelnika, przedłożyć dowód osobisty, a przede wszystkim przedstawić kopię orzeczenia o niepełnosprawności. Omawiany serwis, podobnie jak NGS, należy zaliczyć do kategorii specjalnych serwisów zamkniętych. Ma on duże znaczenie dla osób niepełnosprawnych, ułatwiając im dostęp do wiedzy oraz umożliwiając korzystanie z dóbr kultury, jakimi są książki.



## Podsumowanie

Internet jest ogromnie ważnym i użytecznym medium dla ludzi żyjących w społeczeństwie informacyjnym. Szczególnie cenny jest on dla osób niepełnosprawnych, ponieważ zdecydowanie zmienia warunki funkcjonowania tych osób oraz wyraźnie zwiększa możliwości uczestniczenia ich w wielu sferach życia (ułatwienia w zakresie edukacji i pracy oraz wzrost samodzielności i niezależności od innych). Wielką rolę w tym zakresie odgrywają specjalne serwisy internetowe. Służą one wyrównywaniu szans osób niepełnosprawnych i są istotnymi czynnikami skutecznej rehabilitacji społecznej oraz zawodowej tych osób, a także sprzyjają ich pełnej integracji ze społeczeństwem. Wiąże się to z zagadnieniem dostępu do informacji osób niepełnosprawnych oraz z rozwojem technologii informacyjnych, które stwarzają niezwykle szansę na osiągnięcie tego celu. Szansa ta byłaby znacznie większa, gdyby wprowadzane rozwiązania technologiczne projektowane były z uwzględnieniem zasad projektowania uniwersalnego. Tak się jednak nie dzieje – albo dzieje się zbyt rzadko – i dlatego niezbędne są konkretne rozwiązania zmierzające do poprawy warunków funkcjonowania osób niepełnosprawnych w społeczeństwie informacyjnym. Takimi rozwiązaniami są właśnie specjalne serwisy internetowe dla osób z niepełnosprawnością. Ułatwiają one niepełnosprawnym pozyskiwanie i wymianę informacji, a tym samym zmniejszają zagrożenie wykluczeniem cyfrowym takich osób.

## Literatura

1. Adamczyk J. (2008), *Rodzaje stron internetowych*, [www.e-marketing.pl/artyk/artyk44.php](http://www.e-marketing.pl/artyk/artyk44.php) [2014].
2. Jakusz-Gostomska M. (2014), *Rodzaje witryn internetowych*, [http://mfiles.pl/pl/index.php?title=Rodzaje\\_witryn\\_internetowych&oldid=14708](http://mfiles.pl/pl/index.php?title=Rodzaje_witryn_internetowych&oldid=14708) [2014].
3. Ślusarczyk C. (2010), *Internet jako czynnik przeobrażający życie osób niepełnosprawnych*, w: Ł. Kaprańska, B. Pactwa (red.), *Agora czy Hyde Park. Internet jako przestrzeń społeczna grup mniejszościowych*, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków.
4. [www.dzdn.pl](http://www.dzdn.pl) [2014].
5. [www.ekiosk.defacto.org.pl/galeria/](http://www.ekiosk.defacto.org.pl/galeria/) [2015].
6. [www.seventica.pl](http://www.seventica.pl) [2014].

**THE SPECIAL INTERNET SERVICES AND CREATING THE CONDITIONS  
FOR FUNCTIONING OF PEOPLE WITH DISABILITIES**

**Summary**

This paper shows the role of special internet services for people with disabilities and presents a few such services. In particular, the paper presents the importance of those services for persons with different disabilities (blind, deaf and motion-impaired). The author of the paper indicates that the special internet services are created to create a level playing field for people with disabilities in the information society.

**Keywords:** Internet, classification of Internet services, people with disabilities.

*Translated by Czesław Ślusarczyk*