

Dostępne doświadczenia cyfrowe Perspektywa osób głuchych

Raport z badania

Sekcja Badawcza Systemów Wspierających
Centralny Ośrodek Informatyki

Grudzień 2023

Spis treści

Wstęp.....	4
Cel i metody badań	5
Próba badawcza	5
Sposób cytowania wypowiedzi respondentów.....	6
Osoby Głuche czy głuche?.....	6
Wyniki badania.....	8
Doświadczenie osób głuchych – wnioski ogólne	8
PJM to podstawa komunikacji	8
Znajomość języka polskiego wśród osób głuchych jest różna	8
Uwaga na język – o osobach głuchych.....	8
Skuteczność komunikacji z osobami słyszącymi często zależy od ich kompetencji.....	10
Uwaga na język pisany	10
Niepewność i lęk przed błędem to przeszkoda w korzystaniu z usług urzędowych.....	10
Aparat słuchowy – nie taki oczywisty	11
Aparat słuchowy nie powoduje, że stajesz się osobą słyszącą	12
Akceptowana forma komunikacji zależy od wagi sytuacji	12
O nowych rozwiązaniach informuje społeczność	12
Stowarzyszenia głuchych w Polsce i granice wsparcia.....	13
Narzędzia i technologie wspierające osoby głuche	14
Telefon a komputer – korzystanie z narzędzi cyfrowych.....	15
Komputer	15
Aplikacje mobilne.....	15
Preferencje dotyczące urzędzeń	17
Sprawy urzędowe.....	18
Respondenci preferują załatwianie spraw osobiście	18
Obecność tłumacza PJM w urzędzie pomaga	18
Głusi korzystają też ze wsparcia bliskich.....	18
Do załatwienia sprawy online zniechęca trudny, urzędowy język.....	18
Usługi online – jeżeli dostępne jest tłumaczenie.....	19
Jakość połączenia internetowego ma większe znaczenie.....	19
Aplikacja mObywatel	20
mObywatel – jaki znak PJM?.....	20
mObywatel – opinie i posiadanie/nieposiadanie	21
mObywatel – testy użyteczności.....	22
Sugestie badanych	33

Zakończenie i kolejne kroki	36
Aneks.....	37
Scenariusz wywiadu	37
Karty komunikacji z osobą głuchą	41
Źródła	47

Wstęp

W Centralnym Ośrodku Informatyki (COI) tworzymy produkty cyfrowe dla obywateli, firm i podmiotów publicznych. Chcemy systematycznie rozwijać te produkty w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, które w różny sposób korzystają z publicznych e-usług (np. za pomocą gestów, czy czytnika ekranu).

Prezentujemy tutaj drugą część raportu na temat perspektywy osób niewidomych, słabowidzących, oraz osób głuchych na cyfrowe usługi publiczne i aplikację mObywatel. Tę część poświęciliśmy doświadczeniom osób głuchych. Pierwsza część raportu opowiada zaś o potrzebach osób niewidomych i słabowidzących.

Mamy nadzieję, że nasze opracowanie zainspiruje projektantów i deweloperów do dostępnych rozwiązań cyfrowych i pokaże im, jak z usług publicznych i narzędzi elektronicznych korzystają osoby, dla których te rozwiązania są przeznaczone.

Ten raport wieńczy prace, które w COI zainicjował Zespół Dostępności Cyfrowej, a zrealizowała Sekcja Badawcza Systemów Wspierających w październiku i listopadzie 2023 roku. Było to pierwsze tego typu badanie które zrealizowaliśmy w COI na tak zróżnicowanej grupie badanych w bezpośrednim kontakcie z nimi.

Zespół Dostępności Cyfrowej zapewnił merytoryczne przygotowanie zespołu w zakresie badań z taką grupą użytkowników. Zadbano o komfort respondentów podczas rekrutacji, dojazdu na badania i ich realizacji. Pomogła nam w tym firma Kinaole, która przeprowadziła rekrutację, kontaktowała się z respondentami, pomogła im dotrzeć na miejsce badań i wrócić do domu.

Gońco dziękujemy wszystkim osobom, które przyjęły zaproszenie do badania i podzieliły się swoimi doświadczeniami. Efektem wspólnego wysiłku jest ten raport.

Zapraszamy do lektury.

Osoby zaangażowane w badanie:

Raport: Magda Kołba-Górna, Łukasz Pośluszny, Przemysław Gnyszka

Zespół badawczy: Łukasz Pośluszny (badacz prowadzący), Alicja Ciesielska, Michał Mruk, Monika Nowak, Przemysław Gnyszka, Joanna Wieniatowska, Magda Kołba-Górna

Wsparcie w przygotowaniu (do) badania: Dominika Łukoszek, Jakub Dębski

Szkolenie zespołu z PJM: Klaudia Kofin-Brończyk

Korekta: Olaf Rawski

Cel i metody badań

Nasz główny cel badawczy to dowiedzieć się, jak osoby niewidome, niedowidzące i osoby głuche korzystają z usług cyfrowych oraz co im w tym pomaga lub przeszkadza.

Zidentyfikowaliśmy kilka kwestii szczegółowych. Przy pomocy techniki wywiadu pogłębionego i obserwacji badaliśmy:

- sposoby używania telefonu i komputera na co dzień,
- rolę technologii wspomagających, np. czytników ekranu, lup, aparatów słuchowych,
- doświadczenia w załatwianiu spraw urzędowych przez internet,
- znajomość aplikacji mObywatel, opinie o niej oraz oczekiwania wobec niej,
- przykłady dobrych i złych produktów cyfrowych w zakresie dostępności.

badania naszym badaniem szczególnie skupiliśmy się na użyteczności aplikacji mObywatel. Testowaliśmy:

- wyszukiwanie i instalowanie aplikacji,
- rejestrację,
- samouczek,
- akceptowanie zgód i tworzenie hasła,
- dodawanie dokumentu i potwierdzanie tożsamości przez profil zaufany.

Wywiady trwały 90 minut i były prowadzone ze wsparciem tłumaczki Polskiego Języka Migowego (PJM). Przy stole, w środku, siadali respondenci, zaraz obok tłumaczka, natomiast po bokach osoby badające, które zadawały pytania, słuchały i obserwowały. Wszystkie sesje zostały nagrane w formacie audio i wideo.

Naprzeciwko respondentów ustawiliśmy komputer z kamerką, która rejestrowała ich zachowania. Nie mogła jednak uchwycić ekranu ich urządzeń mobilnych. Dźwięk nagrywaliśmy telefonem położonym na stole. Gdy respondenci podawali hasło lub pokazywały się ich dane wrażliwe, wyłączyliśmy kamerę lub prosiłymi o zasłanianie ekranu.

Przed wywiadami z głuchymi nie mieliśmy możliwości wykonać pilotażu. Spotkaliśmy się jednak z naszą koleżanką z pracy, Klaudią Kofin-Brończyk, która przeprowadziła dla nas krótkie warsztaty z PJM i kultury Głuchych. Dzięki nim byliśmy lepiej przygotowani do wywiadów. Pierwszego dnia badań w terenie przeprowadziliśmy pilotażowy wywiad, który bardzo nas zaskoczył, ponieważ ukazał, jak odmienne problemy napotykają głusi.

Próba badawcza

W badaniu terenowym wzięło udział 9 osób – 4 mężczyzn i 5 kobiet. Były to osoby pełnoletnie, reprezentujące różne grupy wiekowe: 3 osoby w wieku od 18 do 31 lat, 4 osoby w wieku od 31 do 50 lat oraz 2 osoby w wieku od 51 do 65 lat. Badanie odbyło się w Poznaniu i wszyscy respondenci pochodzili z miasta lub pobliskich miejscowości.

Wśród respondentów były osoby pracujące oraz wychowujące dzieci, w tym małe, czyli od kilku miesięcy (w tym wypadku wciąż nie wiadomo, czy dziecko będzie słyszące), do kilku lat.

Aby wziąć udział w badaniu, należało spełnić następujące kryteria:

- posiadać smartfon i wykorzystywać go do obsługi internetu,
- korzystać z co najmniej 1 aplikacji mobilnej,

- wykonywać w internecie co najmniej 2 poniższe czynności:
 - korzystanie z bankowości elektronicznej,
 - zakupy online,
 - przeglądanie portali informacyjnych.

Nie mogli wziąć udziału w badaniu osoby, które:

- są związane z branżą IT, projektowaniem graficznym i badaniami rynku,
- brały udział w badaniach co najmniej miesiąc przed terminem naszego badania.

Sposób cytowania wypowiedzi respondentów

Wywiady, na podstawie których powstał raport, prowadziliśmy za pośrednictwem tłumaczki. Wypowiedzi respondentów posługujących się PJM były tłumaczone na bieżąco na foniczny język polski – tłumaczka często również doprecyzowywała czy pogłębiała pytania. Stąd wynikała początkowo pewna niespójność w brzmieniu cytatów, które na potrzeby tego raportu uspojniliśmy i przytaczamy je w pierwszej osobie. Należy jednak wiedzieć, że ich oryginalna forma przyjmowała zapis w 3 osobie lub - racji dość rwanej komunikacji (potwierdzanie, dopytywanie) - parafrazy.

Cytaty i opisy sytuacji opisujemy zwrotem „Respondentka/Respondent”, aby wskazać płeć, i opatrujemy numerem oznaczającym konkretną osobę. Ze względu na troskę o anonimowość uczestników i uczestniczek oraz ich poczucie bezpieczeństwa zdecydowaliśmy się nie podawać większej ilości danych – i nie opatrywać cytatów imieniem.

Osoby Głuche czy głuche?

Barbara Kannapell to profesor, która zajmuje się badaniami osób głuchych naukowo i sama jest głucha. W jej przekonaniu należy odróżnić kwestię biologicznej utraty słuchu lub jego ubytku od specyficznej kultury, którą tworzą osoby głuche. W celu rozróżnienia tych dwóch wymiarów – biologicznego i kulturowego, w literaturze posługuje się odpowiednio terminami głusi i Głusi. Słowo pisane małą literą odnosi się do ciała, z kolei wielką – do systemu kulturowego.

Kultura Głuchych, podobnie jak kultura Kaszubów czy Ślązaków, tworzy osobną całość, obejmującą między innymi własny system komunikacji (język migowy), swoiste formy wyrazu artystycznego (na przykład poezję migową), system zachowań (savoir-vivre). Jednak kultura Głuchych to przede wszystkim pielęgnowane postawy, wierzenia i przekonania (w tym odrzucenie nacisku na oralizm). Wiążą się z nią również spotkania na wszystkich szczeblach, lokalnym, krajowym i światowym – między innymi w klubach dla Głuchych, na konferencjach, zawodach sportowych i olimpiadach Głuchych (nie paraolimpiadach) oraz imprezach zamkniętych. Kultura Głuchych jest kolektywistyczna, co oznacza, że jej uczestnicy dążą do harmonijnych relacji pomiędzy sobą. Społeczność Głuchych powinna być postrzegana jako odrębna, wyjątkowa i niepowtarzalna grupa kulturowa, jedna z wielu grup funkcjonujących w obrębie społeczeństwa polskiego.¹

Kultura Głuchych to nie tylko wytwory materialne i niematerialne, ale również interakcje między ludźmi. Fakt, że mówimy o kulturowym wymiarze oznacza, że nie trzeba być głuchym biologicznie, aby

¹ <https://kulturawrazliwa.pl/wiedza/czym-jest-kultura-gluchych/>

należą do społeczności Głuchych. Z tego powodu do tworzących kulturę Głuchych nie zaliczają się wyłącznie głusi, ale również osoby słyszące, które znają język migowy, pochodzą z rodzin Głuchych lub uczestniczą w wydarzeniach społeczności Głuchych.

Do oszacowania wielkości tej grupy może posłużyć informacja o użytkownikach polskiego języka migowego (PJM), dla których jest to język ojczysty. Według wyliczeń posługuje się nim około 40 - 50 tysięcy osób, z czego większość ma uszkodzony słuch w stopniu głębokim.

W raporcie używamy formy pisanej małą literą: piszemy o osobach głuchych, ponieważ naszym celem jest poznanie perspektywy wszystkich użytkowników, którzy nie mogą posługiwać się zmysłem słuchu.

Wyniki badania

Doświadczenie osób głuchych – wnioski ogólne

PJM to podstawa komunikacji

Pierwszym i najważniejszym językiem, którym posługują się w Polsce osoby głuche, jest Polski Język Migowy (PJM). Co istotne nie jest to odpowiednik fonicznego języka polskiego w formie migania, lecz niezależny, pełnoprawny język, z odmiennymi zasadami gramatycznymi i leksykalnymi.

Oznacza to, że język polski jest dla większości osób głuchych językiem drugim, obcym. Dlatego podstawowym – i najważniejszym – udogodnieniem, które powinno być dostępne dla osób głuchych – jest tłumaczenie tekstów (również tych pisanych) w języku polskim na PJM.

Bardzo istotne jest to w zakresie usług dotyczących zdrowia i życia głuchych obywateli. Zmuszanie osób głuchych do korzystania z nich w języku obcym, którego często dobrze nie rozumieją, wyklucza ich z wielu kontekstów – i uniemożliwia im korzystanie z usług online.

Znajomość języka polskiego wśród osób głuchych jest różna

Dla osób głuchych foniczny język polski jest językiem obcym, drugim po PJM. Wśród respondentów były osoby deklarujące różną znajomość języka polskiego: 2 osoby – biegłą, 4 – średniozaawansowaną, a 3 – komunikatywną. Niewystarczająca znajomość języka powoduje wyzwania w korzystaniu z usług cyfrowych i zrozumieniu komunikatów kierowanych do użytkowników w formie tekstowej.

Gdyby ktoś mi przemigał, byłoby mi łatwiej zrozumieć. Nie rozumiem pięćdziesięciu procent języka pisanego.

Respondent 1

Tłumaczka PJM, która brała udział w badaniu, szacuje, że 95% głuchych nie rozumie dobrze języka pisanego. Ponadto, język polski ma dużo więcej słów niż PJM (130 tysięcy do ok. 7 tysięcy), a przeciętny użytkownik PJM ma mniejszy zasób słownictwa (średnio do 2 tysięcy słów) niż przeciętny słyszący użytkownik języka polskiego (średnio 30 tysięcy słów).² Rodzi to trudności ze zrozumieniem i przekładem języka polskiego na PJM. Z tego samego powodu, gdy tworzy się teksty, należy używać prostego języka i unikać pojęć abstrakcyjnych, które trudno przełożyć i wytłumaczyć.

Uwaga na język – o osobach głuchych

Gdy mówimy o osobach głuchych, warto zwrócić uwagę na język, jakim się posługujemy. Przymiotnik „głuchy/głucha” nie jest odbierany jako obraźliwy czy stygmatyzujący – neutralnie określa stan osoby i jej przynależność do pewnej grupy. Uwaga jednak na słowo „głuchoniemy/głuchoniema”. Sugeruje ono, że osoba tak określona nie posługuje się językiem – co nie jest prawdą, ponieważ używa PJM.

Zwracam uwagę na słownictwo – nie lubię jak ktoś na mnie mówi „głuchoniema”, bo przecież migam!

Respondentka 8

² B. Marganiec, Kultura głuchych, w: red. M. Świdziński, *Sytuacja osób głuchych w Polsce*, Warszawa 2014, s. 141. Hasło na stronie: <https://sjp.pwn.pl/poradnia/haslo/Ile-slow-zna-przecietny-b-Polak-b;2384.html>

Uznanie komunikacji w językach migowych jako mowę znajduje też odzwierciedlenie w zmianie grafik do oznaczania usług dostępnych dla głuchych. Lepiej używać takich, które akcentują pozytywny element komunikacji, a nie negatywny, sugerujący niekompletność - braku słuchu. Dotychczas stosowano znak przekreślonego ucha, natomiast aktualnie za dobrą praktykę coraz częściej uznaje się symbolu dwóch migających dłoni.



OBRAZ PO LEWEJ STRONIE: GRAFIKA, NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANY ZNAK NA OZNACZENIE GŁUCHYCH.

OBRAZ PO PRAWEJ STRONIE: ZDJĘCIE Z LOTNISKA (AUT. Ł. POSŁUSZNY), ALTERNATYWNY SYMBOL INFORMUJĄCY O OBSŁUDZE W JĘZYKU MIGOWYM.

Bycie osobą głuchą nie jest odbierane przez respondentów jako choroba czy niepełnosprawność. Zwłaszcza w rodzinach, w których jest więcej głuchych, jak np. w rodzinie respondenta, którego dziadkowie byli głusi – a sam jest teraz ojcem dwójki dzieci:

Jedno [dziecko – przypis badacza] ma pięć lat (nie słyszy), a drugie jeszcze nie wiadomo. Nie martwię się tym, nie traktuję bycia głuchym jak chorobę czy coś.

Respondent 5

Skuteczność komunikacji z osobami słyszącymi często zależy od ich kompetencji

Wielu respondentów opowiada o sytuacjach, w których byli zmuszeni porozumieć się z osobami słyszącymi bez wsparcia tłumacza PJM. Jednym ze sposobów jest wtedy np. komunikacja za pomocą kartek, na których zapisuje się wiadomości. Jest to jednak stresujące – i niepewne – wiele zależy bowiem od otwartości osoby słyszącej na upraszczanie języka, którym pisze.

Ostatnio mój mąż był na pogotowiu i tam musiałam komunikować się z lekarzem dyżurnym za pomocą kartek – z jedną lekarką nie mogłam się dogadać, a z drugą bez problemu. To zależy od słownictwa drugiej strony (żeby miała chęć tłumaczyć prostym językiem).

Respondentka 6

Uwaga na język pisany

W komunikacji za pomocą pisanego języka polskiego (SMS, wiadomości na komunikatorach czy kartki z zapisanymi wypowiedziami) ważna jest konstrukcja zdań. Ważne, aby unikać skomplikowanej składni i trudnych, abstrakcyjnych zwrotów. Przeszkadzać w zrozumieniu komunikatu mogą też zwroty grzecznościowe czy formułki wypowiedziane często ze względu na rytuały związane z codziennymi sytuacjami. Proste, krótkie zdania spowodują, że osobie głuchej łatwiej będzie zrozumieć i odpowiedzieć. A to z kolei pozytywnie wpłynie na jej komfort.

Niepewność i lęk przed błędem to przeszkoda w korzystaniu z usług urzędowych

Niektórzy respondenci wprost mówią o lęku, który powstrzymuje ich przed skorzystaniem z ważnej usługi za pośrednictwem internetu. Dotyczy on spraw bankowych i urzędowych, którym towarzyszy niezrozumienie czy niepewność, co może wpłynąć na skuteczność podjętego działania lub nawet skończyć się stratą (np. pieniędzy z konta).

Ja się boję, że coś źle zrobię i zabierze mi z konta pieniądze. Proszę córkę.
Respondentka 6

Ta obawa wiąże się też z brakiem dostępnej dla osób głuchych ścieżki zgłaszania problemu. Wstrzymanie się od działań jest racjonalną reakcją na ryzyko, w którym stawką są np. ciężko zarobione pieniądze. Głuchym byłoby łatwiej podjąć działanie, gdyby mieli pewność, że mogą szybko zareagować i wyjaśnić sytuację. Niestety często jedynym kanałem komunikacji jest wtedy telefon, który pozostaje niedostępny dla osoby głuchej.

Jako osoba Głucha nie mogę zadzwonić do banku czy na policję, żeby zgłosić zdarzenie. Nie mogę poprosić nikogo – raz dzwoniła córka w moim imieniu i nie przyjęli zgłoszenia. Teraz muszę chodzić osobiście do banku i wypłacać pieniądze.
Respondentka 6

Respondenci wolą (a czasem muszą) załatwiać sprawy związane z finansami osobiście. Jeden z respondentów przytacza przykład potwierdzania tożsamości podczas rejestracji w mObywatelu za pomocą bankowości elektronicznej. Niestety kod do logowania otrzymał przez telefon w wiadomości dźwiękowej – której nie mógł usłyszeć:

Chciałem założyć Profil Zaufany i nie mogłem, bo dzwonili, zamiast przysłać SMS. Poszedłem z mamą do banku i wtedy pani w banku przepisała kod i tak udało mi się założyć Profil Zaufany.

Respondent 9

Brak możliwości uzyskania szybkiej pomocy w sytuacji zagrożenia lub strachu przed błędem, to poważna przeszkoda w korzystaniu z aplikacji mobilnych w poważnych sprawach życiowych. Lęk przed technologiami jest uzasadniony – w sytuacji zagrożenia czy problemu osoba głucha jest pozostawiona sama sobie lub zależna od wsparcia osoby słyszącej.

Potwierdzenie tożsamości przez bank też może być trudne. Preferowaną ścieżką mogłoby być spotkanie online z urzędnikiem lub na miejscu w towarzystwie tłumacza.

Aparat słuchowy – nie taki oczywisty

Stosunek głuchych do aparatów słuchowych jest zróżnicowany. Wśród naszych respondentów nie były one szczególnie popularne lub uznawane za niezbędne na co dzień, chociaż wiele osób je posiada i od czasu do czasu z nich korzysta. Niektórzy respondenci polegają na aparacie i traktują go jako wartościowe narzędzie w życiu codziennym:

Tylko aparat słuchowy. Już się do niego przyzwyczyłam. Nie wszyscy chcą nosić aparat – za dużo dźwięków, nie rozumieją ich, nie rozumieją słów itp. Ale ja się przyzwyczyłam – trochę słyszę.

Respondentka 2

Inni uczestnicy badania wspominają, że próbowali korzystać z aparatu, lecz zdecydowali się go nie nosić. Wskazują na to, że wzmocnione przez urządzenie dźwięki powodowały hałas i nie wpływały pozytywnie na ich doświadczenie.

Kiedyś miałem aparat słuchowy, ale już go nie używam, bo było za głośno.

Respondent 9

Miałem kiedyś aparat słuchowy. Lubiłem go, ale hałasy mi przeszkadzały, czasem mi wypadał na ziemię i miałem wydatki. Nie pomagał mi słuchać mowy, nie rozumiał jej.

Respondent 1

Korzystanie z aparatów słuchowych czasem zależy też od kontekstu. Część respondentów wspomina, że w niektórych sytuacjach aparat jest pomocny, w innych – okazuje się zbędny.

Jak się dzieci urodziły, to dzięki temu, że miałam aparat, słyszałam, jak dzieci płaczą i dałam radę. W pracy nie używam aparatu, bo taki hałas, że lepiej bez.

Respondentka 7

Należy także zaznaczyć, że aparat słuchowy bywa drogim urządzeniem, a odpowiednie dobranie sprzętu, przyzwyczajanie się, serwis i wizyty u specjalistów mogą stanowić dla wielu koszt, który przewyższa korzyści.

Aparat słuchowy nie powoduje, że stajesz się osobą słyszącą

Aparat słuchowy pomaga uchwycić otaczające osobę dźwięki. Jednak często nie wystarcza do tego, aby rozumieć mowę. Duże znaczenie ma w tym przypadku znajomość języka, którego dźwięki nie tylko się słyszy i rozpoznaje, ale rozumie ich znaczenie. Taki poziom językowy jest dostępny stosunkowo nielicznej grupie głuchych.

*W aparacie słyszę dźwięki, ale nie jestem w stanie rozpoznać mowy.
Respondentka 7*

Warto dodać, że jak laska w przypadku osób słabowidzących, tak aparat słuchowy w przypadku głuchych może prowadzić do nieporozumień. Ciężko bowiem wyjaśnić osobom niewtajemniczonym w specyfikę funkcjonowania głuchych, którzy, mimo że słyszą coś dzięki aparatowi, to nie rozumieją słów lub należy do takich osób mówić wolniej i prościej. Może to narazić ich na konfrontację z przykrym traktowaniem lub krzywdzącym stereotypem głuchych jako osób z deficytami intelektualnymi.

Akceptowana forma komunikacji zależy od wagi sytuacji

Respondenci przytaczają przykłady sytuacji, w których komunikują się za pomocą kartek (z napisanymi po polsku zdaniem) lub ze wsparciem tłumacza PJM. Czy decydują się na ustępstwo, jakim jest brak tłumacza (a więc mniej precyzyjna, niepewna komunikacja), czasem zależy od postrzeganej przez nich wagi załatwianej sprawy. I tak, dla jednej z respondentek sprawy urzędowe nie wymagają aż takiej pewności i w jej poczuciu kartki są wystarczające. W zakresie zdrowia – na przykład podczas wizyty w placówce medycznej – waga precyzji komunikacji rośnie i tłumacz staje się nieodzownym wsparciem.

W urzędzie zazwyczaj wystarczy z karteczka, żeby się komunikować, ale jak chodzi o zdrowie (szpital, lekarz), to tylko z tłumaczem.

Respondentka 7

Akurat ta respondentka czuje się wystarczająco pewnie, by załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem pisanych komunikatów. Dla innych mogą one nie być wystarczające. Decydujący może być tutaj też typ załatwianej sprawy – gdy od precyzyjnego i wzajemnego zrozumienia zależą sprawy ważne dla tych osób, to obecność tłumacza PJM czy chociaż przetłumaczonych na PJM treści może być dla głuchych warunkiem samodzielnych kontaktów z urzędami.

O nowych rozwiązaniach informuje społeczność

Korzystanie i poznawanie nowych technologii wiąże się z wysokim kosztem. Wymaga wysokich kompetencji cyfrowych i językowych, których wiele osób ze społeczności głuchych nie posiada (przez niewystarczający dostęp do materiałów edukacyjnych dostępnych w PJM). O nowych dostępnych rozwiązaniach ciężko jest dowiedzieć się z innych źródeł niż znajome osoby głuche, które zaczęły korzystać z danego narzędzia i mogą wytłumaczyć i pokazać sposób jego działania.

Skąd czerpię wiedzę o ciekawych aplikacjach czy fajnych rozwiązaniach? Z poczty pantoflowej. Ktoś znajomy coś mi podpowie.

Respondentka 3

Nieocenioną rolę w zapewnianiu dostępu do wiedzy pełnią też organizacje pożytku publicznego działające na rzecz społeczności głuchych/Głuchych w Polsce.

Stowarzyszenia głuchych w Polsce i granice wsparcia

Respondenci czują się częścią społeczności głuchych. Technologie mogą ułatwić uczestniczenie w życiu tej grupy, poszerzając możliwości kontaktu i niwelując wpływ odległości.

Nie oglądam YouTube'a ani telewizji, bo nie ma czasu – ogród, prasowanie, spotkania ze znajomymi, z towarzystwem Głuchych – i czas ucieka :) Jestem szczęśliwa.

Respondentka 8

Ważną rolę pełnią tu stowarzyszenia i fundacje skupione na doświadczeniu społeczności głuchych w Polsce. Najczęściej wymieniane były TON (Towarzystwo Osób Niesłyszących) i PZG (Polski Związek Głuchych). Wokół tych instytucji organizuje się życie społeczne osób głuchych – przez organizowane wycieczki, spotkania, inicjatywy edukacyjne i kulturalne. Organizacje zapewniają też często wsparcie tłumaczy PJM – co stało się szczególnie istotne w czasach pandemii COVID-19. Tłumacze oferują pomoc zarówno zdalnie, jak i na żywo – a zapotrzebowanie na ich usługi w różnych sprawach życiowych jest większe niż możliwości.

Spotkania organizowane w towarzystwach i fundacjach zapewniają dostęp do wiedzy na temat dostępnych dla osób głuchych rozwiązań i nowościach – też technologicznych.

Respondentki przywołują tutaj przykład spotkań z przedstawicielkami ZUS – dzięki którym dowiedziały się o możliwym wsparciu tłumacza w konkretne dni pracy urzędu.

Wiem o rozwiązaniach też z fundacji (czy od pracowników, czy ze spotkań organizowanych w fundacji jak np. spotkanie z pracownikami ZUS-u, gdzie dowiedziała się, że może umówić się na wizytę przez internet.

Respondentka 3

Narzędzia i technologie wspierające osoby głuche

Rozmowy wideo

Wideorozmowy są podstawowym narzędziem umożliwiającym komunikację na odległość z innymi osobami posługującymi się PJM.

Nie korzystam z aplikacji wspomagających, dzwonię na kamerze, musi być wideorozmowa.

Respondent 4

Narzędziami do niej mogą być wszelkie aplikacje umożliwiające taką komunikację. Najczęściej wymieniane są WhatsApp oraz Messenger. Zależy to od osobistych preferencji respondentów. Jeden z respondentów docenia na przykład opcję wysyłania szybkich wiadomości wideo zamiast dzwonienia. Inna respondentka natomiast obawia się nagrywania – i preferuje kontakt na żywo za pomocą wideopojęcia.

Transkrypcje i urządzenia z funkcją transkrypcji

Wielu głuchych korzysta z narzędzi do transkrypcji wideo lub audio – w pracy, podczas oglądania telewizji lub korzystania z social mediów.

Jedna z respondentek korzysta z urządzenia, które transkrybuje język mówiony na tekst. Korzystanie z niego wiąże się jednak z dużym wysiłkiem – przez skomplikowaną formę tekstu.

Ma taki dyktafon, który przerabia dźwięki na napisy. Tylko że wtedy muszę się wysilić, bo patrzę i na obraz, i na ten tekst, który jest dla mnie trudny składniowo, co wymaga skoncentrowania i jest trudne, dlatego nie lubię tego robić.

Respondentka 3

Niekiedy nie ma innego wyboru, jeśli żywo jest się czymś zainteresowanym, np. wiadomościami z kraju. W takich sytuacjach trzeba się zdać na ograniczone rozumienie lub osobę słyszącą, która wytłumaczy komunikat.

Dostosowanie wibracji

W telefonach są dostępne wibracje, których rytm i natężenie można dostosować – w zależności od tego, o czym mają informować głuchego użytkownika.

W ogóle wibracje w iPhonie są takie, że sam mogę wystukać rytm i wiem, jakie wibracje są w budziku, jakie do Telegrama, jakie do innych aplikacji.

Respondent 5

Opcje w telefonie: różnego rodzaju wibracje: mocniejsze, słabsze (jak wyciszenie).

Respondent 5

Dostępne są też budziki z wibracjami – jednak telefony z powodzeniem je zastąpiły.

Telefon a komputer – korzystanie z narzędzi cyfrowych

Komputer

Komputer w narracjach głuchych nie jest tak ważnym sprzętem jak w deklaracjach osób niewidomych i słabowidzących. Może służyć rozrywce, oglądaniu materiałów wideo czy graniu.

Aplikacje mobilne

Telefony i dostępne na nich aplikacje mają dużo większą rolę.

Social media

Wśród respondentów popularnością cieszą się te media społecznościowe, które w dużej mierze opierają się na komunikacji wizualnej (zdjęcia, wideo). Ważniejszą rolę mają tu Instagram i TikTok niż Facebook i inne media wykorzystujące komunikację pisemną. Respondenci chętnie oglądają treści udostępniane przez inne głuche osoby:

[O grupach na Facebooku:] Więcej oglądam wiadomości niż czytam. Nie chcę się kłócić, wolę oglądać vlogi.

Respondent 1

Odchodzę od Facebooka, wolę Instagrama. Tam są informacje, które udostępniają Głusi.

Respondentka 3

[O filmikach na Instagramie:] Szczególnie interesuję się i oglądam wzory i materiały.

Respondentka 6

Respondenci korzystają też z treści z napisami. Jednak deklarują, że nie rozumieją wtedy wszystkich słów lub na dokładnego ich sensu. Stanowi to dla nich dodatkowy strumień znaczeń, który może pomóc w lepszym uchwyceniu sensu oglądanych treści.

Jak korzystam z TikToka, to chętnie oglądam filmy głuchych, ale nie tylko – sama słyszę to, co się dzieje na filmie, ale nie rozumiem słów, czasem w ogóle słabo.

Respondentka 2

Instagram, YouTube – oprócz miganych filmików oglądam [filmiki – przyp. badacza] dla słyszących z napisami, ale nie rozumiem wszystkiego – pięćdziesiąt-sześćdziesiąt procent.

Respondent 5

Napisy w filmach są dla głuchych takim uzupełnieniem obrazu, jak grafiki dla tekstu w aplikacjach, np. w mObywatelu. Dlatego ważne, aby przekaz językowy i graficzny były powiązane i się uzupełniały.

Komunikacja

Dostęp do połączeń wideo umożliwił osobom głuchym skuteczną komunikację na odległość z innymi osobami posługującymi się PJM:

Kontakt z rodziną, bliskimi – głównie Telegram (korzystam z kamerki, tam mogę wysłać krótkie filmiki, gdzie coś miga i nie muszę pisać. To idzie bardzo szybko, na Messengerze to się mieli przy wysyłaniu, przy odbieraniu – to tak jak słyszący sobie wysyłają wiadomości głosowe.

Respondent 5

Kontakt z rodziną i znajomymi mam przez Messenger i WhatsApp (kamera).

Respondentka 3

Edukacja

Smartfon może też służyć do nauki nowych rzeczy, np. języka polskiego:

Wyszukuję nieznanne słowa w internecie. Dzięki temu, że mam telefon, poszerzam zasób słów – sprawdzam sobie słowa i wiem więcej. Podoba mi się to, że są takie możliwości.

Respondentka 6

Zakupy

Wspominane są aplikacje z gazetkami promocyjnymi sklepów:

Gazetki z promocjami oglądam i jadę wtedy po zakupy.

Respondent 4

Najczęściej wymienianą aplikacją do zakupów online jest Allegro – jest ona oceniana jako łatwa, przyjazna w użyciu.

Bankowość i finanse

Aplikacje bankowe mają różną opinię – zależną w dużej mierze na otwartości respondentów na korzystanie z rozwiązań cyfrowych. Aplikacje bankowe są określane jako łatwe:

Aplikacje bankowe są łatwe. Używam mBanku. Jedyne problemy są takie, że trzeba dzwonić w razie problemu. Ktoś musi pomóc.

Respondentka 2

Niektórzy respondenci boją się jednak z nich korzystać. W dużej mierze wpływ na ten lęk ma obawa o złe zrozumienie i utratę pieniędzy – i brak dostępnej ścieżki uzyskania pomocy/ zgłoszenia problemu w razie kłopotów.

Nie mam aplikacji bankowej – boję się, że stracę pieniądze, bo nie dam rady jej obsłużyć i popełnię błąd, przez co stracę pieniądze. Jak coś zamawiam, to albo proszę córkę o pomoc, albo zamawiam paczki za pobraniem.

Respondentka 6

Preferencje dotyczące urządzeń

Wielu respondentów preferuje urządzenia marki Samsung. Padają opinie, że jest to marka polecana dla osób głuchych i że dostosowanie ustawień telefonu jest łatwe. Tylko kilka osób korzysta z telefonów iPhone.

Mam Samsunga, był polecany dla głuchych.

Respondent 9

Zwracam uwagę na model telefonu – musi być Samsung, łatwo jest wszystko poustawić.

Respondent 4

Poza ogólnymi deklaracjami o preferencji nie padły konkretne przykłady funkcji, które byłyby powodem wyboru danej marki. Warto pogłębić ten wątek w kolejnych badaniach.

Sprawy urzędowe

Respondenci preferują załatwianie spraw osobiście

Respondenci deklarują, że wolą wybrać się do odpowiedniego urzędu, aby załatwić sprawę. Kiedy nie ma możliwości skorzystania z tłumaczenia z PJM, często posługują się kartkami – co jest mniej skuteczne i pewne:

Jak chodzę do urzędu, to staram się być z tłumaczem, jak nie mogę mieć tłumacza, to idę sama i piszę na karteczkach.

Respondentka 6

Obecność tłumacza PJM w urzędzie pomaga

Do korzystania z usług na miejscu w urzędzie zachęca też obecność tłumacza PJM w ustalone dni.

W poniedziałki w urzędzie miasta jest tłumacz PJM, więc jak coś muszę zrobić, to idę w poniedziałek

Respondentka 3

Lub możliwość wcześniejszego umówienia się na wizytę ze wsparciem tłumacza.

Dowiedziałam się teraz, że do ZUS-u też mogę się wcześniej umówić – byłam na prelekcji pani z ZUS-u i tam się dowiedziałam.

Respondentka 3

Głusi korzystają też ze wsparcia bliskich

Respondenci często mówią o wsparciu bliskiej osoby w załatwianiu spraw. Czasem jest to słyszająca osoba z rodziny (np. córka), czasem – głuchy członek rodziny, który lepiej komunikuje się ze słyszącymi. Obecność bliskiej osoby daje poczucie bezpieczeństwa – bo choć wiele urzędów deklaruje możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza, głusi zakładają, że nie będzie ono dostępne.

Załatwiam sprawy razem z córką fizycznie – bo nie ma tłumacza, a nie chcę podpisywać niczego, jak czegoś nie rozumiem.

Respondent 4

Jeden z respondentów przytacza sytuację, w której tłumacz PJM był dostępny – lecz zbyt słabo znał PJM. Ostatecznie trzeba było komunikować się za pomocą kartek.

Do załatwienia sprawy online zniechęca trudny, urzędowy język

Główną przeszkodą w korzystaniu z usług urzędowych przez internet jest język. Nawet respondenci deklarujący średniozaawansowaną lub biegłą znajomość polskiego – wskazują, że język spraw urzędowych jest trudny, skomplikowany. Pierwszym udogodnieniem byłoby jego uproszczenie:

Wyobrażam sobie, że taka strona do załatwiania spraw dla głuchych powinna przede wszystkim mieć prosty język. Najtrudniejsze są długie złożone zdania, trudne słowa. Chciałabym, żeby język odpowiadał logice gramatycznej PJM, bo polski jest trudny gramatycznie.

Respondentka 2

Nie tylko rozumienie jest tu problemem. Stworzenie zdania w języku polskim, który rejestrem odpowiada sytuacji urzędowej jest dla osób głuchych „podwójnie trudne” – uniemożliwia to więc w ich czasach komunikację pisemną w załatwianej sprawie.

[O załatwianiu spraw przez internet:] Osobiście tylko, nie umiem napisać zdania urzędowego, podwójnie mi trudno.

Respondent 1

Usługi online – jeżeli dostępne jest tłumaczenie

Respondenci chcieliby widzieć tłumaczenia na PJM na rządowych stronach i w aplikacjach. Tego rodzaju wsparcie mogłoby polegać na połączeniu wideo z tłumaczem – ale pomocne byłyby też nagrane filmiki, tłumaczące poszczególne elementy strony i procesu.

Nie mam potrzeby załatwiania spraw przez internet. Myślę, że może to być trudne. Gdyby był tłumacz na kamerze, to wtedy mógłbym spróbować. Mógłby być filmik, gdzie tłumacz pokazuje, o co chodzi. Byłbym w stanie wypełnić druk.

Respondent 4

Nagranie wideo z tłumaczeniem procesu i instrukcją załatwienia sprawy to pierwszy, ważny krok umożliwiający osobom głuchym samodzielne załatwianie spraw urzędowych on-line.

Obecnie objaśnienia w PJM umieściliśmy na stronie info.mobywatel.gov.pl. Filmy dotyczą poszczególnych dokumentów w aplikacji mObywatel (np. mDowodu, mPrawa Jazdy). Przedstawiają ich możliwości, sposoby wykorzystania i instrukcję dodania dokumentu w aplikacji.

Jakość połączenia internetowego ma większe znaczenie

Osoby głuche, które nie mieszkają w dużych miastach i mają słabszy dostęp do wystarczająco szybkiego internetu są zmuszone do załatwiania spraw osobiście również przez barierę technologiczną. Połączenie wideo z tłumaczem znacznie bardziej obciąża sieć niż korzystanie z czatu, czy samo korzystanie z usługi.

Jak chcę coś załatwić przez wideo, to jest często problem z zasięgiem, szczególnie, jak odwiedzam rodziców na wsi. Gdy jest problem z zasięgiem, to przy wideorozmowach zacina się obraz, a to dla mnie kluczowe, żeby się dobrze porozumieć.

Respondentka 3

Znacznie łatwiej jest mi załatwić coś w urzędzie z tłumaczem. Czasem łączę się z nim online, ale lepiej przyjść, bo są problemy z zasięgiem.

Respondentka 2

Wykluczenie z powodu nieznajomości języka jest potęgowane przez kolejne, dotyczące miejsca zamieszkania poza dużymi ośrodkami miejskimi. Szczególnie w gorszej sytuacji materialnej, może to wpływać na wykluczenie komunikacyjne, niższy kapitał społeczny i integrację z głuchymi i szeroko rozumiane szanse życiowe.

Aplikacja mObywatel

mObywatel – jaki znak PJM?

Warto zastanowić się nad spójnym komunikowaniem nazwy własnej aplikacji i ugruntowaniu jednego z wariantów jako oficjalnego znaku mObywatel w PJM. Wśród respondentów pojawiają się różne warianty przetłumaczenia nazwy aplikacji na PJM. W wielu z nich pojawia się znak „obywatel”, dwukrotnie pojawia się też „orzęł”.

[Miga:] Aplikacja + obywatel. Ci z moich znajomych, którzy też aplikację znają, migają tak samo. Ci, którzy nie – nie znają tego sformułowania.

Respondentka 2

Po prostu obywatel.

Respondent 4

Nie kojarzę. [Na koniec sam pokazuje:] Telefon + orzęł [albo literuje].

Respondent 5

Aplikacja + orzęł.

Respondentka 6

Znak „m” i znak „obywatel”. Inne mi się średnio podobają. Uważam, że powinien być „obywatel” w nazwie.

Respondent 9

Nie wiem, jak to zamigać, nie mam pomysłu. [Po pokazaniu różnych opcji:] Aplikacja + obywatel jest ok.

Respondentka 7

Dwie propozycje odwołują się do dwóch różnych aspektów aplikacji. Znak obywatel do nazwy, natomiast warianty „oręł” do logo aplikacji. W PJM znaki aplikacji nierzadko odwzorowują ich logo, jednak w tym przypadku, rekomendujemy pozostanie przy użyciu wariantu znaku ze słowem „obywatel” z dwóch powodów.

- a) słowo obywatel ma mocniejszy związek z oryginalną nazwą aplikacji i w sytuacji problemu komunikacyjnego, łatwiej będzie dojść do porozumienia, nawet literując (argument komunikatywności)
- b) słowo obywatel nie wymaga użycia dwóch rąk, jak w przypadku wariantów słów z oręłem. (argument ekonomiczności)

Istnieją także argumenty przeciw, jak chociażby to, że pojęcie „obywatel” może być pokazane przy pomocy dwóch różnych znaków. Mimo to, wydaje się to lepszy wariant, co podkreślali również sami respondenci.

mObywatel – opinie i posiadanie/nieposiadanie

Spośród 9 respondentów, 4 osoby miały zainstalowaną aplikację mObywatel, z czego 3 korzystały z niej aktywnie.

Polecili mi Głusi znajomi. Mówili, że nie będę musiała nosić dokumentów. Nie wierzyłam, że to tak będzie, ale teraz się przekonałam, że to prawda.

Respondentka 3

Jestem zadowolona, ale mogłyby być informacje tłumaczone, żeby ułatwić, na przykład jak dodawać dokumenty. I możliwość logowania krótkim hasłem, żeby to nie było skomplikowane.

Respondentka 2

Aplikacja sama w sobie nie wydawała się skomplikowana ani kłopotliwa. Problemem są natomiast nieznanne słowa, co powoduje, że trudno zrozumieć informacje i polecenia.

Z tego powodu respondenci zwracali uwagę, że przydałyby się tłumaczenia tekstu na PJM, aby ułatwić użytkowanie i poruszanie się. Taka pomoc szczególnie przydałaby się podczas rejestracji, przy ustawianiu hasła i dodawaniu pierwszego dokumentu. Próg wejścia był tutaj dla głuchych ekstremalnie wysoki i żadna osoba nie poradziła sobie bez zewnętrznej pomocy.

Jedna z respondentek, która korzystała aktywnie z aplikacji IKP, uznała ją za łatwiejszą. Zaznaczyła, że poruszane po niej jest wygodniejsze, a znajdowanie potrzebnych informacji – prostsze. mObywatel za to, zdaje się ukrywać wiele informacji, to znaczy. wymaga otwierania kolejnych okien i zakładek, wchodzenia głębiej, jak np. żeby zobaczyć nr dowodu czy numer PESEL. Jej zdaniem mObywatel jest zrobiony bardziej pod osoby słyszące.

mObywatel kojarzy się głównie z dokumentami

Respondenci nie znają usług dostępnych w aplikacji – ta kojarzy im się głównie z dokumentami:

Nie wiedział, że są też usługi oprócz dokumentów. zaciekawiony usługami, pyta do czego służą – np. naruszenie środowiskowe, bardzo zaciekawiony jak działa usługa.

Respondent 4

Użytkownicy aplikacji korzystali z niej również do okazywania dokumentów, np. w sklepie lub do sprawdzania danych. Usługi były dla nich raczej niedostępne, często niezrozumiałe, a funkcja kodu QR nie kojarzyła się z niczym.

mObywatel – testy użyteczności

Instalacja aplikacji może być prostsza

Obawa i wyuczone wsparcie przeszkodą dla pierwszego kroku

Osoby, które nie miały mObywatela prosiliśmy o zainstalowanie aplikacji. W tym miejscu zaczynały się problemy, ponieważ wiele czynności związanych z telefonem wykonują osoby pomagające – słyszące lub niesłyszące. Z tego powodu, jedna osoba szukała aplikacji w Apple Store, zamiast w AppStore. Problem nie polegał na braku zdolności technicznych, ale lęku przed popełnieniem błędu podczas samodzielnego działania, który przekraczano zachętą ze strony badaczy i tłumaczek.

Znalezienie aplikacji w sklepie nie zawsze jest proste

Osoba głucha musi wpisać nazwę aplikacji w Sklepie Play lub App Store. Nie stanowi to problemu, gdy przepisuje słowo. Jednak w przypadku, gdy aplikację migano i literowano, pojawiały się drobne kłopoty i potrzeby korekty, a trzeba w tym miejscu zaznaczyć, że osoby głuche o aplikacji najczęściej dowiadują się od innych osób głuchych.

Wybór aplikacji i instalacja wiążą się z niepewnością

Następnie w procesie respondenci mieli wątpliwość, czy znaleźli właściwą aplikację. Ilość informacji i tekstu po wejściu w opis aplikacji zniechęca do czytania. W tym miejscu następuje blokada i chęć porzucenia procesu, które pomagają przekroczyć dwa czynniki: wsparcie osoby towarzyszącej oraz logo, w tym przypadku godło Polski, kojarzone z usługami publicznymi.

Rekomendacja: linki i kody QR jako narzędzia obniżające niepewność i ułatwiające instalację

Problem związany z niepewnością i obawą o popełnienie błędu mogą rozwiązać bezpośrednio linki lub kody QR do aplikacji, które będą przekazywane przez zaufane instytucje oraz bliskich.

Funkcja taka mogłaby być np. udostępniona w samej aplikacji mObywatel i przekazywana jako link lub kod QR. Takie rozwiązanie może być przydatne biorąc pod uwagę fakt, że do instalacji mObywatela najczęściej przekonują inni głusi.

Rejestracja jako najtrudniejszy moment na ścieżce dla osoby głuchej

Samodzielny i intuicyjny proces rejestracji dla osoby głuchej jest niemal nierealny do wykonania. Dwie osoby posiadające aplikację zrobiły to z pomocą osób trzecich, natomiast jedna z pomocą filmów na YouTube, jeszcze dla starej wersji aplikacji.

Oglądałam je i powtarzałam kroki prezentowane na ekranie. Nie czytałam napisów, tylko powtarzałam kolejne kroki. Dla mnie to było duże ułatwienie.

Respondentka 3

Samouczek – niepomocny, gdy trudny tekst i oderwane grafiki

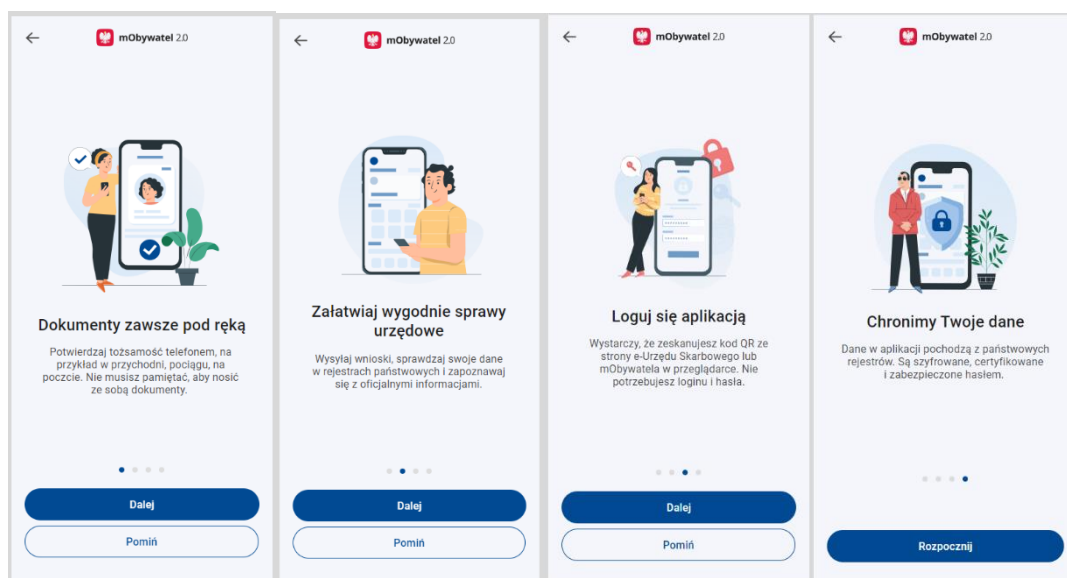
Idea samuczka wśród osób głuchych traktowana jest tak samo, jak wśród słyszących. Najczęściej go pomijają. Jednak pomijanie przez głuchych wzmacnia dodatkowo czynnik trudności ze zrozumieniem. W tym momencie w samuczku występują długie i trudne słowa, nierzadko specjalistyczne, np. „rejestr państwowy”, „zcyfrowane”, „certyfikowane”. I chociaż niektórzy głusi czytali teksty, to najczęściej mieli kłopoty ze zrozumieniem.

Ciekawy jest pod tym względem przypadek respondenta z Ukrainy uczącego się języka polskiego (migającego częściowo w PJM, a częściowo w rosyjskim języku migowym), który wydaje się, że najlepiej rozumiał tekst samouczków. Przypomina to po raz kolejny, że miganie i język polski to różne systemy językowe. Ten sam respondent podkreślił rolę grafik i obrazów, które mogą pomagać w rozumieniu trudnych tekstów. Tak mówił w kontekście samouczka:

Ekrany były zrozumiałe, lubię, jak są obrazki i teksty – nawet jeśli nie rozumiem wszystkiego, to dodatkowa szansa na to, żeby się domyślić.

Respondent 5

Obrazy muszą jednak korespondować z treścią, być jej kompanem i wzmocnieniem, a nie tylko ozdobnikiem. Pod tym względem najlepiej sprawdziły się dwa ostatnie ekrany samouczka, a gorzej pierwsze dwa ekrany, gdzie związek między treścią a obrazem był bardziej swobodny.



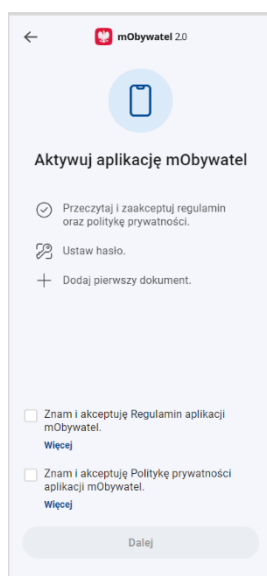
OBRAZY: SAMOUCZEK – ZRZUT EKRANU Z CZTERECH PIERWSZYCH KROKÓW.

Akceptacja regulaminów – potrzeba rozbicia ekranu i poprawy sposobu akceptacji

Osoba głucha łatwo przechodzi do kroku akceptacji regulaminu, jednak w tym miejscu ekran może wprowadzać w błąd. W swojej górnej części prezentuje trzy główne kroki na ścieżce:

- akceptację regulaminu,
- ustawienie hasła,
- dodanie dokumentu.

Natomiast w dolnej części ekranu pojawiają się pola do akceptacji regulaminu, czyli pierwszego z trzech kroków prezentowanych w górnej części ekranu. W ten sposób miesza ogólną część informacyjną ze specyficzną częścią działania, co jest nielogiczne (nagłówek ekranu również jest mylący, bo niespójny z wymaganą akcją).



OBRAZ: ZRZUT EKRANU „AKTYWUJ APLIKACJĘ MOBYWATEL”, KTÓRY ZNAJDUJE SIĘ NA POCZĄTKU ŚCIEŻKI REJESTRACJI.

Jakie są tego konsekwencje? Kilka osób próbowało w tym miejscu klikać w ikony, sądząc, że ustawią hasło lub dodadzą dokument. Jedna z nich bardzo mocno skupiła się na tym elemencie ekranu i zirytowała, bo przycisk CTA (CallToAction) pozostawał nieaktywny i nie wiedziała, co zrobić. Dla osób głuchych na tym ekranie było za dużo informacji, co może się wiązać ze wspomnianym logicznym zmieszaniem, ale także trudniejszym słownictwem, które wymaga dodatkowego wysiłku. Przekazywanie informacji mniejszymi porcjami na pewno zmniejszyłoby poczucie obciążenia, dlatego rekomendujemy stworzenie osobnego ekranu dla akceptacji regulaminów i/lub dodanie precyzyjnej informacji dla ekranu początkowego, że proces składa się z trzech kroków.

Testy prowadziliśmy na telefonach użytkowników, dlatego osoby, które już miały zainstalowaną aplikację, posiadały różne, nie zawsze zaktualizowane wersje mObywatela. W jednej z nich pojawiają się przyciski typu suwak w miejscach akceptacji regulaminu. Kilka osób próbowało je przesunąć (swipe), co nie działało. Dopiero kliknięcie pozwalało na akceptację. Jest to błąd użyteczności, który powtarzał się już w kilku innych badaniach użyteczności i trzeba go poprawić, aby w tym trudnym momencie procesu zakładania konta, nie generować dodatkowego i niepotrzebnego stresu.

Aby poprawić użyteczność tego elementu, warto dodatkowo zastanowić się nad aktywacją całego pola do akceptacji Regulaminu oraz Polityki prywatności, zamiast konkretnego punktu, który trzeba kliknąć lub przesunąć.

Można zastanowić się, czy dopracować zgodność ikonograficzną między grafiką w poleceniu „przeczytaj i zaakceptuj regulamin...” a przyciskiem akceptacji regulaminu i polityki prywatności „Znam i akceptuję...”. [po kliknięciu jest to albo „ptaszek” (inny niż na grafice), albo zielony okrągły suwak (inny niż w grafice)].

Warto rozważyć zmianę tekstu dla treści regulaminu i polityki prywatności (aktualnie: „więcej”), który podkreśli nie tylko kolorem, ale także językowo, że to aktywna część ekranu (czasownik) oraz precyzyjniej wskaże, do czego prowadzi, np. „zobacz treść” lub „przeczytaj dokument”.

Ustawianie hasła – problem znaków specjalnych

Większość respondentów napotykała na problem w ustawieniu hasła. Nie rozumieli oni, jakie wymagania powinno spełnić hasło, co generowało błąd. Głównym winowajcą był „znak specjalny”, termin, którego głusi nie rozumieli. W praktyce, tłumaczka wypisywała na kartce znaki specjalne, a później przykładowe hasło, wskazując, które znaki hasła odsyłają do konkretnego wymagania. Bez wsparcia większość osób głuchych zatrzymałaby się na tym etapie procesu rejestracji.

Z tego powodu potrzebna jest ilustracja wymagań wobec hasła, a nie tylko wskazanie na istnienie błędu.

Żeby to było prostsze do zrozumienia dla osoby głuchej, powinien być przykład nie tylko, co jest źle, ale jak powinno to wyglądać.

Respondentka 2

Mogłyby to być wypisane znaki przy wymaganiu (jedna respondentka wspominała o symbolu „i” jako miejscu, gdzie te znaki byłyby wyświetlane), przykład znaków lub nawet generator losowych haseł, co byłoby bezpieczniejsze niż jedno przykładowe hasło. Wielu respondentów po utworzeniu hasła zapisywało je na osobnych kartkach, które wkładali do portfela.

Logowanie biometryczne – niezrozumiały termin i niepopularna praktyka

Głusi zupełnie inaczej oceniają poziom trudności językowej w aplikacji. Z pozoru proste słowa, powszechnie rozumiane terminy, nazwy usług i czynności bywają dla nich niejasne. W takich sytuacjach głusi je po prostu pomijają, a tym samym rezygnują ze sprawdzenia, czemu służy dana ścieżka.

[o usługach w aplikacji mObywatel] Trudne słowa tam są: nie wiem, co to jest bilkom, naruszenie, bezpieczny autobus – chyba ubezpieczenie na autobus. Musi to być wytłumaczone, jak nie rozumiem, nie używam tego - sprawdź autobus - nie wiem dalej, o co chodzi.

Respondent 6

Na podobnej zasadzie traktowano termin biometria, który dla większości respondentów był niezrozumiały. Zнали technologię i rozumieli jej sposób działania, ale dopiero wtedy, gdy zamiast o biometrii, mówiliśmy o logowaniu palcem lub twarzą.

[logowanie biometryczne] rozumiem jako twarz. Teraz loguję się długim hasłem, dla bezpieczeństwa.

Respondentka 2

Nie logowałem się nigdzie twarzą, palcem, pinem. Logowałem się hasłem, wolę hasło, bo palcem bym się denerwował. Szybciej jest hasłem, bo skóra [na dłoni] jest twarda przez pracę i nie zawsze działa.

Respondent 4

Słowo wydaje się trudne, długie i raczej nieprędko wejdzie do PJM w tej formie. Warto zastanowić się nad alternatywnym słownictwem również dlatego, że niezrozumienie terminu pojawia się także w innych badaniach.

Wybór logowania biometrycznego nie był zbyt popularny wśród głuchych. Respondenci najczęściej preferowali pozostanie przy hasle lub samym pinie, który byłby mniej skomplikowany.

Przy logowaniu palcem głusi wskazywali do doświadczenia z mokrymi palcami, skaleczeniami lub twardą skórą, co utrudniało ten sposób logowania. Warto dodać, że pracujący głusi często wykonują zawody manualne (np. złotnictwo, praca produkcyjna), dlatego ich dłonie narażone są na więcej trudów i zmian.

Dodawanie dokumentów i potwierdzanie tożsamości – skomplikowany i stresujący proces

Etap rozpoczynający się od dodawania pierwszego dokumentu wydaje się stanowić potencjalnie najtrudniejszy krok w całym procesie rejestracji. Fakt, że już tutaj pojawiały się kłopoty z rozumieniem czynności dodawania dokumentu, niech stanowi sytuacja, gdy jedna z respondentek sądziła, że musi wyciągnąć i zeskanować swój dowód.

Widzę ekran z bankami, ale chciałabym dodać teraz dowód [badacz tłumaczy, że musi potwierdzić swoje dane przez PZ].

Respondentka 6

Po wyborze dokumentu dodawanego jako pierwszego, należy potwierdzić swoją tożsamość profilem zaufanym (PZ). W tym celu użytkownik loguje się do PZ lub potwierdza go przez bank. Ten moment na ścieżce wymaga wielu poprawek, ale chcielibyśmy zwrócić uwagę na kilka ważnych punktów z perspektywy głuchych.

Po pierwsze, nie wszyscy respondenci mieli założony profil zaufany lub sądzili, że go mają, a było inaczej. W rezultacie, osoba przechodziła w sukcesem trudną ścieżkę, po czym wracała na ekran dodania dokumentu, aby ponowić czynność. Łatwo pomyśleć, że trzeba powtórzyć działanie, ponieważ w żadnym momencie nie ma informacji o błędzie, ani powodzie niedodania dokumentu. Stanowi to błąd, który pojawił się także w grupie niewidomych, którzy kilkakrotnie próbowali to zrobić, bez powodzenia. Rekomendujemy, aby użytkownik:

- został poinformowany przed rejestracją, że musi mieć profil zaufany i mógł to sprawdzić lub być odesłany do jego założenia.
- po próbie potwierdzenia, gdy PZ nie posiada, uzyskał informację o braku posiadania profilu zaufanego i konieczności jego założenia.
- po nieudanym potwierdzeniu, mógł kontynuować założenie Profilu Zaufanego bez konieczności powtarzania całego procesu.

Po drugie, potwierdzenie danych przez bank w telefonie wygląda zupełnie inaczej, niż w codziennym doświadczeniu z bankiem. Respondenci przechodzili na strony banków w przeglądarkach na telefonie i czuli się tam nieswojo, zdezorientowani.

Pamiętam, że potwierdzałam tożsamość za pomocą bankowości internetowej. Bałam się jednak tego kroku, ponieważ nie byłam pewna czy to prawidłowy krok i czy nic złego się nie wydarzy.

Respondentka 3

Wygląd strony banku różni się od aplikacji, prosi się ich o podawanie loginu i hasła, czego część osób nie rozumiała lub nie pamiętała swojego loginu lub hasła. To wzbudza nieufność i niepokój z jednej strony, z drugiej natomiast rodzi trudności.

Poza obawą przed zablokowaniem konta, w wyniku podania złego loginu lub, są to trudności techniczne, bo aplikacja jest prostsza niż rozbudowana strona z większą ilością tekstu. Dodatkowo, na potwierdzenie jest ograniczony czas, a w przypadku kłopotów z rozumieniem, stresem i presją, tego czasu jednemu respondentowi nie wystarczyło.

Rekomendujemy, aby poszukać możliwości, która uspołni doświadczenie potwierdzania w banku z jego oryginalną aplikacją. Najlepiej, gdyby takie potwierdzenie można wykonać przez aplikację, której respondenci ufają i ją znają. Jeśli to możliwe, warto również dać im więcej czasu. To ważny moment, który może wzbudzać niepokój i spowodować wycofanie się z procesu, a skoro ktoś doszedł tak daleko, to szkoda byłoby go w tym miejscu stracić.

mObywatel powinien także zadbać standardy dostępności wobec partnerów bankowych, aby stosowały metody, które umożliwiają potwierdzenie tożsamości samodzielnie OzN. Jeden z naszych respondentów otrzymywał kod potwierdzający w formie nagrania, które odbierał jako połączenie telefoniczne. Jako że mieszkał w domu głuchych, nie miał kogo poprosić o pomoc i musiał się udać do banku osobiście. Takie sytuacje nie powinny mieć miejsca.

Zgłaszanie problemów

Osoby głuche chciałyby mieć możliwość zgłaszania problemów, ale rzadko to robią, ponieważ najczęściej wymaga to opisanie lub zadzwonienia. Jedna z respondentek przywołała dobrą praktykę z firmy telekomunikacyjnej. Po zalogowaniu do aplikacji, mogła zgłosić problem przez wybór z listy, który prowadził do kolejnego i kolejnego. W ten sposób zgłosiła problem z internetem w domu, który naprawiono – bez konieczności pisania maila lub dzwonienia.

W aplikacji mObywatel również jest do wyboru lista, ale dosyć ogólna, a zgłoszenie i tak trzeba wysłać pocztą email. Taki sposób na pewno nie spełni oczekiwań osób głuchych.

Widzę opcję zgłoszenia, gdzie muszę wpisać treść – to jest dla mnie za trudne. Prościej by było, gdybym miała możliwość wyboru problemu i automatycznie wysłała.

Respondentka 7

Innym wskazywanym sposobem, o który pytaliśmy była rozmowa z tłumaczem lub wysłanie wideo zgłoszenia. Forma takiego kontaktu byłaby z pewnością dostępniejsza, chociaż nie w każdym przypadku preferowana:

Nie chciałabym też wysłać filmiku z treścią migającą – nie czuję się z tym komfortowo.

Respondentka 7

Respondent: Nie chciałbym nic pisać, bo to dla mnie za trudne.

Badacz: A nagranie z wideo, na którym migałbyś, jaki masz problem?

Respondent: A czy oni to rozumieją? Byłoby super... Trudno uwierzyć, że takie coś może powstać.

Respondent 9

Możliwość skomunikowania się w PJM brzmi dla głuchych jak sen z bajki. Wielu głuchych nie próbuje nawet zgłaszać problemów, bo wiąże się to ze zbyt dużym wysiłkiem. Warto dodać, że jeden z największych banków w Polsce wprowadził możliwość komunikacji w PJM online. Tylko jedna osoba miała okazję z niej skorzystać, ale nie wspominała tego doświadczenia najlepiej. Trudno było się jej porozumieć z osobą po drugiej stronie – stosowały inne znaki na określenie miesiąca i w ważnej kwestii finansów nie mogły ustalić, o co chodzi. Nie sposób jednoznacznie określić, czy był to wyłącznie efekt wariantowości PJM („gwary”), czy niewystarczającego przygotowania pracownika bankowego. Pokazuje to na pewno, że nawet wybranie kontaktu z osobą migającą w PJM nie musi gwarantować zadowolenia osób głuchych. A jednocześnie, że istnieją sytuacje, których nie da się rozwiązać zwyczajnym wskazaniem problemu z listy.

Być może połączenie tych dwóch sposobów, byłoby najskuteczniejsze. Dla powtarzających się i większości problemów użycie listy, natomiast do bardziej szczegółowych, można by wykonać dwa kroki – użyć listę i doprecyzować migając w PJM.

Interesujący wariant zgłoszenia zaproponował jeden z respondentów, biegleszy w obsłudze telefonu. Wskazał, że chciałby móc nagrać błąd (nagrywanie ekranu telefonu) i przesłać go, zamiast opisywać problem. Warto ten pomysł zachować.

[Karty pomocy](#)

Na badania zabraliśmy ze sobą karty komunikacji z osobą głuchą, aby sprawdzić, na ile mogłyby one być przydatne w kontekstach urzędowych lub życiowych. Zbiór sześciu kart (autor Piotr Kimla) koncentruje się wokół sytuacji zdrowotnych i w tym sensie nie przystawał do interesującego nas kontekstu. Mimo to, postanowiliśmy zapytać o tę formę komunikacji.

KIEDY ZACZEŁA SIĘ CHOROBA?
[TY] [CHOROBA] [START] [BYŁO] [KIEDY]?

NIEDZIELA SOBOTA PIĄTEK CZWARTEK ŚRODA WTOREK PONIEDZIAŁEK W CZORAJ DZISIAJ TERAZ

DATA? GODZINA?

JAK CZĘSTO MASZ OBJAWY CHOROBY?
[TY] [CHORY] [JAK] [CZĘSTO]? [ILE] [RAZY]?

RAZ NA DZIEŃ
ILE?

KILKA DZIEŃ
ILE?

CAŁY DZIEŃ

RAZ NA MIESIĄC
ILE?

KILKA MIESIĄC
ILE?

CAŁY MIESIĄC

CODZIENNIE

NIEDZIELA PONIEDZIAŁEK WTOREK ŚRODA CZWARTEK PIĄTEK

KILKA W TYGODNIU ILE?

CO ROBIEŚ, KIEDY ZACZEŁA SIĘ CHOROBA?
[TY] [CHOROBA] [ZACZYNAĆ] - [TY] [ROBIĆ] [CO]?

JEDZENIE

SEN

PRACA

NERWY

WYPADEK PRACA

ALKOHOL

LEKI

ZIMNA TEMPERATURA

GORĄCA TEMPERATURA

INNE WPISZ:

OBRAZ: KARTA KOMUNIKACJI Z OSOBĄ GŁUCHĄ (AUT. PIOTR KIMLA).

Okazało się, że większość głuchych nie spotkało się wcześniej z tym narzędziem. Z tego samego powodu, idea używania kart nie wydawała się do końca jasna, jak mogłoby to wyglądać w praktyce. Głusi przyzwyczajeni są w takich sytuacjach do pisania na kartkach lub pomocy tłumacza. Jednak w miarę przyglądaniu się kartom, zauważali pozytywne strony takiej pomocy.

Podobało się im, że obok grafiki jest tekst, bo obrazy nie zawsze są jednoznaczne, a w takich sytuacjach chcą się mieć pewność co do poprawności komunikacji. Niektórzy wskazali, że szansa posłużenia się obrazkami może być bardzo pomocne, szczególnie gdy gorzej zna się PJM lub język polski w ogóle.

Sondując możliwą rolę tego narzędzia w kontekście aplikacji i zgłaszania problemów, głusi stawiali tę opcję za listami oraz bezpośrednią komunikacją.

Nie oznacza to, że model komunikacji oparty na obrazach i prostych słowach należy całkowicie odrzucić. Jedna z respondentek wspominała, jak takie karty przydały się jej podczas wizyty w szpitalu i kontroli policji. Podstawowy zestaw zwrotów ikonograficznych do komunikacji w urzędach, placówkach zdrowotnych i szerzej w instytucjach publicznych mógłby pomagać porozumieniu się w sytuacjach braku dostępu do tłumacza. Z takiego rozwiązania skorzystaliby nie tylko głusi, ale wszyscy, którzy gorzej porozumiewają się w języku polskim, dlatego warto pogłębić użyteczność i stosowanie tego narzędzia w szerszym kontekście, niż mObywatel (choć mObywatel mógłby stanowić platformę dla słownika).

Usługi są niezrozumiałe i pomijane

Głusi kojarzą mObywatela przede wszystkim z dokumentami. Z tego powodu usługi oraz inne funkcjonalności aplikacji nie są ani czymś, czego oczekują, ani szukają. Swobodne poruszanie się po głównym ekranie aplikacji nie pomaga tego nastawienia zmienić.

Respondenci zapoznawali się z usługami dopiero po zachęcie ze strony badaczy – ich pierwszą reakcją często było ignorowanie usług. Główną przeszkodą w skorzystaniu z usług są przede wszystkim trudne nazwy. Słowa takie jak „naruszenie” (*naruszenie środowiskowe*), czy „jakość” (*jakość powietrza*) musiały być wyjaśniane przez obecną podczas wywiadów tłumaczkę.

Jeden respondent nie rozumiał słowa „jakość”, myślał, że to jasność. Poprosiliśmy o wejście w usługę i zrozumienia jej sensu w działaniu. Uznał, że służy ona do oceny poziomu szkół, ponieważ wyświetliły się punkty pomiaru w pobliskich szkołach, a to słowo znał. Zapytany o alternatywną nazwę, zasugerował „czystość powietrza”. Inna respondentka „bezpieczny autobus” rozumiała z kolei jako ubezpieczenie autobusu.

Te dwa przypadki pokazują kluczową wagę słownictwa, ale i uzupełniającą rolę kontekstu, gdy słownictwo nie jest w pełni zrozumiałe. Z tego powodu tak ważną rolę pełnią właściwe elementy graficzne. Są one pomocne, ale nawet najlepsza ikona nie pomoże przy zbyt trudnym słowie.

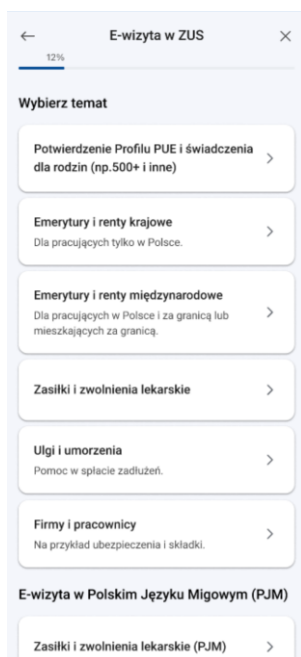
Głusi pomijali także funkcje kodów QR. Podczas eksploracji funkcjonalności zauważyliśmy, że sprawia im ona radość, ale poza ciekawą zabawą, nie widzieli w niej przełożenia praktycznego.

Usługa e-wizyty w ZUS

Podczas badania w mObywatelu została wprowadzona nowa usługa „e-wizyta w ZUS”. Daje ona możliwość umówienia się na spotkanie z urzędnikiem przez internet. I chociaż nie przewidywał tego scenariusz, postanowiliśmy sprawdzić jej odbiór u naszych respondentów.

Powodem takiego działania była przewidziana w usłudze możliwość umówienia się na wizytę, stworzona z myślą o głuchych.

Opcja dla głuchych znajduje się na dole ekranu, przez co nie jest od razu zauważana. Jednocześnie, w jej nazwie pojawia się akronim PJM, co powodowało, że w znakomitej większości głusi szybko wychwytywali to miejsce.



OBRAZ: ZRZUT EKRANU „E-WIZYTA W ZUS” Z LISTĄ SPRAW – NA KOŃCU JAKO OSOBNĄ KATEGORIA TEMATÓW E-WIZYTA W POLSKIM JĘZYKU MIGOWYM (PJM)

Zauważenie akronimu wiele osób wyraźnie ucieszyło. Niektórzy nie wierzyli, że to może być prawda i dopytywali, czy dobrze rozumieją. Tematy rozmów były opisane specjalistycznym słownictwem, co niektórym sprawiło problem. Oczekiwali w tym miejscu także opcji związanej z orzecznictwem OzN.

Przejście przez ścieżkę usługi szło raczej dobrze – od wyboru tematu, umówienia terminu i wysłania zgłoszenia. Problemy pojawiły się w dwóch momentach.

Najpierw w sytuacji wpisywania kodu pocztowego. W konsekwencji głusi nie byli pewni, czy wizyta będzie osobista, czy online. A jeśli online, to czy na miejscu będzie tłumacz PJM, czy nie.

Obecność urzędnika mówiącego w PJM nie przez wszystkie osoby została przyjęta z dużym entuzjazmem. Niektórzy mieli już za sobą takie doświadczenia w innych instytucjach, które kończyły się niepowodzeniem:

[...] często w urzędach jest, że niby jest tłumacz PJM, a tak naprawdę słabo miga i tak musi pisać na kartkach. Wtedy jest problem, bo nie wiem, czy będę zrozumiana, ile to będzie trwało... Nie wiem, co będzie i tego się obawiam. Tym bardziej, że to ważne sprawy.

Respondentka 6

Później, przy tworzeniu wniosku niezrozumiałe były funkcje opiekuna, a w szczególności tłumacza języka obcego. Jako badacze, którzy dopiero zetknęli się z usługą, również nie wiedzieliśmy, co to oznacza. Dzisiaj już wiemy, że to komponent ekranu, powielany automatycznie we wszystkich ścieżkach w ramach usługi e-wizyty w ZUS. W przypadku osób głuchych, które potrzebują tłumacza, komponent budzi wiele niejasności i jest niezrozumiały.

Niektórzy respondenci umawiali się na wizytę z telefonów badaczy. Trafnie przypuszczali, że otrzymają wiadomość mailowa z potwierdzeniem, chociaż nie wszyscy rozumieli moment przejścia do samej wizyty, okna spotkania.

Z tego powodu rekomendujemy, aby wyraźniej zaznaczyć w oknie spotkania, że wizyta rozpocznie się danego dnia i godzinie lub czas pozostały do wizyty. Zasygnalizowanie obszaru z ułatwieniami dla głuchych jest dobrym pomysłem. Czytanie jest dla nich trudne, dlatego takie wyróżnione obszary ułatwiają im nawigację, co przekłada się na większe zadowolenie z aplikacji.

Głuchym podobała się również możliwość odwołania spotkania zwykłym kliknięciem. To dobra praktyka, która daje im poczucie niezależności, kontroli oraz bezpieczeństwa.

Przydałby się ekran lub informacja, które tłumaczyłyby, jak wygląda wizyta i kto bierze w niej udział. Szczególnie informacja o obecności osoby posługującej się PJM podczas wizyty jest ważna, bo na spotkania głusi często przychodzą z tłumaczem.

Sugestie badanych

Symbol na oznaczenie rozwiązań dostępnych dla głuchych usprawni nawigację

Głusi wkładają wiele wysiłku, aby wdrożyć się w nowe rozwiązania technologiczne jak mObywatel. Muszą najpierw zapoznać się ze środowiskiem aplikacji i jej możliwościami. Taki proces dla osoby słyszącej jest prostszy, ponieważ dobrze rozumie język polski. Osoby głuche zmuszone są włożyć więcej wysiłku, aby ocenić, na ile dana funkcja jest dla nich przydatna.

Między innymi z tego powodu pojawiła się sugestia, aby stosować system oznaczeń dla głuchych w aplikacji mObywatel. Dotyczy to szczególnie rozwiązań kierowanych wprost do nich.

Oznaczenia PJM w różnych miejscach, np. na ikonce, albo osobna karta na usługi w PJM – przy okazji ZUS-u przychodzi mi do głowy, że skoro tam jest napisane PJM, to jest coś dla mnie, a jeśli nie, to nie wiem.

Respondent 5

Badaczka: Czy brakuje mu oznaczeń dla głuchych?

Respondent: Tak, fajnie jakby na głównej stronie było od razu zaznaczone, co jest dla głuchych (np. że mogę umówić wizytę w ZUS z tłumaczem PJM).

Respondent 9

Symbole lub grafiki pomogłyby głuchym szybciej trafić w ważne dla nich miejsce. Warto podkreślić, że takie nakierowanie pozwoliłoby zarazem ograniczyć zmęczenie wynikające z dużego wysiłku, a tym samym stopień przerywania procesu. Poprawne oznaczenie miałyby zatem dwutorowy wpływ na lepsze doświadczenie głuchych w korzystaniu z aplikacji mObywatel.

Możliwość przekazywania pytań i sugestii za pomocą wiadomości video

Głusi zastanawiali się nad różnymi sposobami komunikowania się z domeną publiczną i zgłaszania problemów, np. z aplikacją mObywatel. Interesujący pomysł zaproponował respondent z Ukrainy, który do komunikacji z innymi głuchymi korzysta z krótkich nagrań wideo wysyłanych na podobnej zasadzie, na jakiej przekazuje się nagrania dźwiękowe (np. na WhatsApp)

Coś takiego jak na Telegramie – żebym mógł nagrać filmik ze swoim pytaniem i nagrać fragment ekranu, żeby pokazać, co mi nie działa.

Respondent 5

W jego przekonaniu takie szybkie i proste zgłoszenie wideo oraz możliwość przekazania nagrania ekranu z problemem byłoby najwygodniejsze.

Tłumaczenie elementów strony lub aplikacji na PJM

Do tego, żeby był dostępny tłumacz PJM konkretnych elementów strony. Fajnie, jakby była taka strona w całości dedykowana głuchym.

Respondentka 2

Sugestia strony w całości poświęconej głuchym nie jest naszą rekomendacją – powinniśmy starać się projektować rozwiązania możliwie uniwersalne, dostępne dla wszystkich. Pokazuje jednak niezaspokojoną potrzebę komunikacji w PJM.

Badaczka: Czy korzystałabyś z filmików w z tłumaczem?

Respondentka: Fajnie, jakby każda informacja miała tłumaczenie na PJM. To byłoby super.

Respondentka 3

Możliwość połączenia z tłumaczem PJM

Ważna jest możliwość połączenia z tłumaczem na żywo.

Respondentka 3

Dobra praktyka z banku Santander. Jednocześnie, osoby migają niekiedy inaczej w różnych miejscach, dlatego taka osoba musi znać dobrze PJM, aby porozumieć się z wieloma klientami.

Przykłady ilustrujące

Podczas podawania hasła należy spełnić warunki, które nie zawsze są dla osoby głuchej zrozumiałe, np. znak specjalny. Przykład hasła lub przykłady znaków do każdego wymagania ułatwiłyby zrozumienie wymagania.

Błąd nieprawidłowego hasła mógłby także posługiwać się przykładem jako pomocą do naprawienia błędu i sprostania wymaganiu. Niedodanie znaku specjalnego informowałoby, że np. „dodaj minimum 1 znak specjalny – !@#% ^&*()”.

Więcej elementów graficznych, ułatwiających zrozumienie

Komunikaty w formie: napis i obrazek pomagałyby lepiej zrozumieć treści, bo głusi często myślą bardziej obrazami niż słowami.

Precyzyjne grafiki i symbole na ekranach informacyjnych

Właściwe symbole, np. zdrowia, lokalizacji itp. mogą pomóc zrozumieć tekst. Gdy głusi nie są pewni pisowni lub jej sensu, wówczas grafika pomaga się domyślić znaczenia

Dłuższy czas na wykonywanie akcji dla osób niepełnosprawnych

Osoba głucha potrzebuje więcej czasu, aby przeczytać i zrozumieć komunikat pisany. Podczas testów, przy potwierdzaniu profilu zaufanego, jednej z osób nie udało się wykonać działania w czasie do tego przeznaczonym.

Zapisy do lekarzy odbywające się przez telefon – zapisy powinny być przez aplikacje lub stronę internetową

Nie mogę dostać dobrego terminu do lekarza, bo zapisy zaczynają się od rana, telefonicznie. Idę osobiście, muszę czekać, a i tak zostają już tylko terminy popołudniowe.

Respondentka 3

Głuchym podobała się opcja Booksy, gdzie można umawiać wizyty, otrzymuje się potwierdzenie i nie trzeba dzwonić, aby się umówić.

System wywoływania na wizytę w aplikacji mObywatel

Nie lubię, gdy wywołuje się numer lub wywołuję osobę.

Respondentka 3

W sytuacjach głosowego systemu wywoływania, informacja o kolejnej osobie mogłaby zostać dostarczona w formie powiadomienia lub wibracji w aplikacji. Wówczas głusi nie straciliby miejsca w kolejce. Z kolei podczas umawiania, można byłoby dołączyć informację, że wizyta dotyczy osoby głuchej i nie należy jej wzywać głosowo.

Zakończenie i kolejne kroki

Wywiady z osobami głuchymi były dla nas najbardziej zaskakujące. Zupełnie nieświadomie dzieliłiśmy mylne przeświadczenie, że głusi muszą sobie świetnie radzić w sytuacjach obsługi ekranów, skoro widzą. Wraz z kolejnymi rozmowami zaczynaliśmy rozumieć, jak mocno wykluczeni są głusi w życiu społecznym i jak ważną rolę pełni w tym procesie język.

Nowe spojrzenie na komunikowanie się i język w domenach administracji publicznej i - wężej, w aplikacji mObywatel - stanowi najważniejszy krok w poprawie dostępności. Nie będzie to zadanie łatwe i szybkie, wymaga bowiem przestawienia myślenia i silniejszej koncentracji na kolejnej grupie docelowej. Może to również stać w sprzeczności z innymi regułami tworzenia treści, dlatego w kolejnych krokach należy spotkać się w zespołach projektowania, aby poszukać rozwiązań i zaktualizować sposób myślenia o tworzeniu dostępnych produktów cyfrowych.

To samo dotyczy obrazów, które w świecie głuchych pełnią bardzo ważną rolę uzupełniania oraz dopełniania treści. Są zatem przede wszystkim praktyczne, choć nie oznacza to, że tracą funkcje estetyczne. Przy ich tworzeniu należy wykazać się szczególną starannością, rozumiejąc, że są równoprawnym elementem komunikacyjnym.

Tworząc rozwiązanie dostępne dla głuchych warto wskazywać miejsca stworzone dla nich odpowiednim symbolem lub akronimem. Ten symboliczny wyraz troski ograniczy błędzenie i ułatwi szybkie trafienie na właściwe miejsce.

Obecnie samodzielne zarejestrowanie się w aplikacji dla osoby głuchej jest praktycznie niemożliwe. Problemów jest wiele, o których piszemy w raporcie. Prostem i tanim rozwiązaniem, które tę sytuację poprawiłoby natychmiast są filmy instruktażowe. Pokazanie kolejnych kroków procesu i tłumaczenie w PJM dałoby szansę samodzielnego założenia konta osobom głuchym. Takie filmy można tworzyć z myślą o wszystkich użytkownikach, również osób starszych lub o niższych kompetencjach cyfrowych. Wówczas Skorzystają na tym nie tylko głusi.

Jednocześnie nie można zapominać o tym, że należy zadbać o możliwość komunikacji w drugą stronę. Głusi napotykać na problemy jak wszyscy i chcą je zgłaszać. Mają też język, z którego chcą korzystać. Istnieje wiele rozwiązań, lepszych i gorszych, ale nie ulega wątpliwości, że trzeba znaleźć sposobu, aby umożliwić głuchym więcej możliwości komunikacji.

Te i wiele innych zadań przed nami. Było to pierwsze badanie i na pewno nie ostatnie. Wiele pozostaje do przemyślenia, a do zrobienia – jeszcze więcej. W pierwszej kolejności wewnętrznie zaprezentujemy wyniki badania. Efektem podzielenia się wnioskami będą zmiany w naszej pracy przy aplikacji mObywatel i innych produktach cyfrowych. Następnie udostępniemy publicznie raport, w dostępnej do czytania formie.

Zostaliśmy zaproszeni na próg świata głuchych i mieliśmy szansę poznać wycinek problemów, których głusi doświadczają społecznie i cyfrowo każdego dnia. Aplikacja mObywatel ma wiele do poprawienia w kwestii dostępności, ale stanowi to wielką szansę. Uczynienie naszego rozwiązania dostępnym dla głuchych, w tak wielu sytuacjach wykluczanych, będzie dowodem, że aplikacja jest prawdziwie obywatelska i jako taka może stanowić wzór w Polsce i na świecie.

Aneks

Scenariusz wywiadu

Scenariusz Badania – osoby z dysfunkcją wzroku

Wstęp:

CEL:

Celem naszej dzisiejszej rozmowy jest poznanie, w jaki sposób osoby [niewidome/słabosłyszące/głuche] korzystają z usług cyfrowych, co najbardziej pomaga, a co najbardziej przeszkadza w korzystaniu z nich.

W Centralnym Ośrodku Informatyki (COI) tworzymy produkty na zlecenie podmiotów publicznych i zależy nam na systematycznym podnoszeniu jakości tych produktów pod względem dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami i różnymi sposobami korzystania z wybranych usług cyfrowych.

Efektom naszych badań będzie raport, w którym chcemy podzielić się doświadczeniem w tym zakresie osób [niewidomych/słabowidzących] i zachęcić inne firmy i organizacje do włączania użytkowników takich jak Ty do standardowych badań użyteczności.

Nasze spotkanie potrwa ok. 1,5 godziny i będzie składało się z 3 części:

1. Opowiem krótko o zasadach.
2. Zadamy ci kilka pytań ogólnych tak, żeby cię lepiej poznać.
3. Poprosimy o to abyś wykonał/wykonała kilka zadań na swoim telefonie.

ZASADY:

- Wywiad jest **nagrywany**.
 - Nagranie jest nam potrzebne tylko do **sporządzenia raportu**. Po jego napisaniu zostanie usunięte (maksymalny termin przechowywania nagrań: 31.12.2023 r.).
 - Twoje dane w raporcie będą **zanonimizowane** – będziemy podawać wyłącznie płeć, wiek, rodzaj telefonu oraz grupę (osoba niewidoma/słabowidząca/głucha).
 - Nagranie **nie będzie nigdzie upublicznione**. Będzie do wglądu osób, które pracują nad tym badaniem.
 - Poproszę Cię też o ocenę kilku wybranych usług cyfrowych – jeśli coś Ci się w nich nie spodoba, zachęcam do uwag krytycznych. To nie ja projektowałam tę usługę, więc na pewno nie będzie mi przykro, a dzięki **szczerym opiniom** możemy ulepszyć produkt.
 - Nie jesteśmy specjalistami od dostępności, dlatego niektóre pytania mogą wydawać Ci się infantylne lub dziwne. Dziękuję za Twoją wyrozumiałość w tym temacie.
-
- Czy masz do mnie jakieś pytania na temat przebiegu badania?

Część I. Eksploracja

W tej części chcemy się dowiedzieć jak najwięcej o przyzwyczajeniach i sposobie korzystania z telefonu i technologii cyfrowych.

1. Opowiedz mi o sobie:
 - Kim jesteś?
 - Czym się zajmujesz?
 - Czy masz hobby, rodzinę?
2. Z jakich aplikacji i stron internetowych korzystasz na telefonie?
 - Dlaczego akurat te?
 - Od jak dawna z nich korzystasz?
 - Co Ci się w nich najbardziej podoba?
 - Co Ci się podoba w nich najmniej?
3. Korzystasz z komputera lub tabletu?
4. Czy są rzeczy, które wolisz robić na telefonie albo komputerze/tablecie?
5. Jakież? Dlaczego?
6. Czy korzystasz z innych narzędzi – aparaty słuchowe, zegarek itp?
7. A czy korzystasz ze specjalnych ustawień: system wibracji, ustawienia świetlne, dodawane napisy?
8. Czy załatwiasz może jakieś sprawy urzędowe przez internet?
 - Jakież?
 - Pamiętasz, kiedy ostatnio załatwiałeś/załatwiałaś jakąś sprawę urzędową przez internet?
 - Opowiesz o tym?
9. Jaki masz model telefonu? Jaki komputer? (Windows/Macbook) Dlaczego taki?

II.A. Osoby, które korzystają z aplikacji mObywatel

1. Masz może aplikacje mObywatel?
2. Jakiego znaku migowego używasz do pokazania aplikacji mObywatel?
3. Kiedy ostatni raz korzystałeś/korzystałaś z aplikacji mObywatel?
4. Od kiedy masz tę aplikację?
5. Pamiętasz proces rejestracji?
6. Jak logujesz się do mObywatela?
7. Jak swoimi słowami opowiedziałbyś/opowiedziałybyś, czym jest aplikacja mObywatel?
8. Czy masz dodane w aplikacji jakiegokolwiek dokumenty?
 - a. Jeśli TAK – jakie?
9. Jakże inne dokumenty chciałabyś mieć w aplikacji?
10. Czy możesz mi pokazać, jak korzystasz z mObywatela?
11. Co najmniej podoba Ci się w tej aplikacji? Co sprawia Ci najwięcej trudności?
12. Jak oceniasz korzystanie z aplikacji mObywatel na Twoim telefonie – w skali, w której 1 oznacza bardzo trudne, a 7 bardzo łatwe?

Co musielibyśmy zrobić, żeby dostać 1 punkt więcej?

Pytania dodatkowe:

- Czy korzystasz z QR kodów?
- Wyobraź sobie, że jest problem w aplikacji: nie możesz znaleźć swojego dokumentu, choć jesteś pewien, że go dodałeś/dodałaś. Co robisz?
- Czy zdarza Ci się zgłaszać problemy z dostępnością na stronie?
- Jeśli TAK – jak to robisz i kiedy?
- Jeśli NIE – dlaczego?

II.B. Osoby, które nie korzystają z aplikacji mObywatel

Głównym produktem COI jest aplikacja mObywatel. Czy znasz tę aplikację?

Jeśli NIE:

Aplikacja mObywatel to mobilna aplikacja rządowa, dzięki której skorzystasz z usług publicznych na swoim smartfonie. Aplikacja jest zbiorem dokumentów i usług administracyjnych, takich jak: mDowód, e-legitymacja (studencka, szkolna, adwokacka, ZUS), e-recepta, Karta Dużej Rodziny.

Aplikacja pozwala też legitymować się w niektórych miejscach (np. w przychodni), zrealizować e-recepty bez podawanie numeru PESEL albo rozliczyć PIT przez e-Urząd Skarbowy.

- Jakie masz oczekiwania wobec tej aplikacji?
- Jak myślisz, czy korzystanie z tej aplikacji będzie łatwe czy trudne? Oceń to na skali, gdzie 1 oznacza bardzo trudne, a 7 bardzo łatwe.

Ponieważ nie korzystasz z tej aplikacji chciałabym teraz poprosić Cię o zainstalowanie aplikacji na Twoim telefonie. Czy możesz to zrobić?

Jeśli na zakończenie naszej rozmowy zechcesz odinstalować tę aplikację, chętnie Ci w tym pomogę.

W tym momencie prosimy respondenta lub respondentkę, aby wykonali kolejne kroki:

1. Pobranie aplikacji
 - Jak wyszukasz aplikację mObywatel?
 - Na co zwracasz uwagę przy pobieraniu aplikacji? Ocena użytkowników? Twórca?

2. Rejestracja

Przejdźmy teraz do aplikacji. Chciałabym, żebyś przeszedł/przeszła przez aplikację do momentu, kiedy poprosi Cię o podanie hasła. Proszę, nie podawaj swojego hasła podczas naszego badania.

Respondent przechodzi przez kolejne ekrany procesu rejestracji:

1. ekran początkowy,
2. samouczek,
3. akceptacja regulaminu,
4. ustawienie hasła.

Należy uważnie obserwować i dopytywać o wrażenia, potrzeby i używane narzędzia ułatwiające proces (czytnik, lupka, powiększanie itp.).

Problemy do poruszenia:

- omówienie przydatności kart komunikacji z osobą głuchą w kontekście spraw urzędowych i aplikacji mObywatel
- używanie QR kodów,
- logowanie się profilem zaufanym,
- poczucie bezpieczeństwa,
- zgłaszanie problemów na stronie.

Zakończenie

Na zakończenie chciałabym Cię jeszcze dopytać, na co szczególnie należy zwrócić uwagę przy tworzeniu stron internetowych i aplikacji mobilnych dla osób [niewidomych, słabowidzących, głuchych]?

Czy jest może jakiś aspekt korzystania ze stron internetowych i aplikacji mobilnych, o który nie zapytałam Cię podczas naszej rozmowy, a warto o nim powiedzieć?

Czy na koniec jest może coś, o co chcesz mnie zapytać?

Dziękuję Ci za udział w badaniu.

[PJM]*

KARTA KOMUNIKACJI Z OSOBĄ GŁUCHĄ

IMIĘ: NAZWISKO: WIEK: DATA URODZENIA:

JAK SIĘ CZUJESZ?
[TY] [TERAZ] [CZUĆ SIĘ] [JAK]?

1 <input type="checkbox"/> KASZEL	2 <input type="checkbox"/> KATAR/KICHANIE	3 <input type="checkbox"/> BÓL GARDŁA	4 <input type="checkbox"/> GORĄCZKA	5 <input type="checkbox"/> DRESZCZE/ZIMNO
7 <input type="checkbox"/> BIEGUNKA	8 <input type="checkbox"/> ZATWARDZENIE	9 <input type="checkbox"/> WYMIOTY	10 <input type="checkbox"/> SIKAĆ PROBLEM	11 <input type="checkbox"/> URAZ
12 <input type="checkbox"/> ZMĘCZENIE	13 <input type="checkbox"/> ZAWROTY GŁOWY/OMDLENIE	14 <input type="checkbox"/> PROBLEMY SEN	15 <input type="checkbox"/> SMUTEK	16 <input type="checkbox"/> ZDENERWOWANIE
17 <input type="checkbox"/> SERCE KOŁATANIE/BICIE NIERÓWNO	18 <input type="checkbox"/> WYSOKIE CIŚNIENIE	19 <input type="checkbox"/> ALERGIA/UCZULENIE	20 <input type="checkbox"/> ODDYCHAĆ PROBLEM	21 <input type="checkbox"/> BÓL

INNE WPISZ:

Z CZYM MASZ TERAZ PROBLEM?
[TY] [CHORY] [JAK WYGLĄDAĆ]?

 <input type="checkbox"/> TWARZ	 <input type="checkbox"/> USTA	 <input type="checkbox"/> OCZY	 <input type="checkbox"/> WĄTROBA		 <input type="checkbox"/> KOŚCI
 <input type="checkbox"/> MÓZG	 <input type="checkbox"/> NOS	 <input type="checkbox"/> UCHO	 <input type="checkbox"/> TRZUSTKA		 <input type="checkbox"/> NERKI
 <input type="checkbox"/> SERCE		 <input type="checkbox"/> ŻOŁĄDEK	 <input type="checkbox"/> ŻOŁĄDEK	 <input type="checkbox"/> KRĘGOSŁUP	
 <input type="checkbox"/> PŁUCA		 <input type="checkbox"/> JELITA	 <input type="checkbox"/> POCHWA	 <input type="checkbox"/> PENIS	 <input type="checkbox"/> ODBYT

 TAK	 NIE	 ROZUMIEĆ	 NIE ROZUMIEĆ	 ZGODA	 NIE ZGODA	 NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY
---------	---------	--------------	------------------	-----------	---------------	---

KIEDY ZACZĘŁA SIĘ CHOROBA? [TY] [CHOROBA] [START] [BYŁO] [KIEDY]?

NIEDZIELA SOBOTA PIĄTEK CZWARTEK ŚRODA WTOREK PONIEDZIAŁEK WCZORAJ DZISIAJ TERAZ

DATA? GODZINA?

JAK CZĘSTO MASZ OBJAWY CHOROBY? [TY] [CHORY] [JAK] [CZĘSTO]? [ILE] [RAZY]?

RAZ NA DZIEŃ KILKA DZIEŃ ILE? CAŁY DZIEŃ RAZ NA MIESIĄC KILKA MIESIĄC ILE? CAŁY MIESIĄC

CODZIENNIE

NIEDZIELA PONIEDZIAŁEK WTOREK ŚRODA CZWARTEK PIĄTEK

KILKA W TYGODNIU ILE?

CO ROBIŁEŚ, KIEDY ZACZĘŁA SIĘ CHOROBA? [TY] [CHOROBA] [ZACZYNAĆ] - [TY] [ROBIĆ] [CO]?

JEDZENIE SEN PRACA NERWY WYPADEK PRACA

ALKOHOL LEKI ZIMNA TEMPERATURA GORĄCA TEMPERATURA

-3°C +40°C

INNE WPISZ:

JAK ZMIENIA SIĘ CHOROBA? [TY] [CHOROBA] [ZMIANA] [JAK_WYGLĄDA]?

CZAS CHOROBA STAŁA CZAS CHOROBA ROSNĄCA CZAS CHOROBA ZMIENNA

JAK SILNY MASZ BÓL? [TY] [BÓL] [MOCNO] [SŁABO] [JAK]?

1-2 3-4 5-6 7-8 9-10

JAKI TY MASZ BÓL? [TY] [BÓL] [JAK_WYGLĄDA]?

PIEKĄCY KŁUJĄCY GNIOTĄCY

PROMIENIUJĄCY PRZESZYWAJĄCY PULSUJĄCY

CZY BRAŁEŚ JAKIEŚ LEKI? [TY] [BYŁO] [JEŚĆ] [LEK]?

TAK NIE NAZWA:





CZUŁEŚ SIĘ LEPIJ PO LEKACH? [TY] [LEKARSTWO] [JEŚĆ] - [PO] [BYŁO] [CZUĆ_SIE] [LEPIJ]?

TAK NIE


TAK NIE ROZUMIEĆ NIE ROZUMIEĆ ZGODA NIE ZGODA NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY

GŁOWA, NARZĄDY ZMYŚŁÓW I PSYCHIKA








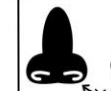
GDZIE CIĘ BOLI GŁOWA?
[TY] [GŁOWA] [BÓL] [GDZIE?]

 <input type="checkbox"/> PRZÓD	 <input type="checkbox"/> GÓRA	 <input type="checkbox"/> TYŁ	 <input type="checkbox"/> BOK
---	--	---	---

JAKIE MASZ OBJAWY?
[CO_SIĘ_DZIEJE?]

 <input type="checkbox"/> ZMĘCZENIE	 <input type="checkbox"/> SMUTEK	 <input type="checkbox"/> PROBLEMY SEN	 <input type="checkbox"/> NERWY
 <input type="checkbox"/> ZAPOMINAC	 <input type="checkbox"/> ALKOHOL PIĆ DUŻO		

JAKIE MASZ OBJAWY?
[CO_SIĘ_DZIEJE?]

 OKULARY TY MASZ? <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	 <input type="checkbox"/> WIDZIEĆ ŹLE	
 <input type="checkbox"/> WIDZIEĆ PODWÓJNIE	 <input type="checkbox"/> DUŻO ŁEZ	 <input type="checkbox"/> SUCHE OKO
 <input type="checkbox"/> KREW Z NOSA	 <input type="checkbox"/> ODDYCHAĆ NOS PROBLEM	 <input type="checkbox"/> NIE CZUĆ ZAPACH

UKŁAD POKARMOWY

 <input type="checkbox"/> NIE CHCIEĆ JEŚĆ	 <input type="checkbox"/> CHCIEĆ DUŻO JEŚĆ	 <input type="checkbox"/> ZGAGA	 <input type="checkbox"/> WZDĘCIA	 <input type="checkbox"/> BÓL JEŚĆ		
 <input type="checkbox"/> WYMIOTY	<input type="checkbox"/> KREW BYŁA? <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE ILE RAZY?: <input style="width: 20px;" type="text"/>	 <input type="checkbox"/> NUDNOŚCI	 <input type="checkbox"/> ZATWARDZENIE	 <input type="checkbox"/> HEMOROIDY/ KREW Z ODBYT	 <input type="checkbox"/> BIEGUNKA	<input type="checkbox"/> KREW BYŁA? <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE BIEGUNKA ILE RAZY?: <input style="width: 20px;" type="text"/> BIEGUNKA JAKI KOLOR?: <input style="width: 20px;" type="text"/>

UKŁAD MOCZOWO-PŁCIOWY

 MOCZ/SIKI JAK WYGLĄDAĆ? KOLOR: <input type="checkbox"/> NORMALNY <input type="checkbox"/> INNY <input style="width: 20px;" type="text"/> ZAPACH: <input type="checkbox"/> NORMALNY <input type="checkbox"/> INNY <input style="width: 20px;" type="text"/>	 <input type="checkbox"/> SIKAĆ DUŻO/CZĘSTO	 <input type="checkbox"/> SIKAĆ MAŁO	 <input type="checkbox"/> SIKAĆ BÓL	 <input type="checkbox"/> NIE SIKAĆ
 <input type="checkbox"/> SIKAĆ W NOCY	 <input type="checkbox"/> SIKAĆ NAGLE MUSI	 <input type="checkbox"/> NIE TRZYMAĆ SIKI	 <input type="checkbox"/> SEKS PROBLEM	

<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE	<input type="checkbox"/> ROZUMIEĆ	<input type="checkbox"/> NIE ROZUMIEĆ	<input type="checkbox"/> ZGODA	<input type="checkbox"/> NIE ZGODA	<input type="checkbox"/> NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY
------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	--

UKŁAD ENDOKRYNNY

<input type="checkbox"/> WAGA WIĘCEJ	<input type="checkbox"/> WAGA MNIEJ	<input type="checkbox"/> NERWY	<input type="checkbox"/> ZMĘCZENIE	<input type="checkbox"/> DUŻO PIĆ
<input type="checkbox"/> SIKAĆ DUŻO/ CZĘSTO	<input type="checkbox"/> WYPADAĆ WŁOSY	<input type="checkbox"/> DUŻO SIĘ POCIĆ	<input type="checkbox"/> ZIMNO	

UKŁAD ODDECHOWY

<input type="checkbox"/> KASZEL SUCHY	<input type="checkbox"/> KASZEL MOKRY (FLEGMA)
<input type="checkbox"/> ODDYCHAĆ PROBLEM	

KREW WYŁAZ:
 TAK NIE
 ILE RAZY?:
 FLEGMA JAKI
 KOLOR?:

UKŁAD KRAŻENIA

<input type="checkbox"/> BÓL	<input type="checkbox"/> WYSOKIE CIŚNIENIE	<input type="checkbox"/> SERCE KOŁATANIE/ BICIE NIERÓWNO	<input type="checkbox"/> SZYBKIE BICIE	<input type="checkbox"/> WOLNE BICIE
<input type="checkbox"/> SPUCHNIĘCIE NÓG	<input type="checkbox"/> ZIMNE NOGI I RĘCE	<input type="checkbox"/> BÓL CHODZIĆ	<input type="checkbox"/> ŻYLAKI	

INNE

<input type="checkbox"/> POCIĆ SIĘ NOC	<input type="checkbox"/> PIERSI GUZ	<input type="checkbox"/> MLEKO/PLYN/ KREW Z PIERSI
<input type="checkbox"/> JĄDRO GUZ	<input type="checkbox"/> PIEPRZ RÓŻNIE BÓL/ZMIANA WYGLĄD	

CZY TY MASZ ALERGIĘ?
[ALERGIĘ MASZ?]
 TAK NIE
 WPISZ NAZWA:

CZY JESTEŚ W CIĄŻY?
[CIAŻA TY?]
 TAK NIE
 MIESIĄC KTÓRY?:

**INNY DOKTOR
CHODZISZ TY?**
 TAK NIE
 WPISZ:

SZPITAL BYŁO?
 TAK NIE
 DLACZEGO WPISZ:

OPERACJA BYŁO?
 TAK NIE
 DLACZEGO WPISZ:

PIŁEŚ ALKOHOŁ?
 TAK NIE

MIESZKASZ Z KIM?
 SAM
 Z RODZINĄ

CHOROBY TWOJEJ RODZINY?
 MAMA/TATA: DZIECI:
 BRAT: SIOSTRA:

PIWO
 ILE ? TYDZIEŃ

WINO
 ILE ? TYDZIEŃ

















**CZY BRAŁEŚ NARKOTYKI/
DOPALACZE?**
 TAK NIE
 NAZWA JAKIE: ILE RAZY?

PALIĆ TY?
 TAK NIE
 WIEK START: ILE ? DZIEŃ

WÓDKA
 ILE ? TYDZIEŃ

TAK	NIE	ROZUMIEĆ	NIE ROZUMIEĆ	ZGODA	NIE ZGODA	NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY
-----	-----	----------	--------------	-------	-----------	---------------------------------------

JAKIE MASZ CHOROBY?
[TY] [CHOROBA] [JAK] [WYGLĄDAĆ]?

 <input type="checkbox"/> ŻOŁĄDEK	 <input type="checkbox"/> TRZUSTKA	 <input type="checkbox"/> WĄTROBA	 <input type="checkbox"/> MÓZG	 <input type="checkbox"/> NERKI	 <input type="checkbox"/> PŁUCA
 <input type="checkbox"/> SERCE	 <input type="checkbox"/> JELITA	 <input type="checkbox"/> ŻYŁY I KREW	 <input type="checkbox"/> RAK/ NOWOTWÓR	 <input type="checkbox"/> PADACZKA/ DRGAWKI	 <input type="checkbox"/> ASTMA/POCHP
 <input type="checkbox"/> BAKTERIE/ WIRUSY	 <input type="checkbox"/> CUKRZYCA/ CUKIER WYSOKI	 <input type="checkbox"/> CIŚNIENIE	 <input type="checkbox"/> KOŚCI	JAKIE MASZ INNE CHOROBY? [TY] [CHORY] [INNE] [JAK_WYGLĄDAĆ]?	

JAKIE BIERZESZ LEKI?
[TY] [LEKI] [JEŚĆ] [JAKIE]?

 <input type="checkbox"/> SERCE	 <input type="checkbox"/> CIŚNIENIE	 <input type="checkbox"/> PADACZKA/ DRGAWKI	 <input type="checkbox"/> ASTMA/POCHP
 <input type="checkbox"/> DEPRESJA/ PSYCHIATRA	 <input type="checkbox"/> CUKRZYCA/ CUKIER WYSOKI	 <input type="checkbox"/> ŻYŁY I KREW	 <input type="checkbox"/> BÓL

WPISZ NAZWY LEKÓW

CZY WYRAŻASZ ZGODĘ NA BADANIE?
[TY] [BADANIE] [ZGODA]?

TAK NIE

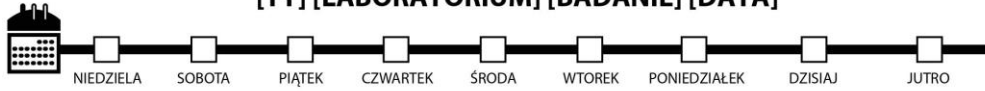
 PROSZĘ SIĘ ROZEBRAĆ	 ODDYCHAJ GŁĘBOKO	 POŁÓŻ SIĘ	 BADANIE CIŚNIENIA	 EKG
 OTWÓRZ/ZAMKNIJ OCZY	 BADANIE UCHA	 OTWÓRZ USTA	 BADANIE ODBYT	

 TAK	 NIE	 ROZUMIEĆ	 NIE ROZUMIEĆ	  ZGODA NIE ZGODA	 NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY
--	--	---	---	--	--

POTRZEBUJESZ BADAŃ
[TY] [MUSIEĆ] [ZROBIĆ] [BADANIA] [INNE]

NIE JEDZ!	NIE PIJ!	LEKI ZJEDZ NORMALNIE	INSULINA NIE BRAĆ!	7 RANO	WEŹ Z DOMU:		
					BADANIE KRWI	BADANIE MOCZU	BADANIE KAŁU

[TY] [LABORATORIUM] [BADANIE] [DATA]



POTRZEBUJESZ BADAŃ
[TY] [MUSIEĆ] [ZROBIĆ] [BADANIA] [INNE]

USG	KOLONOSKOPIA	RTG	MAMMOGRAFIA	GASTROSKOPIA
-----	--------------	-----	-------------	--------------

ZALECENIA

DNI ZOSTAŃ W ŁÓŻKU	ALKOHOL STOP	PAPIEROSY STOP	ĆWICZENIA	CUKIER ZAPISUJ	CIŚNIENIE ZAPISUJ	DATA GODZINA WRÓĆ KONTROLA
PRZYNIEŚ DOKUMENTY SZPITAL	PRZYNIEŚ NAZWY LEKÓW	PRZYNIEŚ ZAPIS CIŚNIENIE /CUKIER	MUSISZ JECHAĆ SZPITAL POCZEKAJ	DATA GODZINA PRZYJDŹ ZASTRZYK PRZYCHODNIA	PIELEŃNIARKA BĘDZIE ZASTRZYK W TWÓJ DOM	ZWOLNIENIE LEKARSKIE
				SAM BADAJ JĄDRA 1x NA MIESIĄC	SAM BADAJ PIERSI 1x NA MIESIĄC	

RECEPTA

NAZWA						
GODZINA						
GODZINA						
GODZINA						
GODZINA						



INNY LEKARZ SKIEROWANIE:

[JA_DAC_CI] [SKIEROWANIE] [INNY] [LEKARZ]:

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> KARDIOLOG | <input type="checkbox"/> PSYCHIATRA |
| <input type="checkbox"/> CHIRURG | <input type="checkbox"/> PULMONOLOG |
| <input type="checkbox"/> ONKOLOG | <input type="checkbox"/> GASTROENTEROLOG |
| <input type="checkbox"/> NEFROLOG | <input type="checkbox"/> NEUROLOG |
| <input type="checkbox"/> SZPITAL | <input type="checkbox"/> DERMATOLOG |

TAK	NIE	ROZUMIEĆ	NIE ROZUMIEĆ	ZGODA	NIE ZGODA	NIE ROZUMIEĆ TŁUMACZ MIGOWY POTRZEBNY
-----	-----	----------	--------------	-------	-----------	---------------------------------------

Źródła

- B. Marganec, Kultura głuchych, w: red. M. Świdziński, Sytuacja osób głuchych w Polsce, Warszawa 2014.
- P. Tomaszewski, T. Piekot, „Język migowy w perspektywie socjolingwistycznej”, Socjolingwistyka 29 (2015): 63-87.
- <https://kulturawrazliwa.pl/wiedza/mity-i-fakty-o-gluchych>
- <https://sjp.pwn.pl/poradnia/haslo/Ile-slow-liczy-jezyk-polski;5606.html>
- <https://sjp.pwn.pl/poradnia/haslo/Ile-slow-zna-przecietny-b-Polak-b;2384.html>
- <https://www.surdushistory.org.pl/>
- <https://swiatgluchych.pl/>
- <https://swiatgluchych.pl/video/nieslyszacy-czyli-glusi-czy-glusi-z-duzej-liter-g/>
- https://pl.wikipedia.org/wiki/Polski_j%C4%99zyk_migowy