

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΙΕ' ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ :
Άτομα με Ανικανότητες (ΑμεΑ) και Διαδίκτυο
Προβλήματα προσβασιμότητας στο περιεχόμενο του
Παγκόσμιου Ιστού και δυνατότητες διοικητικής
παρέμβασης

Επιβλέπων: Πέτρος Γκίνογλου

Σπουδαστής:
Μποσινάκος Νικόλαος

ΑΘΗΝΑ, Οκτώβριος 2004

*«Όλοι οι άνθρωποι
γεννιούνται ίσοι, μόνο η
αρετή τους διαφοροποιεί»*

Βολταίρος



Περίληψη-Πρόλογος

Το ζήτημα της **προσβασιμότητας του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού**, παρά την φαινομενικά τεχνική φύση του, άπτεται ευρύτερων κοινωνικών φαινομένων που χαρακτηρίζουν την εποχή μας και απειλούν την ομαλή κοινωνική συμβίωση. Σχετίζεται άμεσα με την **ισότιμη συμμετοχή** ευρύτατων και σημαντικών κοινωνικών ομάδων, με πλέον χαρακτηριστική την ομάδα των **Ατόμων με Ανικανότητες**, στο νέο «ψηφιακό» περιβάλλον. Στην εποχή μας, θεμελιώνεται και αποκτά εξέχουσα σημασία ο «εικονικός χώρος» του Διαδικτύου, διαμορφώνονται τα χαρακτηριστικά και οι τυπικοί και άτυποι κανόνες του. Ταυτόχρονα, δημιουργούνται νέοι **κοινωνικοί διαχωρισμοί** με κριτήριο την δυνατότητα πρόσβασης σε αυτόν. Ο **κίνδυνος εμφάνισης φαινομένων «ψηφιακού» κοινωνικού αποκλεισμού** λόγω ακριβώς αυτών των διαχωρισμών ελλοχεύει και απαιτεί την εγρήγορση των ενδιαφερομένων και την έγκαιρη λήψη αποτελεσματικών μέτρων από τους αρμοδίους.

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η **καταγραφή των προβλημάτων** που αντιμετωπίζουν τα Άτομα με Ανικανότητες κατά την πρόσβαση τους στο περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού, **η ανάδειξη της σημασίας της προσβασιμότητας** για την κοινωνική ένταξη τους και η **διερεύνηση των δυνατοτήτων παρέμβασης της Διοίκησης** προκειμένου να αμβλυνθούν αυτά τα προβλήματα. Έμφαση δίνεται ειδικότερα στην **προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων** (public sites), ως πλέον κρίσιμων για την ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την εν γένει βελτίωση της ποιότητας της σχέσης Κράτους-πολίτη, αλλά και λόγω της δυνατότητας τους να λειτουργήσουν παραδειγματικά και υποκινητικά για την προσαρμογή του ιδιωτικού τομέα. Επιπλέον, κύριο πεδίο αναφοράς και κεντρικός άξονας της εργασίας, ειδικά όσον αφορά τις προτάσεις πολιτικής που διατυπώνονται, είναι η ελληνική Διοικητική και Διαδικτυακή πραγματικότητα.

Οι βασικοί σκοποί, δηλαδή η ανάδειξη της σημασίας του ζητήματος της προσβασιμότητας και η κατάθεση προτάσεων για τον σχηματισμό μιας συγκροτημένης και αποτελεσματικής πολιτικής για την επίτευξη της, καθόρισαν και την **δομή της εργασίας**. Συγκεκριμένα, **στο πρώτο κεφάλαιο** παρουσιάζεται το **θεωρητικό πλαίσιο**

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης του ζητήματος, αποσαφηνίζονται οι **απαραίτητες έννοιες** (προσβασιμότητα, αναπηρία, ανικανότητα) και **αξιολογείται η σημαντικότητα του**. **Αναλυτικότερα**, αρχικά, επιχειρείται μια καταγραφή του ιστορικού, κοινωνικοοικονομικού και τεχνολογικού πλαισίου και των πτυχών εκείνων της σύγχρονης πραγματικότητας που καταδεικνύουν την έντονη συσχέτιση μεταξύ δυνατότητας πρόσβασης στο Διαδίκτυο και κοινωνικής ένταξης. Επιπλέον, οριοθετείται η έννοια «προσβασιμότητα», εξειδικεύεται το περιεχόμενο της ως προς το Διαδίκτυο και αναλύονται οι επιμέρους συνιστώσες της. Στη συνέχεια, αναλύεται διεξοδικότερα η σημασία της πρόσβασης στο Διαδίκτυο για την κοινωνική ένταξη του σύγχρονου ανθρώπου, οι δυνατότητες που παρέχονται ως προς την συμμετοχή σε ποικίλες πλευρές του κοινωνικού γίγνεσθαι. Επιπλέον, εξειδικεύεται ο ρόλος του Διαδικτύου για την διευκόλυνση της ευρύτερης συμμετοχής των ΑμεΑ αλλά και οι κίνδυνοι δημιουργίας νέων μορφών κοινωνικού αποκλεισμού, λόγω ακριβώς της αδυναμίας πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Τέλος, ορίζονται οι έννοιες αναπηρία-ανικανότητα και επιχειρείται μια κατηγοριοποίηση των ανικανοτήτων με γνώμονα τις δυσκολίες που συνεπάγονται ως προς την πρόσβαση στο περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, καταγράφεται το υφιστάμενο **τεχνολογικό και θεωρητικό «οπλοστάσιο»** για την αντιμετώπιση του προβλήματος της προσβασιμότητας. Αρχικά, παρουσιάζεται η θεωρητική συζήτηση σχετικά με την υφιστάμενη τεχνολογία και την προτεινόμενη μεθοδολογία. Έννοιες όπως «Υποστηρικτικές Τεχνολογίες», «Τεχνολογίες Προσαρμογών», «Καθολική Πρόσβαση», «Σχεδίαση για Όλους», γίνονται αντικείμενο ανάλυσης και αξιολογούνται ως εργαλεία για την επίτευξη της προσβασιμότητας. Επίσης, παρουσιάζεται η Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του Παγκόσμιου Ιστού (WAI) της Κοινοπραξίας για τον Παγκόσμιο Ιστό (W3C) και οι Κατευθυντήριες Γραμμές (WCAG 1.0), ως το de facto Πρότυπο για την προσβασιμότητα του περιεχομένου των ιστότοπων. Τέλος, γίνεται αναφορά στην περίπτωση της νομοθεσίας των Η.Π.Α. και συγκεκριμένα του Τροποποιημένου Τομέα 508 (Section 508), με τον οποίο επιχειρείται η νομοθετική κατοχύρωση προδιαγραφών προσβασιμότητας για τον Δημόσιο Τομέα.

Στο τρίτο κεφάλαιο, επιχειρείται μια εκτίμηση για την **πραγματική κατάσταση** ως προς την προσβασιμότητα του Διαδικτύου, αναλύεται το υφιστάμενο **θεσμικό πλαίσιο και οι δράσεις** για την προώθηση του θέματος στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς και παρουσιάζονται **περιπτώσεις βέλτιστων πρακτικών** που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από την ελληνική Διοίκηση. Καταρχάς, σκιαγραφείται η σημερινή

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
εικόνα όσον αφορά την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων, ειδικά στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με έμφαση στην ελληνική πραγματικότητα. Κατόπιν, παρουσιάζονται τα βασικά θεσμικά κείμενα που θίγουν το θέμα της προσβασιμότητας σε επίπεδο ΟΗΕ, Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ελλάδας καθώς και οι δομές που ανέλαβαν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες. Τέλος, παρατίθενται συγκεκριμένες περιπτώσεις δράσεων και μέτρων που εφαρμόστηκαν σε Κράτη-Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμα παραδείγματα για την ελληνική περίπτωση.

Τέλος, **στο τέταρτο κεφάλαιο**, με βάση τα συμπεράσματα της προηγούμενης ανάλυσης καθώς και των ερευνών που παρατίθενται στα παραρτήματα, διατυπώνονται **προτάσεις** σχετικά με τους κύριους άξονες γύρω από τους οποίους πρέπει να δομηθεί οποιαδήποτε πολιτική για την βελτίωση του επιπέδου προσβασιμότητας στην Ελλάδα.

Στα παραρτήματα της εργασίας παρουσιάζονται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα των δύο ερευνών που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια της εργασίας. Το Παράρτημα 1 αφορά την **αξιολόγηση ενός δείγματος 100 δημόσιων ιστότοπων** από 29 χώρες (25 μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς, Ιαπωνία) ως προς την συμβατότητα τους με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού (WCAG 1.0). Η αξιολόγηση έγινε με τη χρήση του προγράμματος Bobby και αποσκοπούσε στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τον βαθμό προσαρμογής των δημόσιων ιστότοπων σε διεθνές επίπεδο αλλά και τον εντοπισμό των τεχνικών σημείων που εμφανίζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα. Στο Παράρτημα 2 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της **έρευνας πεδίου που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 14 στελεχών Πληροφορικής του Δημόσιου Τομέα** με την χρήση ερωτηματολογίου. Παρά το μικρό μέγεθος του δείγματος, από την έρευνα προκύπτουν ενδείξεις σχετικά με το επίπεδο ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης των αρμοδίων για τον σχεδιασμό και την διαχείριση των δημόσιων ιστότοπων, τις βασικές αιτίες του προβλήματος στην Ελλάδα και τον ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει η Διοίκηση. Τέλος, στο Παράρτημα 3 παρατίθενται πληροφοριακά, μεταφρασμένες στα ελληνικά, οι **Κατευθυντήριες Γραμμές (WCAG 1.0)**.

Από το σύνολο της εργασίας προκύπτει κατ' αρχάς η διαπίστωση ότι **παρά τη σημασία και την ένταση του προβλήματος, δεν φαίνεται να υπάρχει σε παγκόσμιο επίπεδο, από διοικητικής τουλάχιστον πλευράς, το απαραίτητο ενδιαφέρον και κινητικότητα**. Το ενδιαφέρον και οι προτροπές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης κινητοποίησαν τους διοικητικούς μηχανισμούς σε κάποια Κράτη-Μέλη της Ένωσης, χωρίς ωστόσο να επιτευχθούν οι φιλόδοξοι στόχοι που διατυπώθηκαν στα πλαίσια της Πρωτοβουλίας eEurope. Ειδικά στην Ελλάδα, η κατάσταση παραμένει σχεδόν σταθερή και ελάχιστες είναι οι μεμονωμένες προσπάθειες για σχεδιασμό προσβάσιμων δημόσιων ιστότοπων. Η **ανάγκη για ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και εκπαίδευση των ενδιαφερόμενων μερών** (ΑμεΑ, στελέχη Πληροφορικής, επιχειρηματικός κόσμος) διατρέχει ως βασικό συμπέρασμα το σύνολο της εργασίας και που αναδεικνύεται στο πλέον καθοριστικό δομικό στοιχείο για οποιαδήποτε πολιτική σχετική με το θέμα της προσβασιμότητας. Παράλληλα, η θέσπιση ενός **δεσμευτικού θεσμικού πλαισίου** θα δρομολογήσει μια δομημένη διαδικασία για την προσαρμογή των δημόσιων ιστότοπων, λειτουργώντας ως καταλύτης και για την ευρύτερη διάδοση της έννοιας «προσβασιμότητα».

Μεθοδολογικά, η εργασία στηρίχθηκε σε δύο ομάδες εργαλείων:

- ✓ **Βιβλιογραφία-Αρθρογραφία-Πηγές στο Διαδίκτυο:** Η οριοθέτηση και περιγραφή του προβλήματος, ο συσχετισμός των εννοιών και η αναζήτηση των θεωρητικών προσεγγίσεων και της μεθοδολογίας απαίτησε την μελέτη των σχετικών πηγών της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας. Μεγάλο μέρος της αναζήτησης πραγματοποιήθηκε στο Διαδίκτυο, γεγονός που ενισχύει την διαπίστωση ότι ο Παγκόσμιος Ιστός τείνει να καταστεί ένας, ίσως πλέον ο πιο σημαντικός, χώρος αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών.
- ✓ **Αποτελέσματα ερευνών:** Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από τις δύο έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια της εργασίας αξιοποιήθηκαν, ειδικά προκειμένου να εκτιμηθεί η υφιστάμενη κατάσταση ως προς την προσβασιμότητα των ιστότοπων, το επίπεδο ενδιαφέροντος των αρμοδίων φορέων αλλά και την διατύπωση προτάσεων και μέτρων πολιτικής. Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθηκαν πτυχές του ζητήματος που θα αποτελούσαν τον κορμό του τρίτου και τέταρτου μέρους της εργασίας, σχετικά δηλαδή με την παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης και τις προτεινόμενες λύσεις. Γενικά, τα συμπεράσματα των δύο ερευνών αποτέλεσαν βασικό υλικό για την τεκμηρίωση της εργασίας.

Ευχαριστίες

Σημαντική συμβολή στην ολοκλήρωση της εργασίας είχε ο επιβλέπων καθηγητής κ. **Πέτρος Γκίνογλου**, τον οποίο ευχαριστώ ιδιαιτέρως. Επίσης πολλές ευχαριστίες στους **κ.κ. Σωκράτη Χατζηχαραλάμπους και Παντελή Πίττα** για τις πολύτιμες πληροφορίες καθώς και στον **κ. Νικόλαο Λένο** και την **κ. Γεωργία Κατσούλη** για την βοήθειά τους στην διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων. Τέλος, ευχαριστώ τα στελέχη Πληροφορικής που συμμετείχαν στην έρευνα πεδίου καταθέτοντας τις σημαντικές εκτιμήσεις και προτάσεις τους μέσω της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

Λέξεις-Κλειδιά:

Προσβασιμότητα, Παγκόσμιος Ιστός, Διαδίκτυο, Άτομα με Ανικανότητες, Άτομα με Αναπηρίες, Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού, δημόσιοι ιστότοποι, Σχεδίαση για Όλους, Καθολική Πρόσβαση, Υποστηρικτικές Τεχνολογίες, Ψηφιακός κοινωνικός αποκλεισμός, ψηφιακός αναλφαριθμητισμός

Summary-Preface

The question of **accessibility of the content of World Wide Web**, despite its ostensibly technical nature, is related to wider social phenomena that characterize our times and threaten ordinary social co-existence. It is directly related to the **equivalent participation** of broad and important social groups, most characteristic and obvious of them being **Disabled Persons**, in the new "digital" environment. In our era, the "virtual cyberspace" of Internet has been founded and acquires distinguished importance while its characteristics, formal and informal rules are shaped. Simultaneously, **new social segregations** appear, with criterion the possibility and capability of access in the Internet. **The danger of appearance of a "digital" social exclusion**, exactly because of these segregations lurks, and requires the vigilance of all stakeholders and the convenient taking of effective measures.

The **subject of this work** is the **registration of the problems** that the Disabled Persons face concerning their access in the content of World-Wide Web, the **showing off of the importance of accessibility** for their social integration and the **investigation of possible administrative intervention** in the field. Emphasis is given more specifically in the **accessibility of public sites**, because of their critical role concerning the equivalent participation of citizens in the e-governance and the general improvement of quality of State-Citizen relationship, but also because of their possibility to function as examples and motives for the adaptation of the private sector. Moreover, the main field of the report and the central axis of our work, specifically with regard to the proposals of policy that are formulated, is the Greek administrative and technological situation.

The basic aims, that is to say the showing of the importance of accessibility and the formulation of proposals for the shaping of a constituted and effective policy for its achievement, determined the **structure of the present work**. Concretely, **in the first chapter**, the **theoretical frame** of the matter is presented, its **essential notions** (accessibility, impairment, disability) clarified and **its importance evaluated**. More analytically, a presentation of the theoretical background, the socio-economic and

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
technological frame, as well as the aspects of modern reality that show the intense cross-correlation between capability of access in the Internet and social integration, is attempted. Moreover, the notion "accessibility" is delimited, its content regarding the Internet is clarified and its individual components are analysed. Then, the importance of access in the Internet for the social integration of a modern person is extensively analysed, and also the possibilities offered as for the participation in various sides of social activities. Moreover, the role of the Internet for the facilitation of wider participation of Disabled Persons is specified, but also the dangers of creating new forms of social exclusion, exactly because of the impossibility of "access for all" in the Information Society. Finally, the notions of impairment and disability are defined and at the same time an attempt is made to categorise the disabilities taking into consideration the difficulties concerning the access in the content of World-Wide Web.

In the second chapter, an introduction to the **existing technological and theoretical tools** for the confrontation of the problem of accessibility is made. Initially, there is a presentation of the theoretical discussion with regard to the existing technology and the proposed methodology. Notions, such as "Assistive technologies", "Technologies of adaptations" "Universal Access", "Design for All", become subjects of analysis and are evaluated as tools for the achievement of accessibility. Further on, the Web Accessibility Initiative (WAI) of the World-Wide Web Consortium (W3C) and its Guidelines (WCAG 1.0) are presented, as the current de facto standard for accessibility of the content of websites. Finally, there is a reference in the case of the USA legislation and specifically in the Modified Section 508, which has attempted the legislative consolidation of specifications of accessibility for the Public Sector.

In the third chapter, an evaluation of the **real present situation** of accessibility in the Internet is attempted; the **existing institutional framework and the current actions** for the promotion of the subject in Greece and internationally are analyzed and some **indicative cases of policy measures** are mentioned, taken mainly from European countries, which could be useful examples of best practises for the Greek Administration. Firstly, the current "picture" with regard to accessibility of public sites is sketched out, specifically in the countries of European Union and with emphasis in the Greek case. Then, the basic institutional texts concerning accessibility matters in the level of UN, European Union and Greece are presented, as well as the structures that undertook precise initiatives. Finally, some indicative cases of actions

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
and policy measures are mentioned, applied in Member-States of the European Union which can constitute useful examples for the Greek case.

Finally, **in the fourth chapter, proposals about the main axes of a policy** for the improvement of level of accessibility in Greece are formulated, based on the conclusions of previous analysis as well as the researches that are mentioned in the annexes,

In the annexes of the work, there is a presentation and comments of the results of two researches that were realised in the framework of this project. Annex 1 refers to the **evaluation of a sample of 100 public websites** from 29 countries (25 members of European Union and USA, Australia, Canada, Japan) concerning their compatibility with the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 1.0). The evaluation was made with the use of a well-known program (Bobby) and aimed at reaching some conclusions with regard to the degree of adaptation of public sites in international level but also to the identification of specific technical points that present the bigger problems. In Annex 2, there is a presentation of the results of **a research realised with the use of questionnaire in a sample of 14 executives of Information Technology in the Public Sector**. Despite the relatively small size of the sample, the research resulted in useful indications about the level of sensitivity and education of the responsible people for the planning and management of public sites, the main causes of problem in Greece and the role that Administration, in general, could play. Finally, in Annex 3, **the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 1.0)**, translated into Greek, are informatively provided.

The basic conclusion that derives from this work is that, **despite the importance and the intensity of problem, it seems that there is not enough interest and mobility among the public administrative mechanisms all over the world**. The interest and the prompts of the European Commission mobilised administrative mechanisms in few Member States, without however important achievements regarding the ambitious objectives mentioned in the eEurope Initiatives. Specifically in Greece, the situation remains almost constant, while there are very few individual efforts to design and maintain accessible public sites. The **need for more sensitivity, training and education of every interested part** (Disabled persons, executives of Information Technology, enterprises) runs through the whole of this work as the basic conclusion and may constitute the most decisive structural element for any policy related with the

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
subject of accessibility. At the same time, the **establishment of a binding institutional framework** will undertake a structured process for the adaptation of public sites, functioning also as a catalyst for the wider diffusion of the notion "accessibility" in fields such as economy, culture and daily life as a whole.

Regarding its **methodology**, the work was supported by two main groups of tools:

- ✓ **Bibliography-Sources in the Internet:** The delimitation and description of the problem, the correlation of notions and the search for theoretical approaches and methodology required the study of relative sources of the Greek and international bibliography along with related articles about the topic of accessibility. A great part of my research was carried out in the Internet, something that strengthens the ascertainment that the World-Wide Web tends to become a very important space of storage and recuperation of information.
- ✓ **Results of the researches:** The elements assembled with the two researches, realised in the framework of this work, were appropriately developed in order to evaluate the existing situation concerning websites accessibility, the level of interest of the responsible institutions and the formulation of proposals and policy measures. Aspects of the matter that would constitute the trunk of the third and fourth chapters, that is the presentation of existing situation and the proposed solutions, were included in the questionnaire. Generally, the conclusions of the two researches constituted basic material for the documentation of the whole work.

Acknowledgements

A **significant part** of the accomplishment of this work belongs to my supervisor professor, **Mr. Petros Ginoglou**, whom I particularly thank for his contribution. A lot of thanks also in **Mr. Sokratis Hatziharalampous** and **Mr. Pantelis Pittas** for their very useful information and in **Mr. Nikolaos Lenos** and **Mrs. Georgia Katsouli** for their contribution in the process of completing the questionnaires. Finally, I ought to

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
thank the executives of Information Technology that participated in the field research by providing their important opinions and proposals about the matter via the completion of the questionnaire.

Keywords:

Accessibility, World-Wide Web, Internet, Disabled Persons, Impaired Persons, Web Content Accessibility Guidelines, Public websites, Design for All, Universal Access, Assistive Technologies, Digital social exclusion, Digital illiteracy

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	15
1^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικό πλαίσιο	20
1.1. Έννοια προσβασιμότητας	20
1.1.1. Ιστορικό πλαίσιο	20
1.1.2. Διαδίκτυο και κοινωνικός αποκλεισμός	21
1.1.3. Έννοια προσβασιμότητας	22
1.1.4. Συνιστώσες της Προσβασιμότητας του Διαδικτύου	24
1.2. Η σημασία της προσβασιμότητας του Διαδικτύου για την κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ	25
1.2.1. Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο: Απαραίτητος όρος κοινωνικοποίησης στο σύγχρονο «ψηφιακό» περιβάλλον	25
1.2.2. Το Διαδίκτυο ως «εργαλείο» κοινωνικής ένταξης των ΑμεΑ	28
1.3. Ορισμός και κατηγοριοποίηση ανικανοτήτων	30
1.3.1. Έννοια αναπηρίας-ανικανότητας	30
1.3.2. Κατηγοριοποίηση ανικανοτήτων	33
1.3.3. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διάφορες κατηγορίες ΑΜΕΑ κατά την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο	34
1.3.3.1. Αισθητηριακές ανικανότητες	34
1.3.3.1.1. Προβλήματα όρασης	34
1.3.3.1.2. Προβλήματα ακοής	36
1.3.3.2. Κινητικές ανικανότητες	36
1.3.3.3. Γνωστικές, νοητικές και νευρολογικές ανικανότητες	38
1.3.4. Η επίδραση του προβλήματος της γήρανσης	39
2^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικές και πρακτικές απαντήσεις-Εργαλεία και μεθοδολογία αντιμετώπισης του προβλήματος	41
2.1. Θεωρητικές προσεγγίσεις-Τεχνολογικός εξοπλισμός	41
2.1.1. Εισαγωγικά	41
2.1.2. Κατασταλτική προσέγγιση (Reactive methods)	42
2.1.3. Προληπτικές προσεγγίσεις (Proactive methods)	45
2.1.4. Πρωτοβουλίες πολιτικής	47
2.2. Διεθνή πρότυπα-Κατευθυντήριες γραμμές	48
2.2.1. Εισαγωγικά	48
2.2.2. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές Για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines-WCAG)	49
2.2.3. Το παράδειγμα των Η.Π.Α.- Ο Τροποποιημένος Τομέας 508	52
3^ο Κεφάλαιο: Η σημερινή κατάσταση-Ο ρόλος της Διοίκησης	54
3.1. Υφιστάμενη κατάσταση Διαδικτύου	54
3.1.1. Εισαγωγικά	54
3.1.2. Η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο	54
3.1.3. Η προσβασιμότητα στην Ελλάδα	57
3.2. Το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο-Οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες για υιοθέτηση προδιαγραφών προσβασιμότητας	60
3.2.1. Οι Πρότυποι Κανόνες του Ο.Η.Ε.	60
3.2.2. Πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	61
3.2.3. Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα	66
3.3. Παραδείγματα πολιτικών για την προσβασιμότητα- Βέλτιστες Πρακτικές	71
3.3.1. Δράσεις ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης	71
3.3.2. Δράσεις υλοποίησης-εφαρμογής	72
3.3.3. Δράσεις παρακολούθησης-αξιολόγησης	73

<u>ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης</u>	
4^ο Κεφάλαιο: Συμπεράσματα-Δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης	75
4.1.Ο ρόλος της Διοίκησης	75
4.2.Κρίσιμοι παράγοντες για μια δημόσια πολιτική προσβασιμότητας	76
4.3.Επιλογή της κατάλληλης μεθόδου- Το πρόβλημα του κόστους	79
4.4.Προτάσεις για μια δομημένη και αποτελεσματική διαδικασία διοικητικής παρέμβασης	81
4.5.Η Διοίκηση ως καταλύτης για την προσβασιμότητα των ελληνικών ιστότοπων	83
Παράρτημα 1: Αξιολόγηση 100 δημόσιων ιστότοπων σε παγκόσμιο επίπεδο ως προς την συμβατότητά τους με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για το Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού (WCAG 1.0)	85
Παράρτημα 2: Έρευνα πεδίου-Οι απόψεις των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων	99
Παράρτημα 3: Κατευθυντήριες Γραμμές για τη Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού	134
Βιβλιογραφία- Αρθρογραφία	135
Πηγές στο Διαδίκτυο	138

Εισαγωγή

Η εποχή μας έχει χαρακτηριστεί ως **εποχή της γνώσης και της πληροφόρησης**. Η αναζήτηση, οικειοποίηση και αφομοίωση των κατάλληλων πληροφοριών αναγνωρίζονται ως κρίσιμες διαδικασίες και καθοριστικοί παράγοντες για την επιτυχημένη και αποτελεσματική ένταξη και συμμετοχή του ατόμου στο σύνθετο πλέγμα των σύγχρονων κοινωνικοοικονομικών σχέσεων που αναπτύσσονται ειδικά στον δυτικό ανεπτυγμένο κόσμο, αλλά μέσω της διαδικασίας της παγκοσμιοποίησης αφορούν δυνητικά το σύνολο σχεδόν του παγκόσμιου πληθυσμού. Η έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση συνιστά πολύτιμο εφόδιο σε όλα πλέον τα επίπεδα και πεδία της κοινωνικής σφαίρας δραστηριοτήτων. **Η πληροφορία, ως δομικό στοιχείο και πυρήνας της απόκτησης γνώσης περί τα πράγματα, τείνει να καταστεί ζωτική ανάγκη** και απαραίτητος όρος για την διεκπεραίωση μιας ευρείας γκάμας δραστηριοτήτων, από την απλή ψυχαγωγία μέχρι τις πλέον σύνθετες οικονομικές συναλλαγές. Το σύνολο του ανθρώπινου επιστητού αναγνωρίζει και διερευνά σήμερα την κρισιμότητα και την καθοριστικότητα της εξειδικευμένης πληροφορίας για την προαγωγή της γνώσης. Επιπλέον, νέοι επιστημονικοί κλάδοι (π.χ. Πληροφορική) προάγουν την έρευνα σε τεχνικό επίπεδο και τη συζήτηση για την γενικότερη έννοια και διαχείριση της πληροφορίας, αποτελώντας ουσιαστικά την πρωτοπορία του σύγχρονου τεχνικού πολιτισμού και δίνοντας τον τόνο και τις κατευθύνσεις της επιστημονικής αναζήτησης στην εποχή μας. Εν ολίγοις, δεν απέχει σημαντικά από την πραγματικότητα η άποψη ότι **η πληροφορία είναι το «πραγματικό χρήμα» της εποχής μας και η εξασφάλιση πρόσβασης στην πληροφορία τείνει να μεταβληθεί σε «πυρετό του χρυσού» του 21^{ου} αιώνα.**

Αυτή ακριβώς η δυνατότητα πρόσβασης στις πηγές πληροφόρησης και της εξασφάλισης ενός μηχανισμού αξιολόγησης και φιλτραρίσματος των πραγματικά χρήσιμων πληροφοριών είναι το μεγάλο ζητούμενο για τον σύγχρονο κοινωνικά ενεργό άνθρωπο. Δεν είναι υπερβολή να υποστηριχθεί ότι ο αποκλεισμός από αυτές τις πηγές και η συνακόλουθη **έλλειψη πληροφοριών αποτελεί πρωτογενή αιτία ευρύτερου κοινωνικού αποκλεισμού** του ατόμου και αδυναμίας ισότιμης συμμετοχής του στο κοινωνικό γίγνεσθαι. Από την άλλη πλευρά, η πρόσβαση στην πληροφορία εξαρτάται από τις εν γένει κοινωνικοοικονομικές συνθήκες του περιβάλλοντος αλλά και από

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ψυχοσωματικές παραμέτρους του ίδιου του ατόμου. Είναι προφανές ότι ένα κοινωνικά αποκλεισμένο (ανεξαρτήτως αιτίας αποκλεισμού) άτομο στερείται σημαντικών δυνατοτήτων προσέγγισης πηγών πληροφόρησης, ειδικά μάλιστα των πλέον σύγχρονων και τεχνολογικά προηγμένων (βλ. Διαδίκτυο). Τελικά, η σχέση αδυναμίας πρόσβασης στην πληροφόρηση και κοινωνικού αποκλεισμού περιγράφεται μάλλον ως ένας «φαύλος κύκλος» αφού και τα δύο αυτά φαινόμενα κοινωνικής παθογένειας αποτελούν ταυτόχρονα αίτιο και αποτέλεσμα αλληλοτροφοδοτώντας το ένα το άλλο. Αντίστροφα ιδωμένο, το ζήτημα μπορεί να αποτυπωθεί ως **η θετική αμφίδρομη σχέση μεταξύ κοινωνικής ένταξης και πρόσβασης στην πληροφορία.**

Ακριβώς αυτές οι δύο συνιστώσες της σχέσης (κοινωνικός αποκλεισμός / ένταξη-πρόσβαση στην πληροφορία) χρήζουν στο παρόν σημείο μεγαλύτερης εξειδίκευσης και αποσαφήνισης. Ως γενικές έννοιες, περικλείουν πληθώρα ειδικότερων και πιο συγκεκριμένων εκφάνσεων και υποπεριπτώσεων. Από την μία πλευρά, **ο κοινωνικός αποκλεισμός αφορά σημαντικά στρώματα του πληθυσμού με ανομοιογενή χαρακτηριστικά** και αντίστοιχα διαφορετικές αιτίες και συμπτώματα-αποτελέσματα. Διαφορετικές είναι ασφαλώς, οι ανάγκες ανάλυσης και μελέτης των προβλημάτων των εθνικών ή θρησκευτικών μειονοτήτων από εκείνες που αφορούν τους χρήστες ναρκωτικών ή τους ψυχικά ασθενείς. Από την άλλη πλευρά, **η πρόσβαση στην πληροφορία μπορεί να κατηγοριοποιηθεί και να μελετηθεί σε συνάρτηση με το είδος της πηγής της πληροφορίας και το επίπεδο της τεχνολογίας το οποίο χρησιμοποιείται** για την λειτουργία του διαύλου μεταξύ ατόμου και πηγής πληροφόρησης. Άλλα είναι για παράδειγμα τα δεδομένα και τα χαρακτηριστικά της παραδοσιακής πληροφόρησης μέσω του γραπτού Τύπου και διαφορετικής μορφής οι ανάγκες, χαρακτηριστικά και δυσκολίες του ηλεκτρονικού ή και διαδικτυακού Τύπου και γενικότερα των σύγχρονων, τεχνολογικά προηγμένων, πηγών πληροφόρησης.

Ωστόσο, η συνολική διερεύνηση της σχέσης κοινωνικού αποκλεισμού-πρόσβασης στην πληροφόρηση ξεφεύγει από το αντικείμενο της παρούσας εργασίας. Το ενδιαφέρον θα εστιαστεί σε δυο υποσύνολα των εν λόγω φαινομένων. Συγκεκριμένα, **θα εξεταστεί η συμβολή του Διαδικτύου στην κοινωνική ένταξη των Ατόμων με Ανικανότητες (ΑμεΑ).** Αφενός, το Διαδίκτυο αποτελεί στις μέρες μας σημαντικότερη πηγή πληροφόρησης και το κατ' εξοχήν πεδίο συμμετοχής στην «κοινωνία της πληροφορίας» και αφ' ετέρου τα ΑμεΑ συνιστούν μια σημαντική και πολυάριθμη κοινωνική ομάδα που ισορροπεί στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού.

Σημαντική αιτία του επαπειλούμενου κοινωνικού αποκλεισμού των εν λόγω
Εισαγωγή

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης ατόμων αποτελεί και η αδυναμία πρόσβασης τους σε πηγές πληροφόρησης και ειδικά στις πλέον σύγχρονες. Ειδικότερα, η δυσκολία χειρισμού και αποτελεσματικής χρήσης των εργαλείων της πληροφορικής στερεί από αυτά τα άτομα την δυνατότητα να συμμετέχουν ισότιμα και να επωφεληθούν εξίσου από τα σύγχρονα τεχνολογικά επιτεύγματα. Η πληθώρα των εφαρμογών και η συνεπακόλουθη χρησιμότητα εξοικείωσης με τις τεχνολογίες πληροφορικής οξύνει το πρόβλημα της μειονεκτικής θέσης των ΑμεΑ και επιταχύνει την διαδικασία κοινωνικού αποκλεισμού τους.

Ιδωμένο από άλλη πλευρά το θέμα μπορεί να διατυπωθεί με την μορφή **τριών βασικών ερωτημάτων:**

- ο α) Σε ποιο βαθμό, η διευκόλυνση της πρόσβασης των ΑμεΑ στις τεχνολογίες πληροφορικής και ειδικά στο Διαδίκτυο μπορεί να αποτελέσει σημαντική **συμβολή στην διαδικασία κοινωνικής ένταξης** και ισότιμης συμμετοχής τους στην κοινωνική ζωή;
- ο β) Ποια είναι τα υφιστάμενα **εργαλεία και μέθοδοι** που μπορούν να διευκολύνουν την επίλυση του προβλήματος της προσβασιμότητας;
- ο και γ) Ποιες είναι απαραίτητες **διαδικασίες και ενέργειες από διοικητικής πλευράς** ώστε να καταστεί το Διαδίκτυο προσβάσιμο στα συγκεκριμένα άτομα;

Ουσιαστικά, η απάντηση στο **πρώτο ερώτημα** περιλαμβάνει εκείνες τις πτυχές της χρησιμότητας και των εφαρμογών του Διαδικτύου που επηρεάζουν και αφορούν ειδικά την συγκεκριμένη κατηγορία ατόμων καθώς και τον τρόπο με τον οποίο υποβοηθάται η κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ. Το κυρίαρχο ερώτημα εδώ είναι το «**Γιατί;**» Γιατί είναι χρήσιμο το Διαδίκτυο για την ομαλή κοινωνική ενσωμάτωση των ΑμεΑ; Το **δεύτερο ερώτημα αφορά το «Τι;**» και εστιάζει περισσότερο στην τεχνική πλευρά του θέματος. Η απάντηση του συνίσταται στην καταγραφή και παρουσίαση των τεχνολογιών και της μεθοδολογίας που μπορεί να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να επιτευχθεί η προσβασιμότητα. Το **τρίτο ερώτημα και ίσως το πλέον δύσκολο να απαντηθεί αφορά το «Πως;**». Πως η Διοίκηση (αλλά ως ένα βαθμό και οι υπόλοιποι φορείς που συνδιαμορφώνουν την εικόνα του Διαδικτύου) μπορεί χρησιμοποιώντας την υφιστάμενη τεχνολογία και μεθοδολογία να εξυπηρετήσει την σχέση «κοινωνική ένταξη ΑμεΑ-πρόσβαση στο Διαδίκτυο» Η απάντηση του έγκειται στην επινόηση, διερεύνηση, αξιοποίηση και παρουσίαση των τρόπων με τους οποίους θα εξασφαλιστεί η πρόσβαση της συγκεκριμένης μειονεκτούσας ομάδας στο Διαδίκτυο. **Κεντρικός άξονας ωστόσο και κύριο σημείο ενδιαφέροντος της**

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ανάλυσης και των προτάσεων που διατυπώνονται είναι ειδικά η προσβασιμότητα
των δημόσιων ιστότοπων.

Τα βασικά αυτά ερωτήματα καθορίζουν και την δομή της παρούσας εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο ερώτημα καλύπτεται στο πρώτο κεφάλαιο, στο οποίο το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στο είδος και τις ιδιαιτερότητες της σχέσης μεταξύ ΑμεΑ και Διαδικτύου, στις αλληλεπιδράσεις, ωφέλειες και δυσκολίες που ανακύπτουν στα πλαίσια της και στην δυναμική συμβολή της προσβασιμότητας του Διαδικτύου στην κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ. Αρχικά, οριοθετούνται και αποσαφηνίζονται οι απαραίτητες για την κατανόηση και διερεύνηση του θέματος έννοιες. Η έννοια της προσβασιμότητας του Διαδικτύου, αν και ευρύτερη του ειδικότερου ζητήματος της πρόσβασης των ΑμεΑ, αναλύεται και διακρίνεται από σχετικές παρεμφερείς έννοιες (Καθολική Πρόσβαση, Σχεδίαση για Όλους κ.α.) Στη συνέχεια, διερευνάται η γενικότερη σημασία του Διαδικτύου ως προς την κοινωνική ένταξη του ατόμου στα πλαίσια της σύγχρονης δυτικής, βασισμένης στην γνώση, οικονομικής και κοινωνικής δομής αλλά και η ειδικότερη σημασία της πρόσβασης των ΑμεΑ στο Διαδίκτυο, το οποίο μπορεί να αποτελέσει εν δυνάμει πεδίο υποκατάστασης λειτουργιών που τα άτομα αυτά δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν στον «φυσικό» κόσμο. Κατόπιν, επιχειρείται μια καταγραφή και κατηγοριοποίηση της ποικιλίας των διαφορετικών ανικανοτήτων και της σχέσης τους με τα αντίστοιχα προβλήματα που επιφέρουν ως προς την πρόσβαση το Διαδίκτυο.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά τον τεχνολογικό εξοπλισμό, την μεθοδολογία και τις αντιλήψεις που διαμορφώνονται διεθνώς για την αντιμετώπιση του ζητήματος της προσβασιμότητας. Ειδικότερα, γίνεται μια καταγραφή του τεχνολογικού εξοπλισμού (περιφερειακές συσκευές, λογισμικό κ.α.) σε σχέση με τις διάφορες ανικανότητες. Επίσης, γίνεται αναφορά στις κυριότερες αντιλήψεις και θεωρίες περί της μεθόδου εξασφάλισης της προσβασιμότητας, και δίνεται έμφαση στην διάκριση αυτών των μεθόδων σε Προληπτικές και Κατασταλτικές (Proactive vs. Reactive methods). Τέλος, τονίζεται η σημασία και η συμβολή των κυριότερων πρωτοβουλιών για την καθιέρωση προτύπων και Κατευθυντήριων Γραμμών για την προσβασιμότητα. Λεπτομερέστερη αναφορά γίνεται στις δράσεις του W3C (World Wide Web Consortium), οι οποίες αποτελούν και το πλέον διαδεδομένο πρότυπο προσβασιμότητας σε διεθνές επίπεδο.

Το ερώτημα που αφορά τον ρόλο και την σημασία της παρέμβασης της Διοίκησης ως προς την προσβασιμότητα είναι το αντικείμενο του **τρίτου κεφαλαίου**

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης της εργασίας. Σε αυτό, κατ' αρχάς θα επιχειρηθεί η αποτύπωση της «εικόνας» του Διαδικτύου ως προς την προσβασιμότητα. Η αξιολόγηση αφορά την παρουσίαση και ομαδοποίηση των κυριότερων προβλημάτων που εμφανίζονται κυρίως σε δημόσιους ιστότοπους (Public sites) ή σε ιστότοπους σχετικούς με τα ΑμεΑ και βασίζεται σε σχετική έρευνα με την χρήση διεθνώς αναγνωρισμένων εργαλείων αξιολόγησης της προσβασιμότητας δικτυακών τόπων¹. Στη συνέχεια, θα γίνει αναφορά στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο και στις υφιστάμενες διοικητικές πρακτικές που σχετίζονται με το θέμα. Η ανάλυση δεν εστιάζεται μονόπλευρα στον χώρο της ελληνικής Διοίκησης αλλά εμπεριέχει στοιχεία σύγκρισης και αντιπαράθεσης με αντίστοιχα συστήματα και πρακτικές που ρυθμίζουν το θέμα της προσβασιμότητας σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Στόχος είναι ο εντοπισμός καλών πρακτικών και η διατύπωση σχετικών προτάσεων παρέμβασης της ελληνικής Διοίκησης για την προώθηση της προσβασιμότητας του Διαδικτύου.

Οι προτάσεις αυτές διατυπώνονται **στο τέταρτο κεφάλαιο**, στο οποίο αξιοποιείται η προηγούμενη ανάλυση προκειμένου να αποκρυσταλλωθούν οι βασικοί άξονες στους οποίους θα πρέπει να δομηθεί μία μέθοδος-διαδικασία βελτίωσης και εξασφάλισης της προσβασιμότητας των ελληνικών δημοσίων ιστότοπων. Στο συμπερασματικό αυτό κεφάλαιο συμπυκνώνεται και η ουσιαστική συνεισφορά της παρούσας εργασίας στην προσπάθεια για την βελτίωση του επίπεδου προσβασιμότητας των ελληνικών δημοσίων ιστότοπων.

¹ Συγκεκριμένα με το πρόγραμμα Bobby της Watchfire, βλ. <http://www.bobby.watchfire.com>

1^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικό πλαίσιο

1.1. Έννοια προσβασιμότητας

1.1.1. Ιστορικό πλαίσιο

Η ανάπτυξη της πληροφορικής και των αυτοματισμών τα τελευταία 50 χρόνια άνοιξε νέους ορίζοντες για τον ανθρώπινο πολιτισμό. Σε συνδυασμό με πληθώρα τεχνολογικών επιτευγμάτων, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής επέφερε σημαντική αλλαγή στην οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ζωή. Άλλαξε την καθημερινότητα εκατομμυρίων ανθρώπων σε όλη τη γη. Άνθρωποι διαφορετικών εθνικοτήτων, θρησκειών ή με τελείως διαφορετικές κουλτούρες και κοσμοθεωρίες χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή τους για την πραγματοποίηση πολυάριθμων λειτουργιών που άλλοτε φάνταζαν πολύπλοκες ή και αδύνατες. Ο ίδιος ο ηλεκτρονικός υπολογιστής παύει σταδιακά να είναι μόνο ένα επιστημονικό-υπολογιστικό εργαλείο και μετατρέπεται σε εργαλείο επικοινωνίας, συνεργασίας και κοινωνικής αλληλεπίδρασης μεταξύ των χρηστών του². Δεν είναι υπερβολή να υποστηριχθεί ότι **ο ηλεκτρονικός υπολογιστής τείνει να καταστεί το πλέον πολύτιμο εργαλείο για τον σύγχρονο άνθρωπο.**

Η άποψη αυτή ενισχύεται ειδικά μετά την **ραγδαία ανάπτυξη του Διαδικτύου** την τελευταία δεκαετία του 20^{ου} αιώνα και έως τις μέρες μας. **Ο Παγκόσμιος Δικτυακός Ιστός (World Wide Web-WWW)**, μια εφαρμογή που βασίστηκε στην προϋπάρχουσα τεχνολογία του **Internet**³ συνέβαλε στην διασύνδεση εκατομμυρίων υπολογιστικών μηχανών ανά τον κόσμο και επέφερε αλματώδη αύξηση στις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές, στις ανταλλαγές ιδεών, πληροφοριών και δεδομένων. Το Διαδίκτυο είναι στην πραγματικότητα **το «παγκόσμιο χωριό» της εποχής μας**. Ένας εικονικός χώρος που μπορεί να λειτουργήσει ως αγορά, σχολείο, εφημερίδα, χώρος αναψυχής και συναναστροφών για οποιονδήποτε έχει πρόσβαση σε αυτόν.

² Stephanidis, C. (2001) *User Interfaces for All-Concepts, Methods, and Tools*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, σελ. 4

³ Πρόδρομος του Internet υπήρξε το APRANET, δίκτυο υπολογιστών που χρησιμοποιήθηκε από το 1969 στις Η.Π.Α. για στρατιωτικούς σκοπούς. Από το 1983, με την επινόηση του πρωτοκόλλου TCP/IP, οι τεχνολογία του Διαδικτύου αναπτύσσεται. Το 1984 υπάρχουν 1000 συνδεδεμένοι κόμβοι, ενώ το 1989 περίπου 100000. Ταυτόχρονα, δημιουργούνται συνεχώς νέες εφαρμογές (email, Gopher, Usenet κ.α.) με αποκορύφωμα την επινόηση του World Wide Web από τον Tim Berners Lee (1992).

1.1.2. Διαδίκτυο και κοινωνικός αποκλεισμός

Ωστόσο, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο δεν είναι αυτονόητα εφικτή για όλους. Καταρχάς, ο μεγάλος κίνδυνος της εποχής μας είναι ο **ψηφιακός αναλφαβητισμός**⁴, η αδυναμία δηλαδή κάποιου ατόμου να αποκτήσει τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που θα του επιτρέψουν να επωφεληθεί από τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα. Ο κίνδυνος αυτός επιτείνεται από το γεγονός της υφιστάμενης και διογκούμενης **οικονομικής ανισότητας μεταξύ Βορρά-Νότου**. Οι φτωχές χώρες του Νότου (κυρίως Υποσαχάρια Αφρική, Λατινική Αμερική και ΝΑ Ασία) υστερούν σημαντικά σε τεχνολογικές υποδομές αλλά και γενικότερα σε δυνατότητα να προωθήσουν την διάδοση αυτοματισμών, εκπαίδευσης-κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες και εξοικείωση των πληθυσμών με το Διαδίκτυο⁵. Αλλά και εντός των ανεπτυγμένων βιομηχανικών κρατών υφίσταται **ψηφιακό χάσμα (digital gap)**, το οποίο σε μεγάλο βαθμό αντικατοπτρίζει τις υπάρχουσες κοινωνικοοικονομικές ανισότητες⁶. Αυτού του είδους οι δυσκολίες πρόσβασης εδράζονται προφανώς σε κοινωνικοοικονομικά αίτια και μπορούν να διερευνηθούν, μελετηθούν και αντιμετωπιστούν σε επίπεδο αντίστοιχης ανάλυσης. Θα μπορούσαμε να τις χαρακτηρίσουμε **εξωγενείς αιτίες αποκλεισμού από την πρόσβαση στο Διαδίκτυο**.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει μια άλλη κατηγορία αποκλεισμένων ατόμων από το Διαδίκτυο, για τα οποία **το πρόβλημα εντοπίζεται ακριβώς στην σχέση χρήστη-μέσου δηλαδή ανθρώπου-ηλεκτρονικού υπολογιστή και σχετικών εφαρμογών**. Είναι οι περιπτώσεις, όπου η συγκεκριμένη αλληλεπίδραση δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί καθώς ο χρήστης αδυνατεί να χρησιμοποιήσει αποδοτικά το μέσο, λόγω σωματικής ή ψυχικής ανικανότητας και ταυτόχρονα το μέσο (ηλεκτρονικός υπολογιστής ή άλλη συσκευή πρόσβασης στο Διαδίκτυο καθώς και οι εφαρμογές λογισμικού) δεν είναι κατάλληλα προσαρμοσμένο προκειμένου να «εξουδετερώσει» τις συγκεκριμένες ανικανότητες του χρήστη και να του επιτρέψει πλήρη πρόσβαση. **Η πλέον χαρακτηριστική ομάδα τέτοιων ατόμων είναι τα Άτομα με Ανικανότητες**

⁴ Αναλυτικά για θέματα ψηφιακού αναλφαβητισμού βλ. Berry, John N., III (2000, May 15). *Bridge all the digital divides*. Library Journal, 125, 9-10, Carvin, Andy (2000, Jan/Feb). *Mind the gap: The digital divide as the civil rights issue of the new millennium*. Multimedia Schools, 7, 56-58 και Loader, Brian, *Cyberspace divide: Equality, agency and policy in the Information Society*, Routledge 1998

⁵ Είναι χαρακτηριστικό ότι μόλις το 6% περίπου του παγκόσμιου πληθυσμού έχει πρόσβαση στις ψηφιακές λεωφόρους. Ολόκληρη η υποσαχάρια Αφρική διαθέτει όσες τηλεφωνικές συνδέσεις έχει μόνο το Μανχάταν.

⁶ Το ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου στην Ελλάδα είναι μόνο 20% περίπου, πολύ κάτω από το μέσο όρο της ΕΕ

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης (ΑμεΑ) στα οποία όπως θα δείξουμε παρακάτω εντάσσονται πολλές και σε σημαντικό βαθμό ανομοιογενείς υποομάδες.

Η διάδοση και διάχυση των πληροφορικών συστημάτων και των εφαρμογών τους, με πλέον καταλυτική την εξάπλωση του Διαδικτύου, θέτει προφανώς **νέα δεδομένα και διαστάσεις στο θέμα της σχέσης ανθρώπου-ηλεκτρονικού υπολογιστή (Human Computer Interaction-HCI)**. Όπως προαναφέραμε, αυτό γίνεται πρόδηλο στην περίπτωση των ΑμεΑ. Οι προϋπάρχουσες «συνταγές» (μέθοδοι και τεχνολογικός εξοπλισμός-υποστηρικτικές τεχνολογίες)⁷ που εξασφάλιζαν την πρόσβαση αυτών των ατόμων στα παραδοσιακά υπολογιστικά συστήματα δεν μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες που προκύπτουν από την σύγχρονη τάση για διαρκή μεταβολή και διεύρυνση της σχέσης ανθρώπου-υπολογιστή. **Ουσιαστικά, η μετάβαση στην εποχή της Κοινωνίας της Πληροφορίας,⁸ μετέβαλε αυτή την πολύ ειδική και συγκεκριμένη μέχρι πρότινος σχέση, σε ένα διευρυμένο «κανάλι» που συνδέει διαφορετικά μέσα (παραδοσιακοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, ΑΤΜ, συσκευές τηλεόρασης κ.α) με διαφορετικές ομάδες χρηστών (άρα και διαφορετικές ανάγκες, απαιτήσεις και ιδιαιτερότητες) και εντός διαφορετικού περιβάλλοντος χρήσης (οικιακή, σχολική, επαγγελματική, επιστημονική κ.α. χρήση).** Όλοι αυτοί οι νέοι δίαυλοι επικοινωνίας μεταξύ ηλεκτρονικού υπολογιστή και ανθρώπου επεκτείνουν συνεχώς τις δυνατότητες χρήσης και αξιοποίησης της σύγχρονης τεχνολογίας αλλά ταυτόχρονα δημιουργούν επιπρόσθετους προβληματισμούς και νέα ζητούμενα.

1.1.3. Έννοια προσβασιμότητας

Η προσβασιμότητα αποτελεί ίσως το πιο σημαντικό από αυτά τα ζητούμενα και τον πλέον κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Με την ευρεία έννοια, **ορίζεται ως το δικαίωμα κάθε πολίτη να αποκτά και να διατηρεί πρόσβαση στις διαθέσιμες στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο πηγές πληροφοριών και δυνατότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας, ανεξάρτητα από το περιβάλλον χρήσης στο οποίο βρίσκεται.** Υπ' αυτή την έννοια, υπερβαίνει τα στενά τεχνικά πλαίσια και

⁷ Υποστηρικτικές περιφερειακές συσκευές όπως π.χ. αναγνώστες οθόνης, εκτυπωτές Braille κ.α.

⁸ Σύμφωνα με τον Στεφανίδη (*User Interfaces for All-Concepts, Methods, and Tools*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates), οι κινητήριες δυνάμεις της μετάβασης αυτής υπήρξαν οι ριζοσπαστικές καινοτομίες στις τεχνολογίες πληροφορικής, η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση για πρόσβαση στην πληροφορία και η διάχυση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στην βιομηχανία και στις υπηρεσίες

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
άπτεται της συζήτησης για τα αστικά δικαιώματα του σύγχρονου πολίτη. Πράγματι, όπως θα δούμε στη συνέχεια η εξασφάλιση της προσβασιμότητας αποτέλεσε αντικείμενο νομοθετικής ρύθμισης από αρκετά κράτη αλλά και σε υπερεθνικό επίπεδο.

Επιπλέον, **η έννοια της προσβασιμότητας σχετίζεται με το είδος της πηγής πληροφοριών και το περιβάλλον χρήσης, κατά περίπτωση.** Αφορά δηλαδή μια πληθώρα συνδυασμών αυτών των δύο παραμέτρων σε σχέση πάντα με τις ιδιαιτερότητες του μεμονωμένου χρήστη. Μιλάμε για προσβασιμότητα ως δυνατότητα ενός κινητικά ανάπηρου ατόμου να εισέλθει σε μια δημόσια βιβλιοθήκη, ενός τυφλού να αναζητήσει πληροφορίες μέσω ενός δικτυακού τόπου, ή ενός ατόμου που εργάζεται σε θορυβώδες περιβάλλον να «ακούσει» με κάποιον εναλλακτικό τρόπο ένα αρχείο ήχου στον υπολογιστή του. Συνεπώς, η προσβασιμότητα είναι μάλλον έννοια-στόχος με περιεχόμενο που προσαρμόζεται κατά περίπτωση και διευρύνεται καθώς αυξάνεται η ποικιλία των χρηστών, οι δυνατότητες των μέσων και η γκάμα των περιβάλλοντων χρήσης.

Σε αδρές γραμμές μπορούμε να οριοθετήσουμε την ευρεία έννοια **«προσβασιμότητα» σε δύο πεδία.** Ως προσβασιμότητα του φυσικού και τεχνικού περιβάλλοντος (κτίρια, μέσα μεταφοράς, και λοιπές υποδομές), για την οποία χρησιμοποιείται ισοδύναμα η έννοια «προσπελασιμότητα» και ως προσβασιμότητα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με αιχμή την προσβασιμότητα του Διαδικτύου. Η μελέτη της πρώτης περίπτωσης είναι αντικείμενο κυρίως της πολεοδομίας και της αρχιτεκτονικής. Αντίθετα, η δεύτερη περίπτωση, η προσβασιμότητα του «εικονικού» κόσμου αποτελεί αντικείμενο μελέτης κυρίως των επιστημών της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

Η θεωρητική ανάλυση της ευρείας έννοιας «προσβασιμότητα» δεν είναι ως εκ τούτου πρακτικά σκόπιμη. Περισσότερο **χρήσιμη θα ήταν η εξειδίκευση της έννοιας ανά πηγή πληροφοριών ή μέσο διαπροσωπικής επικοινωνίας και η προσπάθεια ανεύρεσης τρόπων εξασφάλισης της στο επίπεδο του τεχνικού μέσου που χρησιμοποιείται κάθε φορά.** Συνεπώς, αντικείμενα μελέτης και έρευνας αποτελούν ξεχωριστά η προσβασιμότητα των κτιρίων και γενικότερα των υποδομών, η προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιών, των μέσων μαζικής μεταφοράς η προσβασιμότητα των υπολογιστικών συστημάτων ή η προσβασιμότητα του Διαδικτύου. Η τελευταία έννοια είναι και το κύριο αντικείμενο της παρούσας εργασίας.

1.1.4.Συνιστώσες της Προσβασιμότητας του Διαδικτύου

Τι εννοούμε, λοιπόν, όταν μιλάμε για προσβασιμότητα του Διαδικτύου; Μπορεί να υποστηριχθεί ότι το Διαδίκτυο στο σύνολο του είναι ή δεν είναι προσβάσιμο; Η απάντηση είναι αρνητική και προκύπτει από το γεγονός ότι το Διαδίκτυο δεν υφίσταται ως μια ενιαία οντότητα αλλά αποτελεί το «εικονικό» χώρο στον οποίο δημοσιεύονται κείμενα, εικόνες και ήχος, διακινούνται δεδομένα, πληροφορίες και στον οποίο «συναντώνται» νοητά άνθρωποι από όλο τον κόσμο. **Η προσβασιμότητα του Διαδικτύου αφορά λοιπόν κατ' αρχάς την προσβασιμότητα του περιεχομένου του (Web content accessibility).** Καθένας, ανεξάρτητα από πιθανές ανικανότητες ή αναπηρίες και σε οποιοδήποτε περιβάλλον χρήσης θα πρέπει να μπορεί να προσλάβει, κατανοήσει, περιηγηθεί και αλληλεπιδράσει με το περιεχόμενο αυτό.⁹

Σε δεύτερο επίπεδο, η προσβασιμότητα αφορά τα εργαλεία με τα οποία ο χρήστης αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο των δικτυακών τόπων (User agent accessibility). Οι διαδικτυακοί φυλλομετρητές (web browsers), τα εργαλεία αναπαραγωγής πολυμέσων (media players) και οι υπόλοιπες εφαρμογές που απαιτούνται για την περιήγηση στο Διαδίκτυο πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά και αποδοτικά από όλους και συνεπώς και από τα ΑμεΑ. Επίσης, πρέπει να «συνεργάζονται» με τις υποστηρικτικές τεχνολογίες που κάποια ΑμεΑ χρησιμοποιούν για την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο.

Τέλος, με μια ευρύτερη έννοια περιλαμβάνει επίσης **τα εργαλεία δημιουργίας διαδικτυακού περιεχομένου και τεχνολογιών (Authoring Tools accessibility).** Η προσβασιμότητα εδώ έγκειται αφενός στην δυνατότητα αυτών των εργαλείων να δημιουργούν προσβάσιμο περιεχόμενο και τεχνολογίες φιλικές προς τα ΑμεΑ και αφετέρου στην δυνατότητα ισότιμης χρησιμοποίησης τους από τα ίδια τα ΑμεΑ.

Για τις επιμέρους αυτές συνιστώσες της προσβασιμότητας του Διαδικτύου πραγματοποιείται έρευνα, δημιουργούνται εργαλεία και επινοούνται μέθοδοι προκειμένου να εξασφαλισθεί ο μέγιστος δυνατός βαθμός πρόσβασης των ΑμεΑ. Η προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού βέβαια, είναι το πλέον καθοριστικό και άμεσο ζητούμενο, καθώς αποτελεί απολύτως αναγκαία συνθήκη για την δημιουργία οποιασδήποτε αλληλεπίδραση μεταξύ ΑμεΑ και τοποθεσίας ιστού. **Στη**

⁹ Περισσότερα για την έννοια της προσβασιμότητας ως προς τις τρεις βασικές συνιστώσες, βλ. <http://www.w3.org/WAI/Resources/>

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
συνέχεια θα διερευνήσουμε την προσβασιμότητα κυρίως ως προς την πτυχή που αφορά ακριβώς το περιεχόμενο των ιστότοπων.

1.2.Η σημασία της προσβασιμότητας του Διαδικτύου για την κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ

1.2.1.Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο: Απαραίτητος όρος κοινωνικοποίησης στο σύγχρονο «ψηφιακό» περιβάλλον

Η σημασία της εξοικείωσης με τις σύγχρονες τεχνολογίες και αυτοματισμούς και ειδικά η εξασφάλιση πρόσβασης στο περιεχόμενο του Διαδικτύου έχει επισημανθεί από πολλές πλευρές. Τόσο η επιστημονική κοινότητα, όσο και οι σχεδιαστές πολιτικών σε εθνικό ή υπερεθνικό επίπεδο τονίζουν την ανάγκη για ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στα οφέλη που προκύπτουν από το νέο τεχνολογικό περιβάλλον και την ανάδυση του Διαδικτύου ως βασική πηγή πληροφοριών και σημαντικό κανάλι διαπροσωπικής επικοινωνίας. Η ανάγκη αυτή θα εντείνεται καθώς **η επίδραση της σχέσης πολίτη-Διαδικτύου θα έχει όλο και μεγαλύτερη σημασία μελλοντικά, ως προς την συμμετοχή του ατόμου στο κοινωνικό γίγνεσθαι και τελικά θα διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην κοινωνική ένταξη του ατόμου.**

Πως προκύπτει ωστόσο η μεγάλη σημασία του Διαδικτύου για τον σύγχρονο άνθρωπο; Για να απαντήσουμε σε αυτό το ερώτημα πρέπει να διερευνήσουμε τους **τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας** στους οποίους η χρήση του Διαδικτύου έχει ήδη, ή τείνει να προσλάβει μεγάλη σημασία. Θα τους ομαδοποιήσουμε σε **τέσσερις μεγάλες κατηγορίες**, χωρίς αυτή η ομαδοποίηση να εξαντλεί φυσικά το σύνολο της ανθρώπινης δράσης.¹⁰

1) Οικονομία: Στον τομέα της οικονομίας, το Διαδίκτυο επιδρά καταλυτικά. Προσφέρει έναν απεριόριστο χώρο οικονομικών συναλλαγών, καθιστώντας ουσιαστικά πραγματικότητα την έννοια παγκόσμια αγορά. Σήμερα, μπορεί κανείς καθισμένος μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή του να πραγματοποιήσει σε χρόνο-ρεκόρ συναλλαγές, οι οποίες σε άλλες εποχές αν δεν ήταν ανέφικτες, απαιτούσαν σίγουρα πολύ περισσότερο χρόνο και σημαντικά αυξημένο κόστος. Επιπλέον, με τη χρήση του Διαδικτύου μπορεί κανείς να

¹⁰Για περισσότερο αναλυτική παρουσίαση των χρήσεων του Διαδικτύου, βλ.
<http://medstat.med.utah.edu/navigator/module1/uses.htm>

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
αναζητήσει εργασία αλλά και να εργαστεί από το σπίτι του (τηλε-εργασία). Επίσης, το Διαδίκτυο αποτελεί έναν δυνητικά απεριόριστο χώρο διαφήμισης και προώθησης προϊόντων, συνιστά σημαντικότετη πηγή πληροφόρησης-απαραίτητης για τον σύγχρονο *homo economicus* και συμβάλει στην διεύρυνση των τραπεζικών συναλλαγών και της κίνησης κεφαλαίων. Δεν είναι υπερβολή να ισχυριστεί κανείς ότι η ραγδαία ανάπτυξη του Διαδικτύου υπήρξε καταλυτική για αυτό που αποκαλούμε οικονομική παγκοσμιοποίηση.

2) Πολιτική: Όσον αφορά την πολιτική δράση, το Διαδίκτυο προσφέρει σημαντικές δυνατότητες ενίσχυσης της πολιτικής συμμετοχής και εμπάθουσας της δημοκρατίας. Κατ' αρχάς, αποτελεί πολύ χρήσιμη και σε μεγάλο βαθμό ανεξάρτητη, μη ελεγχόμενη, πηγή ενημέρωσης και χώρο ανταλλαγής απόψεων. Επίσης, αποτελεί ήδη πεδίο πολιτικής έκφρασης και συμμετοχής (ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα ή και εκλογές), ρόλος που αναμένεται να διευρυνθεί μελλοντικά. Τέλος, ενισχύει την πολιτική κινητοποίηση και την δημιουργία μικρής ή μεγάλης κλίμακας δικτύων πολιτικής και κοινωνικής δράσης. Δεν είναι τυχαίο ότι το διεθνές κίνημα κατά της παγκοσμιοποίησης, ή το κίνημα των Ζαπατίστας του Μεξικού, επωφελήθηκαν ακριβώς από αυτή την δυνητικά απεριόριστη εμβέλεια του Διαδικτύου για να αγγίξουν μεγάλες μάζες ανθρώπων παγκοσμίως.¹¹

3) Επιστήμη: Είναι προφανές, ότι το Διαδίκτυο αποτελεί ένα τεράστιο *forum* επιστημονικών συζητήσεων, ανταλλαγών απόψεων και ιδεών με αναμφισβήτητα ευεργετικά αποτελέσματα για την προαγωγή της γνώσης. Η έρευνα στο Διαδίκτυο αποτελεί πλέον βασικό στάδιο για τις περισσότερες ερευνητικές εργασίες, καθώς προσφέρει την δυνατότητα πρόσβασης σε πληθώρα δεδομένων, πληροφοριών και προηγούμενης συσσωρευμένης γνώσης. Το Διαδίκτυο είναι σήμερα πολύτιμο βοήθημα για τον επιστήμονα, τον ερευνητή, αλλά και των απλό πολίτη που θέλει να πληροφορηθεί για τα σύγχρονα επιστημονικά επιτεύγματα.

4) Εκπαίδευση-Ψυχαγωγία: Η τηλε-εκπαίδευση (e-learning) είναι η πλέον χαρακτηριστική εφαρμογή όσον αφορά την συμβολή του Διαδικτύου στην διάχυση της γνώσης. Σήμερα, είναι δυνατή η δημιουργία εικονικών

¹¹ βλ. και Hill, Kevin A., *Cyberpolitics: Citizen activism in the age of the Internet*, Lanham : Rowman & Littlefield 1998

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

εκπαιδευτικών αιθουσών (e-classrooms) και η πραγματοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας χωρίς πραγματική επαφή-μεταξύ εκπαιδευτικού και εκπαιδευόμενου. Ταυτόχρονα, οι Διαδικτυακές εφαρμογές αποτελούν πολύ σημαντικό σχολικό βοήθημα και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο είναι πλέον απαραίτητη προϋπόθεση για κάθε σύγχρονη εκπαιδευτική μονάδα σε όλες τις βαθμίδες (βασική, μέση και ανώτατη εκπαίδευση). Από την άλλη πλευρά, το Διαδίκτυο προσφέρει πληθώρα επιλογών ψυχαγωγίας και διαπροσωπικής επικοινωνίας. Μέσω του Διαδικτύου, μπορεί κανείς να αποκτήσει πρόσβαση σε πολυμέσα (video, εικόνα και ήχο), να διαβάσει λογοτεχνία και να αξιοποιήσει τον ελεύθερο χρόνο του, διαθέτοντας απεριόριστες επιλογές. Επίσης, το Διαδίκτυο συνιστά ένα απέραντο χώρο όπου μπορούν να πραγματοποιηθούν συζητήσεις, γνωριμίες, φιλίες και να αναπτυχθούν ανθρώπινοι δεσμοί επικοινωνίας χωρίς να υπάρχει καν φυσική επαφή. Υπ' αυτή την έννοια, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο μοιάζει με το άνοιγμα ενός «παραθύρου στον κόσμο», με μια σημαντική εκδήλωση της εξωστρέφειας και της έμφυτης επιθυμίας του ανθρώπου για επικοινωνία.

Από τα παραπάνω, συνάγεται ότι **η ισότιμη συμμετοχή του σύγχρονου ανθρώπου σε ένα κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο το Διαδίκτυο αποτελεί πλέον σημαντικότερο «κανάλι» κοινωνικοποίησης προϋποθέτει ακριβώς την εξασφάλιση της πρόσβασης του σε αυτό.** Η αδυναμία πρόσβασης του, για οποιοδήποτε λόγο, είναι ικανή να συντελέσει στην περιθωριοποίηση και τον κοινωνικό αποκλεισμό, δημιουργώντας παθογενείς καταστάσεις τόσο για το ίδιο το κοινωνικά αποκλεισμένο άτομο, όσο και για το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο που επιβαρύνεται πολλαπλά από την ύπαρξη παρόμοιων φαινομένων. Και ενώ τα αίτια «ψηφιακού» αποκλεισμού πολλών κοινωνικών ομάδων (τοξικομανείς, φυλακισμένοι, άτομα με χαμηλά εισοδήματα, η με πολύ χαμηλό εκπαιδευτικό επίπεδο κ.α.) οδηγούν περισσότερο σε προβληματισμό εκτός του στενού τεχνικού πεδίου της πληροφορικής, η φύση του προβλήματος που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ, ως προς την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο, θέτει ακριβώς στο επίκεντρο το θέμα της προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων και του ρόλου που μπορεί να διαδραματίσει η Διοίκηση στην προώθηση της.

1.2.2. Το Διαδίκτυο ως «εργαλείο» κοινωνικής ένταξης των ΑμεΑ

Για τα ΑμεΑ, μια πολύ σημαντική ποιοτικά αλλά και ποσοτικά ομάδα συνανθρώπων μας¹², η προσβασιμότητα του Διαδικτύου προσλαμβάνει συνεχώς μεγαλύτερη σημασία. Είναι προφανές ότι **αν επιθυμούμε την ισότιμη συμμετοχή τους στα πεδία κοινωνικής δράσης που προαναφέρθηκαν πρέπει να διερευνήσουμε του τρόπους με τους οποίους θα αρθούν τα εμπόδια που προκύπτουν από την αλληλεπίδραση των δεδομένων ανικανοτήτων και του μη κατάλληλα προσαρμοσμένου περιεχομένου των δικτυακών τόπων**. Το ζήτημα τίθεται σε δύο επίπεδα:

- **α) Στο επίπεδο της πολιτικής ισότητας και της εξασφάλισης των αστικών δικαιωμάτων των ΑμεΑ.** Στις σύγχρονες δημοκρατικές κοινωνίες, βασισμένες σε ανθρωπιστικά ιδανικά και αξίες, βασικά δικαιώματα που κατοχυρώνονται και σε συνταγματικό επίπεδο¹³ (ισότητα, ισότιμη πρόσβαση στην πληροφόρηση και την επικοινωνία) πρέπει να γίνονται σεβαστά και αυτός ακριβώς ο σεβασμός τους να αποτελεί οδηγό της καθημερινής πρακτικής των πολιτών. Συνεπώς, το θέμα της σχεδίασης και κατασκευής προσβάσιμων ιστοσελίδων (και πολύ περισσότερο δημόσιου χαρακτήρα) σχετίζεται άμεσα με τον σεβασμό κατοχυρωμένων δικαιωμάτων. Όπως θα δούμε παρακάτω μάλιστα, τα δικαιώματα αυτά έχουν εξειδικευθεί σε πολλές κρατικές έννομες τάξεις και σε διεθνή νομικά κείμενα αρχών προσδίδοντας μεγαλύτερο κύρος και νομική θεμελίωση στην προσπάθεια για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας του Διαδικτύου¹⁴.¹⁵
- **β) Στο επίπεδο της υποστήριξης της διαδικασίας κοινωνικής ένταξης των ΑμεΑ.** Σε κοινωνιολογικό επίπεδο, η στέρηση ενός τόσο

¹² Ο αριθμός των Ατόμων με Ανικανότητες στα Κράτη-Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπολογίζεται σε 37 εκατομμύρια, δηλαδή περίπου το 10% του συνολικού πληθυσμού.

¹³ Ανάλογες ρυθμίσεις περιέχονται και στο πρόσφατα αναθεωρημένο Σύνταγμα της Ελλάδας (Άρθρο 5^Α παρ.1 και 2,

¹⁴ Ενδεικτικά, για την περίπτωση της νομοθεσίας κατά των διακρίσεων έναντι των ΑμεΑ στις ΗΠΑ, βλ. Cynthia D. Wadell, J.D. «*Understanding the digital economy-The growing digital divide in access for people with disabilities: overcoming barriers to participation in the digital economy*», www.independentlivinginstitute.org

¹⁵ βλ. και Σύνταγμα της Ελλάδας, άρθρο 21 παρ.6

πολύτιμου μέσου συμμετοχής στην οικονομική, πολιτική, και γενικότερα καθημερινή δράση καθιστά προβληματική την ένταξη του στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Ειδικά, στην περίπτωση των ΑμεΑ, το Διαδίκτυο μπορεί να αποτελέσει υποκατάστατο για πολλές ανθρώπινες λειτουργίες, που λόγω του προβλήματος που αντιμετωπίζουν τα άτομα αυτά, δεν είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν στον «πραγματικό» κόσμο. Ο εικονικός διαδικτυακός κόσμος μπορεί να αποτελέσει τον χώρο στον οποίο τα ΑμεΑ θα μπορέσουν να συμμετέχουν σε ανταλλαγή ιδεών και απόψεων χωρίς να εμποδίζονται από τυχόν ανικανότητα τους (π.χ κώφωση) να πράξουν κάτι τέτοιο στον φυσικό κόσμο, θα αποκτήσουν πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών (βιβλιοθήκες, πανεπιστήμια, κ.α.) και σε γνώση μη προσβάσιμη υπό άλλες συνθήκες, θα επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με άλλους ανθρώπους, θα πραγματοποιήσουν οικονομικές συναλλαγές που πιθανόν θα ήταν δύσκολο να πραγματοποιηθούν στο φυσικό περιβάλλον και γενικότερα θα βρουν ανοικτά κανάλια συμμετοχής στο κοινωνικό γίγνεσθαι. Το Διαδίκτυο ανοίγει νέους ορίζοντες και γεννά ελπίδες στα ΑμεΑ, προσφέροντας δυνατότητες που μέχρι τώρα έμοιαζαν ουτοπικές. Είναι προφανές ότι αν παρομοιώσουμε την Ανικανότητα με ένα κλειστό δωμάτιο, για τα ΑμεΑ, το Διαδίκτυο, ως «παράθυρο στον κόσμο», αποκτά σήμερα ζωτική σημασία.

Από τα παραπάνω διαφαίνεται ότι **το ζήτημα της προσβασιμότητας πρέπει να κατέχει κεντρικό ρόλο στην γενικότερη πολιτική για την ισότιμη συμμετοχή των ΑμεΑ στην κοινωνική πραγματικότητα**. Το ζήτημα δεν μπορεί να περιοριστεί στην τεχνική-επιστημονική του πλευρά αλλά πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο ενδιαφέροντος για κάθε ευνομούμενη και δημοκρατική Πολιτεία, κάθε κοινωνία που βασίζεται στις αρχές της κοινωνικής αλληλεγγύης και κοινωνικής συνοχής.

1.3.Ορισμός και κατηγοριοποίηση ανικανοτήτων

1.3.1.Έννοια αναπηρίας-ανικανότητας

Η συζήτηση περί του ορθού χαρακτηρισμού των συνανθρώπων μας, που λόγω κάποιας ψυχικής ή σωματικής μειονεξίας συναντούν εμπόδια στην καθημερινότητα τους, είναι μακρόχρονη και διαθέτει πολλές πτυχές. Θα λέγαμε ότι **οι δύο βασικές οπτικές που διατρέχουν τους περισσότερους χρησιμοποιούμενους όρους είναι:**

α) η οπτική της **αιτίας του προβλήματος**, δηλαδή της ψυχικής ή σωματικής μειονεξίας του ατόμου. Σε αυτή τη λογική κινούνται οι όροι που χρησιμοποιούν την έννοια «**αναπηρία**» (Ανάπηροι, Άτομα με Αναπηρίες κ.α.)

και β) η οπτική του **αποτελέσματος**, δηλαδή της κατάστασης του ατόμου. Οι όροι «**Άτομα με Ειδικές Ανάγκες**» και «**Άτομα με Ειδικές Δεξιότητες**» ανήκουν σε αυτή την ομάδα. Παρά τις προσπάθειες κυρίως των ίδιων των ατόμων που υφίστανται το πρόβλημα να επικρατήσουν όροι και ορισμοί που δίνουν έμφαση στο αποτέλεσμα και συνεπώς στις ειδικές ανάγκες που προκύπτουν και απομακρύνονται από το την υποτιμητική έννοια της «αναπηρίας», η κρατούσα αντίληψη σε εθνικό επίπεδο παραμένει εστιασμένη σε αυτόν τον όρο. Αντίθετα, σε ευρωπαϊκό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο (ΟΗΕ, Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας)¹⁶ χρησιμοποιούνται κυρίως οι όροι “**Disability**” και “**Disabled persons**”.¹⁷

Για τις ανάγκες αυτής της εργασίας ωστόσο θα χρησιμοποιηθεί ο όρος «**Άτομα με Ανικανότητες**» (ΑμεΑ), ο οποίος αποτελεί ορθότερη μετάφραση του αγγλικού όρου “**Disabled persons**”, ως δόκιμος για την περιγραφή μιας ευρύτερης ομάδας ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την διαδικασία κοινωνικής ένταξης. Άτομα με Ανικανότητες μπορούν να χαρακτηριστούν όχι μόνο οι έχοντες κάποια ψυχική ή φυσική μειονεξία αλλά γενικότερα τα άτομα που λόγω ενός ή περισσότερων χαρακτηριστικών τους αδυνατούν να συμμετέχουν ισότιμα σε όλες τις πτυχές του κοινωνικού γίγνεσθαι. Η ανικανότητα αυτή μπορεί να είναι ακόμη και προσωρινή (π.χ.

¹⁶ Για την κατηγοριοποίηση που προτείνει ο ΠΟΥ και υιοθετεί ο ΟΗΕ βλ. *U.N. 1994. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1994: Κανονισμοί για την Εξίσωση των Ευκαιριών για τους Ανθρώπους με Αναπηρίες. Υιοθετήθηκε από τον ΟΗΕ στην 48η γενική του συνέλευση στις 20 Δεκεμβρίου 1993 (Απόφαση 48/96).*

¹⁷ Το ελληνικό Σύνταγμα κάνει λόγο για Άτομα με Αναπηρίες ενώ στην ελληνική νομοθεσία χρησιμοποιείται επίσης και ο όρος «Άτομα με Ειδικές Ανάγκες». Αντίθετα, σε κείμενα Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας συναντάμε σχεδόν πάντα τους όρους «Disability» και «Disabled persons»

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ένας ασθενής με προσωρινό πρόβλημα όρασης συγκεντρώνει χαρακτηριστικά ΑμεΑ) απαιτείται όμως η ύπαρξη κάποιο ψυχοσωματικού χαρακτηριστικού και όχι απλώς η πιθανή αδυναμία κοινωνικής συμμετοχής λόγω μη κατάλληλων συνθηκών ή περιβάλλοντος (π.χ. οι φυλακισμένοι δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ΑμεΑ, μόνο εκ του γεγονότος της κοινωνικής απομόνωσης τους). Επιπλέον, **η ευρύτητα του όρου «Άτομα με Ανικανότητες» επιτρέπει την από κοινού ανάλυση και μελέτη σημαντικών και πολυάριθμων σήμερα κοινωνικών ομάδων τα οποία συγκεντρώνουν παρόμοια χαρακτηριστικά ειδικά ως προς ορισμένες κοινωνικές δραστηριότητες.** Έτσι, ειδικά ως προς το θέμα της προσβασιμότητας του Διαδικτύου, μπορούμε να θεωρήσουμε τους, συνεχώς αυξανόμενους στον ανεπτυγμένο κόσμο, πληθυσμούς ηλικιωμένων, ως μια πολύ σημαντική ομάδα Ατόμων με Ανικανότητες, χωρίς απαραίτητα να εμπίπτουν στις νομοθετικές ρυθμίσεις και στις επιστημονικές κατηγοριοποιήσεις περί «Ατόμων με Αναπηρίες».

Η παραπάνω περιγραφή συνάδει με τον ορισμό του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας για την αναπηρία. **Σύμφωνα με τον ΠΟΥ¹⁸**, η αναπηρία συνίσταται στην δυσλειτουργία που προκύπτει καθώς εξωτερικοί παράγοντες (προσωπικοί, κοινωνικοί) επιδρούν σε μια ήδη υπάρχουσα δυσμενή κατάσταση υγείας. Η δυσλειτουργία μπορεί να εστιάζεται σε ένα ή περισσότερα από τα τρία εξίσου σημαντικά επίπεδα: σωματικές λειτουργίες και δομές, εμπόδια δραστηριοτήτων και δυσκολίες συμμετοχής. Ουσιαστικά, τα διαφορετικά αυτά επίπεδα αποτελούν απλώς διαφορετικές οπτικές του ίδιου προβλήματος. Η θεώρηση της αναπηρίας ως αποτέλεσμα της σχέσης των δυνατοτήτων του ατόμου με τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και όχι απλώς ως κατάσταση της υγείας του, πλησιάζει περισσότερο στην έννοια της ανικανότητας όπως την ορίσαμε παραπάνω, αφού τονίζει το στοιχείο της αλληλεπίδρασης ανθρώπου-περιβάλλοντος.

Πάντως, είναι γεγονός ότι **ποικίλλουν οι ορισμοί και οι οριοθετήσεις περί ατόμων με αναπηρίες¹⁹**. Παρατηρείται το φαινόμενο κρατικών νομοθεσιών που ορίζουν την συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων με στενά, ιατρικής φύσεως, κριτήρια ενώ υπάρχουν και περιπτώσεις χωρών που υιοθετούν μια πιο διευρυμένη αντίληψη περί

¹⁸ βλ. www3.who.int/icf/icftemplate.cfmwww.who.org

¹⁹ Για μια αναλυτική παρουσίαση των διάφορων νομικών ορισμών της αναπηρίας στις νομοθεσίες των Κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης βλ. *“DEFINITIONS OF DISABILITY IN EUROPE: A COMPARATIVE ANALYSIS, Final Report”*, 13 September 2002, A project funded by the European Commission, Employment and Social Affairs Directorate-General, BRUNEL UNIVERSITY UK

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
αναπηρίας-ανικανότητας, με σκοπό κυρίως να καταπολεμήσουν φαινόμενα άνισης και διακριτικής μεταχείρισης των συγκεκριμένων ατόμων. Ακόμα και εντός της ίδιας χώρας μπορεί να υιοθετείται διαφορετικός ορισμός ανάλογα με το είδος της επιδιωκόμενης ρύθμισης. Σε γενικές γραμμές, κατά την λήψη θετικών μέτρων κοινωνικής πολιτικής (χρηματικά βοηθήματα, κοινωνικές υπηρεσίες κ.α.) η ομάδα-στόχος ορίζεται στενά, ενώ στις περιπτώσεις πολιτικών εξάλειψης διακρίσεων ακολουθείται το μοντέλο του διευρυμένου ορισμού. Σημαντικό επίσης είναι το ζήτημα της διάκρισης μεταξύ ηλικιωμένων και ΑΜΕΑ, ειδικά όσον αφορά την κατανομή των κονδυλίων για συντάξεις και επιδόματα πρόνοιας. Είναι προφανές ότι **το θέμα του ορισμού της αναπηρίας-ανικανότητας δεν περιορίζεται στις ιατρικές-επιστημονικές πτυχές του, αλλά προσλαμβάνει και πολιτικοκοινωνική χροιά καθώς επηρεάζει σημαντικά την φιλοσοφία και τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής πολιτικής**. Από την παραπάνω ανάλυση, έγινε σαφές ότι ο ορισμός της ομάδας αναφοράς (ΑμεΑ) μεταβάλλεται ανάλογα με το είδος της υπό μελέτη δραστηριότητας²⁰, τις εκάστοτε κοινωνικές αντιλήψεις και ακολουθούμενες κατευθύνσεις πολιτικής .

Αυτή η ασάφεια σχετικά με τον ακριβή ορισμό των ΑμεΑ, δυσχεραίνει και την απόπειρα υπολογισμού του ποσοστού τους επί του συνολικού πληθυσμού. Ο Ο.Η.Ε. αναγνωρίζοντας αυτή την δυσκολία υπολογίζει τα ποσοστά ΑμεΑ σε επίπεδο μεμονωμένων Κρατών²¹. Τα στοιχεία δεν είναι συγκρίσιμα λόγω του διαφορετικού ορισμού και τρόπου μέτρησης, αλλά κατά μέσο όρο το ποσοστό ανέρχεται περίπου στο 10%, με αυξομειώσεις μεταξύ των κρατών, ανάλογα και με τις ειδικές συνθήκες (πόλεμοι, δύσκολες συνθήκες διαβίωσης, έντονη γήρανση του πληθυσμού κ.α.). Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (των 15 Κ-Μ) το ποσοστό των ατόμων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην καθημερινή τους ζωή λόγω φυσικής ή ψυχικής αναπηρίας ανέρχεται, σύμφωνα με την Eurostat, σε 8% για τους άνδρες και 10,4% για τις γυναίκες²², ενώ είναι ακόμη μεγαλύτερο (16,5% και 16,3% αντίστοιχα), αν ληφθεί ως κριτήριο η προσωπική εκτίμηση-δήλωση των Ευρωπαίων για την κατάστασή τους²³ ²⁴. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κάνει λόγο για 37 εκατ. ΑμεΑ στην Ένωση.²⁵

20 Για παράδειγμα, εκτεταμένη συζήτηση γίνεται για τη σχέση αναπηρίας και ανικανότητας προς εργασία. Ο ΟΟΣΑ προτείνει την αποσυσχέτιση των δύο εννοιών προκειμένου να δοθούν κίνητρα στα ΑμεΑ να εισέλθουν στην αγορά εργασίας. Βλ. «OECD (2002) *Transforming Disability into Ability: Policies to Promote Work and Income Security for Disabled People*», OECD, Paris.

²¹ βλ. <http://unstats.un.org/unsd/disability/default.asp>

²² βλ. <http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=YES&root=YES/yearlies/c/cb/cbb/cbb10512>

²³ βλ. http://epp.eurostat.cec.eu.int/cache/ITY_PUBLIC/3-05122003-AP/EN/3-05122003-AP-EN.HTML

1.3.2.Κατηγοριοποίηση ανικανοτήτων

Όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η οποία όπως είδαμε παραπάνω αποτελεί μια πολύ κρίσιμη δραστηριότητα για την εν γένει συμμετοχή του σύγχρονου ανθρώπου στην Κοινωνία της Πληροφορίας, θα πρέπει να διακρίνουμε τις κατηγορίες εκείνες των ΑμεΑ που αντιμετωπίζουν εκ των πραγμάτων το σημαντικότερο πρόβλημα. Η κατηγοριοποίηση αυτή αφορά την συγκεκριμένη δραστηριότητα²⁶ και προφανώς διαφέρει από αντίστοιχες κατηγοριοποιήσεις των ΑμεΑ που πιθανόν αποσκοπούν στην αντιμετώπιση προβλημάτων σε διαφορετικά πεδία κοινωνικής δράσης.

Καταρχάς, **θα διακρίνουμε 3 μεγάλες κατηγορίες** ανάλογα με τη φύση του προβλήματος υγείας του ατόμου:

- 1) Άτομα με **αισθητηριακές ανικανότητες** (προβλήματα όρασης, ακοής)
- 2) Άτομα με **κινητικές ανικανότητες** (κινητικά ανάπηροι)
- 3) Άτομα με **γνωστικές, νοητικές και νευρολογικές ανικανότητες** (ψυχικές ασθένειες, νοητικά προβλήματα κ.α.)

Πρέπει να τονίσουμε ότι εκτός από τις παραπάνω κατηγορίες ατόμων, παρόμοια προβλήματα πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι δυνατόν να αντιμετωπίσει ο καθένας μας εάν βρεθεί σε συγκεκριμένο περιβάλλον χρήσης. Για παράδειγμα, κάποιος που οδηγεί, άρα βρίσκεται σε κατάσταση όπου δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει τα χέρια του αντιμετωπίζει παρόμοια προβλήματα με το κινητικά ανάπηρο άτομο που επιθυμεί να περιηγηθεί σε ένα μη προσβάσιμο για την περίπτωση του δικτυακό τόπο. Επίσης, κάποιος που εργάζεται σε πολύ θορυβώδες περιβάλλον προσομοιώνεται με βαρήκοο άτομο ως προς την ανικανότητα του να έχει πρόσβαση σε ηχητικές πηγές ενός δικτυακού τόπου. Συνεπώς, η καταγραφή και αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ είναι δυνατόν να προσφέρει λύσεις για το σύνολο των χρηστών του Διαδικτύου²⁷.

Από την άλλη πλευρά, η παραπάνω κατηγοριοποίηση δεν φιλοδοξεί να περιλάβει το σύνολο των μεμονωμένων περιπτώσεων. Για παράδειγμα, είναι δυνατόν

²⁴ Στην Ελλάδα τα αντίστοιχα ποσοστά ανέρχονται σε 9,9% για τους άνδρες και 10,6% για τις γυναίκες, βλ. ο.π.

²⁵ http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/web/index_en.htm

²⁶ Για μια αναλυτική κατηγοριοποίηση των ΑμεΑ σε σχέση γενικότερα με τις επικοινωνιακές δυσκολίες που εμφανίζουν, βλ. <http://www.di.uoa.gr/speech/aeneas/pages/kateg1.html>

²⁷ Για τα κυριότερα οφέλη που συνεπάγεται η κατασκευή προσβάσιμων ιστότοπων για το σύνολο των χρηστών βλ. αναλυτικότερα Παράρτημα 2, ενότητα 4.3 της παρούσας εργασίας.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ένα άτομο να συγκεντρώνει χαρακτηριστικά περισσότερων του ενός τύπου ανικανότητας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας περίπτωσης αποτελούν οι κωφάλαλοι. Επίσης, η ένταση του προβλήματος μπορεί να κυμαίνεται και να αφορά από ένα μικρό πρόβλημα δυσλειτουργίας μέχρι και την ολική έλλειψη ενός οργάνου του σώματος ή την πλήρη αδυναμία εκτέλεσης μιας σωματικής λειτουργίας. **Η ποικιλία περιπτώσεων και η διαφορετικότητα των αναγκών και των ιδιοτεροτήτων κάθε μεμονωμένης περίπτωσης δυσχεραίνει τόσο την κατηγοριοποίηση όσο και την εύρεση των πλέον αποτελεσματικών λύσεων του προβλήματος.**

1.3.3. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διάφορες κατηγορίες ΑΜΕΑ κατά την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο

Η διαφορετικότητα των ανικανοτήτων έχει ως συνέπεια και την διαφορετικότητα των προβλημάτων που αντιμετωπίζει κατά την πρόσβαση της στο Διαδίκτυο κάθε ομάδα-κατηγορία ΑΜΕΑ. Στη συνέχεια προσπαθούμε να σκιαγραφήσουμε τα κυριότερα από αυτά τα προβλήματα.

1.3.3.1. Αισθητηριακές ανικανότητες

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει δύο υποκατηγορίες που σχετίζονται με προβλήματα στις δυο βασικές για την ανθρώπινη επικοινωνία αισθήσεις: Όραση και ακοή

1.3.3.1.1. Προβλήματα όρασης

Οι τρεις βασικές ανικανότητες που σχετίζονται με την όραση είναι:

- α) η τυφλότητα,**
- β) η μειωμένη οπτική ικανότητα και**
- γ) η δυσκολία στην διάκριση των χρωμάτων.**

Σε σχέση με την πρόσβαση τους στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), τα άτομα της πρώτης περίπτωσης (τυφλοί) δεν μπορούν να έχουν καμία οπτική επαφή με τις συσκευές εισόδου-εξόδου, άρα και με την ίδια την πληροφορία. Στην περίπτωση τους επιβάλλεται η χρήση άλλων ανθρώπινων αισθήσεων

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης (αφή, ακοή) προκειμένου να ενεργοποιηθεί ο διάυλος επικοινωνίας μεταξύ ανθρώπου και μηχανής. Αντίθετα για τις άλλες δύο κατηγορίες (μερικώς βλέποντες και άτομα με προβλήματα στον διαχωρισμό χρωμάτων) απαιτούνται συγκεκριμένες προσαρμογές στις συσκευές εισόδου-εξόδου (π.χ. μεγαλύτερή οθόνη ή μέγεθος γραμματοσειράς, περιορισμός στην χρήση έντονων χρωμάτων κ.α.).

Η κατηγορία των ανθρώπων με προβλήματα όρασης είναι αρκετά σημαντική ποσοτικά. Στην **Ευρωπαϊκή Ένωση, το ποσοστό των τυφλών ατόμων ανέρχεται σε περίπου 0,1% ενώ εκείνο των ατόμων με σοβαρά προβλήματα όρασης σε 1,5%**²⁸.

Πιο αναλυτικά, τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένες ομάδες κατά την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο οφείλονται :²⁹

- 1) στην μη ύπαρξη υποκατάστατου κειμένου για τις εικόνες
- 2) σε σύνθετες εικόνες (π.χ. γραφήματα) που δεν επεξηγούνται πλήρως με κατάλληλα υπομνήματα κ.α.
- 3) στην μη ύπαρξη υποκατάστατου κειμένου ή ήχου για αρχεία video
- 4) σε πίνακες που δεν μπορούν να αποτυπωθούν σειριακά (δηλαδή με συνεχόμενη παράθεση των περιεχομένων των κελιών)
- 5) στην έλλειψη των κατάλληλων εναλλακτικών πληροφοριών για τους χρήστες που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα frames.
- 6) σε φόρμες των οποίων τα πεδία δεν είναι λογικά δομημένα και δεν έχουν σαφή ονοματοδοσία
- 7) σε φυλλομετρητές και εργαλεία κατασκευής ιστοσελίδων που δεν διαθέτουν εναλλακτικές επιλογές(π.χ. χρήση πληκτρολογίου) για συγκεκριμένες εντολές
- 8) στην μη επαρκή ή μη κατάλληλη χρωματική αντίθεση των websites
- 9) στην ύπαρξη τύπων εγγράφων που δεν μπορούν να μεταφραστούν από αναγνώστες οθόνες
- 10) στην έλλειψη δυνατότητας μεταβολής του μεγέθους της γραμματοσειράς σε ορισμένους ιστότοπους

²⁸ Κουροπέτρογλου, Γ., *Υποστηρικτικές Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών για Άτομα με Αναπηρίες*, Παρουσίαση στα πλαίσια του Δικτύου ΕΥΤΕΧΝΟΣ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2004

²⁹ Για αναλυτική περιγραφή με τη χρήση παραδειγμάτων βλ. <http://www.w3.org/WAI/EO/Drafts/PWD-Use-Web/20040708.html>

1.3.3.1.2. Προβλήματα ακοής

Τα προβλήματα ακοής που επηρεάζουν την ικανότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι **η κώφωση και η βαρηκοΐα**. Στην πρώτη περίπτωση, το άτομο αδυνατεί πλήρως να συλλάβει ακουστικά ερεθίσματα του περιβάλλοντος, ενώ στη δεύτερη περίπτωση το άτομο έχει μειωμένη ακουστική οξύτητα. Η κώφωση πολύ συχνά συνοδεύεται από αλαλία, καθιστώντας την προσαρμογή του ατόμου στο περιβάλλον πιο δύσκολη. Ποσοτικά, η κατηγορία των ανθρώπων με προβλήματα ακοής είναι ιδιαίτερα σημαντική και αναμένεται να γίνει περισσότερο σημαντική καθώς εντείνεται το πρόβλημα της γήρανσης του πληθυσμού, η οποία σχετίζεται και με την εμφάνιση αισθητηριακών ανικανοτήτων. **Στην ΕΕ, το 0.1% του συνολικού πληθυσμού είναι κωφοί ενώ το 10% αντιμετωπίζει προβλήματα βαρηκοΐας³⁰.**

Συνοπτικά, **τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με ακουστικές ανικανότητες κατά την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο οφείλονται κυρίως³¹:**

- 1) στην έλλειψη εναλλακτικών κειμένων για τα αρχεία video και ήχου
- 2) στην εκτεταμένη χρήση ηχητικών μηνυμάτων και προειδοποιήσεων
- 3) στην έλλειψη γραφικών και εικόνων και την υπερπληθώρα κειμένου, κάτι που μπορεί να δυσκολέψει την κατανόηση για άτομα που έχουν συνηθίσει να χρησιμοποιούν κυρίως την νοηματική αντί της γραπτής γλώσσας
- 4) στην πιθανή ανάγκη για εισροή φωνής σε διαδικτυακές εφαρμογές

1.3.3.2. Κινητικές ανικανότητες

Οι κινητικές ανικανότητες μπορεί να περιλαμβάνουν αδυναμία στην κίνηση, περιορισμούς στον έλεγχο του μυϊκού συστήματος (έλλειψη συντονισμού, ακούσια κίνηση, παράλυση) ή και έλλειψη άκρων. Επίσης, μπορεί να αφορούν πόνο που προκαλούν ορισμένες κινήσεις. Σε σχέση με την πρόσβαση στο Διαδίκτυο σημαντικότερα είναι τα προβλήματα που αφορούν τα άνω άκρα (χέρια, δάχτυλα).

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης τα ποσοστά των ατόμων με κινητικές ανικανότητες που είναι τα εξής³²:

³⁰ βλ. υποσημείωση 28

³¹ βλ. υποσημείωση 29

³² βλ. υποσημείωση 28

Άτομα με αδυναμία χρήσης καρπών ή δακτύλων	0,1%
Άτομα με αδυναμία χρήσης ενός βραχίονα	0,3%
Άτομα με μειωμένη μυϊκή ισχύ	2,8%
Άτομα με μειωμένος συντονισμός	1,4%
Άτομα με αδυναμία βαδίσματος χωρίς βοήθημα	5,0%
Χρήστες αμαξιδίου	0,4%

Οι σύγχρονες τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών εξελίσσονται με ρυθμό που κανείς δεν θα φανταζόταν μια δεκαετία πιο πριν. Νέα τεχνολογικά προϊόντα, υπηρεσίες και εφαρμογές δημιουργούνται καθημερινά με αποτέλεσμα ακόμα και η αντίστοιχη ερευνητική κοινότητα να μην μπορεί πολλές φορές να παρακολουθήσει. Ωστόσο, παρ' όλη αυτή την πρόοδο που συντελείται σε όλα τα επίπεδα, υπάρχουν ακόμη εκατομμύρια άνθρωποι που δεν έχουν πρόσβαση στις τεχνολογίες και υπηρεσίες αιχμής και ιδιαίτερα τα ΑμεΑ και οι ηλικιωμένοι. Έτσι γίνεται φανερό η ανάγκη ενημέρωσης και εκπαίδευσης του επιστημονικού, ερευνητικού αλλά και επιχειρηματικού περιβάλλοντος, ιδιαίτερα στη χρήση νέων τεχνολογιών μέσα από προγράμματα επιμόρφωσης, τα οποία θα καταδείξουν τρόπους με τους οποίους είναι εφικτή η χρήση των νέων τεχνολογιών και από τα άτομα αυτά. Επιπλέον η υποστήριξη των προγραμμάτων αυτών από εθνικούς φορείς (πανεπιστημιακούς, τεχνολογικούς κτλ.) με αποδεδειγμένη τεχνογνωσία στα συγκεκριμένα επιστημονικά πεδία που σχετίζονται με την χρήση των νέων τεχνολογιών από τα ΑμεΑ, παρέχει τη δυνατότητα για έγκυρη και έγκαιρη ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού στις νέες τεχνολογικές προκλήσεις και στις εξελίξεις που αυτές δρομολογούν.

Τα βασικά εμπόδια που καλούνται να υπερπηδήσουν τα άτομα με κινητικές αναπηρίες οφείλονται³³:

- 1) σε χρονικούς περιορισμούς για την συμπλήρωση φορμών και άλλων διαδραστικών αντικειμένων
- 2) σε μη δυνατότητα εναλλακτικής χρήσης του πληκτρολογίου αντί του mouse για την εκτέλεση ορισμένων λειτουργιών

³³ βλ. υποσημείωση 21

1.3.3.3. Γνωστικές, νοητικές και νευρολογικές ανικανότητες

Οι κυριότερες περιπτώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή την κατηγορία ανικανοτήτων είναι:

1) Δυσλεξία και μαθησιακές δυσκολίες: Συνίστανται στην δυσκολία επεξεργασίας και κατανόησης της γραπτής γλώσσας και των εικόνων, του προφορικού λόγου ή των αριθμών. Αφορούν ένα πολύ σημαντικό ποσοστό του ευρωπαϊκού πληθυσμού (3,1%)³⁴ και επηρεάζουν τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ χρήστη-υπολογιστή. Σε σχέση με την πρόσβαση σε Διαδικτυακό υλικό, το πρόβλημα οφείλεται κυρίως στην έλλειψη εναλλακτικών τρόπων μετάδοσης των πληροφοριών (π.χ. κείμενο αντί για ήχο ή το αντίστροφο)

2) Διαταραχές έλλειψης συγκέντρωσης και προσοχής: Τα άτομα που παρουσιάζουν την συγκεκριμένη ανικανότητα δεν μπορούν να συγκεντρώσουν την προσοχή τους σε συγκεκριμένες πληροφορίες. Στην σχέση τους με το Διαδίκτυο τα συγκεκριμένα άτομα μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της μη δυνατότητας περιορισμού των κινούμενων γραφικών που πιθανόν περιέχει κάποιο site και αποσπούν την προσοχή και την έλλειψη σαφούς και συνεκτικής οργάνωσης των περιεχομένων του.

3) Διανοητική καθυστέρηση: Τα άτομα που εμφανίζουν διανοητική καθυστέρηση αφομοιώνουν με βραδύτερο ρυθμό τις νέες πληροφορίες και δυσκολεύονται να κατανοήσουν περίπλοκες έννοιες. Αποτελούν το 3,8%³⁵ του πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα σημαντικότερα εμπόδια για την ομαλή πρόσβαση τους στο περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων είναι³⁶:

- ✓ η έλλειψη γραφικών, ως πλέον παραστατικών και ευκολονόητων σε σχέση με τα μακροσκελή κείμενα
- ✓ η χρήση αδικαιολόγητα περίπλοκης γλώσσας
- ✓ η μη σαφής και σύνθετη δομή των δικτυακών τόπων

4) Απώλεια μνήμης: Μπορεί να αφορά μερική ή ολική, προσωρινή ή μόνιμη απώλεια βραχυπρόθεσμης ή μακροπρόθεσμης μνήμης και να συνδυάζεται με μερική απώλεια ομιλίας. Σε σχέση με την περιήγηση στο Διαδίκτυο, τα άτομα με προβλήματα

³⁴ βλ. υποσημείωση 28

³⁵ βλ. υποσημείωση 28

³⁶ βλ. υποσημείωση 29

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
απώλειας μνήμης βασίζονται σε ένα σαφώς δομημένο σύστημα περιήγησης εντός ενός δικτυακού τόπου. Προβλήματα μπορεί να προκαλέσει ή έλλειψη μιας τέτοιας σαφούς δομής του ιστότοπου.

5) Προβλήματα ψυχικής υγείας: Αφορούν ψυχικές ή συναισθηματικές διαταραχές και μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα την έλλειψη συγκέντρωσης, την αδυναμία ελέγχου της κίνησης των μελών του σώματος κ.α. Όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, προβλήματα μπορεί να προκαλέσει η κυρίως η ύπαρξη έντονων χρωμάτων και γραφικών.

6) Αποπληξία: Άτομα που παρουσιάζουν συμπτώματα αποπληξίας μπορεί να επηρεάζονται από φωτεινές αναλαμπές και ηχητικά σήματα σε συγκεκριμένες συχνότητες. Στην περίπτωση του Διαδικτύου τα συγκεκριμένα άτομα πρέπει να μπορούν απενεργοποιούν τα έντονα γραφικά, κείμενο μεταβαλλόμενης φωτεινότητας και ήχους σε συγκεκριμένες συχνότητες. Η έλλειψη αυτής της δυνατότητας μπορεί να προκαλέσει σημαντικά εμπόδια στην πρόσβαση αυτών των ατόμων στο Διαδίκτυο.

1.3.4.Η επίδραση του προβλήματος της γήρανσης

Όπως προαναφέραμε, **οι ηλικιωμένοι είναι μια σημαντική κατηγορία ανθρώπων που παρουσιάζουν χαρακτηριστικά παρόμοια με εκείνα των ΑμεΑ.** Οι σωματικές μεταβολές που παρατηρούνται στην περίοδο των γηρατειών έχουν συνήθως δυσμενείς συνέπειες όσον αφορά τις αισθητηριακές και νοητικές ικανότητες του ατόμου. Ως προς την ικανότητα πρόσβασης των ηλικιωμένων στο Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού, μπορούμε να επισημάνουμε ότι **παρουσιάζονται τα προβλήματα που αναφέρθηκαν για τις επιμέρους κατηγορίες ΑμεΑ σε διαφορετική βέβαια ένταση και σε πληθώρα συνδυασμών ανά ατομική περίπτωση.** Το πρόβλημα αναμένεται να οξυνθεί καθώς, ειδικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο, υπάρχει **μακροχρόνια τάση γήρανσης του πληθυσμού, η οποία αναμένεται να οξυνθεί τις επόμενες δεκαετίες³⁷.** Κι ενώ για τους σημερινούς ηλικιωμένους οι οποίοι δεν είχαν ποτέ σημαντική επαφή με την τεχνολογία του Διαδικτύου, τα προβλήματα προσβασιμότητας δεν έχουν σημαντική βαρύτητα, δεν μπορούμε να ισχυριστούμε κάτι παρόμοιο για τις

³⁷ Για το πρόβλημα της γήρανσης του πληθυσμού βλ. Δενδρινός, Ι. Νεράτζης, Γ, Πλατανάκη, Μ. Λασκαρίδου, Σ. «Γήρανση του Πληθυσμού: Προβλήματα, Προοπτικές και λύσεις. Η ελληνική Περίπτωση», σελ.16-21, Σεμιναριακή εργασία στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα 2003

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
αυριανές «στρατιές» ψηφιακά εγγράμματων ηλικιωμένων. Το πρόβλημα της γήρανσης είναι συνεπώς ένας επιπλέον παράγοντας που επιβάλλει την έγκαιρη και διεξοδική ενασχόληση με το θέμα της προσβασιμότητας του περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού.

2^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικές και πρακτικές απαντήσεις-Εργαλεία και μεθοδολογία αντιμετώπισης του προβλήματος

2.1. Θεωρητικές προσεγγίσεις-Τεχνολογικός εξοπλισμός

2.1.1.Εισαγωγικά

Στο πέραςμα του χρόνου και καθώς το ζήτημα της προσβασιμότητας άρχισε να τίθεται ως μεγάλης σημασίας για την προώθηση της ψηφιακής οικονομίας και της Κοινωνίας της Πληροφορίας, διατυπώθηκαν πλήθος προτάσεων και ιδεών. Σε θεωρητικό επίπεδο μπορούμε να διακρίνουμε **τρεις βασικές ομάδες λύσεων του προβλήματος:**

- α) Όσες βασίζονται σε μία **κατασταλτική προσέγγιση** των τεχνικών προβλημάτων προσβασιμότητας
- β) Όσες επιχειρούν μια **προληπτική προσέγγιση** σε τεχνικό επίπεδο και
- γ) Όσες εστιάζουν περισσότερο σε **μέτρα πολιτικής** (νομοθεσία, προτυποποίηση κ.α.).

Πρέπει φυσικά να τονιστεί ότι συχνά, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση κάθε μεμονωμένης περίπτωσης απαιτείται η **συνδυαστική χρήση περισσότερων της μίας προσεγγίσεων**. Ωστόσο, είναι προφανές ότι κάθε μία από τις παραπάνω προσεγγίσεις υποκρύπτει και μια διαφορετική αντίληψη για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να επιδιωχθεί η προσβασιμότητα. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα **κύρια χαρακτηριστικά των τριών βασικών προσεγγίσεων**, ενώ στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται διεξοδικότερα δυο σημαντικές περιπτώσεις πρωτοβουλιών πολιτικής, οι οποίες θα αποτελέσουν και τα πρότυπα για την περαιτέρω διερεύνηση δυνατοτήτων διοικητικής παρέμβασης στην χώρα μας.

2.1.2.Κατασταλτική προσέγγιση (Reactive methods)

Η παραδοσιακή κατασταλτική μέθοδος αντιμετώπισης των προβλημάτων προσβασιμότητας που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ είναι **η χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών**. Με τον όρο υποστηρικτικές τεχνολογίες στην συγκεκριμένη περίπτωση εννοούμε **τεχνολογικά βοηθήματα που προσαρμόζουν-βελτιώνουν είτε τις ικανότητες του ατόμου, είτε τις συνθήκες του περιβάλλοντος χρήσης**, προκειμένου να καταστεί εφικτή η επικοινωνία μεταξύ υπολογιστή και ΑμεΑ. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε στις λεγόμενες **Προσωπικές Υποστηρικτικές Τεχνολογίες (ΠΥΤ)** ενώ στην δεύτερη, στις **Υποστηρικτικές Τεχνολογίες Προσαρμογών (ΥΤΠ)**. Παρακάτω, θα παρουσιάσουμε συνοπτικά τις κυριότερες λύσεις καθώς και τα πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα των δύο βασικών κατηγοριών υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Φυσικά, η βελτίωση των δυνατοτήτων πρόσβασης των ΑμεΑ στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών μπορεί να επιτευχθεί και μέσω πιο **ριζικών λύσεων** (π.χ. ιατρικές μέθοδοι αποκατάστασης του προβλήματος, εκπαίδευση και αποκατάσταση), όμως εδώ θα περιοριστούμε σε περισσότερο εξωγενείς τρόπους αντιμετώπισης, θεωρώντας δεδομένες και μη μεταβαλλόμενες τις φυσικές ικανότητες των ΑμεΑ.

Οι **Προσωπικές Υποστηρικτικές Τεχνολογίες** αποσκοπούν στην **ενίσχυση των ικανοτήτων των ΑμεΑ**. Εστιάζουν, δηλαδή στο συγκεκριμένο άτομο και το δεδομένο πρόβλημα, θέτοντας σε δεύτερη μοίρα το περιβάλλον χρήσης και τις ανάγκες που προκύπτουν από την αλληλεπίδραση ατόμου-μηχανής. Από την άποψη αυτή, αποτελούν «μικρο-λύσεις»³⁸ και επιφέρουν στιγματισμό για τα άτομα που τις χρησιμοποιούν. **Παραδείγματα τέτοιων τεχνολογιών** είναι τα αναπηρικά αμαξίδια, τα τεχνητά μέλη, τα ενισχυτικά ακουστικά, τα ειδικά γυαλιά οράσεως και γενικότερα οποιοδήποτε τεχνολογικό βοήθημα με το οποίο βελτιώνονται κινητικές, αισθητηριακές ή γνωστικές ικανότητες των ΑμεΑ.

Εκτός από τον δεδομένο στιγματισμό που συνεπάγεται η χρήση ΠΥΤ, πολλές φορές τα εν λόγω βοηθήματα δεν είναι συμβατά με το περιβάλλον χρήσης των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, οι τεχνητοί βραχίονες δεν έχουν κάποια ωφελιμότητα για τον κινητικό

³⁸ Για την διαφορά μεταξύ μικρο-λύσεων και μακρο-λύσεων στο πρόβλημα της προσβασιμότητας και τις συνέπειες για τα ΑμεΑ, βλ. Adolf D. Ratzka, Ph.D, www.independentliving.org/docs5/micro_macro.html

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ανάπηρό που προσπαθεί να περιηγηθεί στο Διαδίκτυο μέσω λογισμικού το οποίο δεν περιέχει ρυθμίσεις προσαρμογής για άτομα με κινητικές ανικανότητες. Σε τελική ανάλυση δηλαδή, ο βαθμός χρησιμότητας και αποτελεσματικότητας των ΠΥΤ εξαρτάται από τον σχεδιασμό των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Τέλος, επιπρόσθετο μειονέκτημα της χρήσης ΠΥΤ είναι το σημαντικό υψηλό κόστος τους.

Από την άλλη πλευρά, πιο προηγμένες λύσεις στο πρόβλημα της μειωμένης πρόσβασης των ΑμεΑ στις ΤΠΕ και ειδικότερα στο Διαδίκτυο, προσφέρουν οι **Υποστηρικτικές Τεχνολογίες Προσαρμογών. Παραδείγματα** τέτοιων τεχνολογικών βοηθημάτων είναι οι αναγνώστες οθόνης, τα ειδικά πληκτρολόγια, το ειδικά προσαρμοσμένο λογισμικό, οι οθόνες αφής, οι εκτυπωτές Braille κ.α. Πρόκειται δηλαδή για προσαρμογές που γίνονται κατά την διαδικασία αλληλεπίδρασης ανθρώπου-μηχανής είτε μέσω ειδικού λογισμικού είτε μέσω κατάλληλων περιφερειακών συσκευών εισόδου-εξόδου. Με τα βοηθήματα αυτά επιχειρείται η **προσαρμογή του περιβάλλοντος χρήσης** στις συγκεκριμένες ανάγκες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης ανικανότητας. Με τους αναγνώστες οθόνης για παράδειγμα, επιδιώκεται η προσαρμογή του διαδικτυακού περιεχομένου (κυρίως κειμένου) με τέτοιο τρόπο (μετατροπή κειμένου σε ομιλία), ώστε να γίνεται αντιληπτό από τα άτομα με οπτική ανικανότητα. Οι ΥΤΠ λοιπόν εστιάζουν περισσότερο σε τύπους-ομάδες ανικανοτήτων και όχι σε συγκεκριμένες ανάγκες μεμονωμένων ατόμων. Επίσης, σχεδιάζονται και ρυθμίζονται για συγκεκριμένους τύπους εξοπλισμού, εξασφαλίζοντας έτσι μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα αλλά και μικρότερη προσαρμοστικότητα. Ένας εκτυπωτής Braille σχεδιάζεται με σκοπό να συνδεθεί και να αποδώσει αποτελεσματικά σε υπολογιστικές μηχανές συγκεκριμένων χαρακτηριστικών, αποκλείοντας ταυτόχρονα την συμβατότητα του με άλλους τύπους συσκευών και βοηθημάτων. Επιπλέον για κάποιους τύπους εξοπλισμού (π.χ. κινητή τηλεφωνία) μπορεί να μην υπάρχουν διαθέσιμες ΥΤΠ, κάτι που καθιστά δυσχερή την πρόσβαση των ΑμεΑ. Σε μερικές περιπτώσεις, η χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών προσαρμογών μπορεί να μην είναι εφικτή χωρίς ουσιαστική απώλεια λειτουργικότητας, ενώ μικρές αλλαγές στην δομή και λειτουργία του υλικού εξοπλισμού ή του λογισμικού επικοινωνίας συνήθως απαιτούν σημαντικές, και ιδιαίτερα υψηλές σε κόστος, προσαρμογές προκειμένου να επιτευχθεί προσβασιμότητα. Γίνεται κατανοητό, ότι η χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών προσαρμογών είναι μια **περισσότερο «δυναμική» μέθοδος σε σχέση με την απλή χρήση προσωπικών υποστηρικτικών τεχνολογιών,**
Εργαλεία και μεθοδολογία αντιμετώπισης του προβλήματος

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης χωρίς όμως να εξασφαλίζει πλήρη προσαρμοστικότητα και ευελιξία. Τέλος, και οι λύσεις ΥΤΠ συνεπάγονται κάποιο βαθμό στιγματισμού για τον χρήστη ενώ συνήθως απαιτούν την καταβολή σημαντικού ποσού για την προμήθεια τους³⁹.

Υποστηρικτικές Τεχνολογίες-Μερικά παραδείγματα βοηθημάτων⁴⁰

Σήμερα, στην αγορά κυκλοφορεί πλήθος βοηθημάτων (λογισμικό και υλικός εξοπλισμός) που αφορούν την πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές από κάθε άνθρωπο ανεξάρτητα από την τυχόν ύπαρξη ανικανότητας. Εδώ παραθέτουμε χαρακτηριστικά παραδείγματα που αφορούν δυο πολύ σημαντικά και συχνά είδη ανικανοτήτων :

Τεχνολογικά βοηθήματα για κινητικά ανάπηρους

1. Ορθοστατικά αναπηρικά καθίσματα ηλεκτροκίνητα και χειροκίνητα: με αυτά τα καθίσματα οι ικανότητες του χειριστή αναπηρικού καθίσματος εξομοιώνονται με τις ικανότητες των ικανών σωματικά συναδέλφων τους
2. Βοηθητικοί βραχίονες για τον χειρισμό απομακρυσμένων αντικειμένων
3. Τρίτροχα ηλεκτροκίνητα καθίσματα με τα οποία μπορούν να μεταφερθούν βιβλία και άλλα σχετικά με την εργασία.
4. Τηλεφωνική συσκευή που δεν απαιτεί την χρήση των χεριών
5. Ενισχυμένο πληκτρολόγιο: δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να χειριστεί το τηλέφωνο χωρίς να χρησιμοποιεί το ακουστικό και την τηλεφωνική συσκευή
6. Συστήματα υποστήριξης ακουστικού
7. Εναλλακτικά πληκτρολόγια
8. Συστήματα ελέγχου πληκτρολογίων για την προστασία από λανθασμένες πληκτρολογήσεις
9. Βοηθητικά προγράμματα για τον χειρισμό του υπολογιστή από τετραπληγικούς
10. Υποστηρίγματα βραχιόνων
11. Προσαρμοσμένο τραπέζι ηλεκτρονικού υπολογιστή
12. Ειδικές γραφομηχανές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο με ένα χέρι
13. Συσκευές αλλαγής σελίδων για βιβλία και άλλα έντυπα

Τεχνολογικά βοηθήματα για την τυφλότητα

1. Βοηθητικά συστήματα ανάγνωσης δεδομένων :
 - α) Ηλεκτρονικές συσκευές Braille που διευκολύνουν την πρόσβαση σε αρχεία που μπορούν να προβληθούν στην οθόνη του υπολογιστή
 - β) Συνθέτες φωνής: αυτή η συσκευή μεταφράζει τα δεδομένα από την οθόνη σε φωνή
 - γ) Συσκευή μετατροπής γραπτού κειμένου σε Braille
 - δ) Μεγάλες οθόνες με μεγεθυμένους χαρακτήρες
 - ε) Μεγεθυντές οθόνης
 - στ) Προγράμματα για εκτύπωση μεγεθυμένων χαρακτήρων

³⁹ Ένα σύστημα ανάγνωσης οθόνης και σύνθεσης φωνής κοστίζει σήμερα περίπου 1000-1500 Ευρώ

⁴⁰ Για μια διεξοδική παρουσίαση της πληθώρας των υποστηρικτικών τεχνολογιών βλ. <http://www.di.uoa.gr/speech/aeneas/pages/device.html>

ζ) Αναγνώστες Οθόνης: ειδικό λογισμικό το οποίο εκφωνεί το περιεχόμενο και τη διάταξη της πληροφορίας που περιέχεται σε μια οθόνη Ηλεκτρονικού Υπολογιστή. Ένας αναγνώστης οθόνης χρησιμοποιεί συνθέτη ομιλίας για την εκφώνηση της πληροφορίας και μπορεί να εγκατασταθεί σε ένα κοινό υπολογιστή με κάρτα ήχου και ηχεία. Επίσης μπορεί να «συνεργαστεί» με εκτυπωτές Braille. Γνωστοί αναγνώστες οθόνης είναι ο **HAL** και ο **JAWS**

2. Επεξεργασία κειμένου:

α) Γραφομηχανές Braille

β) Χαρτί με ανάγλυφες γραμμές για χειρόγραφες σημειώσεις από τυφλούς

γ) Οδηγός συγγραφής για συγγραφή κειμένου σε Braille.

3. Σημειώσεις και σημειωματάρια:

α) Φορητή συσκευή για σημειώσεις σε Braille

β) Φορητός υπολογιστής αφής

γ) Κασετόφωνο εναλλασσόμενης ταχύτητας

δ) Συσκευή ηχογράφησης σε δισκέτα

6. Εκτυπωτές Braille

7. Ειδικά πληκτρολόγια με ενσωματωμένο σύστημα Braille

8. Φυλλομετρητές που βασίζονται σε κείμενο (Text browsers). Σε συνδυασμό με αναγνώστες οθόνης διευκολύνουν την πρόσβαση ατόμων με προβλήματα όρασης. Γνωστότερος text browser είναι ο Lynx.

9. Φυλλομετρητές με βάση τη φωνή (Voice browsers). Επιτρέπουν την πλοήγηση στο Διαδίκτυο με χρήση φωνητικών εντολών

2.1.3.Προληπτικές προσεγγίσεις (Proactive methods)

Οι αδυναμίες και τα εγγενή προβλήματα που παρουσιάζει η παραδοσιακή κατασταλτική προσέγγιση, οδήγησαν στην διατύπωση προτάσεων και ιδεών που βασίζονται σε μια περισσότερο **προληπτική στρατηγική**. Αυτές οι προτάσεις επικεντρώνονται στην προσπάθεια να **ενσωματώνονται χαρακτηριστικά προσβασιμότητας κατά την φάση σύλληψης ή σχεδίασης ενός προϊόντος**. Με αυτό τον τρόπο, θα ελαχιστοποιείται η ανάγκη για εκ των υστέρων προσαρμογές και θα δημιουργούνται προϊόντα που θα απευθύνονται σε μια όσο το δυνατόν ευρύτερη ομάδα πιθανών τελικών χρηστών. Στην περίπτωση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο, η εφαρμογή μιας τέτοιας στρατηγικής θα είχε ως βασικό αποτέλεσμα τον σχεδιασμό πλήρως προσβάσιμων ιστοσελίδων, ενώ αντίθετα μια κατασταλτική στρατηγική στην καλύτερη περίπτωση μπορεί να προσφέρει λύσεις-βοηθήματα για την πρόσβαση των ΑμεΑ στο περιεχόμενο των ιστοσελίδων, στον βαθμό μάλιστα που ο αρχικός σχεδιασμός τους επιτρέπει την αποτελεσματική χρήση τέτοιων βοηθημάτων.

Οι προληπτικές προσεγγίσεις για την προσβασιμότητα θεμελιώνονται στις έννοιες της **Καθολικής Πρόσβασης (Universal Access)** και της **Σχεδίασης για Όλους**

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης (Design for All)⁴¹. Ο όρος «Σχεδίαση για Όλους» δεν είναι καινούριος και δεν αφορά μόνο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών⁴². Ωστόσο, το γεγονός ότι η υφιστάμενη τεχνολογία δεν είναι σήμερα ικανή να εξασφαλίσει πλήρεις λύσεις προσβασιμότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελεί πρόκληση στην οποία καλούνται να απαντήσουν οι στρατηγικές της καθολικής σχεδίασης.

Η Καθολική Πρόσβαση στις εφαρμογές πληροφορικής και ειδικά στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του Διαδικτύου αφορά κάτι περισσότερο από την πρόσβαση μέσα από υποστηρικτικές τεχνολογίες (προσωπικές ή προσαρμογών) και δίνει έμφαση στην αρχή ότι **η προσβασιμότητα πρέπει να επιδιώκεται περισσότερο κατά την σχεδίαση και όχι εκ των υστέρων, διορθωτικά**. Γι αυτό το λόγο, είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη κατά τις αρχικές φάσεις σχεδιασμού, οι ανάγκες και απαιτήσεις της ευρύτερης δυνατής ομάδας-στόχου τελικών χρηστών⁴³. Η έννοια της σχεδίασης για όλους αποτελεί καινοτόμο προσέγγιση και έρχεται σε αντίθεση με την παραδοσιακή αντίληψη στον χώρο των ΤΠΕ περί σχεδιασμού με βάση τον «μέσο». «τυπικό» χρήστη. Για τους υπέρμαχους της καθολικής σχεδίασης, δεν υφίσταται «μέσος χρήστης». **Βασική μέριμνα** των σχεδιαστών υλικού εξοπλισμού, λογισμικού και διαδικτυακού περιεχομένου πρέπει να είναι **η εξυπηρέτηση του μέγιστου δυνατού αριθμού δυνητικών χρηστών**.

Η κριτική που αντιμετωπίζει η προσέγγιση της καθολικής πρόσβασης επικεντρώνεται στις **αμφιβολίες για τις δυνατότητες πρακτικής εφαρμογής της αλλά και στην δικαιολόγηση του κόστους της**. Η βασική επιχειρηματολογία είναι ότι «ιδέες που επιδιώκουν να εξυπηρετούν τους πάντες, τελικά δεν είναι κατάλληλες για κανέναν»⁴⁴. Ωστόσο, η Σχεδίαση για Όλους δεν επιδιώκει την εξεύρεση λύσεων – πανακειών, αλλά αποτελεί μια προσέγγιση με βάση τον χρήστη, με σκοπό να δημιουργηθούν προϊόντα (κυρίως λογισμικό και Διαδικτυακό περιεχόμενο) που θα προσαρμόζονται αυτόματα στις ανθρώπινες ανάγκες, απαιτήσεις και προτιμήσεις. Το δεύτερο σημείο κριτικής αφορά το υψηλό βραχυπρόθεσμο κόστος σε σχέση με τα

⁴¹ Για την θεωρητική συζήτηση περί Καθολικής Πρόσβασης, Καθολικής Σχεδίασης και Σχεδίασης για Όλους βλ. Stephanidis, C. *User Interfaces for All*, Lawrence Erlbaum Associates, August 2001 και Vanderheiden, G.C. (1998) “*Universal Design and Assistive Technology in Communication and Information Technologies: Alternatives or Complements?*”, *Assistive Technology*, Vol. 10.1 pp.29-36

⁴² Η έννοια της Καθολικής Σχεδίασης αναπτύχθηκε πρώτιστα στα πλαίσια της αρχιτεκτονικής και της πολεοδομίας προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα πρόσβασης των ΑμεΑ στο δομημένο περιβάλλον.

⁴³ βλ. Carlos A. Velasco et al, “*Universal access to information services-the need for user information and its relationship to device profiles*” Published online: 17-2-2004, Springer-Verlag

⁴⁴ Lewis C, Rieman, J. (1994) “*Task-Centred User Interface Design: A practical introduction*” Section 2.1 par.3, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.syd.dit.csiro.au/hci/clewis/contents.html

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
μικρά άμεσα οφέλη. Αν δεχτούμε αυτή την άποψη (η οποία ωστόσο δεν επιβεβαιώνεται επαρκώς από εμπειρικά στοιχεία και συγκριτικές μελέτες), μπορούμε να αντιπαραβάλουμε το επιχείρημα ότι το μεσο-μακροπρόθεσμο κόστος μη προσβάσιμων συστημάτων φαίνεται να είναι ιδιαίτερα υψηλό⁴⁵ και αναμένεται να αυξηθεί καθώς η ζήτηση για προσβάσιμα προϊόντα συνεχώς αυξάνεται. Συνεπώς, η χρησιμοποίηση προληπτικών στρατηγικών (Σχεδίαση για Όλους) εξασφαλίζει εκτός των άλλων ωφελημάτων και μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα.

2.1.4.Πρωτοβουλίες πολιτικής

Εκτός των καθαρά ερευνητικών-τεχνολογικών προσπαθειών για την εξεύρεση λύσεων στο πρόβλημα της προσβασιμότητας, κατά καιρούς υπήρξαν και σημαντικές πρωτοβουλίες πολιτικής και προσπάθειες ρύθμισης των θεμάτων που άπτονται της πρόσβασης των ΑμεΑ στο Διαδίκτυο. **Οι πρωτοβουλίες αυτές για τις κυριότερες εκ των οποίων θα γίνει αναλυτικότερη αναφορά σε επόμενο κεφάλαιο, είχαν κατά κανόνα ως στόχο την εισαγωγή προτύπων και την υιοθέτηση αρχών της καθολικής πρόσβασης, την χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων και την ανταλλαγή τεχνογνωσίας σε διεθνές επίπεδο.** Σε πολλές περιπτώσεις, έλαβαν ακόμη και τη μορφή εθνικής νομοθετικής ρύθμισης ή διεθνούς κειμένου αρχών. Επίσης, σημαντικές είναι οι προσπάθειες εισαγωγής και καθιέρωσης προτύπων από διεθνείς οργανισμούς προτυποποίησης και επιχειρηματικές κοινοπραξίες που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον τομέα. Οι πρωτοβουλίες αυτές καταλήγουν στην διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών και στην ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών, συμβάλλοντας έτσι στην διάχυση τεχνογνωσίας και μεθοδολογίας ως προς την εξασφάλιση μεγαλύτερης προσβασιμότητας.

Ουσιαστικά, η **σημασία τέτοιων πρωτοβουλιών πολιτικής έγκειται στην ενίσχυση της έρευνας αλλά και την διαχείριση της επιτευχθείσας τεχνολογικής προόδου στον τομέα της προσβασιμότητας.** Η σημασία μη κερδοσκοπικών οργανισμών, αλλά κυρίως ο ρόλος της Διοίκησης, ως ο κατεξοχήν θεσμός που υπηρετεί το κοινωνικό σύνολο, είναι καθοριστική. Η διοικητική παρέμβαση μπορεί να λειτουργήσει καταλυτικά ως προς την προώθηση εννοιών όπως η Καθολική Πρόσβαση,

⁴⁵ Bergman,E., Johnson, E., (1995) “Towards Accesible Human-Computer Interaction” στο Nielsen,J.(Ed.) “Advances in Human-Computer Interaction” Volume 5, 87-113,New Jersey, Ablex Publishing Corporation.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
η Σχεδίαση για Όλους και να συμβάλλει έτσι ουσιαστικά στην εξασφάλιση ενός
μεγαλύτερου βαθμού προσβασιμότητας των ΤΠΕ γενικότερα και του Διαδικτύου
ειδικότερα.

2.2.Διεθνή πρότυπα-Κατευθυντήριες γραμμές

2.2.1.Εισαγωγικά

Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, **η καθιέρωση προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών είναι ένα σημαντικό και αποτελεσματικό εργαλείο διάδοσης της ιδέας της προσβασιμότητας.** Φυσικά, η αξιοπιστία και η επιστημονική αρτιότητα του φορέα που διατυπώνει αυτές τις αρχές-πρότυπα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία και την ευρύτερη διάδοση μιας τέτοιας πρωτοβουλίας. Επίσης, ο τρόπος και ο βαθμός κατά τον οποίο θα γίνει κοινή αντίληψη και πεποίθηση ότι η τήρηση των κατευθυντήριων γραμμών και των προτύπων είναι απαραίτητη, καθορίζει και την τελική επιτυχία τέτοιων εγχειρημάτων. **Η αποτελεσματικότητα τους δηλαδή συναρτάται με τον βαθμό που θα λειτουργήσουν ως οιονεί νομοθετική ρύθμιση** και θα δεσμεύσουν τους ενδιαφερόμενους (στην περίπτωση της προσβασιμότητας του Διαδικτύου, τους σχεδιαστές ιστοσελίδων). Είναι εύλογο να συμπεράνει κανείς ότι το Κράτος, είτε ως νομοθέτης είτε ως διοικητικός μηχανισμός, διαθέτει τις μεγαλύτερες δυνατότητες παρέμβασης και ρύθμισης του θέματος. Από την άλλη πλευρά βέβαια, παρουσιάζει εγγενείς αδυναμίες και περιορισμούς (γραφειοκρατία, ελλιπής τεχνολογική υποδομή ή κατάλληλη στελέχωση, φαινόμενα διοικητικής αδράνειας, έλλειψη μακροπρόθεσμου σχεδιασμού κ.α.), οι οποίοι καθιστούν δύσκολη την ουσιαστική παρέμβαση της Διοίκησης τουλάχιστον όσον αφορά την καθιέρωση και τον έλεγχο εφαρμογής αυστηρά δεσμευτικών προτύπων. Στην παρούσα φάση, αυτό τον ρόλο φαίνεται να διαδραματίζουν σε σημαντικό βαθμό, κυρίως **διεθνείς επιστημονικές ή επιχειρηματικές ενώσεις.** Από την άλλη πλευρά, κράτη με αρκετά αποτελεσματικό διοικητικό μηχανισμό (π.χ. ΗΠΑ) επιχείρησαν νομοθετική ρύθμιση του θέματος επιδιώκοντας τον άμεσο έλεγχο. Παρακάτω εξετάζουμε συνοπτικά δύο παραδείγματα των διαφορετικών αυτών στρατηγικών προσπαθώντας να διακρίνουμε συγκριτικά πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα, προϋποθέσεις και περιορισμούς

2.2.2.Οι Κατευθυντήριες Γραμμές Για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines-WCAG)

Η σημαντικότερη ιδιωτική πρωτοβουλία σε διεθνές επίπεδο είναι αναμφισβήτητα η **Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του Διαδικτύου (Web Accessibility Initiative-WAI)**, η οποία αποτελεί έναν από τους 4 Τομείς δράσεων του **WorldWide Web Consortium(W3C)**⁴⁶. Το W3C είναι μια διεθνής κοινοπραξία⁴⁷ 359 ερευνητικών ιδρυμάτων, δημόσιων οργανισμών και επιχειρήσεων, με βασικό σκοπό την δημιουργία των προϋποθέσεων που θα εξασφαλίσουν την πλήρη ανάπτυξη του δυναμικού του Παγκόσμιου Ιστού, θα προωθήσουν την διαλειτουργικότητα και οικουμενικότητα του. Ιδρύθηκε και διευθύνεται από τον άνθρωπο που επινόησε τον Παγκόσμιο Ιστό, τον **Tim Berners Lee** και διαθέτει σήμερα γραφεία σε 14 κράτη⁴⁸.

Η WAI είναι μια πρωτοβουλία που εξυπηρετεί τον βασικό σκοπό του W3C, επιδιώκοντας έναν **μεγαλύτερο βαθμό προσβασιμότητας του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού για τα άτομα με ανικανότητες**⁴⁹. Υποστηρίζεται τόσο από κρατικούς φορείς (Υπουργείο Παιδείας ΗΠΑ, Ευρωπαϊκή Επιτροπή κ.α.) όσο και μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις (IBM, Microsoft κ.α.). **Κύριοι τομείς δράσης της πρωτοβουλίας είναι η διασφάλιση της προσβασιμότητας των τεχνολογιών του Διαδικτύου, η διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών, η βελτίωση εργαλείων για την αξιολόγηση του βαθμού προσβασιμότητας και την διόρθωση προβλημάτων προσβασιμότητας, η εκπαίδευση-διάχυση της τεχνογνωσίας και των βέλτιστων πρακτικών και τέλος η συνεργασία με άλλους φορείς που δραστηριοποιούνται σχετικά με την έρευνα και ανάπτυξη σχετικά με ζητήματα προσβασιμότητας.**

⁴⁶ Οι υπόλοιποι Τομείς Πρωτοβουλιών του W3C αφορούν την Διαδραστικότητα (Interaction), την Αρχιτεκτονική (Architecture) του Διαδικτύου και την Σχέση Τεχνολογίας και Κοινωνίας (Technology and Society)

⁴⁷ Το W3C διευθύνεται από κοινού από το MIT Laboratory for Computer Science (MIT LCS) στις ΗΠΑ, το European Research Consortium for Informatics and Mathematics (ERCIM) στη Γαλλία, και το Keio University στην Ιαπωνία.

⁴⁸ Το Ελληνικό Γραφείο του W3C βρίσκεται στο Ινστιτούτο Πληροφορικής του ΙΤΕ, στο Ηράκλειο Κρήτης, βλ. www.w3c.gr

⁴⁹ <http://www.w3.org/WAI/#About>.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

Ειδικά, η διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την προσβασιμότητα του περιεχομένου του Διαδικτύου⁵⁰ αποτελεί βασικό εργαλείο πολιτικής για τους υπεύθυνους του W3C. Η αρχική έκδοση τους⁵¹ (Web Content Accessibility Guidelines 1.0) διατυπώθηκε με σχετική Οδηγία του W3C (5 Μαΐου 1999) και περιείχε οδηγίες σχετικά με την κατασκευή προσβάσιμων δικτυακών ιστοτόπων. Οι 14 κατευθυντήριες γραμμές (Guidelines) αναλύονται σε πιο συγκεκριμένα τεχνικά σημεία ελέγχου (Checkpoints), τα οποία κατατάσσονται ανάλογα με το βαθμό προτεραιότητας τους σε τρεις βαθμίδες. Ανάλογα με τον βαθμό που κάθε ιστότοπος ικανοποιεί τα σημεία ελέγχου, πιστοποιείται ως προς την προσβασιμότητα του και μπορεί να φέρει το διακριτικό σήμα πιστοποίησης που χορηγείται από το W3C.

Οι ιστότοποι που ικανοποιούν το σύνολο των σημείων ελέγχου (και των τριών βαθμών προτεραιότητας) θεωρούνται πλήρως προσβάσιμοι και πιστοποιούνται με το διακριτικό AAA. Οι ιστότοποι που ικανοποιούν όλα τα σημεία ελέγχου των δύο βασικών προτεραιοτήτων χαρακτηρίζονται ως AA, ενώ όσοι εκπληρώνουν μόνο τα σημεία ελέγχου της πρώτης προτεραιότητας φέρουν το διακριτικό A. Τέλος, αν δεν εκπληρώνεται έστω ένα σημείο ελέγχου της πρώτης προτεραιότητας, ο ιστότοπος δεν μπορεί να πιστοποιηθεί κατά WCAG 1.0.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται υπό μορφή σύντομων οδηγιών, οι βασικές προδιαγραφές που πρέπει να τηρούνται προκειμένου να εξασφαλιστεί η συμβατότητα ενός ιστότοπου με τις Κατευθυντήριες Γραμμές⁵².

ΣΥΝΤΟΜΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΦΤΙΑΧΝΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ *Λεπτομερείς Οδηγίες και Λίστες Ελέγχου: www.w3.org/WAI*

- **Εικόνες & Κινούμενα Σχέδια.** Χρησιμοποιείτε την παράμετρο **alt** για να περιγράψετε την λειτουργία τους.
- **Χάρτης Εικόνων.** Χρησιμοποιείτε client-side **MAP** και κείμενο για τις επιλέξιμες περιοχές.

⁵⁰ Πρέπει εδώ να τονιστεί το γεγονός ότι η WAI περιλαμβάνει επίσης Κατευθυντήριες Γραμμές για την κατασκευή λογισμικού που θα παράγει προσβάσιμες ιστοσελίδες (ATAG 1.0), για την κατασκευή προσβάσιμων φυλλομετρητών (UAAG 1.0) και για την κατασκευή προσβάσιμων εφαρμογών XML (XAG)

⁵¹ Πρόσφατα (30.7.2004) δημοσιεύτηκε προσχέδιο της δεύτερης έκδοσης (WCAG 2.0) το οποίο έχει τεθεί σε δημόσιο διάλογο. Μέχρι την οριστική επικύρωση του παραμένει μόνη ισχύουσα η αρχική έκδοση. Από μια πρώτη εκτίμηση, οι όποιες αλλαγές αφορούν περισσότερο την δομή ή την ορολογία (π.χ. αλλαγή του όρου checkpoint με τον όρο success criterion) και λιγότερο το περιεχόμενο των Κατευθυντήριων γραμμών. Σε συζήτηση βρίσκεται επίσης το θέμα της μετάβασης από την πρώτη έκδοση στη δεύτερη όσον αφορά τα προβλήματα που μπορούν να προκύψουν για τα ήδη πιστοποιημένα sites.

⁵² Οι 14 Κατευθυντήριες Γραμμές, παρατίθενται συνοπτικά στο Παράρτημα 3 της εργασίας.

- **Πολυμέσα.** Χρησιμοποιείτε υπότιτλους, απομαγνητοφώνηση ομιλίας, και περιγραφές για το βίντεο.
- **Σύνδεσμοι Υπερκειμένου.** Χρησιμοποιείτε φράσεις που έχουν νόημα όταν διαβάζονται ανεξάρτητα από το υπόλοιπο κείμενο (π.χ. μην χρησιμοποιείτε "πατήστε εδώ").
- **Οργάνωση Σελίδας.** Χρησιμοποιείτε τίτλους, λίστες, σταθερή δομή, και τη γλώσσα CSS όπου είναι δυνατό.
- **Γραφικά & Διαγράμματα.** Παρέχετε περιλήψεις ή χρησιμοποιείτε την παράμετρο longdesc.
- **Scripts, applets, & plug-ins.** Παρέχετε το περιεχόμενο τους σε εναλλακτικές μορφές αν δεν είναι προσβάσιμα ή δεν υποστηρίζονται.
- **Frames.** Χρησιμοποιείτε την παράμετρο **NOFRAMES** και τίτλους που έχουν νόημα.
- **Πίνακες.** Κάντε το διάβασμα σειρά με σειρά να έχει νόημα. Παρέχετε περιλήψεις.
- **Ελέγχετε τη δουλειά σας.** Επιβεβαιώνετε. Χρησιμοποιείτε τα εργαλεία, λίστες ελέγχου και οδηγίες στο: www.w3.org/TR/WCAG.

Η απήχηση των Κατευθυντήριων Γραμμών για την Προσβασιμότητα του διαδικτυακού περιεχομένου υπήρξε πολύ μεγάλη. Ουσιαστικά, για πρώτη φορά κωδικοποιήθηκαν σε ένα κείμενο οι βασικές αρχές και τέθηκαν τα πρότυπα για την κατασκευή προσβάσιμων ιστοσελίδων. Η πολύ σημαντική υποστήριξη που διέθετε το W3C, αλλά και η πολύ επιτυχημένη και αποδοτική στρατηγική του για την προώθηση του θέματος της προσβασιμότητας συνέτεινε στην καθιέρωση των Κατευθυντήριων Γραμμών, ως σημείο αναφοράς σε παγκόσμιο επίπεδο. Ειδικά σε χώρες όπου δεν υφίσταται επίσημη κατοχύρωση ως προς την προσβασιμότητα μέσω νομοθετικής ρύθμισης, η καταφυγή στα Πρότυπα που θέτει η WAI είναι η πλέον ενδεδειγμένη λύση. Από την άλλη πλευρά, διαφαίνεται μια **τάση ενσωμάτωσης των WCAG σε εθνικές νομοθεσίες κρατών**, όπως μαρτυρά και η προτροπή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς τα Κράτη-Μέλη της για υιοθέτηση των Κατευθυντήριων Γραμμών τουλάχιστον ως προς τις δημόσιες ιστοθέσεις⁵³.

Τα ισχυρά σημεία των Κατευθυντήριων Γραμμών είναι αναμφισβήτητα η σχετική απλότητα και σαφήνεια τους, η αναμφισβήτητα στέρεα θεμελίωσή τους, που οφείλεται στο γεγονός ότι προέκυψαν από μια ευρύτατη ανταλλαγή επιστημονικών απόψεων και ερευνητικών πορισμάτων των συμμετεχόντων στο δίκτυο W3C και η δυνατότητα διαρκούς προσαρμογής τους στις ταχύτατα μεταβαλλόμενες τεχνολογικές συνθήκες. Κατά κάποιο τρόπο, το πείραμα της WAI είναι μια πετυχημένη bottom-up διαδικασία. Θεμελιώνεται σε καθαρά τεχνικό και επιστημονικό υπόβαθρο αλλά ουσιαστικά τείνει προς την κατεύθυνση δημιουργίας

⁵³ βλ. Ανακοίνωση της Επιτροπής (COM 2001,529 τελικό/25.9.2001) «e-Europe 2002:Προσβασιμότητα στις δημόσιες ιστοθέσεις και στο περιεχόμενο τους»

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
θεσμικού πλαισίου. Δεν παύει ωστόσο να βασίζεται σε μια **κατεξοχήν εθελοντική διαδικασία αυτοδέσμευσης** και να εμφανίζει τα χαρακτηριστικά προβλήματα τέτοιων διαδικασιών (μικρή δεσμευτικότητα, αδυναμία ελέγχου, τάση συμβιβασμού και ελαστικότερων κριτηρίων κ.α.). **Η τελική της επιτυχία θα εξαρτηθεί από το βαθμό στον οποίο θα λειτουργήσει ως καταλύτης, «εξαναγκάζοντας» τόσο τον ιδιωτικό όσο και τον δημόσιο τομέα στην αποδοχή, προώθηση και σεβασμό των Κατευθυντήριων Γραμμών.**

2.2.3. Το παράδειγμα των Η.Π.Α.- Ο Τροποποιημένος Τομέας 508

Το πλέον χαρακτηριστικό και πετυχημένο **παράδειγμα ενεργού διοικητικής παρέμβασης για τον καθορισμό προτύπων** σε σχέση με την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστοτόπων είναι ο Τροποποιημένος Τομέας 508 του Νόμου Αποκατάστασης των Η.Π.Α. (Section 508 of the Rehabilitation Act)⁵⁴. Πρέπει να τονιστεί, ότι η ρύθμιση αυτή δεν είναι μια μεμονωμένη και ξαφνική προσπάθεια παρέμβασης σε ένα ειδικό και λίγο-πολύ τεχνικό πρόβλημα, αλλά αποτελεί **μέρος ενός συνεκτικού δικτύου νομοθετημάτων που αφορούν γενικότερα τα άτομα με ανικανότητες⁵⁵ και την θέση τους στην αμερικάνικη κοινωνία.** Η ισχυρή και σταθερή πεποίθηση ότι η πρόσβαση στην πληροφορία αποτελεί αστικό δικαίωμα, η άσκηση του οποίου πρέπει να εξασφαλίζεται σε όλους, υπήρξε η δικαιολογητική βάση αυτών των ρυθμιστικών παρεμβάσεων.⁵⁶

Συνοπτικά, **ο Τροποποιημένος Τομέας 508⁵⁷ προβλέπει** ότι κάθε Ομοσπονδιακό Υπουργείο ή Υπηρεσία οφείλει κατά την ανάπτυξη, προμήθεια, διατήρηση και χρησιμοποίηση ΤΠΕ να εξασφαλίζει ότι: α) τα Άτομα με Ανικανότητες που είναι Ομοσπονδιακοί Υπάλληλοι έχουν παρόμοιες δυνατότητες πρόσβαση και χρήσης των πληροφοριών με τους υπόλοιπους υπαλλήλους και β) τα Άτομα με Ανικανότητες που αναζητούν πληροφορίες ή λαμβάνουν υπηρεσίες από Ομοσπονδιακά Υπουργεία ή Υπηρεσίες έχουν παρόμοιες δυνατότητες πρόσβασης με τα υπόλοιπα

⁵⁴ Ο Νόμος για την Αποκατάσταση θεσπίστηκε το 1973 και η τροποποίηση του Τομέα 508, ο οποίος αφορά την πρόσβαση των Ατόμων με Ανικανότητες στις τηλεπικοινωνίες και την Πληροφορική πραγματοποιήθηκε το 1998.

⁵⁵ Κυριότερα νομοθετήματα που αφορούν την σχέση ΑμεΑ-ΤΠΕ είναι: Technology-Related Assistance for Individuals with Disabilities Act (1988), Americans with Disabilities Act-ADA (1990), Telecommunications Act (1996), Individuals with Disabilities Education Act (1997)

⁵⁶ Cynthia D. Wadell, J.D., "Understanding the Digital Economy", <http://www.independentliving.org>

⁵⁷ Το πλήρες κείμενο του Τροποποιημένου Τομέα 508 βρίσκεται στο <http://www.usdoj.gov/crt/508>

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης άτομα. Εξουσιοδοτεί επίσης ένα Συμβούλιο Προσβασιμότητας (Access Board)⁵⁸ να καθορίσει εντός ενός χρονικού διαστήματος από την έναρξη ισχύος του Νόμου, τα Πρότυπα που πρέπει να τηρεί κάθε Δημόσιος Οργανισμός προκειμένου να εξασφαλίσει τον σεβασμό των παραπάνω ρυθμίσεων. Τα Πρότυπα που τελικά υιοθετήθηκαν⁵⁹ ως προς την εξασφάλιση της προσβασιμότητας του Παγκοσμίου Ιστού παρουσιάζουν **σημαντικές αντιστοιχίες με τις Κατευθυντήριες Γραμμές του W3C⁶⁰**, αξιοποιώντας την δουλειά που αυτό είχε ήδη πραγματοποιήσει και προσαρμόζοντας την, στις δεδομένες συνθήκες του διοικητικού μηχανισμού των Η.Π.Α.

Η σημασία του Τροποποιημένου Τομέα 508 έγκειται στο γεγονός ότι αποτελεί μια **ολοκληρωμένη και καλά μελετημένη προσπάθεια εισαγωγής Προτύπων για την προσβασιμότητα στους ιστότοπους του Δημόσιου Τομέα**. Είναι ένα καλό παράδειγμα για το πώς η τεχνολογία και τα πορίσματα της έρευνας μπορούν να τεθούν στην υπηρεσία της Πολιτείας για την επίτευξη κοινωνικών σκοπών και να αποτελέσουν την βάση για την εξασφάλιση άσκησης σημαντικών δικαιωμάτων, όπως το δικαίωμα της ισότιμης πρόσβασης στην πληροφορία. Θέτοντας την προσβασιμότητα ως απαραίτητη προϋπόθεση για τις προμήθειες τεχνολογικού εξοπλισμού, ωθεί την βιομηχανία ΤΠΕ να ασχοληθεί ενεργά με το θέμα. Πρέπει όμως να τονιστεί ότι καθοριστική σημασία για την επιτυχία του εγχειρήματος είχε το γεγονός ότι τα συγκεκριμένα Πρότυπα αποτελούν μέρος ενός καλά δομημένου πλέγματος νομικών ρυθμίσεων για την εξασφάλιση των δικαιωμάτων των ΑμεΑ (με προβλέψεις για μηχανισμούς εφαρμογής και ελέγχου, ακόμη και επιβολής κυρώσεων⁶¹) καθώς και το ότι περιορίζονται στην ρύθμιση μόνο των δημόσιων ιστότοπων, ως απαραίτητη προϋπόθεση κυρίως για την συμμετοχή των ΑμεΑ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η σαφής οριοθέτηση και η δυνατότητα αποτελεσματικής εφαρμογής δηλαδή αποτελούν σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας τέτοιων προσπαθειών.

⁵⁸ <http://www.access-board.gov>

⁵⁹ Η τελική εκδοχή τους οριστικοποιήθηκε στις 21/12/2000 και η υποχρεωτική τους εφαρμογή ισχύει από 21/6/2001

⁶⁰ Για μια σύγκριση μεταξύ Section 508 Standards και WCAG 1.0 βλ. <http://www.jimthatcher.com/sidebyside.htm>

⁶¹ Είναι χαρακτηριστικό ότι προβλέπεται ειδική διαδικασία παραπόνων και μηχανισμοί ελέγχου για την τήρηση των Προτύπων που θέτει ο Τροποποιημένος Τομέας 508. Οποιοσδήποτε θεωρεί ότι βλάπτεται από τη μη τήρηση τους, μπορεί να προσφύγει σε αυτές τις διοικητικές ή και δικαστικές διαδικασίες. Οι προβλέψεις αυτές ενισχύουν σημαντικά την δεσμευτικότητα των ρυθμίσεων. βλ. και <http://www.ed.gov/policy/gen/guid/assistentesting.html>

3^ο Κεφάλαιο: Η σημερινή κατάσταση-Ο ρόλος της Διοίκησης

3.1. Υφιστάμενη κατάσταση Διαδικτύου

3.1.1. Εισαγωγικά

Όπως υποστηρίχθηκε σε προηγούμενα κεφάλαια, η πρόσβαση των ΑμεΑ στο περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού τείνει να καταστεί στην σημερινή εποχή της πληροφορίας, απαραίτητος όρος κοινωνικοποίησης και ισότιμης συμμετοχής στο κοινωνικοπολιτικό γίγνεσθαι. Παρουσιάσθηκαν επίσης συνοπτικά οι θεωρητικές προσεγγίσεις και οι υφιστάμενες τεχνολογίες με τις οποίες επιχειρείται η αντιμετώπιση του προβλήματος. **Ποια είναι όμως η πραγματική κατάσταση όσον αφορά την προσβασιμότητα των ιστοτόπων σήμερα;** Σε αυτό το κεφάλαιο θα επιχειρήσουμε να σκιαγραφήσουμε την εικόνα του Διαδικτύου, όσον αφορά την προσβασιμότητα. Μεγαλύτερη έμφαση θα αποδοθεί στην κατάσταση των ιστοτόπων στην Ελλάδα και ειδικά εκείνων που ανήκουν σε δημόσιους φορείς⁶² ή αφορούν άμεσα την εξυπηρέτηση αναγκών ΑμεΑ⁶³. **Κριτήριο για την αξιολόγηση της κατάστασης** ως προς την προσβασιμότητα θα αποτελέσει η ύπαρξη ή μη πιστοποίησης με βάση Διεθνές Πρότυπο (Κατευθυντήριες Γραμμές W3C) και επιπρόσθετα τα αποτελέσματα των δύο ερευνών πεδίου οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά στα παραρτήματα της εργασίας και αφορούν α) την δειγματοληπτική αξιολόγηση 100 δημόσιων ιστοτόπων σε παγκόσμιο επίπεδο και β) τις εκτιμήσεις των ίδιων των σχεδιαστών δημόσιων ιστοτόπων

3.1.2. Η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο

Σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, υπάρχουν αρκετοί δημόσιοι ιστότοποι που διαθέτουν πιστοποίηση προσβασιμότητας με βάση τις Κατευθυντήριες Γραμμές

⁶² Καθώς σχετίζονται άμεσα με το κατά πόσο εξασφαλίζεται η ισότιμη συμμετοχή των ΑμεΑ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

⁶³ Τέτοιες υπηρεσίες είναι τα κατεξοχήν «κοινωνικά» Υπουργεία (Υγείας, Απασχόλησης, Παιδείας) αλλά και ιδιωτικές οργανώσεις και ενώσεις που αφορούν την εξυπηρέτηση ΑμεΑ

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης (WCAG 1.0)⁶⁴. Πρέπει εδώ να τονιστεί ότι **η διαδικασία πλήρους προσαρμογής στις προδιαγραφές των Κατευθυντήριων Γραμμών δεν είναι απλή και βραχύχρονη**, ειδικά όταν αναφερόμαστε σε ιστότοπους με αρκετές και σύνθετες ιστοσελίδες. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της δικτυακής πύλης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EUROPA)⁶⁵, η οποία βρίσκεται σε φάση διαρκούς ανασχεδιασμού τα τελευταία χρόνια με στόχο να επιτευχθεί η προσαρμογή του στο επίπεδο Α των Κατευθυντήριων Γραμμών του W3C. Οι περισσότερες περιπτώσεις πιστοποιημένων δημόσιων ιστοτόπων συναντώνται στα «παλιά» Κράτη-Μέλη της Ε.Ε. Το συμπέρασμα αυτό επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα της δειγματοληπτικής έρευνας⁶⁶. Συγκεκριμένα, το 60% περίπου των συμβατών, με οποιοδήποτε επίπεδο των Κατευθυντήριων Γραμμών, ιστότοπων ανήκει σε «παλαιό» Κ-Μ. Επίσης, το ποσοστό συμβατότητας για τους ιστότοπους των «15» ανέρχεται σε 43,9% επί του συνόλου των εξεταζόμενων, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις νεοεισερχόμενες χώρες περιορίζεται στο 3,3%. Η διαφορά αυτή αποτελεί μια ένδειξη αναποτελεσματικότητας των δράσεων του “eEurope Plus” σε σχέση με τα “eEurope 2002” και “eEurope2005”⁶⁷. Προφανώς το θέμα της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων δεν έγινε αντικείμενο ιδιαίτερου ενδιαφέροντος κατά την προενταξιακή διαδικασία

Από την άλλη πλευρά, διαφαίνεται μια **σημαντική διαφορά μεταξύ της Ευρώπης και των υπολοίπων κυριότερων ανεπτυγμένων Κρατών** (Η.Π.Α., Αυστραλία, Ιαπωνία, Καναδάς). Το ποσοστό συμβατότητας σε αυτές τις χώρες ανέρχεται σε 66,6%.⁶⁸ Πρέπει φυσικά να τονίσουμε το γεγονός ότι σε κάποιες από αυτές τις χώρες (Η.Π.Α., Αυστραλία) έχουν κατοχυρωθεί σε νομοθετικό επίπεδο και είναι δεσμευτική η τήρηση προδιαγραφών προσβασιμότητας, κάτι που σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι προδιαγραφές αυτές είναι σε μεγάλο βαθμό βασισμένες στην ερευνητική προσπάθεια του W3C εξηγεί τον υψηλό βαθμό συμβατότητας που προκύπτει από την έρευνα.

Αν επιχειρήσουμε να αποκρυσταλλώσουμε τα **τεχνικά σημεία, στα οποία εντοπίζονται τα κυριότερα προβλήματα προσαρμογής και ασυμβατότητας** με τις

⁶⁴ Παραδείγματα τέτοιων ιστότοπων αναφέρονται στο eEuropeAction Plan 2002/eAccessibility-WAI contents guidelines for public Web sites in the EU-Final Progress Report, December 2002,

⁶⁵ <http://www.europa.eu.int>

⁶⁶ βλ. Παράρτημα 1,σελ.89

⁶⁷ Περισσότερες πληροφορίες για τις δράσεις eEurope υπάρχουν στο υποκεφάλαιο 3.2.2. της παρούσας εργασίας.

⁶⁸ βλ. υποσημείωση 56

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Κατευθυντήριες Γραμμές, όπως προκύπτουν από την έρευνα, θα εντοπίζαμε κυρίως τα εξής:

- ❖ Η συχνότερη αιτία μη συμβατότητας είναι η **έλλειψη εναλλακτικών μορφών παρουσίασης για το ηχητικό (προειδοποιητικοί ήχοι, αρχεία ήχου κ.α) ή οπτικό (κείμενο, εικόνες, video κ.α) περιεχόμενο**. Ειδικά, η πρόβλεψη για παροχή κειμένου ως εναλλακτικό ηχητικού ή οπτικού περιεχομένου είναι απαραίτητη προκειμένου να καταστεί δυνατή η πρόσβαση του ΑμεΑ σε αυτό το περιεχόμενο με τη πιθανή βοήθεια κάποιας υποστηρικτικής συσκευής (αναγνώστης οθόνης, οθόνη Braille, συνθέτες φωνής κ.α). Επίσης, πολλές φορές, ειδικά όταν αναφερόμαστε στην πρόσβαση ατόμων με γνωστικές ανικανότητες, απαιτείται η ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων παρουσίασης για το ίδιο το κείμενο (π.χ. περιγραφή κειμένου οδηγίων μέσω εικόνων ή μικρού αρχείου video). Όπως διαφαίνεται, μεγάλο μέρος των δημόσιων ιστοτόπων (στην έρευνα περίπου το 52%)⁶⁹ παρουσιάζει αδυναμία να παρέχει αυτές τις βασικές δυνατότητες. **Η 1^η Κατευθυντήρια Γραμμή, η οποία περιλαμβάνει σημεία ελέγχου για αυτά τα ζητήματα, είναι η συχνότερα μη τηρούμενη από τους δημόσιους ιστότοπους που εξετάσαμε**. Το πρόβλημα εντοπίζεται περισσότερο στους ιστότοπους των νέων μελών της Ε.Ε. (τα 2/3 μη συμβατά με την ΚΓ1) και λιγότερο στα παλαιά μέλη (περίπου 50% ασυμβατότητα) ή στις χώρες εκτός Ε.Ε. (33% ασυμβατότητα)
- ❖ Σημαντικό επίσης πρόβλημα υπάρχει όσον αφορά την **παροχή πληροφοριών για την δομή και τον σχεδιασμό των ιστοσελίδων**. Η μη σαφής titloφόρηση σελίδων, συνδέσμων, πλαισίων (frames) ή σελιδοδεικτών (bookmarks), η πολύπλοκη ομαδοποίηση και διασύνδεσή τους δυσχεραίνουν την πρόσβαση ειδικά των ατόμων με γνωστικές ανικανότητες ή με προβλήματα όρασης. **Η Κατευθυντήρια Γραμμή 12 περιλαμβάνει σημεία ελέγχου για αυτά τα θέματα όμως φαίνεται να**

⁶⁹ βλ. Παράρτημα 1, σελ.94κ.εξ.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
μην τηρείται, κυρίως από τα νέα μέλη της Ε.Ε. (ασυμβατότητα περίπου 26%)⁷⁰.

Από τα παραπάνω είναι προφανές ότι η κατάσταση, όσον αφορά την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστοτόπων **απέχει σημαντικά από το να χαρακτηριστεί ιδανική**. Σε ευρωπαϊκό μάλιστα επίπεδο, **το επίπεδο προσβασιμότητας παραμένει σημαντικά χαμηλό**, παρά τις όποιες προσπάθειες μέσω κυρίως των Πρωτοβουλιών eEurope. Το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε αντίθεση με την πεποίθηση σημαντικού μέρους των υπευθύνων για την σχεδίαση-συντήρηση των δημοσίων ιστοτόπων στην χώρα μας ότι το επίπεδο προσβασιμότητας στα προηγμένα ευρωπαϊκά κράτη είναι σημαντικά καλύτερο από το αντίστοιχο στην Ελλάδα.⁷¹ Ασφαλώς, όπως προκύπτει και από τα αναλυτικά αποτελέσματα της δειγματοληπτικής έρευνας, σε μεμονωμένες χώρες (κυρίως Σκανδιναβικές) το επίπεδο είναι αρκετά υψηλό, όμως σε γενικές γραμμές **οι διοικητικοί μηχανισμοί των ευρωπαϊκών Κρατών και δεν φαίνεται να έχουν αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το ζήτημα**.

3.1.3. Η προσβασιμότητα στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, ο μόνος δημόσιος ιστότοπος που διαθέτει κάποιου είδους πιστοποίηση από το W3C είναι αυτός της Βουλής των Ελλήνων (www.parliament.gr)⁷³. Από μια αρκετά ενδελεχή «περιδιάβαση» μας στα δημόσιες τοποθεσίες ιστού, αλλά και σύμφωνα με τις πληροφορίες που συγκεντρώσαμε, δεν υφίστανται άλλες περιπτώσεις πιστοποιημένων προσβάσιμων ιστότοπων. Στο μικρό δείγμα που εξετάσαμε στα πλαίσια της δειγματοληπτικής έρευνας (Υπουργεία Υγείας, Απασχόλησης, Εσωτερικών ΔΔ&Α, Παιδείας και διαδικτυακή πύλη της Κυβέρνησης) εμφανίστηκαν τα

⁷⁰ Πρέπει να επισημάνουμε ότι ως ασυμβατότητα ως προς μια Κατευθυντήρια Γραμμή, θεωρούμε την μη εκπλήρωση έστω ενός από σημεία ελέγχου που περιλαμβάνονται σε αυτή και αποτελούν σημεία 1^{ης} προτεραιότητας, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση που προβλέπει το W3C.

⁷¹ βλ. Παράρτημα 2, ερώτηση 4.6, σελ 118

⁷² Η πιστοποίηση βέβαια δεν αφορά την τήρηση των WCAG 1.0 αλλά την χρήση της HTML 4.01, μιας προηγμένης δηλαδή έκδοσης της γλώσσας προγραμματισμού HTML, που συμβάλλει στην προσβασιμότητα του ιστότοπου Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις HTML 4.01 βλ. <http://www.w3.org/TR/REC-html40/>

⁷³ Η πιστοποίηση βέβαια δεν αφορά την τήρηση των WCAG 1.0 αλλά την χρήση της HTML 4.01, μιας προηγμένης δηλαδή έκδοσης της γλώσσας προγραμματισμού HTML, που συμβάλλει στην προσβασιμότητα του ιστότοπου Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις HTML 4.01 βλ. <http://www.w3.org/TR/REC-html40/>. Παρόμοια πιστοποίηση διαθέτει και ο ηλεκτρονικός κόμβος των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών (<http://zephyr.libh.uoc.gr/>)

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
προβλήματα που αναφέρθηκαν ανωτέρω για τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά. Οι **βασικές ελλείψεις των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων εστιάζονται:**

α) στην **μη τήρηση της ΚΓ1**, δηλαδή την μη ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων παρουσίασης του ηχητικού και του οπτικού περιεχομένου

β) στην **συχνή χρήση περιεχομένου flash** (π.χ. κείμενο και γραφικά μεταβαλλόμενης φωτεινότητας), που καθιστά δύσκολη την ανάγνωση του περιεχομένου από τις περιφερειακές συσκευές-βοηθήματα που χρησιμοποιούν ορισμένες κατηγορίες ΑμεΑ.

γ) στην **πολυπλοκότητα** όσον αφορά τη δομή των μενού, των συνδέσμων και των σελιδοδεικτών και την συχνή χρήση πλαισίων

δ) στην **χρήση γραμματοσειρών μικρού μεγέθους**, χωρίς δυνατότητα μεγέθυνσης, με αποτέλεσμα την δυσκολία ανάγνωσης από άτομα με προβλήματα όρασης

Οι δράσεις που αναλήφθηκαν στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» δεν φαίνεται να έχουν συντελέσει σε ευαισθητοποίηση και κινητικότητα στους κόλπους των ίδιων των σχεδιαστών των δημόσιων ιστοτόπων. Το θέμα της προσβασιμότητας αποτελεί σήμερα περισσότερο αντικείμενο θεωρητικής συζήτησης εντός της επιστημονικής κοινότητας ή καταγράφεται συχνά ως πρόβλημα από τις συλλογικές οργανώσεις ΑμεΑ. **Τα στελέχη Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα, αν και αναγνωρίζουν ότι το επίπεδο της προσβασιμότητας των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων κυμαίνεται μεταξύ «κακού» και «μέτριου» δεν φαίνεται να είναι ευαισθητοποιημένα σε ικανοποιητικό βαθμό.**⁷⁴

Στην πλειοψηφία τους, οι ιστότοποι κορυφαίων δημόσιων Φορέων (Υπουργεία, Δημόσιοι Οργανισμοί κ.α.) δεν διαθέτουν κάποιου είδους πιστοποίησης προσβασιμότητας⁷⁵. Πέραν του τυπικού θέματος της πιστοποίησης, από μια πρόχειρη «περιπλάνηση» στις ιστοσελίδες τους, συνάγεται η διαπίστωση ότι απουσιάζουν στοιχειώδεις προδιαγραφές προσβασιμότητας (π.χ. δυνατότητα μεγέθυνσης χαρακτήρων, υποτιτλισμός εικόνων και συμβόλων κ.α.). Είναι φανερό ότι κατά τον σχεδιασμό των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων **δεν λήφθηκε σχεδόν καμία μέριμνα για το θέμα της προσβασιμότητας, παρά το γεγονός στις περισσότερες περιπτώσεις ο σχεδιασμός (ή επανασχεδιασμός) αυτός πραγματοποιήθηκε την τελευταία**

⁷⁴ βλ. Παράρτημα 2, ερώτηση 4.1., σελ 113

⁷⁵ «Φωτεινή» εξαίρεση αποτελεί ο ιστότοπος του Κ.Ε.Α.Τ. (Κέντρου Αποκατάστασης και Εκπαίδευσης Τυφλών), ο ιστότοπος του οποίου είναι πιστοποιημένος τόσο από το W3C όσο και από το ειδικό λογισμικό Bobby (βλ. <http://www.keat.gr>)

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης πενταετία, όταν δηλαδή σε ευρωπαϊκό επίπεδο το θέμα της προσβασιμότητας αποτέλεσε σημαντικό θέμα συζήτησης. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει και από τις απαντήσεις στελεχών πληροφορικής, υπευθύνων για την λειτουργία δημόσιων ιστότοπων.⁷⁶

Η κατάσταση δεν διαφέρει σημαντικά στον ιδιωτικό τομέα. Τόσο από μια ενδεικτική περιήγηση σε σημαντικές διαδικτυακές πύλες και ιστότοπους μεγάλων εταιριών, όσο και από τις εκτιμήσεις των στελεχών πληροφορικής που ερωτήθηκαν σχετικά⁷⁷, προκύπτει το συμπέρασμα ότι και οι ιστότοποι του ιδιωτικού τομέα βρίσκονται στο ίδιο περίπου επίπεδο χαμηλής προσβασιμότητας. **Η μικρή διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα και η έλλειψη ανταγωνισμού στον χώρο αυτό έχει ως αποτέλεσμα την «αδιαφορία» των επιχειρήσεων να προσελκύσουν κομμάτια της αγοράς, όπως η κοινότητα των ΑμεΑ, για τα οποία απαιτείται περαιτέρω προσπάθεια και κόστος με αμφίβολα οικονομικά οφέλη.** Έτσι, οι περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Διαδίκτυο αρκούνται στην επαφή τους με τον «μέσο» χρήστη, αδιαφορώντας για την προσέλκυση περισσότερο «ιδιαίτερων» κοινωνικών ομάδων.

Το θέμα της προσβασιμότητας του Διαδικτύου δε φαίνεται ωστόσο να απασχολεί στον δέοντα βαθμό και την ίδια την κοινότητα των ΑμεΑ, παρά το γεγονός ότι η παρουσία οργανώσεων ΑμεΑ στο Διαδίκτυο είναι σημαντική. Σημαντική πηγή πληροφόρησης και ανταλλαγής απόψεων για τα ΑμεΑ είναι το ψηφιακό περιοδικό www.disabled.gr, αλλά και οι ιστότοποι ενώσεων ΑμεΑ⁷⁸. **Ωστόσο, η πρόσβαση των ΑμεΑ στο Διαδίκτυο δεν βρίσκεται στην πρώτη «σειρά» αιτημάτων, όπου κυριαρχούν θέματα οικονομικών παροχών, διευκόλυνσης φυσικής πρόσβασης κ.α.** Πιθανή αιτία αυτού του φαινομένου είναι η σχετικά μικρή διάδοση των διαδικτυακών εφαρμογών (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική υγεία, ηλεκτρονική εκπαίδευση κ.α.) στην χώρα μας. Φαντάζει «περιττή» πολυτέλεια η διεκδίκηση πρόσβασης σε τέτοιες δραστηριότητες από τη στιγμή που στην Ελλάδα βρίσκονται ακόμη σε εμβρυακή κατάσταση. Από την άλλη πλευρά, **ίσως θα έπρεπε το ενδιαφέρον των ΑμεΑ να εστιαστεί ακριβώς στην ανάπτυξη και διάδοση τέτοιων τεχνολογιών και εφαρμογών, οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν υποκατάστατο της μειωμένης**

⁷⁶ βλ. Παράρτημα 2, ερώτηση 3.1., σελ.110

⁷⁷ βλ. Παράρτημα 2, ερώτηση 4.4., σελ.117

⁷⁸ Κυριότερες Ενώσεις ΑμεΑ:Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες <http://www.esaea.gr>, Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών <http://www.pst.gr>, Πανελλήνιος Σύνδεσμος Παραπληγικών και Κινητικά Ανάπηρων <http://www.pasipka.gr>

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης προσπελασιμότητας του δομημένου περιβάλλοντος στην χώρα μας. Ίσως δηλαδή, τα ίδια τα ΑμεΑ και η απαίτηση για ισότιμη συμμετοχή τους στο κοινωνικό γίνεσθαι θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ενισχυτικά ως προς την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα.

Είναι γεγονός ότι **το Διαδίκτυο στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε αρχική φάση ανάπτυξης, τόσο από την πλευρά της ζήτησης (πληθυσμός με πρόσβαση στο Διαδίκτυο) όσο και από την πλευρά της προσφοράς (επίπεδο παρεχόμενων διαδικτυακών υπηρεσιών).** Δυστυχώς, το ζήτημα της προσβασιμότητας δεν έγινε σε αυτή την αρχική φάση, αντικείμενο ευρείας συζήτησης και μέρος μιας γενικότερης πολιτικής της χώρας για την ανάπτυξη του Διαδικτύου. Έτσι, η μετάβαση σε πλέον προηγμένες διαδικασίες και εφαρμογές (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική παιδεία, ηλεκτρονική υγεία, ηλεκτρονικό εμπόριο κ.α.) γίνεται περισσότερο σε βάθος (περισσότερες και ποιοτικότερες νέες υπηρεσίες και παροχές) και λιγότερο σε εύρος (υπηρεσίες που να αφορούν ευρύτερα στρώματα του κοινωνικού συνόλου). Η κοινότητα των ΑμεΑ παραμένει σε σημαντικό βαθμό αποκλεισμένη από τις διεργασίες, χωρίς την δυνατότητα να επωφεληθεί από τις σημαντικές δυνατότητες που προσφέρει το Διαδίκτυο. **Το πρόβλημα της προσβασιμότητας, ειδικά μάλιστα των δημόσιων ιστότοπων, πρέπει να αποκτήσει άμεση προτεραιότητα,** καθώς «αγγίζει» ζητήματα ουσίας για μια ευνοούμενη δημοκρατική πολιτεία, όπως η ισότιμη συμμετοχή στην κοινωνική, πολιτική, οικονομική και πολιτιστική ζωή ή η πρόσβαση στην πληροφορία.

3.2.Το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο-Οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες για υιοθέτηση προδιαγραφών προσβασιμότητας

3.2.1.Οι Πρότυποι Κανόνες του Ο.Η.Ε.

Το θέμα της προσβασιμότητας δεν έχει τύχει σημαντικού ενδιαφέροντος ως προς την συμπερίληψη του σε δεσμευτικά νομικά κείμενα. Όπως προαναφέραμε, **λίγα Κράτη «τόλμησαν» να θεσπίσουν νομοθετικές ρυθμίσεις με αντικείμενο την τήρηση προδιαγραφών προσβασιμότητας.** Ωστόσο, έχει θέση σε σημαντικά κείμενα αρχών. Κυριότερη αναφορά στο θέμα είναι ασφαλώς το Άρθρο 10 του 5^{ου} Πρότυπου Κανόνα για την Εξίσωση των Ευκαιριών για τους Ανθρώπους με

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης Αναπηρίες. Στο άρθρο αυτό προβλέπεται ότι «*Τα Κράτη θα πρέπει να εξασφαλίσουν ώστε η νέα μέσω των υπολογιστών πληροφόρηση και τα συστήματα υπηρεσιών που προσφέρονται στο κοινό είτε να είναι από την αρχή προσπελάσιμα είτε να προσαρμοστούν ώστε να γίνουν προσπελάσιμα στους ανθρώπους με αναπηρίες*». Οι Πρότυποι Κανόνες (Standard Rules) έχουν επικυρωθεί από αρκετά Κράτη (και από την Ελλάδα, 1996) και απαιτούν από τα Κράτη να δεσμευτούν ηθικά και πολιτικά ώστε να δράσουν για την εξίσωση των ευκαιριών των ανθρώπων με αναπηρίες. Εκφράζουν σημαντικές αρχές ως προς την ευθύνη, τη δράση και τη συνεργασία. Δίνουν έμφαση σε τομείς αποφασιστικής σημασίας για την ποιότητα της ζωής, για την πλήρη συμμετοχή και για την ισοτιμία. Αποτελούν ένα **εργαλείο για την υιοθέτηση πολιτικών και μέτρων υπέρ των ανθρώπων με αναπηρίες και των οργανώσεών τους** και ένα πλαίσιο για τεχνική και οικονομική συνεργασία των Κρατών, του Ο.Η.Ε. και άλλων διεθνών οργανισμών.⁷⁹

3.2.2.Πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση φαίνεται ότι αποτελεί αυτή τη στιγμή τον **κυριότερο μοχλό πίεσης για την προσαρμογή τουλάχιστον των δημόσιων ιστοτόπων στα Διεθνή Πρότυπα Προσβασιμότητας**. Η πρώτη σημαντική προσπάθεια ενασχόλησης της Επιτροπής με το θέμα της προσβασιμότητας καταγράφεται τον Δεκέμβριο του 1999 με την πρωτοβουλία «**e-Europe –Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους**» με την οποία επιδιωκόταν η διάχυση των ωφελειών της Κοινωνίας της Πληροφορίας στο σύνολο των πολιτών Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα **Σχέδια Δράσης e-Europe 2002⁸⁰ και e-Europe 2005⁸¹** αποτύπωσαν τους τρόπους με τους οποίους θα πραγματοποιηθούν οι σκοποί της Πρωτοβουλίας.

⁷⁹ Σημαντική και αναλυτική αναφορά σε θέματα προσβασιμότητας γίνεται και στην υπό διαμόρφωση «Διεθνή Σύμβαση για την Προστασία και την Προώθηση των Δικαιωμάτων και της Αξιοπρέπειας των Ατόμων με Αναπηρίες»

⁸⁰ «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001» COM (2001) τελικό

⁸¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους- Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης,» COM(2002) 263 τελικό

Το θέμα της προσβασιμότητας θίγεται εκτενώς τόσο στο αρχικό κείμενο της Πρωτοβουλίας όσο και στα κατοπινά Σχέδια Δράσης⁸². Πιο συγκεκριμένα, στους τρεις πρωταρχικούς στόχους της Πρωτοβουλίας e-Europe περιλαμβάνεται η **εξασφάλιση μιας διαδικασίας διάδοσης της Κοινωνίας της πληροφορίας που δεν θα αποκλείει τη συμμετοχή κανενός και θα ενισχύει την κοινωνική συνοχή**. Ο στόχος αυτός εξειδικεύεται και εξυπηρετείται με την 7^η ομάδα δράσεων⁸³ της Πρωτοβουλίας, η οποία αφορά την συμμετοχή των ΑμεΑ στην e-Europe. Τίθενται επιμέρους άμεσοι στόχοι με διετή χρονικό ορίζοντα οι οποίοι αφορούν:

- α) την επανεξέταση από τα Κ-Μ και την Επιτροπή των βιομηχανικών προτύπων για τα προϊόντα ΤΠΕ ώστε να ληφθεί μέριμνα και για την πρόσβαση των ΑμεΑ σε αυτά (έως το τέλος του 2000),
- β) την διατύπωση Σύστασης της Επιτροπής προς τα Κ-Μ για την συμπερίληψη της παραμέτρου της προσβασιμότητας κατά την προμήθεια προϊόντων ΤΠΕ για τον δημόσιο τομέα (έως τέλος 2000), την δέσμευση των Κ-Μ ότι θα προωθήσουν μέτρα για την επίτευξη προσβασιμότητας των δημόσιων ιστοτόπων (έως τέλος 2001) και
- γ) την δημιουργία ενός Δικτύου Εθνικών Σημείων Επαφής με αντικείμενο την προώθηση ζητημάτων προσβασιμότητας (έως το τέλος του 2002).

Η πρωτοβουλία βασίζεται στην πεποίθηση ότι **η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ευρώπη προσφέρει μια σημαντική ευκαιρία για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των ΑμεΑ**. Προωθεί την εισαγωγή μεθόδων που βασίζονται στις αντιλήψεις της «Καθολικής Σχεδίασης», ενώ στηλιτεύει την πανσπερμία των διαφορετικών βιομηχανικών προτύπων που χαρακτηρίζει τον ευρωπαϊκό χώρο και δυσχεραίνει την προσαρμογή σε κοινά για όλους πρότυπα.

Το **Σχέδιο Δράσης e-Europe 2002** που υιοθετήθηκε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Φέιρα (14.6.2000) επιβεβαιώνει το ενδιαφέρον της Ένωσης για το θέμα της προσβασιμότητας⁸⁴. Υπό το φως μάλιστα των πρόσφατα διακηρυγμένων στόχων της Λισσαβόνας⁸⁵, οι δράσεις eParticipation προσλαμβάνουν βαρύνουσα σημασία καθώς

⁸² Αναλυτική παρουσίαση στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://europa.eu.int/eeurope>.

⁸³ «e-Participation for the disabled»

⁸⁴ Παράλληλα, δρομολογήθηκε η Πρωτοβουλία “eEurope Plus” από τις υποψήφιες χώρες σε ανταπόκριση στην πρόσκληση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου να υιοθετήσουν τη στρατηγική της Λισσαβόνας, βλ. <http://europa.eu.int/eeuropeplus>

⁸⁵ Η Ευρωπαϊκή Ένωση έθεσε ως στόχο στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Ιούνιος 2000) να γίνει μέχρι το 2010 η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία βασισμένη στην γνώση και ικανή για

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
συντείνουν στην προώθηση του στόχου της κοινωνικής ένταξης. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας είχε διατυπώσει την άποψη ότι «πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα άτομα με ειδικές ανάγκες και να καταπολεμηθεί ο πληροφορικός αποκλεισμός.»

Οι **στόχοι που τίθενται με το Σχέδιο Δράσης** είναι οι εξής (σε παρένθεση παρατίθεται η επιδιωκόμενη ημερομηνία επίτευξης του στόχου):

α) **Αποτελεσματικότερος συντονισμός** σε ευρωπαϊκό επίπεδο των πολιτικών αποφυγής του πληροφορικού αποκλεισμού χάρη στη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων και την ανταλλαγή βέλτιστης πρακτικής μεταξύ κρατών μελών (τέλος 2001)

β) **Δημοσίευση προτύπων «Σχεδιασμός για όλους»** για την προσβασιμότητα των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφορικής ιδίως για τη βελτίωση της απασχολησιμότητας και της κοινωνικής ένταξης ατόμων με ειδικές ανάγκες. (τέλος 2002)

γ) **Αναθεώρηση συναφούς νομοθεσίας** και προτύπων για την εξασφάλιση της συμμόρφωσής τους με τις αρχές της προσβασιμότητας. (τέλος 2002)

δ) **Υιοθέτηση των Κατευθυντήριων Γραμμών** της Πρωτοβουλίας για Προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό (WAI) όσον αφορά τις δημόσιες ιστοθέσεις.(τέλος 2001)

ε) **Εξασφάλιση της ίδρυσης και δικτύωσης εθνικών κέντρων αριστείας** για «Σχεδιασμό για όλους» και συστάσεις για ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα σπουδών για σχεδιαστές και μηχανικούς.(τέλος 2002)

Ειδικά, όσον αφορά την υιοθέτηση των Κατευθυντήριων Γραμμών (WCAG/WAI), η Επιτροπή εξέδωσε ειδική Ανακοίνωση⁸⁶ στην οποία τονίζει την ωφελιμότητα αυτής της διαδικασίας, καταγράφει την έως τότε πρόοδο και δίνει κατευθύνσεις πολιτικής στα Κράτη-Μέλη. Επίσης προσθέτει τον φιλόδοξο στόχο της πλήρους εφαρμογής (σε δημόσιους και ιδιωτικούς ιστότοπους) των Κατευθυντήριων Γραμμών εντός του 2003 (Ευρωπαϊκό Έτος για ΑμεΑ)⁸⁷ Σχετικό Ψήφισμα εξέδωσε και το Συμβούλιο⁸⁸, προτρέποντας επίσης για την εφαρμογή των Κατευθυντήριων Γραμμών στους δημόσιους ιστότοπους των Κρατών-Μελών. Μέχρι το τέλος του 2001, σε αρκετές χώρες είχε πραγματοποιηθεί σημαντική πρόοδος, ωστόσο **ο στόχος της**

βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή.

⁸⁶ 25.09.2001, COM(2001) 529 τελικό

⁸⁷ Για το Ευρωπαϊκό Έτος για τα ΑμεΑ βλ. <http://www.eypd2003.org/eypd/index.jsp>

⁸⁸ C86/10.4.2002

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης πλήρους υιοθέτησης των Κατευθυντήριων Γραμμών και της δημιουργίας προσβάσιμων δημοσίων ιστοτόπων φαίνεται ακόμη μακρινός και απαιτεί επιπρόσθετες δράσεις, πέραν της τυπικής θεσμικής κατοχύρωσης Κατευθυντήριων Γραμμών⁸⁹.

Πρέπει εδώ να τονίσουμε το γεγονός ότι **οι Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα εκπονήθηκαν με την οικονομική υποστήριξη και της ίδιας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής** στα πλαίσια του Προγράμματος Εφαρμογών Τηλεματικής 1994-1998 (Telematics Applications Programme-TAP).

Παράλληλα, δημιουργήθηκε μια **ομάδα εμπειρογνομόνων (eAccessibility Group)** σε θέματα προσβασιμότητας, με αποστολή να συνεπικουρεί την **Ομάδα Υψηλού Επιπέδου για την Απασχόληση και την κοινωνική Διάσταση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (High Level Group on Employment and Social Dimension of the Information Society-ESDIS)**. Η ομάδα αυτή παρακολουθεί τις εξελίξεις όσον αφορά την έγκριση των Κατευθυντήριων Γραμμών από τα Κράτη-Μέλη, την διαδικασία πρακτικής εφαρμογής τους και διευκολύνει την διακρατική ανταλλαγή τεχνογνωσίας, μεθοδολογίας και βέλτιστων πρακτικών.

Επιπλέον, δημιουργήθηκε ένα **δίκτυο Κέντρων Αριστείας (Centres of Excellence)**, απαρτιζόμενο από ευρωπαϊκούς ερευνητικούς φορείς, οι οποίοι ασχολούνται με την ανάπτυξη της «Σχεδίασης για όλους». Κάποιοι από αυτούς τους φορείς ορίστηκαν ως **Εθνικά Σημεία Επαφής (National Contact Points)⁹⁰** και ανέλαβαν την υποχρέωση της διάχυσης της τεχνογνωσίας που αναπτύσσεται στα πλαίσια της ερευνητικής εργασίας καθώς και την ενημέρωση των αρμόδιων κοινοτικών οργάνων σχετικά με την οποιαδήποτε πρόοδο. Το **EDeAN**, όπως ονομάστηκε, περιλαμβάνει σήμερα περισσότερα από 100 ερευνητικά κέντρα και συμβάλλει αποφασιστικά στην διαμόρφωση της ευρωπαϊκής πολιτικής για την προσβασιμότητα.

Στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης (21-22/6/2002) εγκρίθηκε το νέο **Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005**, με το οποίο ενσωματώνονται στον σχεδιασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης τεχνολογικές εξελίξεις όπως η ευρυζωνική τεχνολογία και η

⁸⁹ Για μια αναλυτική παρουσίαση της προόδου που έχει πραγματοποιήσει κάθε Κ-Μ στο θέμα της υιοθέτησης των Κατευθυντήριων Γραμμών βλ. eEuropeAction Plan 2002/eAccessibility-WAI contents guidelines for public Web sites in the EU-Final Progress Report, December 2002,

⁹⁰ Στην Ελλάδα το ρόλο του Εθνικού Σημείου Επαφής έχει το Ινστιτούτο Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας, <http://www.e-accessibility.gr>. Ο πλήρης κατάλογος των Εθνικών Σημείων Επαφής υπάρχει στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.eaccessibility.org/national_contact_centres.html

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
δυνατότητα πολυπλατφορμικής πρόσβασης⁹¹. Στο νέο σχέδιο, παραμένει σε ισχύ ο στόχος του eEurope 2002 για μια κοινωνία της πληροφορίας προσιτή σε όλους και μάλιστα προστίθενται νέες δυνατότητες (ευρυζωνικά δίκτυα, πολυπλατφορμική πρόσβαση) για την επίτευξη του. Ωστόσο, **δεν προβλέπονται ειδικές δράσεις για την προώθηση του σκοπού αυτού, ο οποίος διατρέχει πλέον οριζόντια τις επιμέρους προτεραιότητες του σχεδίου** (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών υγείας κτλ.).

Σε γενικές γραμμές, θα λέγαμε ότι **η Ευρωπαϊκή Ένωση και ειδικά η Επιτροπή επέδειξε σημαντικό ενδιαφέρον για την προώθηση του ζητήματος της προσβασιμότητας, τουλάχιστον σε ότι αφορά τους δημόσιους ιστότοπους**. Η παρέμβαση της μέσω της πρωτοβουλίας eEurope υπήρξε καθοριστική ειδικά για τα Κράτη-Μέλη που δεν είχαν προηγούμενη εθνική πολιτική για το θέμα. Σημαντική ώθηση γενικότερα στα θέματα που αφορούν τα ΑμεΑ δόθηκε και με αφορμή την ανακήρυξη του 2003 ως Ευρωπαϊκού Έτους για τα ΑμεΑ. Πάντως, πρέπει να παρατηρήσουμε ότι **η όλη διαδικασία ποτέ δεν απέκτησε αυστηρά δεσμευτικό χαρακτήρα και παρέμεινε στα πλαίσια Ανακοινώσεων και Συστάσεων της Επιτροπής**, αφήνοντας στα Κράτη-Μέλη διακριτική ευχέρεια δράσης⁹². Η μέθοδος της Ευρωπαϊκής Ένωσης βασίστηκε περισσότερο σε εργαλεία όπως η διάδοση και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, η συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των Κ-Μ και ο συντονισμός των πολιτικών και λιγότερο σε μέτρα πολιτικής και άμεσες νομοθετικές ρυθμίσεις.

⁹¹ Δηλαδή της δυνατότητας σύνδεσης στο Διαδίκτυο μέσω μιας πληθώρας ηλεκτρονικών συσκευών (κινητά τηλέφωνα 3^{ης} γενιάς, ψηφιακή τηλεόραση κ.α.), εκτός του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

⁹² Για μια συνολική επισκόπηση της υφιστάμενης νομοθεσίας που σχετίζεται με την προσβασιμότητα βλ. http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/regulation/eaccess2002_legis_review_report/index_en.htm

3.2.3. Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, παρά το γεγονός ότι προβλέψεις για λήψη μέτρων εξασφάλισης της προσβασιμότητας υπάρχουν στο αναθεωρημένο Σύνταγμα⁹³, δεν μπορεί να υποστηριχθεί η άποψη ότι έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος σε επίπεδο θεσμικών μέτρων. Οι συγκεκριμένες συνταγματικές ρυθμίσεις δεν δημιουργούν υποχρέωση του κοινού νομοθέτη αλλά αποτελούν προτροπή για λήψη μέτρων, άρα δεν δημιουργούν αγωγή δικαιώματα των ΑμεΑ. **Χωρίς «αυστηρή» νομική κατοχύρωση, οι όποιες πρωτοβουλίες προώθησης της προσβασιμότητας προήλθαν σε σημαντικό βαθμό στα πλαίσια της υλοποίησης των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και σε εκτέλεση αντίστοιχων πρωτοβουλιών που ανέλαβε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο αντίκτυπος των Ευρωπαϊκών Πρωτοβουλιών κινητοποίησε σε κάποιο βαθμό τον κρατικό μηχανισμό. Οι όποιες δράσεις όμως φαίνεται να περιορίζονται στην απολύτως απαραίτητη προσαρμογή στο τυπικά κελεύσματα των Ανακοινώσεων της Επιτροπής και των Ψηφισμάτων του Συμβουλίου.** Οι δράσεις υλοποιήθηκαν κυρίως μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», υπό την εποπτεία της Ειδικής Γραμματείας που υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Πιο συγκεκριμένα:

Τον Απρίλιο του 2001, συστάθηκε από τον Ειδικό Γραμματέα για το Ε.Π ΚτΠ, Ομάδα Εργασίας, αποτελούμενη από ειδικούς εμπειρογνώμονες, διοικητικά στελέχη, εκπροσώπους ενώσεων ΑμεΑ, η οποία επιφορτίστηκε, μεταξύ των άλλων, με την υποχρέωση να δημιουργήσει και να θέσει σε λειτουργία ένα **Εθνικό Δίκτυο για την Σχεδίαση για Όλους, την Καθολική Πρόσβαση και τις Υποστηρικτικές Τεχνολογίες**. Το Δίκτυο αυτό (Gr-EDeAN)⁹⁴ το οποίο αποτελεί την ελληνική συμβολή στο πανευρωπαϊκό δίκτυο, συντονίζεται από το Κέντρο Καθολικής Πρόσβασης και Υποστηρικτικών Τεχνολογιών του Ινστιτούτου Πληροφορικής του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΠ-ΙΤΕ), το οποίο αποτελεί και Εθνικό Σημείο Επαφής (NCC) του EDeAN. Μέσω του Δικτύου έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές ερευνητικές προσπάθειες και έχουν αναληφθεί δράσεις εκπαίδευσης και ενημέρωσης σε

⁹³ Άρθρα 5Α§2 «περί ισότιμης συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας» και 21 §.6 «περί λήψης μέτρων για την συμμετοχή των ΑμεΑ στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική ζωή»

⁹⁴ Η έναρξη δραστηριοτήτων του Δικτύου έγινε τον Ιανουάριο 2003 και η 1η Ημερίδα και ανοικτή διαβούλευση πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα στις 2 Απριλίου 2003. Εκτενής αναφορά για την εκδήλωση αυτή γίνεται στο τεύχος 10, του μηνός Απριλίου 2003, της περιοδικής έκδοσης "Infosoc" του ΕΠ ΚτΠ.

Δικτύου είναι:

- α) η προώθηση στην Ελλάδα της εφαρμογής των αρχών της "Καθολικής Πρόσβασης και Ευχρηστίας" και της "Σχεδίασης για Όλους", καθώς και των δράσεων που προάγουν την ισότιμη συμμετοχή ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).
- β) η ενημέρωση και δραστηριοποίηση δημοσίων και ιδιωτικών φορέων σχετικά με την υιοθέτηση και εφαρμογή διεθνών κανόνων και συστάσεων προσβασιμότητας (π.χ., W3C-WAI Guidelines, διεθνείς και Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες προτυποποίησης).
- γ) η προοδευτική συσσώρευση και διάχυση γνώσης και εμπειρίας αναφορικά με τις υποστηρικτικές τεχνολογίες, καθώς και τις μεθόδους και τις πρακτικές που προωθούν την "Καθολική Πρόσβαση και Ευχρηστία" σε προϊόντα, εφαρμογές και υπηρεσίες της ΚτΠ.
- δ) η υποστήριξη της ενεργού συμμετοχής των ενδιαφερομένων φορέων στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο [EDeAN](#), τη συνεργασία με άλλα εθνικά, ευρωπαϊκά ή διεθνή θεματικά Δίκτυα στους τομείς της προσβασιμότητας, της "Σχεδίασης για Όλους" και της "Καθολικής Πρόσβασης και Ευχρηστίας".
- ε) η παροχή προσβάσιμων υπηρεσιών "εικονικής δικτύωσης" στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα μέσω της διαδικτυακής Πύλης e-Accessibility.gr.
- στ) η δημιουργία και λειτουργία Ομάδων Ειδικού Ενδιαφέροντος σε θέματα όπως πολιτική, κανονισμοί, ρυθμιστικό πλαίσιο και νομοθεσία σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, διεθνής τυποποίηση, benchmarking, εφαρμογή στην Ελλάδα των συστάσεων προσβασιμότητας του W3C-WAI, κ.α.

Η Ομάδα Εργασίας, πέραν της δημιουργίας του δικτύου GR-EDeAN, έχει πραγματοποιήσει μια σειρά **επιπρόσθετων δράσεων που συνιστούν ουσιαστικά τον βασικό κορμό των ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί στην χώρα μας σχετικά**

⁹⁵ Με πλέον σημαντικά τα σχέδια «ΕΥΤΕΧΝΟΣ» και «ΤΕΧΝΟΜΑΘΕΙΑ», βλ. www.ics.forth.gr/hci/projects.jsp

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης με την θεσμική κατοχύρωση του θέματος της προσβασιμότητας. Μπορούμε να ξεχωρίσουμε τα εξής:

- Την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Ε.Π. ΚτΠ, για θέματα που αφορούν την Καθολική Πρόσβαση και Ευχρηστία στις Τεχνολογίες της ΚτΠ στα πλαίσια του Ε.Π. ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων Υποστηρικτικής Τεχνολογίας για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), καθώς και δράσεων που υποστηρίζουν ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.
- Την υποβολή προτάσεων για απαιτούμενες παρεμβάσεις επί των υφισταμένων Σχεδίων του Ε.Π. ΚτΠ. Ενδεικτικά, για το Συμπλήρωμα Προγραμματισμού του Ιουνίου 2002⁹⁶ έχουν ενσωματωθεί και αναφέρονται:
 - ✓ Στα πλαίσια του Άξονα 1 - Παιδεία και πολιτισμός, ο εξοπλισμός των σχολικών μονάδων Ειδικής Αγωγής Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και των Κέντρων Διάγνωσης, Αξιολόγησης και Υποστήριξης με υπολογιστικά, δικτυακά και οπτικοακουστικά συστήματα, η ανάπτυξη ειδικά σχεδιασμένου λογισμικού ή προσαρμογή του υπάρχοντος ώστε να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες παιδαγωγικές ανάγκες των ΑμεΑ, καθώς και η δημιουργία εκπαιδευτικών πυλών προσβάσιμων από ΑμεΑ.
 - ✓ Στα πλαίσια του Άξονα 2 - Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής, η μεταφορά τεχνολογίας και τεχνογνωσίας προσβασιμότητας και η χρήση καινοτόμων εργαλείων στην ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών της ΚτΠ για ΑμεΑ.
 - ✓ Στα πλαίσια του Άξονα 3 - Ανάπτυξη και απασχόληση στη ψηφιακή οικονομία, η ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εργαλείων για τις ανάγκες κατάρτισης ομάδων που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό, η προώθηση της τηλε-κατάρτισης σε βασικές δεξιότητες χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για ευπαθείς ομάδες πληθυσμού και ιδιαίτερα για ΑμεΑ και η προώθηση της τηλε-εργασίας σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού.

⁹⁶βλ.<http://www.infosociety.gr/index.php?op=modload&modname=Sitemap&action=sitemapviewpage&pageid=21>

- Την κατάθεση συγκεκριμένων προτάσεων για έργα που προωθούν την κοινωνικο-οικονομική ένταξη των ΑμεΑ στην ΚτΠ, που εντάσσονται στα πλαίσια των στόχων της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας eEurope και υπηρετούν τις αρχές της Σχεδίασης για Όλους.

- Την προώθηση στην Ελλάδα των αρχών της Καθολικής Πρόσβασης και Ευχρηστίας και την προαγωγή της ισότιμης συμμετοχής των ΑμεΑ στην ΚτΠ, καθώς και την συνεργασία με συναφή θεματικά δίκτυα τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς. Ως παραδείγματα αναφέρονται:

- ✓ Οι υποδείξεις και συνεισφορά στην ανάπτυξη των Δικτυακών τόπων της Βουλής των Ελλήνων⁹⁷, της Ελληνικής Προεδρίας⁹⁸ και του Συνηγόρου του Πολίτη⁹⁹ κατά τρόπο συμβατό με τις συστάσεις προσβασιμότητας W3C -WAI ώστε να είναι προσβάσιμοι από ΑμεΑ.

- ✓ Η συνεργασία με Ευρωπαϊκά Θεματικά Δίκτυα για την προώθηση των αρχών και καλών πρακτικών της "Σχεδίασης για Όλους" σύμφωνα με τις επιταγές του eEurope 2002 (Inclusive Design network IST-2001-38786-IDCnet, Information Society for All IST-1999-14101-IS4ALL, SEN-IST-NET IST-2000-26449, Design for all Network of Excellence IST-2001-38833-D4ALLnet).

- Την υποστήριξη προς το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών για τη διοργάνωση και προετοιμασία του Συμποσίου για eInclusion "Towards an Inclusive Information Society in Europe" της Ελληνικής Προεδρίας που πραγματοποιήθηκε σε Υπουργικό επίπεδο στο Ηράκλειο της Κρήτης στις 11 και 12 Απριλίου 2003. Ο Συντονιστής της Ομάδος Εργασίας υπήρξε ο βασικός συντάκτης και επιμελητής της Υπουργικής Διακήρυξης του Συμποσίου¹⁰⁰.

- Τον σχεδιασμό δράσεων ευαισθητοποίησης σε διάφορα επίπεδα, με χαρακτηριστικά παραδείγματα:

⁹⁷ <http://www.parliament.gr>

⁹⁸ <http://www.eu2003.gr>

⁹⁹ <http://www.synigoros.gr>

¹⁰⁰ βλ. <http://www.eu2003.gr/gr/articles/2003/4/11/2502/index.asp?>

- ✓ Την οργάνωση της Ημερίδας "Κοινωνία της Πληροφορίας και Άτομα με Αναπηρίες: Προοπτικές και Δράσεις" στο Ηράκλειο της Κρήτης, στις 21 Δεκεμβρίου του 2002.
- ✓ Την συνεισφορά στη διοργάνωση της ετήσιας Ημερίδας της ΕΣΑΕΑ στην Αθήνα το Δεκέμβριο του 2002.
- Τον σχεδιασμό δράσεων προετοιμασίας φορέων για την υιοθέτηση συστάσεων προσβασιμότητας (π.χ., W3C-WAI). Ως παραδείγματα αναφέρονται η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα προσβασιμότητας σε διάφορα Υπουργεία (ΥΠΕΠΘ, ΥΠΕΣΔΑ, ΥΠΑΝ, ΥΜΕ, Υγείας και Πρόνοιας), καθώς και στη Διαχειριστική Αρχή του ΕΠ ΚτΠ.

Παρατηρούμε ότι **οι όποιες δράσεις περιορίζονται στην ενημέρωση και εκπαίδευση, την προώθηση της συζήτησης μέσω της δημιουργίας σχετικών φόρουμ ανταλλαγής απόψεων και διάδοσης των ερευνητικών αποτελεσμάτων, και της ενσωμάτωσης παραμέτρων προσβασιμότητας στις υπόλοιπες δράσεις του Ε.Π. ΚτΠ.** Είναι χαρακτηριστικό ότι το ζήτημα της προσβασιμότητας δεν καλύπτεται καν από κάποιο ξεχωριστό Μέτρο του Ε.Π αφού δεν θεωρήθηκε σημαντικός παράγοντας καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού που θα μπορούσε να επιφέρει η άνιση συμμετοχή κοινωνικών ομάδων στην Κοινωνία της Πληροφορίας¹⁰¹. Επιπλέον, **δεν πραγματοποιήθηκε κάποια πρωτοβουλία για την υιοθέτηση και προώθηση της εφαρμογής Κατευθυντήριων Γραμμών για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού.** Συνολικά, δεν έχει καταστεί μέχρι στιγμής δυνατή η συγκρότηση ενός συνεκτικού θεσμικού πλαισίου για την προσβασιμότητα.

¹⁰¹βλ. Ex ante αξιολόγηση του Ε.Π ΚτΠ σελ.23: «Οι ΤΠΕ δεν αποκλείεται να οδηγήσουν σε νέες ανισότητες και περιθωριοποίηση κοινωνικών ομάδων και εργαζομένων, ιδιαίτερα όσων παρουσιάζουν μικρό βαθμό εξοικείωσης με τις ΤΠΕ (γυναίκες άνω των 25 ετών, ηλικιωμένοι, αγροτικός πληθυσμός). Ο κίνδυνος αυτός εντοπίζεται στο ΕΠΚτΠ και η αντιμετώπισή του εκφράζεται από τρεις επιχειρησιακούς στόχους: Τη μείωση του κόστους χρήσης των ΤΠΕ, την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού (ειδικά των απειλούμενων ομάδων) για να μπορεί να χειριστεί τις ΤΠΕ και, τέλος, την υποστήριξη ελληνικού περιεχομένου.»

3.3. Παραδείγματα πολιτικών για την προσβασιμότητα-Βέλτιστες Πρακτικές

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας eEurope, τα Κράτη-Μέλη της Ένωσης οφείλουν να ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τις δράσεις και τα μέτρα που λαμβάνουν προκειμένου να προωθήσουν το θέμα της προσβασιμότητας. Οι εθνικές αυτές αναφορές αποτελούν το πρωτογενές υλικό για τις εκθέσεις προόδου που συντάσσονται από την αρμόδια Ομάδα Εργασίας της Επιτροπής. Βασικός σκοπός αυτών των εκθέσεων είναι η διάδοση και αξιοποίηση των βέλτιστων πρακτικών. Η ενδεδειγμένη μελέτη των πρωτοβουλιών πολιτικής των Κ-Μ μπορεί να αποτελέσει πηγή χρήσιμων ιδεών και παραδειγμάτων στην διαδικασία σχηματισμού μιας συνεκτικής εθνικής πολιτικής για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων. **Στη συνέχεια, παραθέτουμε ενδεικτικά, μερικές περιπτώσεις μέτρων και δράσεων που θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν και στην χώρα μας.**¹⁰²

3.3.1.Δράσεις ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης

Στην Αυστρία, τέθηκε ως στόχος η συμβατότητα των δημοσίων ιστότοπων με το επίπεδο Α των Κατευθυντήριων Γραμμών. Τον Ιούλιο του 2001. Το Γραφείο του Ομοσπονδιακού Καγκελάριου πραγματοποίησε ένα ενημερωτικό σεμινάριο για τα ανώτατα στελέχη Πληροφορικής των Δημοσίων Φορέων όλων των επιπέδων (Ομοσπονδιακού, περιφερειακού και τοπικού). Παράλληλα, διεξήγαγε μια ενημερωτική εκστρατεία για την ενημέρωση όλων όσων σχετίζονται με το θέμα (ενώσεις ΑμεΑ, επιστημονική κοινότητα, στελέχη Πληροφορικής, επιχειρήσεις). Επιπλέον, τον Νοέμβριο του 2001, οργανώθηκε από το Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης ένα εργαστήριο με θέμα τον επανασχεδιασμό των δημόσιων ιστότοπων με τη χρήση των Κατευθυντήριων Γραμμών. Αυτές οι ενέργειες ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης σε κεντρικό επίπεδο συνέβαλαν στην δημιουργία ενδιαφέροντος στο σύνολο του Δημόσιου Τομέα και στην επίσπευση της έναρξης των διαδικασιών προσαρμογής.

¹⁰² Για αναλυτική παρουσίαση των μέτρων που έχουν λάβει τα Κ-Μ βλ. Commission Staff Working Paper "Delivering eAccessibility", SEC(2002) 1039, 26.9.2002 και eAccessibility Group, "WAI contents guidelines for public Web sites in the EU-Final Progress Report" Δεκέμβριος 2002

Στη Γερμανία, στα πλαίσια της κυβερνητικής πρωτοβουλίας «Διαδίκτυο χωρίς περιορισμούς», το Υπουργείο Οικονομικών πραγματοποίησε εντός του 2001, την εκστρατεία «Ψηφιακή Ενσωμάτωση», με μια σειρά δράσεων που αποσκοπούσαν στην ευαισθητοποίηση και ενεργοποίηση των κοινωνικών ομάδων που κινδύνευαν με «ψηφιακό αποκλεισμό». Παράλληλα, καταγράφηκαν και παρουσιάστηκαν σε μια αναλυτική έκθεση, οι απόψεις και οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν αυτές οι κοινωνικές ομάδες (και ειδικά τα ΑμεΑ) κατά την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο.

Στην Ολλανδία, μια σημαντική πρωτοβουλία ευαισθητοποίησης πραγματοποιήθηκε με την συνεργασία του Υπουργείου Υγείας, Ευημερίας και Αθλητισμού και του Ολλανδικού Γραφείου για την Προσβασιμότητα. Η πρωτοβουλία **Drempelsweg** (Διαδίκτυο χωρίς περιορισμούς) είχε ως στόχο αφενός την δέσμευση ιδιοκτητών και σχεδιαστών ιστότοπων για την προσαρμογή σε επίπεδο Α των Κατευθυντήριων Γραμμών και αφετέρου στην ενθάρρυνση των ΑμεΑ να λάβουν ενεργά μέρος στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Τέσσερις «αντιπρόσωποι» της κοινότητας των ΑμεΑ ανέλαβαν να φέρουν το θέμα της προσβασιμότητας στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος των υπευθύνων του Δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Το αποτέλεσμα ήταν η υπογραφή πάνω από 100 δηλώσεων δέσμευσης για προσαρμογή με τις Κατευθυντήριες Γραμμές. Επιπλέον, παρέχεται στους συμμετέχοντες συνεχής τεχνική υποστήριξη από το Ίδρυμα Προσβασιμότητας (www.accessibility.nl), το οποίο αποτελείται από ειδικούς σε σχετικά θέματα, ενώ ενθαρρύνεται η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) μέσω του ιστότοπου www.design4all.org

3.3.2.Δράσεις υλοποίησης-εφαρμογής

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, έχουν θεσπισθεί Κατευθυντήριες Γραμμές για τους Κυβερνητικούς ιστότοπους.¹⁰³, οι οποίες διαρκώς αναθεωρούνται προκειμένου να συμπεριλάβουν τις πλέον πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις. Οι Κατευθυντήριες ρυθμίζουν μια ευρεία γκάμα θεμάτων όπως η διαχείριση και το περιεχόμενο των ιστότοπων, νομικά ζητήματα, θέματα ασφάλειας κ.α.. Ένα σημαντικό τμήμα τους αφορά την προσβασιμότητα και βασίζεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές (WCAG 1.0)

Στην Φινλανδία, το Υπουργείο Εσωτερικών ενσωμάτωσε τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την προσβασιμότητα (WCAG 1.0) στον Νόμο που αφορά τους

¹⁰³ <http://e-envoy.gov.uk/webguidelines.htm>

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
προμηθευτές του Δημόσιου Τομέα σε εθνικό και τοπικό επίπεδο. Έτσι, οι εταιρίες που αναλαμβάνουν να σχεδιάσουν δημόσιους ιστότοπους πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τις προδιαγραφές που προβλέπονται. Επίσης το Φινλανδικό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας προωθεί την χρήση των Κατευθυντήριων Γραμμών σχεδιάζοντας και παρέχοντας προσαρμοσμένες εκδόσεις για κάθε ομάδα χρηστών.

Στην Γερμανία, το Μάιο του 2002 τέθηκε σε ισχύ ο Νόμος για την «Ισότητα ευκαιριών για τα ΑμεΑ», στον οποίο θίγεται το ζήτημα της ισότιμης πρόσβασης στην πληροφόρηση. Στη συνέχεια (24/7/2002) εκδόθηκε Διάταγμα για την «Πρόσβαση χωρίς περιορισμούς στην τεχνολογία Πληροφορικής», με το οποίο προβλέπεται η υποχρεωτική προσαρμογή των δημόσιων ιστότοπων στο επίπεδο ΑΑ των Κατευθυντήριων Γραμμών για την Προσβασιμότητα (WAI WCAG 1.0). Για τους νέους ιστότοπους καθώς και για τις πλέον βασικές αλλαγές η δέσμευση είναι άμεση, για τους ιστότοπους που αφορούν άμεσα την εξυπηρέτηση ΑμεΑ δίνεται περιθώριο μέχρι το τέλος του 2003, ενώ για τους υπόλοιπους δημόσιους ιστότοπους μέχρι το τέλος του 2005.

Στην Πορτογαλία, δημιουργήθηκε μια Μονάδα Πρόσβασης (Unidade Acesso) από το Υπουργείο Επιστημών και Τεχνολογίας, με αρμοδιότητα τον συντονισμό και την διάχυση πληροφοριών σχετικά με δράσεις που πραγματοποιούνται στα πλαίσια μιας «Εθνικής Πρωτοβουλίας για τους Πολίτες με Ειδικές Ανάγκες στην Κοινωνία της Πληροφορίας». Επίσης, πραγματοποιεί δράσεις εκπαίδευσης και ενεργοποίησης των ΑμεΑ, οργανώνει συνέδρια με θέμα την προσβασιμότητα, παρέχει τεχνική υποστήριξη στους υπεύθυνους-διαχειριστές των δημόσιων ιστότοπων, διαμορφώνει μεθόδους αξιολόγησης της προσβασιμότητας και συντάσσει τακτικές εκθέσεις προόδου.

3.3.3. Δράσεις παρακολούθησης-αξιολόγησης

Στην Δανία, υιοθετήθηκε ένα σύστημα συνολικής αξιολόγησης των δημόσιων ιστότοπων με βάση ένα σύνολο σημείων ελέγχου που αφορούν συγκεκριμένες πτυχές της ποιότητας του ιστότοπου (Φιλικότητα προς τον χρήστη, Γενική χρηστική αξία, Ειδική χρηστική αξία, Γενική διαφάνεια και Ειδική διαφάνεια) και σταθμίζονται ανάλογα με την σημασία τους. Η προσβασιμότητα εντάσσεται σε αυτό το σύστημα, αν και η βαρύτητα της εμφανίζεται υποτιμημένη (σταθμίζεται με 23 σε σύνολο 253 βαθμών). Η διαδικασία προσαρμογής βασίζεται στην τακτική ετήσια αξιολόγηση των

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
δημόσιων ιστότοπων με βάση το σύστημα αυτό και όχι σε αυστηρή νομοθετική
ρύθμιση. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων δημοσιεύονται στο Διαδίκτυο και το
σύστημα αξιολόγησης τελεί υπό συνεχή αναθεώρηση προκειμένου να περιλαμβάνει τα
νέα τεχνολογικά δεδομένα.

Στο Βέλγιο, μια Μη Κυβερνητική Οργάνωση (Blindenzorg Licht en Liefde-BLL) παρέχει πιστοποίηση προσβασιμότητας ειδικά ως προς την δυνατότητα πρόσβασης των ατόμων με προβλήματα όρασης. Το ειδικό λογότυπο (Blindsurfer logo) χορηγείται μετά από προσεκτικό έλεγχο που βασίζεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές της WAI. Η προσπάθεια αυτή υποστηρίζεται και προωθείται σημαντικά από την Φλαμανδική Κυβέρνηση.

4^ο Κεφάλαιο: Συμπεράσματα-Δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

4.1.Ο ρόλος της Διοίκησης

Στα προηγούμενα κεφάλαια περιγράψαμε την προβληματική κατάσταση όσον αφορά την προσβασιμότητα των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων, αναφερθήκαμε σε γενικές γραμμές στην αντίστοιχη εικόνα των δημόσιων ιστότοπων σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο και παρουσιάσαμε τις κύριες πτυχές του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Το προφανές ερώτημα που προκύπτει είναι : **«Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει ώστε να βελτιωθεί το επίπεδο προσβασιμότητας και να δοθεί η δυνατότητα στα ΑμεΑ να συμμετέχουν κατά το μέγιστο δυνατό στο Διαδικτυακό γίγνεσθαι;»** Ειδικότερα, το ερώτημα ως προς τον Δημόσιο Τομέα, επικεντρώνεται στον ρόλο που οφείλει να διαδραματίσει ο διοικητικός μηχανισμός και στους τρόπους με τους οποίους μπορεί να παρέμβει ώστε αφενός να εξασφαλίσει υψηλότερο επίπεδο προσβασιμότητας στους δημόσιους ιστότοπους και αφετέρου να αποτελέσει καταλύτη για μια γενικότερη προώθηση και ανάδειξη του ζητήματος στο σύνολο του «ελληνικού» Διαδικτύου.

Αναμφίβολα, το Κράτος και η Διοίκηση, ως ο κατεξοχήν εκτελεστικός μηχανισμός του, οφείλει να ενσκήψει στο θέμα της προσβασιμότητας με υπευθυνότητα και ευαισθησία. Ως θεματοφύλακας των συνταγματικών επιταγών για ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην κοινωνική, οικονομική, και πολιτική ζωή¹⁰⁴, για δικαίωμα όλων στην πληροφόρηση και στην Κοινωνία της Πληροφορίας¹⁰⁵, και για το δικαίωμα των ΑμεΑ να απολαμβάνουν ειδικά μέτρα για την εξασφάλιση της συμμετοχής τους αυτής¹⁰⁶, **το Κράτος οφείλει να αναλάβει θετική δράση**. Πέρα από την νομική υποχρέωση, η ευθύνη του Κράτος είναι και ηθική, καθώς η κρατική μέριμνα για τις ειδικές ανάγκες που προκύπτουν εξαιτίας των συγκεκριμένων ανικανοτήτων-αναπηριών κάποιων συμπολιτών μας είναι γενικότερη απαίτηση και συνάδει με τις ανθρωπιστικές αξίες και αρχές του πολιτισμού μας. Το Κράτος ως έκφραση της

¹⁰⁴ βλ. Σύνταγμα της Ελλάδας, άρθρο 5§1

¹⁰⁵ ο.π. άρθρο 5α

¹⁰⁶ ο.π. άρθρο 21

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
συλλογικής βούλησης και ειδικότερα η Διοίκηση ως όργανο εφαρμογής αυτής της βούλησης πρέπει να αντιμετωπίσει με ειδικές δράσεις τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η συγκεκριμένη κατηγορία πολιτών και να περιορίσει τους παράγοντες που συντελούν στην περιθωριοποίηση και τον κοινωνικό αποκλεισμό τους.

Κατά γενική ομολογία, **ο ρόλος της Διοίκησης στην προσπάθεια επίτευξης προσβάσιμων ιστότοπων είναι πολύ σημαντικός**¹⁰⁷. Ειδικά σε σχέση με την προσβασιμότητα των δημοσίων ιστότοπων είναι προφανές ότι είναι εκ των πραγμάτων αποκλειστική ευθύνη της Διοίκησης η προσαρμογή στις διεθνώς αναγνωρισμένες προδιαγραφές, το συντομότερο δυνατόν. Μέχρι στιγμής, οι λιγοστές δράσεις περιορίζονται στην προώθηση της θεωρητικής συζήτησης και την ενίσχυση της ερευνητικής προσπάθειας σε θέματα προσβασιμότητας. Η έκταση μάλιστα αυτών των δράσεων δεν φαίνεται να είναι τέτοια που να κινητοποιεί δυνάμεις εντός του διοικητικού μηχανισμού προκειμένου να επέλθουν θετικά αποτελέσματα στην πράξη. Όπως προαναφέρθηκε, μόνο οι Υπηρεσίες της Βουλής των Ελλήνων μερίμνησαν για τον σχεδιασμό ενός προσβάσιμου δημόσιου ιστότοπου. Στο σύνολο της, **η υπόλοιπη Δημόσια Διοίκηση δείχνει να αδιαφορεί για την επίλυση του προβλήματος**.

4.2.Κρίσιμοι παράγοντες για μια δημόσια πολιτική προσβασιμότητας

Στον κύκλο των στελεχών πληροφορικής του Δημοσίου (αλλά και του Ιδιωτικού τομέα) το ζήτημα της προσβασιμότητας δεν φαίνεται να συγκεντρώνει υψηλό βαθμό ενδιαφέροντος. **Η έλλειψη ενημέρωσης και εκπαίδευσης**¹⁰⁸ σε τέτοια θέματα είναι ασφαλώς ο σημαντικότερος λόγος έλλειψης ευαισθητοποίησης στα διοικητικά στελέχη. Πρώτη προτεραιότητα λοιπόν και ίσως η πλέον καθοριστική για την εκκίνηση μιας αλυσιδωτής διαδικασίας προσαρμογής πρέπει να είναι η εκπόνηση και εφαρμογή ενός οριζοντίου προγράμματος ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των αρμοδίων στελεχών Πληροφορικής των Δημόσιων Φορέων. Το πρόγραμμα αυτό θα μπορούσε να οργανωθεί επιτελικά από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.&Α. (Αρμόδια η Διεύθυνση Ανάπτυξης Πληροφορικής) και να υλοποιηθεί σε επίπεδο Υπουργείου από τις αντίστοιχες Διευθύνσεις ή Τμήματα. Στα περισσότερα Υπουργεία, υπάρχει το

¹⁰⁷ βλ. και Γενικά Συμπεράσματα της έρευνας πεδίου στο Παράρτημα 2, 6^ο συμπέρασμα

¹⁰⁸ βλ. ο.π. 4^ο συμπέρασμα

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό με επαρκές επιστημονικό υπόβαθρο¹⁰⁹, ώστε να γίνει φορέας αυτής της γνώσης και να αποτελέσει τη «λύδια λίθο» για τον σχεδιασμό (ή επανασχεδιασμό) προσβάσιμων δημόσιων ιστότοπων.

Παράλληλα με την ευαισθητοποίηση των στελεχών Πληροφορικής, **πρέπει να καλυφθεί άμεσα και το θεσμικό κενό¹¹⁰ που υφίσταται αυτή τη στιγμή στην χώρα μας.** Τέσσερα χρόνια μετά την Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που πρότεινε την υιοθέτηση Κατευθυντήριων Γραμμών για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων από τα Κ-Μ, στην Ελλάδα δεν έχει γίνει καμία κίνηση προς αυτή την κατεύθυνση. Η νομοθετική κατοχύρωση των Κατευθυντήριων Γραμμών δεν διαφαίνεται πιθανή άμεσα, τουλάχιστον όσο δεν υπάρχει μια ευρύτερη ευαισθητοποίηση και πίεση για κάτι τέτοιο. Αντίθετα, δυνάμεις όπως η εγγενής τάση της Διοίκησης να «αποτρέπει» νομοθετικές ρυθμίσεις που την αυτοδεσμεύουν, ή το γεγονός ότι ο επανασχεδιασμός των δημόσιων ιστότοπων απαιτεί σημαντικό χρονικό διάστημα προεργασίας (ενημέρωση, εκπαίδευση, ανίχνευση σημείων παρέμβασης, κτλ.) καθυστερούν οποιαδήποτε θεσμικού χαρακτήρα κατοχύρωση προδιαγραφών και προτύπων. Ωστόσο, η τακτική αυτή δεν είναι τίποτε άλλο παρά στρουθοκαμηλισμός, καθώς το πρόβλημα είναι υπαρκτό, τα εργαλεία επίσης είναι διαθέσιμα (στην περίπτωση αυτή, οι Κατευθυντήριες Γραμμές του W3C) και απομένει να χρησιμοποιηθούν με τον πλέον αποδοτικό τρόπο. Η επίσημη **θέσπιση ενός Εθνικού Προτύπου Προδιαγραφών για την Προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων**, με βάση τις Κατευθυντήριες Γραμμές θα ήταν μια πολλαπλά αποτελεσματική κίνηση. Τόσο από πλευράς ουσίας, καθώς θα έκανε σαφές από τεχνικής απόψεως το τι, πως και πότε πρέπει να γίνει, όσο και σημειολογικά αφού πιθανότατα, θα σηματοδοτούσε την αρχή μιας ευρύτερης κινητοποίησης σημαντικών «εν υπνώσει» δυνάμεων τόσο εντός (κινητοποίηση στελεχών Πληροφορικής, ανάπτυξη άτυπων δικτύων ανταλλαγών τεχνογνωσίας και μεθοδολογίας κ.α.), όσο και εκτός Διοίκησης (π.χ. ως παράδειγμα για τον ιδιωτικό τομέα, μέσο πίεσης για την κοινότητα των ΑμεΑ κ.α.). **Είναι ευνόητο ότι μια τέτοια ρύθμιση, θα περιλαμβάνει μια ρεαλιστική μεταβατική περίοδο για την ολοκλήρωση της προσαρμογής** Επίσης, θα πρέπει να εντάσσεται σε ένα γενικότερο πλέγμα μέτρων για την βελτίωση της προσβασιμότητας. Τέτοια μέτρα θα μπορούσαν να είναι η δημιουργία δημόσιων σημείων πρόσβασης στο Διαδίκτυο, η δημιουργία μικρών κατάλληλα εξοπλισμένων σταθμών εργασίας για τα ΑμεΑ εντός των

¹⁰⁹ βλ. ο.π. 1^ο συμπέρασμα

¹¹⁰ βλ. ο.π. 4^ο συμπέρασμα

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης Υπουργείων και των κυριότερων Δημόσιων οργανισμών, η θέσπιση κινήτρων προς την ιδιωτική πρωτοβουλία για δημιουργία προσβάσιμων ιστότοπων, η διεξαγωγή εκστρατείας ενημέρωσης της κοινής γνώμης και του επιχειρηματικού κόσμου για την σημασία της προσβασιμότητας του Διαδικτύου κ.α.

Η έλλειψη νομοθετικής ρύθμισης αλλά και η γενικότερη διοικητική κουλτούρα στην χώρα μας αξιολογούνται και από τα στελέχη Πληροφορικής του Δημοσίου, ως σημαντικοί παράγοντες που δυσχεραίνουν την επίλυση του προβλήματος.¹¹¹ Το ζήτημα της κουλτούρας και των φαινομένων παθογένειας που εμφανίζει η ελληνική Διοίκηση (έντονη γραφειοκρατία, διοικητική αδράνεια) είναι ευρύτερο πρόβλημα. Όσον αφορά την επίδραση τέτοιων φαινομένων στο θέμα που εξετάζουμε, θα επισημαίναμε ότι η χάραξη σε επιτελικό επίπεδο μιας κεντρικής πολιτικής που όπως προαναφέραμε θα στηριχθεί αφενός στην εκπαίδευση, ενημέρωση, ευαισθητοποίηση του στελεχιακού δυναμικού και αφετέρου στην νομοθετική κατοχύρωση των Κατευθυντήριων Γραμμών, θα κινητοποιούσε δυνάμεις ικανές να αντιπαρέρθουν οποιεσδήποτε διοικητικές δυσλειτουργίες. Το ζήτημα σε επίπεδο βάσης είναι καθαρά τεχνικό. Το πρόβλημα είναι να διατεθούν στο κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, τα απαραίτητα τεχνικά μέσα προκειμένου να υλοποιήσουν το επιθυμητό αποτέλεσμα, δηλαδή δημόσιους ιστότοπους προσβάσιμους στο σύνολο των πολιτών.

Τρίτος βασικός παράγοντας για την επιτυχία μιας πολιτικής για την προώθηση της προσβασιμότητας είναι η ευαισθητοποίηση των ίδιων των ΑμεΑ. Η συνειδητοποίηση της χρησιμότητας του Διαδικτύου για την κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ είναι πρωταρχική ανάγκη. Δυστυχώς, φαίνεται ότι στην κοινότητα των ΑμεΑ, δεν έχει ωριμάσει πλήρως το αίτημα για ισότιμη πρόσβαση στο περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού. Αυτό οφείλεται προφανώς, στην πεποίθηση ότι η προσβασιμότητα του Διαδικτύου είναι μια «χαμένη υπόθεση» και προέχουν άλλα πιο άμεσα ζητήματα. Όμως είναι προφανές, ότι σε ένα κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον που μεταλλάσσεται και στο οποίο η πρόσβαση στην πληροφόρηση μέσω προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών τείνει να καταστεί το σύγχρονο «αλφάβητο», η προσβασιμότητα των ιστότοπων και ειδικά των δημόσιων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την πλήρη κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ.

Ειδική μέριμνα πρέπει να ληφθεί για την ισότιμη πρόσβαση των παιδιών με ανικανότητες στις νέες τεχνολογίες, μέσω μιας εκπαιδευτικής πολιτικής που θα

¹¹¹ βλ Παράρτημα 2, ερώτηση 4.2, σελ. 114

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης ενσωματώνει την πτυχή της προσβασιμότητας. Είναι γεγονός ότι αυτή τη στιγμή πραγματοποιούνται σημαντικές δράσεις για τον εξοπλισμό και την δημιουργία των κατάλληλων υποδομών στις υποστηρικτικές μονάδες ειδικής αγωγής (Σχολικές Μονάδες Ειδικής Αγωγής-ΣΜΕΑ και Κέντρα Διάγνωσης, Αξιολόγησης και Υποστήριξης-ΚΔΑΥ)¹¹². Η προσπάθεια αυτή πρέπει να ενισχυθεί, καθώς η εξοικείωση των ΑμεΑ με τις τεχνολογίες Πληροφορικής είναι το απαραίτητο συμπλήρωμα οποιασδήποτε πολιτικής για την βελτίωση της προσβασιμότητας. Δεν αρκεί δηλαδή να κατασκευαστούν προσβάσιμες συσκευές, λογισμικό ή περιεχόμενο στον Παγκόσμιο Ιστό. Πρέπει παράλληλα, να εξοπλιστούν τα ΑμεΑ με τις κατάλληλες δεξιότητες προκειμένου να αξιοποιήσουν τις όποιες νέες δυνατότητες. Επιπλέον, πρέπει να δοθεί βάρος και σε άλλες παραμέτρους (προσπελασιμότητα δομημένου περιβάλλοντος, διευκόλυνση μετακινήσεων, εμπέδωση γενικότερου κλίματος αλληλεγγύης και σεβασμού της διαφορετικότητας) που θα υποστηρίξουν την ευρύτερη δυνατή συμμετοχή των ΑμεΑ στις κοινωνικές δραστηριότητες, μία εκ των οποίων είναι και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

4.3.Επιλογή της κατάλληλης μεθόδου- Το πρόβλημα του κόστους

Σημαντικό ζήτημα, που σχετίζεται με τη μέθοδο που πρέπει να ακολουθηθεί, είναι το κόστος που συνεπάγεται μια διαδικασία επανασχεδιασμού των δημόσιων ιστότοπων. Με δεδομένο ότι αυτή τη στιγμή το σύνολο σχεδόν των φορέων που απαρτίζουν τον «στενό» Δημόσιο Τομέα (Υπουργεία, Δημόσιοι Οργανισμοί) διαθέτει διαδικτυακή παρουσία (έστω και σε στοιχειώδες επίπεδο σε κάποιες περιπτώσεις), οι υπάρχουσες βασικές επιλογές είναι δύο:

α) ο επανασχεδιασμός των υφισταμένων ιστότοπων με βάση το πρότυπο της «Σχεδίασης για Όλους». Στόχος μιας τέτοιας προσπάθειας θα ήταν η συμπερίληψη εντός του ιστότοπου όλων εκείνων των ρυθμίσεων που θα επιτρέπουν εναλλακτικούς τρόπους παρουσίασης ανάλογα με τις ανάγκες, τις ιδιαιτερότητες και τις ανικανότητες του χρήστη αλλά και τις συνθήκες του περιβάλλοντος. Μια τέτοια προσπάθεια θα απαιτούσε φυσικά σημαντικό χρονικό διάστημα, αρκετές εργατώρες, χρήση εξελιγμένων προγραμματιστικών εργαλείων και συνεπώς αρκετά αυξημένο κόστος. Ωστόσο, το τελικό αποτέλεσμα θα είναι ιστότοποι πλήρως προσβάσιμοι και φιλικοί

¹¹² βλ. και http://www.socialdialogue.net/el/el_lib_113.htm

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
προς τον χρήστη, ισότιμη αντιμετώπιση των ΑμεΑ αφού θα έχουν πρόσβαση στο ίδιο περιεχόμενο με τον υπόλοιπο πληθυσμό και μειωμένη ανάγκη για συχνές κατοπινές προσαρμογές-αλλαγές.

β) η κατασκευή συνδέσμων με προσβάσιμο περιεχόμενο για συγκεκριμένες κατηγορίες ΑμεΑ. Η λύση αυτή είναι λιγότερο δαπανηρή και χρονοβόρα. Στην ουσία, πρόκειται για μεταφορά και παρουσίαση μέρους του περιεχομένου του ιστότοπου σε ιστοσελίδες «ρυθμισμένες» με βάση τις ιδιαιτερότητες των βασικών κατηγοριών ΑμεΑ. Έτσι, στην αρχική σελίδα του ιστότοπου θα υπάρχουν σύνδεσμοι προς ιστοσελίδα για άτομα με κινητικές αναπηρίες, προς ιστοσελίδα για άτομα με προβλήματα όρασης κτλ. Οι ειδικές αυτές ιστοσελίδες προσφέρουν τελικά εναλλακτικές μορφές παρουσίασης μέρους του περιεχομένου του βασικού ιστότοπου. Παρά το μειωμένο κόστος, η μέθοδος αυτή εμφανίζει σημαντικά μειονεκτήματα όπως:

- ✓ α) άνιση μεταχείριση καθώς το περιεχόμενο των προσβάσιμων συνδέσμων είναι εξ ανάγκης υποσύνολο εκείνου του βασικού ιστότοπου
- ✓ β) ανάγκη για συχνή προσαρμογή και εμπλουτισμού του περιεχομένου σε πληθώρα ιστότοπων και
- ✓ γ) de facto αδυναμία να ληφθούν υπόψη αρκετές κατηγορίες ΑμεΑ ή περιβαλλοντικές συνθήκες.

Γενικότερα, η μέθοδος της κατασκευής πρόσθετων ιστοσελίδων υπερτερεί της εκ των προτέρων κατασκευής καθολικά προσβάσιμων ιστότοπων όσον αφορά το κόστος, υστερεί όμως σημαντικά ως προς τον βαθμό ευελιξίας και δυνατότητας προσαρμογής. Τα στελέχη πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα κλίνουν προς την πρώτη επιλογή ¹¹³ αναγνωρίζοντας ωστόσο την σημαντική οικονομική επιβάρυνση που συνεπάγεται. Το πρόβλημα του κόστους σχετίζεται με το κατά πόσο η ελληνική Πολιτεία είναι πρόθυμη να επενδύσει σε τεχνολογίες και μεθόδους που εκ πρώτης όψεως μοιάζουν εξεζητημένες, όμως τελικά αφορούν ουσιαστικές πτυχές της πολιτικής για ισότιμη πρόσβαση των πολιτών στην πληροφορία. **Γνώμη μας είναι ότι η επιλογή μεταξύ των δύο μεθόδων πρέπει να γίνει κατά περίπτωση** (ανάλογα με την υφιστάμενη κατάσταση των ιστότοπων κάθε Δημόσιου Φορέα). Σε περιπτώσεις όπου οι ήδη υπάρχοντες ιστότοποι βρίσκονται ακόμη σε αρχική φάση ανάπτυξης και περιλαμβάνουν ουσιαστικά μόνο παροχή πληροφοριών για το Φορέα, η επιλογή της μεθόδου της «σχεδίασης για όλους» είναι η καλύτερη λύση, αφού δίνει την δυνατότητα

¹¹³ βλ. Παράρτημα 2, ερώτηση 5.3., σελ. 121

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης και την ευκαιρία για παράλληλη ανάπτυξη του ιστότοπου, τόσο από πλευράς εμπλουτισμού του περιεχομένου όσο και από πλευράς προσβασιμότητας. Σε ήδη ανεπτυγμένους δημόσιους ιστότοπους, οι οποίοι περιλαμβάνουν διαδραστικές λειτουργίες (ηλεκτρονικές αιτήσεις, ηλεκτρονικές συναλλαγές)¹¹⁴ πρέπει να προηγηθεί μια οικονομική μελέτη που θα σταθμίζει τα κόστη και τα οφέλη από την χρήση των δύο εναλλακτικών. Η τελική επιλογή πάντως, πρέπει να γίνεται έχοντας υπόψη ότι η μέθοδος της εξαρχής κατασκευής καθολικά προσβάσιμων ιστότοπων κρίνεται κοινωνικά δικαιότερη και τελικά μακροπρόθεσμα αποδοτικότερη.

4.4.Προτάσεις για μια δομημένη και αποτελεσματική διαδικασία διοικητικής παρέμβασης

Με βάση την προηγούμενη ανάλυση και αν επιχειρούσαμε να σκιαγραφήσουμε μια **προτεινόμενη διαδικασία παρέμβασης της Διοίκησης στο θέμα της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων** θα διακρίναμε τα εξής **στάδια-φάσεις**:

Σε κεντρικό επίπεδο:

α) Διεξαγωγή ευρείας ενημερωτικής και επιμορφωτικής εκστρατείας για την ευαισθητοποίηση της κοινότητας των ΑμεΑ. Συνεργασία με τις οργανώσεις ΑμεΑ για την διερεύνηση και καταγραφή των αναγκών και των δυσκολιών προσβασιμότητας. Ανάδειξη της σημασίας της πρόσβασης στο Διαδίκτυο για την κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ. Πραγματοποίηση επιμορφωτικών σεμιναρίων (σε συνεργασία με τις ενώσεις ΑμεΑ) για την εξοικείωση των ΑμεΑ με τις νέες τεχνολογίες.

β) Γενική ενημέρωση των στελεχών Πληροφορικής του Δημόσιου Τομέα. Σε αυτή την αρχική φάση, θα πρέπει να οργανωθεί σε οριζόντιο επίπεδο (δηλαδή στο σύνολο του Δημοσίου Τομέα) μια ενημερωτική εκστρατεία σχετικά με το ζήτημα της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων, την σημασία και τις βασικές τεχνολογικές πτυχές του. Σκοπός αυτής της δράσης θα είναι η μέγιστη δυνατή ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

γ) Διαμόρφωση ενός Εθνικού Προτύπου για την Προσβασιμότητα. Σε συνεργασία με την επιστημονική κοινότητα και τις οργανώσεις των ΑμεΑ θα πρέπει να

¹¹⁴ Στην Ελλάδα τέτοιοι δημόσιοι ιστότοποι είναι της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) www.taxisnet.gr και του ΙΚΑ (www.ika.gr)

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
διαμορφωθεί ένα σύνολο προδιαγραφών που θα εξασφαλίζουν το ελάχιστο επίπεδο προσβασιμότητας των ιστότοπων. Αυτή η διαδικασία προτυποποίησης δεν θα γίνει φυσικά εκ του μηδενός, αλλά θα βασιστεί στα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα (Κατευθυντήριες Γραμμές) και την υφιστάμενη τεχνολογία. Παράλληλα θα μπορούσε να αφορά όχι μόνο το περιεχόμενο του Παγκοσμίου Ιστού, αλλά το ευρύτερο σύνολο του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που σχετίζεται με την πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

δ) Θέσπιση νομοθετικών ρυθμίσεων για την υποχρεωτική προσαρμογή των δημόσιων ιστότοπων με το Εθνικό Πρότυπο Προσβασιμότητας. Οι ρυθμίσεις αυτές θα προβλέπουν συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα για την πλήρη προσαρμογή. Επίσης θα κατανέμουν αρμοδιότητες και ρόλους, και θα προβλέπουν διαδικασία ελέγχου και κυρώσεων για τη μη τήρηση του Προτύπου.

ε) Ίδρυση Ειδικής Υπηρεσίας για την Προσβασιμότητα (υπαγόμενης στο Υπουργείο Ανάπτυξης) με αρμοδιότητα την τακτική παρακολούθηση της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων, τον συντονισμό των αρμόδιων μονάδων Πληροφορικής, την διάχυση των νέων τεχνολογικών επιτευγμάτων στο σύνολο του Δημόσιου Τομέα

Σε επίπεδο Δημόσιας Υπηρεσίας:

α) Συγκρότηση Ομάδας Εργασίας που θα έχει την ευθύνη για την διαδικασία ανασχεδιασμού του/των ιστότοπου/ων του Φορέα

β) Αξιολόγηση της κατάστασης του/των ιστότοπων ως προς την προσβασιμότητα. Επίσης σε αυτή τη φάση θα πρέπει να γίνει εκτίμηση της επάρκειας του ανθρώπινου δυναμικού και της τεχνολογικής υποδομής του Φορέα

γ) Καθορισμός στόχων και πολιτικής. Θα πρέπει να αποφασισθεί το επιδιωκόμενο επίπεδο προσβασιμότητας, αφού ληφθεί υπόψη η δέσμευση που θα προκύπτει από το Εθνικό πρότυπο Προσβασιμότητας. Επίσης θα καθοριστεί το χρονοδιάγραμμα των κατοπινών ενεργειών.

δ) Επιλογή των κατάλληλων εργαλείων υλικού εξοπλισμού και λογισμικού αλλά και της μεθόδου για τον επανασχεδιασμό του ιστότοπου.

ε) Αναλυτική εκπαίδευση των στελεχών Πληροφορικής που θα κληθούν να σχεδιάσουν τον προσβάσιμο ιστότοπο.

στ) Διαρκής παρακολούθηση της κατάστασης του ιστότοπου. Αξιοποίηση παρατηρήσεων και παραπόνων από ΑμεΑ. Συνεχής προσπάθεια για ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών.

4.5.Η Διοίκηση ως καταλύτης για την προσβασιμότητα των ελληνικών ιστότοπων

Εκτός από την εξ ορισμού ευθύνη της Διοίκησης για την εξασφάλιση προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων, σημαντική αναμένεται να είναι **η συμβολή της σε μια διαδικασία γενικότερης προσαρμογής των ιστότοπων του ιδιωτικού χώρου**. Είναι προφανές, ότι το κίνητρο για μια τέτοια προσαρμογή διαφέρει σε σχέση με αυτό του δημοσίου. Στην περίπτωση των επιχειρήσεων για παράδειγμα, δικαιολογητική βάση για την ανάπτυξη προσβάσιμων ιστότοπων δεν είναι ασφαλώς συνταγματικά δικαιώματα, αλλά **η δυνατότητα διεύρυνσης του αγοραστικού κοινού στο οποίο μπορεί να απευθυνθεί κάθε επιχείρηση**. Στον ελληνικό επιχειρηματικό κόσμο δεν φαίνεται να έχει γίνει συνείδηση η δυνατότητα διείσδυσης στο σχετικά «παρθένο» κομμάτι της αγοράς που συγκροτούν τα ΑμεΑ. Είναι όμως προφανές ότι ειδικά για άτομα που αντιμετωπίζουν ανυπέρβλητες δυσκολίες να αποκτήσουν πρόσβαση στην «φυσική» αγορά (π.χ. άτομα με κινητικές δυσκολίες, με προβλήματα όρασης) η δημιουργία προσβάσιμων «εικονικών» καταστημάτων θα αποκαθιστούσε ένα δίαυλο επικοινωνίας και θα πρόσφερε ένα κανάλι συναλλαγών μεταξύ επιχείρησης και ΑμεΑ-καταναλωτή.

Το Κράτος, μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ενισχυτικό ρόλο στην διαδικασία βελτίωσης της προσβασιμότητας των ιδιωτικών ιστοτόπων. Υπάρχουν πολλοί τρόποι να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Μερικοί απαριθμούνται παρακάτω:

α) Παροχή οικονομικών κινήτρων για την κάλυψη του κόστους ανασχεδιασμού των ιστότοπων με βάση τις Κατευθυντήριες Γραμμές του W3C. Μέρος της ενίσχυσης μπορεί να αντληθεί μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνίας της Πληροφορίας» με την ένταξη σε αυτό σχετικών δράσεων για την βελτίωση της προσβασιμότητας.

β) Διενέργεια ενημερωτικής εκστρατείας από το Υπουργείο Ανάπτυξης, σε συνεργασία με εμπορικά επιμελητήρια και ενώσεις ΑμεΑ, με στόχο να τονιστούν οι ωφέλειες που συνεπάγεται η δημιουργία προσβάσιμων επιχειρηματικών ιστότοπων.

γ) **Ένταξη διδακτικών ενοτήτων με αντικείμενο θέματα προσβασιμότητας** στα προγράμματα δημοσίων ΙΕΚ, σχολών του ΟΑΕΔ και Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων (ΤΕΕ) με στόχο την δημιουργία ενημερωμένων και εκπαιδευμένων στελεχών Πληροφορικής.

δ) **Δημιουργία αυτοτελούς Υπηρεσίας** (στην Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας) με αρμοδιότητα την διάδοση τεχνογνωσίας, την τεχνολογική υποστήριξη και την παροχή συμβουλών σε προσπάθειες κατασκευής προσβάσιμων ιστότοπων (του ιδιωτικού και του Δημόσιου τομέα)

Επιπλέον, πρέπει να τονιστεί η **καταλυτική σημασία που θα έχει και για τον ιδιωτικό τομέα η διαδικασία προσαρμογής των δημόσιων ιστότοπων**. Η δημιουργία προσβάσιμων δημόσιων ιστότοπων μπορεί να λειτουργήσει ως παράδειγμα και να συμπαράσχει και τον ιδιωτικό τομέα σε μια αντίστοιχη διαδικασία. Είναι προφανές ότι η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων θα «ανεβάσει τον πήχη» των προσδοκιών των ΑμεΑ, που θα απαιτήσουν πλέον αντίστοιχο επίπεδο προσβασιμότητας και από τον ιδιωτικό τομέα.

Τέλος, πρέπει να συνυπολογιστούν τα **οφέλη που θα προκύψουν από οποιαδήποτε πολιτική για την προώθηση της προσβασιμότητας σε σχέση με την ανάπτυξη της αγοράς των υποστηρικτικών τεχνολογιών**. Πραγματικά, η κατασκευή προσβάσιμων ιστότοπων θα έχει ευεργετικά αποτελέσματα για την αγορά συσκευών ή λογισμικού υποστήριξης της πρόσβασης των ΑμεΑ. Η συγκεκριμένη αγορά βρίσκεται σε αρχική φάση ανάπτυξης αυτή τη στιγμή στην χώρα μας. Η ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην ελληνική Δικτυακή πραγματικότητα θα έχει έμμεσα θετικά αποτελέσματα αφού ανάπτυξη της συγκεκριμένης αγοράς αναμένεται να οδηγήσει σε πτώση των υψηλών, αυτή τη στιγμή τιμών των υποστηρικτικών συσκευών αλλά και στην ανάπτυξη νέων τεχνολογικά προηγμένων βοηθημάτων.

Παράρτημα 1: *Αξιολόγηση 100 δημόσιων ιστότοπων σε παγκόσμιο επίπεδο ως προς την συμβατότητά τους με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για το Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού (WCAG 1.0)*

Εισαγωγικά

Η αξιολόγηση ενός ιστότοπου ως προς την προσβασιμότητα του περιεχομένου του είναι μια διαδικασία που σήμερα γίνεται σχετικά εύκολα με τη χρήση ειδικού λογισμικού. Το λογισμικό αυτό διενεργεί αυτόματους έλεγχους, με βάση κοινά αποδεκτά Πρότυπα (συνήθως WCAG 1.0 ή το Section 508 του American Disability Act). **Δημοφιλέστερο πρόγραμμα αυτόματης αξιολόγησης είναι το Bobby¹¹⁵**, το οποίο μάλιστα χορηγεί και πιστοποίηση (με ειδικό logo) στους ιστότοπους που «περνούν» με επιτυχία τον έλεγχο. Ωστόσο, πρέπει να τονίσουμε ότι **ένας πλήρης έλεγχος της συμβατότητας απαιτεί την παρέμβαση και του ανθρώπινου παράγοντα**. Τα αυτόματα εργαλεία προσφέρουν μεν ταχύτητα αλλά δεν μπορούν να υπεισέλθουν στο σύνολο των πτυχών της προσβασιμότητας, όπως π.χ. στο θέμα της σαφήνειας της γλώσσας ή της ευκολίας περιήγησης. **Μια πλήρης διαδικασία ελέγχου θα πρέπει λοιπόν να περιλαμβάνει τα εξής στάδια:**

- ❖ α) Αξιολόγηση με ένα αυτόματο εργαλείο (π.χ. Bobby) του περιεχομένου του ιστότοπου
- ❖ β) Αξιολόγηση της σύνταξης (π.χ. HTML, XML, κτλ)
- ❖ γ) Αξιολόγηση των φύλλων στυλ (π.χ. CSS)
- ❖ δ) Χρήση ενός φυλλομετρητή κειμένου για την παρουσίαση του ιστότοπου
- ❖ ε) Χρήση διαφορετικών φυλλομετρητών με διαφορετικές κάθε φορά ρυθμίσεις:
 - ο με γραφικά και ήχο
 - ο χωρίς γραφικά
 - ο χωρίς ήχο
 - ο χωρίς ποντίκι
 - ο χωρίς πλαίσια ή φύλλα στυλ

¹¹⁵ <http://bobby.watchfire.com>

- ❖ στ) Χρήση παλαιών εκδόσεων φυλλομετρητών
- ❖ ζ) Πρόσβαση στον ιστότοπο σε συνδυασμό με αναγνώστη οθόνης, λογισμικό μεγέθυνσης, μικρή οθόνη κ.α.
- ❖ η) Γραμματικό και ορθογραφικό έλεγχο.
- ❖ θ) Έλεγχο της απλότητας και της σαφήνειας του κειμένου
- ❖ ι) Έλεγχο από Άτομα με Ανικανότητες ώστε να ανιχνευθούν νωρίς τυχόν προβλήματα που θα εμφανιστούν στη συνέχεια

Σε γενικές γραμμές, μπορούμε να πούμε ότι ο αυτόματος έλεγχος μέσω ειδικού λογισμικού είναι ικανός να αποτελέσει σημαντική ένδειξη για το επίπεδο προσβασιμότητας ενός ιστότοπου, αλλά για μια πλήρη και ασφαλή αξιολόγηση απαιτείται συνήθως και η ανθρώπινη παρέμβαση, ειδικά σε θέματα λιγότερο τεχνικά όπως η σαφήνεια της γλώσσας και η απλότητα της δομής.

Ταυτότητα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα αφορά την αξιολόγηση του επιπέδου προσβασιμότητας 100 δημόσιων ιστοτόπων σε παγκόσμιο επίπεδο. Σκοπός της είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την συμβατότητα των δημόσιων ιστότοπων με το de facto Πρότυπο Προσβασιμότητας αυτή τη στιγμή, δηλαδή τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα του Παγκόσμιου Ιστού (WCAG 1.0/WAI-W3C). Η αξιολόγηση έγινε αυτόματα με την χρήση ειδικού λογισμικού (Bobby) και αφορά τις αρχικές σελίδες των ιστότοπων. Η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα 15-25/7/2004. Ακολούθησε επεξεργασία των αναφορών, κωδικοποίηση και εξαγωγή συμπερασμάτων με χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 11.0.

Για τους σκοπούς της έρευνας, επιλέχθηκαν δημόσιοι ιστότοποι από 25 διαφορετικές χώρες. Συγκεκριμένα, το δείγμα αποτέλεσαν 55 ιστότοποι από τα παλαιά 15 μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 30 ιστότοποι από τα νέα 10 μέλη και 15 ιστότοποι από τις κυριότερες βιομηχανικά ανεπτυγμένες χώρες (Η.Π.Α., Αυστραλία, Καναδάς, Ιαπωνία). Επιδίωξη μας ήταν οι ιστότοποι να ανήκουν σε ένα φάσμα φορέων με έμφαση: α) στα λεγόμενα «κοινωνικά» Υπουργεία (Υγείας, Παιδείας, Εργασίας), β) στα Υπουργεία αρμόδια για την σχέση Κράτους-πολίτη (Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης), γ) σε διαδικτυακές κυβερνητικές πύλες (portals) και δ) σε Οργανισμούς

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
αρμόδιους για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ. Η επιλογή αυτή έγινε με γνώμονα την πεποίθηση ότι συνήθως αυτοί οι φορείς είναι οι συχνότερα ερχόμενοι σε επαφή με τον πολίτη και ειδικά με τα ΑμεΑ.

Τέλος, και σε συνάρτηση όσων αναφέρθηκαν και στην εισαγωγή του παραρτήματος σημειώνουμε ότι η αυτόματη αξιολόγηση με την χρήση ειδικού λογισμικού δεν δίνει απόλυτα ασφαλή αποτελέσματα συμβατότητας. Η σε βάθος διερεύνηση του επιπέδου προσβασιμότητας απαιτεί επιπρόσθετο ανθρώπινο έλεγχο. Υπ' αυτή την έννοια, **τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας πρέπει να θεωρηθούν περισσότερο ως ενδεικτικά για το επίπεδο της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων.**

Παρουσίαση–Σχολιασμός αποτελεσμάτων

1) Συμβατότητα με προτεραιότητες WCAG 1.0 ανά ομάδα χωρών

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η κατανομή των ιστότοπων με βάση την ομάδα χωρών στην οποία ανήκουν και την προτεραιότητα των Κατευθυντήριων Γραμμών την οποία ικανοποιούν. Υπενθυμίζουμε ότι οι βαθμοί συμβατότητας με τις Κατευθυντήριες Γραμμές είναι 3: «Α» για όσους ιστότοπους ικανοποιούν όλα τα σημεία ελέγχου (checkpoints) προτεραιότητας 1, «ΑΑ» για όσους ικανοποιούν όλα τα σημεία ελέγχου προτεραιοτήτων 1 και 2 και «ΑΑΑ» για όσους ικανοποιούν τα σημεία ελέγχου και των τριών προτεραιοτήτων.

		Συμβατό με προτεραιότητα...				Σύνολα	
		Μη συμβατό	A	AA	AAA		
Ομάδα χωρών	Παλιά μέλη ΕΕ	Πλήθος	31	20	3	1	55
		% επί της ομάδας χωρών	56,4%	36,4%	5,5%	1,8%	100,0%
		% επί συνόλου	31,0%	20,0%	3,0%	1,0%	55,0%
	Νέα μέλη ΕΕ	Πλήθος	29	1			30
		% επί της ομάδας χωρών	96,7%	3,3%			100,0%
		% επί συνόλου	29,0%	1,0%			30,0%
	Μη μέλη ΕΕ	Πλήθος	5	10			15
		% επί της ομάδας χωρών	33,3%	66,7%			100,0%
		% επί συνόλου	5,0%	10,0%			15,0%
Σύνολα	Πλήθος	65	31	3	1	100	
	% επί της ομάδας χωρών	65,0%	31,0%	3,0%	1,0%	100,0%	
	% επί συνόλου	65,0%	31,0%	3,0%	1,0%	100,0%	

Συμπεράσματα

- 1) Συνολικά, παρατηρούμε ότι το 65% των δημόσιων ιστότοπων αξιολογήθηκαν ως μη συμβατοί με οποιαδήποτε από τις προτεραιότητες των Κατευθυντήριων Γραμμών. Πρόκειται αναμφίβολα, για πολύ σημαντικό ποσοστό και αποτελεί ένδειξη ότι η κυρίαρχη στην χώρα μας πεποίθηση ότι το θέμα της προσβασιμότητας έχει προωθηθεί σημαντικά στον διεθνή χώρο δεν

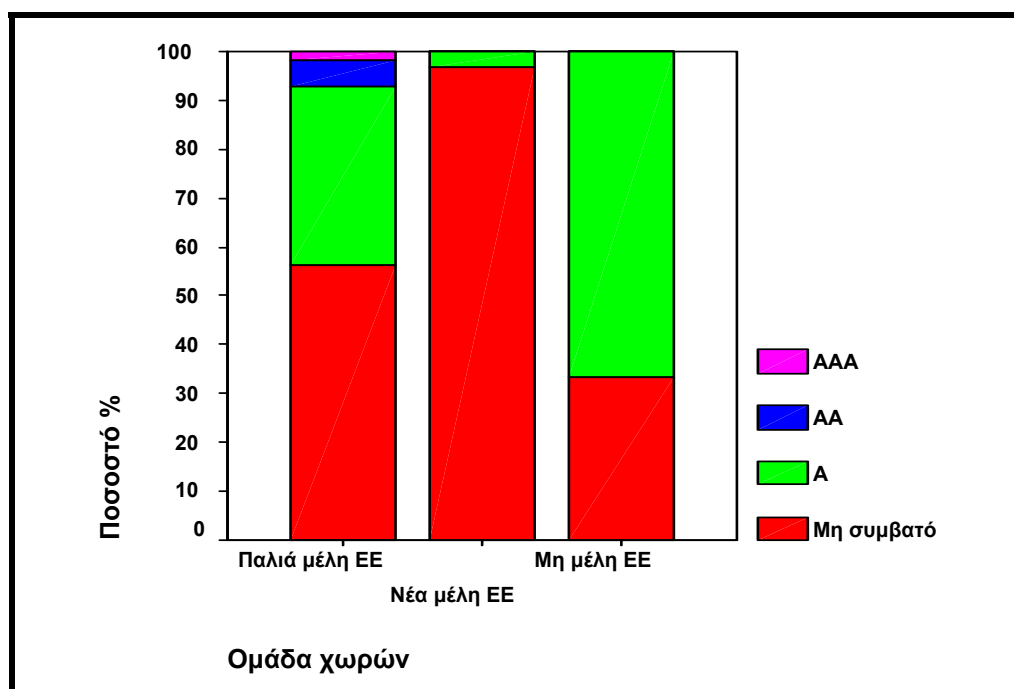
τεκμηριώνεται από τα εμπειρικά δεδομένα. Ένα σημαντικό μέρος (31%) είναι συμβατό σε επίπεδο Α (Προτεραιότητα 1) , ενώ ελάχιστοι είναι οι ιστότοποι με μεγαλύτερο επίπεδο προσβασιμότητας (Επίπεδο ΑΑ-3% και επίπεδο ΑΑΑ-1%).

2) Σε επίπεδο ομάδων χωρών (Παλαιά 15 μέλη Ε.Ε., Νέα 10 μέλη και Μη μέλη) μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

- α) **Το καλύτερο επίπεδο προσβασιμότητας φαίνεται να έχουν οι ιστότοποι των Μη Μελών Ε.Ε.** (Η.Π.Α., Αυστραλία, Ιαπωνία, Καναδάς). Συγκεκριμένα, ποσοστό 33,3% των ιστότοπων αυτών των χωρών δεν είναι συμβατό με τις Κατευθυντήριες Γραμμές ενώ το υπόλοιπο 66,7% ικανοποιεί το επίπεδο προσβασιμότητας Α. Φαίνεται δηλαδή ότι η πλειοψηφία των δημόσιων ιστότοπων σε αυτές τις χώρες έχει προσαρμοστεί σε ένα minimum επίπεδο προσβασιμότητας. Δεν είναι τυχαίο βέβαια ότι στις χώρες αυτές (και ειδικά σε Η.Π.Α. και Καναδά έχει κατοχυρωθεί νομοθετικά η υποχρέωση τήρησης συγκεκριμένων προδιαγραφών και Προτύπων για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων.
- β) **Στα παλαιά μέλη της Ένωσης, η εικόνα είναι κοντά στον συνολικό μέσο όρο.** Περισσότεροι από τους μισούς ιστότοπους (56,4%) είναι μη συμβατοί, περίπου το 1/3 (36,4%) ικανοποιεί την 1^η Προτεραιότητα ενώ ελάχιστοι ιστότοποι εμφανίζουν μεγαλύτερη προσβασιμότητα (ΑΑ:5,5% και ΑΑΑ:1,8%). Η έλλειψη δεσμευτικής νομοθεσίας σε ευρωπαϊκό ή εθνικό επίπεδο είναι σίγουρα ένα σημαντικό μειονέκτημα σε σχέση με την προηγούμενη ομάδα χωρών. Οι πρωτοβουλίες της Επιτροπής και μεμονωμένες προσπάθειες σε εθνικό επίπεδο είναι ουσιαστικά οι βασικοί παράγοντες που έδωσαν ώθηση στο θέμα της προσβασιμότητας. Σίγουρα, είναι θετικό ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ευρωπαϊκών δημόσιων ιστότοπων προσαρμόζεται σταδιακά στα Διεθνή Πρότυπα Προσβασιμότητας.
- γ) Τέλος, **στα νέα μέλη της Ένωσης, η εικόνα είναι αρνητική.** Μόλις 3,3% των ιστότοπων που εξετάστηκαν είναι συμβατό σε επίπεδο Α. Προφανώς, το θέμα της προσβασιμότητας δεν έχει συγκεντρώσει το απαιτούμενο ενδιαφέρον σε αυτά τα Κράτη, ενώ ερωτηματικά γεννώνται για την αποτελεσματικότητα των παράλληλων ευρωπαϊκών Πρωτοβουλιών (π.χ. eEurope Plus), τα οποία στόχευαν στην μετάδοση

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
τεχνογνωσίας και την προσαρμογή των υπονήφγιων μελών στα πρότυπα
ΤΠΕ που ισχύουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η ποσοστιαία κατανομή του επιπέδου συμβατότητας με τις Κατευθυντήριες
Γραμμές ανά ομάδα χωρών φαίνεται παραστατικά και στο παρακάτω διάγραμμα:



Διάγραμμα 1

2)Πλήθος προβληματικών σημείων ελέγχου (checkpoints)

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό σημείων ελέγχου που παρουσιάζουν πρόβλημα ανά ομάδα χωρών. Υπενθυμίζουμε ότι κάθε Κατευθυντήρια Γραμμή περιλαμβάνει συγκεκριμένα σημεία ελέγχου, τα οποία συγκεκριμενοποιούν τις τεχνικές ρυθμίσεις που πρέπει να πραγματοποιηθούν προκειμένου να εκπληρώνεται ο στόχος της Κατευθυντήριας. Υπάρχουν συνολικά 65 σημεία ελέγχου τα οποία κατανέμονται σε :

- ✓ 17 σημεία ελέγχου 1^{ης} Προτεραιότητας,
- ✓ 29σημεία ελέγχου 2^{ης} Προτεραιότητας και
- ✓ 19 σημεία ελέγχου 3^{ης} Προτεραιότητας.

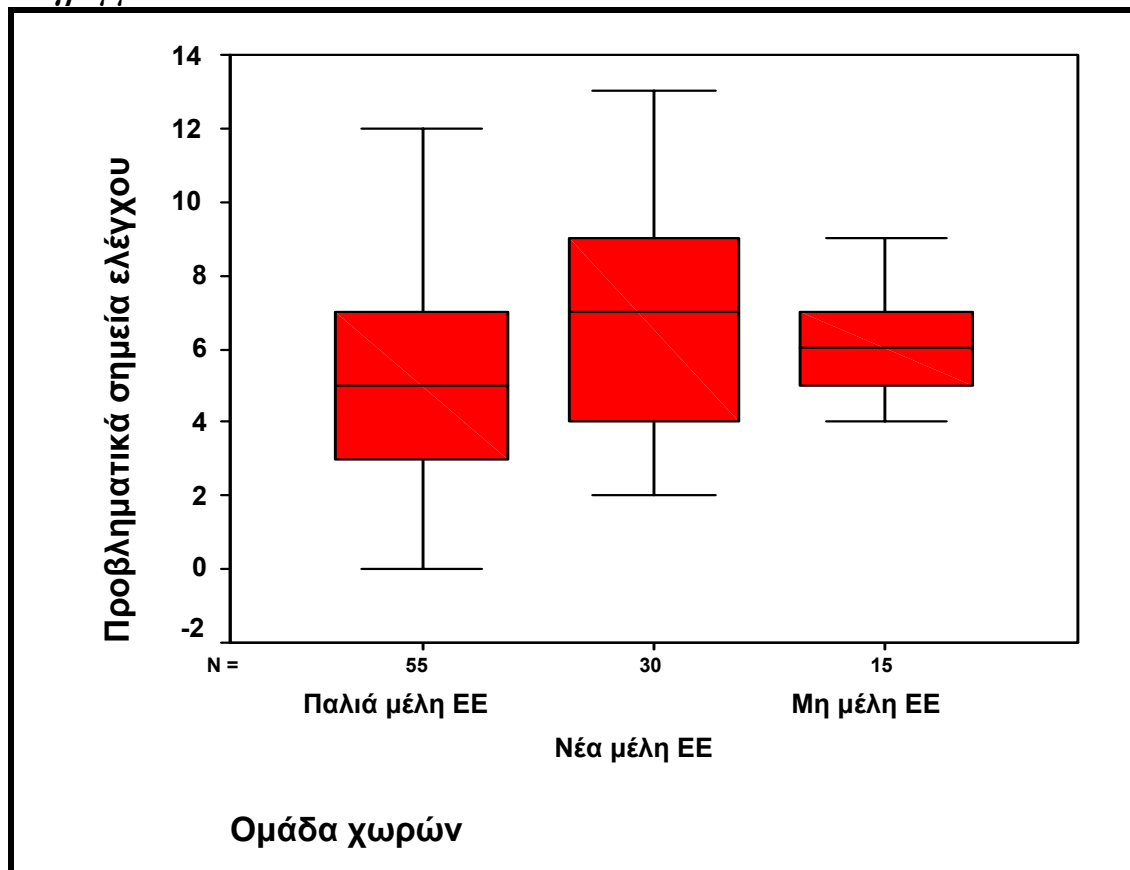
Ομάδα χωρών		Στατιστική	Τυπικό σφάλμα
Προβληματικά σημεία ελέγχου	Παλιά μέλη ΕΕ	Μέσος όρος	5,11
		Διάμεσος	5,00
		Διακύμανση	7,062
		Τυπική απόκλιση	2,657
		Ελάχιστο	0
		Μέγιστο	12
		Εύρος	12
	Νέα μέλη ΕΕ	Μέσος όρος	6,90
		Διάμεσος	7,00
		Διακύμανση	8,714
		Τυπική απόκλιση	2,952
		Ελάχιστο	2
		Μέγιστο	13
		Εύρος	11
	Μη μέλη ΕΕ	Μέσος όρος	6,27
		Διάμεσος	6,00
		Διακύμανση	2,781
		Τυπική απόκλιση	1,668
		Ελάχιστο	4
		Μέγιστο	9
		Εύρος	5

Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι ο μεγαλύτερος αριθμός προβληματικών σημείων ελέγχου εντοπίζεται, όπως ήταν αναμενόμενο, στους ιστότοπους των νέων μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (6,90 κατά μέσο όρο). Στις χώρες εκτός Ε.Ε., καταγράφονται 6,27 προβληματικά σημεία ελέγχου κατά μέσο όρο, ενώ στα παλαιά μέλη της Ένωσης, 5,11 αντίστοιχα. Το «παράδοξο» του μεγαλύτερου μέσου όρου των χωρών εκτός Ε.Ε. σε σχέση με τα παλιά μέλη της εξηγείται από το γεγονός ότι τα προβληματικά σημεία των πρώτων είναι περισσότερο 2^{ης} και 3^{ης} Προτεραιότητας, ενώ των χωρών της Ένωσης κυρίως 1^{ης} Προτεραιότητας. Έτσι, τα προβληματικά σημεία ελέγχου συνεπάγονται συνήθως πλήρη ασυμβατότητα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για τα παλιά μέλη της Ε.Ε., ενώ αντίθετα σημαίνουν περιορισμό σε επίπεδο προσβασιμότητας Α για τους ιστότοπους των χωρών εκτός Ε.Ε. Ένα έμμεσο συμπέρασμα αυτών των δεδομένων είναι ότι σε γενικές γραμμές, **το πρόβλημα εντοπίζεται σε λίγα αλλά κρίσιμα για την συνολική προσβασιμότητα σημεία ελέγχου**. Παρακάτω θα διερευνήσουμε ποια ακριβώς είναι αυτά τα σημεία.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Οι μέσοι όροι, τα μέγιστα-ελάχιστα και το εύρος των προβληματικών σημείων ελέγχου παρουσιάζονται και στο παρακάτω διάγραμμα:

Διάγραμμα 2

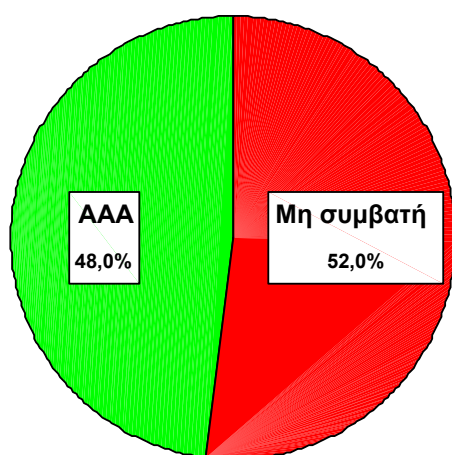


3) Συμβατότητα με επιμέρους Κατευθυντήριες Γραμμές

Στους παρακάτω πίνακες και διαγράμματα αποτυπώνεται το επίπεδο συμβατότητας των δημόσιων ιστότοπων ανά Κατευθυντήρια Γραμμή. Θεωρούμε ότι ένας ιστότοπος δεν είναι συμβατός με την ΚΓ όταν δεν εκπληρώνει όλα τα σημεία ελέγχου 1^{ης} Προτεραιότητας που περιλαμβάνονται στην ΚΓ. Αντίστοιχα είναι συμβατός σε επίπεδο Α όταν εκπληρώνει όλα τα σημεία ελέγχου 1^{ης} Προτεραιότητας, σε επίπεδο ΑΑ όταν εκπληρώνει όλα τα σημεία ελέγχου 1^{ης} και 2^{ης} Προτεραιότητας και σε επίπεδο ΑΑΑ όταν εκπληρώνει όλα τα σημεία ελέγχου της ΚΓ.

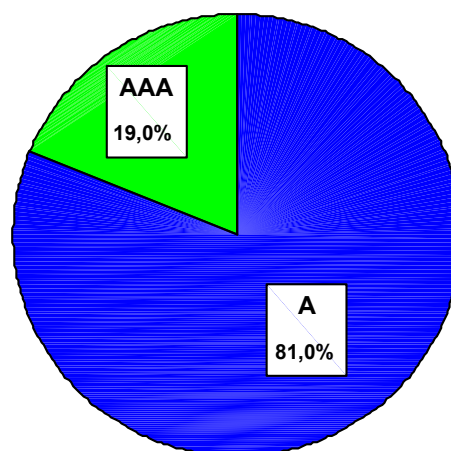
Συμβατότητα με ΚΓ1	
	Ποσοστό %
Μη συμβατή	52,0
AAA	48,0
Σύνολο	100,0

Διάγραμμα 3



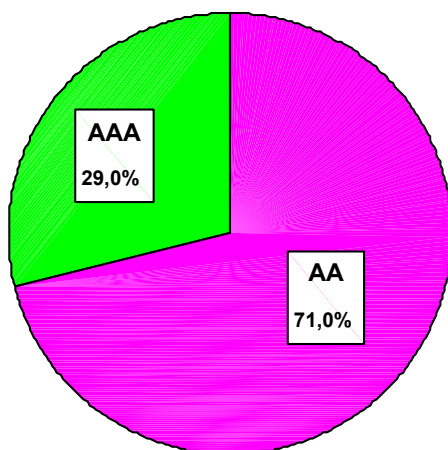
Συμβατότητα με ΚΓ2	
	Ποσοστό %
AAA	100,0

Συμβατότητα με ΚΓ3	
	Ποσοστό %
A	81,0
AAA	19,0
Σύνολο	100,0



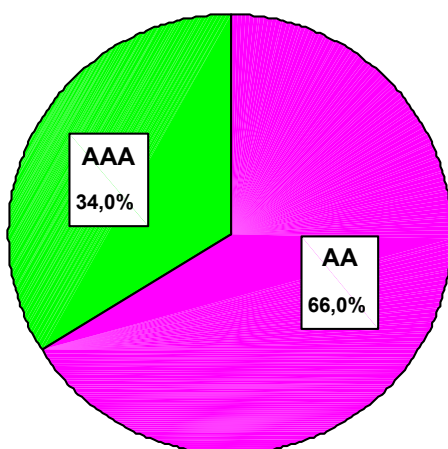
Διάγραμμα 4

Συμβατότητα με ΚΓ4	
	Ποσοστό %
AA	71,0
AAA	29,0
Σύνολο	100,0



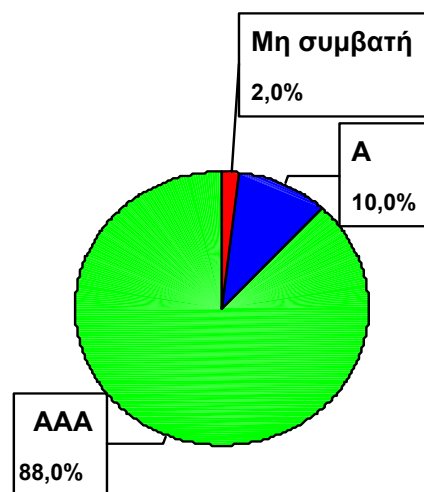
Διάγραμμα 5

Συμβατότητα με ΚΓ5	
	Ποσοστό %
AA	66,0
AAA	34,0
Σύνολο	100,0



Διάγραμμα 6

Συμβατότητα με ΚΓ6	
	Ποσοστό %
Μη συμβατή	2,0
A	10,0
AAA	88,0
Σύνολο	100,0

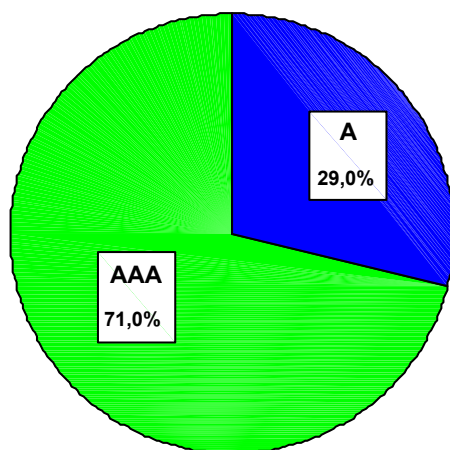


Διάγραμμα 7

Συμβατότητα με ΚΓ7	
	Ποσοστό %
AAA	100,0

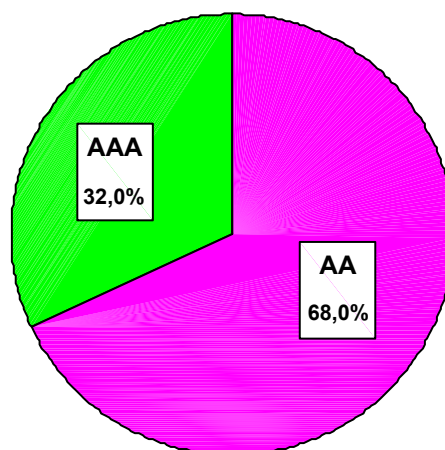
Συμβατότητα με ΚΓ8	
	Ποσοστό %
AAA	100,0

Συμβατότητα με ΚΓ9	
	Ποσοστό %
A	29,0
AAA	71,0
Σύνολο	100,0



Διάγραμμα 8

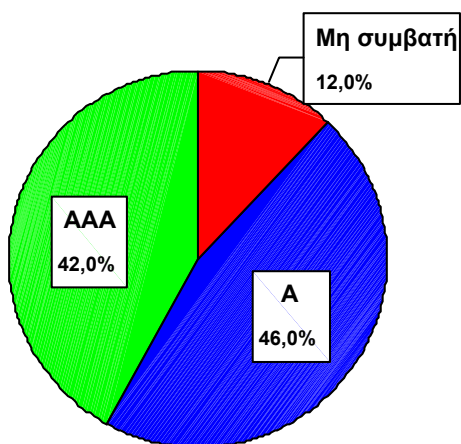
Συμβατότητα με ΚΓ10	
	Ποσοστό %
AA	68,0
AAA	32,0
Σύνολο	100,0



Διάγραμμα 9

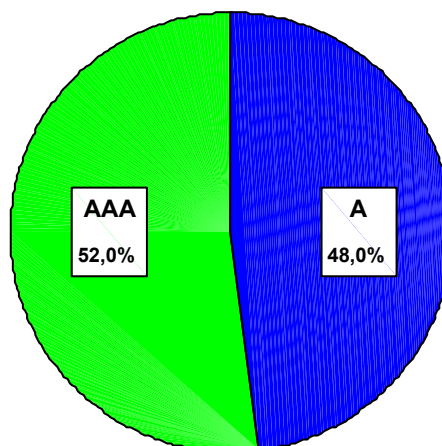
Συμβατότητα με ΚΓ11	
	Ποσοστό %
AAA	100,0

Συμβατότητα με ΚΓ12	
	Ποσοστό %
Μη συμβατή	12,0
A	46,0
AAA	42,0
Σύνολο	100,0



Διάγραμμα 10

Συμβατότητα με ΚΓ13	
	Ποσοστό %
A	48,0
AAA	52,0
Σύνολο	100,0



Διάγραμμα 11

Συμβατότητα με ΚΓ14	
	Ποσοστό %
AAA	100,0

Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι τα σημαντικότερα προβλήματα ασυμβατότητας παρατηρούνται στην ΚΓ 1 (52% των δημόσιων ιστότοπων δεν ικανοποιούν τα σημεία ελέγχου 1ης Προτεραιότητας) και στην ΚΓ 12 (με ποσοστό 12% αντίστοιχα). Αυτό σημαίνει, ότι από τεχνικής άποψης, πρέπει να δοθεί κύριο βάρος στα σημεία ελέγχου των δύο αυτών Κατευθυντήριων Γραμμών, προκειμένου να επιτευχθεί το minimum επίπεδο προσβασιμότητας. Τι επιτάσσουν όμως αυτές οι δύο κρίσιμες και όπως αποδεικνύεται σπάνια τηρούμενες Κατευθυντήριες Γραμμές;

Κατευθυντήρια Γραμμή 1

Η ΚΓ1 αφορά την συμπερίληψη ισοδύναμων εναλλακτικών τρόπων παρουσίασης του ηχητικού και οπτικού περιεχομένου ενός ιστότοπου. Εικόνες, video, ήχοι κ.α. είναι αντικείμενα που συχνά περιέχονται σε ιστότοπους και δεν είναι εύκολα προσβάσιμα από ορισμένες κατηγορίες ΑμεΑ. Γι αυτό το λόγο πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εναλλακτικής παρουσίασης τους, συνήθως με την μορφή κειμένου, ώστε να μπορεί ο χρήστης με τη βοήθεια υποστηρικτικών τεχνολογιών (αναγνώστες οθόνης, οθόνες Braille, συνθέτες φωνής κ.α.) να έχει πρόσβαση σε αυτά.

Κατευθυντήρια Γραμμή 12

Η ΚΓ12 αφορά την απλή ομαδοποίηση των αντικειμένων και την παροχή σαφών πληροφοριών για την πλοήγηση εντός του ιστότοπου. Πράγματι, η παρουσία πολύπλοκων συσχετίσεων μεταξύ των αντικειμένων και των τμημάτων των ιστοσελίδων δυσχεραίνει κυρίως τα άτομα με γνωστικές ή οπτικές ανικανότητες. Απαιτείται αφενός σαφής και λογική ομαδοποίηση και σύνδεση μεταξύ τους και αφετέρου παροχή κατανοητών πληροφοριών προκειμένου να είναι εύκολη η πλοήγηση. Μερικές πρακτικές κινήσεις που θα μπορούσαν να γίνουν είναι:

- α) Η τιτλοφόρηση κάθε πλαισίου (frame) ώστε να διευκολύνεται η αναγνώριση του και η εναλλαγή από πλαίσιο σε πλαίσιο
- β) Η σύντομη περιγραφή του σκοπού κάθε πλαισίου και των συσχετίσεων μεταξύ τους

- γ) Η διαίρεση μεγάλων ομάδων πληροφορίας σε μικρότερες ευκολότερα διαχειριζόμενες όπου είναι δυνατόν

Παράρτημα 2: *Έρευνα πεδίου-Οι απόψεις των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων*

Εισαγωγικά

Για την καλύτερη τεκμηρίωση των συμπερασμάτων και των προτάσεων πολιτικής που διατυπώνονται στο κύριο μέρος της εργασίας, θεωρήσαμε σκόπιμο να αναζητήσουμε τις απόψεις των ανθρώπων που σχεδιάζουν, υλοποιούν και διαχειρίζονται τους δημόσιους ιστότοπους. Οι αντιλήψεις, γνώσεις, εκτιμήσεις των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα είναι αφενός κρίσιμες παράμετροι για την επιτυχία οποιασδήποτε προσπάθειας βελτίωσης της προσβασιμότητας και αφετέρου αντικατοπτρίζουν την υφιστάμενη κατάσταση στο πλέον εγγύτερο σημείο με το αντικείμενο, στην «αιχμή του δόρατος». Η δυνατότητα ακριβούς αποτύπωσης της πραγματικής κατάστασης φυσικά, τελεί υπό την αίρεση του επιπέδου γνώσης του θέματος από τα ίδια τα στελέχη.

Πάντως, σε ένα ανθρωποκεντρικό διοικητικό μοντέλο, η καταλληλότητα και η ετοιμότητα της συγκεκριμένης ομάδας στελεχών, εκ των πραγμάτων αρμόδιας για την διαχείριση του θέματος της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων, πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο προσοχής τόσο από πλευράς επιστημονικής έρευνας, όσο περισσότερο από πλευράς πολιτικής ηγεσίας.

Ταυτότητα της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των απόψεων-εκτιμήσεων των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα για την υφιστάμενη κατάσταση, τις προοπτικές και τις απαραίτητες δράσεις της Διοίκησης στο θέμα της προσβασιμότητας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το διάστημα μεταξύ 1^{ης} Αυγούστου και 15^{ης} Σεπτεμβρίου 2004. Το δείγμα αποτέλεσαν 14 στελέχη του «στενού» και ευρύτερου Δημοσίου Τομέα. Πρέπει να τονίσουμε ότι καταβλήθηκε προσπάθεια για μεγαλύτερη συμμετοχή στην έρευνα (απεστάλησαν περί τα 30 ερωτηματολόγια), ώστε

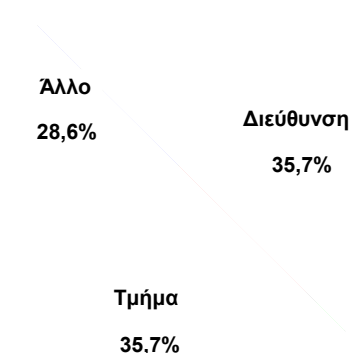
ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
το δείγμα να είναι περισσότερο αντιπροσωπευτικό, όμως δεν υπήρξε η αναμενόμενη ανταπόκριση.¹¹⁶

Η έρευνα έγινε με την μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου¹¹⁷, το οποίο περιελάμβανε 29 ερωτήσεις κλειστού τύπου και ανοικτού τύπου. Σε ορισμένες ερωτήσεις ζητήθηκε η δικαιολόγηση της επιλογής του ερωτώμενου, ή η διατύπωση επιπρόσθετων απαντήσεων, ενώ σε μία περίπτωση ζητήθηκε η αξιολόγηση με βάση βαθμολογική κλίμακα (1-10). Η επεξεργασία των απαντήσεων και η δημιουργία των γραφημάτων έγινε με την χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 11.0.

Παρουσίαση αποτελεσμάτων

1^η Ενότητα: Εκπροσώπηση του Φορέα στο Διαδίκτυο

1.1.Ιεραρχικό επίπεδο



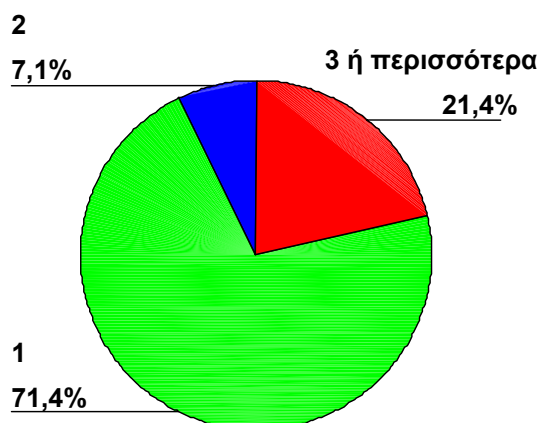
Σε αυτή την ερώτηση, τα στελέχη καλούνταν να προσδιορίσουν το **ιεραρχικό επίπεδο** στο οποίο ασκούνται οι αρμοδιότητες που σχετίζονται με θέματα **Πληροφορικής και ειδικά με την εκπροσώπηση του Φορέα στο Διαδίκτυο**. Σκοπός ήταν να διαπιστωθεί η βαρύτητα η οποία αποδίδεται σε ζητήματα Διαδικτύου, στο μέτρο που η ιεραρχική δομή αντικατοπτρίζει και την «πυραμίδα» προτεραιοτήτων ενός διοικητικού μηχανισμού. Οι αρμοδιότητες Πληροφορικής στην Ελληνική Διοίκηση

¹¹⁶ Σημαντικές αιτίες για την μικρή ανταπόκριση θα πρέπει να θεωρηθούν α) η χρονική στιγμή πραγματοποίησης της έρευνας (περίοδος καλοκαιρινών αδειών, διεξαγωγή Ολυμπιακών Αγώνων), β) ο χρονικός περιορισμός που προκύπτει από το γεγονός ότι η εργασία έπρεπε να ολοκληρωθεί έως 30/9/2004 και γ) η γενικότερη απροθυμία αριθμού διοικητικών στελεχών να συμμετέχει σε παρόμοιες ερευνητικές προσπάθειες

¹¹⁷ Το ερωτηματολόγιο και ο κατάλογος των συμμετεχόντων παρατίθενται στο τέλος του Παραρτήματος

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ασκούνται σήμερα σε επίπεδο Διεύθυνσης. Από την ποιοτική αξιολόγηση των απαντήσεων προκύπτει επίσης το συμπέρασμα ότι συνήθως οι ειδικότερες αρμοδιότητες που σχετίζονται με το Διαδίκτυο ανατίθενται σε αντίστοιχο Τμήμα της Διεύθυνσης Πληροφορικής.

1.2.Αριθμός ιστότοπων του Φορέα



Στόχος της ερώτησης ήταν η **εξακρίβωση του αριθμού των ιστότοπων που διαθέτει κάθε Δημόσιος Φορέας στην χώρα μας**. Προκύπτει ότι κατά κανόνα αντιστοιχεί ένας ιστότοπος ανά Φορέα. Ωστόσο, ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι Υπουργεία με έντονα εξωστρεφή χαρακτήρα αποτολμούν την κατασκευή επιπρόσθετων κόμβων, που συχνά αποτελούν πηγή χρηστικών πληροφοριών για τον πολίτη. Τέτοια περίπτωση είναι π.χ. η διαδικτυακή Πύλη του Υπουργείου Πολιτισμού (www.cultureguide.gr)

1.3.Υπεύθυνος σχεδίασης και διαχείρισης



Στόχος της ερώτησης ήταν να εξετασθεί **ποιος αναλαμβάνει συνήθως τον σχεδιασμό, υλοποίηση και διαχείριση των ιστότοπων**. Οι απαντήσεις καταδεικνύουν ότι συνήθως οι ίδιοι οι Δημόσιοι Φορείς μέσω των οικείων Υπηρεσιών αναλαμβάνουν την ευθύνη και το έργο αυτό. Φυσικά, σε ορισμένες περιπτώσεις ο σχεδιασμός ανατίθεται σε εξωτερικό συνεργάτη (Πανεπιστημιακό Ίδρυμα ή ιδιωτική εταιρία), όμως η διαχείριση σχεδόν πάντα γίνεται εντός του Φορέα. Ανατρέπεται έτσι, ο ισχυρισμός περί αδυναμίας και ανεπάρκειας του Δημόσιου Τομέα να αναλάβει τέτοιου είδους «προχωρημένων» πρωτοβουλιών. Φυσικά, ζητούμενο είναι και η ποιότητα των δημόσιων ιστότοπων, όμως παραμένει ισχυρή η ένδειξη ότι το Δημόσιο διαθέτει αυτή τη στιγμή το βασικό υπόβαθρο και εμπειρία για να αντεπεξέλθει και σε μεγαλύτερες απαιτήσεις (π.χ. κατασκευή προσβάσιμων ιστότοπων)

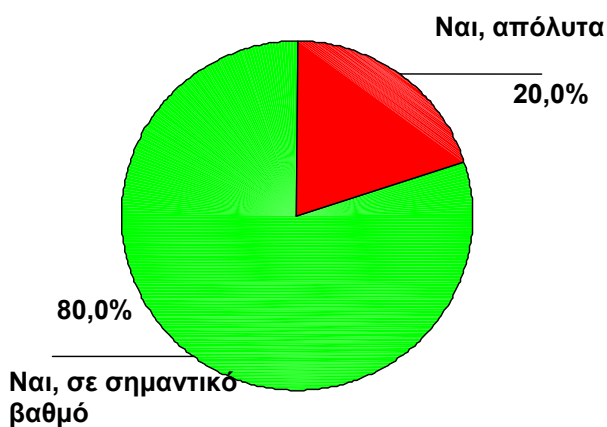
1.3.α.Προδιαγραφές κατά την σχεδίαση του ιστότοπου

Με αυτή την ερώτηση ανοικτού τύπου, που αφορούσε μόνο τους φορείς που είχαν αναθέσει τον σχεδιασμό των ιστότοπων τους σε εξωτερικούς συνεργάτες (Πανεπιστήμιο ή ιδιωτική εταιρία), ζητήθηκε να αναφερθούν τυχόν προδιαγραφές-απαιτήσεις που τέθηκαν ως προς το περιεχόμενο. Μόνο σε μία περίπτωση (Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) υπήρξε απαίτηση για «φιλικότητα προς τα άτομα με προβλήματα όρασης». Κατά τα λοιπά, οι προδιαγραφές που αναφέρθηκαν είναι «ταχύτητα», «ευχρηστία», «εύκολη ανάκτηση πληροφοριών», «διαλειτουργικότητα», «επάρκεια πληροφοριών», «δυνατότητα

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης αναβάθμισης», «δυνατότητα επικοινωνίας με τον χρήστη», «απλότητα» και «ορθολογική δομή».

Από το σύνολο των απαντήσεων, γίνεται φανερό ότι κατά την ανάθεση του σχεδιασμού των ιστότοπων δεν τέθηκαν συγκεκριμένες και ειδικές προδιαγραφές για την προσβασιμότητα.

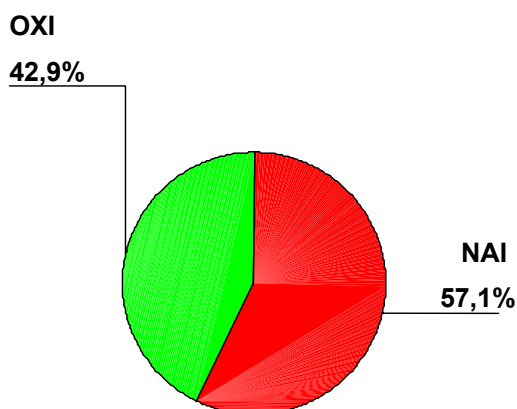
1.3.β. Εκπλήρωση των προδιαγραφών



Στην ερώτηση, κατά πόσο οι προδιαγραφές που τέθηκαν στον εξωτερικό συνεργάτη εκπληρώθηκαν, οι 4 από τους 5 απάντησαν «Ναι, σε σημαντικό βαθμό», ενώ ένας απάντησε «Ναι, απόλυτα». Οι απαντήσεις αυτές αντικατοπτρίζουν ένα περιβάλλον αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων φορέων και αναδόχων των συγκεκριμένων έργων, έστω κι αν τελικά η συνεργασία αυτή πραγματοποιήθηκε με βάση μάλλον τις ελάχιστες δυνατές απαιτήσεις. Αυτό το θετικό κλίμα θα μπορούσε πάντως, να αποτελέσει θετικό στοιχείο σε περίπτωση περαιτέρω συνεργασίας σε θέματα επανασχεδιασμού των ιστότοπων προκειμένου να ενσωματωθούν προδιαγραφές προσβασιμότητας.

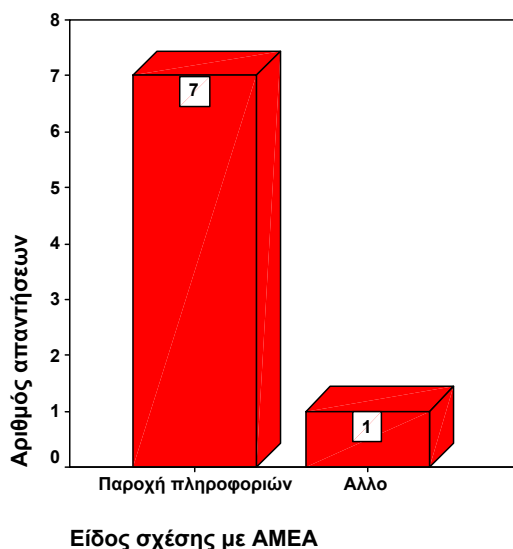
2^η Ενότητα: Σχέσεις Φορέα και ΑμεΑ

2.1.Ειδικές σχέσεις με ΑμεΑ



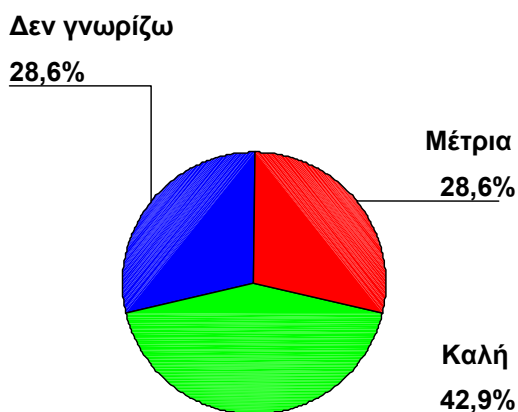
Ζητώντας από τους ερωτώμενους να προσδιορίσουν αν υπάρχουν **ειδικοί λόγοι για επαφή του Φορέα τους με ΑμεΑ, πέραν όσων πηγάζουν από την ιδιότητα του πολίτη**, επιχειρήσαμε να διερευνήσουμε το επίπεδο κατά το οποίο οι ειδικοί αυτοί λόγοι διαχέονται στο δίκτυο των διοικητικών Φορέων της χώρας μας. Από τις απαντήσεις διαφαίνεται ότι ειδικό ενδιαφέρον για την ομάδα των ΑμεΑ έχει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των Δημόσιων Φορέων. Οι κάθε είδους παροχές, πληροφορίες, κοινωνικές υπηρεσίες που απευθύνονται ειδικά σε ομάδες ΑμεΑ, αφορούν και εμπλέκουν πληθώρα Υπουργείων, Δημόσιων Οργανισμών και Υπηρεσιών. Αυτό το γεγονός ενισχύει την πεποίθηση ότι οι όποιες δράσεις για την βελτίωση της ποιότητας της σχέσης Διοίκησης-ΑμεΑ, πτυχή της οποίας είναι και η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων, πρέπει να διατρέχουν οριζόντια το σύνολο του Δημόσιου Τομέα και όχι απλώς να εστιάζονται σε μεμονωμένους Φορείς που πιθανόν σχετίζονται αμεσότερα με ομάδες ΑμεΑ.

2.1.α. Είδος σχέσης Φορέα-ΑμεΑ



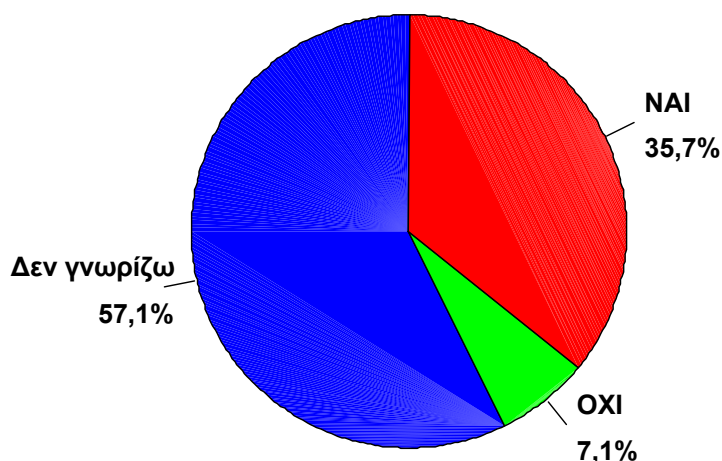
Όσοι απάντησαν θετικά στην προηγούμενη ερώτηση, κλήθηκαν να προσδιορίσουν την μορφή της ειδικής σχέσης του Φορέα τους με τα ΑμεΑ. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, η συνηθέστερη επαφή των ΑμεΑ με τους Δημόσιους Φορείς είναι η παροχή πληροφοριών. Το γεγονός αυτό τονίζει την ανάγκη κατασκευής προσβάσιμων δημόσιων ιστότοπων, από τους οποίους τα ΑμεΑ θα μπορούν να αντλήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες, αποφεύγοντας έτσι την ,συχνά δύσκολη ή και ανέφικτη, φυσική παρουσία τους στις δημόσιες υπηρεσίες.

2.2.Ποιότητα σχέσης με ΑΜΕΑ



ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Με την ερώτηση αυτή, καταγράφεται η γνώμη των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα για την **ποιότητα της σχέσης του Φορέα τους με τα ΑμεΑ**. Συνιστώσες αυτής της σχέσης δεν είναι μόνο η προσβασιμότητα των ιστοτόπων του Φορέα αλλά και ζητήματα όπως η δυνατότητα φυσικής πρόσβασης, ο βαθμός ευαισθητοποίησης των στελεχών, η παροχή διευκολύνσεων σε εργαζόμενους του Φορέα που είναι ΑμεΑ κ.α. Η πλειοψηφία των στελεχών αξιολογεί αυτή τη σχέση με τον χαρακτηρισμό «καλή», κάποιοι προτίμησαν τον όρο «μέτρια» ενώ υπήρξαν και περιπτώσεις αποφυγής έκφρασης γνώμης. Πάντως, είναι ενθαρρυντικό ότι κανείς δεν επέλεξε τον έτερο χαρακτηρισμό-«Προβληματική». Ωστόσο, πρέπει να επισημάνουμε ότι οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση είναι υποκειμενικές και πιθανόν χωρίς να υπάρχει πλήρη γνώση για την φύση των προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ κατά την επαφή με τους δημόσιους Φορείς. Ενδιαφέρον θα είχε η αντιπαραβολή των απαντήσεων με αντίστοιχες που θα απευθυνόταν σε ΑμεΑ.

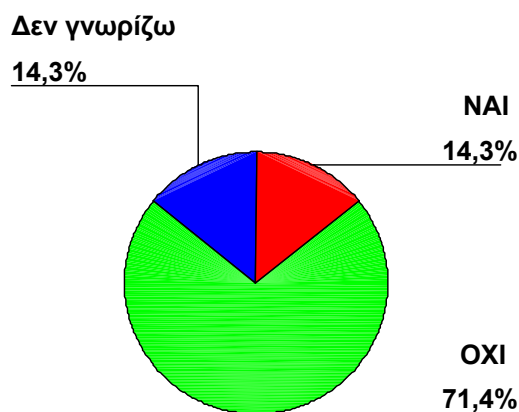
2.3.Ειδικοί ιστότοποι για ΑμεΑ



Σημαντική πηγή ενημέρωσης για θέματα που αφορούν τα ΑμεΑ, την σχέση τους με τις ΤΠΕ και ειδικότερα με το Διαδίκτυο είναι **οι ιστότοποι των διάφορων οργανώσεων ΑμεΑ, Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται σε θέματα ΑμεΑ** και γενικότερα φορέων που εξειδικεύονται στην ενασχόληση με θέματα που άπτονται των αναγκών της μεγάλης αυτής κατηγορίας συμπολιτών μας. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων αγνοεί την ύπαρξη τέτοιων εξειδικευμένων ιστότοπων. Ασφαλώς, το γεγονός αυτό μαρτυρά τον μικρό βαθμό ενδιαφέροντος που συγκεντρώνει η

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
ενασχόληση με θέματα που αφορούν την σχέση ΑμεΑ-Διαδικτύου, στον κύκλο των στελεχών Πληροφορικής που εργάζονται στον δημόσιο Τομέα.

2.4.Επαφή με φορείς που διαθέτουν ιστότοπους για ΑμεΑ



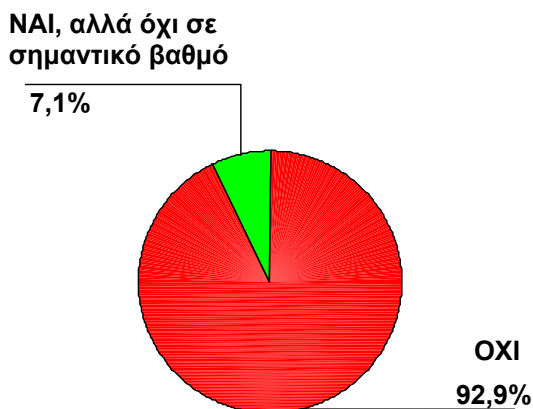
Το παραπάνω συμπέρασμα ενισχύεται από τις απαντήσεις στο ερώτημα εάν υπάρχει οποιαδήποτε **επαφή (ανταλλαγή απόψεων, μετάδοση τεχνογνωσίας, ενημέρωση, εκπαίδευση κ.α.) με τους εξειδικευμένους Φορείς που προαναφέρθηκαν**. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε αρνητικά, αποτυπώνοντας έτσι χαρακτηριστικά την παντελή έλλειψη συνδέσμου μεταξύ στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου τομέα και διαδικτυακής εκπροσώπησης της κοινότητας των ΑμεΑ.

2.4.α. Ηλεκτρονικές διευθύνσεις Φορέων που ασχολούνται με θέματα ΑμεΑ

Ζητήθηκε από όσους απάντησαν θετικά στο προηγούμενο ερώτημα, να αναφερθούν οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις Φορέων που ασχολούνται με θέματα ΑμεΑ. Η μοναδική απάντηση αφορούσε τους ιστότοπους του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (www.infosoc.gr) και του Ελληνικού Δικτύου για την Σχεδίαση για Όλους-GrEDeAN (www.e-accessibility.gr). Το γεγονός ότι μόνο ένας από το σύνολο των 14 στελεχών Πληροφορικής γνώριζε για την ύπαρξη των δύο αυτών ιστότοπων που αποτελούν ουσιαστικά την μοναδική «διαδικτυακή» ενασχόληση της ελληνικής Διοίκησης με το θέμα της προσβασιμότητας, καταδεικνύει την μηδαμινή διείσδυση του ζητήματος στον κύκλο των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα.

3^η Ενότητα: Προσβασιμότητα των ιστότοπων του Φορέα

3.1.Μέριμνα για προσβασιμότητα



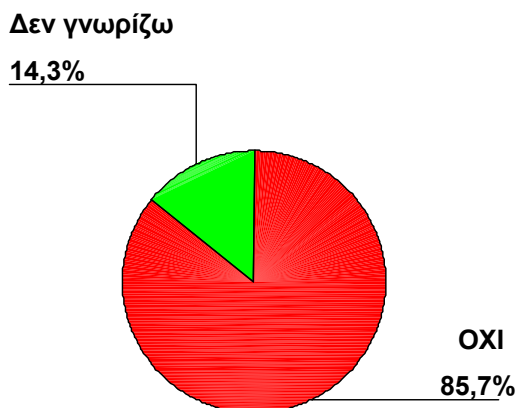
Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση αντικατοπτρίζουν την σχεδόν **πλήρη απουσία μέριμνας για την προσβασιμότητα κατά τον σχεδιασμό και την αρχική υλοποίηση των δημόσιων ιστότοπων**. Πάρα το γεγονός ότι η πλειοψηφία των δημόσιων ιστότοπων στην χώρα μας σχεδιάστηκε την τελευταία πενταετία, και ενώ η σε επιστημονικό επίπεδο έχει αναπτυχθεί η συζήτηση περί «Σχεδίασης για όλους», «Καθολικής Πρόσβασης» κτλ., η πτυχή του επιπέδου προσβασιμότητας δεν φαίνεται να απασχόλησε σημαντικά τους σχεδιαστές των δημόσιων ιστότοπων. Το γεγονός αυτό έχει άμεση σχέση με το τελικό αποτέλεσμα, δηλαδή την κατασκευή ελάχιστα προσβάσιμων ιστότοπων και αποτελεί ανασχετικό παράγοντα σε οποιαδήποτε προσπάθεια ανασχεδιασμού με στόχο την βελτίωση του επιπέδου προσβασιμότητας.

3.1.α. Ενέργειες με στόχο την μεγαλύτερη δυνατή προσβασιμότητα

Στην μοναδική περίπτωση όπου υπήρξε εξ' αρχής μέριμνα για την προσβασιμότητα του ιστότοπου, (Γ.Γ.Δ.Δ.&Η.Δ.), οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν αφορούσαν την αποφυγή χρήσης έντονων χρωμάτων, περιεχομένου flash και κινούμενων εικόνων καθώς και την μέριμνα για εύκολη εστίαση κατά την επιλογή του περιεχομένου από τα menu. Πρόκειται ασφαλώς για εξασφάλιση ενός minimum επιπέδου προσβασιμότητας,

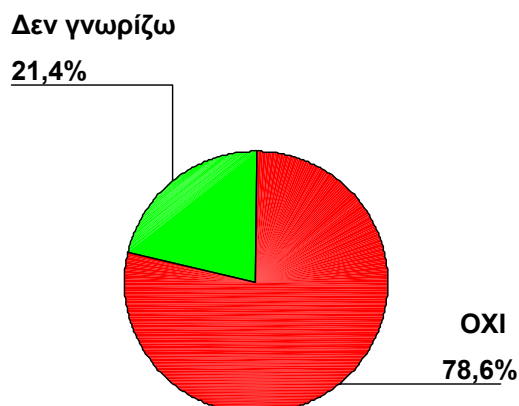
ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
κυρίως για τα άτομα με προβλήματα όρασης, που υλοποιήθηκε μάλλον στα πλαίσια μιας μεμονωμένης προσπάθειας των στελεχών της συγκεκριμένης Υπηρεσίας.

3.2.Ελεγχος προσβασιμότητας



Οι απαντήσεις στο ερώτημα αν έχει πραγματοποιηθεί οποιοσδήποτε έλεγχος της προσβασιμότητας των ιστότοπων του Φορέα με βάση Διεθνή Πρότυπα (π.χ. Κατευθυντήριες Γραμμές WCAG 1.0.) καταδεικνύουν το μικρό βαθμό διείσδυσης διαδικασιών πιστοποίησης και χρήσης τέτοιων Προτύπων στην ελληνική πραγματικότητα. Το σύνολο των ερωτηθέντων είτε απάντησε αρνητικά είτε αγνοεί το ζήτημα.. Παρά το γεγονός ότι σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η Επιτροπή προτρέπει για εναρμονισμό με τις Κατευθυντήριες Γραμμές του W3C, στην Ελλάδα η πλειονότητα των δημοσίων ιστότοπων δεν έχει καν ελεγχθεί ως προς το βαθμό συμβατότητας τους. Η διενέργεια τέτοιων ελέγχων είναι απαραίτητη προκειμένου να εντοπιστούν σημεία που, από τεχνικής απόψεως, εμφανίζουν τα περισσότερα προβλήματα και να σχεδιαστεί ένα ορθολογικό πλάνο για τον επανασχεδιασμό του ιστότοπου.

3.3.Πιστοποίηση



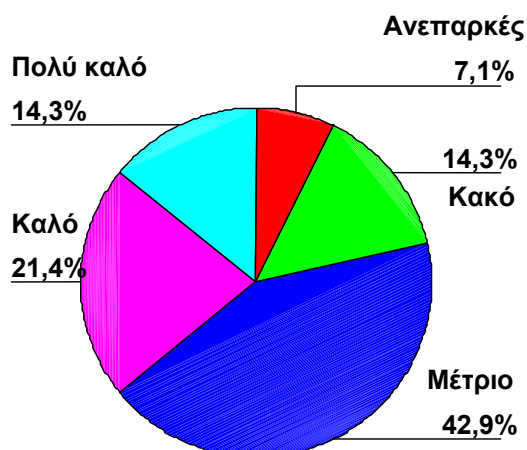
Παραπλήσιο με το προηγούμενο είναι το ερώτημα που αφορά την **ύπαρξη κάποιου είδους πιστοποίησης για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων**. Τέτοιες πιστοποιήσεις είναι κυρίως αυτές που χορηγούνται από το W3C για την συμβατότητα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για το Περιεχόμενο του Παγκοσμίου Ιστού (WCAG 1.0) ή από εταιρίες κατασκευής λογισμικού για την επιτυχή αξιολόγηση της προσβασιμότητας με χρήση ειδικών εργαλείων (π.χ. Bobby Watchfire). Σχεδόν όλες οι απαντήσεις ήταν αρνητικές, ενισχύοντας την διαπίστωση ότι τέτοιες πρακτικές ελέγχου και πιστοποίησης της προσβασιμότητας δεν γνωρίζουν διάδοση στην Ελλάδα.

3.3.α. Πληροφοριακά στοιχεία για την πιστοποίηση

Καθώς δεν υπήρξε κανένας Φορέας που διαθέτει πιστοποίηση, η ερώτηση περί παροχής πληροφοριακών στοιχείων δεν συγκέντρωσε επίσης καμία απάντηση.

4^η Ενότητα: Προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων στην Ελλάδα

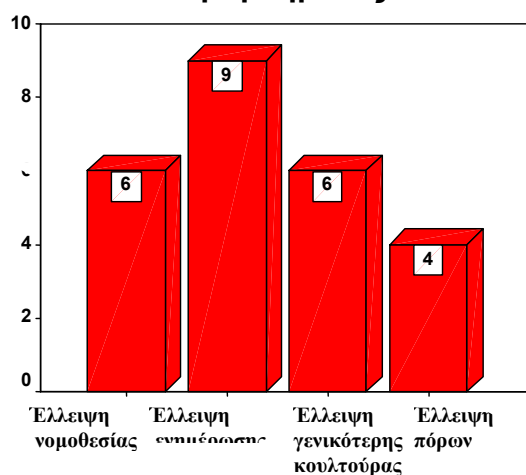
4.1.Γενικό επίπεδο προσβασιμότητας



Η εκτίμηση των ίδιων των στελεχών Πληροφορικής για το **επίπεδο προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων στην Ελλάδα** θα μπορούσε να αποτελέσει μια ασφαλή ένδειξη για την πραγματική κατάσταση, υπό την έννοια ότι είναι εκ των πραγμάτων οι καθ' ύλην αρμόδιοι επί του θέματος. Ωστόσο, με δεδομένη την έλλειψη ικανοποιητικής εμπειρίας σε θέματα προσβασιμότητας που διαπιστώθηκε από προηγούμενα ερωτήματα, η αξιοπιστία αυτής της ένδειξης είναι, τουλάχιστον αμφισβητούμενη. Το γεγονός εξάλλου ότι οι απαντήσεις των στελεχών καλύπτουν σχεδόν ολόκληρη την διαθέσιμη γκάμα χαρακτηρισμών ενισχύει την διαπίστωση περί άγνοιας, καθώς είναι παράδοξο να εμφανίζεται τόσο μεγάλη ποικιλία υποκειμενικών κρίσεων για ένα θέμα, κυρίως τεχνικό και αντικειμενικά μετρήσιμο (μέσω π.χ. αξιολόγησης με το Bobby). Η ποικιλία αυτή ίσως οφείλεται και στην διαφορετική υποκειμενική εκτίμηση για το τι σημαίνει ικανοποιητικό επίπεδο προσβασιμότητας, κάτι που καθιστά αναγκαία την καθιέρωση και διάδοση Προτύπων για την Προσβασιμότητα.

Πάντως, περισσότερες από τις μισές απαντήσεις (64,3%) χαρακτηρίζουν το επίπεδο προσβασιμότητας «Ανεπαρκές», «Μέτριο» ή «Κακό», κάτι που επιβεβαιώνεται τελικά και αντικειμενικά από την εμπειρική παρατήρηση και τις αξιολογήσεις.

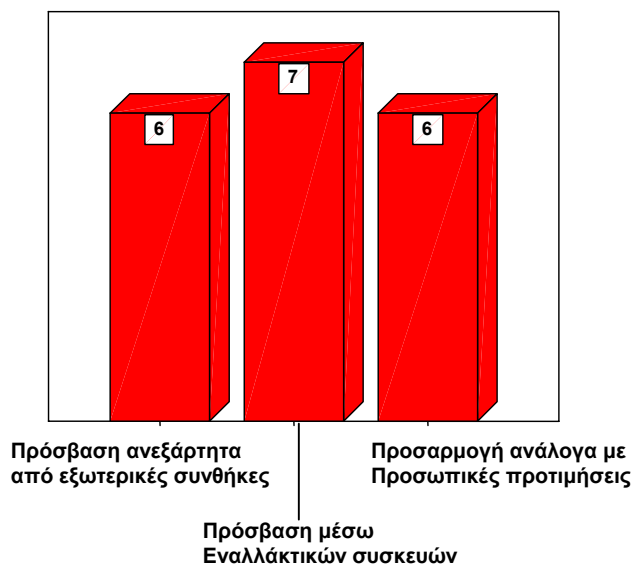
4.2.Αιτία προβλήματος



Η ερώτηση στοχεύει στην διερεύνηση των λόγων για τους οποίους οι δημόσιοι ιστότοποι παραμένουν σε επίπεδο κάτω του μετρίου όσον αφορά την προσβασιμότητά τους. Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να επιλέξουν μία ή περισσότερες από τις παρατιθέμενες αιτίες ή να διατυπώσουν δικές τους εξηγήσεις. Τελικά, το σύνολο των απαντήσεων κινήθηκε γύρω από τις προτεινόμενες επιλογές με **προεξάρχουσα αιτία την έλλειψη ουσιαστικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης**. Το γεγονός ότι αναγνωρίζεται η ελλιπής ενημέρωση των στελεχών Πληροφορικής ως η βασική αιτία του προβλήματος της προσβασιμότητας αναδεικνύει την ανάγκη για άμεση δράση της Διοίκησης προς αυτή την κατεύθυνση, προκειμένου να διαμορφωθεί ένας πυρήνας ικανών και εκπαιδευμένων στελεχών που θα αποτελέσει την εμπροσθοφυλακή στην προσπάθεια για βελτίωση του επιπέδου προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων. **Δεύτερη σε σημασία αιτία θεωρείται η έλλειψη νομοθετικών ρυθμίσεων** που θα επιταχύνουν την διαδικασία προσαρμογής μέσω της δεσμευτικότητας και του χρονοδιαγράμματος που συνεπάγεται η θέσπιση τους. **Εξίσου σημαντική αιτία θεωρείται η γενικότερη διοικητική κουλτούρα στην Ελλάδα** και τα φαινόμενα παθογένειας που παρατηρούνται (γραφειοκρατία, διοικητική αδράνεια κτλ.) Αξιοσημείωτο το γεγονός ότι η έλλειψη επαρκών πόρων συγκεντρώνει τις λιγότερες προτιμήσεις, γεγονός που αποτελεί ένδειξη ότι το πρόβλημα της μη προσαρμογής των δημόσιων ιστότοπων δεν οφείλεται σε αδράνεια λόγω στενότητας πόρων, αλλά στην χαμηλή θέση που λαμβάνει το ζήτημα στην λίστα προτεραιότητας

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης για τα κονδύλια που διατίθενται στην προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας για Όλους.

4.3.Οφέλη για το σύνολο των χρηστών

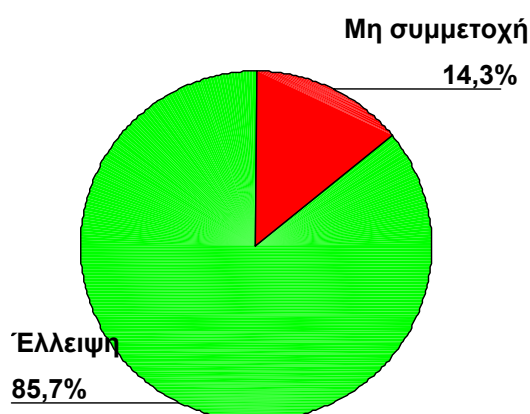


Ο ανασχεδιασμός των δημόσιων ιστότοπων προκειμένου να επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο προσβασιμότητας δεν αφορά μόνο τους άμεσα ενδιαφερόμενους, δηλαδή τις ομάδες των ΑμεΑ. **Η τήρηση προδιαγραφών προσβασιμότητας συνεπάγεται έμμεσα οφέλη και για τους υπόλοιπους χρήστες καθώς διευρύνουν σημαντικά τις επιλογές τους και προσφέρουν μια σειρά διευκολύνσεων:** α) Επιτρέπουν την πρόσβαση κάτω από μη φιλικές συνθήκες περιβάλλοντος (π.χ. ημίφως, αδυναμία χρήσης χεριών, υπερβολικός θόρυβος κ.α.). Σε πολλές τέτοιες περιπτώσεις, ο χρήστης εξομοιώνεται ουσιαστικά λόγω των συνθηκών με ΑμεΑ, και συνεπώς η ύπαρξη προσβάσιμων ιστότοπων είναι καθοριστική για την δυνατότητα χρήσης του ιστότοπου. β) Διευρύνουν τις επιλογές ως προς την πρόσβαση μέσω εναλλακτικών συσκευών. Σήμερα, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω πληθώρας ηλεκτρονικών μέσων εκτός του παραδοσιακού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Κινητά τηλέφωνα, ψηφιακή τηλεόραση, info kiosks κ.α. είναι νέοι δίαυλοι επικοινωνίας με τον εικονικό κόσμο του Διαδικτύου. Η διαφορετική φύση των συσκευών αυτών επιβάλλει την κατασκευή ιστότοπων που θα είναι προσβάσιμοι και μέσω αυτών των συσκευών. Σε γενικές γραμμές, η τήρηση προδιαγραφών όπως αυτές που περιέχονται στις Κατευθυντήριες Γραμμές (WCAG 1.0) εξασφαλίζει την δυνατότητα πρόσβασης μέσω εναλλακτικών συσκευών. γ) Προσφέρει τη δυνατότητα προσαρμογής της εμφάνισης και παρουσίασης

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
του περιεχομένου των ιστότοπων με βάση τις προσωπικές προτιμήσεις του μεμονωμένου χρήστη. Διευρύνει έτσι τις επιλογές του ως προς το χρώμα, την χρήση ή μη ηχητικών σημάτων, το μέγεθος της γραμματοσειράς και μια σειρά άλλων παραμέτρων.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση ποια θα είναι τα κυριότερα οφέλη για το σύνολο των χρηστών **μοιράζονται σχεδόν εξίσου και στις 3 παραπάνω κατηγορίες ωφελειών**. Γνώμη μας ωστόσο, είναι ότι σημαντικότερη είναι η δυνατότητα πρόσβασης μέσω εναλλακτικών συσκευών, καθώς στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον διαμορφώνεται ήδη η τάση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω πολλών «καναλιών» επικοινωνίας και η προσαρμογή του περιεχομένου και του σχεδιασμού των ιστότοπων με βάση της απαιτήσεις που συνεπάγεται η ανάγκη για πολυπλατφορμική πρόσβαση.

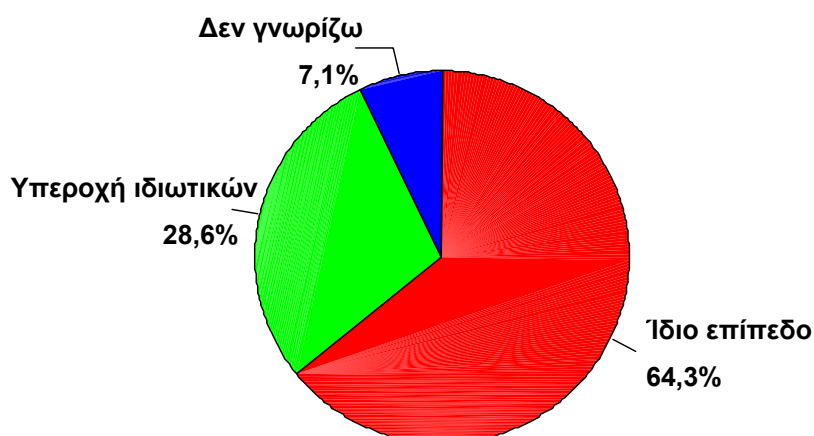
4.4.Επιμόρφωση στελεχών



Το θέμα της ενημέρωσης και επιμόρφωσης των στελεχών Πληροφορικής του Δημόσιου τομέα σε θέματα προσβασιμότητας είναι ιδιαίτερα σημαντικό. Με αυτή την ερώτηση επιχειρήσαμε να διερευνήσουμε αφενός εάν έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες εκπαίδευσης εντός της Δημόσιας Διοίκησης και αφετέρου εάν τα στελέχη Πληροφορικής συμμετείχαν σε αυτές. Η συντριπτική πλειοψηφία συμφωνεί με την άποψη ότι **δεν έχουν πραγματοποιηθεί οποιεσδήποτε τέτοιες δράσεις**, ενώ κάποιοι υποστηρίζουν ότι πιθανόν να έγιναν αλλά οι ίδιοι δεν συμμετείχαν. Οι απαντήσεις αυτές επιβεβαιώνουν την πεποίθηση ότι το κρίσιμο ζήτημα της εκπαίδευσης των στελεχών δεν έχει συγκεντρώσει την αναγκαία προσοχή των υπευθύνων. Είναι

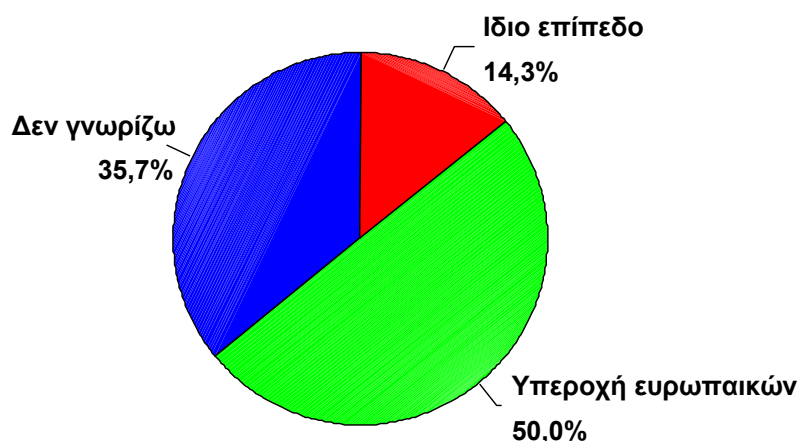
ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
προφανές, όμως, ότι οποιαδήποτε πρωτοβουλία για την βελτίωση του επιπέδου προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων (π.χ. θέσπιση σχετική νομοθεσίας) δεν είναι ικανή να επιφέρει θετικά αποτελέσματα, αν δεν έχει διαμορφωθεί μια ομάδα εκπαιδευμένων και ευαισθητοποιημένων στελεχών Πληροφορικής που θα υλοποιήσει τελικά τον επανασχεδιασμό των ιστότοπων.

4.5. Σύγκριση δημόσιων-ιδιωτικών ιστότοπων



Στόχος της ερώτησης ήταν να εξετασθεί εάν υπάρχει **διαφορά στο επίπεδο προσβασιμότητας μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών ιστότοπων στην Ελλάδα**. Οι απαντήσεις των στελεχών Πληροφορικής επιβεβαιώνουν το δικό μας εμπειρικό συμπέρασμα ότι σε γενικές γραμμές η προσβασιμότητα των ιδιωτικών ιστότοπων κινείται στα ίδια χαμηλά επίπεδα των δημόσιων ιστότοπων. Πραγματικά, πολύ λίγοι ιστότοποι (κυρίως ενώσεων ΑμεΑ, ή οργανώσεων που σχετίζονται με το θέμα) διαθέτουν στοιχεία που διευκολύνουν την πρόσβαση των ΑμεΑ. Το θέμα δε φαίνεται να έχει ευαισθητοποιήσει ούτε τον επιχειρηματικό κόσμο, παρά την δυνητική ωφέλεια που θα προέκυπτε από την διεύρυνση της «ηλεκτρονικής» πελατείας. Μια πιθανή εξήγηση για αυτή την αδιαφορία είναι φυσικά και το γεγονός της μικρής διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου στην χώρα μας.

4.6. Σύγκριση ελληνικών και ευρωπαϊκών ιστότοπων



Αντίθετη είναι η εικόνα όσον αφορά την εκτίμηση των ερωτηθέντων για το **επίπεδο προσβασιμότητας των ευρωπαϊκών δημόσιων ιστότοπων σε σχέση με το αντίστοιχο των εγχώριων**. Το 50% θεωρεί ότι οι δημόσιοι ιστότοποι στα υπόλοιπα ευρωπαϊκά Κράτη (τουλάχιστον στα 15 παλιά μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης) βρίσκονται σε καλύτερη κατάσταση ως προς την προσβασιμότητα τους. Ωστόσο, όπως διαπιστώσαμε και στο Παράρτημα 1, η πεποίθηση αυτή φαίνεται να βασίζεται περισσότερο στην εγγενή τάση μας να εξιδανικεύουμε οτιδήποτε ξένο και λιγότερο σε πραγματικά δεδομένα αφού το επίπεδο προσβασιμότητας παραμένει πολύ χαμηλό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

5η Ενότητα: Δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

5.1. Ευαισθητοποίηση ενδιαφερομένων μερών

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
Ενδιαφέρον επιστημονικής κοινότητας	13	5	10	7,38	1,660
Ενδιαφέρον στελεχών πληροφορικής δημόσιου τομέα	13	2	9	5,00	2,198
Ενδιαφέρον στελεχών πληροφορικής ιδιωτικού τομέα	13	3	10	6,00	2,309
Ενδιαφέρον ΑμεΑ	13	2	10	8,46	2,504
Valid N (listwise)	13				

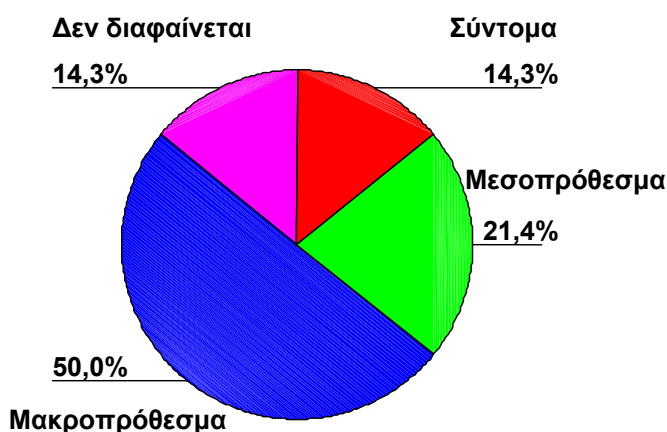
Σημαντική παράμετρος για την οποιαδήποτε πρωτοβουλία διοικητικής παρέμβασης είναι η εξασφάλιση συμμετοχής και συνεργασίας των ενδιαφερόμενων μερών. Θεωρήσαμε ως **ενδιαφερόμενα μέρη στην υπόθεση «Προσβασιμότητα του Διαδικτύου»:**

- ♦ **α) την επιστημονική κοινότητα**, ως κατεξοχήν χώρο στον οποίο μπορεί να αναπτυχθεί μεθοδολογία και τεχνικά εργαλεία που θα υποστηρίξουν την προσπάθεια
- ♦ **β) τα στελέχη Πληροφορικής του Δημόσιου Τομέα**, δηλαδή το ανθρώπινο δυναμικό που θα κληθεί να υλοποιήσει το κύριο έργο της διαδικασίας ανασχεδιασμού των δημόσιων ιστότοπων
- ♦ **γ) τα στελέχη Πληροφορικής που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα**, υπεύθυνα για την σχεδίαση των ιστότοπων, το επίπεδο προσβασιμότητας των οποίων καθορίζει την συνολική εικόνα όσον αφορά την δυνατότητα πρόσβασης των ΑμεΑ στο Διαδίκτυο και
- ♦ **δ) την ίδια την κοινότητα των ΑμεΑ**, υπό την έννοια ότι ο βαθμός ευαισθητοποίησης των άμεσα ενδιαφερομένων είναι καθοριστικός παράγοντας για την έκβαση του εγχειρήματος.

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν τον **βαθμό ευαισθητοποίησης των 4 ομάδων**, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα βαθμολογίας (1 έως 10). Οι μέσοι όροι των βαθμολογιών καταδεικνύουν τα εξής:

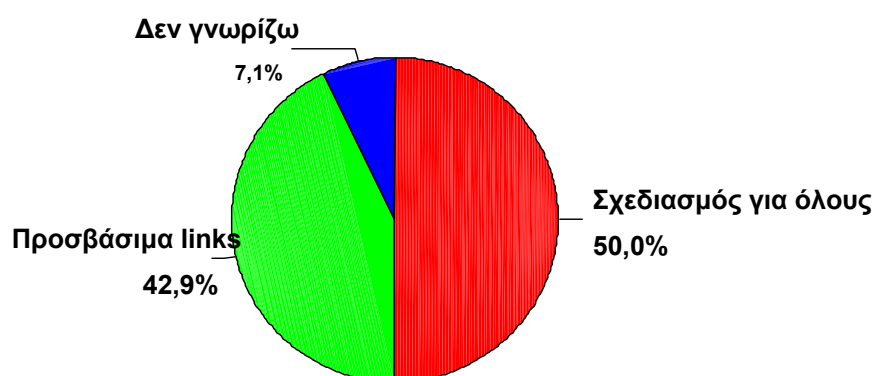
- ⇒ α) Μειωμένη ευαισθητοποίηση των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου. Η χαμηλή βαθμολογία (Μ.Ο. 5) έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς πρόκειται ουσιαστικά για αναγνώριση από τα ίδια τα στελέχη της μικρής σημασίας που έχουν δώσει σε θέματα προσβασιμότητας.
- ⇒ β) Μικρός βαθμός ευαισθητοποίησης (Μ.Ο. 6) αποδίδεται και στα στελέχη του ιδιωτικού Τομέα, ολοκληρώνοντας έτσι την γενικότερη «άσχημη» εικόνα των στελεχών πληροφορικής
- ⇒ γ) Αντίθετα, το ζήτημα έχει ευαισθητοποιήσει σημαντικά την επιστημονική κοινότητα, (Μ.Ο. 7,38) κατά την άποψη των ερωτηθέντων. Προφανώς, η σημαντική δράση επιστημονικών Φορέων (ΙΤΕ, Πανεπιστήμιο Αθηνών, κ.α.) έχει γίνει γνωστή (τουλάχιστον ως γεγονός) στους κύκλους των στελεχών Πληροφορικής. Μένει να αξιοποιηθεί αυτή η επιστημονική γνώση μέσω διαδικασιών ενημέρωσης και εκπαίδευσης
- δ) Σε υψηλότερα επίπεδα (Μ.Ο. 8,46) αξιολογείται το ενδιαφέρον των ίδιων των ΑμεΑ. Είναι φυσικό, τα ΑμεΑ, ως άμεσα ενδιαφερόμενη ομάδα, να εκδηλώνουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την προώθηση θεμάτων προσβασιμότητας. Ωστόσο, θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι τουλάχιστον μέχρι πρόσφατα, το θέμα της προσβασιμότητας του Διαδικτύου δεν βρισκόταν στις άμεσες διεκδικήσεις των ΑμεΑ, γεγονός που οφείλεται στην εκκρεμότητα όσον αφορά την διευθέτηση αμεσότερων ζητημάτων (π.χ. δυνατότητες φυσικής πρόσβασης σε κτίρια και Μέσα Μαζικής Μεταφοράς).

5.2.Προοπτική επίτευξης προσβασιμότητας



Η εκτίμηση των στελεχών Πληροφορικής σχετικά με την προοπτική να επιτευχθεί ικανοποιητικό επίπεδο προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων είναι ότι κάτι τέτοιο μπορεί να πραγματοποιηθεί μακροπρόθεσμα. Η άποψη αυτή υποκρύπτει την πεποίθηση ότι απαιτείται σημαντική προεργασία (ευαισθητοποίηση, εκπαίδευση, θεσμικό πλαίσιο) προκειμένου να διευκολυνθεί το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας, δηλαδή το καθαρά τεχνικό σκέλος. Από την άλλη πλευρά, ένα σημαντικό μέρος των ερωτηθέντων εμφανίζεται απαισιόδοξο, εκφράζοντας την άποψη ότι δεν διαφαίνεται προοπτική επίλυσης του προβλήματος.

5.3.Μέθοδος επίλυσης



Όσον αφορά την μέθοδο που πρέπει να επιλεγεί για την αντιμετώπιση του προβλήματος και την βελτίωση του επιπέδου προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να επιλέξουν μεταξύ των δύο κυρίαρχων απόψεων:

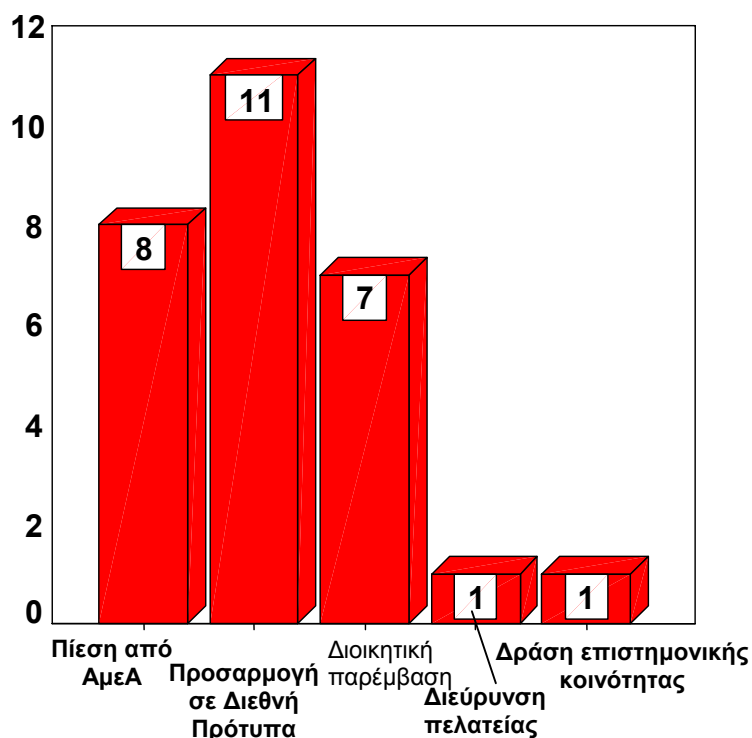
- ✓ α) τον επανασχεδιασμό ολόκληρου του ιστότοπου με τήρηση των αρχών και των προδιαγραφών που επιτάσσει η προσέγγιση της «Σχεδίασης για όλους». Η λύση αυτή θεωρείται η πλέον ριζική και έχει ως αποτέλεσμα τον σχεδιασμό πλήρως προσβάσιμων και εύκολα προσαρμόσιμων ιστότοπων, συνεπάγεται όμως περισσότερο χρόνο, προσπάθεια και υψηλότερο κόστος
- ✓ β) την κατασκευή πρόσθετων συνδέσμων (links) με προσβάσιμο σε ορισμένες κατηγορίες ΑμεΑ περιεχόμενο. Με την μέθοδο αυτή δίνεται η δυνατότητα σε κάποιες δεδομένες κατηγορίες ΑμεΑ να έχουν πρόσβαση σε ένα μέρος του

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
περιεχομένου του δημόσιου ιστότοπου, ενώ απαιτείται συνεχής ενημέρωση και επικαιροποίηση τόσο του βασικού ιστότοπου όσο και των προσβάσιμων συνδέσμων. Πλεονεκτήματα της μεθόδου το χαμηλό κόστος και η σχετικά σύντομη διαδικασία για την κατασκευή των συνδέσμων.

Η πλειοψηφία των στελεχών προκρίνει την μέθοδο της «Καθολικής Σχεδίασης» για τον επανασχεδιασμό των δημόσιων ιστότοπων στην Ελλάδα. Ωστόσο, αν και ζητήθηκε, μόλις 6 από τους 14 ερωτηθέντες, δικαιολόγησαν περαιτέρω την επιλογή τους, κάτι που σε συνδυασμό με τις προαναφερθείσες διαπιστώσεις περί μικρής εμπειρίας και έλλειψης ενημέρωσης, γεννά ερωτηματικά ως προς την γνώση του θέματος και την κατανόηση του ερωτήματος.

Από τις, λίγες έστω, αιτιολογημένες απαντήσεις, προκύπτει ότι οι υπέρμαχοι της «Καθολικής σχεδίασης» αναγνωρίζουν το στοιχείο του υψηλού κόστους και χρόνου που απαιτεί η συγκεκριμένη μέθοδος, αλλά υποστηρίζουν ότι τα οφέλη είναι σημαντικότερα (μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, ισότιμη αντιμετώπιση ΑμεΑ, ευκολότερη αποκάλυψη προβλημάτων πλοήγησης και σχεδιαστικής συνέπειας). Αντίθετα, οι υποστηρικτές της κατασκευής πρόσθετων συνδέσμων (links) θεωρούν ότι το στοιχείο του κόστους είναι καθοριστικό και πιστεύουν ότι είναι δυνατόν να κατασκευαστούν προσβάσιμοι ιστότοποι, ειδικά για τα ΑμεΑ, χωρίς σημαντικές απώλειες στον όγκο των πληροφοριών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

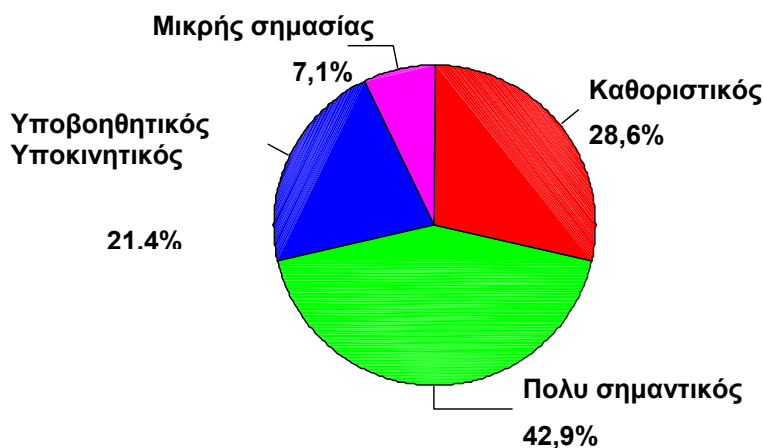
5.4.Αιτία κινητοποίησης



Στόχος της ερώτησης ήταν η **ανίχνευση των παραγόντων που θεωρούνται ως πλέον πιθανές αιτίες κινητοποίησης** και έναρξης της διαδικασίας ενσωμάτωσης προδιαγραφών προσβασιμότητας για το περιεχόμενο των ιστότοπων στην χώρα μας. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, πιθανότερος λόγος θεωρείται η ανάγκη προσαρμογής σε Διεθνή Πρότυπα, όπως οι Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού (WCAG 1.0). Η αναγκαιότητα μιας τέτοιας προσαρμογής νοείται στα πλαίσια ενός δεσμευτικού θεσμικού πλαισίου (σε εθνικό επίπεδο ή σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης). Μια τέτοια νομοθετική ρύθμιση θα πρέπει όμως να συνδυαστεί με σχεδιασμένη διοικητική παρέμβαση (εκπαίδευση στελεχών, ευαισθητοποίηση κοινής γνώμης και επιχειρήσεων, προώθηση και αξιοποίηση έρευνας κ.α.). Η πίεση από τα ΑμεΑ αναγνωρίζεται από τα στελέχη Πληροφορικής ως δεύτερη σε σημασία αιτία κινητοποίησης της Διοίκησης, η οποία θα αργά ή γρήγορα θα κληθεί να ικανοποιήσει τις δίκαιες απαιτήσεις αυτών των ανθρώπων για ισότιμη πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Τέλος, βασικός υποκινητικός παράγοντας όσον αφορά τον ιδιωτικό τομέα θα είναι η συνειδητοποίηση από τις επιχειρήσεις των δυνατοτήτων διεύρυνσης της πελατείας τους μέσω της ένταξης των ΑμεΑ στο νέο

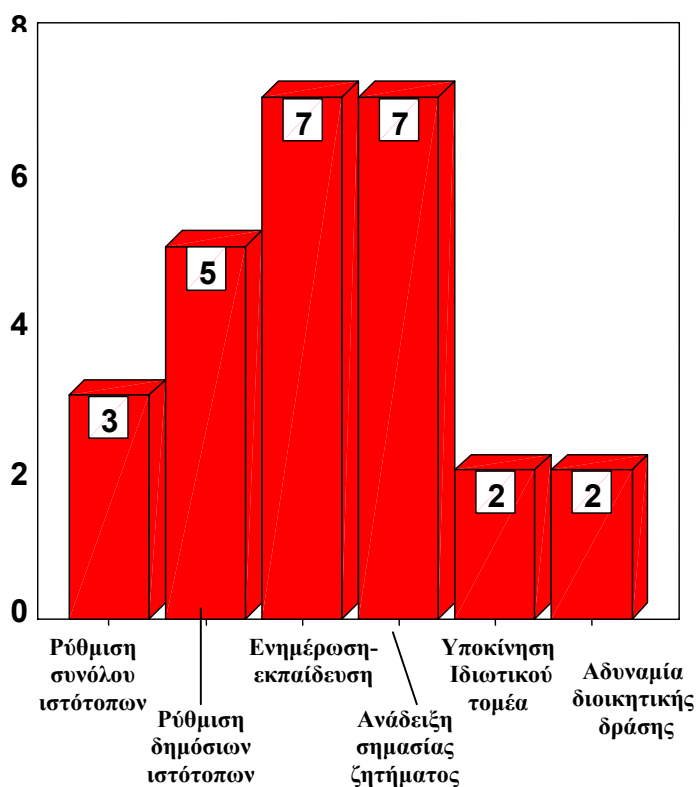
ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
περιβάλλον της ψηφιακής οικονομίας (ηλεκτρονικό εμπόριο, διαδικτυακή διαφήμιση κτλ)

5.5.Ρόλος διοίκησης



Με την ερώτηση αυτή ζητήθηκε η **εκτίμηση της σημασίας του ρόλου της Διοίκησης στην προσπάθεια για εξασφάλιση της προσβασιμότητας του περιεχομένου των δημόσιων ιστότοπων**. Η πλειοψηφία συναίνεσε στους χαρακτηρισμούς «Καθοριστικός» και «Πολύ σημαντικός», αναγνωρίζοντας ότι η Διοίκηση πρέπει να πρωτοστατήσει αναλαμβάνοντας δράσεις και σχεδιάζοντας την μετάβαση σε ένα ψηφιακό περιβάλλον φιλικό προς όλους και ειδικά προς ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες όπως τα ΑμεΑ.

5.6. Αναγκαίες Δράσεις Διοίκησης



Τέλος, ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να επιλέξουν μία ή περισσότερες από τις προτεινόμενες δράσεις, τις οποίες θα πρέπει να αναλάβει η Διοίκηση με στόχο να προωθήσει το θέμα της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων αλλά και του Διαδικτύου στην Ελλάδα γενικότερα. Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση φανερώουν την πρωταρχική σημασία που πρέπει να δοθεί από διοικητικής πλευράς στην ενημέρωση και εκπαίδευση του στελεχιακού δυναμικού της σε θέματα προσβασιμότητας αλλά και στην ανάδειξη της ευρύτερης σημασίας του ζητήματος. Ταυτόχρονα, αναδεικνύεται επίσης ή ανάγκη για **ανάληψη πρωτοβουλιών σε θεσμικό επίπεδο** (νομοθετική ρύθμιση) προκειμένου να τεθεί ένα δεσμευτικό πλαίσιο τουλάχιστον όσον αφορά τις προδιαγραφές προσβασιμότητας για τους δημόσιους ιστότοπους. Σημαντική εξάλλου θεωρείται και η **ανάληψη δράσης για την υποκίνηση του ιδιωτικού τομέα**, προκειμένου η όποια βελτίωση στους δημόσιους ιστότοπους να συνοδευτεί από γενικότερη άνοδο του επιπέδου προσβασιμότητας του Διαδικτύου στην Ελλάδα.

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Σε αυτή την ερώτηση, αλλά και σε κάποιες από τις προηγούμενες (2.1,4.2,5.4) υπήρχε η δυνατότητα διατύπωσης από τους ερωτηθέντες επιπρόσθετων απαντήσεων, πέραν των δεδομένων στο ερωτηματολόγιο. Ωστόσο, δεν έγινε χρήση αυτής της δυνατότητας, προφανώς λόγω μικρής εμπειρίας και ενημέρωσης σχετικά με το θέμα. Στην παρούσα ερώτηση, εντοπίζεται η μοναδική περίπτωση διαφορετικής απάντησης (από τον Υπεύθυνο του Υπουργείου Απασχόλησης) και αφορά πρόταση μιας εναλλακτικής διοικητικής δράσης, **της κατασκευής δηλαδή ενός προσβάσιμου δημόσιου ιστότοπου που θα καλύπτει το σύνολο των θεμάτων που απασχολούν τα ΑμεΑ.**

Γενικά συμπεράσματα

Τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα μπορούν να κωδικοποιηθούν συνοπτικά ως εξής:

- 1) **Η Δημόσια Διοίκηση διαθέτει ικανοποιητικό υπόβαθρο** (διοικητικές δομές, ανθρώπινο δυναμικό, τεχνογνωσία και εμπειρία) όσον αφορά την ενασχόληση με θέματα Διαδικτύου. Αυτό αποτελεί καταρχήν, μια θετική βάση για την μετάβαση στην επόμενη φάση, δηλαδή την αντιμετώπιση ζητημάτων όπως η εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ στους δημόσιους ιστότοπους.
- 2) **Το ζήτημα της προσβασιμότητας των δημόσιων ιστότοπων «αγγίζει» το σύνολο των Δημόσιων Φορέων** της χώρας μας και πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά. Δεν μπορεί να υποστηριχθεί η άποψη ότι σημασία έχει η προσβασιμότητα συγκεκριμένων δημόσιων ιστότοπων με αυξημένο ενδιαφέρον για τα ΑμεΑ, καθώς το πλέγμα των σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ Κράτους και ΑμεΑ καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος του διοικητικού μηχανισμού.
- 3) **Το ενδιαφέρον για θέματα προσβασιμότητας υπήρξε περιορισμένο τόσο κατά τον αρχικό σχεδιασμό των δημόσιων ιστότοπων, όσο και στην συνέχεια.** Δεν προβλέφθηκε η ενσωμάτωση προδιαγραφών, ούτε πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι για την εξακρίβωση των προβληματικών σημείων. Οι διαδικασίες ελέγχου και πιστοποίησης μέσω Διεθνών Προτύπων και ειδικών εργαλείων λογισμικού δεν έχουν ενσωματωθεί στην διαδικασία κατασκευής και διαχείρισης των δημόσιων ιστότοπων στην Ελλάδα.
- 4) **Σημαντικότερες αιτίες για το χαμηλό επίπεδο προσβασιμότητας θεωρούνται η έλλειψη ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εκπαίδευσης**

Αν παρομοιάζαμε την προσβασιμότητα με θησαυρό, στην περίπτωση της ελληνικής Διοίκησης δεν υπήρχε ούτε ο κατάλληλος εξερευνητής (ενημερωμένο ανθρώπινο δυναμικό), ούτε ο κατάλληλος χάρτης (θεσμικό πλαίσιο, επιτελικό σχέδιο, χρονοδιάγραμμα), για την ανεύρεση του.

- 5) **Η αναγνώριση των αιτιών υποδεικνύει και τους τρόπους για την προώθηση του θέματος της προσβασιμότητας.** Η ανάληψη πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση των στελεχών Πληροφορικής και η θέσπιση νομοθετικών ρυθμίσεων που να θέτουν ένα δεσμευτικό χρονοδιάγραμμα για την προσαρμογή των δημόσιων ιστότοπων θα πρέπει να αποτελέσουν τους δύο κύριους άξονες μιας πολιτικής για την προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων.
- 6) Τέλος, **ο ρόλος της Διοίκησης είναι σημαντικός όχι μόνο σε ότι αφορά την προσαρμογή των δημόσιων ιστότοπων αλλά και ευρύτερα για την διάδοση και διάχυση της έννοιας προσβασιμότητας** στο σύνολο των συμμετεχόντων στο νέο «ψηφιακό» κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον. Αναλαμβάνοντας δράσεις ενημέρωσης της κοινής γνώμης, υποκίνησης του επιχειρηματικού κόσμου αλλά και λειτουργώντας ως καλό παράδειγμα μπορεί να συμβάλλει καταλυτικά στην διασφάλιση συνθηκών ισότιμης πρόσβασης των ΑμεΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας.



ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Έρευνα στα πλαίσια της τελικής εργασίας του σπουδαστή *ΜΠΟΣΙΝΑΚΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ*
Επιβλέπων καθηγητής: ΓΚΙΝΟΓΛΟΥ ΠΕΤΡΟΣ

Τίτλος εργασίας: Άτομα με Ανικανότητες και Διαδίκτυο: Προβλήματα
προσβασιμότητας στους δημόσιους ιστότοπους και δυνατότητες
διοικητικής παρέμβασης

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Προσωπικά στοιχεία

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	
ΒΑΘΜΟΣ	
ΘΕΣΗ ΣΤΟΝ ΦΟΡΕΑ	
ΦΟΡΕΑΣ	
ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:	Τηλ: Email:

1. Εκπροσώπηση του Φορέα στο Διαδίκτυο

1.1) Σε ποιο ιεραρχικό επίπεδο εντός του Φορέα ασκούνται οι αρμοδιότητες που αφορούν την Πληροφορική και συγκεκριμένα την παρουσία του Φορέα στο Διαδίκτυο;

☐ Γενική Διεύθυνση

☐ Διεύθυνση

☐ Τμήμα

☐ Άλλη οργανική μονάδα (Αναγράψτε τον τίτλο της και περιγράψτε την θέση της στην ιεραρχία του Φορέα)

.....

.....

.....

.....

1.2.) Μέσω πόσων δικτυακών τόπων (websites) έρχεται σε επαφή με τους πολίτες ο Φορέας;

☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ή περισσότερους

1.2.α) Αναγράψτε τις διευθύνσεις των βασικότερων websites του Φορέα:

.....
.....
.....
.....
.....

1.3.) Υπεύθυνος για την σχεδίαση-συντήρηση των ιστοτόπων του Φορέα σας είναι:

☐Η αρμόδια Οργανική Μονάδα του Φορέα ☐Ιδιωτική εταιρία

1.3α) Αν η σχεδίαση ανατέθηκε σε ιδιωτική εταιρία, ποιες ήταν οι βασικές προδιαγραφές-απαιτήσεις που τέθηκαν ως προς το περιεχόμενο του website;

.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.3β) Πιστεύετε ότι σε γενικές γραμμές αυτές εκπληρώθηκαν;

- ☐Ναι, απόλυτα
☐Ναι, σε αρκετά σημαντικό βαθμό
☐Όχι, στον επιθυμητό βαθμό
☐Όχι, σε καμία περίπτωση
☐Δεν γνωρίζω

2. Σχέση Φορέα και ΑΜΕΑ

2.1.) Υπάρχουν ειδικοί λόγοι, πέραν όσων πηγάζουν από την ιδιότητα του πολίτη, για να έρθουν σε επαφή με τον Φορέα σας Άτομα με Ειδικές Ανάγκες;

☐ΝΑΙ

☐ΟΧΙ

2.1α) Αν ναι, η σχέση ενός ΑμεΑ με τις υπηρεσίες του Φορέα σας αφορά κυρίως:

☐Παροχή πληροφοριών

☐Παροχή χρηματικών βοηθημάτων

☐Παροχή κοινωνικών υπηρεσιών

☐Άλλο (Περιγράψτε το είδος της σχέσης:

.....
.....
.....
.....
.....
.....)

2.2.) Αξιολογήστε την ποιότητα της σχέσης του Φορέα σας με τα ΑΜΕΑ

☐Καλή

☐Μέτρια

☐Προβληματική

☐Δεν γνωρίζω

2.3.) Γνωρίζετε αν υπάρχουν εξειδικευμένα websites, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, που απευθύνονται σε κατηγορίες ΑμεΑ;

☐Ναι, υπάρχουν

☐Όχι, δεν υπάρχουν

☐Δεν γνωρίζω

2.4.) Έχετε αναπτύξει κάποιου είδους επαφή (ανταλλαγή απόψεων, μετάδοση τεχνογνωσίας ενημέρωση, κ.α.) με τους Φορείς στους οποίους ανήκουν αυτά τα websites;

☐ΝΑΙ

☐ΟΧΙ

☐Δεν γνωρίζω

2.4α) Αν ναι, αναγράψτε τις σχετικές διευθύνσεις:

.....
.....
.....
.....

3. Προσβασιμότητα των ιστότοπων του Φορέα

3.1) Κατά την σχεδίαση του Δικτυακού τόπου, λήφθηκε μέριμνα για την εξασφάλιση της δυνατότητας πρόσβασης των ΑμεΑ σε αυτό;

☐Ναι, ήταν ένα από τα ζητήματα που εξετάστηκαν

☐Ναι, αλλά όχι στο βαθμό που χρειαζόταν

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

☐ Όχι, το θέμα δεν απασχόλησε σημαντικά τους σχεδιαστές

☐ Δεν γνωρίζω, δεν με απασχολεί

3.1α) Αν ναι, αναφέρετε κατά σειρά σπουδαιότητας ορισμένες ενέργειες που έγιναν με στόχο την μεγαλύτερη δυνατή προσβασιμότητα των δικτυακών τόπων του Φορέα σας

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2) Έχουν ελεγχθεί οι ιστοσελίδες του Φορέα ως προς την συμβατότητα με διεθνή Πρότυπα και Κατευθυντήριες Γραμμές; (π.χ. Web Content Accessibility Guidelines του W3C-WAI)

☐ ΝΑΙ

☐ ΟΧΙ

☐ Δεν γνωρίζω

3.3) Διαθέτει η δικτυακή σας τοποθεσία κάποιο είδος πιστοποίησης για το επίπεδο προσβασιμότητας της;

☐ ΝΑΙ

☐ ΟΧΙ

☐ Δεν γνωρίζω

3.3.α) Αν ναι, αναφέρετε κάποια πληροφοριακά στοιχεία για αυτήν:

.....

.....

.....

.....

4. Προσβασιμότητα των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων

4.1) Πιστεύετε ότι το επίπεδο προσβασιμότητας των ελληνικών δημόσιων ιστότοπων είναι:

☐ Άριστο

☐ Πολύ Κάλο

☐ Καλό

☐ Μέτριο

☐ Κακό

☐ Ανεπαρκές

4.2) Το πρόβλημα της προσβασιμότητας οφείλεται κυρίως στην έλλειψη (επιλέξτε μία ή περισσότερες αιτίες):

☐ σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων

☐ ενημέρωσης και εκπαίδευσης των σχεδιαστών

☐ γενικότερης κουλτούρας της διοίκησης (αδράνεια, γραφειοκρατία κτλ)

☐ επαρκών οικονομικών πόρων

☐ Άλλο

(Περιγράψτε:.....
.....
.....
.....)

4.3) Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστότοπων θα ωφελήσει, εκτός από τα ΑμεΑ, το σύνολο των χρηστών του Διαδικτύου; (Επιλέξτε έναν ή περισσότερους τομείς)

☐ στην ευκολότερη και αποτελεσματικότερη πρόσβαση ανεξάρτητα από τις εξωτερικές συνθήκες (θόρυβος, σκοτάδι κτλ)

☐ στην εξασφάλιση της δυνατότητας πρόσβασης μέσω εναλλακτικών συσκευών (π.χ. κινητά τηλέφωνα, τηλεόραση κ.α.) ή λογισμικού (διαφορετικού τύπου browsers, η προγράμματα αναπαραγωγής πολυμέσων)

☐ στην βελτίωση της δυνατότητας προσαρμογής του τρόπου παρουσίασης του περιεχομένου με βάση τις προσωπικές προτιμήσεις

☐ Δεν γνωρίζω

4.4) Κατά την διάρκεια της θητείας σας στο Δημόσιο, συμμετείχατε ή ακούσατε για οποιαδήποτε ενέργεια επιμόρφωσης στελεχών του Δημοσίου για το θέμα της προσβασιμότητας;

☐ Ναι, συμμετείχα

☐ Δεν συμμετείχα αν και γνωρίζω ότι πραγματοποιήθηκαν σχετικές δράσεις

☐ Δεν υπέπεσε στην αντίληψη μου κάποια σχετική ενέργεια

4.5) Κατά τη γνώμη σας, σε γενικές γραμμές, τα δημόσια sites στην Ελλάδα ως προς το θέμα της προσβασιμότητας...:

☐ Υπερτερούν σε σχέση με τα μεγάλα ελληνικά επιχειρηματικά sites

☐ Βρίσκονται περίπου στο ίδιο επίπεδο

☐ Υπολείπονται των μεγάλων ελληνικών επιχειρηματικών sites

4.6) Πιστεύετε ότι, ως προς το θέμα της προσβασιμότητας, τα ελληνικά δημόσια sites...:

☐ Υπερτερούν των αντίστοιχων ευρωπαϊκών

☐ Βρίσκονται περίπου στο ίδιο επίπεδο με τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά

☐ Υστερούν των αντίστοιχων ευρωπαϊκών

☐ Δεν γνωρίζω

5. Προοπτικές-Δυνατότητες παρέμβασης της Διοίκησης

5.1) Κατά τη γνώμη σας, τι βαθμό ενδιαφέροντος συγκεντρώνει το θέμα της προσβασιμότητας του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού (βαθμολογήστε από 1=Κανένα απολύτως έως 10=Πάρα πολύ έντονο)

- i. Στην επιστημονική κοινότητα ☐
- ii. Στον κύκλο των στελεχών Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα ☐
- iii. Στον κύκλο των στελεχών Πληροφορικής του ιδιωτικού τομέα ☐
- iv. Στην κοινότητα των Ατόμων με Ανικανότητες ☐

5.2) Κατά τη γνώμη σας, η επίτευξη προσβάσιμων δημόσιων ιστότοπων στην Ελλάδα:

- ☐Είναι απλώς θέμα χρόνου
- ☐Δεν είναι πιθανή βραχυπρόθεσμα, αλλά είναι εφικτή μεσοπρόθεσμα
- ☐Μπορεί να πραγματοποιηθεί μακροπρόθεσμα
- ☐Δεν διαφαίνεται τέτοια προοπτική

5.3) Εάν χρειαστεί να γίνει προσβάσιμη η τοποθεσία ιστού του Φορέα σας, θα επιλέγατε μάλλον ως μέθοδο:

- ☐την εκ των προτέρων κατασκευή απόλυτα προσβάσιμων ιστοσελίδων
- ☐την εκ των υστέρων πρόσθεση σχετικών συνδέσμων-υποκατάστατων του βασικού website

Δικαιολογήστε την άποψή

σας:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5.4) Ποια, κατά τη γνώμη σας, είναι η πιθανότερη αιτία κινητοποίησης στην χώρα μας για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας στο περιεχόμενο του Διαδικτύου;

- ☐Η πίεση από τα ίδια τα ΑμεΑ
- ☐Η ανάγκη προσαρμογής σε διεθνή Πρότυπα
- ☐Η ουσιαστική και δομημένη παρέμβαση της Διοίκησης
- ☐Οι μεμονωμένες προσπάθειες στελεχών Πληροφορικής
- ☐Η ανάγκη των επιχειρήσεων για διευρύνουν την δυνητική πελατεία τους

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης

☐ Η δραστηριότητα της ελληνικής επιστημονικής κοινότητας

☐ Άλλο

(περιγράψτε:.....
.....
.....
.....
.....
.....)

5.5) Ο ρόλος της Διοίκησης στην προσπάθεια εξασφάλισης της προσβασιμότητας είναι :

☐ Καθοριστικός

☐ Πολύ σημαντικός

☐ Υποβοηθητικός/ Υποκινητικός

☐ Μικρής σημασίας

☐ Δεν γνωρίζω

5.6) Ποιες από τις παρακάτω δραστηριότητες πιστεύετε ότι πρέπει να αποτελέσουν μέριμνα της Διοίκησης (επιλέξτε μία ή περισσότερες δραστηριότητες):

☐ Η αυστηρή ρύθμιση και έλεγχος των προδιαγραφών προσβασιμότητας για τα δημόσια και τα ιδιωτικά sites

☐ Η άμεση ρύθμιση και προσαρμογή αποκλειστικά των δημόσιων sites

☐ Η ανάληψη θετικής δράσης για ενημέρωση-εκπαίδευση των αρμοδίων στελεχών σε θέματα προσβασιμότητας

☐ Η ανάδειξη της ευρύτερης σημασίας του ζητήματος της προσβασιμότητας

☐ Η υποκίνηση του ιδιωτικού τομέα για προσαρμογή στα πρότυπα προσβασιμότητας

☐ Η Διοίκηση δεν μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στο θέμα

☐ Άλλο

(Περιγράψτε:.....
.....
.....
.....)

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ

- 1) **Αποστολάκης Απόστολος**, Σώμα Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔΔ)
- 2) **Ασημακόπουλος Αντώνιος**, Δ/ση Πληροφορικής Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης
- 3) **Δεμαρίας Σπυρίδων**, Αναπτυξιακός Σύνδεσμος Δυτικής Αττικής
- 4) **Καρασούλου Αλεξάνδρα**, Τμήμα Πληροφορικής Γενικού Νοσοκομείου ΚΑΤ
- 5) **Κώτης Κωνσταντίνος**, Δ/ση Οργάνωσης & Πληροφορικής Ν.Α. Σάμου
- 6) **Λένος Νικόλαος**, Δ/ση Διεθνών Σχέσεων Υπουργείου Πολιτισμού (αποσπασμένος στο ΣΕΕΔΔ)
- 7) **Λόγος Ιωάννης**, Σώμα Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔΔ)
- 8) **Μότσης Ιωάννης**, Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού, Υπουργείο Εξωτερικών
- 9) **Παλάικος Λάζαρος**, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.& Α.
- 10) **Παπαιωάννου Παρασκευάς**, Τμήμα Πληροφορικής ΓΝΑ «Γ.Γεννηματάς»
- 11) **Πετρούτσος Αλέξανδρος**, Τμήμα Πληροφορικής Σισμανόγλειο Νοσοκομείο
- 12) **Σκουριάς Νικόλαος**, Δ/ση Πληροφορικής Υπουργείου Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας
- 13) **Τσάκωνας Ιωάννης**, Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών
- 14) **Χαμπούρη-Ιωαννίδου Αικατερίνη**, Δ/ση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών Υπουργείου Πολιτισμού

Παράρτημα 3: *Κατευθυντήριες Γραμμές για τη Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού*

ΚΓ 1. Παρέχετε τις ισοδύναμες εναλλακτικές στο ακουστικό και οπτικό περιεχόμενο

ΚΓ 2. Μην στηρίζετε μόνο στο χρώμα.

ΚΓ 3. Χρησιμοποιείτε φύλλα σήμανσης και ύφους (στυλ) και να το κάνετε με κατάλληλο τρόπο

ΚΓ 4. Αποσαφηνίστε τη χρήση της φυσικής γλώσσας

ΚΓ 5. Δημιουργήστε πίνακες που να είναι εναρμονισμένοι.

ΚΓ 6. Εξασφαλίστε ότι οι σελίδες με χαρακτηριστικά νέων τεχνολογιών είναι εναρμονισμένες

ΚΓ 7. Εξασφαλίστε τον έλεγχο των χρηστών σε αλλαγές του περιεχομένου ευαίσθητες στο χρόνο.

ΚΓ 8. Εξασφαλίστε την άμεση δυνατότητα πρόσβασης στις ενσωματωμένες διεπαφές των χρηστών.

ΚΓ 9. Σχεδίαση ανεξάρτητη των συσκευών

ΚΓ 10. Χρησιμοποιείτε Προσωρινές λύσεις.

ΚΓ 11. Χρησιμοποιείτε τις τεχνολογίες και τις οδηγίες χρήσης W3C.

ΚΓ 12. Παρέχετε τη πληροφορία πλαισίου και προσανατολισμού.

ΚΓ 13. Παρέχετε σαφείς μηχανισμούς πλοήγησης.

ΚΓ 14. Εξασφαλίστε ότι τα έγγραφα είναι σαφή και απλά.

Βιβλιογραφία- Αρθρογραφία

Astbrink, Gunela: Legislation in Australia, in *Bridging the Gap? Access to telecommunications for all people. Edited by Patrick R.W. Roe COST219bis, the Commission of the European Communities 2001. (162-167)*

Bergman, E., Johnson, E. (1995) "Towards Accessible Human-Computer Interaction", in *Nielsen, J. (Ed.), "Advances in Human-Computer Interaction" volume 5, 87-113, New Jersey, Ablex Publishing Corporation*

Berry, John N., Bridge all the digital divides. *Library Journal*, 125, III (2000, May 15).

Bodker,S (1989). A human-activity approach to user interfaces. *Human-Computer Interaction*,4(3),151-196

BRUNEL UNIVERSITY UK "DEFINITIONS OF DISABILITY IN EUROPE:A COMPARATIVE ANALYSIS, Final Report",13 September 2002,A project funded by the European Commission, Employment and Social Affairs Directorate-General,

Carlos A.Velasco et al, "Universal access to information services-the need for user information and its relationship to device profiles" *Published online:17-2-2004, Springer-Verlag*

Carvin, Andy Mind the gap: The digital divide as the civil rights issue of the new millennium. *Multimedia Schools*, 7, 2000, Jan/Feb).

Cynthia D. Wadell, J.D.«Understanding the digital economy-The growing digital divide in access for people with disabilities: overcoming barriers to participation in the digital economy»,*www.independentlivinginstitute.org*

Danger S., Huizing N., Walker A., Rowland A., Anderson R., Sciaccaluga R. (1996) "EU Information Society Guide" Brussels, Belgium *The EU Committee on the American Chamber of Commerce in Belgium.*

eAccessibility Group,"WAI contents guidelines for public Web sites in the EU-Final Progress Report" Δεκέμβριος 2002

ETSI (1996) "ICT Standardisation and Disability in Europe" *European Policy Workshop, European Telecommunications Standards Institute.*

European Commission (1994) "Recommendations to the European Council: Europe and the global information society –The Bangemann report" Brussels, Belgium

Fink J., Kobsa A., Nill A. (1997), "Adaptable and Adaptive Information Access for All

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Users, Including the Disabled and the Elderly” *The 6th International Conference on User Modeling, Chia Lagun, Sardinia, Italy, 1997.*

Hill , Kevin A., Cyberpolitics: Citizen activism in the age of the Internet, *Lanham : Rowman & Littlefield 1998*

Kemppainen Erkki: Legislative development in Europe *in Bridging the Gap? Access to telecommunications for all people. Edited by Patrick R.W. Roe COST219bis, the Commission of the European Communities 2001. (145-153)*

Law, Chris; Vanderheiden, Gregg: Recent Legislative developments *in the USA in Bridging the Gap? Access to telecommunications for all people. Edited by Patrick R.W. Roe COST219bis, the Commission of the European Communities 2001. (168-170)*

Loader,Brian, Cyberspace divide: Equality, agency and policy in the Information Society, Routledge 1998

Norman,D. & Draper,P. (1986). User-centred design: New perspective on human-computer interaction. *Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.*

Stephanidis, C. & Akoumianakis, D. (1996). Usability requirements for advanced information technology products. *In A. Mital, H. Krueger, M. Menozzi & J.E. Fernandez (Eds), Advance in occupational ergonomics and safety, Proccedings of 11th International Occupational Ergonomics and Safety Conference (pp.145-150).* Amsterdam: IOS Press.

Stephanidis, C., Akoumianakis D., Paramythis A.(1998), “User Interaction in Digital Libraries: Coping with diversity through Adaptation”*2nd European conference on Research and advanced Technology for digital libraries (2ECDL), Heraklion, Crete, Greece, 21-23 September 1998.*

Stephanidis, C., Salvendy, G., Akoumianakis, D., Bevan, N., Brewer, J., Emiliani, P.L., Galetsas ,A., Haataja, J., Iakovidis, I., Jacko, J., Jenkins, P., Karshmer, A., Korn, P., Marcus, A., Murphy, H., Stary, C., Vanderheiden, G., Weber, G., Ziegler, J. (1998) “Towards an iformation Society for All: An International R&D Agenda” *International Journal of Human-Computer Interaction, vol.10(2), pp.107-134.*

Stephanidis, C., Savidis, A., & Akoumianakis, D. (1995). Tools for User Interfaces for all. *In Placencia-Porrero & R Puig de la Bellacasa (Eds.) The European context for assistive technology, Proccedings of 2nd TIDE Congress (pp.167-170).* Amsterdam: IOS Press

Stephanidis, C., Savidis, A., Akoumianakis, D. (1997) “Unified Interface

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
Development: Tools for Constructing Accessible and Usable User Interfaces” *Tutorial Notes 13, 7th International Conference on Human-Computer Interaction (HCI International '97)*, San Francisco, California, USA

Stephanidis,C. (2001).User Interfaces for All-Concepts, Methods and Tools. *Mahwah,NJ: Lawrence Erlbaum Associates*

Stephanidis,C.(1995). Towards User Interfaces for All: Some Critical Issues. *In Y Anzai, K.Ogawa, & H. Mori (Eds.), Symbiosis of himan and artifact-Future computing and design for human –computer interaction, Proccedings of the 6th International Conference on Human-Computer Interaction (vol.1, pp.137-142)*. Amsterdam: North-Holland, Elsevier Science.

Story, M.F. (1998) Maximising Usability: The Principles of Universal Design. *Assistive Technology, 10(1), 4-12*.

Vanderheiden, G., (1998). Universal design and assistive technology in communication and information technologies: Alternatives or compliments? *Assistive Technology, 10(1), 29-36*

Vanderheiden, G.C., (1990) “Thirty something million: should they be exceptions”, *Human factors, 32 pp.383-396*.

Vernardakis, N., Stephanidis, C., & Akoumianakis,D. (1997). Transferring technology toward the European assistive technology industry: Mechanisms and implications. *Assistive Technology, 9(1) 34-36*

Δενδρινός, Ι., Νεράτζης, Γ., Πλατανάκη, Μ., Λασκαρίδου, Σ. «Γήρανση του Πληθυσμού: Προβλήματα, Προοπτικές και λύσεις. Η ελληνική Περίπτωση», *Σεμιναριακή εργασία στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα 2003*

Πηγές στο Διαδίκτυο

http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm Θεματική πύλη της Επιτροπής για την ΚτΠ

<http://www.adaptenv.org>- Μη κερδοσκοπικό εκπαιδευτικό ίδρυμα με έδρα τη Βοστώνη και αντικείμενο την έρευνα για την προώθηση της προσβασιμότητας του δομημένου και του ψηφιακού περιβάλλοντος

<http://www.d4allnet.gr> Ο ιστότοπος του Θεματικού Δικτύου «Σχεδίαση για Όλους» (Design for all)

<http://www.e-accessibility.gr> Ο ιστότοπος του εθνικού Δικτύου Gr-EDeAN

<http://www.e-accessibility.org> Ο ιστότοπος του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Σχεδίαση για Όλους (EDeAN)

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm Ο ιστότοπος της Πρωτοβουλίας eEurope 2005 για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση

<http://www.design-for-all.org> Το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για τον Σχεδιασμό και την αναπηρία (EIDD), με έδρα το Λουβλίνο

<http://www.euroaccessibility.org> Ο ιστότοπος της Κοινοπραξίας EuroAccessibility που ιδρύθηκε στο Παρίσι τον Απρίλιο του 2004 από 23 Οργανισμούς Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπό την αιγίδα του W3C/WAI με σκοπό την προώθηση της συνεργασίας σε θέματα προσαρμογής των δημόσιων ιστότοπων με τις Κατευθυντήριες γραμμές WCAG 1.0.

<http://www.w3.org> Ο ιστότοπος της Κοινοπραξίας για τον Παγκόσμιο Ιστό (W3C)

<http://www.w3.org/WAI> Ο ιστότοπος της Πρωτοβουλίας για την Προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκοσμίου Ιστού

<http://www.w3c.gr> Ο ιστότοπος του ελληνικού γραφείου του W3C

<http://www.forth.gr> Ο ιστότοπος του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ), με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης

<http://www.ics.forth.gr> Ο ιστότοπος του Ινστιτούτου Πληροφορικής του ΙΤΕ

<http://www.hcii2003.gr> Ο ιστότοπος της 10^{ης} Διεθνούς Συνδιάσκεψης για την Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, 22-27 Ιουνίου 2003, Ηράκλειο Κρήτης

ΑμεΑ και Διαδίκτυο-Προβλήματα προσβασιμότητας και δυνατότητες διοικητικής παρέμβασης
<http://www.ed.gov/about/offices/list/osers/nidrr/index.html> Ο ιστότοπος του Εθνικού Ινστιτούτου για την Αναπηρία και την Αποκατάσταση (NIDRR) των Η.Π.Α.

<http://noesi.gr> Ενημερωτική και ψυχαγωγική δικτυακή πύλη με ειδικό ενδιαφέρον για τα ΑμεΑ

<http://www.independentliving.org> Σουηδικός Οργανισμός που προωθεί την έρευνα και διάδοση της Ανεξάρτητης Διαβίωσης των ΑμεΑ και την ευρύτερη συμμετοχή τους στις κοινωνικές δραστηριότητες

<http://www.isdac.org> Μη κερδοσκοπική ένωση (ISDAC) με έδρα το Βέλγιο και σκοπό την ενίσχυση της ιδέας της προσβασιμότητας και της ισότιμης συμμετοχής των ΑμεΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας

<http://www.ui4all.gr> Ο ιστότοπος της ομάδας Εργασίας για την Καθολική Διεπαφή Χρήστη (User Interfaces For All) της Ευρωπαϊκής Ερευνητικής κοινοπραξίας για την Πληροφορική και τα Μαθηματικά (ERCIM)

<http://www.etsi.org> Ο ιστότοπος του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου για τα Πρότυπα Τηλεπικοινωνιών (ETSI)

<http://www.disability.gr>, και <http://www.disabled.gr> Δικτυακή πύλη με πλούσια αρθρογραφία και ποικίλα θέματα που αφορούν την κοινότητα των ΑμεΑ

<http://groups.yahoo.com/group/eeurope-pwd> Mailing list με θέμα την προσβασιμότητα στα πλαίσια των Πρωτοβουλιών eEurope

<http://www.keat.gr> Ο ιστότοπος του Κέντρου Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών (KEAT).

<http://www.access-board.gov> Ο ιστότοπος του Συμβουλίου Πρόσβασης των Η.Π.Α., Υπηρεσίας αρμόδιας για τον καθορισμό των προδιαγραφών προσβασιμότητας που πρέπει να τηρούνται από τους δημόσιους Οργανισμούς και τους προμηθευτές τους.

<http://www.infosociety.gr> Ο ιστότοπος του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»

<http://www.esaea.gr> Ο ιστότοπος της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία

<http://www.dpi.org/index.htm> Είναι ένα μη-κυβερνητικό διεθνές δίκτυο όπου εκπροσωπούνται οργανισμοί εθνικού επιπέδου με στόχο την προώθηση των δικαιωμάτων των αναπήρων παγκοσμίως. Στην ιστοσελίδα αυτή βρίσκονται επίσης συγκεντρωμένα διακηρύξεις, νομοθεσίες και άλλα ενδιαφέρονται έντυπα από πολλούς οργανισμούς που αφορούν στην αναπηρία και τα δικαιώματα των αναπήρων.

<http://www.european-agency.org/> Είναι ένας ανεξάρτητος, αυτοδιοικούμενος οργανισμός (European Agency for Development in Special Needs Education) με την υποστήριξη των Υπουργείων Παιδείας των χωρών που συμμετέχουν με στόχο την προώθηση της εκπαίδευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες και τη δημιουργία ενός συγκριτικού πλαισίου. Υπάρχουν πληροφορίες και στην Ελληνική γλώσσα.

<http://www.dea.gr> Η **Τράπεζα πληροφοριών Ειδικής Αγωγής** είναι μία ιστοσελίδα που παρέχει πληροφορίες για την ειδική αγωγή όπως ανακοινώσεις, συνέδρια, νέα, εκπαιδευτικό υλικό, κτλ. Για να χρησιμοποιήσει κάποιος τη βιβλιοθήκη της Τράπεζας πληροφοριών, πρέπει να γραφτεί μέλος συμπληρώνοντας μία φόρμα

<http://www.un.org/esa/socdev/enable> Η ιστοσελίδα του ΟΗΕ για θέματα ΑμεΑ

<http://www.watchfire.com/default.aspx> Ο ιστότοπος της Watchfire, της εταιρίας που κατασκευάζει το πρόγραμμα αξιολόγησης της προσβασιμότητας Bobby

<http://www.closingthegap.com/index.lasso> Εταιρία που δραστηριοποιείται στην κατασκευή εξοπλισμού υποστηρικτικών τεχνολογιών, την διοργάνωση συνεδρίων για θέματα προσβασιμότητας ενώ διαθέτει μια πολύ χρήσιμη διαδικτυακή εφημερίδα με υλικό που αφορά το θέμα.

<http://www.who.int/topics/disabilities/en/> Η ιστοσελίδα του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας για θέματα ΑμεΑ. Περιλαμβάνει και την κωδικοποίηση των Αναπηριών που έχει πραγματοποιήσει ο ΠΟΥ.

<http://www.blind.gr/home.asp> Ο επίσημος ιστότοπος του Συλλόγου Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών παρέχει ενημέρωση των επισκεπτών του για θέματα που σχετίζονται με Άτομα με Προβλήματα Όρασης (ΑμΠΟ) αλλά και υπηρεσίες, όπως αγγελίες, forum συζητήσεων κ.λ.π.

<http://laertis.di.uoa.gr/speech/eftehnos/> Η ιστοσελίδα του έργου EYTEXNOS που πραγματοποιείται από το Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και αφορά την επιμόρφωση στις Υποστηρικτικές Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών των Ατόμων με Αναπηρίες

<http://www.eastin.info> Ο ιστότοπος του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την ανταλλαγή Πληροφοριών σχετικά με τις Υποστηρικτικές Τεχνολογίες. Το Δίκτυο αποτελείται από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς 6 χωρών και αποσκοπεί στην καταγραφή και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά τα προϊόντα υποστηρικτικών τεχνολογιών που διατίθενται στην Ευρώπη.

<http://www.ilsp.gr/> Ο ιστότοπος του Ινστιτούτου Επεξεργασίας του Λόγου, το οποίο είναι ερευνητικός οργανισμός που ιδρύθηκε στην Αθήνα υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας (Υπουργείο Ανάπτυξης) με στόχο να υποστηρίξει την ανάπτυξη της Γλωσσικής Τεχνολογίας

<http://www.pasipka.gr/index.html> Ο ιστότοπος του Πανελλαδικού Συνδέσμου Παραπληγικών και Κινητικά Αναπήρων