



DICE

Digital Inclusion Champions in Europe

National user requirements gathering report - Poland

WP number	WP2
WP title	User requirements gathering report - Poland
Status	Final version
Dissemination	Internal
Publication Date	30/04/2014
Lead Author	Foundation Institute for Regional Development
Contributing Authors	

For further information related to the DICE project please visit:

the project website (www.dice-project.eu);

Facebook page (facebook.com/digichampion);

Twitter page (twitter.com/dice_project).

The DICE (Digital Inclusion Champions in Europe – 2013-1-IE1-LEO05-06094) project has been partially funded under the Lifelong Learning program. This publication reflects the views only of the author(s), and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Table of Contents

Wprowadzenie	3
Sposób przeprowadzania badań oraz charakterystyka respondentów	4
Wyniki badań.....	8
1.1.1 OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI	8
1.1.2 NGO	12
1.1.3 PRZEDSTAWICIELE SEKTORA EDUKACJI.....	14
1.1.4 PRACODAWCY	16
Podsumowanie.....	18

Wprowadzenie

Osoby z niepełnosprawnościami napotykają na wiele problemów, korzystając z dostępnych obecnie technologii cyfrowych, których znaczenie ciągle zwiększa się na rynku pracy oraz w procesie kształcenia. Dzisiejszy model kształcenia okazuje się niewystarczający z powodu ogromnej ilości rozwiązań technologicznych. Stworzenie sieci wzajemnej pomocy mogłoby być dodatkowym wsparciem dla osób, które nie czują się pewnie używając współczesnych technologii lub mają problemy ze zdobywaniem wiedzy o nich. Bardzo brakuje miejsca, w którym osoby z niepełnosprawnościami oraz współpracujące z nimi osoby sprawne, takie jak trenerzy technologii cyfrowych, nauczyciele szkół zawodowych lub wyższych, osoby wspierające, przedstawiciele trzeciego sektora i pracodawcy mogliby zdobywać i wymieniać informacje dotyczące szeroko pojętej dostępności oraz udzielać sobie jednocześnie wzajemnego wsparcia.

Celem projektu DICE jest stworzenie platformy internetowej, będącej wirtualnym miejscem funkcjonowania takiej sieci wsparcia, gdzie wymienione powyżej grupy osób będą mieć możliwość dzielenia się informacjami i wymiany doświadczeń na różne tematy związane z dostępnością w życiu codziennym, edukacji i pracy. Skorzystają z niej zarówno zaawansowani jak i początkujący użytkownicy. Każdy będzie mieć możliwość wpływania na jej zawartość i wymieniać się informacjami i doświadczeniami w zakresie korzystania z dobrodziejstw współcześnie dostępnych technologii informacyjno-komunikacyjnych i asystujących.

Projekt jest międzynarodowy i biorą w nim udział organizacje z Polski, Irlandii, Belgii oraz Bułgarii. Każdy z partnerów gromadził informacje na temat potrzeb użytkowników w swoim kraju. Po zebraniu cennych uwag i uwzględnieniu ich w procesie tworzenia platformy, mamy nadzieję że będzie ona odpowiedzią na realne potrzeby i faktycznie użytecznym narzędziem. Platforma będzie na bieżąco aktualizowana nowinkami ze świata technologii, szkoleniami, ważnymi wydarzeniami dla jej użytkowników.

Sposób przeprowadzania badań oraz charakterystyka respondentów

Projekt adresowany jest do czterech typów beneficjentów. Osób z niepełnosprawnościami (w tym w trakcie kształcenia i szkolenia zawodowego), trenerów technologii cyfrowych i przedstawicieli innych sektorów kształcenia, pracodawców i organizacji pozarządowych zrzeszających osoby z niepełnosprawnościami i działających na ich rzecz.

Dane zbieraliśmy od naszych respondentów używając kwestionariusza dostępnego m.in. na stronie projektu i na www.surveymonkey.com. Zamieściliśmy tam cztery typy ankiet. Inną metodą pozyskiwania materiału badawczego były wywiady strukturyzowane i częściowo ustrukturyzowane. Robiliśmy je bezpośrednio w formie kwestionariuszy i wywiadów otwartych. Ankiety były tak skonstruowane, iż oprócz danych demograficznych naszych ankietowanych (wiek, płeć, rodzaj i stopień niepełnosprawności, miejsce zamieszkania, poziom wykształcenia, edukacja, sytuacja na rynku pracy), pytaliśmy o stosowanie cyfrowych technologii ogólnodostępnych i asystujących oraz uczestnictwo w działaniach informacyjnych i szkoleniowych. Znajdowały się tam pytania na temat zakresu, w jakim dana osoba korzysta z technologii, rodzajach używanego sprzętu i stopnia jego znajomości i wykorzystania, problemów jakie pojawiają się przy korzystaniu z niego, a także skąd osoby te czerpią informacje na temat sprzętu i jak się nimi dzielą. W ostatnim punkcie ankiety chcieliśmy dowiedzieć się czy uczestnicy byliby zainteresowani udziałem w działaniach informacyjnych i szkoleniowych związanych z użytkowaniem technologii. W tej części osoby mogły wybrać aspekty, które miałyby wpływ na zaangażowanie się w takie działania jak również zaznaczyć odpowiednie szkolenia dla siebie. Dla uzupełnienia wyłaniającego się obrazu sytuacji przeprowadziliśmy również wywiady otwarte. Była to rozmowa na temat umiejętności cyfrowych oraz roli jaką odgrywają, używania technologii, dzielenia się wiadomościami na ich temat, wpływu trenera informatyki/innego nauczyciela/osoby wspierającej w zwiększaniu wiedzy o technologiach, możliwych korzyści płynących z realizacji projektu oraz rekomendacji i przewidywanych problemów w funkcjonowaniu platformy. Ostatnią zastosowaną metodą badawczą były grupy fokusowe. Zastosowaliśmy je w rozmowach z grupą tyflopédagogów oraz grupami osób z niepełnosprawnościami. W moderowanej dyskusji zapytaliśmy jej uczestników o ich pracę z niepełnosprawnymi osobami, świadomość ich słuchaczy na temat używania technologii, wymiany informacji oraz oczekiwania związane z platformą, Rozmowa była swobodna, ale przebiegała wedle wcześniej założonego scenariusza. Za każdym razem dochodziło do ciekawej i głębokiej dyskusji.

Powyższe badanie i jego poszczególne metody zostały użyte po to, aby w jak najlepszy sposób sprostać oczekiwaniom uczestników projektu. Nie bez znaczenia była również możliwość obserwacji dynamiki postaw badanych oraz interakcji pomiędzy nimi. Wywiady indywidualne miały bardziej osobisty charakter. Dzięki zaplanowaniu ich w dogodnym miejscu i czasie pozwoliły na udzielenie przez respondentów długich i pełnych wypowiedzi. Otrzymaliśmy stosowne dane umożliwiające sformułowanie odpowiedzi na wiele pytań badawczych postawionych przez partnerów projektu przed rozpoczęciem budowania platformy.

Najliczniej reprezentowaną grupą w badaniu były osoby z niepełnosprawnościami, w tym w trakcie szkolenia i kształcenia zawodowego. Odpowiedzi udzieliło 81 osób z niepełnosprawnościami, w tym czterdzieści pięć kobiet i trzydziestu sześciu mężczyzn. Zdecydowaną większość stanowiły osoby młode (w wieku 18-29 lat). Najczęstszą podawaną niepełnosprawnością była wzrokowa (ponad 50%) oraz słuchowa (24%). 81% osób posiadało orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności. Tyle samo zadeklarowało, że mieszka w dużym mieście. 64 % zadeklarowało, że studiuje lub pobiera naukę. Niewiele więcej (77%) stwierdziło, że nie jest nigdzie zatrudnionych i poszukuje pracy. Najczęściej podawanym wykształceniem było średnie (36%). Technologie informacyjno-komunikacyjne są obecne w ich życiu bowiem aż 86 % podało, że z nich korzysta.

Drugą badaną grupą byli trenerzy oraz edukatorzy. Zebraliśmy informacje od nauczycieli w ośrodkach kształcenia zawodowego, organizacji szkoleniowych, edukatorów z centrów edukacyjnych. Dwadzieścia siedem osób zostało zaangażowanych w badanie. Większość odpowiedzi zdobyliśmy przez kwestionariusze w wersji online oraz grupy fokusowe. Nasi rozmówcy byli w różnym wieku. Zdecydowana większość była nauczycielami kształcenia zawodowego, pracującymi w organizacjach pozarządowych i instytucjach państwowych, prowadzących szkolenia. Rozmiar ich organizacji określany był jako mały (od 5 do 55 pracowników). Stanowiska na których pracują obligują ich do zdobywania wiedzy na temat funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Trzecią grupą docelową byli przedstawiciele organizacji pozarządowych, pracujących na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz zrzeszających takie osoby. Osiem z nich podzieliło się z nami swoimi doświadczeniami. Przeważnie liczyły one od 5 do 50 pracowników. Wspierają osoby niewidome, głuche, mające problemy z narządem ruchu, efektywnym uczeniem się, chorobami wewnętrznymi, jak i umysłowymi. Obszarem ich działania są duże miasta o zasięgu krajowym. Zastosowano takie same metody zbierania informacji jak w przypadku dwóch powyższych grup. Naszymi respondentami były osoby w przedziale 30-49 lat, piastujące stanowiska decyzyjne.

Ostatnią grupą respondentów byli pracodawcy. Zebraliśmy informacje od pięciu przedstawicieli różnych firm zatrudniających od 5 do 50 pracowników. Nasi rozmówcy znajdują

się w przedziale wiekowym 40 – 50+. W swoich firmach zajmują pozycję decydenta. Zatrudniają osoby z różnymi rodzajami i stopniami niepełnosprawności. Najczęstszym podawanym powodem rozpoczęcia współpracy z taką osobą były jej kompetencje oraz dofinansowanie do stanowiska pracy.

Grupy	Kwestionariusz online	Wywiady ustrukturyzowane z użyciem kwestionariusza	Grupy fokusowe	Wywiady pół ustrukturyzowane
Niepełnosprawność wzrokowa	3	13	5	13
Niepełnosprawność słuchowa	17	1	1	1
Głuchoślepota	1			
Niepełnosprawność ruchowa	2	2		2
Zaburzenia mowy			2	
Trudności w uczeniu się		1		
Niepełnosprawność umysłowa		1	2	1
Choroby wewnętrzne	2	2	2	2
Inne: cukrzyca	1	2	2	
Organizacje pozarządowe – jako przedstawiciele osób z niepełnosprawnościami	1			
Organizacje pozarządowe – jako	1			

pracodawcy				
Ośrodki kształcenia zawodowego	3			
Trenerzy kształcenia zawodowego	4	1		2
Organizacje szkoleniowe	3			3
Edukatorzy	10		10	
Pracodawcy/ Decydenci	2			4

Tabela 1. Grupa badawcza

Wyniki badań

1.1.1 OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

W przeprowadzonych ankietach badani wykazali potrzebę łatwego dostępu do różnego rodzaju kursów, możliwości dzielenia się informacją i korzystania ze sprzętu, tańszych alternatyw dostępnego oprogramowania, przykładów dobrych praktyk osób z niepełnosprawnościami, które odniosły sukces, informacji o najnowszych nowinkach ze świata technologii oraz jak wypełniać różnorodne dokumenty i starać się o dofinansowanie. Wykazali również chęć zwiększania swoich kompetencji cyfrowych, szczególnie w obszarze oprogramowania wspomagającego pisanie, powiększającego ekran, czytnika ekranu a także urządzeń nawigujących i wsparcia komunikacyjnego.

Nasi respondenci chcieliby także poprawić swoje umiejętności w zakresie używania komputera, zarówno stacjonarnego jak i przenośnego. Zgłoszono także potrzebę wzbogacenia wiedzy na temat systemu zarządzania procesem nauki. Portale społecznościowe, takie jak Facebook czy Twitter są rzadko używane przez zapytane o to przez nas osoby, czego powodem jest problem z dostępnością lub brak zaufania do poziomu ochrony danych. Większość przydatnych im w życiu codziennym, edukacji i pracy technologii i urządzeń nasi respondenci obsługują na dobrym poziomie.

Przepyttane osoby chętnie dzielą się informacjami ze swoimi znajomymi i przyjaciółmi, zwłaszcza jeśli mają oni podobny rodzaj niepełnosprawności, co znacznie ułatwia zrozumienie sytuacji i problemów drugiej osoby. Zdecydowana większość respondentów (77%) robi to telefonicznie. Drugim popularnym sposobem jest osobista rozmowa. Wskazało ją aż 73% badanych. Mniej więcej połowa respondentów informuje pozostałych przez Skype'a lub pocztą elektroniczną. Te środki komunikacji wykorzystują zarówno do rozmowy na tematy dotyczące życia prywatnego jak i zawodowego. W wyniku badań dowiedzieliśmy się, że bardzo brakuje w sieci miejsca, które pozwoliłoby im na swobodną wymianę informacji. Komunikatory i poczta elektroniczna są niewystarczające. Obecnie Internet jest tak przeładowany w informację, że stworzenie jednej platformy mogłoby przyczynić się do uszeregowania wielu informacji, tak poszukiwanych przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby z ich otoczenia. Obecnie największą pomoc dla nich na temat jakichkolwiek technologii stanowi trener technologii informacyjno-komunikacyjnych lub inna osoba ucząca korzystania z technologii asystujących. Wskazało tak ponad 75% badanych. Na drugim miejscu plasują się przyjaciele oraz rodzina (według 70% ankietowanych). 45 % osób samodzielnie próbuje rozwiązać jakiś problem odnośnie oprogramowania czy sprzętu. Właściwie wszyscy respondenci wskazali jednak, że

najważniejszy jest dla nich kontakt z drugim człowiekiem, mającym podobny rodzaj niepełnosprawności, co gwarantuje lepsze zrozumienie i adekwatność udzielonej pomocy. Najlepszymi metodami nauki o technologiach są nauka przez działanie (86 %), obserwowanie innych, (70%), praca indywidualna (64%) i praca zespołowa (55%).

Badani używają szerokiego zakresu narzędzi informacyjno-komunikacyjnych, takich jak: strony internetowe, telefony komórkowe, oprogramowania audio/video, laptopy, odtwarzacze mp3/mp4, drukarki, system zarządzania procesem nauki, odtwarzacz DAISY, czytnik ekranu, urządzenia nawigujące. Szczegółowe dane dla technologii asystujących i ogólnodostępnych przedstawia poniższa tabela.

Nazwa narzędzia	Liczba użytkowników korzystających (w %)	Poziom umiejętności (samoocena)
Komputer stacjonarny/Laptop	86 %	Zadowolający
Telefon komórkowy	90 %	Bardzo dobry
Smartfon	60 %	Dobry
Drukarki/kopiarki	55 %	Zadowolający
Strony internetowe	100 %	Dobry
Portale społecznościowe (Facebook, Twitter)	20 %	Niski/ nie znam
Gry komputerowe	18 %	Niski/ nie znam
Odtwarzacz MP3/MP4	86 %	Bardzo dobry
Budzik elektroniczny	55 %	Bardzo dobry
Sprzęt RTV	90 %	Znakomity
System zarządzania procesem nauki	36 %	Niski/ nie znam
Biblioteka/wideoteka online	77 %	Dobry
Standardowe oprogramowanie biurowe	40 %	Zadowolający
Specjalistyczne oprogramowanie udostępniane przez pracodawców	4,5 %	Niski/ nie znam
Laska	80 %	Znakomity
Wózek/Wózek	2 %	Niski

elektroniczny		
Urządzenia nawigacyjne	75 %	Niski
Urządzenia wspomagające słuch	60 %	Niski
Usługi wsparcia komunikacyjnego	65 %	Niski
Oznaczenia ułatwiające komunikowanie się	5 %	Niski/ nie znam
Urządzenia wspomagające komunikację głosową	25 %	Nie znam
Lupa powiększająca	60 %	Zadowolający
Lupa cyfrowa lub CCTV	40 %	Zadowolający
Oprogramowanie powiększające ekran	60 %	Zadowolający
Czytnik ekranu	75 %	Dobry
Monitor brajlowski	20 %	Niski
Odtwarzacz DAISY	80 %	Dobry
Urządzenia rozpoznawania głosu	10 %	Niski
Oprogramowanie wspomagające pisanie	40 %	Zadowolający
Inne technologie asystujące: kalkulator mówiący, termometr mówiący	20 %	Bardzo dobry

Tabela 2. Stopień znajomości technologii ogólnodostępnych i asystujących oraz korzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne

Przygotowywana w ramach projektu DICE platforma musi odpowiadać potrzebom i wymaganiom jej przyszłych użytkowników. Powinna mieć ona charakter otwarty, aby cały czas dołączały do niej nowe osoby. Zarejestrowani użytkownicy muszą mieć możliwość do kontaktu z innymi i wymiany informacji. Powinna istnieć opcja wysyłania wiadomości, komentowania,

dzielenia się zdjęciami oraz dodawania wszelakich nowych treści poprzez korzystanie z narzędzi takich jak np. blogi, czy własnych historii na temat życia z niepełnosprawnością, osiągnięć, odkryć, sytuacji opisujących radzenie sobie z daną technologią, szkoleń, konferencji, funduszy na zakup technologii cyfrowych czy ofert pracy. Dodatkowo respondenci byłiby zainteresowani następującą tematyką: jak szukać pracy, samodzielne podróżowanie, zagadnienia związane z rynkiem pracy, przygotowanie dokumentów urzędów i jak ubiegać się o dofinansowanie do sprzętu wspomagającego. Powinna istnieć możliwość zakładania forum na dane tematy, dzięki czemu więcej ludzi mogłoby się zaangażować w „życie” platformy.

W poszczególnych wątkach zakładanych przez użytkowników znalazłyby się pytania, na które oczekivaliby odpowiedzi. Byłyby to pytania dotyczące sprzętu, technologii dla osób z niepełnosprawnościami, jak uzupełniać dokumenty itd. Osobną opcją byłaby możliwość kontaktu

z trenerem, który radziłby jak obsługiwać dany sprzęt, jakie są jego funkcjonalności czy tańsze jego zamienniki. Dzięki wzajemnemu kontaktowi z uczniami trener miałby możliwość zlecać im zadania do wykonania w celu lepszego zrozumienia technologii. Byłoby to rozwinięcie zagadnień poznawanych na zajęciach. W opinii przyszłych użytkowników serwisu najlepiej byłoby, gdyby trener lub osoba, która ma bogatą wiedzę na temat technologii, występował z pozycji eksperta. Dzięki temu problemy takie jak kłopoty przy instalacji, poruszaniu się po menu, braku polskiej wersji językowej, niejasne instrukcje obsługi nie byłyby aż tak bardzo kłopotliwe. Według badań ponad 80 % osób natrafia na podobne problemy podczas korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

W badaniach wielokrotnie pojawiało się, że najlepszym wsparciem dla swoich podopiecznych jest edukator. Ważne aby była to osoba z podobnym stopniem niepełnosprawności gdyż taka jest dla nich najbardziej wiarygodna. Jeśli grupa uczniów ma taki sam problem trener mógłby zawiązać dla nich grupę szkoleniową w której wspólnie mogliby się zastanawiać nad różnymi problemami. Im ciekawsza tematyka zajęć tym więcej osób mogłoby z nich skorzystać.

1.1.2 NGO

Przedstawiciele organizacji, które przebadaliśmy prowadząc nasze badanie przyznali, że brakuje im w sieci miejsca, gdzie byłoby w bezpośrednim kontakcie ze swoimi klientami oraz innymi organizacjami. Wiele z takich spotkań odbywa się już bezpośrednio w siedzibach ich firm, jednak w takiej internetowej społeczności jeszcze bardziej można by zacieśnić więzy. To naturalne, że organizacje dzielą się informacjami na temat technologii informacyjno-komunikacyjnych i asystujących z innymi placówkami z trzeciego sektora, jak również ze swoimi beneficjentami.

Najbardziej spotykaną formą interakcji są bezpośrednie spotkania, np. na szkoleniach, zajęciach czy w samej siedzibie firmy. Wzajemna wymiana informacji odbywa się także poprzez strony internetowe, gdzie NGO informują podopiecznych o potencjalnym wsparciu. Zainteresowani mogą się dowiedzieć o prowadzonych projektach, szkoleniach, bieżących kampaniach, a często także o dofinansowaniu. Te rzeczy często są zamieszczane w Internecie np. na portalach społecznościowych i stronach branżowych, dzięki czemu sieć uchodzi za główne medium informacji. Same organizacje najczęściej czerpią wiedzę na temat pomocy osób z niepełnosprawnościami ze swoich własnych doświadczeń, od innych organizacji czy od samych potrzebujących. Wiele dają im indywidualne szkolenia, jak również spotkania grupowe, na których dowiadują się wiele na temat technologii. Największym problemem jest zdobycie funduszy w celu realizacji projektów na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Głównym przedmiotem zainteresowania NGO na platformie będzie zwiększenie jakości i zasięgu pomocy osobom z niepełnosprawnościami. Serwis mógłby m.in. zawierać informacje skąd można czerpać fundusze, co pozwoliłoby innym organizacjom na wymianę informacji. Jedna organizacja doradzałaby drugiej. Kolejną rzeczą przydatną dla organizacji pozarządowych byłyby adresy osób i instytucji, w których można zdobyć informacje na temat najnowszych technologii cyfrowych. Innymi obszarami, w jakich przedstawiciele sektora pozarządowego chcieliby poszerzyć swoją wiedzę jest zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami, poszukiwanie dla nich pracy, poruszanie się po rynku pracy, doradzanie w zakresie podnoszenia umiejętności korzystania z technologii cyfrowych, szkolenia dla własnych pracowników.

Z zebranych przez nas informacji wynika, że platforma musi zapewniać możliwość jak najdogodniejszego i najszerszego kontaktu swoim przyszłym użytkownikom. Także między samymi NGO. Powinien istnieć osobny panel dla organizacji pozarządowych. Znalazłyby się w nim wszystkie zgłaszane problemy, a użytkownicy w jednym miejscu mogliby znaleźć odpowiedź na swoje pytania. Powinna istnieć opcja zakładania forów, rozpoczynania nowych wątków oraz dodawania nowych znajomych do swego kręgu. Jednocześnie organizacje pozarządowe powinny móc umieszczać na platformie informacje o tym, w czym się specjalizują. Byłaby to powszechnie

dostępna charakterystyka i promocja ich działalności. Dzięki temu jak najwięcej ludzi mogłoby się o nich dowiedzieć, zadawać im pytania i w przyszłości skorzystać z ich oferty.

1.1.3 PRZEDSTAWICIELE SEKTORA EDUKACJI

W badaniu skupialiśmy się na zebraniu opinii na temat wykorzystania technologii cyfrowych, źródeł i wymiany informacji, sposobów i metod, przy użyciu których osoby te pomagają osobom z niepełnosprawnościami w edukacji, a także ich własnych potrzeb wsparcia.

Obecnie do wymiany informacji dochodzi na zajęciach, gdzie kursanci zadają pytania i próbują szukać odpowiedzi. Bardzo popularną metodą jest dyskusja. Kursanci dzielą się informacjami między sobą, szczególnie jak coś podłączyć czy zainstalować, kiedy dane narzędzie sprawia problemy. Największe znaczenie dla trenerów ma bezpośredni kontakt z uczniami. Jeśli trener sam jest osobą z niepełnosprawnością, jest mu łatwiej zrozumieć stojące przed nim problemy i wyzwania. Bardzo ważnym czynnikiem jest różnica wiekowa, powodująca często, że uczniowie wolą słuchać osoby niewiele starszej od siebie. Źródłami wiedzy o technologiach jest dla nich także Internet oraz strony producentów danego oprogramowania. Osoby pracujące w sektorze edukacji z osobami z niepełnosprawnościami są bardzo zmotywowane, aby udzielać im jak najwyższej jakości wsparcia. Pragną zwiększać własną wiedzę i kwalifikacje w tym zakresie.

Trenerzy przyznali, że poziom wiedzy ich kursantów jest różny. Są osoby, które szybciej się uczą niż pozostali. Wychodząc naprzeciw tej drugiej grupie trenerzy zachęcają ich do dyskusji i zadawania pytań. Interakcja z drugim człowiekiem jest tutaj najważniejsza.

Przygotowując się do zajęć, trenerzy korzystają z wiedzy własnej oraz wspierają się doświadczeniem swoich kolegów. Zdarza się również, że szukają dodatkowych informacji na stronie producentów danego oprogramowania. Część zajęć ma formę dyskusji, jednak po słownym wprowadzeniu uczestnik lub uczestnicy siadają do komputera i wykonują zadania zlecone przez swego nauczyciela. W takim nauczaniu przez działanie, mają lepszą okazję do poznania funkcjonalności danej aplikacji i do rozwiązywania problemów samodzielnie. Po zakończonych ćwiczeniach następuje powtórzenie nowej wiedzy. Zdarza się, że trener zadaje prace do wykonania w domu celem ugruntowania wiedzy. Bezpośrednie spotkania, warsztaty, rozmowy telefoniczne są najczęstszym sposobem kontaktu.

Zdaniem naszych badanych platforma, która będzie docelowym elementem projektu, powinna zapewnić beneficjentom szereg opcji. Inaczej zapatrywali się na nią trenerzy a jeszcze inaczej tyflopodagodzy i osoby związane z edukacją na poziomie wyższym. Wszyscy jednak zgodnie zauważyli, że ciągle rośnie zapotrzebowanie wśród ich kursantów na umiejętności związane z korzystaniem z technologii cyfrowych. Dzięki serwisowi mogliby ich o tym informować na bieżąco. Platforma mogłaby być miejscem kontynuowania tematów rozpoczętych na zajęciach. Byłoby to przedłużenie kursu. Wymusza to istnienie takich opcji, jak wysyłanie wiadomości, dołączanie do rozmów (zarówno jako czatu czy video). Trenerzy

zakładaliby tematyczne fora, które stanowiłyby jeszcze platformę komunikacyjną między nimi, a podopiecznymi. Niestety forma kursu e-learningowego budzi ciągle wśród naszych respondentów niepokój z powodu jej nieznamomości przez użytkowników. Oczekowaną tematyką, jaka mogłaby się np. pojawić na platformie jest dostępny sprzęt na rynku, jego tańsze zamienniki, dane kontaktowe do dostawców oprogramowania. Trenerzy wrzucaliby by tam również różnego rodzaju poradniki (np. w formie video) jako forma przewodnika po świecie technologii. Taki samouczek byłby dostępny także w wersji tekstowej. Najważniejsze, aby stosowana forma była zarówno zrozumiałym, jak i ciekawym narzędziem dla tych, którzy chcą zgłębić swoją wiedzę na temat technologii.

Według tyflopédagogów serwis powinien ułatwić życie nie tylko osobom z niepełnosprawnościami, ale także np. rodzicom dzieci z niepełnosprawnościami. Powinny się tam znaleźć informacje na temat wsparcia dla rodziców, jak i gdzie skierować swoje dziecko, jak je prowadzić, środków dydaktycznych, informacji medycznych, ośrodków pierwszego kontaktu, wydawania orzeczeń. W zakresie technologii przydatne byłyby informacje o korzystaniu z odpowiednich aplikacji, adekwatnych do danego poziomu niepełnosprawności i kompatybilnych z różnego rodzaju urządzeniami, np. telefonami komórkowymi. Takie wspomaganie jest konieczne jeszcze zanim dziecko z niepełnosprawnością rozpocznie swoją edukację. Użyteczne byłyby wskazówki o możliwych warsztatach dla dzieci i rodziców, wypełnianiu dokumentów urzędowych, projektach PFRON-owych, dofinansowaniach oraz możliwość kontaktu i wymiany informacji między osobami z niepełnosprawnościami i osobami z ich otoczenia/wspierającymi je a instytucjami pomagającymi.

1.1.4 PRACODAWCY

Pracownicy, będący osobami z niepełnosprawnościami, korzystają regularnie w miejscu pracy z komputera stacjonarnego, przenośnego, telefonu komórkowego, smartfonów, drukarek, kopiarek, stron internetowych oraz standardowego oprogramowania biurowego. Oceniając umiejętności swoich podwładnych, ankietowani pracodawcy zwrócili uwagę, że zdarzają się sytuacje, w których nie wiedzą oni jak wykonać pewne stawiane im zadania, związane z koniecznością użycia współczesnych technologii i narzędzi informacyjno-komunikacyjnych. Dotyczy to szczególnie pracowników biurowych. Ogólny poziom wiedzy i umiejętności wśród zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami przedstawiciele firm określili jednak jako dobry, umiejętności komputerowe wymagałyby jednak poprawy. Pracodawcy nie mieli większych zastrzeżeń odnośnie używania telefonów komórkowych, drukarek, kopiarek czy stron internetowych. Nie stanowią one zbyt dużego problemu dla pracowników. Trudności pojawiają się przy obsłudze standardowego oprogramowania biurowego jak Word, Excel czy specjalistycznego oprogramowania dostępnego w miejscu pracy. Sprzęt stanowi przeszkodę w innych kwestiach. Wskazano tutaj niejasne instrukcje obsługi, kłopoty z zainstalowaniem, poruszaniem się po menu, a także brak dostępności oprogramowania i instrukcji obsługi w języku polskim.

Pracodawcy zdobywają potrzebne im informacje o technologiach od znajomych, swoich niepełnosprawnych pracowników, od organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami. Kiedy niepełnosprawnym pracownikom zdarzają się problemy z korzystaniem z jakiegoś urządzenia lub technologii, najbardziej pomocni w ich rozwiązaniu okazują się być inni współpracownicy, a także źródła informacji dostępne np. w Internecie. Prowadzone są również szkolenia pracownicze (np. raz lub dwa razy do roku). Czerpanie wiedzy odbywa się takim samymi kanałami w przypadku technologii ogólnodostępnych, jak i asystujących. Bardzo istotna wymiana informacji na linii pracownik-pracodawca następuje osobiście podczas spotkań służbowych. Dzięki niej pracownicy mogą zgłaszać swoje uwagi i zapotrzebowania. Istnieje m.in. bardzo duże zapotrzebowanie na umiejętności w zakresie komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami w ich miejscu pracy. Zdarzają się sytuacje, w których owa wiedza jest bardzo skąpa. Skutkuje to brakiem zrozumienia i narastaniem różnego rodzaju stereotypów. Odpowiednie działania świadomościowe i szkolenia mogłyby to zmienić. Wśród pożądanых informacji, do których należałoby ułatwić dostęp, znalazły się także wiadomości z prawa pracy oraz dofinansowania do miejsca pracy i na zakup technologii asystujących. Serwis mógłby zawierać wiadomości związane z dostępnością sprzętu, szkoleń dla pracowników, mogłyby znaleźć się tam także porady odnośnie tego, jak poruszać się po rynku pracy, a doświadczeni pracodawcy służyliby tu swoją wiedzą i pomocą. Podobnie jak w przypadku innych grup tak i tutaj zachodzi potrzeba zakładania grup, forów dyskusyjnych,

wysyłania wiadomości, zamieszczania poradników i samouczków dla jak najszerszego grona odbiorców.

Mając świadomość potrzeby ciągłego rozwoju i inwestowania w kadrę pracowniczą, nasi rozmówcy byliby zainteresowani różnego rodzaju działaniami informacyjno-szkoleniowymi związanymi z dostępnością miejsca pracy. Nauka przez praktykę, zajęcia indywidualne oraz praca grupowa to najbardziej pożądane formy edukacyjne. Z informacji od pracodawców wynika, że chcieliby się włączyć w skuteczne działanie platformy. Stając się jej użytkownikami chcieliby pomóc nie tylko swoim pracownikom, lecz także innym osobom z niepełnosprawnościami i innym pracodawcom.



Podsumowanie

Badania potwierdziły, że brakuje jednego, godnego zaufania miejsca w sieci, gdzie możliwa będzie wzajemna wymiana informacji na temat technologii ogólnodostępnych, jak i asystujących oraz innych kwestii związanych z dostępnością, w tym miejsca i procesu kształcenia i pracy. Aby było ono jak najbardziej skuteczne, powinno opierać się na naturalnie nawiązanych, osobistych kontaktach użytkowników i ich własnych doświadczeniach, które dzięki niemu mogą być one na bieżąco rozbudowywane.

Osoby z niepełnosprawnościami, przedstawiciele sektora edukacji, organizacji pozarządowych i pracodawcy wykazali, że chcieliby mieć dostęp do treści udostępnianych na takiej platformie, jaką zamierzamy stworzyć. Poszukiwaliby na niej na przykład pomocy, jak krok po kroku wypełnić dokumenty urzędowe, starając się o dofinansowanie zakupu urządzeń asystujących. Wsparcia udzieliłaby osoba, której już się to udało. Zarejestrowani użytkownicy mogliby ponadto tworzyć poradniki, materiały video oraz opisywać własne historie – problemów lub sukcesów w zakresie korzystania ze współczesnych technologii i szeroko pojętej dostępności.

Okazało się, że wymiana informacji wśród osób z niepełnosprawnościami jest bardzo powszechna. Takie sieci wsparcia zatem już istnieją, nie są jednak duże ani formalne. Wszystkie grupy wykazały gotowość interakcji i współpracy w kontekście cyfrowego włączenia. Wzajemna komunikacja jest szczególnie pożądana w rozwiązywaniu problemów. To potwierdza zasadność koncepcji Digiplace4All jako wirtualnego, powszechnie dostępnego, wiarygodnego, bogatego w źródła wiedzy i wsparcia miejsca wymiany informacji dla wszystkich.