

**Μελέτη :** Θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την αξιοποίηση των ευκαιριών της κοινωνίας της πληροφορίας από κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.

*Το Διαδίκτυο πρέπει να είναι πλήρως προσβάσιμο στα άτομα με αναπηρία και στους ηλικιωμένους. Επίσης πρέπει να είναι προσβάσιμο και στους μετανάστες, ειδικά λόγω των οικονομικών δυσχερειών και των προβλημάτων κοινωνικού αποκλεισμού που αντιμετωπίζουν στις χώρες υποδοχής.*

*Όλες οι ιστοσελίδες πρέπει να πληρούν τις διεθνείς προδιαγραφές προσβασιμότητας. Μόνο με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται το ανθρώπινο δικαίωμα της επιλογής και στα άτομα που εντάσσονται σήμερα στις λεγόμενες «κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες».*

**Απρίλιος 2007**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	3
2. Θεσμικό Πλαίσιο & Πρωτοβουλίες - Ευρωπαϊκή Ένωση .....	5
3. Θεσμικό Πλαίσιο - Ελλάδα .....	7
4. Θεσμικό Πλαίσιο - Κράτη-μέλη της ΕΕ .....	9
5. Συγκριτική Αξιολόγηση.....	10
6. Θεσμικό Πλαίσιο στην Ελλάδα - Προτάσεις.....	12
7. Αξιολόγηση προσβασιμότητας σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ΑμεΑ και ηλικιωμένους... 13	
7.1 Επίπεδο προσβασιμότητας για τις 12 βασικές δημόσιες υπηρεσίες προς πολίτες ....	14
7.2 Επίπεδο προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους των ΟΤΑ.....	17
7.3 Επίπεδο προσβασιμότητας για υπηρεσίες που παρέχουν φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα στις εξεταζόμενες πληθυσμιακές ομάδες. ....	18
8. Συμπεράσματα .....	19
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - έργα ΤΠΕ που αφορούν ΑμεΑ και Ηλικιωμένους.....	20

## 1. Εισαγωγή

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στο πλαίσιο του ρόλου του, προχώρησε στην υλοποίηση μελέτης με στόχο την καταγραφή και ανάλυση των κυριότερων στοιχείων του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου στην Ελλάδα και την Ευρώπη σε ότι αφορά την ισότιμη πρόσβαση, την ηλεκτρονική ενσωμάτωση και την κοινωνικό-οικονομική ένταξη των Ατόμων με Αναπηρία και των Ατόμων Τρίτης Ηλικίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Επιπλέον, εξετάστηκε και αξιολογήθηκε η προσβασιμότητα στις 12 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και οι δικτυακοί τόποι των Περιφερειών, Νομαρχιών και των Δήμων και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα στην Ελλάδα, που παρέχουν υπηρεσίες στις εξεταζόμενες πληθυσμιακές ομάδες.

Ο ποσοτικός προσδιορισμός του πληθυσμού των ΑμεΑ στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση παρουσιάζει δυσκολίες.

Σύμφωνα με μελέτη της Eurostat<sup>[1]</sup> (Στατιστική Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης) το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε σύγκριση με το σύνολο του πληθυσμού είναι περίπου 12%, με διαφορές μεταξύ των κρατών – μελών, από 9,3% στην Ελλάδα μέχρι 15,3% στην Ισπανία.

Για την Ελλάδα, επίσημα στοιχεία για τα ΑμεΑ και ηλικιωμένους προέρχονται από δύο κυρίως πηγές :

- ▶ Στην Απογραφή Πληθυσμού του 1991 που διενήργησε η ΕΣΥΕ καταγράφηκαν συνολικά 267.003 ΑμεΑ, οι μισοί περίπου από τους οποίους είναι χρόνια πάσχοντες (π.χ. καρδιοπαθείς, νεφροπαθείς, καρκινοπαθείς, κλπ.). Το 87% των ΑμεΑ που καταγράφηκαν διαβιούν σε νοικοκυριά, ενώ το υπόλοιπο 13% διαβεί σε συλλογικές κατοικίες (π.χ. κέντρα ημερήσιας φροντίδας, νοσοκομεία, κλπ.).
- ▶ Στο πλαίσιο της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, το β' τρίμηνο του 2002, το ποσοστό του πληθυσμού της χώρας που έχει κάποια αναπηρία ή αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα υγείας αγγίζει το 18,2%, ενώ περισσότερα από τα μισά άτομα βρίσκονται σε ηλικίες άνω των 65 ετών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Απογραφής Πληθυσμού 2001 (ΕΣΥΕ) το σύνολο των ατόμων τρίτης ηλικίας αντιπροσωπεύει το 15% του συνολικού πληθυσμού της χώρας, και κατανέμεται ως προς ηλικιακή κατηγορία και φύλο ως εξής :

Ηλικιακή κατηγορία	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
65-69 ετών	37,0%	46,8%	53,2%
70-74 ετών	32,3%	45,3%	54,7%
75-79 ετών	19,5%	44,0%	56,0%
80-84 ετών	11,2%	41,8%	58,2%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,0%</b>	<b>45,2%</b>	<b>54,8%</b>

Τέλος, σύμφωνα με τα δημογραφικά στοιχεία που προέκυψαν από έρευνα της COCOM (Επιτροπή Επικοινωνίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης) το 2005:

- Εκτιμάται ότι μέχρι το 2020, το 27% του πληθυσμού της ΕΕ θα είναι ηλικίας μεγαλύτερης των 60 ετών, εκ των οποίων το 9% θα είναι πάνω από 75 χρονών.
- Ταυτόχρονα, υπολογίζεται ότι το 10-15% περίπου του ευρωπαϊκού πληθυσμού σήμερα αποτελείται από άτομα με κάποιου είδους ειδικές ανάγκες. Αν σε αυτούς συνυπολογιστούν και τα άτομα τρίτης ηλικίας ο αντίστοιχος πληθυσμός ανέρχεται σήμερα στα περίπου 90 εκατομμύρια.

<sup>[1]</sup> Eurostat 1995 Statistics in Focus 1995/10 Disabled Persons Statistical Data

Αναμφίβολα τα άτομα με αναπηρία είναι μια ομάδα πληθυσμού που είναι εκτεθειμένη στον κίνδυνο της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού<sup>2</sup>[2]. Ο κοινωνικός αποκλεισμός των ατόμων με αναπηρία οφείλεται στον τρόπο οργάνωσης των κοινωνιών, ο οποίος είναι τέτοιος ώστε συχνά τα άτομα με αναπηρία βιώνουν τη διάκριση στην καθημερινή τους ζωή. Η διάκριση βασίζεται από τη μία πλευρά στην προκατάληψη της κοινωνίας και από την άλλη στα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία για την πλήρη συμμετοχή τους στην κοινωνία.

Τόσο ο στιγματισμός όσο και τα εμπόδια που συναντούν τα άτομα με αναπηρία στην καθημερινή τους ζωή βρίσκονται σε άμεση συνάρτηση με το είδος και τη βαρύτητα της αναπηρίας. Τα άτομα με αναπηρία αποτελούν μία ανομοιογενή ομάδα πληθυσμού, οι ανάγκες των οποίων διαφοροποιούνται. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να επιδειχθεί στα άτομα με αναπηρία που δεν μπορούν να αυτό-εκπροσωπηθούν, όπως είναι τα άτομα με αυτισμό, με νοητική υστέρηση, με πολλαπλές αναπηρίες, τα οποία χρειάζονται υποστηρικτικές υπηρεσίες στην καθημερινή τους ζωή.

Την τελευταία περίπου δεκαετία η ποιότητα ζωής, η κατοχύρωση δικαιωμάτων και η συμμετοχή στο κοινωνικό γίνεσθαι των ειδικών πληθυσμιακών ομάδων (ΑΜΕΑ & άτομα τρίτης ηλικίας) αποτελούν βασικές προτεραιότητες στην ημερησία διάταξη των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και αρκετών χωρών-μελών. Παρά τα σοβαρά προβλήματα που υφίστανται, διαπιστώνεται πλέον τόσο η ξεκάθαρη πολιτική βούληση, όσο και η ουσιαστική λήψη πρωτοβουλιών για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ, όπως αποτυπώνεται παρακάτω.

---

<sup>2</sup>[<sup>2</sup>] Disability and Social Exclusion in the E.U.: Time for change, tools to change, Final Study Report 2002

## 2. Θεσμικό Πλαίσιο & Πρωτοβουλίες - Ευρωπαϊκή Ένωση

Ήδη από το Μάρτιο του 2000 που τέθηκε σε ισχύ η στρατηγική της Λισσαβόνας, τα σχέδια δράσης eEurope 2002, eEurope 2005 και i2010 που αφορούν στην αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και βοηθούν στην αξιολόγηση της πορείας μιας χώρας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελούν βασικούς άξονες της κοινωνικής συνοχής (e-inclusion) και της προσβασιμότητας (e-accessibility). Στο πλαίσιο αυτό, οι έννοιες της ηλεκτρονικής πρόσβασης (η-πρόσβαση) και της ηλεκτρονικής συμμετοχής (η-συμμετοχή) των πολιτών, αποτελούν τον κορμό των πιο πάνω σχεδίων.

Τον Οκτώβριο του 2001, το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέδωσε ψήφισμα (Ψήφισμα 2001/C 292/02) για την αξιοποίηση των ευκαιριών της Κοινωνίας της Πληροφορίας με στόχο την κοινωνική ένταξη των ΑΜΕΑ και των ηλικιωμένων, με έμφαση στην άρση των εμποδίων και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Ωστόσο, έτος σταθμός χαρακτηρίζεται το 2002, όταν αναθεωρήθηκε το νομοθετικό πλαίσιο, ώστε να συμπεριλάβει και τα ΑΜΕΑ.

Σε αυτή τη βάση, στο πεδίο ενδιαφέροντος της παρούσας μελέτης εντάσσονται 4 Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου:

- i. Η οδηγία 2002/19/EC για την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τους εναλλακτικούς τρόπους διασύνδεσής τους
- ii. Η οδηγία 2002/20/EC για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- iii. Η οδηγία πλαίσιο 2002/21/EC που αφορά στο κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- iv. Η οδηγία 2002/22/EC που αφορά στην καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Οι οδηγίες 21 και 22 του 2002 αποτελούν τους δύο βασικούς πυλώνες του ευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου σχετικά με τα ΑΜΕΑ.

Ειδικότερα:

Η οδηγία 2002/21/EC υπογραμμίζει την ανάγκη να απολαμβάνουν τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες τα πλεονεκτήματα από την χρήση των ΤΠΕ. Σε αυτό το πλαίσιο:

- Γίνεται αναφορά στην υποχρέωση των κρατών μελών να προάγουν τον ανταγωνισμό για τα ηλεκτρονικά δίκτυα επικοινωνίας και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, κατοχυρώνοντας ότι οι χρήστες, μεταξύ των οποίων και τα ΑΜΕΑ, απολαμβάνουν το μέγιστο δυνατό των πλεονεκτημάτων από τις ΤΠΕ σε επίπεδο επιλογής, κόστους και ποιότητας (Άρθρο 8 παρ.2).
- Επιπλέον, προβλέπεται η υποχρέωση των ρυθμιστικών -νομοθετικών αρχών στα κράτη μέλη να παρέχουν κίνητρα έτσι ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες ευπαθών ομάδων και κυρίως των ΑΜΕΑ (Άρθρο 8 παρ.4)

Η οδηγία για τις Καθολικές Υπηρεσίες (2002/22/EC) προασπίζει τα δικαιώματα όλων των χρηστών των ΤΠΕ, κάνοντας ειδική αναφορά στα άτομα με φυσική αναπηρία. Ειδικότερα, προβλέπεται μια σειρά από μέτρα που αφορά κυρίως στις επικοινωνίες, όπως:

- Η λήψη μέτρων ώστε τα ΑΜΕΑ να έχουν ισότιμη πρόσβαση με τους υπόλοιπους χρήστες στις παρεχόμενες δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και των υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου (Άρθρο 7).
- Η εφαρμογή κατάλληλης τιμολογιακής πολιτικής, ώστε να είναι εφικτή η χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από ΑΜΕΑ (Άρθρο 9).

Το έτος 2003 ανακηρύχθηκε από την Ε.Ε. έτος για τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες. Ένα άλλο σημαντικό ορόσημο στη διαμόρφωση της Ευρωπαϊκής πολιτικής αποτελεί, το καλοκαίρι του 2006, η δέσμευση σε υψηλό πολιτικό επίπεδο για μια Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας, χωρίς αποκλεισμούς και εμπόδια. Ειδικότερα, η διακήρυξη, η οποία υπεγράφη από τους ηγέτες

των 25 κρατών μελών στη Ρίγα στις 12.06.06, θέτει τη συμμετοχή όλων των Ευρωπαίων στην Κοινωνία της Πληροφορίας, όχι μόνο ως κοινωνική αναγκαιότητα, αλλά και ως μια τεράστια οικονομική ευκαιρία για τις επιχειρήσεις. Στόχο της πρωτοβουλίας αποτελεί η μείωση του χάσματος στην χρήση του διαδικτύου μέχρι το 2010 για πληθυσμιακές ομάδες με υψηλό κίνδυνο αποκλεισμού από την ηλεκτρονική συμμετοχή, όπως είναι τα ΑΜΕΑ, τα άτομα τρίτης ηλικίας και οι άνεργοι. Στις βασικές προτεραιότητες που τίθενται περιλαμβάνονται και οι ακόλουθες:

- Η ικανοποίηση των αναγκών των ατόμων τρίτης ηλικίας και των ΑΜΕΑ
- Η προώθηση της κοινωνικής συνοχής και της προσβασιμότητας
- Η συμμετοχή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Παράλληλα με τη διακήρυξη στη Ρίγα, υιοθετήθηκε τον Απρίλιο του 2006 το σχέδιο δράσης για τα ΑΜΕΑ (Disability Action Plan) 2006-2015 από το Συμβούλιο Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στόχος του είναι να αποτελέσει έναν βασικό οδηγό για τον σχεδιασμό κατάλληλων προγραμμάτων και στρατηγικών για το κάθε κράτος μέλος, παρέχοντας προς αυτά βοήθεια με τη μορφή συστάσεων, συμβουλών και ειδικών πληροφοριών. Βασικές κατευθύνσεις του σχεδίου δράσης αποτελούν η ισότιμη συμμετοχή των ΑΜΕΑ στην πολιτική, την δημόσια και την πολιτισμική ζωή με κρίσιμο σημείο την πρόσβασή τους στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Επισημαίνεται πως είναι σημαντικό οι δημόσιοι και ιδιωτικοί προμηθευτές ΤΠΕ να λαμβάνουν υπόψη τους τις ανάγκες των ΑΜΕΑ, σε επίπεδο προϊόντων & υπηρεσιών ΤΠΕ, ενώ θα πρέπει να λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα, ώστε οι συγκεκριμένες ομάδες να μπορούν να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ με τον ίδιο τρόπο (ή εξίσου εύκολα), όπως και τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας.

Με τα δεδομένα αυτά, στο κείμενο στρατηγικής i2010 η ενσωμάτωση όλων των Ευρωπαίων πολιτών στην Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας (inclusive European Information Society) ορίζεται ως ένας από τους τρεις βασικούς πυλώνες δράσης. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται το πρόγραμμα eInclusion με στόχο το σχεδιασμό και τη χάραξη πολιτικής εντός της ΕΕ για την καταπολέμηση του αποκλεισμού και την ανάπτυξη της προσβασιμότητας όλων των ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων στα «τεχνολογικά αγαθά» και τις online υπηρεσίες. Ειδικότερα, το πρόγραμμα eInclusion εστιάζει στην ανάπτυξη τριών κομβικών πεδίων και συγκεκριμένα στα ακόλουθα:

- Ηλεκτρονική προσβασιμότητα, όπου τονίζεται ο κυρίαρχος ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η ψήφιση ειδικών νόμων και κανονισμών, καθώς και η ύπαρξη επιβοηθητικών ενεργειών, όπως η κατάρτιση ειδικών προτύπων (standards), η έκδοση οδηγιών εκπαίδευσης και ενίσχυσης των η-δεξιοτήτων, η ανάπτυξη βοηθητικής τεχνολογίας, η ενημέρωση του κοινού, η ενθάρρυνση της αγοράς, η λήψη οικονομικών μέτρων κ.ο.κ.
- Πρόσβαση στην αγορά εργασίας, όπου δίνεται μεγάλη βαρύτητα στις θετικές επιδράσεις, τις προοπτικές και τη συμβολή των νέων τεχνολογιών ως προς την επαγγελματική ένταξη των ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων
- Πρόσβαση σε online υπηρεσίες με στόχο:
  - Την εξασφάλιση ότι συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού δεν θα παραμείνουν ανίκανες να χρησιμοποιούν τις online υπηρεσίες κοινής ωφέλειας λόγω φυσικών περιορισμών και κινητικών ή άλλων δυσκολιών
  - Την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μπορούν να προσφέρουν οι online υπηρεσίες, ώστε να ξεπεραστούν οι παραδοσιακές δυσκολίες που οδηγούν σε κοινωνικό αποκλεισμό.

Στην κατεύθυνση της αντιμετώπισης του κοινωνικού αποκλεισμού ευπαθών κοινωνικών ομάδων εντάσσεται και το σχέδιο «καθολικής πρόσβασης», το οποίο συχνά αναφέρεται και ως «σχεδιασμός για πρόσβαση χωρίς όρια» και λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες όλων των πολιτών και ιδιαίτερα των ΑΜΕΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας. Σχεδιασμός για καθολική πρόσβαση σημαίνει πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες όλων των πολιτών ανεξάρτητα από την ηλικία τους και τις φυσικές τους δυνατότητες.

### 3. Θεσμικό Πλαίσιο - Ελλάδα

Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα για την προώθηση των ΤΠΕ σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες περιλαμβάνει περιορισμένο αριθμό νομοθετημάτων.

- Στο Άρθρο 5Α παρ. 2 του Συντάγματος (Νόμος 2430/96) αναφέρεται ότι στο πλαίσιο της σύγχρονης Κοινωνίας της Πληροφορίας, η ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο Διαδίκτυο όπως προβλέπει ο Πρότυπος Κανόνας 5 του ΟΗΕ, αποτελεί καίριο ζήτημα για όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Με την τελευταία αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001 (άρθρο 21, παρ.5) γίνεται μια γενική αναφορά στα δικαιώματα των αναπήρων για ίσες ευκαιρίες και το 2004 ενσωματώνεται στο Ελληνικό Δίκαιο η Κοινοτική Οδηγία 78/2000 περί καταπολέμησης των διακρίσεων, όπου γίνεται σαφής αναφορά σε λήψη μέτρων για την εξάλειψή τους. Επιπλέον, το άρθρο 21 παρ.6, ορίζει ότι: «τα άτομα με αναπηρία έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που να εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική ζωή της χώρας», ενώ το άρθρο 116 παρ.2 επιτρέπει τη λήψη θετικών μέτρων υπέρ ομάδων, που τελούν υπό συνθήκες πραγματικής ανικανότητας.
- Με την Υπουργική Απόφαση 255/83 «Καθορισμός Περιεχομένου της καθολικής Υπηρεσίας από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων –ΕΕΤΤ» του 2002, ο πάροχος καθολικής υπηρεσίας οφείλει κατά την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να λαμβάνει υπόψη του τα άτομα με Ειδικές Ανάγκες καθώς και τις κατηγορίες ατόμων που είναι ευάλωτες σε περίπτωση απώλειας δυνατότητας τηλεφωνικής επικοινωνίας (όπως ηλικιωμένοι, καρδιοπαθείς κλπ.), ενώ οι συγκεκριμένες ομάδες θα πρέπει να έχουν προτεραιότητα σε περιπτώσεις τόσο εγκατάστασης, όσο και αποκατάστασης βλαβών της τηλεφωνικής τους σύνδεσης
- Με το ΠΔ 13/05 του 2005 συστήνονται Μονάδες Προσβασιμότητας Ατόμων με Αναπηρία στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.) και σε εποπτευόμενους φορείς του.

Συμπληρωματικά με τα παραπάνω αναφέρονται στη συνέχεια ορισμένα μέτρα του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών για την εξυπηρέτηση ατόμων των ΑΜΕΑ στις επικοινωνίες:

- Δημιουργία καρτοτηλεφώνων σε δημόσιους χώρους, κατάλληλα για χρήση από άτομα με κινητικά προβλήματα.
- Διάθεση από τον ΟΤΕ ειδικών τηλεφωνικών συσκευών για άτομα με προβλήματα ακοής (με πληκτρολόγιο και οθόνη καταγραφής των εισερχομένων και εξερχόμενων μηνυμάτων-τηλεκειμενογράφος), σε προσιτές τιμές και με ευνοϊκούς όρους
- Λειτουργία κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ατόμων με προβλήματα ακοής με κλήση του αριθμού 8815555.
- Παροχή δυνατότητας άμεσης κλήσης του ΟΤΕ για βοήθεια σε ΑΜΕΑ με τη χρήση συσκευών που παρέχονται δωρεάν από τον ΟΤΕ («Τηλεβοήθεια στο σπίτι»).
- Παροχή έκπτωσης 1000 μονάδων μηνιαίως σε τυφλούς συνδρομητές, σε άτομα με βαριά κινητική αναπηρία και σε νεφροπαθείς τελικού σταδίου.
- Δωρεάν παροχή μέχρι 20 κλήσεων ανά μήνα σε υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, καθώς και σε υπηρεσία επιλεκτικής φραγής εξερχομένων κλήσεων σε τυφλούς συνδρομητές και σε άτομα με σοβαρά προβλήματα όρασης.
- Παροχή έκπτωσης σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%, αξίας 16€ επί της συνολικής μηνιαίας χρονοχρέωσης για χρήση υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων (internet).
- Εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε δημόσιους χώρους για τα άτομα με προβλήματα ακοής (ήδη λειτουργούν 20 τέτοιες συσκευές ειδικού εξοπλισμού στο νέο διεθνές αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος»).

Παράλληλα, σημειώνεται ότι στη χώρα μας επιχειρήθηκε τα προηγούμενα χρόνια, μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών σε κυβερνητικό επίπεδο, να επιτευχθεί ο συντονισμός των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων με τα θέματα αναπηρίας. Πιο συγκεκριμένα:

- Το 1990 συστήθηκε Επιτροπή από Γενικούς Γραμματείς Υπουργείων για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες. (ΦΕΚ 109Α' /23.8.1990).
- Επίσης, το 1998 συστήθηκε Διυπουργική Επιτροπή, σε επίπεδο Υφυπουργών, για τα άτομα με αναπηρία. Στόχος της Επιτροπής ήταν η χάραξη πολιτικής και ο συντονισμός της εφαρμογής μέτρων για την προσβασιμότητα και προσπελασιμότητα των ατόμων με αναπηρία, καθώς και την παροχή σε αυτά διοικητικών διευκολύνσεων.
- Τον Ιούνιο του 2004 συνεστήθη στη Βουλή των Ελλήνων Διακομματική Επιτροπή «Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που απασχολούν τα άτομα με αναπηρία».

#### 4. Θεσμικό Πλαίσιο - Κράτη-μέλη της ΕΕ

Αρκετά κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν αναπτύξει θεσμικό πλαίσιο που αφορά στην ηλεκτρονική ενσωμάτωση ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων, μεταξύ αυτών τα ΑΜΕΑ και τα άτομα τρίτης ηλικίας. Στον πίνακα 1 που ακολουθεί, γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση του θεσμικού πλαισίου επιλεγμένων χωρών σχετικά με τα ΑΜΕΑ.

**Πίνακας 1. Συνοπτική παρουσίαση του θεσμικού πλαισίου επιλεγμένων χωρών της ΕΕ σχετικά με τα ΑΜΕΑ.**

A/A	Κράτος-Μέλος	Γενικό θεσμικό πλαίσιο για ΑΜΕΑ και Άτομα τρίτης ηλικίας	Θεσμικό Πλαίσιο για ΤΠΕ, ΑΜΕΑ και Άτομα τρίτης ηλικίας
1	Αυστρία	Αρχή Ισότητας των Πολιτών	Δεν υπάρχει θεσμικό πλαίσιο για ΑΜΕΑ, υπάρχουν όμως αρκετές διατάξεις.
2	Γαλλία	Disability Action plan	Loi 2001-1066 περί εξάλειψης ανισοτήτων και ισότιμη πρόσβαση και χρήση των ΤΠΕ.
3	Γερμανία	Severely Disabled Persons Act, Law on Equal Treatment for People with Disabilities, Social Law Code Book III	Internet für Alle
4	Δανία	Social Services Act , Social pension Act, Act on Legal Protection and Administration in Social Matters	Danish Disability Policy
5	Ελλάδα	Άρθρο 5Α παρ. 2 του Συντάγματος (Νόμος 2430/96). Αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001 (άρθρο 21, παρ.5 & 6)	Δεν υπάρχει θεσμικό πλαίσιο για ΑΜΕΑ, υπάρχουν όμως διατάξεις (π.χ. Υπουργική Απόφαση 255/83)
6	Ηνωμένο Βασίλειο	Disabled Persons Act Disability Discrimination Act	
7	Ιταλία	Αρχή Ισότητας των Πολιτών	Handicap (L 104/92) Cabinet Resolution
8	Ισπανία	The Design Co-ordinato	Global accessibility program Accessibility ICT
9	Πορτογαλία	Αρχή Ισότητας των Πολιτών	Council no.97/99
10	Σουηδία	Social Security Act	IT and Elderly
11	Νορβηγία	Αρχή Ισότητας των Πολιτών	Κοινωνική πολιτική για την πρόσβαση σε ΤΠΕ
12	Φινλανδία	Αρχή Ισότητας των Πολιτών	Κοινωνική πολιτική για την πρόσβαση σε ΤΠΕ

## 5. Συγκριτική Αξιολόγηση

Κύρια κέντρα διαμόρφωσης του ευρωπαϊκού θεσμικού πλαισίου για τις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού (ΑΜΕΑ και ηλικιωμένοι) στο πεδίο των ΤΠΕ είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Με τις οδηγίες και τα ψηφίσματα που εκδίδουν χαράσσουν τους άξονες πάνω στους οποίους αναπτύσσεται στη συνέχεια το θεσμικό πλαίσιο. Ενδεικτικά αναφέρεται η βασική οδηγία «2000/78/ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 27ης Νοεμβρίου 2000 για τη διαμόρφωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία» η οποία συναντάται τόσο στο κείμενο στρατηγικής της Δανίας και της Μεγάλης Βρετανίας όσο και στην ελληνική νομολογία.

Ταυτόχρονα παρατηρείται ότι οι βασικές αρχές των σχεδίων δράσης i2010, eEurope 2002-2005 και του σχεδίου δράσης για τα ΑΜΕΑ 2006-2015 καθορίζουν επίσης τις πολιτικές και τις δράσεις των κρατών. Εξάλλου και οι αρχές του e-inclusion και e-accessibility αποτελούν καθοριστικές κατευθυντήριες γραμμές, τόσο σε ελληνικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο δράσεων των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών.

Όπως προαναφέρθηκε, οι βασικοί άξονες που τίθενται σήμερα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο περιλαμβάνουν:

1. Την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της κοινωνίας της πληροφορίας για τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες,
2. Την άρση των εμποδίων προς την κοινωνία της πληροφορίας,
3. Την ενθάρρυνση συνεργασιών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο για την ηλεκτρονική συμμετοχή.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 υιοθετούνται 3 άξονες που αφορούν το σύνολο του πληθυσμού, αλλά παράλληλα αποκτούν ιδιαίτερο νόημα για τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και αφορούν:

1. Την ηλεκτρονική προσβασιμότητα,
2. Την πρόσβαση στην αγορά εργασίας
3. Την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Στους άξονες αυτούς αντιστοιχίζονται απευθείας οι προτεινόμενες δράσεις της θεματικής ενότητας των ΤΠΕ του σχεδίου δράσης για τα ΑΜΕΑ 2006-2015.

Ο πίνακας 2 που ακολουθεί παρουσιάζει μια συγκριτική ανάλυση των θεσμικών πλαισίων των Ευρωπαϊκών χωρών, βάσει των παραπάνω αξόνων για την αξιοποίηση των ευκαιριών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Όπως προκύπτει, χώρες όπως η Γερμανία, η Δανία και η Μεγάλη Βρετανία έχουν ενσωματώσει στις πρωτοβουλίες και δράσεις τους την χρήση των ΤΠΕ στη λογική της ικανοποίησης των αναγκών των ΑΜΕΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας. Πρόκειται εξάλλου για τις χώρες που, όπως αποτυπώνεται και στον πίνακα 1, έχουν αναπτύξει ειδικές στρατηγικές στο συγκεκριμένο τομέα.

Κοινός τόπος όλων των κρατών μελών μοιάζει να είναι η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ΚΤΠ για τα ΑΜΕΑ και η ηλεκτρονική προσβασιμότητα. Η ανάγκη για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα διευκολύνουν τις συναλλαγές όλων των πολιτών με το δημόσιο φαίνεται ότι είναι πλήρως κατανοητή απ' όλα τα κράτη. Παράλληλα, ο σχεδιασμός κρατικών ιστοσελίδων βάσει των διεθνών κανονισμών και προτύπων W3C αποτελεί πραγματικότητα στην πλειονότητα των χωρών.

Από την άλλη μεριά λίγες χώρες έχουν χρησιμοποιήσει την τεχνολογία ως μέσο για την εξ' αποστάσεως εργασία. Συνολικά μόνο πέντε χώρες προσφέρουν αυτή τη δυνατότητα (Ιρλανδία, Γερμανία, Μεγάλη Βρετανία, Ισπανία, Δανία).

Λιγότερο ανεπτυγμένος είναι ο άξονας «Ενθάρρυνση συνεργιών και συνεργασιών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο κάθε χώρας» με μόλις 3 χώρες (Ιρλανδία, Δανία και Ισπανία) να αναπτύσσουν τέτοιου είδους συνεργασίες.

**Πίνακας 2. Συγκριτική ανάλυση των θεσμικών πλαισίων χωρών της Ε.Ε. και βασικοί στρατηγικοί άξονες**

A/A	Κράτος-Μέλος	Αξιοποίηση δυνατοτήτων της ΚΤΠ για τα ΑΜΕΑ	Άρση εμποδίων προς την ΚΤΠ	Συνεργασίες σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Ηλεκτρονική Προσβασιμότητα	Πρόσβαση στην αγορά εργασίας	Πρόσβαση online υπηρεσιών
1	Αυστρία	√			√		√
2	Βέλγιο	√			√		√
3	Γαλλία	√	√		√		√
4	Γερμανία	√	√		√	√	√
5	Δανία	√	√	√	√	√	√
6	Ελλάδα	√					
7	Ηνωμένο Βασ.	√	√		√	√	√
8	Ιρλανδία	√	√	√	√	√	√
9	Ιταλία	√	√		√		√
10	Ισπανία	√	√	√	√	√	√
11	Λουξεμβούργο	√			√		
12	Πορτογαλία				√		√
13	Σουηδία	√	√		√		√
14	Νορβηγία	√	√		√		√
15	Φινλανδία	√	√		√		√

Συνοψίζοντας, διαπιστώνεται διαφορά στο επίπεδο πρωτοβουλιών των χωρών μελών της ΕΕ-15 για τα άτομα με αναπηρία και τρίτης ηλικίας σε σχέση με τις ΤΠΕ. Συγκεκριμένα, ενώ όλα τα κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένου και του ελληνικού, προσαρμόζουν τη νομοθεσία τους στους κοινοτικούς κανονισμούς, οι αποφάσεις και πρωτοβουλίες που λαμβάνουν σε εθνικό επίπεδο είναι εκείνες που υλοποιούν τις πολιτικές. Τέτοιες αποφάσεις αφορούν:

- στην εθνική νομολογία (υπουργικές αποφάσεις και προεδρικά διατάγματα) και
- στη θεσμοθέτηση οργάνων και επιτροπών κρατικού χαρακτήρα που θα συμβάλλουν στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ΑΜΕΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας.

## 6. Θεσμικό Πλαίσιο στην Ελλάδα - Προτάσεις

Το ελληνικό κράτος έχει ενσωματώσει στο εθνικό δίκαιο τις βασικές κοινοτικές οδηγίες που αφορούν ΤΠΕ και άτομα ειδικών κατηγοριών, όπως είναι τα ΑΜΕΑ και τα άτομα τρίτης ηλικίας. Ωστόσο δεν έχει προχωρήσει στην περαιτέρω θέσπιση εξειδικευμένων διατάξεων για τη χρήση των ΤΠΕ από ΑΜΕΑ και άτομα τρίτης ηλικίας, όπως για παράδειγμα οι αγγλικές Disabled Persons Act (Services Consultation and Representation) 1986 και Disability Discrimination Act 1995, ή οι δανικές Social Services Act και Act on Legal Protection and Administration in Social Matters.

Σημειώνεται επίσης ότι η ελληνική πολιτεία έχει θεσπίσει κάποιες διατάξεις για τα άτομα με αναπηρία που εστιάζουν κυρίως σε γενικά οικονομικά κίνητρα και στη φυσική προσβασιμότητα. Οι πλέον συναφείς με τις ΤΠΕ περιορίζονται κυρίως στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (ενδεικτικά, η δωρεάν χρέωση μονάδων σταθερής τηλεφωνίας που καταγράφηκε).

Σχετικά με τη βελτίωση του θεσμικού πλαισίου στην Ελλάδα προτείνονται τα εξής:

- Ενσωμάτωση της διάστασης της προσβασιμότητας σε όλες τις πολιτικές.
- Συμπλήρωση του θεσμικού πλαισίου με διατάξεις προώθησης της προσβασιμότητας ΑμεΑ και ηλικιωμένων στις υποδομές και υπηρεσίες, όπως π.χ. διατάξεις που αφορούν την πιστοποίηση προσβασιμότητας υποδομών/ υπηρεσιών/ αγαθών, τη θεσμοθέτηση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών κατ' επέκταση της προσβασιμότητας των υποδομών.
- Ενσωμάτωση κριτηρίων προσβασιμότητας ΑμεΑ και ηλικιωμένων στις τεχνικές προδιαγραφές όλων των έργων, των υπηρεσιών, των προμηθειών των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου, σύμφωνα με τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις Δημόσιες Προμήθειες.

Ολοκληρώνοντας, προτείνεται η ενθάρρυνση και η δημιουργία επιτροπών εθνικής εμβέλειας με στόχο να βοηθήσουν τα ΑΜΕΑ και τα άτομα τρίτης ηλικίας, τόσο σε επίπεδο χρήσης των εφαρμογών των ΤΠΕ, όσο και σε επίπεδο διευκόλυνσης της καθημερινότητας τους και κατοχύρωσης των δικαιωμάτων τους. Παρόμοιες επιτροπές έχουν καταλυτικό ρόλο σε αρκετά ευρωπαϊκά κράτη.

## 7. Αξιολόγηση προσβασιμότητας σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ΑμεΑ και ηλικιωμένους

Εξετάστηκαν και αξιολογήθηκαν καταρχήν οι 12 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, όπως έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και στη συνέχεια οι δικτυακοί τόποι των Περιφερειών, Νομαρχιών και των Δήμων και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα που παρέχουν υπηρεσίες στις εξεταζόμενες πληθυσμιακές ομάδες. Ειδικότερα, αναλύθηκαν ως προς την συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα προσβασιμότητας τους για τις ομάδες των ΑΜΕΑ και των ηλικιωμένων




Ως πρότυπα προσβασιμότητας εννοούνται αυτά που έχουν καθιερωθεί από την πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Ιστού (Web Accessibility Initiative - WAI), ενός διεθνούς οργανισμού που:

- Αναπτύσσει οδηγίες που αναγνωρίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο ως το διεθνές πρότυπο για την προσβασιμότητα του Ιστού
- Διαμορφώνει υποστηρικτικό υλικό που βοηθά στην κατανόηση και την υλοποίηση της προσβασιμότητας του Ιστού
- Αναπτύσσει πηγές πληροφοριών μέσω διεθνών συνεργασιών.

Με βάση τα συγκεκριμένα πρότυπα μπορεί να αξιολογηθεί και ταξινομηθεί κάθε ιστοσελίδα, ενώ παράλληλα κάθε σημείο ελέγχου έχει έναν βαθμό προτεραιότητας που του έχει αποδοθεί από την Ομάδα Εργασίας WAI (<http://www.w3.org/WAI/>) και βασίζεται στον αντίκτυπο που έχει το σημείο ελέγχου στην προσβασιμότητα, ως εξής:

- **Προτεραιότητα 1:** Ένας κατασκευαστής περιεχομένου για τον παγκόσμιο Ιστό πρέπει να ικανοποιεί αυτό το σημείο ελέγχου. Αλλιώς, μία ή περισσότερες ομάδες χρηστών θα βρουν αδύνατη την πρόσβαση σε πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου είναι μια βασική προϋπόθεση, έτσι ώστε κάποιες ομάδες χρηστών να μπορούν να χρησιμοποιούν έγγραφα στον Ιστό.
- **Προτεραιότητα 2:** Ένας κατασκευαστής περιεχομένου για τον παγκόσμιο Ιστό θα ήταν καλό να ικανοποιεί αυτό το σημείο ελέγχου. Αλλιώς, μία ή περισσότερες ομάδες χρηστών θα βρουν δύσκολη την πρόσβαση σε πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα εξαλείψει σημαντικούς φραγμούς στην πρόσβαση εγγράφων του Ιστού.
- **Προτεραιότητα 3:** Ένας κατασκευαστής περιεχομένου για τον παγκόσμιο Ιστό μπορεί αν θέλει να ικανοποιεί αυτό το σημείο ελέγχου. Αλλιώς, μία ή περισσότερες ομάδες χρηστών θα βρουν κάπως δύσκολη την πρόσβαση σε πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα βελτιώσει την πρόσβαση σε έγγραφα του Ιστού.

Ανάλογα με το αν τηρούνται ή όχι οι παραπάνω προτεραιότητες, ορίζονται τρία επίπεδα συμμόρφωσης σύμφωνα με το πρότυπο WCAG του WAI:

- Επίπεδο Συμμόρφωσης «Α»: Όλα τα σημεία ελέγχου Προτεραιότητας 1 ικανοποιούνται (εικονίδιο: ).
- Επίπεδο Συμμόρφωσης «Διπλό-A»: Όλα τα σημεία ελέγχου Προτεραιότητας 1 και 2 ικανοποιούνται (εικονίδιο: ).
- Επίπεδο Συμμόρφωσης «Τριπλό-A»: Όλα τα σημεία ελέγχου Προτεραιότητας 1, 2 και 3 ικανοποιούνται (εικονίδιο: ).

## 7.1 Επίπεδο προσβασιμότητας για τις 12 βασικές δημόσιες υπηρεσίες προς πολίτες

Οι 12 βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για την Ελλάδα, εξετάστηκαν για την προσβασιμότητα τους, σύμφωνα με τα παραπάνω κριτήρια. Η εξέταση δεν έγινε απαραίτητη στην αρχική σελίδα, αφού για πολλά sites είναι απλά εισαγωγική (π.χ. για επιλογή γλώσσας), αλλά στην κεντρική σελίδα του φορέα όπου βρίσκεται το κύριο μενού. Επίσης, εξετάστηκε το εάν έχει αξιολογηθεί το επίπεδο προσβασιμότητας του δικτυακού τόπου, με κριτήριο την ύπαρξη στην ιστοσελίδα του αντίστοιχου εικονιδίου συμμόρφωσης.

Στον πίνακα 3 που ακολουθεί παρουσιάζονται συνοπτικά τα αποτελέσματα της έρευνας.

**Πίνακας 3 : Προσβασιμότητα στις 12 Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες για Πολίτες (Στον πίνακα δεν είναι κατανοητή η στήλη επίπεδο υπηρεσίας)**

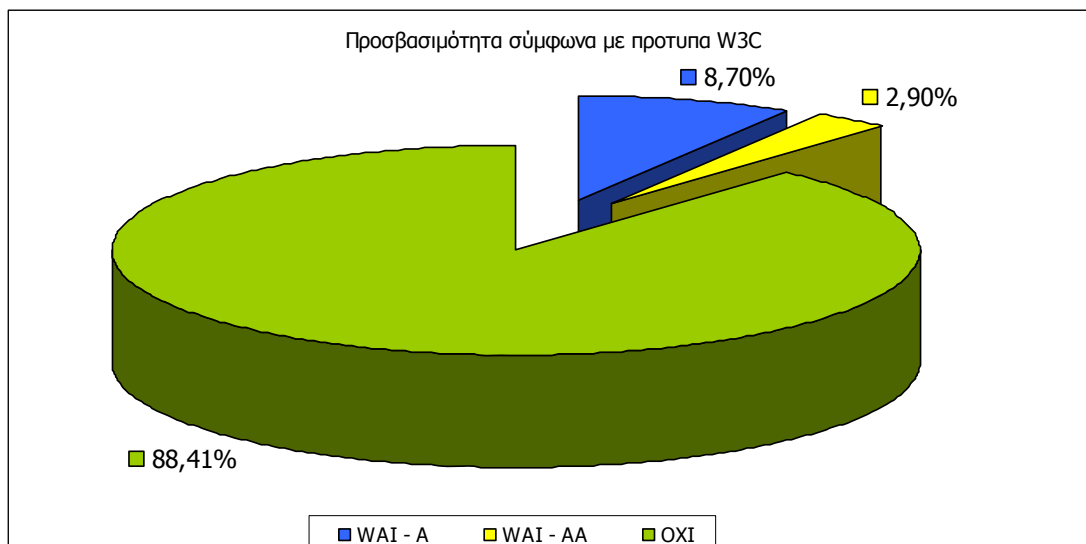
α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο Υπηρεσίας	Web site	Επίπεδο συμμόρφωσης κατά W3C
1	Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος	4/4	<a href="http://www.taxisnet.gr">www.taxisnet.gr</a>	AA (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
2	Αναζήτηση εργασίας	3/3	ΟΑΕΔ: <a href="http://www.oaed.gr">www.oaed.gr</a>	-
3	Κοινωνική ασφάλεια	Επίδομα ανεργίας	2/4 ΟΑΕΔ: <a href="http://www.oaed.gr">www.oaed.gr</a>	-
		Οικογενειακό Επίδομα	2/4 ΟΑΕΔ: <a href="http://www.oaed.gr">www.oaed.gr</a>	-
		Κόστος περίθαλψης	1/4 ΙΚΑ: <a href="http://www.ika.gr/gr">http://www.ika.gr/gr</a>	-
		Υποτροφίες	2/4 ΙΚΥ: <a href="http://www.iky.gr">www.iky.gr</a>	-
4	Προσωπικά έγγραφα	Διαβατήριο	2/3 ΕΑ: <a href="http://www.passport.gov.gr/">http://www.passport.gov.gr/</a>	-
		Άδεια οδήγησης	2/3 ΥΜΕ: <a href="http://www.yme.gr/">http://www.yme.gr/</a> ΚΕΠ: <a href="http://www.kep.gov.gr/">http://www.kep.gov.gr/</a>	-
5	Καταχώριση αυτοκινήτου	2/4	<a href="https://www.qsis.gr/evehicles/html/index.htm">https://www.qsis.gr/evehicles/html/index.htm</a> (μέσω TAXIS, redirect)	-
6	Άδεια οικοδομής	1/4	ΥΠΕΧΩΔΕ: <a href="http://www.minenv.gr">http://www.minenv.gr</a>	-
7	Δήλωση στην αστυνομία (κλοπή)	1/3	Υπ. Δημ. Ταξ.: <a href="http://www.ydt.gr">http://www.ydt.gr</a>	-
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (πρόσβαση μόνο από τα ακαδημαϊκά ιδρύματα)	1/3	Εθνικό Δίκτυο Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών (ΕΔΕΤΒ) του ΕΚΤ: <a href="http://www.ekt.gr/tolib-serv/edetb/">http://www.ekt.gr/tolib-serv/edetb/</a> (on line υπηρεσίες διαθέσιμες μόνο για τις βιβλιοθήκες που ανήκουν στο ΕΔΕΤΒ)	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
		3/3	Οριζόντια δράση Ελληνικών Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: <a href="http://www.heal-link.gr/">http://www.heal-link.gr/</a>	
9	Πιστοποιητικά	2/3	ΚΕΠ: <a href="http://www.kep.gov.gr/">http://www.kep.gov.gr/</a>	-
10	Έγγραφη στην ανώτατη εκπαίδευση	2/4	ΕΜΠ: <a href="http://www.ntua.gr/">http://www.ntua.gr/</a>	-
			ΕΚΠΑ: <a href="http://www.uoa.gr">http://www.uoa.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ: <a href="http://www.uom.gr">http://www.uom.gr</a>	-
			ΑΠΘ: <a href="http://www.auth.gr">http://www.auth.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ: <a href="http://www.unipi.gr">http://www.unipi.gr</a>	-
			ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ: <a href="http://www.panteion.gr">http://www.panteion.gr</a>	-
	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ: <a href="http://www.aueb.gr">http://www.aueb.gr</a>	-		

α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο Υπηρεσίας	Web site	Επίπεδο συμμόρφωσης κατά W3C
			ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ: <a href="http://www.aua.gr">http://www.aua.gr</a>	-
			ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ: <a href="http://www.duth.gr">http://www.duth.gr</a>	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ: <a href="http://www.aegean.gr">http://www.aegean.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ: <a href="http://www.uoc.gr/">http://www.uoc.gr/</a>	-
			ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ: <a href="http://www.tuc.gr">http://www.tuc.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΑΣ: <a href="http://www.upatras.gr">http://www.upatras.gr</a>	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ: <a href="http://www.uoi.gr">http://www.uoi.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ: <a href="http://www.uth.gr">http://www.uth.gr</a>	-
			ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ: <a href="http://www.ionio.gr">http://www.ionio.gr</a>	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ: <a href="http://www.uowm.gr">http://www.uowm.gr</a>	-
			ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ: <a href="http://www.uop.gr">http://www.uop.gr</a>	-
			ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ: <a href="http://www.hua.gr">http://www.hua.gr</a>	-
			ΑΝΩΤΑΤΗ ΣΧΟΛΗ ΚΑΛΩΝ ΤΕΧΝΩΝ: <a href="http://www.asfa.gr">http://www.asfa.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ: <a href="http://www.teithe.gr">http://www.teithe.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ: <a href="http://www.teiath.gr">http://www.teiath.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ: <a href="http://www.teiser.gr">http://www.teiser.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΛΑΡΙΣΑΣ: <a href="http://www.teilar.gr">http://www.teilar.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΚΑΒΑΛΑΣ: <a href="http://www.teikav.gr">http://www.teikav.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ: <a href="http://www.teipir.gr">http://www.teipir.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ: <a href="http://www.teipat.gr">http://www.teipat.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ: <a href="http://www.teiher.gr">http://www.teiher.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ: <a href="http://www.teiep.gr">http://www.teiep.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ: <a href="http://www.teilam.gr">http://www.teilam.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ: <a href="http://www.teimes.gr">http://www.teimes.gr</a>	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			ΤΕΙ ΧΑΛΚΙΔΑΣ: <a href="http://www.teihal.gr">http://www.teihal.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ: <a href="http://www.teikal.gr">http://www.teikal.gr</a>	-
			ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ: <a href="http://www.teikoz.gr">http://www.teikoz.gr</a>	-
11	Αναγγελία διεύθυνσης	αλλαγής	-	-
12	Υπηρεσίες υγείας (-)	¼	Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης: <a href="http://www.mohaw.gr/gr">http://www.mohaw.gr/gr</a> ΙΚΑ: <a href="http://www.ika.gr">http://www.ika.gr</a> (πληροφορίες μόνο για κάποιες υπηρεσίες υγείας – Επίπεδο 1)	AA (διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			Ευαγγελισμός <a href="http://www.evaggelismos-hosp.gr/">http://www.evaggelismos-hosp.gr/</a>	-

α/ α	Υπηρεσία	Επίπεδο Υπηρεσίας	Web site	Επίπεδο συμμόρφω σης κατά W3C
			Αγλαΐα Κυριακού <a href="http://www.aglaiakyriakou.gr/">http://www.aglaiakyriakou.gr/</a>	-
			Λαϊκό <a href="http://www.laiko.gr/">http://www.laiko.gr/</a>	-
			Αντρέα Συγγρού <a href="http://www.sygros-hosp.gr/">http://www.sygros-hosp.gr/</a>	-
			Ωνάσειο <a href="http://www.onasseio.gr/">http://www.onasseio.gr/</a>	-
			Σωτηρία <a href="http://www.sotiria.gr/">http://www.sotiria.gr/</a>	-
			Γ. Γεννηματάς <a href="http://www.gna-gennimatas.gr/">http://www.gna-gennimatas.gr/</a>	-
			Σισμανόγλειο <a href="http://www.sismanoglio.gr/">http://www.sismanoglio.gr/</a>	A (δε διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο)
			ΚΑΤ <a href="http://www.kat-hosp.gr/">http://www.kat-hosp.gr/</a>	-
			Τζάνειο <a href="http://www.tzaneio.gr/">http://www.tzaneio.gr/</a>	-
			Ιπποκράτειο <a href="http://www.ippokratio.gr/">http://www.ippokratio.gr/</a>	-
			Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης <a href="http://www.ahepahosp.gr/">http://www.ahepahosp.gr/</a>	-
			Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου <a href="http://www.papageorgiou-hospital.gr">http://www.papageorgiou-hospital.gr</a>	-
			Γενικό Νοσοκομείο Παπανικολάου <a href="http://www.gpapanikolaou.gr">http://www.gpapanikolaou.gr</a>	-
			Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατρών <a href="http://www.pgnp.gr/">http://www.pgnp.gr/</a>	-
			Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ιωαννίνων <a href="http://www.uhi.gr/">http://www.uhi.gr/</a>	-
			Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Αλεξανδρούπολης <a href="http://www.pgna.gr/">http://www.pgna.gr/</a>	-
			Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου <a href="http://www.pepagrh.gr/">http://www.pepagrh.gr/</a>	-

Οι 12 παραπάνω κατηγορίες βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών αφορούν συνολικά 69 φορείς, εκ των οποίων, μόνο έξι (6) συμμορφώνονται με το πρότυπο WAI – A, ενώ άλλοι δύο (2) με το πρότυπο WAI – AA (βλ. Διάγραμμα 1). Από αυτούς μάλιστα που συμμορφώνονται με το πρότυπο WAI (είτε με το WAI –A, είτε με το WAI –AA), μόνο ένας (1), και συγκεκριμένα το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, διαθέτει αντίστοιχο εικονίδιο στην ιστοσελίδα του. Αυτό οδηγεί σε αμφιβολίες αναφορικά με το κατά πόσο οι υπόλοιποι φορείς που συμμορφώνονται με το συγκεκριμένο πρότυπο το σχεδίασαν, ή απλά συμμορφώνονται «τυχαία» (λόγω π.χ. μιας απλοϊκής ιστοσελίδας).

Διάγραμμα 1: Συμβατότητα προσβασιμότητας των φορέων που προσφέρουν βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με τα πρότυπα προσβασιμότητας του W3C



## 7.2 Επίπεδο προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους των ΟΤΑ

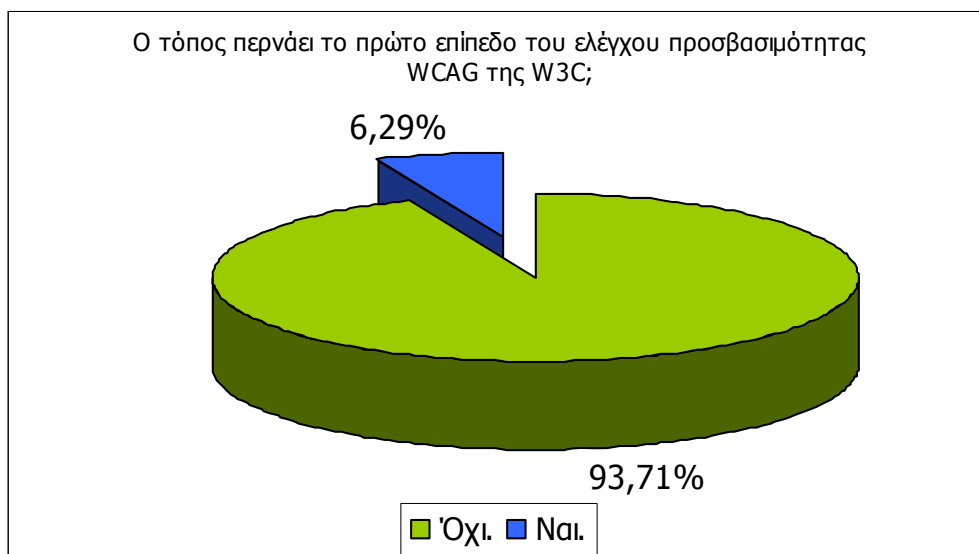
Σύμφωνα με έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχονται από τις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ σε πολίτες και επιχειρήσεις, προκύπτει ότι μόνο το 14,06% των ιστοσελίδων των Περιφερειών και των Νομαρχιών περνάει το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WAI-A της W3C, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2. Αυτό σημαίνει πως η μεγάλη πλειοψηφία των ιστοσελίδων δεν επιτρέπει σε ορισμένες ομάδες ΑΜΕΑ την πρόσβαση στο δικτυακό τόπο των φορέων αυτών.

Διάγραμμα 2: Συμβατότητα προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων Νομαρχιών και Περιφερειών



Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το ποσοστό είναι ακόμη μικρότερο στην περίπτωση των ΟΤΑ Α΄ Βαθμού. Η αξιολόγηση έδειξε πως μόνο το 6,29% των ιστοσελίδων των δήμων περνάει το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WAI-A της W3C, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 3. Σε κανένα δικτυακό τόπο των ΟΤΑ δεν εντοπίστηκαν υποστηρικτικές τεχνολογίες για ΑΜΕΑ (πχ. σύστημα ανάγνωσης οθόνης, σύστημα μετατροπής κειμένου σε ομιλία).

**Διάγραμμα 3:** Συμβατότητα προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων Δήμων και Κοινοτήτων



### **7.3 Επίπεδο προσβασιμότητας για υπηρεσίες που παρέχουν φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα στις εξεταζόμενες πληθυσμιακές ομάδες.**

Στο πεδίο του ευρύτερου Δημόσιου τομέα εντοπίστηκαν τρεις ειδικές ιστοσελίδες που παρέχουν πληροφορίες στα άτομα με ΑΜΕΑ:

- α. Η ειδική ιστοσελίδα του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών για τα ΑΜΕΑ ([www.yme.gr/amea/](http://www.yme.gr/amea/)), η οποία έχει γενικές πληροφορίες που αφορούν στα ΑΜΕΑ και ειδικότερες πληροφορίες για την πρόσβασή τους στα Μέσα Μεταφορών και Επικοινωνιών
- β. Η ειδική ιστοσελίδα (<http://198.63.47.225/ose/>) του ΟΣΕ, η οποία περιέχει πληροφορίες που ενδιαφέρουν τα ΑΜΕΑ όπως π.χ. εκπώσεις στα εισιτήρια, φυσική πρόσβαση κλπ.
- γ. Η ειδική ιστοσελίδα για ΑΜΕΑ της Αττικό Μετρό (<http://198.65.30.51/amel/?getwhat=7&oid=28&id=&tid=28>), που παρέχει πληροφορίες για τη διευκόλυνση των Ατόμων με Αναπηρία κατά τη χρήση του Μετρό, καθώς και πληροφορίες για τα εισιτήρια και ειδήσεις της επικαιρότητας

Και στις τρεις παραπάνω ιστοσελίδες υπάρχουν εικονίδια συμμόρφωσης με το επίπεδο W3C-AA, ενώ και οι τρεις αξιολογούνται ως ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρώτου επιπέδου (πληροφόρηση).

## 8. Συμπεράσματα

Τα εμπόδια για την κοινωνικοοικονομική ενσωμάτωση των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων όπως τα ΑμεΑ και οι ηλικιωμένοι εντοπίζονται στην έλλειψη ή την περιορισμένη πρόσβαση στην εκπαίδευση, στην έλλειψη κατάλληλης κατάρτισης, στην έλλειψη ή την περιορισμένη πρόσβαση στην απασχόληση, στην έλλειψη ή την περιορισμένη πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες όπως: υπηρεσίες υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, δημόσια διοίκηση, κοινωνικό περιβάλλον, κοινωνία της πληροφορίας. Η ΤΠΕ μπορούν να παίξουν καταλυτικό ρόλο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων. Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητα μεταξύ άλλων τα εξής:

- Εφαρμογή των διεθνών προτύπων προσβασιμότητας σε όλες τις εφαρμογές ΤΠΕ (δικτυακοί τόποι επιχειρήσεων, e-learning, e-commerce κλπ).
- Εφαρμογή των διεθνών προτύπων προσβασιμότητας σε όλες τις εφαρμογές ΤΠΕ του δημόσιου τομέα (ιστοσελίδες, εκδοτήρια, one stop shop, info kiosk κλπ).
- Δημιουργία προσβάσιμων θεματικών βάσεων δεδομένων (τουρισμός, πολιτισμός, αθλητισμός, οδηγοί πόλεων κλπ) με πληροφόρηση σχετική με υπηρεσίες και υποδομές προσβάσιμες σε ΑμεΑ και ηλικιωμένους.
- Ανάπτυξη εφαρμογών τηλεπικοινωνιών προσβάσιμων σε ΑμεΑ και ηλικιωμένους (φωνητικό mail, συστήματα πλοήγησης στο χώρο, video κλήσεις κλπ).

Επιλεγμένα έργα ΤΠΕ που αφορούν ΑμεΑ και Ηλικιωμένους παρατίθενται στο Παράρτημα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - έργα ΤΠΕ που αφορούν ΑμεΑ και Ηλικιωμένους

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους δικτυακούς τόπους των προγραμμάτων του Γ' ΚΠΣ, ευρωπαϊκών προγραμμάτων και οργανώσεων των ΑμεΑ καταγράφηκαν 23 συνολικά έργα της τελευταίας 5ετίας τα οποία απευθύνονται στους ΑμεΑ. Από την έρευνα δεν προέκυψε κάποιο έργο που να αφορά ειδικά την πληθυσμιακή ομάδα των ηλικιωμένων, αν και θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι τα έργα που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ή συμμόρφωση των δικτυακών τόπων με τα πρότυπα προσβασιμότητας, αφορούν και τη συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα.

Τα 23 έργα διακρίνονται σε δύο κατηγορίες ως εξής:

- α. στα έργα εκείνα που συνδέονται με την ανάπτυξη ή την προσαρμογή κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ή ιστοσελίδας (έργα 1 – 7 του πίνακα 4)
- β. στα έργα εκείνα τα οποία συνδράμουν στην εξοικείωση/ εκπαίδευση / ανάπτυξη επιχειρηματικότητας, είτε μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης, είτε μέσω προμήθειας ειδικού εξοπλισμού και εφαρμογών. (έργα 8 – 18 του πίνακα 4).
- Γ. Στα έργα εκείνα τα οποία συνδυάζουν την προμήθεια εξοπλισμού (π.χ. Η/Υ) με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή ιστοσελίδων (έργα 19-23 του πίνακα 4).

Μεγάλο μέρος των έργων (13 από τα 23) χρηματοδοτούνται ή χρηματοδοτήθηκαν από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ενώ από τα υπόλοιπα, 4 στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL και 3 από ευρωπαϊκά προγράμματα.

**Πίνακας 4: Έργα για ΑμεΑ / Ηλικιωμένους**

A.A	Τίτλος	Φορέας Υλοποίησης
1	Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ & ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (ΙΚΠΑ) – ΚΤΠ ΑΕ
2	One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe	Κ/Ξια 15 φορέων
3	Εθνικό Δίκτυο GR-DeAN	Κ/Ξια 7 φορέων
4	«Ενίσχυση των Δεξιοτήτων ΑμεΑ μέσα από τη διαμόρφωση ενός πιλοτικού και καινοτόμου προγράμματος εκπαίδευσης από απόσταση - eΠΙΜΕΝΩ	Αναπτυξιακή Σύμπραξη «eΠΙΜΕΝΩ»
5	Ιστοτόπος ΑμεΑ Φθιώτιδος	Σύλλογος Γονέων & κηδεμόνων ΑμεΑ και Αθλητικός Σύλλογος ΑμεΑ Ν. Φθιώτιδας
6	Βελτίωση και Ανάπτυξη της Συνείδησης για την Απασχόληση στην Πελοπόννησο	Αναπτυξιακή Σύμπραξη ΙΔΕΑ
7	Ευρυζωνικό Κέντρο Ενημέρωσης, Υποστήριξης και Καθοδήγησης των ΑμεΑ στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας
8	Ολοκληρωμένη παρέμβαση υποστηριζόμενης επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω δικτύου συνεργασίας κινητικά και νοητικά αναπήρων.	Κ/Ξια 11 φορέων
9	Προμήθεια και Εγκατάσταση Υπολογιστικού και Ειδικού Εξοπλισμού στις Μονάδες Ειδικής Αγωγής	ΥΠΕΠΘ, Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων Κ.Π.Σ
10	Προμήθεια Υπολογιστικού & Ειδικού Εξοπλισμού για : 1. Σχολικές Μονάδες, ΣΜΕΑ και ΚΑΔΥ 2. Ενίσχυση Μαθητών ΑμεΑ 3. Δημόσιες & Δημοτικές Βιβλιοθήκες	ΥΠΕΠΘ, Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων Κ.Π.Σ
11	Δράσεις υποστήριξης μαθητών ΑμεΑ	Παιδαγωγικό Ινστιτούτο
12	ΕΝΟΡΑΣΗ	Κ/Ξια 10 φορέων
13	Περιβάλλον γραμματειακής υποστήριξης ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ)	Κ/Ξια 4 φορέων
14	Υποστήριξη οπτικά μειονεκτούντων ατόμων μέσω εφαρμογών ΤΠΕ στο ΚΕΑΤ	Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης Τυφλών
15	Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Μάθησης σε 7.000 Άνεργες Γυναίκες και 500 ΑμεΑ με Κινητικά	Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων από το ΕΚΤ

	Προβλήματα	Ενεργειών
16	Κατάρτιση σε Βασικές Δεξιότητες ΤΠΕ για ΑμεΑ με Προβλήματα Όρασης	Επαγγελματική Κατάρτιση Α.Ε.
17	Εκπαίδευση και Απασχόληση ΑμεΑ μέσα από την Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Προβολής της Περιφέρειας Ηπείρου	Αναπτυξιακή Σύμπραξη «ΑμεΑ για τη Λειτουργία Δικτύου»
18	MOTRASUP (Modular Training System for Handicapped in Providing Attendant Support)	Κ/Ξια 5 ευρωπαϊκών φορέων, με 1 από Ελλάδα
19	Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τα ΑμεΑ του Σωματείου γονέων και κηδεμόνων ΑμεΑ επαρχίας Καλύμνου «Άγιος Παντελεήμων»	Σωματείο «Άγιος Παντελεήμων»
20	Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τα ΑμεΑ του νομαρχιακού συλλόγου ατόμων με ειδικές ανάγκες «Η Κυψέλη»	Νομαρχιακός Σύλλογος Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες «Κυψέλη»
21	Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τα ΑμεΑ του Πανελληνίου συλλόγου παραπληγικών	Πανελλήνιος Σύλλογος Παραπληγικών
22	Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τα ΑμεΑ του Πανελλαδικού συνδέσμου παραπληγικών και κινητικά αναπήρων	Πανελλαδικός σύνδεσμος παραπληγικών και κινητικά αναπήρων
23	Ολοκληρωμένες προσβάσιμες υπηρεσίες για ΑμεΑ	Πανελλήνιος σύλλογος τυφλών

Στην συνέχεια δίνεται μια σύντομη περιγραφή επιλεγμένων έργων που εντοπίστηκαν.

### ***Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης***

**Φάση Έργου :** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Προϋπολογισμός (σε €):** 2.996.374,00

**Υπεύθυνος Φορέας:** ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ & ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (ΙΚΠΑ)

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 1/2007

**Λήξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 12/2008

**Έναρξη λειτουργίας (Μήνας/έτος):** 2009

**Διάρκεια (Μήνες):** 24

Σκοπός του έργου είναι η υλοποίηση μιας συνολικής και συστηματικής τεχνολογικής παρέμβασης για την υποστήριξη της προσβασιμότητας και ευχρηστίας στο περιεχόμενο των διαδικτυακών ιστοτόπων, καθώς και το σχεδιασμό και την ανάπτυξη καθολικά προσβάσιμων WEB εφαρμογών και τηλεματικών υπηρεσιών για τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) με βασικό τομέα εφαρμογής την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου είναι η συστηματική καταγραφή των προβλημάτων πρόσβασης των ΑμεΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας, η ύπαρξη τυποποιημένων Ελληνικών προδιαγραφών W3C/WAI (Greek extensions to W3C/WAI), ώστε να χρησιμοποιηθούν για την κατασκευή ιστοτόπων και συστημάτων που μαζί με τον εντοπισμό των κανόνων βέλτιστης πρακτικής, σχετικών συστάσεων και οδηγιών να δημιουργήσουν προσβάσιμες υπηρεσίες στις ομάδες στόχου.

Αναμενόμενα αποτελέσματα του έργου αποτελούν η εκμετάλλευση των προηγμένων διεπαφών που θα αναπτυχθούν για την ισότιμη ηλεκτρονική πρόσβαση και χρήση από ΑμεΑ υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μειώσουν αισθητά το ψηφιακό χάσμα.

### ***Εθνικό Δίκτυο GR-DeAN***

**Φάση Έργου :** Σε λειτουργία

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN).

**Εταίροι:** Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑΕΑ), Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών -Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, Πανεπιστήμιο Αιγαίου -

Τμήμα Μηχανικών Σχεδίασης Προϊόντων και Συστημάτων, Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής, Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, Ερευνητικό Ακαδημαϊκό Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών, ΕWORX, , Αναπηρία Τώρα ([www.disabled.gr](http://www.disabled.gr)).

Το Εθνικό Δίκτυο GR-DeAN έχει ως στόχο την ενίσχυση δράσεων που προάγουν την ισότιμη συμμετοχή ατόμων με αναπηρία στην Κοινωνία της Πληροφορίας, καθώς επίσης και την προώθηση της εφαρμογής των αρχών «Καθολικής Πρόσβασης και Ευχρηστίας» και της «Σχεδίασης για Όλους» στην Ελλάδα. Σκοπεύει στην παροχή προσβάσιμων υπηρεσιών "εικονικής δικτύωσης" στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης e-Accessibility.gr .

Κρίσιμο θέμα για το συγκεκριμένο έργο αποτελεί 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). Αυτό σχεδιάζεται να γίνει με τη 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.

Αναμένεται 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.

### **Ολοκληρωμένη παρέμβαση υποστηριζόμενης επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω δικτύου συνεργασίας κινητικά και νοητικά αναπήρων**

**Φάση Έργου:** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** EQUAL

**Προϋπολογισμός (σε €):** 1.271.240,56

**Υπεύθυνος Φορέας:** Αναπτυξιακή σύμπραξη MARKET ON WHEELS (ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ, Ι.Κ.Π.Α, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), ΙΔΕΑΣΙΣ Ε.Π.Ε., ΕΡΤ Α.Ε. (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΑ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ), Β.ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε (ΩMEGA TECHNOLOGY), Ι.Π.Α.Π. «Η ΘΕΟΤΟΚΟΣ», Εργαστήρι Ειδικής αγωγής 'ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ', Εστία Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής (ΕΣ.Ε.ΕΠ.Α.), Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας (Ι.Κ.Ε.), ΕΛΕΠΑΠ, ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΓΟΝΕΩΝ ΚΗΔΕΜΟΝΩΝ & ΦΙΛΩΝ ΑΜΕΑ «Το Εργαστήρι», ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ (HANDICAP CARE HELLAS))

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 6/2006

**Λήξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 2/2009

Ο βασικός στόχος και καινοτομία του έργου είναι η συνεργασία των δύο κατηγοριών αναπηρίας (νοητική & κινητική), οι οποίες συνεργάζονται για να ανταποκριθούν στο μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό κλίμα της σύγχρονης εποχής. Τα προϊόντα των επαγγελματικών-παραγωγικών εργαστηρίων και οι υπηρεσίες των νέων επαγγελματιών με νοητική υστέρηση προωθούνται μέσα από το εταιρικό σχήμα με τη συμβολή των κινητικά αναπήρων οι οποίοι ως νέοι επιχειρηματίες διεκδικούν για τους ίδιους και για τους νοητικά υστερούντες χώρο στην αγορά εργασίας.

Κρίσιμο θέμα αποτελεί η σύσταση ευέλικτου, νομοθετικά οριοθετημένου και προσαρμοσμένου στις ιδιαιτερότητες της ομάδος στόχου (Αμεα) επιχειρηματικού σχήματος το οποίο θα δίνει τη δυνατότητα συνεργασίας με εδραιωμένους εμπορικούς φορείς σε μία σχέση win-to-win, και θα εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα του εγχειρήματος. Πολύ σημαντική είναι επίσης και η ανάπτυξη, φιλοξενία και συντήρηση της Ηλεκτρονικής Πύλης (Portal) του Market-on-Wheels, η οποία θα προβάλλει και θα προωθήσει αυτού του είδους τις συνεργασίες.

Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου έργου αναμένεται να παράγουν προτάσεις και να επηρεάσουν τις εθνικές και ευρωπαϊκές πολιτικές για την απασχόληση, την επαγγελματική κατάρτιση και την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού.

### **Υποστήριξη οπτικά μειονεκτούντων ατόμων μέσω εφαρμογών ΤΠΕ στο ΚΕΑΤ**

**Φάση Έργου:** Λειτουργία

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Υπεύθυνος Φορέας:** ΚΕΝΤΡΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΥΦΛΩΝ

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 1/2004

**Λήξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 12/2005

**Έναρξη λειτουργίας (Μήνας/έτος):** 12/2005

Στο ΚΕΑΤ πραγματοποιήθηκε: (α) διαμόρφωση δικτύου 10 σταθμών εργασίας με στόχο την ενημέρωση, επίδειξη, δοκιμή, πρακτική εξάσκηση με τις διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις βοηθημάτων ΤΠΕ για άτομα με προβλήματα όρασης, των επαγγελματιών που ασχολούνται με τα άτομα αυτά (δάσκαλοι, καθηγητές, εκπαιδευτές, υποστηρικτές κλπ) και των μελών των οικογενειών τους, και (β) διαμόρφωση δικτύου 10 σταθμών εργασίας που θα χρησιμεύει ως αναγνωστήριο της Ψηφιακής Ακουστικής Βιβλιοθήκης, με στόχο την υποστήριξη και την πρόσβαση των ατόμων με προβλήματα όρασης σε έντυπες πληροφορίες (βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, κλπ) καθώς και στο περιεχόμενο του παγκόσμιου ιστού (word wide web).

Εφόσον το έργο έχει κλείσει, απομένει να προωθηθούν σωστά οι προσφερόμενες υπηρεσίες, ώστε τα οπτικά μειονεκτούντα άτομα να τις εκμεταλλευτούν στο μέγιστο βαθμό.

Ενημέρωση, επίδειξη, δοκιμή, πρακτική εξάσκηση με τις διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις βοηθημάτων ΤΠΕ για άτομα με προβλήματα όρασης, των επαγγελματιών που ασχολούνται με τα άτομα αυτά (δάσκαλοι, καθηγητές, εκπαιδευτές, υποστηρικτές κ.λ.π.) και των μελών των οικογενειών τους. Επίσης, υποστήριξη και την πρόσβαση των ατόμων με προβλήματα όρασης σε έντυπες πληροφορίες (βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες, κλπ) καθώς και στο περιεχόμενο του παγκόσμιου ιστού (word wide web).

### **Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Μάθησης σε 7.000 Άνεργες Γυναίκες και 500 Άτομα με Ειδικές Ανάγκες κύρια με Κινητικά Προβλήματα**

**Φάση Έργου:** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Προϋπολογισμός (σε €):** 9.000.000,00

**Υπεύθυνος Φορέας:** ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 1/2007

**Λήξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 12/2008

**Διάρκεια (Μήνες):** 24

Το έργο αφορά στην υλοποίηση προγραμμάτων τηλε-κατάρτισης (μικτής κατάρτισης) σε βασικές δεξιότητες χρήσης τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ). Με τις δράσεις αυτές επιδιώκεται η ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής για τον ευρύτερο πληθυσμό, μέσω ευέλικτων διαδικασιών, που θα βασίζονται στην κατανόηση και χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ εφαρμογών της ΚτΠ και του Διαδικτύου από τις γυναίκες και τα άτομα με ειδικές ανάγκες (κύρια με κινητικά προβλήματα), σε συνδυασμό με την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, στην κατάρτιση σε νέες δεξιότητες, στη διάδοση και εφαρμογή της τηλε-κατάρτισης, με προτεραιότητα γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές και το νησιωτικό χώρο.

Το συγκεκριμένο έργο πρέπει να προωθηθεί σε ικανοποιητικό βαθμό, ώστε να τύχει μέγιστου ενδιαφέροντος από την ομάδα στόχο. Η τηλε-εκπαίδευση είναι μια υπηρεσία όχι και τόσο διαδεδομένη στον ευρύτερο πληθυσμό, και επομένως πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στα

οφέλη που συνεπάγεται, προκειμένου η προσέλευση των ενδιαφερόμενων ατόμων να είναι μεγάλη.

Οι στόχοι που αναμένεται να επιτευχθούν από την υλοποίηση του έργου αυτού για 7000 γυναίκες και 500 ΑμεΑ είναι:

- ταχεία απόκτηση δεξιοτήτων,
- η ενίσχυση της πρόσβασης των ανέργων στην αγορά εργασίας,
- η διατήρηση της απασχολησιμότητας του εργατικού δυναμικού σε υψηλά επίπεδα.

### **Κατάρτιση σε Βασικές Δεξιότητες ΤΠΕ για ΑμεΑ με Προβλήματα Όρασης**

**Φάση Έργου:** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Προϋπολογισμός (σε €):** 3.000.000

**Υπεύθυνος Φορέας:** ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ Α.Ε.

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 11/2006

**Λήξη υλοποίησης:** 8/2008

**Έναρξη λειτουργίας (Μήνας/έτος):** 2007

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ Α.Ε., θυγατρική εταιρεία του ΟΑΕΔ, θα ξεκινήσει άμεσα (έχει εκδώσει ανακοίνωση από τον 11/2006) Προγράμματα Κατάρτισης σε βασικές δεξιότητες Τεχνολογιών Πληροφοριών & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για Άτομα με Προβλήματα Όρασης στις Περιφέρειες Αττικής, Κεντρικής Μακεδονίας, Θεσσαλίας, Ηπείρου, Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Κρήτης. Τα προγράμματα θα υλοποιηθούν σε τμήματα α) αρχάριων 350 ωρών και β) προχωρημένων 250 ωρών (με προηγούμενη εξοικείωση με τους Η/Υ) και περιλαμβάνουν βασικά γνωστικά αντικείμενα ΤΠΕ τα οποία θα διδαχθούν με τη χρήση λογισμικών ανάγνωσης και μεγέθυνσης οθόνης.

Κρίσιμο θέμα αποτελεί η προώθηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ώστε να υπάρχει μέγιστος αριθμός ενδιαφερομένων.

Οι στόχοι που αναμένεται να επιτευχθούν από την υλοποίηση του έργου αυτού για ενδιαφερόμενα ΑμεΑ με προβλήματα όρασης είναι:

- ταχεία απόκτηση δεξιοτήτων ΤΠΕ,
- η ενίσχυση της πρόσβασης των ΑμεΑ της συγκεκριμένης κατηγορίας στην αγορά εργασίας.

### **Ευρυζωνικό Κέντρο Ενημέρωσης, Υποστήριξης και Καθοδήγησης των ΑμεΑ στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**

**Φάση Έργου:** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Προϋπολογισμός (σε €):** 267.869,00

**Υπεύθυνος Φορέας:** Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 11/2006

**Λήξη υλοποίησης:** 3/2008

**Διάρκεια (Μήνες):** 17

Με τη δημιουργία του ευρυζωνικού κέντρου ενημέρωσης, υποστήριξης και καθοδήγησης, το οποίο θα λειτουργεί βασισμένο σε φωνητική και διαδικτυακή πύλη, τα ΑμεΑ θα έχουν τη δυνατότητα να θέτουν το αίτημά τους και να καθοδηγούνται ακριβώς στον κατάλληλο ιστοτόπο και στην κατάλληλη ευρυζωνική υπηρεσία. Στο παραπάνω κέντρο, μπορούν να απευθύνονται όλες οι βασικές κατηγορίες αναπήρων (όρασης, ακοής, κίνησης και

κατανόησης). Η υπηρεσία θα παρέχεται (εναλλακτικά) με αυτόματη απάντηση στα ερωτήματα μέσω της φωνητικής πύλης, την αποστολή γραπτού μηνύματος, με την αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή με ηλεκτρονική συνομιλία σε πραγματικό χρόνο (e-chat), με δια ζώσης τηλεφωνική υποστήριξη από ομάδα εξειδικευμένου προσωπικού (3 εξειδικευμένα άτομα-Μέντορες για κάθε κατηγορία αναπηρίας).

Κρίσιμα θέματα αποτελούν η αποτελεσματική και συνεπής λειτουργία του ευρυζωνικού κέντρου ενημέρωσης, υποστήριξης και καθοδήγησης, η κατάλληλη προώθηση αυτού ώστε να γίνεται ευρεία χρήση από τα ΑμεΑ, η χρήση του κατάλληλου τεχνικού εξοπλισμού για ικανή υποστήριξη των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Το έργο αναμένεται να συμπληρώσει το κενό ανάμεσα στις υφιστάμενες και τις υπό δημιουργία ηλεκτρονικές υπηρεσίες (προσβάσιμες και μη), θα τις γνωστοποιήσει και θα παράσχει την κατάλληλη δομή που σε μόνιμη βάση θα καθοδηγεί και θα εκπαιδεύει τα ΑμεΑ στη χρήση και αξιοποίησή τους. Το έργο αναμένεται να γεφυρώσει το αυξανόμενο χάσμα ανάμεσα στις συνεχώς αυξανόμενες σε ποιότητα και ποσότητα ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στα ΑμεΑ.

### **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΑ**

**Φάση Έργου:** Υλοποίηση

**Πρόγραμμα στο οποίο είναι ενταγμένο:** Ε.Π. ΚτΠ

**Προϋπολογισμός (σε €):** 2.060.650

**Υπεύθυνος Φορέας:** ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΤΥΦΛΩΝ

**Έναρξη υλοποίησης (Μήνας/έτος):** 11/2006

**Λήξη υλοποίησης:** 10/2008

**Διάρκεια (Μήνες):** 24

Στόχος του έργου είναι η δημιουργία και λειτουργία μιας ψηφιακής κοινότητας (on-line community) ατόμων με αναπηρία μέσω από μια καθολικά προσβάσιμη διαδικτυακή πύλη, η οποία θα προσφέρει επιπλέον υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), σύγχρονης ηλεκτρονικής συνομιλίας (e-chat), ηλεκτρονικού πίνακα μηνυμάτων (e-message board), προσωπικών σελίδων έκφρασης (blogs) και σύγχρονης επικοινωνίας μέσω video (videoconference). Για την πλήρη υποστήριξη της ψηφιακής κοινότητας, η διαδικτυακή πύλη θα είναι προσβάσιμη και από μικρές συσκευές (π.χ., PDAs ή άλλες φορητές συσκευές), ενώ ο σχεδιασμός των υπηρεσιών θα λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες αλληλεπίδρασης των διαφόρων κατηγοριών της ομάδας στόχου του έργου.

Επιπρόσθετα, θα πραγματοποιηθούν εκπαιδευτικές δράσεις που θα περιλαμβάνουν την ανάπτυξη κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και τη διοργάνωση εξειδικευμένων σεμιναρίων που απευθύνονται στην κοινότητα των φορέων ΑμεΑ, αλλά και στα ίδια τα ΑμεΑ, ενώ θα πραγματοποιηθούν και δράσεις δημοσιοποίησης μέσω υπάρχοντων καναλιών δημοσιότητας (πύλες για ΑμεΑ, δίκτυα επικοινωνίας φορέων ΑμεΑ, ΜΜΕ).

Τέλος, για να μπορέσουν τα ΑμεΑ σε πρακτικό επίπεδο να ωφεληθούν από τα αποτελέσματα του έργου αλλά και από γενικότερες εξελίξεις στην ανάπτυξη προσβάσιμων υπηρεσιών και προϊόντων, θα πραγματοποιηθεί προμήθεια εξοπλισμού (π.χ., Η/Υ, PDAs), εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού (π.χ., συσκευές υποστηρικτικής τεχνολογίας, συνθέτες φωνής), και συνδέσεων για ευρυζωνικά δίκτυα, για την υποστήριξη των δικαιούχων (φορέων και ΑμεΑ).

Κρίσιμα θέματα αποτελούν η εξασφάλιση διείσδυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μεγαλύτερο δυνατό ποσοστό των ενδιαφερομένων, σωστός σχεδιασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών σύμφωνα με διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας.

Το έργο αναμένεται να αναπτύξει προσβάσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, ενημέρωσης και συμβουλευτικής στήριξης των ΑμεΑ, με σκοπό την ενδυνάμωση και την αυτονομία τους. Επίσης, στα πλαίσια του έργου θα υλοποιηθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αποσκοπούν στην ενίσχυση και στην ενημέρωση των ΑμεΑ, ώστε να μπορούν να προβαίνουν

σε δράσεις που ενισχύουν την ανεξαρτησία στη διαβίωσή τους, καθώς και την αντιμετώπιση των καθημερινών τους αναγκών. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχουσες υπηρεσίες πληροφόρησης, συμβουλευτικής, στήριξης και ενδυνάμωσης των ΑμεΑ και του περιβάλλοντός τους από φορείς ΑμεΑ θα προσφέρονται και μέσω διαδικτύου, παρέχοντας εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας στα ΑμεΑ που μπορούν να τα αξιοποιούν από οπουδήποτε.