

# Dostępność stron administracji publicznej dla osób głuchych i słabosłyszących

## Streszczenie

Zagadnienie dostępności informacji zawartych na stronach internetowych instytucji publicznych dla osób głuchych i słabosłyszących należy rozpatrywać osobno. W tym opracowaniu najpierw przedstawię kwestie związane z korzystaniem z Internetu przez osoby głuche, a w kolejnej części przywołam zasady zebrane w standardzie WCAG 2.0.

**Słowa kluczowe:** polski język migowy, głusi, słabosłyszący, napisy

## Accessibility of public administration websites for the deaf and hard of hearing

### Summary

The accessibility of information contained on the websites of public institutions for the deaf and hard of hearing should be considered separately. In this paper, first the issues related to the use of the Internet by the deaf will be introduced, and the principles collected in the WCAG 2.0 standard will be mentioned in the next section.

**Keywords:** Polish sign language, the deaf, hard of hearing, captions

## Osoby głuche

Dla części osób głuchych język polski jest językiem obcym. Oznacza to, że opanowanie go w wystarczającym stopniu do samodzielnego korzystania z informacji umieszczanych na stronach internetowych może być niemożliwe. Powodów takiego stanu rzeczy jest bardzo wiele; wśród najważniejszych znajduje się sposób edukacji osób głuchych. Dostosowanie informacji do potrzeb tej grupy odbiorców nie jest zagadnieniem *stricte* technicznym; nie wystarczy przestrzeganie zasad prawidłowego kodowania czy przygotowania strony we właściwym kontraście, jak ma to miejsce w przypadku osób niewidomych. Dostosowanie polegać będzie przede wszystkim na dostarczeniu informacji w polskim języku migowym (PJM) poprzez umieszczenie filmów zawierających tłumaczenie.

Informacje dotyczące działalności instytucji, które powinny zostać przetłumaczone na polski język migowy:

- zakres działalności urzędu/instytucji – jakie sprawy można załatwić,

- dostępność tłumacza, stosowane rozwiązania z tłumaczeniem przez Internet, zasady umówienia się na wizytę – czyli zagadnienia regulowane ustawą o języku migowym i sposobach komunikacji,
- możliwe sposoby kontaktu z urzędem/instytucją – omówienie zasad korzystania z adresów e-mail, skrzynki ePUAP, faksu, komunikatorów internetowych,
- informacje szczególnie ważne z punktu widzenia osób głuchych – uprawnień, konkursy, dofinansowania,
- informacje szczególnie istotne dla społeczności lokalnej – np. informacja o możliwości uzyskania odszkodowania po stanie klęski żywiołowej itp.
- ogólne informacje o tym, jak korzystać ze strony internetowej – omówienie „mapy strony”, gdzie znaleźć jakie informacje.

Informacje, które mogą zostać przetłumaczone na polski język migowy:

- aktualności,
- informacje o gminie/mieście/powiecie,
- każdy materiał, który powinien dotrzeć do jak najszerszego grona mieszkańców/użytkowników strony.

Tłumaczenie na polski język migowy powinno być umieszczone na stronie internetowej w taki sposób, żeby było od razu widoczne. Dobrze przygotowany film może być elementem, który spowoduje, że strona internetowa będzie bardziej atrakcyjna wizualnie. Tłumaczenie na PJM może być umieszczone na zewnętrznym serwerze (np. Youtube) i opublikowane na stronie w formie okienka z filmem. Innym rozwiązaniem jest przygotowanie wersji w animacji flash. Jednak ta metoda – chociaż wizualnie dużo bardziej atrakcyjna – może wiązać się z potrzebą dodatkowych przeróbek na stronie internetowej. W przypadku stosowania na stronie wielu filmów zawierających polski język migowy powinny być one umieszczone w tych samych miejscach, co teksty, których są tłumaczeniem. Dobrą praktyką będzie uruchomienie funkcjonalności, która po kliknięciu w symbol dostępności dla osób głuchych (patrz rysunki 1 i 2) wyświetli zebrane w jednym miejscu wszystkie dostępne na stronie filmy w PJM. Najlepszym miejscem do umieszczenia symbolu dostępności jest miejsce przy innych symbolach innych wersji językowych. Oznaczenie to powinno być też omówione w podstawowym filmie opisującym stronę internetową.

Film zawierający tłumaczenie na polski język migowy powinien być nagrany w taki sposób, żeby zapewnić pełny odbiór informacji objętych tłumaczeniem. Tłumacz powinien być ubrany w strój nierozpraszkający uwagi (najlepiej



Rysunek 1



Rysunek 2

jednolity kolorystycznie), nie mieć biżuterii (szczególnie niepożądane są duże bransoletki, wisiorki itp.) i innych elementów, które mogą przeszkadzać w odbiorze. Powinien być filmowany w planie średnim (do pasa). Sylwetka ma być dobrze oświetlona, tło – jednolite i najlepiej gładkie. Zwykle stosuje się jasne tła.

Najważniejszą kwestią, na jaką należy zwrócić uwagę, jest język, w którym wykonuje się tłumaczenie. Osoby głuche w Polsce posługują się polskim językiem migowym (PJM), który jest językiem całkowicie odrębnym od języka polskiego. PJM ma własne słownictwo, własną gramatykę i jego znajomość nie łączy się ze znajomością języka polskiego. Niektóre osoby głuche posługują się systemem językowo-migowym, czyli subkodem języka polskiego. Miganie i odbieranie informacji w systemie językowo-migowym wymaga więc biegłej znajomości języka polskiego. Nie ma potrzeby umieszczania filmów w tym subkodzie, jeśli obok podany jest tekst w języku polskim.

Kolejnym rodzajem dostosowania, które należy zapewnić na stronie internetowej, jest uzupełnienie materiałów multimedialnych – filmów i plików dźwiękowych w tłumaczeniu na polski język migowy. Tłumacz w takim wypadku powinien być umieszczony na filmie. Standardowo umieszcza się tłumacza w prawym dolnym rogu filmu. Ważne, żeby nie zasłaniał on istotnych elementów obrazu (np. podpisu osoby występującej). Alternatywą jest przygotowanie filmu w taki sposób, żeby składał się z dwóch ekranów – na jednym wyświetlany jest materiał filmowy, a na drugim tłumacz języka migowego odpowiedniej wielkości. Co do ubioru i wyglądu tłumacza, zastosowanie mają wszystkie uwagi omówione powyżej.

Problemem, jaki napotykają osoby głuche w kontaktach z urzędami/instytucjami, jest niemożność skontaktowania się w języku migowym na odległość. W związku z tym osoba głucha często musi pojawić się dwa lub trzy razy, żeby załatwić jakąś sprawę. Rozwiązaniem może być stosowanie na stronie internetowej usługi pozwalającej łączyć się z tłumaczem języka migowego przez Internet. Po nawiązaniu połączenia tłumacz dzwoni we wskazane miejsce i przez telefon tłumaczy osobę głuchą. Okno do takiego wideocztatu może być udostępnione na stronie internetowej i zapewniać obsługę porównywalną z rozmową telefoniczną. Na rynku istnieją przynajmniej dwie instytucje (niekomercyjna i komercyjna) świadczące taką usługę.

## Osoby słabosłyszące

Podstawowym dostosowaniem dla tej grupy odbiorców jest wyposażenie wszystkich elementów multimedialnych w napisy. Standard przygotowywania napisów jest bardzo dobrze opisany w dokumencie przygotowanym przez Fundację Kultura Bez Barrier (<http://kulturabezbarrier.org/publikacje>, m,mg, 20). Do umieszczania napisów w materiałach multimedialnych można wykorzystać serwis Youtube, który posiada wbudowane oprogramowanie do przygotowywania

i publikacji napisów. Zasady umieszczania napisów w materiałach audiowizualnych są także omówione w podręczniku WCAG 2.0.

Wymagania dotyczące stosowania tłumacza języka migowego do tekstów przedstawionych pisemnie nie znalazły się w standardzie WCAG 2.0 prawdopodobnie dlatego, że problem trudności w poznawaniu języków narodowych jest problemem, który dotyka społeczności głuchych przede wszystkim w Europie. Niemniej stosowanie się do przedstawionych w tym opracowaniu wskazówek, niejako wychodząc „przed szereg” opisany w standardzie, pozwoli na skuteczną komunikację z przeważającą częścią głuchych Polaków przez wszystkie instytucje i urzędy objęte regulacjami Krajowych Ram Interoperacyjności.