

Ενσωμάτωση Χαρακτηριστικών Autism Friendliness στην Πύλη Gov.gr



Ενσωμάτωση Χαρακτηριστικών Φιλικών προς τον Αυτισμό στην Πύλη Gov.gr



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

0. ΣΥΝΟΨΗ.....	9
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	15
2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	22
2.1. Εισαγωγή	22
2.2. Κατανόηση του αυτισμού.....	22
2.2.1. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας	22
2.2.2. Συμβουλές εμπειρογνομόνων	22
2.3. Συγκέντρωση διεθνών πρακτικών	23
2.3.1. Συγκριτική ανάλυση	23
2.3.2. Συνεντεύξεις με διεθνείς εμπειρογνώμονες	23
2.4. Αξιολόγηση του πλαισίου.....	23
2.4.1. Μελέτη των διεθνών προτύπων προσβασιμότητας.....	23
2.5. Έλεγχος της προσβασιμότητας της Πύλης.....	23
2.5.1. Διαγνωστικά focus group	24
2.5.2. Συνεντεύξεις με στελέχη της διοίκησης.....	24
2.6. Ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών	24
2.6.1. Ομάδα εμπειρογνομόνων.....	24
2.6.2. Επαναληπτική ανατροφοδότηση	24
2.7. Πρόταση στρατηγικών εφαρμογής.....	24
2.7.1. Αξιολόγηση της τεχνικής σκοπιμότητας	24
2.7.2. Δέσμευση των ενδιαφερομένων μερών	25
2.8. Καθορισμός μετρήσεων για τη μέτρηση της επιτυχίας	25
2.8.1. Βασικοί δείκτες απόδοσης (KPIs)	25
2.8.2. Συνεχής παρακολούθηση	25
2.9. Ηθικές / Δεοντολογικές Πρόνοιες.....	25

2.10.	Περιορισμοί	25
3.	ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΤΑΡΑΧΗΣ ΤΟΥ ΑΥΤΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΣΜΑΤΟΣ	28
3.1.	Ορισμός της Διαταραχής του Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ).....	28
3.2.	Η έννοια του αυτισμού - Ιστορικό	29
3.3.	Διαγνωστικά κριτήρια	30
3.4.	Επιπολασμός.....	32
3.5.	Η έννοια του φάσματος	33
3.6.	Κατανόηση του φάσματος του αυτισμού	34
3.7.	Διαφοροποίηση (variability) και κατηγορίες στις ΔΑΦ	34
3.7.1.	Συνυπάρχουσες καταστάσεις και συννοσηρότητες	35
3.8.	Κλινικά Χαρακτηριστικά των ατόμων με ΔΑΦ	36
3.9.	Επιπτώσεις της ΔΑΦ στην καθημερινή ζωή	37
3.9.1.	Επικοινωνία	37
3.9.2.	Κοινωνική αλληλεπίδραση	37
3.9.3.	Αισθητηριακή επεξεργασία.....	37
3.9.4.	Επεξεργασία πληροφοριών.....	38
3.9.5.	Γνωστικές δεξιότητες.....	38
3.9.6.	Άγχος και αυτισμός	39
3.10.	Προκλήσεις για την αποδοχή του αυτισμού	39
3.11.	Μείωση του στίγματος.....	40
3.12.	Αποδοχή της νευροδιαφορετικότητας.....	41
3.13.	Δημιουργία κοινοτήτων χωρίς αποκλεισμούς	42
3.14.	Στρατηγικές για την φιλικότητα προς τον αυτισμό	42
3.15.	Προσβασιμότητα και συμμετοχικότητα	43
3.16.	Στρατηγικές επικοινωνίας	44
3.17.	Περιβάλλοντα φιλικά προς τις αισθήσεις – γνωστικές ιδιαιτερότητες.....	45
3.18.	Τεχνολογία και ΔΑΦ.....	46

3.19.	Στόχοι και όροι προσβασιμότητας και φιλικότητας του Ιστού (Web) στην κοινότητα ΔΑΦ	47
4.	ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟ	50
4.1.	Τι είναι η προσβασιμότητα στον Ιστό;	50
4.2.	Γιατί είναι σημαντική η προσβασιμότητα στον Ιστό για τα άτομα με αυτισμό;	50
4.3.	Ποια είναι τα οφέλη της προσβασιμότητας στον παγκόσμιο Ιστό για όλους;	52
4.4.	Πρότυπα προσβασιμότητας στον Ιστό	53
4.5.	Οι κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του ιστοχώρου (WCAG)	55
4.6.	Επίπεδα Συμμόρφωσης του WCAG	57
4.7.	Άλλα πρότυπα και Οδηγίες	58
4.7.1.	Οδηγία της ΕΕ για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό	58
4.7.2.	Νόμος περί ισότητας του 2010 - Ηνωμένο Βασίλειο	59
4.7.3.	Νόμος περί προσβασιμότητας για τους πολίτες με αναπηρία του Οντάριο (AODA) - Καναδάς	59
4.7.4.	Νόμος περί διακρίσεων λόγω αναπηρίας (DDA) - Αυστραλία	60
4.7.5.	Πρότυπο πληροφόρησης και επικοινωνίας χωρίς εμπόδια – Ιαπωνία	60
4.8.	Διεθνείς μελέτες περίπτωσης: Επιτυχής εφαρμογή χαρακτηριστικών προσβασιμότητας	61
4.8.1.	Ηνωμένες Πολιτείες - Συμμόρφωση με το τμήμα 508	61
4.8.2.	Ηνωμένο Βασίλειο - Gov.uk	61
4.8.3.	Καναδάς - Νόμος για τον προσβάσιμο Καναδά	61
5.	ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	64
5.1.	Εισαγωγή	64
5.2.	Γενικές κατευθύνσεις	64
6.	Αναλυτική διάγνωση & προτάσεις	66
6.1.	Ο κρίσιμος ρόλος της αναζήτησης για την φιλικότητα προς τον αυτισμό στον Ιστό	125
6.1.1.	Προκλήσεις για άτομα με αυτισμό κατά την αναζήτηση	125
6.1.2.	Χαρακτηριστικά για βελτίωση της προσβασιμότητας	125

6.1.3.	Καινοτόμες λύσεις αναζήτησης.....	127
6.1.4.	Περιπτώσιολογικές μελέτες	128
6.2.	Προτάσεις για βελτίωση της λειτουργίας αναζήτησης	128
6.3.	Ο κρίσιμος ρόλος της Αρχικής Σελίδας (Home Page).....	131
6.4.	Κοινωνικές ιστορίες.....	134
6.4.1.	Τι είναι οι κοινωνικές ιστορίες	134
6.4.2.	Σκοπός των κοινωνικών ιστοριών.....	134
6.4.3.	Πώς δομούνται.....	135
6.4.4.	Χρήση των κοινωνικών ιστοριών στον Ιστό.....	136
6.4.5.	Οδηγίες Υλοποίησης.....	137
6.4.6.	Παράδειγμα κοινωνικής ιστορίας	138
6.4.7.	Ειδικές προσαρμογές	140
6.4.8.	Επιλογές για τη χρήση της κοινωνικής ιστορίας	140
6.4.9.	Προσαρμογή της κοινωνικής ιστορίας	140
6.4.10.	Κατάλληλες υπηρεσίες για κοινωνικές ιστορίες	141
7.	ΔΟΚΙΜΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ	146
7.1.	Διεξαγωγή δοκιμών χρήστη με άτομα με ΔΑΦ	146
7.1.1.	Προετοιμασία και οργάνωση	147
7.1.2.	Διεξαγωγή.....	148
7.1.3.	Εφαρμογή.....	150
8.	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΣΧΕΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	153
8.1.	Στρατηγική προσέγγιση.....	153
8.2.	Σχέδιο υλοποίησης.....	153
8.3.	Προϋπολογισμός.....	155
9.	ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΓΙΑ ΕΞΑΡΧΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΦΙΛΙΚΗ ΣΤΟΝ ΑΥΤΙΣΜΟ	158
9.1.	Βέλτιστες πρακτικές για την εφαρμογή εξ αρχής χαρακτηριστικών προσβασιμότητας	158
9.2.	Η απαίτηση για UX και UI.....	159
9.3.	Wireframes	161
9.4.	Checklist επίλυσης	162

9.5.	Δείκτες Απόδοσης (KPIs).....	164
10.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	168
10.1.	Παραδοχές.....	168
10.2.	Σκοπιμότητα.....	168
10.3.	Δυνατότητες υλοποίησης	169
10.4.	Συνοπτικά	169
11.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	171
11.1.	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	172
11.1.1.	Σχεδιασμός για προσβασιμότητα.....	172
11.1.2.	Βιβλιογραφία για Web design and UX	172
11.1.3.	Αυτισμός.....	173
12.	ΓΛΩΣΣΑΡΙ	175

Ευχαριστίες

Η διενέργεια της παρούσας μελέτης βασίστηκε σε μεγάλο βαθμό στις ενημερώσεις και τις διαβουλεύσεις μεταξύ των εμπειρογνομόνων που την εκπόνησαν με εξειδικευμένους ψυχολόγους, θεραπευτές, εκπαιδευτικούς και άτομα στο φάσμα του αυτισμού.

Για τη συλλογή ανατροφοδότησης από άτομα με αυτισμό –χρήστες της Πύλης- χρησιμοποιήθηκαν διαγνωστικά *focus group* στα οποία συμπεριλαμβάνονταν και μέλη των οικογενειών τους.

Διεξήχθησαν επίσης συνεντεύξεις με στελέχη της διοίκησης από σχετικούς φορείς, συμπεριλαμβανομένων επαγγελματιών πληροφορικής και υπευθύνων χάραξης πολιτικής, προκειμένου να αποκτηθούν πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές δυνατότητες, τους περιορισμούς και την ετοιμότητα εφαρμογής στην Πύλη χαρακτηριστικών και λειτουργικότητας φιλικών προς τον αυτισμό.

Ευχαριστούμε θερμά όλους τους ειδικούς σε θέματα αυτισμού που μας βοήθησαν στην βαθύτερη κατανόηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ατόμων με ΔΑΦ· τα στελέχη της διοίκησης· τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής· και τους επαγγελματίες πληροφορικής. Όλοι τους συνέβαλαν να γίνει η ζεύξη ανάμεσα στις προκλήσεις που βιώνουν τα άτομα με αυτισμό και τις δυνατότητες της τεχνολογίας να τις αμβλύνει.

Τέλος, οφείλουμε τις θερμότερες ευχαριστίες στα ίδια τα άτομα με αυτισμό και τα μέλη των οικογενειών τους που μοιράστηκαν μαζί μας το δικό τους βίωμα, πολύτιμο συστατικό για την επιτυχία αυτού του εγχειρήματος.

0. ΣΥΝΟΨΗ

Καθώς οι κυβερνήσεις παγκοσμίως μεταβαίνουν όλο και περισσότερο σε ψηφιακές υπηρεσίες (πολλές από τις οποίες δεν παρέχονται πλέον με φυσική παρουσία), η ανάγκη για την εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε αυτού του είδους υπηρεσιών για όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με νευροαναπτυξιακές διαταραχές όπως η Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ), έχει καταστεί επιτακτική ανάγκη.

Η Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος δυσχεραίνει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι συμπεριφέρονται, επικοινωνούν και αλληλοεπιδρούν. Χαρακτηρίζεται από ένα ευρύ φάσμα συμπτωμάτων, όπως δυσκολίες στην επικοινωνία, επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές και περιορισμένα, ή εμμονικά εστιασμένα ενδιαφέροντα. Η ΔΑΦ είναι ισόβια, δεν θεραπεύεται, και τα άτομα που βρίσκονται στο φάσμα του αυτισμού συναντούν σοβαρά εμπόδια στην καθημερινή τους ζωή. Ωστόσο, με την κατάλληλη υποστήριξη, τα άτομα με αυτισμό, και ιδιαίτερα εκείνα με μέση και υψηλή λειτουργικότητα μπορούν να ευδοκιμήσουν, να ενταχθούν στην κοινωνία και να συμμετάσχουν ισότιμα σε αυτήν.

Ένας σημαντικός τρόπος υποστήριξης των ατόμων με αυτισμό είναι η δημιουργία φιλικού προς τον αυτισμό περιβάλλοντος. Η φιλικότητα προς τον αυτισμό είναι μια πολύπλευρη έννοια που περιλαμβάνει διάφορες στρατηγικές και διευκολύνσεις που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού και φιλόξενου περιβάλλοντος για τα άτομα στο φάσμα. Αναγνωρίζει ότι ο αυτισμός δεν είναι μια διαταραχή που επηρεάζει όλα τα άτομα με τον ίδιο τρόπο, αλλά αντιθέτως ένα φάσμα δυνατοτήτων και δυσκολιών με εξαιρετικά διαφοροποιημένη εξειδίκευση σε κάθε άτομο, και συνακόλουθα σοβαρών προκλήσεων. Προκειμένου να προωθηθεί η φιλικότητα προς τον αυτισμό σε ένα ψηφιακό πλαίσιο, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων των αισθητηριακών ευαισθησιών, των προτιμήσεων επικοινωνίας και των διαφορών γνωστικής επεξεργασίας των ατόμων αυτών.

Οι επί μέρους βασικοί στόχοι της φιλικότητας στο ψηφιακό περιβάλλον της Πύλης www.gov.gr είναι:

- Να μειωθούν οι παράγοντες που προκαλούν άγχος,
- Να υποστηριχθεί η ανεξάρτητη ολοκλήρωση εργασιών, και

- Να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες με αυτισμό μπορούν να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το www.gov.gr, σήμερα και στο μέλλον.

Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται δομημένη μεθοδολογία, ενσυναίσθηση από όλους τους εμπλεκόμενους, ανθρωποκεντρικός σχεδιασμός, και αυστηρή σχεδιαστική προσέγγιση, η οποία να ανταποκρίνεται στα αυτιστικά γνωστικά πρότυπα, να εξισορροπεί τη δομή και την ευελιξία και να συνεκτιμά ευέλικτα τη συμπερίληψη έναντι της συμμόρφωσης.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στη μελέτη περιλαμβάνει διάφορες βασικές φάσεις, όπως: κατανόηση του αυτισμού· συγκέντρωση διεθνών πρακτικών για την διευκόλυνση των ατόμων με αυτισμό· συγκέντρωση καλών διεθνών και ελληνικών πρακτικών· αναλυτική αξιολόγηση της Πύλης· ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών και συγκεκριμένων προτάσεων· δημιουργία focus group με άτομα στο φάσμα του αυτισμού· παράθεση στρατηγικής εφαρμογής και σχεδίου υλοποίησης· και πρόταση μετρήσεων για την αξιολόγηση του βαθμού επιτυχίας των παρεμβάσεων.

Επισημαίνεται ότι προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της μελέτης ως προς την φιλικότητα είναι σημαντικό να γνωρίσουν όλοι οι εμπλεκόμενοι τις ιδιαιτερότητες των ατόμων του αυτιστικού φάσματος και να κατανοήσουν τη λειτουργία και τη συμπεριφορά τους. Σημειώνεται ότι ο αυτισμός δεν χαρακτηρίζεται ως ψυχική ασθένεια. Είναι μια νευροαναπτυξιακή διαταραχή που επηρεάζει τις συμπεριφορικές, κοινωνικές και γνωστικές δεξιότητες του ατόμου. Πρόκειται για μια διαταραχή φάσματος, που σημαίνει ότι μία ή όλες αυτές οι περιοχές μπορεί να επηρεαστούν με ήπιο ή σοβαρό τρόπο. Για το λόγο αυτό, η ίδια διάγνωση μπορεί εύκολα να περιλαμβάνει άτομα με πολύ διαφορετικές ικανότητες και περιορισμούς, όπως για παράδειγμα άτομα εξαιρετικά ευφυή, αλλά κοινωνικά και συναισθηματικά ευάλωτα, με δυσκολίες στην επικοινωνία που χρειάζονται βοήθεια για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ζωής.

Στόχος της δημιουργίας διαδικτύου φιλικού προς τον αυτισμό, συνεπώς, είναι η διασφάλιση της πρόσβασης σε αυτό και της συμπερίληψης αυτής της ομάδας πολιτών. Για τον σκοπό αυτό απαιτείται δημιουργία περιεχομένου, υπηρεσιών και ασφαλούς και υποστηρικτικού διαδικτυακού περιβάλλοντος, και πρέπει να απαντηθούν τα εξής:

- Παρέχονται χρήσιμες πληροφορίες με έναν τρόπο εύκολα κατανοητό από άτομα με αυτισμό;

- Ο ιστότοπος ή η εφαρμογή είναι απλός στη χρήση και δεν είναι υπερβολικά περίπλοκος;
- Ο ιστότοπος ή η εφαρμογή είναι καθαρός και τακτοποιημένος, απαλλαγμένος από περιττές πληροφορίες;
- Χρησιμοποιούνται αισθητηριακές πληροφορίες, όπως χρώματα, εικόνες και ήχοι, με τρόπο κατάλληλο και χρήσιμο για άτομα με αυτισμό;

Για να απαντήσει σε αυτά τα ερωτήματα, η μελέτη αναλύει διεξοδικά την σημασία της προσβασιμότητας στον Ιστό, και τα διεθνή πρότυπα που ακολουθούνται. Η προσβασιμότητα στον Ιστό αφορά στην πρακτική του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ιστοτόπων, εφαρμογών Ιστού και ψηφιακού περιεχομένου με τρόπο που να διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση και τη χρηστικότητα για όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες. Ο στόχος της προσβασιμότητας στον Ιστό είναι η άρση των εμποδίων και η διάθεση του διαδικτυακού περιεχομένου και των υπηρεσιών σε όλους, ανεξάρτητα από τις φυσικές ή γνωστικές τους ικανότητες. Η προσβασιμότητα περιλαμβάνει διάφορες αρχές, κατευθυντήριες γραμμές και βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες συχνά περιγράφονται σε πρότυπα όπως οι Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού (WCAG) που δημιουργήθηκαν από την Κοινοπραξία του Παγκόσμιου Ιστού (W3C).

Η προσβασιμότητα στον Ιστό, βεβαίως, δεν ωφελεί μόνο τα άτομα με αναπηρία, αλλά επεκτείνεται και σε ένα πολύ ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων ατόμων, των χρηστών με αργές συνδέσεις στο Διαδίκτυο και εκείνων που χρησιμοποιούν μια ποικιλία συσκευών (π.χ. smartphones, tablets και προγράμματα ανάγνωσης οθόνης). Έχει επίσης νομικές επιπτώσεις σε πολλές χώρες, όπου οι κανονισμοί απαιτούν από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να κάνουν το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες τους στο Διαδίκτυο προσβάσιμα σε όλους.

Ο σχεδιασμός για καλή προσβασιμότητα, τόσο για φιλικότητα στον αυτισμό, όσο και για άλλες ανάγκες προσβασιμότητας, ακολουθεί, σταθερά βασικούς κανόνες. Η πιο σημαντική κατευθυντήρια γραμμή είναι απλή (αν και συχνά δεν ακολουθείται): ο καλός σχεδιασμός. Είναι ασφαλές να υποθέσουμε ότι η πλειονότητα, αν όχι όλοι, των κανόνων καλής σχεδίασης εξακολουθούν να ισχύουν και στον σχεδιασμό για προσβασιμότητα. Στην περίπτωση του αυτισμού, ο καλός σχεδιασμός βοηθά τα άτομα αυτά να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους (ένα βασικός στόχος, μια και η ματαίωση είναι βασικό χαρακτηριστικό ατόμων του αυτιστικού φάσματος), με αποδοτικότητα

και ταχύτητα, και να αισθάνονται λιγότερη απογοήτευση από την χρήση του ιστότοπου.

Ο σχεδιασμός (ταυτόχρονα) για ευχρηστία και προσβασιμότητα θα επηρεάσει και θα βελτιώσει την εμπειρία του χρήστη για άτομα πέραν αυτών που βρίσκονται στο αυτιστικό φάσμα, ακόμη και για άτομα που χρησιμοποιούν υποστηρικτικές τεχνολογίες.

Με βάση τα παραπάνω έγινε συστηματική διάγνωση της Πύλης και παρατίθενται αναλυτικές προτάσεις για την αύξηση της φιλικότητας ως προς στον αυτισμό. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην λειτουργία αναζήτησης και στην Αρχική Σελίδα (Home Page):

- Μια αποτελεσματική λειτουργία αναζήτησης δεν είναι απλώς ένα βολικό χαρακτηριστικό μίας πύλης παροχής ψηφιακών υπηρεσιών --αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για την βελτίωση της προσβασιμότητας και αυξάνει τις πιθανότητες ολοκλήρωσης των εργασιών του χρήστη. Με βάση τα επιθυμητά χαρακτηριστικά, η λειτουργία αναζήτησης ανασχεδιάστηκε, προκειμένου να είναι πιο φιλική, πιο προσβάσιμη, και να προσφέρει βελτιωμένη Εμπειρία Χρήστη.
- Η Αρχική Σελίδα είναι το πρώτο σημείο εισόδου στην Πύλη και στο περιεχόμενο της, και συνεπώς ο σχεδιασμός της μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την εμπειρία του χρήστη. Για τα άτομα με αυτισμό, μια απλή, διαισθητική και καλά δομημένη Αρχική Σελίδα μπορεί να κάνει τη διαφορά μεταξύ μιας απογοητευτικής και πλήρους ματαίωσης ή μιας ικανοποιητικής διαδικτυακής εμπειρίας που θα επιτρέψει την ταχύτερη ολοκλήρωση των εργασιών και τη μεγαλύτερη ευχρηστία της Πύλης. Η μελετητική ομάδα, τροποποίησε τον αρχικό σχεδιασμό, προκειμένου η Πύλη να γίνει πιο κατανοητή και εύχρηστη.

Οι δοκιμές χρηστών και η ανατροφοδότηση παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της σύγχρονης ανάπτυξης Ιστού. Δεν είναι απλώς μια βέλτιστη πρακτική, αλλά μια ηθική και νομική επιταγή. Επικεντρώνοντας τις προσπάθειες στις ανάγκες και τις εμπειρίες των χρηστών, όχι μόνο δημιουργείται ένας ψηφιακός χώρος χωρίς αποκλεισμούς, αλλά και αυξάνεται η δέσμευση, η ικανοποίηση και η αφοσίωση. Στη μελέτη προτείνονται δοκιμές ευχρηστίας με πραγματικούς χρήστες στο φάσμα,

παρατηρώντας τις αλληλεπιδράσεις τους και συγκεντρώνοντας ποιοτικές πληροφορίες, ενώ δίδονται και οι σχετικές κατευθυντήριες γραμμές

Τέλος η μετεξέλιξη της Πύλης σε φιλική προς τον αυτισμό απαιτεί μια καλά μελετημένη στρατηγική και ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εφαρμογής και δράσης. Παρατίθεται μία ολοκληρωμένη στρατηγική όπου προτείνεται να ακολουθηθεί μια σταδιακή, συνεργατική προσέγγιση για τη συστηματική εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών σε διάστημα 12 μηνών. Αυτό θα διασφαλίσει ότι οι αλλαγές θα δοκιμαστούν προσεκτικά και θα δρομολογηθούν χωρίς να διαταράξουν τις λειτουργίες ή να προκαλέσουν σύγχυση στους χρήστες. Επιπλέον, προτείνεται να εφαρμοστεί μια δομημένη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών από τον σχεδιασμό έως την αξιολόγηση.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην διαρκώς εξελισσόμενη ψηφιακή εποχή μας, όπου η τεχνολογία επηρεάζει σχεδόν κάθε πτυχή της καθημερινής μας ζωής, ο Παγκόσμιος Ιστός οφείλει να είναι προσβάσιμος και χωρίς αποκλεισμούς. Επιπλέον, μετά και την εμπειρία της πανδημίας COVID-9 οι ψηφιακές υπηρεσίες έχουν γίνει ακόμη πιο σημαντικές, αυξάνοντας την εξάρτηση από τις διαδικτυακές πλατφόρμες για δημόσιες υπηρεσίες, συναλλαγές, ενημέρωση, επικοινωνία, εκπαίδευση και ψυχαγωγία.

Καθώς οι κυβερνήσεις παγκοσμίως μεταβαίνουν όλο και περισσότερο σε ψηφιακές υπηρεσίες (πολλές από τις οποίες δεν παρέχονται πλέον με φυσική παρουσία), η ανάγκη για την εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε αυτού του είδους υπηρεσιών για όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με νευροαναπτυξιακές διαταραχές όπως η Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ), έχει καταστεί επιτακτική.

Η νευροαναπτυξιακή Διαταραχή του Αυτιστικού Φάσματος δυσχεραίνει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι συμπεριφέρονται, επικοινωνούν και αλληλοεπιδρούν. Χαρακτηρίζεται από ένα ευρύ φάσμα συμπτωμάτων, όπως δυσκολίες στην επικοινωνία, επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές και περιορισμένα, ή εμμονικά εστιασμένα ενδιαφέροντα. **Περίπου 1 στα 150 άτομα στην Ελλάδα βρίσκεται στο αυτιστικό φάσμα**, που συνιστά έναν υψηλότερο επιπολασμό από τον παγκόσμιο μέσο όρο του 1 στα 160. Η ΔΑΦ είναι ισόβια, δεν θεραπεύεται, και τα άτομα που βρίσκονται στο φάσμα του αυτισμού συναντούν σοβαρά εμπόδια στην καθημερινή τους ζωή. Ωστόσο, με την κατάλληλη υποστήριξη, τα άτομα με αυτισμό, και ιδιαίτερα εκείνα με μέση και υψηλή λειτουργικότητα μπορούν να ευδοκιμήσουν, να ενταχθούν στην κοινωνία και να συμμετάσχουν ισότιμα σε αυτήν.

Ένας σημαντικός τρόπος υποστήριξης των ατόμων με αυτισμό είναι η δημιουργία φιλικού προς τον αυτισμό περιβάλλοντος. Η φιλικότητα προς τον αυτισμό είναι μια πολύπλευρη έννοια που περιλαμβάνει διάφορες στρατηγικές και διευκολύνσεις που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού και φιλόξενου περιβάλλοντος για τα άτομα στο φάσμα. Αναγνωρίζει ότι ο αυτισμός δεν είναι μια διαταραχή που επηρεάζει όλα τα άτομα με τον ίδιο τρόπο, αλλά αντιθέτως ένα φάσμα, δυνατοτήτων και δυσκολιών με εξαιρετικά διαφοροποιημένη εξειδίκευση σε κάθε άτομο, και

συνακόλουθα σοβαρών προκλήσεων. Η φιλικότητα προς τον αυτισμό μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορους τομείς και περιβάλλοντα: σε σχολεία, σε χώρους εργασίας, δημόσιους χώρους και υπηρεσίες, μεταφορές, υγειονομική περίθαλψη και φυσικά ψηφιακές υπηρεσίες, δημιουργώντας συνθήκες προσβασιμότητας και αίροντας τους αποκλεισμούς. Ειδικότερα, προκειμένου να προωθηθεί η φιλικότητα προς τον αυτισμό σε ένα ψηφιακό πλαίσιο, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων των αισθητηριακών ευαισθησιών, των προτιμήσεων επικοινωνίας και των διαφορών γνωστικής επεξεργασίας των ατόμων αυτών.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν πολλά οφέλη στα άτομα με ΔΑΦ, όπως ευελιξία, ευκολία, ανωνυμία και εξατομίκευση. Τα άτομα με ΔΑΦ, όπως έχουν καταδείξει προηγούμενες έρευνες, συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και υπηρεσιών, ιδίως σε πολύπλοκους ιστότοπους λόγω των αδυναμιών της εκτελεστικής λειτουργίας του εγκεφάλου τους, των αισθητηριακών ευαισθησιών και των δυσκολιών κοινωνικής επικοινωνίας. Οι προκλήσεις είναι πολλές και σημαντικές: η διαχείριση της πολυπλοκότητας, η απρόβλεπτη, για αυτούς, λειτουργία, η απόσπαση της προσοχής --ακόμη και ο διαδικτυακός εκφοβισμός.

Οι κυβερνητικές πύλες που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες με ασαφή πλοήγηση, συγκεχυμένη διάταξη και γραφειοκρατική γλώσσα μπορεί να αυξήσουν το άγχος και να εμποδίσουν την ολοκλήρωση των εργασιών που έχουν τεθεί ως στόχος (που αποτελεί την βασική μετρική της προσβασιμότητας). Η βελτίωση της προσβασιμότητας, συνεπώς, έχει εκτεταμένα οφέλη για αυτή την ομάδα, βελτιώνοντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες, μειώνοντας την εξάρτηση από τους φροντιστές και προωθώντας την ένταξη.

Στην Ελλάδα, η κυβέρνηση έχει αναγνωρίσει τις δυνατότητες των διαδικτυακών πλατφορμών για την ενίσχυση της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της ευκολίας στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Η διαδικτυακή πύλη www.gov.gr αποτελεί κεντρική πρωτοβουλία σε αυτόν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, προσφέροντας στους πολίτες μια πύλη πρόσβασης σε ένα ευρύ φάσμα κυβερνητικών υπηρεσιών και πόρων. Η Πύλη η οποία ξεκίνησε το 2019, φιλοξενεί 1580+ διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (πολλές από τις οποίες διεκπεραιώνονται μέσω παραπομπής στις ιστοσελίδες των αρμόδιων δημοσίων υπηρεσιών), από την υποβολή φορολογικών δηλώσεων έως τα ραντεβού για την υγειονομική περίθαλψη, τις

εγγραφές στην εκπαίδευση , τις αιτήσεις για ζωτικής σημασίας έγγραφα. Η Πύλη έχει τη δυνατότητα να εξορθολογίσει βασικές υπηρεσίες και να μειώσει τη γραφειοκρατία που συχνά αποτρέπει τους πολίτες από το να ασχοληθούν με αυτές τις διαδικασίες. Αποτελεί ένα καλό παράδειγμα ψηφιακής αριστείας.

Ωστόσο, κατά την επιδίωξη της ψηφιακής αριστείας, είναι ζωτικής σημασίας να μην αφήσουμε πίσω εκείνους που μπορεί να αντιμετωπίζουν εμπόδια στην πρόσβαση, ιδίως τα άτομα με νευροαναπτυξιακές διαταραχές όπως ο αυτισμός. Η προσβασιμότητα και η φιλικότητα προς τον χρήστη των ψηφιακών πλατφορμών, όπως η www.gov.gr, είναι καθοριστικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι κάθε πολίτης, ανεξάρτητα από το γνωστικό ή αισθητηριακό προφίλ του, μπορεί να επωφεληθεί από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το γενικό επίπεδο προσβασιμότητας της Πύλης κρίνεται ως πολύ καλό, αλλά είναι σημαντικό να εξεταστεί πώς μπορεί να γίνει πιο φιλική ειδικά προς τον αυτισμό, χωρίς βλάβη της γενικότητας. Μάλιστα σε πολλές περιπτώσεις αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μία καλύτερη Εμπειρία Χρήστη για το σύνολο του πληθυσμού.

Η παρούσα μελέτη έχει ως όραμα την δέσμευση για τη δημιουργία μιας κοινωνίας στην Ελλάδα όπου κανείς δεν θα μένει πίσω, όπου κάθε πολίτης, ανεξαρτήτως της νευροδιαφορετικότητάς του, θα μπορεί με αυτοπεποίθηση να έχει πρόσβαση και να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες.

Ο στόχος μας είναι συγκεκριμένος και σαφής: να προσφέρουμε πρακτικές, τεκμηριωμένες συστάσεις και βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να λειτουργήσουν ως καταλύτης για απτές βελτιώσεις στην Πύλη www.gov.gr, και καθιστώντας την ακόμη πιο προσβάσιμη και συμπεριληπτική, αποδεικνύοντας πώς οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να προσαρμοστούν ώστε να ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων στο φάσμα του αυτισμού.

Οι επί μέρους βασικοί μας στόχοι είναι:

- Να μειωθούν οι παράγοντες που προκαλούν άγχος,
- Να υποστηριχθεί η ανεξάρτητη ολοκλήρωση εργασιών, και
- Να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες με αυτισμό μπορούν να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το www.gov.gr, σήμερα και στο μέλλον.

Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται ενσυναίσθηση από όλους τους εμπλεκόμενους, ανθρωποκεντρικός σχεδιασμός, και αυστηρή σχεδιαστική προσέγγιση, η οποία να ανταποκρίνεται στα αυτιστικά γνωστικά πρότυπα, να εξισορροπεί τη δομή και την ευελιξία και να συνεκτιμά ευέλικτα τη συμπερίληψη έναντι της συμμόρφωσης.

Οι κατευθυντήριες γραμμές της παρούσας μελέτης βασίζονται στις βέλτιστες πρακτικές στον σχεδιασμό ιστοσελίδων φιλικών προς τον αυτισμό. Καλύπτουν και αναλύουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως:

- 1. Προσβασιμότητα:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι προσβάσιμη σε άτομα με κάθε είδους αναπηρία, συμπεριλαμβανομένου του αυτισμού. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να είναι εύκολη στην πλοήγηση και τη χρήση, ακόμη και για άτομα που δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή ή κινητή συσκευή.
- 2. Ευχρηστία:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι εύχρηστη για άτομα όλων των ικανοτήτων. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να είναι καλά οργανωμένη και εύκολα κατανοητή. Το κείμενο θα πρέπει να είναι σαφές και συνοπτικό και οι οδηγίες θα πρέπει να είναι εύκολο να ακολουθηθούν.
- 3. Συμμετοχικότητα:** Η Πύλη θα πρέπει να ενθαρρύνει τα άτομα με αυτισμό και τις οικογένειές τους. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να αποφεύγει τη χρήση γλώσσας ή εικόνων που δυσκολεύουν, προσβάλλουν ή πληγώνουν τα άτομα με αυτισμό.

Η μελέτη περιέχει ευρετικές (heuristic) αξιολογήσεις του www.gov.gr από εμπειρογνώμονες, δοκιμές χρηστών με άτομα με ΔΑΦ και βασίζεται σε μαρτυρίες από πρώτο χέρι ατόμων με αυτισμό, για τον εντοπισμό σημείων που προκαλούν προβλήματα, συνεντεύξεις με ερευνητές του αυτισμού, και όποιους άλλους μπορούν να παράσχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο. Οι συστάσεις ευθυγραμμίζονται με τις κατευθυντήριες γραμμές της Πρωτοβουλίας για την Προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό, της Κοινοπραξίας Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web Consortium -- W3C) για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του Ιστού και τα ερευνητικά πρότυπα για σχεδιασμό φιλικό προς τον αυτισμό.

Η μελέτη είναι οργανωμένη σε 9 κεφάλαια που εστιάζουν:

- Στη μεθοδολογία που ακολουθείται
- Στην κατανόηση της διαταραχής του αυτιστικού φάσματος, που είναι απαραίτητη για την υλοποίηση της φιλικότητας της Πύλης
- Στα διεθνή πρότυπα και κανονισμούς προσβασιμότητας στον Ιστό, όπως το WCAG
- Στην λεπτομερή διάγνωση της Πύλης, τις κατευθυντήριες γραμμές και τις προτάσεις βελτίωσης

- Στην μεθοδολογία δοκιμών χρηστών και την ανατροφοδότηση (feedback)
- Στην στρατηγική και το σχέδιο υλοποίησης των βελτιώσεων
- Σε κατευθυντήριες γραμμές για εξαρχής υλοποίηση φιλική στον αυτισμό
- Στα κύρια συμπεράσματα που εξάγονται

Υπάρχουν επίσης παραρτήματα με αναλυτική βιβλιογραφία και γλωσσάρι προσβασιμότητας

Οι κατευθυντήριες γραμμές της μελέτης αποτελούν απλώς ένα σημείο εκκίνησης. Υπάρχουν πάντα περισσότερα που μπορούν να γίνουν για να γίνει η Πύλη Ψηφιακών υπηρεσιών www.gov.gr πιο φιλική προς τον αυτισμό. Ωστόσο, αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές παρέχουν μια σταθερή βάση για να γίνει η Πύλη πιο προσβάσιμη, εύχρηστη και χωρίς αποκλεισμούς για τα άτομα με αυτισμό και τις οικογένειές τους.

Με επίκεντρο την Πύλη www.gov.gr, η παρούσα μελέτη φιλοδοξεί να παρέχει ένα συνεκτικό πλαίσιο κατευθυντήριων γραμμών που θα χρησιμεύσουν ως σημείο αναφοράς της Διοίκησης και για άλλες σελίδες και Πύλες του Ιστού. Μπορούν να αποτελέσουν την αιχμή του δόρατος για μια ευρύτερη διαβούλευση σχετικά με την ένταξη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιταχύνοντας την πραγμάτωση της υπόσχεσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών χωρίς αποκλεισμούς

Στο ταξίδι της Ελλάδας προς μια ψηφιακή κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, ευελπιστούμε ότι η μελέτη αυτή θα αποτελέσει ουσιαστικό βοήθημα όχι μόνο για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής της ελληνικής κυβέρνησης, τους ψηφιακούς σχεδιαστές, αλλά και όλους τους δημόσιους λειτουργούς, καθώς και τους άλλους παρόχους υπηρεσιών στον Ιστό. Με ρεαλιστικές λύσεις και με ενσυναίσθηση (έναν όρο που ακόμη και σήμερα, πολλοί διορθωτές κειμένου δεν αναγνωρίζουν!) μπορούμε να αξιοποιήσουμε τις δυνατότητες της τεχνολογίας για την ενδυνάμωση όλων των πολιτών, ανεξαρτήτως νευροαναπτυξιακού ή λειτουργικού προφίλ. Μαζί, μπορούμε να δημιουργήσουμε ένα ψηφιακό τοπίο πιο προσβάσιμο, δίκαιο και φιλικό προς τον αυτισμό, διασφαλίζοντας ότι κανείς δεν θα μείνει πίσω στην εποχή της ψηφιακής διακυβέρνησης.

2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

2.1. Εισαγωγή

Το κεφάλαιο αυτό περιγράφει την ολοκληρωμένη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στη μελέτη, με στόχο να καταστεί η Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών του Ελληνικού Δημοσίου, www.gov.gr, (εφεξής η Πύλη) φιλική προς τον αυτισμό. Η μεθοδολογία σχεδιάστηκε για να εξασφαλίσει μια τεκμηριωμένη προσέγγιση για την επίτευξη των στόχων της μελέτης. Αξιοποιεί μια μεικτή μεθοδολογική προσέγγιση που συνδυάζει βιβλιογραφική ανασκόπηση, ευρετική ανάλυση, focus groups χρηστών, συνεντεύξεις, και ανάπτυξη συστάσεων για τη δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών προκειμένου να γίνει η Πύλη πιο προσβάσιμη και εύχρηστη για τα άτομα με αυτισμό.

Ειδικότερα, η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε περιλαμβάνει διάφορες βασικές φάσεις, όπως: κατανόηση του αυτισμού· συγκέντρωση διεθνών πρακτικών για την διευκόλυνση των ατόμων με αυτισμό· συγκέντρωση καλών διεθνών και ελληνικών πρακτικών· αναλυτική αξιολόγηση της Πύλης· ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών και συγκεκριμένων προτάσεων· δημιουργία focus group με άτομα στο φάσμα του αυτισμού· παράθεση στρατηγικής εφαρμογής και σχεδίου υλοποίησης· και πρόταση μετρήσεων για την αξιολόγηση του βαθμού επιτυχίας των παρεμβάσεων.

2.2. Κατανόηση του αυτισμού

2.2.1. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

Για την ολοκληρωμένη κατανόηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού κατά την αλληλεπίδραση με ψηφιακές διεπαφές, πραγματοποιήθηκε εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση. Η ανασκόπηση αυτή κάλυψε ακαδημαϊκές εργασίες, εκθέσεις και βιβλία σχετικά με τον αυτισμό, τη νευροδιαφορετικότητα και τις αρχές ψηφιακού σχεδιασμού και της εμπειρίας χρήστη για άτομα με αυτισμό. Αναζητήθηκαν ακαδημαϊκές βάσεις δεδομένων όπως η PubMed και η ACM Digital Library για σχετικές μελέτες που δημοσιεύθηκαν τα τελευταία χρόνια, χρησιμοποιώντας λέξεις-κλειδιά όπως «αυτισμός», «προσβασιμότητα στον Ιστό», «κυβερνητικές πύλες», «εύχρηστια» και «Εμπειρία Χρήστη». Η ανασκόπηση παρείχε το θεωρητικό υπόβαθρο για τη μελέτη.

2.2.2. Συμβουλές εμπειρογνομώνων

Πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις και διαβουλεύσεις εμπειρογνομώνων της μελέτης με εξειδικευμένους ψυχολόγους, θεραπευτές, εκπαιδευτικούς και άτομα στο φάσμα του αυτισμού, προκειμένου να αποκτηθούν γνώσεις σχετικά με τις

συγκεκριμένες ευαισθησίες, προτιμήσεις και δυσκολίες των ατόμων αυτών, γενικά, και ειδικότερα σχετικά με τις προτιμήσεις και προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο της χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών.

2.3. Συγκέντρωση διεθνών πρακτικών

2.3.1. Συγκριτική ανάλυση

Πραγματοποιήθηκε συγκριτική ανάλυση πρωτοβουλιών φιλικών προς τον αυτισμό σε άλλες χώρες. Αυτό περιελάμβανε τη μελέτη κυβερνητικών ιστότοπων, κατευθυντήριων γραμμών για την ψηφιακή προσβασιμότητα και εκθέσεων σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές από χώρες με ώριμα περιβάλλοντα φιλικά προς τον αυτισμό ψηφιακά.

2.3.2. Συνεντεύξεις με διεθνείς εμπειρογνώμονες

Πραγματοποιήθηκαν ημιδομημένες συνεντεύξεις με εμπειρογνώμονες από χώρες με επιτυχημένες πρωτοβουλίες φιλικές προς τον αυτισμό. Οι συνεντεύξεις αυτές αποσκοπούσαν στη βαθύτερη κατανόηση των στρατηγικών και των προκλήσεων που αντιμετωπίζονται κατά την εφαρμογή τέτοιων πρωτοβουλιών.

2.4. Αξιολόγηση του πλαισίου

2.4.1. Μελέτη των διεθνών προτύπων προσβασιμότητας

Αναλύθηκαν διεξοδικά τα διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας και κυρίως οι Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού 2.1, κατευθυντήριες γραμμές της Πρωτοβουλίας για την Προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό της Κοινοπραξίας Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web Consortium -- W3C). Επιλέχθηκαν και εξειδικεύτηκαν οι οδηγίες που θεωρήθηκαν ως οι πιο χρήσιμες για τα άτομα με αυτισμό.

2.5. Έλεγχος της προσβασιμότητας της Πύλης

Πραγματοποιήθηκε μια ευρετική ανάλυση Πύλης και εκτεταμένος έλεγχος της Πύλης www.gov.gr για την αξιολόγηση του τρέχοντος επιπέδου προσβασιμότητάς της και τον εντοπισμό των τομέων που απαιτούν βελτίωση σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας και, κυρίως, το WCAG 2.1.. Παρατέθηκαν συγκεκριμένα παραδείγματα από την Πύλη με εκτίμηση της σημασίας τους ως προς την Εμπειρία Χρήστη ατόμων με αυτισμό. Τα αποτελέσματα συντέθηκαν για τον εντοπισμό ζητημάτων υψηλής προτεραιότητας και προκλήσεων για τα άτομα με αυτισμό.

2.5.1. Διαγνωστικά focus group

Διενεργήθηκαν διαγνωστικά focus group για τη συλλογή ανατροφοδότησης από άτομα με αυτισμό–χρήστες της Πύλης, συμπεριλαμβανομένων και μελών των οικογενειών τους. Τα focus groups αποσκοπούσαν στην κατανόηση των εμπειριών τους, των προκλήσεων και των προτάσεων για τη βελτίωση της φιλικότητας της πύλης προς τον αυτισμό.

2.5.2. Συνεντεύξεις με στελέχη της διοίκησης

Διεξήχθησαν συνεντεύξεις με στελέχη της διοίκησης από σχετικούς φορείς, συμπεριλαμβανομένων επαγγελματιών πληροφορικής και υπευθύνων χάραξης πολιτικής, προκειμένου να αποκτηθούν πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές δυνατότητες, τους περιορισμούς και την ετοιμότητα εφαρμογής στην Πύλη χαρακτηριστικών και λειτουργικότητας φιλικών προς τον αυτισμό.

2.6. Ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών

2.6.1. Ομάδα εμπειρογνομώνων

Συγκροτήθηκε ομάδα εμπειρογνομώνων αποτελούμενη από ψυχολόγους, εμπειρογνώμονες σε θέματα προσβασιμότητας και άτομα στο φάσμα του αυτισμού. Αυτή η ομάδα συνεργάστηκε για να αναπτύξει μια σειρά ολοκληρωμένων κατευθυντήριων γραμμών για να καταστήσει το www.gov.gr φιλικό προς τον αυτισμό. Οι κατευθυντήριες γραμμές παρέχουν στρατηγική καθοδήγηση για τη βελτίωση της πλοήγησης, της δομής του περιεχομένου, του οπτικού σχεδιασμού, της επικοινωνίας και των πρακτικών δοκιμής. Οι συστάσεις είναι προσαρμοσμένες στο πλαίσιο της ελληνικής πραγματικότητας και έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι εφικτή η υιοθέτησή τους, με σχετικά χαμηλό κόστος και δεδομένων τυχόν περιορισμών του προϋπολογισμού.

2.6.2. Επαναληπτική ανατροφοδότηση

Οι κατευθυντήριες γραμμές υποβλήθηκαν σε πολλαπλές επαναλήψεις με βάση την ανατροφοδότηση από την ομάδα εμπειρογνομώνων, και τις γνώσεις που αποκτήθηκαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και τις καλές διεθνείς πρακτικές..

2.7. Πρόταση στρατηγικών εφαρμογής

2.7.1. Αξιολόγηση της τεχνικής σκοπιμότητας

Αξιολογήθηκε η τεχνική σκοπιμότητα της εφαρμογής των προτεινόμενων κατευθυντήριων γραμμών στην Πύλη, λαμβάνοντας υπόψη την υπάρχουσα υποδομή και τους διαθέσιμους πόρους.

2.7.2. Δέσμευση των ενδιαφερομένων μερών

Αναπτύχθηκαν στρατηγικές για τη συμμετοχή κυβερνητικών φορέων, ομάδων πληροφορικής και άλλων σχετικών ενδιαφερομένων στη διαδικασία υλοποίησης. Αυτό περιελάμβανε εκστρατείες ευαισθητοποίησης, προγράμματα κατάρτισης και πλαίσια συνεργασίας.

2.8. Καθορισμός μετρήσεων για τη μέτρηση της επιτυχίας

2.8.1. Βασικοί δείκτες απόδοσης (KPIs)

Για τη μέτρηση της επιτυχίας των βελτιώσεων φιλικών προς τον αυτισμό στη διαδικτυακή Πύλη www.gov.gr καθορίστηκε μια σειρά από βασικούς δείκτες μέτρησης (KPIs). Αυτοί οι δείκτες περιλαμβάνουν την ικανοποίηση των χρηστών, τα ποσοστά ολοκλήρωσης βασικών εργασιών και τη συμμόρφωση με την προσβασιμότητα, και ενδεικτικά:

- Ικανοποίηση των χρηστών
- Ποσοστά ολοκλήρωσης βασικών εργασιών
- Συμμόρφωση με τις Οδηγίες Προσβασιμότητας

2.8.2. Συνεχής παρακολούθηση

Εκπονήθηκε ένα σχέδιο για τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιδόσεων της Πύλης, διασφαλίζοντας την άμεση αντιμετώπιση τυχόν αναδυόμενων ζητημάτων.

2.9. Ηθικές / Δεοντολογικές Πρόνοιες

Σε όλες τις φάσεις της μελέτης, οι κανόνες δεοντολογίας έτυχαν μεγάλης προσοχής. Από όλους τους συμμετέχοντες ελήφθη συγκατάθεση μετά από ενημέρωση, και η ιδιωτική τους ζωή και η εμπιστευτικότητα διαφυλάχθηκαν αυστηρά. Η μελέτη τήρησε τις δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές για την έρευνα που αφορά ευάλωτους πληθυσμούς, όπως τα άτομα με αυτισμό.

2.10. Περιορισμοί

Είναι σημαντικό να επισημανθούν οι περιορισμοί αυτής της μελέτης, συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών των πόρων της διοίκησης, των πιθανών αγκυλώσεων και αντιστάσεων, της δυναμικής φύσης της ψηφιακής τεχνολογίας και της εξελισσόμενης κατανόησης του αυτισμού, τόσο σε επιστημονικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Αυτοί οι περιορισμοί ελήφθησαν υπόψη καθ' όλη τη διάρκεια της

μελέτης και καταβλήθηκαν προσπάθειες για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων τους στα αποτελέσματά της.



Η μεθοδολογία που παρουσιάστηκε -με λεπτομερή περιγραφή της συστηματικής προσέγγισης που χρησιμοποιήθηκε για να καθοδηγήσει τη μετατροπή της Πύλης www.gov.gr σε μια πλατφόρμα φιλική προς τον αυτισμό- εκτιμάται ότι εξασφαλίζει, μέσω της ενσωμάτωσης γνώσεων από εμπειρογνώμονες, συμμετοχής ατόμων με αυτισμό, και χρήσης διεθνών προτύπων και βέλτιστων καλών πρακτικών, μια ισχυρή βάση για την ανάπτυξη και εφαρμογή κατευθυντήριων γραμμών, οι οποίες θα ενισχύσουν την προσβασιμότητα στην Πύλη και τη συμμετοχικότητα για όλους τους πολίτες.

3. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΤΑΡΑΧΗΣ ΤΟΥ ΑΥΤΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΣΜΑΤΟΣ

3. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΤΑΡΑΧΗΣ ΤΟΥ ΑΥΤΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΣΜΑΤΟΣ

Ο αυτισμός, ή Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ), αφορά έναν σημαντικό αριθμό ατόμων και τις οικογένειές τους και αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα συνθηκών που αποτελούν προκλήσεις γι' αυτούς: κοινωνικές δεξιότητες, επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές, ομιλία, και μη λεκτική επικοινωνία.

Προκειμένου να ελεγχθεί η φιλικότητα του Ιστού προς τον αυτισμό είναι σημαντικό να γνωρίσουμε τις ιδιαιτερότητες των ατόμων του αυτιστικού φάσματος και να κατανοήσουμε τη λειτουργία και τη συμπεριφορά τους.

Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην κατανόηση και τη χρήση του Ιστού, λόγω των χαρακτηριστικών του αυτισμού τους, όπως η δυσκολία στην κοινωνική αλληλεπίδραση, η δυσκολία στην κατανόηση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας και η δυσκολία στην επεξεργασία πολλών πληροφοριών ταυτόχρονα.

3.1. Ορισμός της Διαταραχής του Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ)

Ο αυτισμός δεν χαρακτηρίζεται ως ψυχική ασθένεια. Είναι μια νευροαναπτυξιακή διαταραχή που επηρεάζει τις συμπεριφορικές, κοινωνικές και γνωστικές δεξιότητες του ατόμου. Πρόκειται για μια διαταραχή φάσματος, που σημαίνει ότι μία ή όλες αυτές οι περιοχές μπορεί να επηρεαστούν με ήπιο ή σοβαρό τρόπο. Για το λόγο αυτό, η ίδια διάγνωση μπορεί εύκολα να περιλαμβάνει άτομα με πολύ διαφορετικές ικανότητες και περιορισμούς, όπως για παράδειγμα άτομα εξαιρετικά ευφυή, αλλά κοινωνικά και συναισθηματικά εύάλωτα, με δυσκολίες στην επικοινωνία, που χρειάζονται βοήθεια για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ζωής.

Ο αυτισμός είναι μια πολυπαραγοντική διαταραχή, που σημαίνει ότι προκαλείται από μια ποικιλία γενετικών και περιβαλλοντικών παραγόντων. Δεν υπάρχει θεραπεία για τον αυτισμό, αλλά υπάρχουν διαθέσιμες θεραπείες που μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα με αυτισμό να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους.

3.2. Η έννοια του αυτισμού - Ιστορικό

Η ιστορία του αυτισμού ξεκινά από την αρχαιότητα. Υπάρχουν αναφορές σε άτομα με αυτιστικά χαρακτηριστικά σε γραπτά κείμενα από την αρχαία Ελλάδα, την αρχαία Ρώμη και την Κίνα.

Ο όρος "αυτισμός" χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1911 από τον Ελβετό ψυχίατρο Eugen Bleuler για να περιγράψει ένα σύμπτωμα της σχιζοφρένειας. Το 1943, ο Αμερικανός ψυχίατρος Leo Kanner ήταν ο πρώτος που όρισε τον αυτισμό ως διαταραχή ανεξάρτητη από την σχιζοφρένεια.

Την ίδια εποχή με τον Kanner, ο Αυστριακός παιδίατρος Hans Asperger ασχολήθηκε εξίσου συστηματικά με τον αυτισμό.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970 η αντίληψή μας για τον αυτισμό ήταν ότι πρόκειται για μια σπάνια αλλά εμφανή και σοβαρή αναπηρία που οφείλεται σε ελλιπή γονική φροντίδα, κυρίως από την πλευρά της μητέρας.

Ωστόσο, κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1970, ερευνητικές και κλινικές μελέτες συνέβαλαν στην αλλαγή αυτής της αντίληψης και ο αυτισμός χαρακτηρίστηκε ως **νευροαναπτυξιακή διαταραχή** που μπορεί να είναι εμφανής στην πρώιμη βρεφική ηλικία και αφορά άτομα με ένα ξεχωριστό προφίλ κοινωνικών, γνωστικών, γλωσσικών και αισθητηριακών ικανοτήτων.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 ξεκίνησε η διερεύνηση του φάσματος του αυτισμού που περιελάμβανε παιδιά και ενήλικες τα οποία, στην πρώιμη παιδική ηλικία ήταν σοβαρά και εμφανώς αυτιστικά, αλλά απέκτησαν την ικανότητα να μιλούν και να συνομιλούν άπταιστα, είχαν διανοητικές ικανότητες στο μέσο και πάνω από το μέσο όρο και παρακολούθησαν ένα τυπικό σχολείο.

Η Βρετανίδα ερευνήτρια Lorna Wing πρώτη χρησιμοποίησε τον όρο «Σύνδρομο Asperger» σε επιστημονικό κείμενο (*Asperger's syndrome: a clinical account*), το οποίο δημοσιεύτηκε το 1981 και αμφισβήτησε το προηγούμενο ευρύτερα αποδεκτό μοντέλο αυτισμού, του Leo Kanner (1943).

Το 1989 η Uta Frith, μετέφρασε στα αγγλικά την αρχική περιγραφή του Αυστριακού Ψυχιάτρου Hans Asperger, η οποία βασιζόταν στην παρατήρηση των παιδιών που παρακολούθησε στην κλινική του στη Βιέννη το 1944. Δημιουργήθηκε τότε μια μικρή ομάδα ψυχολόγων και ψυχιάτρων στο Λονδίνο, στην οποία συμμετείχε ο Αυστραλός κλινικός ψυχολόγος Tony Attwood, η οποία και εξερεύνησε μια νέα

διάσταση του αυτισμού, το σύνδρομο Asperger. Ανακάλυψαν ότι υπήρχαν παιδιά με το προφίλ ικανοτήτων που περιέγραψε ο Hans Asperger που δεν είχαν δείξει ποτέ σημάδια σοβαρού αυτισμού στην πρώιμη παιδική ηλικία.

Τα τελευταία 50 χρόνια, καθώς αυξάνεται η κατανόησή μας για τον αυτισμό, έχουν υπάρξει αλλαγές στην ορολογία και τα διαγνωστικά κριτήρια. Το 2013, η Αμερικανική Ψυχιατρική Εταιρεία συγχώνευσε τις ξεχωριστές διαγνώσεις αυτισμού σε μία διάγνωση ομπρέλα, την Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ). Στην ουσία οι διαγνώσεις «Αυτιστική Διαταραχή», «Σύνδρομο Asperger» και «Διάχυτη Αναπτυξιακή Διαταραχή μη άλλως προσδιοριζόμενη» συμπεριλαμβάνονται στην διάγνωση «Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος». Έτσι λοιπόν, τα ονόματα δίνουν τη θέση τους στα επίπεδα ανάγκης υποστήριξης, τοποθετούμενα όλα μέσα στην «ομπρέλα» του αυτισμού και ελέγχεται στην ουσία η λειτουργικότητα των ατόμων.

Ωστόσο, όπως αναφέρει ο Tony Attwood, «μπορεί να αλλάξαμε την ορολογία και τα διαγνωστικά κριτήρια, αλλά τα άτομα παραμένουν τα ίδια στις καθημερινές προκλήσεις και τις ικανότητές τους».

3.3. Διαγνωστικά κριτήρια

Η διάγνωση του αυτισμού γίνεται από ειδικούς, συνήθως ψυχιάτρους, βάσει συγκεκριμένων διαγνωστικών κριτηρίων.

Τα δύο βασικά εργαλεία ταξινόμησης των διαγνωστικών κριτηρίων για τη διάγνωση του αυτισμού είναι:

- το **DSM-V** (Διαγνωστική Ταξινόμηση: DSM-V (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Ένωσης (APA), σε ισχύ από τον Μάιο του 2013
- το **ICD 10** (International Classification of Diseases) του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, σε ισχύ από το 1990. Είναι περισσότερο διαδεδομένο στην Ευρώπη.

A. DSM-V

Στο DSM-V η ενιαία κατηγορία διάγνωσης, η Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ) περιλαμβάνει τρεις υποκατηγορίες, με βάση το επίπεδο λειτουργικότητας στο DSM-V, τις ακόλουθες:

- Επίπεδο 1: Ανάγκη Υποστήριξης
- Επίπεδο 2: Ανάγκη Ενισχυμένης Υποστήριξης
- Επίπεδο 3: Ανάγκη Ιδιαίτερα Ενισχυμένης Υποστήριξης

Τα κύρια Διαγνωστικά κριτήρια Ταξινόμησης DSM-V είναι τα ακόλουθα:

1. Δυσχέρεια στην κοινωνική αλληλεπίδραση και επικοινωνία (προϋποθέτει δυσχέρεια και στα 3 υποκριτήρια)

- Την κοινωνική και συναισθηματική αμοιβαιότητα
- Τη μη λεκτική επικοινωνία
- Την δημιουργία και διατήρηση σχέσεων

2. Ασυνήθιστες και επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές, ενδιαφέροντα και δραστηριότητες (απαιτούνται 2 από τα 4 υποκριτήρια)

- Στερεοτυπικός λόγος και συμπεριφορά
- Αντίσταση στην αλλαγή
- Εμμονικά- εστιασμένα ενδιαφέροντα
- Αισθητηριακή υπερευαισθησία ή υποευαισθησία

3. Εμφάνιση στην πρόωμη παιδική ανάπτυξη

4. Περιορισμένες καθημερινές δραστηριότητες

B. ICD 10

Στο ICD 10 αναφέρεται η Γενική Κατηγορία: F80-89 και αφορά τις Διαταραχές της Ψυχολογικής Ανάπτυξης.

Οι διαταραχές που περιλαμβάνονται στις κατηγορίες F80-F89 έχουν τα ακόλουθα (κοινά) χαρακτηριστικά:

- Εμφανίζονται πάντοτε κατά τη διάρκεια της νηπιακής ή παιδικής ηλικίας
- Υπάρχει βλάβη ή καθυστέρηση της ανάπτυξης λειτουργιών που συνδέονται στενά με τη βιολογική ωρίμανση του κεντρικού νευρικού συστήματος
- Διατηρούν σταθερή πορεία χωρίς υφέσεις και υποτροπές

Οι διαφορές ανάμεσα στα συστήματα διάγνωσης της ΔΑΦ με μια ματιά.

	ICD-10	DSM-IV	DSM-5
Γενικός όρος	Διαχυτές αναπτυξιακές διαταραχές (ΔΑΔ)	Διάχυτες αναπτυξιακές διαταραχές (ΔΑΔ)	Διαταραχή αυτιστικού φάσματος (ΔΑΦ)
Διάγνωση	Παιδικός αυτισμός, Σύνδρομο Άσπεργκερ, ΔΑΔ-μη άλλως προσδιοριζόμενη	Αυτισμός, Σύνδρομο Άσπεργκερ, ΔΑΔ-μη άλλως προσδιοριζόμενη	Διαταραχή αυτιστικού φάσματος (ΔΑΦ)
Συμπτώματα	Δυσκολίες στην επικοινωνία, Δυσκολίες στην κοινωνική επαφή, Επαναλαμβανόμενες στερεοτυπικές συμπεριφορές	Δυσκολίες στην επικοινωνία, Δυσκολίες στην κοινωνική επαφή, Επαναλαμβανόμενες, στερεοτυπικές συμπεριφορές	Δυσκολίες στην κοινωνική επικοινωνία, επαναλαμβανόμενες στερεοτυπικές συμπεριφορές και ενδιαφέροντα
Ηλικία εμφάνισης των συμπτωμάτων	Μέχρι 3 ετών (όχι για το σύνδρομο Άσπεργκερ)	Μέχρι 3 ετών (όχι για το σύνδρομο Άσπεργκερ)	Πρώιμη παιδική ηλικία αν και τα λειτουργικά προβλήματα μπορεί να εμφανιστούν αργότερα
Αισθητηριακά προβλήματα	Δεν υπάρχουν στα διαγνωστικά κριτήρια	Δεν υπάρχουν στα διαγνωστικά κριτήρια	Περιλαμβάνονται στα διαγνωστικά κριτήρια (υπερευαισθησία/υποευαισθησία στην ομάδα των επαναλαμβανόμενων στερεοτυπικών συμπεριφορών)
Τι συμβαίνει όταν ένα άτομο εμφανίζει κάποια αλλά όχι όλα τα συμπτώματα	Λαμβάνει διάγνωση ΔΑΔ-μη άλλως καθοριζόμενης	Λαμβάνει διάγνωση ΔΑΔ-μη άλλως καθοριζόμενης	Όσοι εμφανίζουν συμπτώματα κοινωνικής επικοινωνίας αλλά όχι επαναλαμβανόμενες, στερεοτυπικές συμπεριφορές λαμβάνουν διάγνωση Διαταραχής Κοινωνικής Επικοινωνίας
Πως φαίνονται οι διαφορές στη σοβαρότητα των συμπτωμάτων	Μέσω των διαγνωστικών υποκατηγοριών	Μέσω των διαγνωστικών υποκατηγοριών	Μέσω εκτίμησης της βαρύτητας των συμπτωμάτων (επίπεδο 1,2,3)

Διαθέσιμο στο: <https://www.slideshare.net/ManinaKaouki/dsm-v-60754348>

3.4. Επιπολασμός

Ο επιπολασμός του αυτισμού είναι ο αριθμός των ατόμων που έχουν διαγνωστεί με αυτισμό σε έναν πληθυσμό. Ο αριθμός αυτός έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια, και εκτιμάται ότι είναι περίπου 1-3% σε παιδιά και εφήβους παγκοσμίως.

Σύμφωνα με τα Κέντρα Ελέγχου Νοσημάτων, ο αυτισμός επηρεάζει περίπου 1 στα 36 παιδιά στις Ηνωμένες Πολιτείες σήμερα. (Επιπολασμός ΔΑΦ στις ΗΠΑ το διάστημα 2000-2012).

Διαθέσιμος στο: <https://www.cdc.gov/ncbddd/autism/data.html>.

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με μελέτη που δημοσιεύθηκε το 2020, ο επιπολασμός του αυτισμού είναι 1,7% σε παιδιά ηλικίας 10-11 ετών. Η μελέτη αυτή διεξήχθη σε δείγμα 10.000 παιδιών από 5 περιφέρειες της Ελλάδας.

Δεν διαθέτουμε επαρκή δεδομένα σχετικά με τους ενήλικες που βρίσκονται στο φάσμα, καθώς δεν υπάρχουν ασφαλείς διαγνώσεις με βάση τα σύγχρονα κριτήρια. Ωστόσο, υπάρχουν μελέτες που αναφέρουν ότι στον γενικό πληθυσμό 1 στα 68 άτομα φέρει αυτή τη διάγνωση. Αυτό σημαίνει ότι **στην Ελλάδα πάνω από 15 χιλιάδες άτομα βρίσκονται στο φάσμα.**

Τα τελευταία χρόνια η ΔΑΦ εμφανίζει χαρακτηριστική αύξηση που αποδίδεται κυρίως στην αλλαγή των διαγνωστικών κριτηρίων και την αύξηση των γνώσεων σχετικά με τη διαταραχή. Οι νέες μέθοδοι διάγνωσης είναι πιο ευαίσθητες και μπορούν να εντοπίσουν περιπτώσεις αυτισμού που δεν θα είχαν διαγνωστεί στο παρελθόν. Επίσης, φαίνεται ότι κοινωνικές και πολιτιστικές αλλαγές μπορεί να έχουν οδηγήσει σε αύξηση της ευαισθητοποίησης για τον αυτισμό και σε πιο γρήγορη διάγνωση.

Η πιθανότητα γέννησης δεύτερου παιδιού με διαταραχή αυτιστικού φάσματος είναι 2-18%.

Η αρχική αναλογία των φύλων ήταν 4 αγόρια προς ένα κορίτσι, αλλά πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι η πραγματική αναλογία είναι 2: 1. Τα κορίτσια και οι γυναίκες μπορούν να προσαρμοστούν στον αυτισμό με τρόπους που καθυστερούν μια διαγνωστική αξιολόγηση.

3.5. Η έννοια του φάσματος

Η διαταραχή αυτιστικού φάσματος είναι ένας όρος «ομπρέλα» που περιλαμβάνει όλες τις νευροαναπτυξιακές διαταραχές που χαρακτηρίζονται από ποιοτικές αποκλίσεις στην κοινωνική αλληλεπίδραση, στη λεκτική και εξωλεκτική επικοινωνία, και στο παιχνίδι φαντασίας, κατά τα τρία πρώτα χρόνια της ζωής. Η ανάπτυξη του εγκεφάλου σε άτομα με διαταραχή αυτιστικού φάσματος είναι περίπλοκη και εξαρτάται από πολλούς γενετικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες και τις αλληλεπιδράσεις τους. (Jeste, 2015)

Στις ιδιαίτερες κοινωνικές συμπεριφορές περιλαμβάνονται:

- αποφυγή βλεμματικής επαφής,
- προβλήματα συναισθηματικής διαχείρισης,
- δυσκολία αντίληψης των συναισθημάτων των άλλων, και
- χαρακτηριστική στερεοτυπική ενασχόληση με συγκεκριμένο εύρος δραστηριοτήτων και ενδιαφερόντων.

Οι αποκλίσεις αυτές επηρεάζουν βαθιά τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται και βιώνει τον εαυτό του και τον κόσμο, τον τρόπο που μαθαίνει, τη συμπεριφορά, την προσαρμογή, και τη λειτουργικότητά του στην καθημερινή ζωή.

3.6. Κατανόηση του φάσματος του αυτισμού

Η Διαταραχή Αυτιστικού Φάσματος (ΔΑΦ) αποδίδεται σε άτομα τα οποία, κατά κανόνα, έχουν πολλές διαφορές μεταξύ τους. Κάποια από αυτά μπορεί να είναι ιδιαίτερα ευφυή, αλλά να δυσκολεύονται πολύ κοινωνικά και συναισθηματικά. Μερικά άλλα εμφανίζουν ιδιαιτερότητες στη συμπεριφορά, τον λόγο, και δεν κατανοούν τις κοινωνικές συμβάσεις, ή δυσκολεύονται στην επικοινωνία, στην επεξεργασία αισθητηριακών ερεθισμάτων, στη μάθηση, ή στη διαχείριση του άγχους. Γι' αυτό μιλάμε για αυτιστικό φάσμα.

Πάρα το ό,τι η διάγνωση γίνεται στην πρώιμη παιδική ηλικία τα συμπτώματα μπορεί να εμφανίσουν διαφορετική μορφή και ένταση σε διαφορετικές ηλικίες (για παράδειγμα οι κοινωνικές δεξιότητες των αυτιστικών ατόμων βελτιώνονται με το πέρασμα των χρόνων και πιθανά με κατάλληλη εκπαιδευτική παρέμβαση).

Ορισμένοι άνθρωποι με ΔΑΦ μπορεί να χρειάζονται σημαντική υποστήριξη στην καθημερινή τους ζωή, ενώ άλλοι μπορεί να χρειάζονται λιγότερη υποστήριξη και, σε ορισμένες περιπτώσεις, να ζουν εντελώς ανεξάρτητα. Αυτή η ποικιλομορφία διατυπώνεται στη φράση του Stephen Shore «εάν έχετε συναντήσει ένα άτομο με αυτισμό, έχετε συναντήσει ένα άτομο με αυτισμό».

Ο αυτισμός αναγνωρίζεται ως διαταραχή όλο και περισσότερο από τους ειδικούς, τα σχολεία, τους εργοδότες και την κοινωνία. Τα τελευταία χρόνια συναντάμε συχνά έναν αυτιστικό χαρακτήρα σε τηλεοπτικά προγράμματα και ταινίες και υπάρχουν πολλές δημοφιλείς αυτοβιογραφίες γραμμένες από αυτιστικούς ενήλικες όπως η Temple Grandin, και ο Daniel Tammet. Αυτή η εξέλιξη στην εικόνα του αυτιστικού ανθρώπου όπως προβάλλεται όλο και πιο συχνά και ευρύτερα και από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, έδωσε την δυνατότητα σε προσωπικότητες μεγάλης αναγνωρισιμότητας, όπως οι Elon Musk, Dan Aykroyd, Susan Boyle, και στην Ελλάδα ο Δημήτρης Παπανικολάου, να δηλώσουν δημόσια ότι βρίσκονται στο φάσμα του αυτισμού.

3.7. Διαφοροποίηση (variability) και κατηγορίες στις ΔΑΦ

Οι διαταραχές αυτιστικού φάσματος διαφοροποιούνται σημαντικά μεταξύ τους αλλά και από τις άλλες νευροαναπτυξιακές και μη διαταραχές. Συχνά συγχέονται με διαταραχές που μπορεί να περιλαμβάνουν κάποια από τα χαρακτηριστικά της ΔΑΦ με

αποτέλεσμα να καταλήγουν σε εσφαλμένες διαγνώσεις. Μερικές από αυτές είναι οι παρακάτω:

□ **Νοητική Αναπηρία**

Αν και υπάρχουν κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ των δύο διαγνώσεων, όπως η έλλειψη επικοινωνιακής ικανότητας και κοινωνικής αλληλεπίδρασης.

□ **Ειδική Γλωσσική Διαταραχή (ΕΓΔ)**

Το χαρακτηριστικότερο πλεονέκτημα των παιδιών με ΕΓΔ είναι η ικανότητά τους να χρησιμοποιούν την εξωλεκτική επικοινωνία για να εκφραστούν, κάτι που δε συμβαίνει στα παιδιά με ΔΑΦ.

□ **Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής-Υπερκινητικότητα (ΔΕΠΥ)**

Είναι η διάγνωση που συχνά δίνεται λανθασμένα σε άτομα με ΔΑΦ. Η υπερκινητικότητα και η παρορμητικότητα υπάρχουν και στις δυο διαγνώσεις, αλλά η νοημοσύνη, η επικοινωνία, το παιχνίδι και οι κοινωνικές δεξιότητες είναι ανέπαφα στη ΔΕΠ-Υ. Γενικά στη ΔΕΠ-Υ τα άτομα δεν αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας και κοινωνικοποίησης. Μπορεί να χρειαστεί διαφοροδιάγνωση από την ΔΑΦ σε παιδιά που δεν αντιλαμβάνονται κοινωνικούς κανόνες και έχουν περιορισμένο εύρος προσοχής.

□ **Σχιζοφρένεια**

Η διάκριση αυτή έχει επέλθει ουσιαστικά ήδη από την αρχική διάγνωση του αυτισμού που εισήγαγε και τον όρο (Kanner). Στη σχιζοφρένεια δεν παρατηρείται πρόβλημα στη γλωσσική επικοινωνία, ούτε στις κοινωνικές δεξιότητες. Επίσης παρουσιάζεται ύφεση κατά τη λήψη της φαρμακευτικής αγωγής. Ενδεχομένως να συνυπάρχουν όμως και οι δύο διαταραχές, για παράδειγμα σε παιδί με αυτισμό, αν εμφανιστούν ψευδαισθήσεις ή παραληρητικές ιδέες (διάρκεια>1μήνα), οπότε σε αυτή την περίπτωση τίθενται και οι δύο διαγνώσεις. (Mukherjee 2017)2.3.

3.7.1. Συνυπάρχουσες καταστάσεις και συννοσηρότητες

Πολλά παιδιά αλλά και ενήλικες με αυτισμό μπορεί να εμφανίζουν παράλληλα συμπτώματα και άλλων παθήσεων.

Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Νοητική Αναπηρία (Γενική Αναπτυξιακή Καθυστέρηση (GDD) ή Νοητική Αναπηρία(ID)
- Επιληψία
- Μυϊκή Δυστροφία Duchenne/Baker

- Ψυχιατρικές νόσοι: Κατάθλιψη, Άγχος, Ιδιοψυχαναγκαστική διαταραχή
- Δυσκολίες Θρέψης
- Γαστρεντερικές παθήσεις
- Δυσκολίες Ύπνου
- Δυσμορφίες: Παρατηρούνται στο 18-20% των περιπτώσεων ατόμων με ΔΑΦ). (Mukherjee 2017)

Το ποσοστό συννοσηρότητας είναι >70%. Περίπου το 45% των ατόμων με αυτισμό διαγιγνώσκονται και με νοητική στέρηση. Το 8-30% με επιληψία. Το 28-44% εμφανίζει επίσης Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής- Υπερκινητικότητα (ΔΕΠ-Υ). Τείνει να εμφανίζεται περισσότερο σε άτομα με συγκεκριμένο γονιδιακό προφίλ. Το 10% των περιπτώσεων συνδέεται με γενετικά σύνδρομα (σύνδρομο εύθραυστου Χ, οζώδης σκλήρυνση, σύνδρομο Down και Angelman, φαινυλκετονουρία).

3.8. Κλινικά Χαρακτηριστικά των ατόμων με ΔΑΦ

Τα κλινικά χαρακτηριστικά της ΔΑΦ ταξινομούνται σε 3 κατηγορίες:

1. Διαταραχές Κοινωνικής Αλληλεπίδρασης

- Αποφυγή βλεμματικής επαφής
- Αδυναμία συμμετοχής σε ομαδικό παιχνίδι
- Ελλιπής ή μηδενική επικοινωνία και ανάπτυξη σχέσεων με τους συνομήλικους
- Προτίμηση σε μοναχικές δραστηριότητες
- Αδυναμία αντίληψης κοινωνικών κανόνων

2. Διαταραχές της επικοινωνίας

- Απουσία ή ελλιπής ανάπτυξη λόγου
- Ελλιπής εξωλεκτική επικοινωνία
- Ηχολαλία ή στερεοτυπική ομιλία
- Σπάνια ανταπόκριση στα ηχητικά καλέσματα
- Χρήση ασυνήθιστου λεξιλογίου
- Προτίμηση θεμάτων για συζήτηση, αυτών που ανήκουν στα περιορισμένα ενδιαφέροντά τους

3. Διαταραχές της φαντασίας και κοινωνικής μίμησης

- Έντονη ενασχόληση με μη συνηθισμένα ενδιαφέροντα (απομνημόνευση αριθμών)
- Προσκόλληση σε ρουτίνες ή τελετουργίες
- Εμμονή με συγκεκριμένα αντικείμενα
- Στερεοτυπικές, επαναλαμβανόμενες κινήσεις
- Αδυναμία συμμετοχής σε παιχνίδια κοινωνικής μίμησης ή σε αυθόρμητο παιχνίδι

- Δυσφορία σε αλλαγές της ρουτίνας ή στη διακοπή στερεοτυπικών δραστηριοτήτων.

3.9. Επιπτώσεις της ΔΑΦ στην καθημερινή ζωή

Ορισμένα από τα χαρακτηριστικά των ατόμων με αυτισμό επηρεάζουν σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό την καθημερινή τους ζωή και τους εμποδίζουν να συμμετέχουν σε δραστηριότητες ανάλογες της ηλικίας τους.

Ωστόσο, κάποια από αυτά, σε πολλές περιπτώσεις, τους κάνουν να ξεχωρίζουν και να επιδεικνύουν ιδιαίτερες δεξιότητες

3.9.1. Επικοινωνία

Ο τρόπος που επικοινωνούν πολλές φορές είναι μη λειτουργικός και δημιουργεί παρεξηγήσεις, ειδικά όταν κάποιος δεν έχει ιδιαίτερες γνώσεις σχετικά με το προφίλ τους. Ακόμη και στις περιπτώσεις αυτισμού υψηλής λειτουργικότητας (Σύνδρομο Asperger), υπάρχουν χαρακτηριστικά που δυσχεραίνουν την επικοινωνία. Συγκεκριμένα:

- Ο λόγος τους είναι συχνά υπερβολικά ακριβής και σχολαστικός, ο τόνος της φωνής τους ασυνήθιστος, μιλούν δυνατά, πολλές φορές επινοούν λέξεις. Δεν αντιλαμβάνονται τις εκφράσεις του προσώπου και τις κινήσεις του άλλου, τις οποίες πολλές φορές παρερμηνεύουν.
- Ορισμένες στιγμές, μπορεί να κοιτάζουν επίμονα το πρόσωπο του άλλου, στην προσπάθειά τους να συλλάβουν όσα τους διαφεύγουν.
- Στη διάρκεια μιας συζήτησης, συχνά μακρηγορούν, ουσιαστικά μονολογώντας σε θέματα που ενδιαφέρουν αποκλειστικά τους ίδιους.
- Η έκφραση του προσώπου τους είναι επίπεδη και οι χειρονομίες υπερβολικές ή αδέξιες, άσχετες με το περιεχόμενο των λόγων τους.

3.9.2. Κοινωνική αλληλεπίδραση

Η κοινωνική τους συμπεριφορά μπορεί να είναι αφελής και ιδιόρρυθμη και συχνά χαρακτηρίζεται εκκεντρική, καθώς:

- αδυνατούν να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν τους κοινωνικούς κανόνες, με αποτέλεσμα να δυσκολεύονται, παρόλο που το επιθυμούν, να αναπτύξουν σχέσεις.
- δεν αντιλαμβάνονται τους άγραφους νόμους που διέπουν την κοινωνική συμπεριφορά (λόγια, χειρονομίες, στάση του σώματος, βλεμματική επικοινωνία, κλπ.)

3.9.3. Αισθητηριακή επεξεργασία

Οι δυσκολίες τους στην επεξεργασία των αισθητηριακών δεδομένων τους δημιουργούν συχνά έντονη ενόχληση που επηρεάζει σημαντικά την καθημερινή τους ζωή.

- Είναι πολύ ευαίσθητα σε ορισμένους ήχους, γεύσεις, μυρωδιές και εικόνες, με αποτέλεσμα να ενοχλούνται από ήχους και φώτα που, πολλές φορές, κανείς άλλος δεν φαίνεται να παρατηρεί.
- Τρομάζουν από ξαφνικούς ήχους ή θορύβους (ηλεκτρική σκούπα, γάβγισμα σκύλου), άλλοι δεν ανέχονται την επαφή με ορισμένα υλικά, ορισμένοι έχουν εξαιρετική αντοχή στον πόνο, το κρύο ή τη ζέστη, υπερβολικά οξυμένη όσφρηση, κλπ.

Μερικές φορές για να αντιμετωπίσουν το άγχος ή την υπερβολική ενόχληση που τους προκαλούν τα αισθητηριακά ερεθίσματα μπορεί να υιοθετούν συμπεριφορές παράξενες ή ασυνήθιστες (να κλείνουν τ' αυτιά τους ή να φεύγουν, να απομονώνονται, ή να εγκαταλείπουν το συνομιλητή τους στο μέσον μιας συζήτησης) που όμως οφείλονται ακριβώς σ' αυτές τις νευρολογικές ιδιαιτερότητες και δεν αποτελούν δείγματα αγένειας ή κακής συμπεριφοράς. Σίγουρα δε, δεν είναι αποτέλεσμα κακής αγωγής που έχουν λάβει από τους γονείς τους!

3.9.4. Επεξεργασία πληροφοριών

Ο διαφορετικός τρόπος επεξεργασίας των πληροφοριών είναι πηγή άγχους αλλά και ιδιαίτερων ικανοτήτων.

- Δυσκολεύονται με τις μεταβατικές καταστάσεις και τις αλλαγές και προτιμούν την ομοιομορφία. Συχνά προσκολλώνται σε συμπεριφορές ρουτίνας προκειμένου να ελέγξουν το άγχος τους, ειδικά όταν πρόκειται να αντιμετωπίσουν νέες καταστάσεις.
- Πολλοί, ιδιαίτερα εκείνοι που έχουν υψηλή λειτουργικότητα (Σύνδρομο Asperger) έχουν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα, τα οποία αφορούν στη συλλογή αντικειμένων ή πληροφοριών για συγκεκριμένα θέματα, και τα οποία κυριαρχούν στη ζωή τους, στο χρόνο και τις συζητήσεις τους, σε βαθμό που να αποτελούν εμμονές. Ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για τομείς όπως το διάστημα, τα φυσικά φαινόμενα αλλά και, χάρτες, διαδρομές, δρομολόγια, μάρκες αυτοκινήτων, κλπ.

Τα ιδιαίτερα ενδιαφέροντά τους, η προσκόλλησή τους στη λεπτομέρεια και η ευλαβική τήρηση των κανόνων, με την κατάλληλη υποστήριξη, μπορεί να αποτελέσουν ιδιαίτερα προσόντα που θα τους βοηθήσουν να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες της καθημερινής τους ζωής, ακόμη και στην επαγγελματική τους αποκατάσταση.

3.9.5. Γνωστικές δεξιότητες

- Συχνά έχουν εξαιρετική μακροπρόθεσμη μνήμη ιδιαίτερα σε θέματα που συνδέονται με τα ενδιαφέροντά τους.
- Ορισμένοι έχουν ιδιαίτερες ικανότητες στα μαθηματικά ή στις ξένες γλώσσες. Ωστόσο, η σκέψη τους δεν είναι ευέλικτη και δύσκολα προσαρμόζονται σε αλλαγές ή αποτυχίες

- Υπάρχουν αυτιστικά άτομα με πολύ υψηλή νοημοσύνη και πολλοί από αυτούς (αν και όχι όλοι), έχουν κάποια εξαιρετική ικανότητα ή ταλέντο σε ένα συγκεκριμένο τομέα.

3.9.6. Άγχος και αυτισμός

Τα άτομα με ΔΑΦ βιώνουν εντονότερο άγχος από τους περισσότερους ανθρώπους στην καθημερινή τους ζωή. Μέρος αυτού του άγχους μπορεί να προκύπτει από τις αισθητηριακές τους ευαισθησίες.

Ωστόσο, το άγχος μπορεί να απορρέει και από δυσκολίες σε άλλους τομείς:

- σε κοινωνικά περιβάλλοντα που δεν είναι ευνοϊκά για τις ιδιαίτερες ανάγκες τους
- στην κοινωνική αλληλεπίδραση
- σε αλλαγές ρουτίνας
- στις μεταβάσεις
- στην έλλειψη προβλεψιμότητας
- σε καινούργιες καταστάσεις

Ο Naoki Higashida, νεαρός Ιάπωνας με αυτισμό, έγραψε στα 13 του χρόνια ένα βιβλίο με τίτλο "Γιατί χοροπηδώ", αφού κατάφερε να χρησιμοποιήσει μία μέθοδο επικοινωνίας μέσω της γραφής μιας και, όπως περιγράφει ο ίδιος "μόλις δοκιμάζω να μιλήσω σε κάποιον οι λέξεις μου χάνονται..." Μέσα από το βιβλίο του Naoki Higashida, όπως και μέσα από άλλα βιβλία ατόμων με αυτισμό όπως ο Daniel Tammet ή η Temple Grandin έχουμε μάθει πολλά πράγματα για τον ιδιαίτερο τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η σκέψη τους αλλά και για τις τεράστιες δυσκολίες που συναντούν στην καθημερινότητά τους.

3.10. Προκλήσεις για την αποδοχή του αυτισμού

Υπάρχουν πολλές προκλήσεις για την αποδοχή του αυτισμού. Η πιο σημαντική είναι η έλλειψη ενημέρωσης και γνώσης σχετικά με το τι είναι ο αυτισμός και πώς επηρεάζει τους ανθρώπους που τον βιώνουν. Η έλλειψη ενημέρωσης οδηγεί σε προκατάληψη και κοινωνικό αποκλεισμό.

Προκειμένου να υποστηριχτούν τα άτομα στο φάσμα απαιτούνται παρεμβάσεις στο σχολείο, στην εργασία, σε όλους τους χώρους κοινωνικής συνύπαρξης. Στους τελευταίους περιλαμβάνεται και η διαδικτυακή επικοινωνία η οποία μπορεί να είναι ένας πολύτιμος τρόπος για τα άτομα με αυτισμό να αλληλεπιδράσουν με άλλους, καθώς τους δίνει τη δυνατότητα να επιλέξουν πότε και πώς θα επικοινωνήσουν και μπορούν να αποφύγουν ερεθίσματα που μπορεί να τους προκαλέσουν δυσφορία.

Επίσης, τους δίνεται χρόνος να σκεφτούν και να απαντήσουν με έναν τρόπο που είναι ξεκάθαρος και περιεκτικός.

Το διαδίκτυο δίνει πρόσβαση σε υπηρεσίες και διευκολύνει την καθημερινότητα. Η επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες για τα άτομα στο φάσμα είναι συχνά πηγή άγχους και ένας λόγος αποκλεισμού τους από σχετικά απλές, καθημερινές δραστηριότητες.

Για να μπορέσουν ωστόσο να έχουν πρόσβαση σε αυτό θα πρέπει να γίνουν κατάλληλες προσαρμογές, όπως είναι η χρήση απλής γλώσσας, η παροχή οπτικών οδηγιών, κλπ., οι οποίες μπορεί να είναι χρήσιμες και σε άλλες κατηγορίες χρηστών, λιγότερο εξοικειωμένων με την τεχνολογία.

Παρότι έχουν γίνει αρκετά βήματα την τελευταία δεκαετία στη χώρα μας και ακόμη περισσότερα στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ, δεν μπορούμε να μιλάμε για συμπερίληψη και ισότιμη πρόσβαση. Η έλλειψη ενημέρωσης, υποδομών και οικονομικών πόρων εμποδίζουν τα άτομα με αυτισμό να ζήσουν ανεξάρτητα και να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνία.

Τέλος, η αποδοχή του αυτισμού μπορεί να είναι πρόκληση και για τα ίδια τα άτομα στο φάσμα. Πολλοί δυσκολεύονται να κατανοήσουν τον εαυτό τους και την ταυτότητά τους γεγονός που συχνά τους οδηγεί σε χαμηλή αυτοεκτίμηση και απομόνωση.

3.11. Μείωση του στίγματος

Το στίγμα του αυτισμού είναι ένα σοβαρό πρόβλημα που μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές εμπειρίες και να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη ζωή των ατόμων με αυτισμό και των οικογενειών τους. Εκδηλώνεται με:

- Προκατάληψη και αποκλεισμό
- Κακοποίηση και εκμετάλλευση
- Λανθασμένες αντιλήψεις και προσδοκίες
- Ελλιπή υποστήριξη και διάθεση πόρων

Μπορεί να δυσκολέψει την κοινωνική τους αλληλεπίδραση, την εκπαίδευση, την απασχόληση και την πρόσβαση σε υπηρεσίες. Μπορεί επίσης να οδηγήσει σε χαμηλή αυτοεκτίμηση και προβλήματα ψυχικής υγείας.

Προκειμένου να μειωθεί το στίγμα του αυτισμού απαιτούνται δράσεις σε τομείς όπως:

- Η εκπαίδευση και ενημέρωση για τον αυτισμό όλων των κοινωνικών ομάδων και ιδιαίτερα των παιδιών από μικρή ηλικία.

- Η παροχή πόρων και υποστήριξης στα άτομα με αυτισμό και τις οικογένειές τους.
- Η προβολή στα μέσα ενημέρωσης και κοινωνικής δικτύωσης.

Η ύπαρξη ειδικών προγραμμάτων εκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες, καθώς και η ενημέρωση στους χώρους εργασίας και υπηρεσιών (δημόσιων και ιδιωτικών) θα συμβάλλουν στην εξοικείωση του γενικού πληθυσμού με το φάσμα. Τα μέσα ενημέρωσης επίσης μπορούν να απεικονίζουν θετικά περιπτώσεις ατόμων με αυτισμό, να προβάλουν τα επιτεύγματα και τις δυσκολίες τους αλλά και τις καλές πρακτικές συμπερίληψης.

3.12. Αποδοχή της νευροδιαφορετικότητας

Η νευροδιαφορετικότητα είναι η αντίληψη ότι υπάρχει ένα ευρύ φάσμα του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι σκέφτονται, συμπεριφέρονται και αισθάνονται. Ο εγκέφαλος είναι ένα πολύπλοκο όργανο και υπάρχουν πολλές διαφορετικές παραλλαγές του τρόπου με τον οποίο μπορεί να λειτουργήσει. Ο αυτισμός είναι ένα παράδειγμα νευροδιαφορετικότητας. Άλλες περιπτώσεις νευροδιαφορετικότητας είναι η δυσλεξία, η διπολική διαταραχή και η διαταραχή ελλειμματικής προσοχής/υπερκινητικότητας (ΔΕΠΥ).

Η αποδοχή της νευροδιαφορετικότητας είναι η πεποίθηση ότι όλοι οι άνθρωποι είναι μοναδικοί και ότι μπορούν – και πρέπει - να λειτουργούν ισότιμα και να συμβάλουν στο κοινωνικό γίγνεσθαι, ανεξάρτητα από το πώς λειτουργεί ο εγκέφαλός τους. Αυτό σημαίνει να κατανοήσουμε ότι οι άνθρωποι με νευροδιαφορετικότητα μπορεί να έχουν διαφορετικά συναισθήματα, ανάγκες και προκλήσεις από τους νευροτυπικούς ανθρώπους, εξαιτίας ωστόσο αυτού του γεγονότος μπορούν να προσθέσουν μια διαφορετική, θετική για την κοινωνία αντίληψη της πραγματικότητας.

Η αποδοχή της νευροδιαφορετικότητας μπορεί να βοηθήσει τα άτομα αυτά να ζήσουν πλήρεις και ικανοποιητικές ζωές. Όταν αισθάνονται ότι είναι αποδεκτά, είναι πιο πιθανό να ζητήσουν βοήθεια και υποστήριξη όταν τη χρειάζονται. Αυτό μπορεί να τους βοηθήσει να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις τους και να πετύχουν τους στόχους τους.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω σχετικά με το στίγμα, η αποδοχή της νευροδιαφορετικότητας προϋποθέτει εκπαίδευση και ενημέρωση όλων των κοινωνικών ομάδων. Η προώθηση της επιστημονικής έρευνας επίσης συμβάλλει στην κατανόηση και την αποτελεσματική διάγνωση και υποστήριξη.

Τέλος, η ενθάρρυνση των ατόμων με νευροδιαφορετικότητα να εκφραστούν και να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, είναι ίσως ο πιο ασφαλής και σίγουρος τρόπος εξοικείωσης της κοινωνίας με την διαφορετικότητα

3.13. Δημιουργία κοινοτήτων χωρίς αποκλεισμούς

Η δημιουργία κοινοτήτων φιλικών προς τον αυτισμό είναι ένα σημαντικό βήμα για την αποφυγή του στίγματος και την αποδοχή τους. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα μπορούν να ζήσουν πλήρεις και ικανοποιητικές ζωές, χωρίς να αντιμετωπίζουν διακρίσεις ή αποκλεισμό και η κοινωνία θα επωφεληθεί από τον ιδιαίτερο τρόπο σκέψης τους.

Προκειμένου να συμβεί αυτό χρειάζονται πολιτικές και θεσμικές παρεμβάσεις σε πολλά επίπεδα.

- **Εκπαίδευση και ενημέρωση:** Είναι σημαντικό να αυξηθεί η κατανόηση του αυτισμού στο ευρύ κοινό, μέσω της εκπαίδευσης των εκπαιδευτικών, των επαγγελματιών και του γενικού πληθυσμού.
- **Προσαρμογή των χώρων και των υπηρεσιών:** Οι δημόσιοι χώροι και οι υπηρεσίες μπορούν να προσαρμοστούν για να είναι πιο φιλικό και προσβάσιμο στα άτομα με αυτισμό.
- **Προσαρμογή του διαδικτύου** στις ανάγκες των ατόμων με αυτισμό: Ο αποκλεισμός των ατόμων με αυτισμό από το διαδίκτυο μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην ικανότητά τους να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνία. Παράγοντες όπως η έλλειψη πρόσβασης σε υπολογιστή ή σύνδεση στο διαδίκτυο, η έλλειψη γνώσεων για τη χρήση τεχνολογιών ή η χρήση τεχνολογιών που είναι δύσκολες για άτομα με αυτισμό να χρησιμοποιήσουν, αποτελούν εμπόδια, συχνά ανυπέρβλητα.
- **Προσφορά υποστήριξης:** Τα άτομα με αυτισμό και οι οικογένειές τους μπορούν να επωφεληθούν από την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών. Αυτές οι υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν θεραπεία, εκπαίδευση και απασχόληση.
- **Προώθηση της συμμετοχής:** Τα άτομα με αυτισμό θα πρέπει να ενθαρρύνονται να συμμετέχουν στις κοινότητές τους, μέσω της παροχής ευκαιριών για συμμετοχή σε δραστηριότητες και οργανώσεις.

Η δημιουργία κοινοτήτων χωρίς αποκλεισμούς των αυτιστικών είναι ένα έργο που δεν μπορεί να επιτευχθεί από τη μία μέρα στην άλλη. Απαιτείται προσπάθεια και δέσμευση τόσο σε ατομικό, όσο και σε συλλογικό και πολιτικό επίπεδο.

3.14. Στρατηγικές για την φιλικότητα προς τον αυτισμό

Οι στρατηγικές φιλικότητας προς τον αυτισμό είναι μέτρα που μπορούν να ληφθούν για να κάνουν έναν χώρο ή μια υπηρεσία πιο προσιτή και φιλική για τα άτομα με αυτισμό. Αυτές οι στρατηγικές μπορεί να περιλαμβάνουν προσαρμογές σε

περιβάλλοντα, διαδικασίες ή υλικά για να τα βοηθήσουν να λειτουργούν και να συμμετέχουν στις καθημερινές δραστηριότητες. Υπάρχουν πολλές στρατηγικές που μπορούν να εφαρμοστούν για να γίνει και το διαδίκτυο πιο φιλικό προς τον αυτισμό. Αυτές οι στρατηγικές μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα με αυτισμό να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες, να συνδεθούν με άλλους και να αναπτύξουν δεξιότητες.

Σε διεθνές επίπεδο υπάρχει μία τάση υιοθέτησης μέτρων φιλικότητας προς των αυτισμό. Δημιουργούνται Πανεπιστήμια, ξενοδοχεία, ακόμη και πόλεις φιλικές προς τον αυτισμό, γεγονός που συμβάλει τόσο στην εξοικείωση των πολιτών με αυτόν όσο και στην συμπερίληψη.

3.15. Προσβασιμότητα και συμμετοχικότητα

Προκειμένου να διευκολυνθεί η προσβασιμότητα και να εξασφαλιστεί η συμμετοχικότητα των ατόμων με αυτισμό στις δραστηριότητες της καθημερινής ζωής χρειάζονται κατάλληλες προσαρμογές.

Για παράδειγμα:

- **Σχολείο:** Τα σχολεία μπορούν να προσαρμόσουν τις πολιτικές και τις πρακτικές τους για να είναι πιο προσιτά στα παιδιά με αυτισμό, με την παροχή καθοδήγησης από ειδικούς, την προσαρμογή του χρονοδιαγράμματος της τάξης και την παροχή ευκαιριών για κοινωνική αλληλεπίδραση.
- **Εργασιακά περιβάλλοντα:** Οι εργοδότες μπορούν να δημιουργήσουν ευκαιρίες απασχόλησης για άτομα με αυτισμό, με την προσαρμογή των θέσεων εργασίας, την παροχή υποστήριξης στην εκπαίδευση και την παροχή ευκαιριών για ανάπτυξη καριέρας.
- **Δημόσιος χώρος:** Τα καταστήματα, τα εστιατόρια τα ξενοδοχεία, τα μουσεία, μπορούν να προσαρμοστούν για να είναι πιο προσιτά στα άτομα με αυτισμό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή υποτίτλων και γραπτών περιγραφών, την παροχή ήσυχων χώρων και την αποφυγή έντονων ήχων ή φωτισμών.
- **Μέσα ενημέρωσης:** Τα μέσα ενημέρωσης μπορούν να απεικονίζουν θετικά τα άτομα με αυτισμό με σκοπό την εξοικείωση του κοινού και την καταπολέμηση των στερεοτύπων.
- **Διαδίκτυο:** Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες του διαδικτύου θα πρέπει να είναι προσβάσιμες σε άτομα με αυτισμό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή κειμένου με φωνή, την χρήση απλής γλώσσας και παροχή οπτικών οδηγιών, κλπ.

3.16. Στρατηγικές επικοινωνίας

Οι στρατηγικές επικοινωνίας είναι τρόποι επικοινωνίας με άτομα με αυτισμό που είναι αποτελεσματικοί και προσαρμοσμένοι στις ανάγκες τους. Αυτές οι στρατηγικές μπορούν να τους βοηθήσουν να κατανοήσουν καλύτερα τις πληροφορίες και να συμμετέχουν στις συζητήσεις.

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές στρατηγικές επικοινωνίας για τον αυτισμό που μπορούν να εφαρμοστούν. Μερικοί από τους πιο συνηθισμένους τύπους στρατηγικών περιλαμβάνουν:

1. Χρήση ξεκάθαρης και απλής γλώσσας, αποφυγή μεταφορικών εκφράσεων και τεχνικών όρων.
2. Οπτικοποιημένες πληροφορίες. Η χρήση εικόνων, γραφημάτων και άλλων οπτικών στοιχείων βοηθούν στην επικοινωνία των πληροφοριών.
3. Τα άτομα με αυτισμό συχνά χρειάζονται χρόνο για να επεξεργαστούν τις πληροφορίες. Όταν συμμετέχουν σε μια συζήτηση μπορεί να καθυστερούν να απαντήσουν και χρειάζονται χρόνο για να ολοκληρώσουν την επεξεργασία των όσων λέγονται.
4. Επανάληψη των πληροφοριών που λαμβάνουν προκειμένου να είναι βέβαιο ότι τις έχουν κατανοήσει
5. Ενημέρωση εκ των προτέρων για το περιεχόμενο και τις προσδοκίες μας από μια επικοινωνία. Αυτό μπορεί να τους βοηθήσει να προετοιμαστούν και να κατανοήσουν καλύτερα τις απαιτήσεις της συνομιλίας.
6. Ερωτήσεις για το αν χρειάζονται σχόλια ή διευκρινίσεις είναι ο ασφαλέστερος τρόπος για να γνωρίζουμε τι δεν έχει γίνει κατανοητό.
7. Ενθάρρυνση της επικοινωνίας, προκειμένου να τους δοθεί η ευκαιρία να μοιραστούν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους.

Η εφαρμογή στρατηγικών επικοινωνίας μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό να κατανοήσουν καλύτερα τις πληροφορίες και να συμμετέχουν στις συζητήσεις χωρίς να αποθαρρύνονται και τελικά να εγκαταλείπουν την προσπάθεια.

Ακολουθούν κάποια συγκεκριμένα παραδείγματα για το πώς μπορούν να εφαρμοστούν αυτές οι στρατηγικές:

- **Στο σχολείο:** Οι εκπαιδευτικοί μπορούν να χρησιμοποιήσουν στρατηγικές επικοινωνίας για να βοηθήσουν τα παιδιά με αυτισμό να κατανοήσουν το μάθημα και να συμμετέχουν στις δραστηριότητες της τάξης. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται η χρήση εικόνων και γραφημάτων για να παρουσιάσουν νέες πληροφορίες, η παροχή χρόνου για να επεξεργαστούν τις πληροφορίες και η ενθάρρυνση των παιδιών να τις επαναλάβουν.

- **Στο εργασιακό περιβάλλον:** Οι εργοδότες μπορούν να χρησιμοποιήσουν στρατηγικές επικοινωνίας για να βοηθήσουν τους εργαζομένους με αυτισμό να κατανοήσουν τις οδηγίες και να συμμετέχουν στις συζητήσεις για εργασιακά θέματα. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται η χρήση ξεκάθαρης και απλής γλώσσας, η παροχή γραπτών οδηγιών και η ενθάρρυνση των εργαζομένων να ζητήσουν βοήθεια όταν τη χρειάζονται.
- **Στον δημόσιο χώρο:** Οι δημόσιοι χώροι, όπως τα καταστήματα, τα εστιατόρια και τα μουσεία, μπορούν να χρησιμοποιούν στρατηγικές επικοινωνίας όπως η χρήση εικόνων και γραφημάτων για να παρουσιάσουν πληροφορίες, η παροχή υποτίτλων και γραπτών περιγραφών, αλλά και να διαθέτουν ήσυχους χώρους για την αποφυγή της αισθητηριακής υπερφόρτωσης.

Η χρήση κατάλληλων στρατηγικών επικοινωνίας μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνία και να ζήσουν πλήρεις και ικανοποιητικές ζωές.

3.17. Περιβάλλοντα φιλικά προς τις αισθήσεις – γνωστικές ιδιαιτερότητες

Τα άτομα με αυτισμό συχνά βιώνουν τον κόσμο με διαφορετικό τρόπο από τους νευροτυπικούς ανθρώπους. Μπορεί να είναι πιο ευαίσθητα σε αισθητηριακά ερεθίσματα, όπως ο ήχος, το φως, η αφή, η γεύση και η μυρωδιά. Αυτή η ευαισθησία μπορεί να οδηγήσει σε κάποιες περιπτώσεις, σε υπερφόρτωση των αισθήσεων, η οποία μπορεί να είναι δυσάρεστη ή ακόμη και επώδυνη.

Τα περιβάλλοντα φιλικά προς τις αισθήσεις είναι σχεδιασμένα για να μειώσουν την αισθητηριακή υπερφόρτωση και να γίνονται κατ' αυτόν τον τρόπο πιο προσιτά και ευχάριστα για τα άτομα με αυτισμό. Προκειμένου ένα περιβάλλον να μπορεί να χαρακτηριστεί φιλικό προς τις αισθήσεις θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Χαμηλή ακουστική ένταση: χρήση ηχοαπορροφητικών υλικών, μείωση του αριθμού των πηγών θορύβου και ενθάρρυνση των ανθρώπων να μιλούν χαμηλόφωνα.
- Ήρεμο φως: χρήση μαλακού φωτισμού, αποφυγή έντονων φωτιστικών και παροχή επιλογών για τον έλεγχο του φωτισμού.
- Μαλακά υλικά: χρήση χαλιών, μαξιλαριών και άλλων μαλακών αντικειμένων.
- Ήπια οσφρητικά ερεθίσματα: αποφυγή χρήσης προϊόντων με έντονες, οξείες μυρωδιές.
- Προσβασιμότητα: χρήση πινακίδων με εικόνες, αποφυγή ψηλών σκαλοπατιών και παροχή επιλογών για την αποφυγή του θορύβου.

Εκτός από την προσαρμογή του φυσικού περιβάλλοντος, είναι επίσης σημαντικό να είμαστε ευαίσθητοι στις γνωστικές ιδιαιτερότητες των ατόμων με αυτισμό. Τα άτομα

με αυτισμό μπορεί να έχουν δυσκολίες στην κατανόηση της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, και της μεταφορικής χρήσης του λόγου. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση, απογοήτευση και απομόνωση.

3.18. Τεχνολογία και ΔΑΦ

Η τεχνολογία μπορεί να είναι ένα ισχυρό εργαλείο για άτομα με αυτισμό. Μπορεί να τα βοηθήσει να επικοινωνήσουν, να μάθουν και να συμμετέχουν στην κοινωνία.

Μερικά παραδείγματα του πώς η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό:

- **Επικοινωνία:** Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό να επικοινωνήσουν με εναλλακτικούς τρόπους. Για παράδειγμα, μπορεί να χρησιμοποιήσουν ένα σύστημα Επαυξητικής και Εναλλακτικής Επικοινωνίας (AAC -- Augmentative and Alternative Communication) που χρησιμοποιεί σύμβολα, βιβλία επικοινωνίας, συγκεκριμένες τεχνικές διδασκαλίας και ενίσχυσης για να διδάξει λειτουργικές δεξιότητες επικοινωνίας σε άτομα που μπορεί να είναι μη λεκτικά ή να βρίσκουν δύσκολη τη λεκτική επικοινωνία. Το AAC μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία γραπτών μηνυμάτων, τη χρήση ενός φωνητικού λογισμικού ή τη χρήση μιας κάμερας για τη μετάφραση της ομιλίας σε κείμενο.
- **Μάθηση:** Η τεχνολογία παρέχει δυνατότητες για εναλλακτικούς τρόπους μάθησης. Για παράδειγμα, τα άτομα με αυτισμό μπορεί να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά βιβλία, εκπαιδευτικά λογισμικά ή διαδικτυακά μαθήματα για να μάθουν νέα πράγματα. Η τεχνολογία τους δίνει τη δυνατότητα να μαθαίνουν με το δικό τους ρυθμό και να προσαρμόσουν την εκπαίδευση στις ατομικές τους ανάγκες.
- **Συμμετοχή:** Η τεχνολογία προσφέρει δυνατότητες συμμετοχής στην κοινωνία με διάφορους τρόπους. Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπει τη σύνδεση με άλλους, τη συμμετοχή σε διαδικτυακές κοινότητες και την παρακολούθηση γεγονότων την ώρα που συμβαίνουν, χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική παρουσία σε χώρους με ιδιαίτερο συνωστισμό. Η τεχνολογία μπορεί επίσης να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό να βρουν ευκαιρίες απασχόλησης και εκπαίδευσης.

Η έρευνα σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας για άτομα με αυτισμό είναι ακόμα σε εξέλιξη. Ωστόσο, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι μπορεί να είναι ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την υποστήριξη των ατόμων αυτών.

Φυσικά, η τεχνολογία δεν είναι πανάκεια για τον αυτισμό, δεν μπορεί να υποκαταστήσει την ανθρώπινη επαφή και υποστήριξη. Η αποκλειστική χρήση της μπορεί να απομονώσει ακόμη περισσότερο ένα άτομο που δυσκολεύεται στις κοινωνικές συναναστροφές. Μόνο σε συνδυασμό με όσα αναφέρθηκαν για τη

δημιουργία χώρων φιλικών προς τον αυτισμό μπορεί να αποδειχτεί χρήσιμη και επωφελής.

3.19. Στόχοι και όροι προσβασιμότητας και φιλικότητας του Ιστού (Web) στην κοινότητα ΔΑΦ

Στόχος της δημιουργίας διαδικτύου φιλικού προς τον αυτισμό είναι η διασφάλιση της πρόσβασης σε αυτό και της συμπερίληψης αυτής της ομάδας πολιτών. Για τον σκοπό αυτό απαιτείται δημιουργία περιεχομένου, υπηρεσιών και ασφαλούς και υποστηρικτικού διαδικτυακού περιβάλλοντος.

Σε πρώτη φάση χρειάζεται να ελέγξουμε σε ποιο βαθμό οι ιστότοποι και οι εφαρμογές είναι προσβάσιμοι και χρήσιμοι για άτομα με αυτισμό.

Ο έλεγχος φιλικότητας του Ιστού περιλαμβάνει την αξιολόγηση βάσει μιας σειράς κριτηρίων, όπως:

- Παρέχονται χρήσιμες πληροφορίες με έναν τρόπο εύκολα κατανοητό για τα άτομα με αυτισμό;
- Ο ιστότοπος ή η εφαρμογή είναι απλός στη χρήση και δεν είναι υπερβολικά περίπλοκος;
- Ο ιστότοπος ή η εφαρμογή είναι καθαρός και τακτοποιημένος, απαλλαγμένος από περιττές πληροφορίες;
- Χρησιμοποιούνται αισθητηριακές πληροφορίες, όπως χρώματα, εικόνες και ήχοι, με τρόπο κατάλληλο και χρήσιμο για άτομα με αυτισμό;

Η διασφάλιση της φιλικότητας του Ιστού προς τον αυτισμό είναι μια συνεχής διαδικασία. Καθώς οι τεχνολογίες αλλάζουν, είναι σημαντικό να αξιολογούνται οι ιστότοποι και οι εφαρμογές για να διασφαλιστεί ότι είναι προσβάσιμοι και χρήσιμοι για άτομα με αυτισμό.

Η χρήση του Ιστού από τα άτομα με αυτισμό μπορεί να αποδειχτεί πολύτιμη για τη συμμετοχή τους στις καθημερινές δραστηριότητες, αρκεί να τηρούνται οι όροι προσβασιμότητας και φιλικότητας. Είναι σημαντικό για ένα άτομο στο φάσμα να μπορεί να χρησιμοποιήσει μια εφαρμογή χωρίς να αισθάνεται ανεπαρκής και ανασφαλής. Να μπορεί να περιηγηθεί χωρίς άγχος, να μπορεί να επανέλθει σε διαφορετικές στιγμές, για όσο χρόνο του χρειάζεται για να ολοκληρώσει μια διαδικασία.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να βελτιωθεί η προσβασιμότητα και η φιλικότητα του Ιστού για άτομα με αυτισμό. Ενδεικτικά αναφέρονται η χρήση καθαρών και

απλών γραμματοσειρών και χρωμάτων, η χρήση οπτικών στοιχείων, εικόνων και βίντεο, κλπ. Τέλος, είναι σημαντικό να παρέχονται σαφείς οδηγίες και πληροφορίες. Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να δυσκολεύονται να κατανοήσουν τι αναμένεται από αυτούς.

Η βελτίωση της προσβασιμότητας και της φιλικότητας του Ιστού για άτομα με αυτισμό μπορεί να βοηθήσει να γίνει ο Ιστός πιο φιλικός και προσβάσιμος σε όλους. Προκειμένου να συμβεί αυτό θα πρέπει να ισχύουν τα παρακάτω:

- **Σχεδιασμός χωρίς προκατάληψη:** Η δημιουργία ιστότοπων που είναι προσβάσιμοι και φιλικοί για όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό.
- **Αντιληπτική προσβασιμότητα:** Η δημιουργία ιστότοπων που είναι εύκολοι στην κατανόηση και την επεξεργασία από άτομα με αυτισμό.
- **Κατανοητή γλώσσα:** Η χρήση γλώσσας που είναι σαφής και συνοπτική.
- **Απλές γραμματοσειρές και χρώματα:** Η χρήση γραμματοσειρών και χρωμάτων που είναι εύκολο να διαβαστούν και να κατανοηθούν.
- **Οπτικά στοιχεία:** Η χρήση εικόνων και βίντεο για να βοηθήσουν στην κατανόηση του περιεχομένου.
- **Σαφείς οδηγίες και πληροφορίες:** Η παροχή σαφών οδηγιών και πληροφοριών σχετικά με το τι αναμένεται από τους χρήστες.

4. ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟ

4. ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟ

4.1. *Τι είναι η προσβασιμότητα στον Ιστό;*

Η προσβασιμότητα στον Ιστό αφορά στην πρακτική του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ιστοτόπων, εφαρμογών Ιστού και ψηφιακού περιεχομένου με τρόπο που να διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση και τη χρηστικότητα για όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες. Ο στόχος της προσβασιμότητας στον Ιστό είναι η άρση των εμποδίων και η διάθεση του διαδικτυακού περιεχομένου και των υπηρεσιών σε όλους, ανεξάρτητα από τις φυσικές ή γνωστικές τους ικανότητες.

Η προσβασιμότητα στον Ιστό περιλαμβάνει διάφορες αρχές, κατευθυντήριες γραμμές και βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες συχνά περιγράφονται σε πρότυπα όπως οι Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού (WCAG) που δημιουργήθηκαν από την Κοινοπραξία του Παγκόσμιου Ιστού (W3C).

Η προσβασιμότητα στον Ιστό, βεβαίως, δεν ωφελεί μόνο τα άτομα με αναπηρία, αλλά επεκτείνεται και σε ένα πολύ ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων ατόμων, των χρηστών με αργές συνδέσεις στο Διαδίκτυο και εκείνων που χρησιμοποιούν μια ποικιλία συσκευών (π.χ. smartphones, tablets και προγράμματα ανάγνωσης οθόνης). Έχει επίσης νομικές επιπτώσεις σε πολλές χώρες, όπου οι κανονισμοί απαιτούν από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να κάνουν το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες τους στο Διαδίκτυο προσβάσιμα σε όλους.

Δίνοντας προτεραιότητα στην προσβασιμότητα στον Ιστό, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να δημιουργήσουν ένα πιο συμπεριληπτικό διαδικτυακό περιβάλλον, να βελτιώσουν την εμπειρία των χρηστών, να προσεγγίσουν ένα ευρύτερο κοινό και να εκφράσουν τη δέσμευσή τους για την αποδοχή της διαφορετικότητας και την συμπερίληψη.

4.2. *Γιατί είναι σημαντική η προσβασιμότητα στον Ιστό για τα άτομα με αυτισμό;*

Η προσβασιμότητα στον ιστό είναι απαραίτητη για τα άτομα με αυτισμό και άλλες γνωστικές αναπηρίες, διότι μπορεί να βελτιώσει σημαντικά τις διαδικτυακές τους εμπειρίες και να τους παρέχει ισότιμη πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο και

υπηρεσίες. Ακολουθούν ορισμένοι λόγοι για τους οποίους η προσβασιμότητα στον Ιστό είναι ζωτικής σημασίας για τα άτομα με αυτισμό:

- Επικοινωνία και πληροφόρηση: Πολλά άτομα με αυτισμό βασίζονται στις ψηφιακές πλατφόρμες και το διαδίκτυο για να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, να επικοινωνούν με άλλους και να συμμετέχουν σε διάφορες διαδικτυακές δραστηριότητες. Η προσβασιμότητα στον Ιστό διασφαλίζει ότι μπορούν να περιηγηθούν αποτελεσματικά στους ιστότοπους και να κατανοήσουν το περιεχόμενο, το οποίο μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας για τη μάθηση και την επικοινωνία τους.
- Συνέπεια και προβλεψιμότητα: Τα άτομα με αυτισμό συχνά ευδοκούν σε περιβάλλοντα που είναι συνεπή και προβλέψιμα. Οι προσβάσιμοι ιστότοποι τείνουν να έχουν σαφείς και οργανωμένες διατάξεις, διευκολύνοντας τα άτομα αυτά να κατανοήσουν και να προβλέψουν πού θα βρουν πληροφορίες ή λειτουργίες.
- Οπτικές και αισθητηριακές ευαισθησίες: Ορισμένα άτομα με αυτισμό μπορεί να έχουν αυξημένες αισθητηριακές ευαισθησίες, συμπεριλαμβανομένης της ευαισθησίας σε έντονα χρώματα, κινούμενα σχέδια που αναβοσβήνουν ή δυνατούς ήχους. Οι οδηγίες προσβασιμότητας στον Ιστό προωθούν σχεδιασμούς που ελαχιστοποιούν τέτοιους περισπασμούς, δημιουργώντας ένα πιο άνετο και λιγότερο αγχωτικό για αυτά διαδικτυακό περιβάλλον.
- Εναλλακτικά μέσα αλληλεπίδρασης: Η προσβασιμότητα στον Ιστό περιλαμβάνει διατάξεις για εναλλακτικά μέσα αλληλεπίδρασης, όπως η πλοήγηση με πληκτρολόγιο. Ορισμένα άτομα με αυτισμό μπορεί να θεωρούν πιο εύκολη τη χρήση πληκτρολογίου ή άλλων μεθόδων εισαγωγής αντί για ποντίκι ή οθόνη αφής, και οι προσβάσιμοι ιστότοποι ικανοποιούν αυτές τις προτιμήσεις.
- Υποστηρικτικές τεχνολογίες: Πολλά άτομα με αυτισμό χρησιμοποιούν υποστηρικτικές τεχνολογίες, όπως προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, λογισμικό μετατροπής κειμένου σε ομιλία ή εφαρμογές επικοινωνίας. Η προσβασιμότητα στον Ιστό διασφαλίζει ότι αυτές οι υποστηρικτικές τεχνολογίες μπορούν να ερμηνεύουν και να μεταφέρουν πιο αποτελεσματικά το περιεχόμενο του Ιστού, καθιστώντας το προσβάσιμο σε άτομα με ιδιαίτερες επικοινωνιακές και γνωστικές ανάγκες.
- Κοινωνική αλληλεπίδραση χωρίς αποκλεισμούς: Το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν ευκαιρίες στα άτομα με αυτισμό να συνδεθούν με άλλους και να συμμετάσχουν σε κοινωνική αλληλεπίδραση με τρόπο που μπορεί να είναι πιο εύκολος (ή λιγότερο επώδυνος) γι' αυτά. Η προσβασιμότητα στο διαδίκτυο συμβάλλει στη διασφάλιση ότι αυτές οι πλατφόρμες είναι χωρίς αποκλεισμούς και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα άτομα με αυτισμό, επιτρέποντάς τους να συμμετέχουν σε διαδικτυακές κοινότητες και να κοινωνικοποιούνται.
- Νομικές και δεοντολογικές εκτιμήσεις: Σε πολλές χώρες ή συνασπισμούς κρατών (όπως είναι η ΕΕ), υπάρχουν νομικές απαιτήσεις και ηθικά ζητήματα που επιβάλλουν την προσβασιμότητα στον Ιστό. Η διασφάλιση της συμμόρφωσης όχι μόνο αποφεύγει

νομικά ζητήματα, αλλά και αποδεικνύει τη δέσμευση για συμμετοχικότητα και ισότιμη πρόσβαση για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό.

Συνοψίζοντας, η προσβασιμότητα στον Ιστό είναι απαραίτητη για τα άτομα με αυτισμό, διότι τους δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε ψηφιακό περιεχόμενο και υπηρεσίες ανεξάρτητα, ευκολότερα και πιο αποτελεσματικά. Προωθεί έναν πιο συμπεριληπτικό διαδικτυακό κόσμο, όπου τα άτομα αυτά μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, να επικοινωνούν και να συμμετέχουν σε διαδικτυακές δραστηριότητες με μεγαλύτερη ευκολία και αυτοπεποίθηση.

4.3. Ποια είναι τα οφέλη της προσβασιμότητας στον παγκόσμιο Ιστό για όλους;

Η προσβασιμότητα στον Ιστό ωφελεί όχι μόνο τα άτομα με αναπηρία αλλά και την κοινωνία στο σύνολό της. Ορισμένα από τα βασικά οφέλη της προσβασιμότητας στον Ιστό για όλους είναι:

- **Συμμετοχικότητα:** Η προσβασιμότητα στον Ιστό διασφαλίζει ότι οι ιστότοποι και το ψηφιακό περιεχόμενο μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλα τα άτομα, ανεξάρτητα από τις ικανότητες, τις αναπηρίες, την ηλικία ή τις συσκευές που χρησιμοποιούν. Αυτό προάγει ένα ψηφιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, όπου κανείς δεν μένει πίσω.
- **Βελτιωμένη εμπειρία χρήστη:** Οι προσβάσιμοι ιστότοποι τείνουν να έχουν σαφείς, καλά δομημένες διατάξεις και πλοήγηση. Αυτό ωφελεί όλους τους χρήστες, καθώς διευκολύνει την εύρεση πληροφοριών, την ολοκλήρωση εργασιών και τη συνολική θετική εμπειρία του χρήστη.
- **Διευρυμένο κοινό:** Κάνοντας το περιεχόμενο του διαδικτύου προσβάσιμο, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να προσεγγίσουν ένα ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες, των ηλικιωμένων και όσων χρησιμοποιούν διάφορες συσκευές. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη επισκεψιμότητα του ιστότοπου, και μεγαλύτερη εμπλοκή των χρηστών.
- **Σχεδιασμός φιλικός για κινητές συσκευές:** Οι κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα συχνά συμπίπτουν με τις αρχές του ευέλικτου (responsive) σχεδιασμού Ιστού, ο οποίος διασφαλίζει ότι οι ιστότοποι προσαρμόζονται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης και συσκευές. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε μια εποχή όπου η περιήγηση μέσω κινητών τηλεφώνων και άλλων κινητών συσκευών είναι διαδεδομένη.
- **Ταχύτεροι χρόνοι φόρτωσης:** Οι πρακτικές προσβασιμότητας συχνά ενθαρρύνουν τη βελτιστοποίηση του περιεχομένου ιστού για ταχύτερη φόρτωση. Αυτό ωφελεί όλους τους χρήστες, καθώς οι σελίδες που φορτώνονται ταχύτερα οδηγούν σε καλύτερη εμπειρία χρήσης και μειωμένα ποσοστά αναπήδησης.

- **Βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης (SEO):** Πολλές πρακτικές προσβασιμότητας ευθυγραμμίζονται με τις βέλτιστες πρακτικές SEO. Οι μηχανές αναζήτησης όπως η Google ευνοούν τους ιστότοπους που είναι καλά δομημένοι και παρέχουν ποιοτικό περιεχόμενο. Ως αποτέλεσμα, οι προσβάσιμοι ιστότοποι συχνά κατατάσσονται υψηλότερα στα αποτελέσματα αναζήτησης, προς όφελος τόσο των χρηστών όσο και των οργανισμών που προσφέρουν υπηρεσίες.
- **Μελλοντική διασφάλιση:** Ο σχεδιασμός με γνώμονα την προσβασιμότητα οδηγεί συνήθως σε πιο ανθεκτικούς και προσαρμόσιμους ιστότοπους. Αυτό βοηθά τους οργανισμούς να διασφαλίσουν μελλοντικά τους ψηφιακούς τους πόρους, εξασφαλίζοντας τη συμβατότητα με τις αναδυόμενες τεχνολογίες και συσκευές.
- **Καλή φήμη:** Οι οργανισμοί που θέτουν ως προτεραιότητα την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο αποκτούν αναγνωρισιμότητα ως κοινωνικά υπεύθυνοι και χωρίς αποκλεισμούς. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη εμπιστοσύνη στην χρήση του ιστότοπου.
- **Καινοτομία:** Η διαδικασία της προσβασιμότητας του ψηφιακού περιεχομένου οδηγεί συχνά σε δημιουργικές λύσεις και καινοτόμες σχεδιαστικές προσεγγίσεις. Αυτές οι καινοτομίες μπορούν να ωφελήσουν όλους τους χρήστες βελτιώνοντας τη χρηστικότητα και το σχεδιασμό της διεπαφής χρήστη.

Συνολικά, η προσβασιμότητα στον Ιστό ωφελεί όλους δημιουργώντας ένα πιο συμπεριληπτικό, φιλικό προς τον χρήστη και προσβάσιμο διαδικτυακό περιβάλλον. Δεν εξασφαλίζει μόνο ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο και υπηρεσίες, αλλά βελτιώνει επίσης τη συνολική ποιότητα του διαδικτύου για όλους τους χρήστες.

4.4. Πρότυπα προσβασιμότητας στον Ιστό

Τα πρότυπα προσβασιμότητας στον Παγκόσμιο Ιστό είναι ένα σύνολο κατευθυντήριων γραμμών και κριτηρίων που θεσπίστηκαν για να διασφαλίσουν ότι οι ιστότοποι, οι εφαρμογές Ιστού και το ψηφιακό περιεχόμενο σχεδιάζονται και αναπτύσσονται με τρόπο που τα καθιστά προσβάσιμα σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Τα πρότυπα αυτά παρέχουν ένα πλαίσιο για τη δημιουργία ενός διαδικτυακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς. Τα πιο ευρέως αναγνωρισμένα και χρησιμοποιούμενα πρότυπα προσβασιμότητας Ιστού είναι:

- **Οδηγίες για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του ιστοχώρου (WCAG):** Το WCAG, το οποίο αναπτύχθηκε από την Κοινοπραξία του Παγκόσμιου Ιστού (W3C), είναι ένα από τα πιο ολοκληρωμένα και ευρέως αποδεκτά σύνολα κατευθυντήριων γραμμών για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό. Σύμφωνα

με αυτές, το περιεχόμενο του ιστοχώρου θα πρέπει να οργανώνεται ακολουθώντας τις παρακάτω 4 βασικές αρχές: να είναι εύκολα Αντιληπτό, Λειτουργικό, Κατανοητό και Εύρωστο (Perceivable, Operable, Understandable και Robust). Στις οδηγίες περιλαμβάνονται συγκεκριμένα κριτήρια επιτυχίας που πρέπει να πληρούν οι ιστότοποι και το ψηφιακό περιεχόμενο. Το WCAG έχει διαφορετικά επίπεδα συμμόρφωσης: A, AA και AAA, με το AA να είναι το πιο συχνά στοχευόμενο επίπεδο.

- **Τμήμα 508:** Στις Ηνωμένες Πολιτείες, το Τμήμα 508 του νόμου περί αποκατάστασης επιβάλλει στους ομοσπονδιακούς οργανισμούς να καθιστούν την ηλεκτρονική και πληροφοριακή τεχνολογία τους προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρίες. Τα πρότυπα του Τμήματος 508 παρέχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις προσβασιμότητας για διάφορους τύπους ψηφιακού περιεχομένου και τεχνολογιών που χρησιμοποιούνται από ομοσπονδιακούς οργανισμούς.
- **Ευρωπαϊκή Πράξη Προσβασιμότητας (ΕΑΑ):** Η ΕΑΑ είναι μια Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αποσκοπεί στη βελτίωση της προσβασιμότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ιστότοπων και των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, για τα άτομα με αναπηρία. Καθορίζει συγκεκριμένες απαιτήσεις για την προσβασιμότητα του διαδικτύου που πρέπει να υιοθετήσουν τα κράτη μέλη.
- **EN 301 549:** Αυτό το ευρωπαϊκό πρότυπο βασίζεται στο WCAG και παρέχει μια τεχνική προδιαγραφή για την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών). Καλύπτει την προσβασιμότητα περιεχομένου Ιστού, λογισμικού και υλικού.
- **Προσβάσιμες Εμπλουτισμένες εφαρμογές διαδικτύου (ARIA):** Το ARIA είναι ένα σύνολο προδιαγραφών που αναπτύχθηκε από το W3C για την ενίσχυση της προσβασιμότητας δυναμικού και διαδραστικού περιεχομένου του διαδικτύου, όπως οι διαδικτυακές εφαρμογές. Το ARIA παρέχει πρόσθετες πληροφορίες προσβασιμότητας σε υποστηρικτικές τεχνολογίες, όπως τα προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, για την κατανόηση και την αλληλεπίδραση με σύνθετα στοιχεία του Ιστού.
- **Οδηγίες προσβασιμότητας για κινητά:** οι κινητές συσκευές και οι εφαρμογές έχουν τις δικές τους ιδιαίτερες απαιτήσεις προσβασιμότητας. Διάφοροι οργανισμοί και φορείς τυποποίησης, όπως το W3C και η Πρωτοβουλία για τον Κινητό Ιστό, παρέχουν κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας εφαρμογών και ιστότοπων για κινητά.
- **ISO/IEC 40500:** Γνωστό και ως πρότυπο ISO/IEC για την προσβασιμότητα, βασίζεται στο WCAG και παρέχει διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας περιεχομένου Ιστού.
- **Πρότυπα ανά χώρα:** Ορισμένες χώρες έχουν αναπτύξει τα δικά τους πρότυπα προσβασιμότητας στον Ιστό ή κανονισμούς για να αντιμετωπίσουν τις ειδικές ανάγκες των πληθυσμών τους. Τα πρότυπα αυτά συχνά ευθυγραμμίζονται με τα WCAG ή παραπέμπουν σε αυτά.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η συμμόρφωση με τα πρότυπα προσβασιμότητας Ιστού δεν αποτελεί μόνο νομική απαίτηση σε πολλές χώρες και συνασπισμούς κρατών, αλλά και βέλτιστη πρακτική για τη δημιουργία ψηφιακών εμπειριών φιλικών προς το χρήστη και χωρίς αποκλεισμούς.

4.5. Οι κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του ιστοχώρου (WCAG)

Οι Οδηγίες για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του Παγκόσμιου Ιστού (WCAG) παρέχουν ένα πλαίσιο για να γίνουν οι ιστότοποι, οι εφαρμογές Ιστού και το ψηφιακό περιεχόμενο πιο προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία. Οι κατευθυντήριες γραμμές είναι οργανωμένες σε τέσσερις βασικές αρχές, καθεμία από τις οποίες έχει το δικό της σύνολο κριτηρίων επιτυχίας, γνωστές ως οι αρχές "POUR".

Αντιληπτό: Οι πληροφορίες και τα στοιχεία της διεπαφής χρήστη πρέπει να παρουσιάζονται με τρόπο που αυτοί μπορούν να τις αντιληφθούν, ανεξάρτητα από τις αισθητηριακές τους ικανότητες. Περιλαμβάνει κατευθυντήριες γραμμές και κριτήρια επιτυχίας που σχετίζονται με την παροχή εναλλακτικού κειμένου για εικόνες, λεζάντες για πολυμέσα, σαφές και διακριτό κείμενο και περιεχόμενο που μπορεί να παρουσιαστεί με πολλαπλούς τρόπους (π.χ. κείμενο, ήχος ή εικόνα) και σαφές και ευανάγνωστο κείμενο.

Ορισμένα συγκεκριμένα κριτήρια επιτυχίας στο πλαίσιο αυτής της αρχής περιλαμβάνουν:

- Παροχή εναλλακτικών κειμένων για περιεχόμενο που δεν είναι κειμενικό (π.χ. εικόνες)
- Προσβασιμότητα σε περιεχόμενο ήχου και βίντεο μέσω λεζαντών και απομαγνητοφώνησης
- Διασφάλιση ότι το περιεχόμενο μπορεί να παρουσιαστεί με διαφορετικούς τρόπους χωρίς να χάνεται το νόημα ή η λειτουργικότητα
- Παροχή περιγραφικού εναλλακτικού κειμένου για εικόνες
- Προσφορά υπότιτλων και απομαγνητοφώνησης για περιεχόμενο πολυμέσων
- Εξασφάλιση επαρκούς αντίθεσης μεταξύ των χρωμάτων κειμένου και φόντου

Λειτουργικό: Οι χρήστες πρέπει να μπορούν να αλληλοεπιδρούν και να περιηγούνται στον ιστότοπο χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους εισαγωγής, όπως

πληκτρολόγιο, ποντίκι ή οθόνη αφής. Στοχεύει στη διασφάλιση της αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης και πλοήγησης των χρηστών στο ψηφιακό περιεχόμενο. Κατ' αυτόν τον τρόπο τα άτομα με κινητικές αναπηρίες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν τον ιστότοπο. Οι κατευθυντήριες γραμμές στο πλαίσιο αυτής της αρχής καλύπτουν την προσβασιμότητα του πληκτρολογίου, τους ελέγχους μέσω των οποίων βασίζονται στο χρόνο και τη συνέπεια της πλοήγησης.

Ορισμένα συγκεκριμένα κριτήρια επιτυχίας στο πλαίσιο αυτής της αρχής περιλαμβάνουν:

- Παροχή πλοήγησης με πληκτρολόγιο και διαχείριση της εστίασης
- Παροχή στους χρήστες ελέγχου επί του περιεχομένου που εξαρτάται από τον χρόνο (π.χ. παύση ή ρύθμιση της αυτόματης αναπαραγωγής μέσω)
- Προβλεψιμότητα και συνέπεια της πλοήγησης και των στοιχείων διεπαφής χρήστη
- Παροχή πλοήγησης με πληκτρολόγιο και διαχείριση της εστίασης.
- Επιλογή στους χρήστες να διακόπτουν, να σταματούν ή να αποκρύπτουν μέσα αυτόματης αναπαραγωγής
- Προσβασιμότητα των διαδραστικών στοιχείων μέσω πληκτρολογίου

Κατανοητό: Το περιεχόμενο πρέπει να είναι οργανωμένο και να παρουσιάζεται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Οι χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τις πληροφορίες και τα στοιχεία της διεπαφής χρήστη χωρίς σύγχυση ή δυσκολία. Περιλαμβάνει κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή σαφούς και περιεκτικού περιεχομένου, την εξασφάλιση προβλέψιμης εμπειρίας χρήστη και τη βοήθεια των χρηστών για την αποφυγή και διόρθωση λαθών.

Ορισμένα συγκεκριμένα κριτήρια επιτυχίας στο πλαίσιο αυτής της αρχής περιλαμβάνουν:

- Χρήση σαφούς, συνοπτικής και απλής γλώσσας
- Οργάνωση του περιεχομένου με λογικό και προβλέψιμο τρόπο
- Παροχή βοήθειας κατά την εισαγωγή και πρόληψη λαθών
- Οργάνωση του περιεχομένου με λογικό και προβλέψιμο τρόπο
- Παροχή προτάσεων και βοήθειας για σφάλματα κατά την υποβολή φορμών

Εύρωστο: Οι ιστότοποι και οι εφαρμογές ιστού θα πρέπει να κατασκευάζονται με τεχνολογίες που είναι συμβατές με τις τρέχουσες και μελλοντικές υποστηρικτικές

τεχνολογίες και τα προγράμματα περιήγησης Ιστού. Η αρχή δίνει έμφαση στη δημιουργία περιεχομένου που μπορεί να ερμηνεύεται με αξιοπιστία από μια μεγάλη ποικιλία μέσω χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των υποστηρικτικών και των μελλοντικών τεχνολογιών. Αυτό εξασφαλίζει μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα. Τέλος, η ανάπτυξη επικεντρώνεται στη χρήση έγκυρου και καλά δομημένου κώδικα και τεχνολογιών.

Ορισμένα συγκεκριμένα κριτήρια επιτυχίας στο πλαίσιο αυτής της αρχής περιλαμβάνουν:

- Χρήση έγκυρης HTML, CSS και άλλων τεχνολογιών Ιστού
- Εξασφάλιση συμβατότητας με τρέχουσες και μελλοντικές υποστηρικτικές τεχνολογίες

4.6. Επίπεδα Συμμόρφωσης του WCAG

Οι Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού (WCAG) προσφέρουν τρία επίπεδα συμμόρφωσης για τη μέτρηση της προσβασιμότητας του περιεχομένου του Ιστού. Αυτά τα επίπεδα συμμόρφωσης συμβολίζονται συχνά με τους όρους "A", "AA" και "AAA". Υποδεικνύουν το βαθμό στον οποίο ένας ιστότοπος ή μια εφαρμογή Ιστού ανταποκρίνεται στις κατευθυντήριες γραμμές προσβασιμότητας και στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία. Ακολουθεί επισκόπηση κάθε επιπέδου συμμόρφωσης:

- **Επίπεδο A (Single-A):** Το επίπεδο A αντιπροσωπεύει το ελάχιστο επίπεδο συμμόρφωσης με την προσβασιμότητα. Η ικανοποίηση των κριτηρίων του επιπέδου A σημαίνει ότι έχουν αντιμετωπιστεί οι πιο βασικές και ουσιαστικές απαιτήσεις προσβασιμότητας. Ενώ αυτό το επίπεδο συμμόρφωσης καθιστά το περιεχόμενο προσβάσιμο σε ορισμένους χρήστες με αναπηρίες, ενδέχεται να μην καλύπτει τις ανάγκες όλων των χρηστών. Το επίπεδο A θεωρείται συχνά το βασικό επίπεδο και περιλαμβάνει την αντιμετώπιση των ζητημάτων που έχουν τον σημαντικότερο αντίκτυπο στην προσβασιμότητα.
- **Επίπεδο AA (Double-A):** Το επίπεδο AA είναι το τυπικό επίπεδο συμμόρφωσης για το μεγαλύτερο μέρος του διαδικτυακού περιεχομένου. Η ικανοποίηση των κριτηρίων του επιπέδου AA σημαίνει ότι ένας δικτυακός τόπος ή μια εφαρμογή Ιστού έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας πέραν των ελάχιστων απαιτήσεων. Περιλαμβάνει την αντιμετώπιση ενός ευρύτερου φάσματος θεμάτων προσβασιμότητας και διασφαλίζει ότι το περιεχόμενο είναι προσβάσιμο σε ένα ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων πολλών χρηστών με αναπηρίες. Η συμμόρφωση με το επίπεδο AA συνιστάται συχνά για δημόσιους ιστότοπους, εφαρμογές και υπηρεσίες.

- **Επίπεδο AAA (Triple-A):** Το επίπεδο AAA αντιπροσωπεύει το υψηλότερο επίπεδο συμμόρφωσης με την προσβασιμότητα. Η πλήρωση των κριτηρίων του επιπέδου AAA υποδηλώνει ότι ένας ιστότοπος ή μια εφαρμογή Ιστού έχει καταβάλει μεγάλες προσπάθειες για να εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο προσβασιμότητας. Το επίπεδο αυτό καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων προσβασιμότητας και παρέχει την πιο συμπεριληπτική εμπειρία για τους χρήστες με αναπηρίες. Η επίτευξη της συμμόρφωσης επιπέδου AAA μπορεί να αποτελέσει πρόκληση, καθώς περιλαμβάνει την αντιμετώπιση πιο προηγμένων και ειδικών απαιτήσεων προσβασιμότητας. Το επίπεδο AAA προορίζεται συνήθως για ιστότοπους και εφαρμογές που έχουν ως στόχο να είναι όσο το δυνατόν πιο περιεκτικές, ιδίως για χρήστες με σοβαρές αναπηρίες.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η επίτευξη υψηλότερων επιπέδων συμμόρφωσης, όπως το επίπεδο AA ή AAA, απαιτεί πιο εκτεταμένες προσπάθειες σχεδιασμού, ανάπτυξης και δοκιμών. Οι οργανισμοί θα πρέπει να αξιολογήσουν το κοινό-στόχο τους, τις υφιστάμενες νομικές απαιτήσεις και τις δημοσιονομικές εκτιμήσεις για να καθορίσουν το κατάλληλο επίπεδο συμμόρφωσης για το συγκεκριμένο πλαίσιο.

Πολλοί οργανισμοί στοχεύουν στη συμμόρφωση επιπέδου AA, επειδή έτσι επιτυγχάνεται ισορροπία μεταξύ της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των αναγκών προσβασιμότητας και της διαχειρίσιμης εφαρμογής. Ωστόσο, ορισμένοι δικτυακοί τόποι και εφαρμογές, ιδίως εκείνες που εξυπηρετούν μια ιδιαίτερα ποικιλόμορφη και χωρίς αποκλεισμούς βάση χρηστών, μπορεί να επιδιώκουν τη συμμόρφωση σε επίπεδο AAA για να παρέχουν την πιο προσβάσιμη δυνατή εμπειρία.

4.7. Άλλα πρότυπα και Οδηγίες

4.7.1. Οδηγία της ΕΕ για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει λάβει σημαντικά μέτρα για την προώθηση της προσβασιμότητας στον παγκόσμιο Ιστό. Η Οδηγία για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο Ιστό έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι οι ιστότοποι και οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα του δημόσιου τομέα στα κράτη μέλη της ΕΕ είναι προσβάσιμοι σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Ακολουθούν ορισμένα βασικά σημεία σχετικά με την Οδηγία της ΕΕ για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό:

1. **Πεδίο εφαρμογής:** Η Οδηγία για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο Ιστό εφαρμόζεται κυρίως σε οργανισμούς του δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένων κυβερνητικών οργανισμών, δημόσιων ιδρυμάτων και δήμων, στα κράτη μέλη της ΕΕ.
2. **Βασικές απαιτήσεις:** Η Οδηγία περιγράφει διάφορες βασικές απαιτήσεις που πρέπει να ακολουθούν οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα για να καταστήσουν τους ιστότοπους και τις εφαρμογές τους για κινητά τηλέφωνα πιο προσβάσιμες. Οι

απαιτήσεις αυτές ευθυγραμμίζονται με τις κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του διαδικτύου (WCAG) 2.1 και η Οδηγία ενθαρρύνει τη συμμόρφωση τουλάχιστον με το επίπεδο AA των WCAG.

- 3. Δήλωση προσβασιμότητας:** Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα υποχρεούνται να δημοσιεύουν δήλωση προσβασιμότητας στους ιστότοπούς τους. Η δήλωση αυτή θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με το επίπεδο προσβασιμότητας του ιστότοπου ή της εφαρμογής για κινητά και να εξηγεί τυχόν μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει στοιχεία επικοινωνίας για να αναφέρουν οι χρήστες θέματα προσβασιμότητας.
- 4. Μηχανισμοί αναφοράς:** Τα κράτη μέλη αναμένεται να δημιουργήσουν αποτελεσματικούς και αποδοτικούς μηχανισμούς για να αναφέρουν οι χρήστες θέματα προσβασιμότητας και να ζητούν αποζημίωση σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.
- 5. Παρακολούθηση και επιβολή:** Τα κράτη μέλη είναι υπεύθυνα για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης και την επιβολή της Οδηγίας εντός της δικαιοδοσίας τους. Μπορούν επίσης να συστήσουν εθνικούς φορείς για την εποπτεία της συμμόρφωσης.
- 6. Εναρμόνιση:** Η Οδηγία αποσκοπεί στην εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας στο διαδίκτυο σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, διευκολύνοντας τα άτομα με αναπηρία να έχουν πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες, ανεξάρτητα από τη χώρα της ΕΕ στην οποία βρίσκονται.

4.7.2. Νόμος περί ισότητας του 2010 - Ηνωμένο Βασίλειο

Ο νόμος περί ισότητας του 2010 στο Ηνωμένο Βασίλειο απαγορεύει τις διακρίσεις για διάφορους λόγους, συμπεριλαμβανομένης της αναπηρίας. Το μέρος 4 του νόμου ασχολείται ειδικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για τις δημόσιες αρχές και τους παρόχους υπηρεσιών. Οι κανονισμοί για την προσβασιμότητα των φορέων του δημόσιου τομέα (ιστότοποι και εφαρμογές για κινητά) του 2018 περιγράφουν λεπτομερείς απαιτήσεις προσβασιμότητας για ιστότοπους και εφαρμογές του δημόσιου τομέα.

4.7.3. Νόμος περί προσβασιμότητας για τους πολίτες με αναπηρία του Οντάριο (AODA) - Καναδάς

Η AODA είναι τοπική νομοθεσία στο Οντάριο του Καναδά, με στόχο να καταστήσει το Οντάριο πιο προσβάσιμο για τα άτομα με αναπηρία. Περιλαμβάνει πρότυπα για την προσβασιμότητα σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών και των επικοινωνιών, της απασχόλησης, των μεταφορών και άλλων.

4.7.4. Νόμος περί διακρίσεων λόγω αναπηρίας (DDA) - Αυστραλία

Το DDA είναι ένας ομοσπονδιακός νόμος της Αυστραλίας που απαγορεύει τις διακρίσεις λόγω αναπηρίας. Το μέρος III του DDA καλύπτει την πρόσβαση σε χώρους, αγαθά, υπηρεσίες και εγκαταστάσεις. Η Αυστραλία έχει επίσης τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού (WCAG) ως μέρος του Προτύπου Ψηφιακών Υπηρεσιών, τις οποίες πρέπει να πληρούν οι κυβερνητικοί ιστότοποι.

4.7.5. Πρότυπο πληροφόρησης και επικοινωνίας χωρίς εμπόδια – Ιαπωνία

Το Πρότυπο Πληροφόρησης και Επικοινωνίας χωρίς Εμπόδια της Ιαπωνίας (JIS) είναι ένα σύνολο προδιαγραφών που στοχεύουν στη βελτίωση της προσβασιμότητας και της χρήσης της πληροφορίας και της επικοινωνίας για άτομα με αναπηρίες. Το πρότυπο αναπτύχθηκε από την Εθνική Επιτροπή για την Ισότητα των Ατόμων με Αναπηρία (NCER) και εγκρίθηκε από την κυβέρνηση της Ιαπωνίας το 2007.

Το JIS καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- ❑ **Γραφικά:** Το πρότυπο απαιτεί τη χρήση γραμματοσειρών με πλάτος χαρακτήρα τουλάχιστον 1,2 (το πλάτος ενός χαρακτήρα πρέπει να είναι τουλάχιστον 1,2 φορές το ύψος του) και την παροχή επαρκούς αντίθεσης μεταξύ του κειμένου και του φόντου.
- ❑ **Χρώματα:** Το πρότυπο απαιτεί τη χρήση χρωμάτων που είναι εύκολα διακριτά για άτομα με δυσκολία στην όραση.
- ❑ **Ηχητικά και οπτικά εφέ:** Το πρότυπο απαιτεί την παροχή εναλλακτικής περιγραφής για οπτικά και ηχητικά εφέ.
- ❑ **Διαδραστικά στοιχεία:** Το πρότυπο απαιτεί τη χρήση διαδραστικών στοιχείων που είναι εύκολα προσβάσιμα για άτομα με αναπηρίες.

Το JIS είναι ένα συνεχώς αναπτυσσόμενο πρότυπο. Η NCER αναθεωρεί τακτικά το πρότυπο για να διασφαλίσει ότι ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες.

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα του τρόπου με τον οποίο το JIS εφαρμόζεται στην Ιαπωνία:

- ❑ Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες και εφαρμογές πρέπει να συμμορφώνονται με το JIS. Αυτό σημαίνει ότι οι ιστοσελίδες και οι εφαρμογές πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες για άτομα με αναπηρίες.
- ❑ Οι δημόσιες υπηρεσίες, όπως τα νοσοκομεία και τα σχολεία, πρέπει να συμμορφώνονται με το JIS. Αυτό σημαίνει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να παρέχουν πληροφορίες και υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες σε άτομα με αναπηρίες.

- Οι εταιρείες πρέπει να συμμορφώνονται με το JIIS για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Αυτό σημαίνει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τους πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες για άτομα με αναπηρίες.

4.8. Διεθνείς μελέτες περίπτωσης: Επιτυχής εφαρμογή χαρακτηριστικών προσβασιμότητας

4.8.1. Ηνωμένες Πολιτείες - Συμμόρφωση με το τμήμα 508

Η κυβέρνηση των ΗΠΑ έχει κάνει σημαντικά βήματα στην εφαρμογή χαρακτηριστικών προσβασιμότητας σε ομοσπονδιακούς ιστότοπους και ψηφιακές πλατφόρμες για να συμμορφωθεί με την ενότητα 508 του νόμου περί αποκατάστασης. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή εναλλακτικού κειμένου για εικόνες, πλοήγηση με πληκτρολόγιο και λεζάντες για περιεχόμενο πολυμέσων. Ο δικτυακός τόπος "Social Security Administration" αποτελεί παράδειγμα δικτυακού τόπου της κυβέρνησης των ΗΠΑ που έχει εφαρμόσει με επιτυχία χαρακτηριστικά προσβασιμότητας.

4.8.2. Ηνωμένο Βασίλειο - Gov.uk

Ο ιστότοπος Gov.uk είναι η επίσημη διαδικτυακή πύλη της κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου. Είναι γνωστός για τη δέσμευσή του στην προσβασιμότητα, χρησιμοποιώντας τις αρχές του ανταποκρινόμενου σχεδιασμού και μια προσέγγιση με επίκεντρο τον χρήστη. Το Gov.uk παρέχει ολοκληρωμένη καθοδήγηση προσβασιμότητας και περιλαμβάνει χαρακτηριστικά όπως: συνεπή πλοήγηση, σαφείς επικεφαλίδες και λειτουργία μετατροπής κειμένου σε ομιλία.

4.8.3. Καναδάς - Νόμος για τον προσβάσιμο Καναδά

Ο νόμος για τον προσβάσιμο Καναδά έχει ως στόχο να καταστήσει τις ομοσπονδιακές υπηρεσίες και τους ομοσπονδιακά ρυθμιζόμενους φορείς στον Καναδά προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρία. Η κυβέρνηση εργάζεται για να διασφαλίσει ότι οι ιστότοποί της, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των οργανισμών όπως η "Υπηρεσία Καναδά", είναι προσβάσιμοι, εφαρμόζοντας χαρακτηριστικά όπως η πλοήγηση με πληκτρολόγιο και οι προσβάσιμες φόρμες.

5. ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5. ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1. Εισαγωγή

Οι υλοποιητές σελίδων Web γνωρίζουν, σε διάφορους βαθμούς, τις καλές πρακτικές και σχεδιαστικές κατευθυντήριες γραμμές. Ο σχεδιασμός για καλή προσβασιμότητα, τόσο για φιλικότητα στον αυτισμό, όσο και για άλλες ανάγκες προσβασιμότητας, ακολουθεί, πρώτα και κύρια αυτούς τους κανόνες. Η πιο σημαντική κατευθυντήρια γραμμή είναι απλή (αν και συχνά δεν ακολουθείται): ο καλός σχεδιασμός. Είναι ασφαλές να υποθέσουμε ότι η πλειονότητα, αν όχι όλοι, των κανόνων καλής σχεδίασης εξακολουθούν να ισχύουν και στον σχεδιασμό για προσβασιμότητα. Στην περίπτωση του αυτισμού, ο καλός σχεδιασμός βοηθά τα άτομα αυτά να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους (ένα βασικός στόχος, μια και η ματαίωση είναι βασικό χαρακτηριστικό ατόμων του αυτιστικού φάσματος), με αποδοτικότητα και ταχύτητα, και να αισθάνονται λιγότερη απογοήτευση από την χρήση του ιστότοπου. Για λόγους πληρότητας αναφέρονται εδώ οι βασικοί κανόνες σχεδιασμού οι οποίοι πρέπει να ακολουθούνται:

- Ο ιστότοπος πρέπει να εστιάζει στις βασικές εργασίες των χρηστών
- Τα κείμενα πρέπει να είναι συνοπτικά και χωρίς χρήση της διοικητικής «διαλέκτου» και δυσνόητων όρων
- Αποφυγή πολλών επιλογών και χρήση μόνον των πιο σημαντικών
- Τα γραφικά πρέπει να αποφεύγονται, εκτός και εάν επιτελούν χρήσιμο έργο.

Ο σχεδιασμός (ταυτόχρονα) για ευχρηστία και προσβασιμότητα θα επηρεάσει και θα βελτιώσει την εμπειρία του χρήστη για άτομα πέραν αυτών που βρίσκονται στο αυτιστικό φάσμα, ακόμη και για άτομα που χρησιμοποιούν υποστηρικτικές τεχνολογίες.

5.2. Γενικές κατευθύνσεις

Οι παραπάνω κανόνες σχεδιασμού μπορούν να εξειδικευτούν για άτομα στο φάσμα του αυτισμού ως εξής:

1. Ξεκάθαρος και απλός σχεδιασμός

- Χρήση ενός καθαρού και «αραιού» σχεδιασμού με σαφή ιεραρχία (και χωρίς πολλαπλές ιεραρχίες την ίδια σελίδα).
- Περιορισμός φωτεινών χρωμάτων, στοιχείων που αναβοσβήνουν ή γραφικών που αποσπούν την προσοχή.

2. Αναγνωσιμότητα

- Επιλογή μίας ευανάγνωστης γραμματοσειράς και διατήρηση ενός ευανάγνωστου μεγέθους γραμματοσειράς ακόμη και σε χαμηλότερα επίπεδα ιεραρχίας
- Εξασφάλιση επαρκούς αντίθεσης μεταξύ του κειμένου και των χρωμάτων φόντου.

3. Πλοήγηση

- Δημιουργία μια απλής και διαισθητικής δομής πλοήγησης.
- Χρήση σαφών επικεφαλίδων ετικετών για τα στοιχεία του μενού και τις ενότητες

4. Αισθητηριακές Απαιτήσεις

- Αποφυγή των βίντεο αυτόματης αναπαραγωγής, ξαφνικών δυνατών ήχων ή κινούμενων σχεδίων που αναβοσβήνουν (δεν υπάρχουν στον ιστότοπο www.gov.gr, και αυτό θα πρέπει να εξακολουθεί να ισχύει)
- Παροχή επιλογών για την απενεργοποίηση ή τη σίγαση οποιουδήποτε στοιχείου ήχου ή βίντεο. (δεν ισχύει για τον ιστότοπο www.gov.gr, αλλά θα πρέπει να ληφθεί υπόψη αν στο μέλλον χρησιμοποιηθούν αυτά τα στοιχεία).

5. Δομή περιεχομένου

- Οργάνωση περιεχομένου σε λογικές ενότητες με περιγραφικούς τίτλους (εξειδικεύεται παρακάτω)
- Χρήση bullets, λιστών και συντόμων παραγράφων, που κάνουν τις πληροφορίες πιο «εύπεπτες.»

6. Διάρκεια προσοχής

- Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Η Πύλη θα πρέπει να είναι σχεδιασμένη ώστε να είναι εύκολη η σάρωση και η πλοήγηση.

7. Πρόβλεψη για επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές

- Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να εκδηλώνουν επαναλαμβανόμενες συμπεριφορές. Η Πύλη θα πρέπει να είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να είναι φιλική προς το χρήστη και εύκολη στη χρήση, ακόμη και αν ο χρήστης επαναλαμβάνει τις ίδιες ενέργειες ξανά και ξανά.

8. Οπτική υποστήριξη

- Ενσωμάτωση οπτικών ενδείξεων, εικονιδίων και εικόνων (με φειδώ) που βοηθούν την κατανόηση.
- Παροχή οπτικών χρονοδιαγραμμάτων ή οδηγών βήμα προς βήμα (δες παρακάτω και τις κοινωνικές ιστορίες) για πολύπλοκες διαδικασίες.

9. Συνέπεια

- Διατήρηση συνέπειας στη διάταξη, τα χρώματα και την πλοήγηση σε ολόκληρο τον ιστότοπο.

10. Εναλλακτικό κείμενο

- Χρήση περιγραφικών κειμένων για εικόνες, αναζήτηση και πιθανά τμημάτων της ιεραρχίας και του περιεχομένου που βοηθούν τους χρήστες

11. Διαδραστικά στοιχεία

- Διασφάλιση ότι τα κουμπιά και οι σύνδεσμοι έχουν σαφείς ετικέτες.
- Προσθήκη διαδραστικών στοιχείων με προβλέψιμη συμπεριφορά για μείωση της σύγχυσης ατόμων με αυτισμό.

12. Κοινωνικές ενδείξεις

- Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να δυσκολεύονται να κατανοήσουν τις κοινωνικές συμβάσεις. Η Πύλη θα πρέπει να είναι σαφής και άμεση ως προς αυτά που επικοινωνεί.

13. Δοκιμές χρηστών (User Testing) και ανατροφοδότηση (feedback)

- Δοκιμή του ιστοτόπου gov.gr με άτομα που ανήκουν στο φάσμα του αυτισμού προκειμένου να συγκεντρωθεί εστιασμένη ανατροφοδότηση
- Χρήση της συμβολής τους για βελτιώσεις και ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών που δεν μπορούν να προβλεφθούν

14. Στοιχεία επικοινωνίας

- Διευκόλυνση επικοινωνίας χρηστών για βοήθεια ή ανατροφοδότηση σε εύκολα προσβάσιμο σημείο της σελίδας.
- Εξέταση ενδεχομένου να παρασχεθεί επιλογή προτίμησης επικοινωνίας –είτε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε κείμενο σε ενσωματωμένο σημείο της σελίδας.

15. Χαρακτηριστικά φιλικά προς τις αισθήσεις

- Παροχή λειτουργίας "φιλικής προς τις αισθήσεις" που μειώνει τα οπτικά και ακουστικά ερεθίσματα (δες και σημείο 4. παραπάνω)
- Παροχή δυνατότητας στους χρήστες να προσαρμόζουν τις ρυθμίσεις για το μέγεθος της γραμματοσειράς, τα θέματα χρωμάτων και άλλες προτιμήσεις.

16. Οδηγοί χρήσης

- Παροχή οδηγών χρήσης βήμα προς βήμα (δες και σημείο 6 παραπάνω) ή εκπαιδευτικών βίντεο χρήσης προκειμένου οι χρήστες να προηγηθούν αποτελεσματικά και να ολοκληρώσουν την εργασία τους.
-

5.3. Αναλυτική διάγνωση & προτάσεις

Παρατίθενται παρακάτω οι αναλυτικές προτάσεις βελτίωσης του ιστοτόπου www.gov.gr προκειμένου αυτός να γίνει φιλικότερος σε άτομα με αυτισμό. Η παράθεση ακολουθεί τα κριτήρια συμμόρφωσης του πρότυπου WCAG 2.1 που αναλύθηκε στο Κεφάλαιο 5 , ώστε να τεκμηριώνεται ευκολότερα τόσο η γενική συμμόρφωση όσο και η συμμόρφωση προσβασιμότητας. Για την ευκολία του αναγνώστη, επελέγη η ομαδοποίηση της διάγνωσης με τις αντίστοιχες προτάσεις.

Οι διαπιστώσεις όπως και οι προτάσεις, παρουσιάζονται με δομημένο τρόπο, οργανωμένες σε οδηγούς (templates). Ακολουθεί η επεξήγηση των πεδίων του οδηγού:

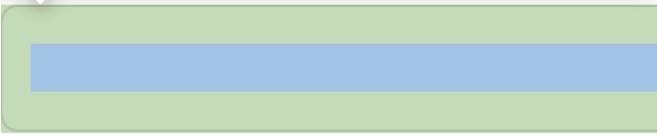
- ❑ **Κριτήριο Επιτυχίας:** Κανονισμός λίστας WCAG που περιγράφει τις καλές πρακτικές
- ❑ **Κρισιμότητα:** Συμπέρασμα συμμόρφωσης έπειτα από διεξαγωγή ανάλυσης (report)
- ❑ **Επίπεδο:** Βαθμός συμμόρφωσης Πύλης σύμφωνα με τα κριτήρια της λίστας
- ❑ **Παράδειγμα:** Εντοπισμός παραδείγματος κριτηρίου στην Πύλη
- ❑ **Υφιστάμενο στιγμιότυπο:** Αναπαράσταση των παραδειγμάτων με οπτική αναφορά στην Πύλη
- ❑ **Ικανοποιείται / Δεν ικανοποιείται:** Ικανοποίηση ή μη του κριτηρίου με βάση τους κανονισμούς
- ❑ **Προτεινόμενο στιγμιότυπο:** Γραφιστική αναπαράσταση της πρότασης για τα σημεία που εντοπίζονται και επιδέχονται τροποποιήσεις

1. Αντιληπτό

1.1 Εναλλακτικές Κειμένου

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.1.1 Περιεχόμενο χωρίς κείμενο	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Όλο το περιεχόμενο χωρίς κείμενο που παρουσιάζεται στον χρήστη διαθέτει ένα κείμενο εναλλακτικό που εξυπηρετεί τον ισοδύναμο σκοπό ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	
Χειριστήρια διεπαφής, είσοδος (input)		
Παράδειγμα 1		
Πεδία εισαγωγής δεδομένων σε φόρμες υπεύθυνης δήλωσης		
Ικανοποιείται	Όπως προβλέπει το κριτήριο, κάθε πεδίο δέχεται δεδομένα από τον χρήστη και έχει όνομα καθώς και σκοπό που περιγράφει τη λειτουργία του.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		

ACCESSIBILITY	
Name	Τόπος Κατοικίας
Role	textbox
Keyboard-focusable	<input checked="" type="checkbox"/>



Παράδειγμα 2

Κουμπί “Επικοινωνία”

Ικανοποιείται Μερικώς

Η δυνατότητα επικοινωνίας στον ιστότοπο διακρίνεται σε δύο κατηγορίες. Μέσω αιτήματος στη σελίδα “**support.gov.gr**” και με αποστολή προτάσεων στο κάτω μέρος κάθε κεντρικής σελίδας.

Η πρώτη περίπτωση δεν παρέχει σαφή σύνδεση του χρήστη με τον φορέα, αλλά εστιάζει κυρίως στις οδηγίες χρήσης του ιστότοπου.

Στην αποστολή προτάσεων δεν δίνεται η δυνατότητα για άμεση συγγραφή βελτιώσεων, αλλά αυτό γίνεται μέσα από μία χρονοβόρα διαδικασία συμπλήρωσης στοιχείων.

Πρόταση

Προτείνεται η βελτίωση των λειτουργιών των υφιστάμενων τρόπων επικοινωνίας, με τα παρακάτω: Δημιουργία νέας σελίδας επικοινωνίας που θα παραπέμπει από εκεί σε κάθε φορέα ξεχωριστά. Εκεί θα υπάρχει δυνατότητα απευθείας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τηλεφωνικοί αριθμοί, email, fax.

Παράλληλα, βελτίωση της υπάρχουσας μεθόδου αποστολής προτάσεων, με δυνατότητα απευθείας αποστολής εάν ο χρήστης επιλέξει ότι δεν είναι χρήσιμη η σελίδα. Στη συνέχεια θα εμφανίζεται ένα πεδίο κειμένου για συμπλήρωση.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια μεταβείτε στο support.gov.gr.

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Επιλέξτε τον φορέα που επιθυμείτε να επικοινωνήσετε:

Επικοινωνία με Φορέα

Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

Επιλογές Επικοινωνίας:



Lorem ipsum



Lorem ipsum



Lorem ipsum

Είναι χρήσιμη αυτή η σελίδα: Ναι Όχι

Προτείνετε βελτιώσεις: _____

Παράδειγμα 3

Αρχική σελίδα, γραφικό με ταυτότητες (Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα του Gov.gr Wallet) - Το γραφικό περιγράφει το κείμενο

Ικανοποιείται


Δεν είναι ευανάγνωστο και δεν συμβάλλει στη δημιουργία συγκεκριμένης αισθητηριακής εμπειρίας

Πρόταση

Προτείνεται η αφαίρεση του γραφικού και ο επανασχεδιασμός της αρχικής σελίδας

Παράδειγμα 4

Λογότυπα συνοδεύονται από την ονομασία

Ικανοποιείται	Το κείμενο παρέχει περιγραφικό προσδιορισμό του μη κειμενικού περιεχομένου (γραφικό λογότυπο).
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο	
 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Κυβέρνηση	

1.2 Εναλλακτικές Κειμένου

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.2.1 Ήχος και βίντεο (προεγγεγραμμένα)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: για προηχογραφημένο ήχο μόνο και προεγγεγραμμένο βίντεο μόνο, ισχύουν τα παρακάτω εκτός της περίπτωσης όπου ο ήχος ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή
Παράδειγμα		
Ήχος στο μενού προσβασιμότητας: Συνοδεύεται από κείμενο		
Ικανοποιείται	Παρέχεται η εναλλακτική λύση παρουσίασης της πληροφορίας με κείμενο	



Κριτήριο Επιτυχίας: 1.2.2 Υπότιτλοι (Προδιαγεγραμμένοι)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Παρέχονται λεζάντες για όλο το προ-εγγεγραμμένο ηχητικό περιεχόμενο σε συγχρονισμένα μέσα, εκτός από την περίπτωση όπου τα μέσα αποτελούν ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Συγχρονίζονται με τα οπτικά μέσα		

Ικανοποιείται

Παρέχονται για όλα τα προεγγεγραμμένα ηχητικά περιεχόμενα συγχρονισμένων μέσω

1.3 Προσαρμοσίμο

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.3.2 Αλληλουχία με νόημα	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: <u>Όταν σε σειρά με την οποία παρουσιάζεται το περιεχόμενο επηρεάζει το νόημά του, μπορεί να καθοριστεί προγραμματιστικά μια σωστή ακολουθία ανάγνωσης.</u>	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Footer, γρήγοροι σύνδεσμοι		
Ικανοποιείται	Η ακολουθία ανάγνωσης των συνδέσμων εφαρμόζεται, ωστόσο δεν παρατηρείται καμία ομαδοποίηση.	
Πρόταση	Επανασχεδιασμός footer και τακτοποίηση συνδέσμων σε κάθετες λίστες, με σκοπό την οργάνωση και την ανάγνωση από τα εργαλεία προσβασιμότητας από πάνω προς τα κάτω.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.3.3 Αισθητηριακά Χαρακτηριστικά	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Οι οδηγίες που παρέχονται για την κατανόηση και τη λειτουργία του περιεχομένου δεν εξαρτώνται αποκλειστικά μόνο από αισθητηριακά ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	
Παράδειγμα		
Κουμπί εισόδου στις υπηρεσίες, κουμπί εναλλαγής γλωσσών, αναζήτησης, μενού προσβασιμότητας και μετάβασης πίσω		
Ικανοποιείται	Βασικά λειτουργικά στοιχεία του ιστότοπου, δεν βασίζονται μόνο σε αισθητηριακά αντιληπτά χαρακτηριστικά, αλλά συνοδεύονται από κείμενο, εικονίδια ή και τα δύο.	
Πρόταση	Σε κουμπιά όπου δεν υπάρχει κείμενο παρά μόνο εικονίδιο, όπως στις παραπάνω περιπτώσεις, προτείνεται και η προσθήκη κειμένου.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		
		

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.3.4 Προσανατολισμός	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Το περιεχόμενο δεν περιορίζει την προβολή και τη λειτουργία του σε μία μόνο κατεύθυνση προβολής, όπως η κάθετη (portrait) ή η οριζόντια ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		

Κατάλογος υπηρεσιών στην εσωτερική σελίδα υπηρεσίας.

**Ικανοποιείται
μερικώς**

Το περιεχόμενο προσαρμόζεται στον προσανατολισμό οθόνης χωρίς να περιορίζεται η προβολή, ωστόσο σε μικρότερες οθόνες (όπως κινητές συσκευές) αποκρύπτεται, πιθανώς σκόπιμα, το αριστερό μενού λίστας υπηρεσιών.

Πρόταση

Στην προκειμένη περίπτωση, στις μικρότερες οθόνες θα πρέπει να προβλεφθεί μηχανισμός επιστροφής σε προηγούμενη σελίδα ώστε να υπάρχει γρήγορη πρόσβαση στις κατηγορίες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την προσθήκη ενός πλήκτρου επιστροφής στο πάνω μέρος της σελίδας.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

Αρχική > Οικογένεια

Γεωργία και κτηνοτροφία

Δικαιοσύνη

Εκπαίδευση

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Εργασία και ασφάλιση

Οικογένεια

Οικογένεια

Απώλεια
Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Γάμος / συμβίωση
Πράξεις και άδειες γάμου, σύμφωνο συμβίωσης κ.α.

Γέννηση
Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Διαζύγιο
Άυλο συναινετικό διαζύγιο, κ.ά.

Οικογένεια

Απώλεια
Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Γάμος / συμβίωση
Πράξεις και άδειες γάμου, σύμφωνο συμβίωσης κ.α.

Γέννηση
Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Αρχική > Οικογένεια

[< Πίσω στις κατηγορίες](#)

Οικογένεια

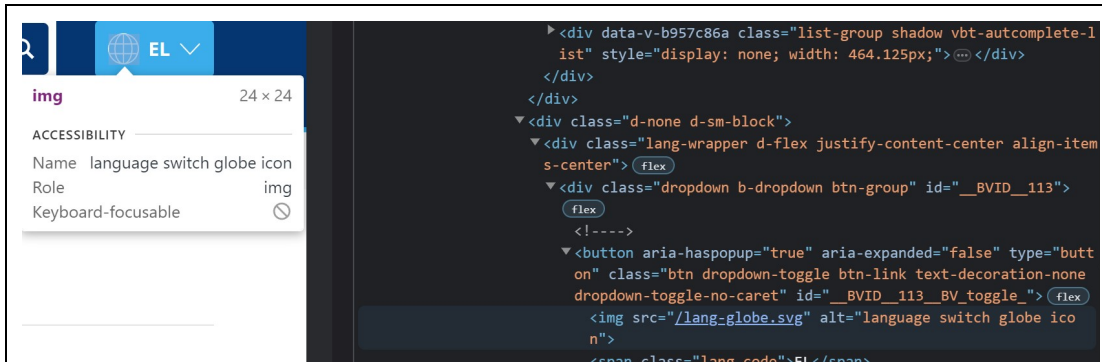
Απώλεια
Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Γάμος / συμβίωση
Πράξεις και άδειες γάμου, σύμφωνο συμβίωσης κ.α.

Γέννηση
Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.3.5 Αναγνώριση Σκοπού Εισόδου	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Ο σκοπός κάθε πεδίου εισόδου που συλλέγει πληροφορίες για τον χρήστη μπορεί να καθοριστεί προγραμματιστικά όταν:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Όλες οι φόρμες με εισαγωγή στοιχείων, όπως για την έκδοση υπεύθυνης δήλωσης		
Ικανοποιείται	Οι φόρμες χρήστη εξυπηρετούν τον σκοπό συμπλήρωσης στοιχείων που καταχωρεί ο δηλών. Κάθε πεδίο που χρησιμοποιείται αντιστοιχεί σε μία μοναδική ιδιότητα προσδιορισμού: Όνομα-firstname, Επώνυμο-surname, Όνομα και επώνυμο πατέρα father_fullname, κ.λ.π. Με την λειτουργία αυτή είναι δυνατό να αναγνωρίζεται κάθε φορά το κείμενο που εισάγει ο χρήστης και να εμφανίζει κάθε φορά την κατάλληλη ειδοποίηση	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
<code>id="solemn:residence" name="solemn:residence"</code>		

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.3.6 Αναγνώριση σκοπού	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Σε περιεχόμενο που έχει υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας γλώσσες σήμανσης, ο σκοπός των στοιχείων διεπαφής χρήστη, των εικονιδίων και των ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Μενού επιλογής γλώσσας		



Κανονποιείται	Το εικονίδιο μπορεί να καθοριστεί προγραμματιστικά
----------------------	--

1.4 Διακριτό

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.1 Χρήση Χρώματος	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Το χρώμα δεν χρησιμοποιείται ως μοναδικό οπτικό μέσο για τη μετάδοση πληροφοριών, την υπόδειξη μιας ενέργειας ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα 1		
Μπλε χρωματική παλέτα		
Κανονποιείται	Βασίζεται στα χρώματα της Ελληνικής σημαίας και εμπνέει εμπιστοσύνη, ηρεμία, αξιοπιστία ενώ εναρμονίζεται με τους υπόλοιπους χρωματισμούς (γκρι, άσπρο, γαλάζιο, μαύρο). Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται εξυπηρετούν την δημιουργία συναισθήματος στον χρήστη.	
Παράδειγμα 2		
Εσωτερική σελίδα υπηρεσιών, sections με χρώμα στην αιώρηση (hovering)		
Κανονποιείται	Οριοθέτηση κάθε κατηγορίας με διαφανές φόντο. Η αιώρηση αλλάζει το χρώμα του φόντου στο εκάστοτε πεδίο.	
Πρόταση	Η αιώρηση μπορεί να γίνει πιο προφανής χρωματίζοντας ταυτόχρονα και το κείμενο.	

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

Εκπαίδευση

Αναγνώριση τίτλου σπουδών

Αναγνώριση πτυχίου, εξετάσεις / βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ

Αποφοίτηση από σχολείο

Αποσπάσματα απολυτηρίων από Γυμνάσια, Λύκεια και Επαγγελματικά Λύκεια

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Εκπαίδευση

Αναγνώριση τίτλου σπουδών

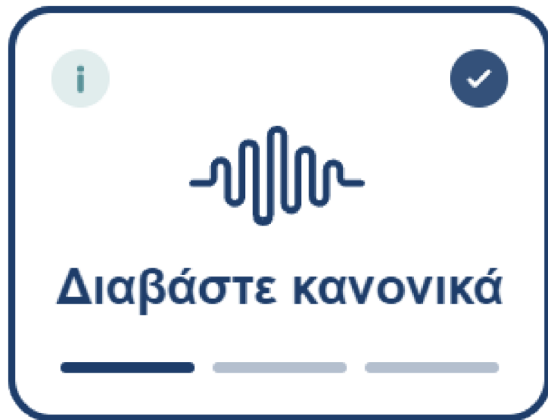
Αναγνώριση πτυχίου, εξετάσεις / βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ

Αποφοίτηση από σχολείο

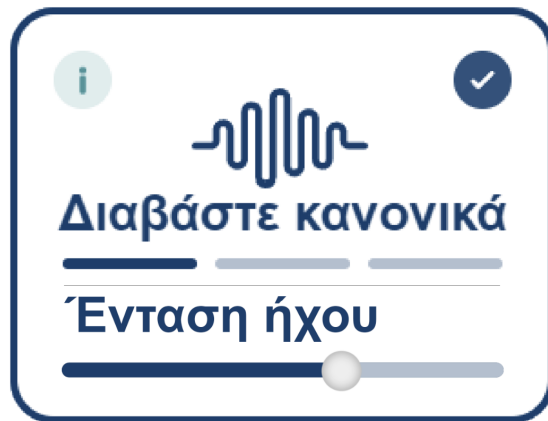
Αποσπάσματα απολυτηρίων από Γυμνάσια, Λύκεια και Επαγγελματικά Λύκεια

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.2 Έλεγχος Ήχου	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Εάν σε κάποια ιστοσελίδα αναπαράγεται ήχος αυτόματα για περισσότερο από 3 δευτερόλεπτα, τότε είτε υπάρχει ένας μηχανισμός για την παύση ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
	Παράδειγμα	
Μενού προσβασιμότητας		
Ικανοποιείται	Ο ήχος που μπορεί να αναπαραχθεί (στη λειτουργία ανάγνωσης) είναι πλήρως ελεγχόμενος από τον χρήστη για εκκίνηση ή διακοπή. Ωστόσο δεν παρατηρείται δυνατότητα ελέγχου και της έντασης μέσα από την εφαρμογή	
Πρόταση	Προσθήκη λειτουργίας αυξομείωσης έντασης σε εργαλείο ανάγνωσης του μενού προσβασιμότητας	



Υφιστάμενο Στιγμιότυπο



Προτεινόμενο Στιγμιότυπο



Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.3 Αντίθεση (Ελάχιστη)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Η οπτική παρουσίαση κειμένου και εικόνων κειμένου έχει λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 4.5:1, εκτός από τα ακόλουθα: ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Κείμενο κωδικού της γλώσσας ιστοσελίδας στο header		
Δεν ικανοποιείται	Φέρει αντίθεση 2.52 προς 1 και (ελάχιστο του προτύπου 3:1).	
Πρόταση	Αλλαγή γλώσσας πατώντας απευθείας στο κουμπί με τον κωδικό της γλώσσας, χωρίς να παρεμβάλλεται η λειτουργία του dropdown, για	

	<p>λόγους απλοποίησης. Έτσι όταν ο ιστότοπος είναι στα αγγλικά και μπορεί να αλλάξει σε ελληνικά θα εμφανίζεται μόνο η επιλογή “EL” και “EN” όταν βρίσκεται σε ελληνικά και μπορεί να αλλάξει σε αγγλικά.</p>
<p>Υφιστάμενο Στιγμιότυπο</p> 	
<p>Προτεινόμενο Στιγμιότυπο</p> 	

<p>Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.4 Αλλαγή μεγέθους Κειμένου</p>	<p>Κρισιμότητα: ★★★</p>	<p>Επίπεδο: AA</p>
<p>Περιγραφή: Εκτός από τις λεζάντες και τις εικόνες με κείμενο, το κείμενο μπορεί να αυξηθεί σε μέγεθος χωρίς τη χρήση βοηθητικής τεχνολογίας μέχρι και 200% χωρίς ...</p>	<p>Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή</p>	
<p>Παράδειγμα</p>		
<p>Μενού προσβασιμότητας</p>		
<p>Δεν ικανοποιείται</p>	<p>Διατίθεται ενσωματωμένη λειτουργία μεγέθυνσης κειμένου, όμως λιγότερο από το ελάχιστο προτεινόμενο των 200% (περίπου έως 160%).</p>	
<p>Πρόταση</p>	<p>Ακολουθώντας τις καλές πρακτικές, η λειτουργία μεγέθυνσης θα πρέπει να τροποποιηθεί και να υποστηρίζει μεγέθυνση έως 200%. Προσθήκη μίας επιπλέον βαθμίδας μεγέθυνσης στο γραφικό προσβασιμότητας, για τον σκοπό αυτό.</p>	
<p>Υφιστάμενο Στιγμιότυπο</p>		



Προτεινόμενο Στιγμιότυπο



Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.5 Εικόνες κειμένου	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Εάν οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται μπορούν να επιτύχουν την οπτική παρουσίαση, τότε χρησιμοποιείται κείμενο για τη μετάδοση πληροφοριών ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Εικόνα του gov.gr wallet στην αρχική σελίδα		
Ικανοποιείται μερικώς	Η εικόνα με το γραφικό μεταφέρει το μήνυμα του wallet	
Πρόταση	Δεν είναι ευδιάκριτο το κείμενο, αφαίρεση γραφικού και επανασχεδιασμός αρχικής σελίδας	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.6 Αντίθεση (Ενισχυμένη)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Η οπτική παρουσίαση του κειμένου (text) και οι εικόνες του κειμένου (images of text) έχουν μια αναλογία	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	

αντίθεσης τουλάχιστον 7:1, εκτός από τις εξής ...	
Παράδειγμα 1	
Κείμενα και εικόνες κειμένων	
Ικανοποιείται	Πρέπει να διαθέτουν ελάχιστη αντίθεση 7:1.
Παράδειγμα 2	
Κείμενα άνω των 18 μονάδων ή 14 μονάδων bold	
Ικανοποιείται	Πρέπει να έχουν αντίθεση τουλάχιστον 4.5:1.
Παράδειγμα 3	
Εικόνες και γραφικά χωρίς λειτουργικούς σκοπούς	
Ικανοποιείται	Δεν έχουν ελάχιστη απαιτούμενη αντίθεση.


Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.7 Χαμηλός ή Καθόλου Ήχος Παρασκηνίου	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Για προ-εγγεγραμμένο ήχο μόνο που 1) περιέχει κυρίως ομιλία στο προσκήνιο και 2) δεν είναι ηχητικό CAPTCHA ή ηχητικό λογότυπο και που 3) δεν έχει στόχο να ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή	
Παράδειγμα		
Ήχος στο μενού προσβασιμότητας: Συνοδεύεται από κείμενο		
Ικανοποιείται	Μπορούν να σταματήσουν ή να εκκινήσουν κατά βούληση.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.8 Οπτική Παρουσίαση	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	

Για την οπτική παρουσίαση μπλοκ κειμένου, υπάρχει μηχανισμός για την επίτευξη των ακόλουθων: ...		Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Μενού προσβασιμότητας		
Ικανοποιείται	Τα χρώματα foreground και background προσαρμόζονται από τις ρυθμίσεις στο μενού (κορεσμός, αντίθεση, κ.ά.)	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.9 Εικόνες Κειμένου (Χωρίς Εξαίρεση)	Κρισιμότητα: ★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Οι εικόνες κειμένου χρησιμοποιούνται μόνο για απλή διακόσμηση ή όταν μια συγκεκριμένη παρουσίαση κειμένου αποτελεί βασικό στοιχείο για την ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή	
Παράδειγμα		
Αρχική σελίδα, γραφικό Wallet		
Ικανοποιείται	Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα του Gov.gr Wallet, οπτικοποιεί το κείμενο gov.gr wallet, για λόγους καλύτερης κατανόησης.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.10 Επαναδιαμόρφωση	Κρισιμότητα: ★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Το περιεχόμενο μπορεί να παρουσιαστεί χωρίς απώλεια πληροφοριών ή λειτουργικότητας και χωρίς την ανάγκη για κύλιση σε δύο ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Περιεχόμενα εντός διαστάσεων 320x256px		

Ικανοποιείται	Εμφανίζεται ολόκληρο στην οθόνη, εφόσον η σελίδα δεν έχει μεγεθυνθεί
<p>Υφιστάμενο Στιγμιότυπο</p> <p><u>Υγεία και πρόνοια</u></p> <p>Διαδικασίες για την ατομική και δημόσια υγεία, υπηρεσίες για φάρμακα, νοσηλεία και επιδόματα.</p> <hr/> <p>Απόδημοι Έλληνες</p> <p>Στο νέο γεγονός ζυ  "Έλληνες του εξωτερικού", μπορείτε να</p>	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.11 Αντίθεση μη-κειμένου	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: <u>Η οπτική παρουσίαση των ακόλουθων πρέπει να έχει αντίθεση αναλογίας τουλάχιστον 3:1 έναντι των παρακείμενων χρωμάτων:</u>	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Γραφικά όπως τα borders στις φόρμες ή σε άλλα σημεία του περιβάλλοντος διεπαφή		
Ικανοποιείται	Διαθέτουν αντίθεση τουλάχιστον 3:1.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.12 Κενό κειμένου	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
--	---------------------------	-----------------------

Περιγραφή: Σε περιεχόμενο που έχει υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας γλώσσες σήμανσης που υποστηρίζουν τις παρακάτω ιδιότητες στυλ κειμένου, δεν ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή

Παράδειγμα

Αποστάσεις κειμένων στον ιστότοπο (Titles, body, buttons)

Ικανοποιείται

- Το ύψος γραμμής διατηρεί την ελάχιστη συνιστάμενη τιμή 1.5 rem, δηλαδή 1.5 φορά το μέγεθος κειμένου.
- Διατηρείται απόσταση 2 rem στις παραγράφους, δηλαδή 2 φορές το μέγεθος κειμένου.
- Το κενό γραμμάτων είναι τουλάχιστον 0.12 rem, δηλαδή 0.12 φορές το μέγεθος κειμένου.
- Οι αποστάσεις μεταξύ των λέξεων είναι τουλάχιστον 0.16 rem, δηλαδή 0.16 φορές το μέγεθος κειμένου.

Σε όλες τις περιπτώσεις οι τιμές είναι δυνατό να μεγαλώσουν από το μενού προσβασιμότητας.

Υφιστάμενα Στιγμιότυπα

```
line-height: 1.5;
```

```
margin-bottom: 1rem;
```

Κριτήριο Επιτυχίας: 1.4.13 Περιεχόμενο σε αιώρηση ή εστίαση	Κρισιμότητα: ★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Όταν πραγματοποιείται και στη συνέχεια αφαιρείται η αιώρηση με τον κέρσορα ή το focus με το πληκτρολόγιο και ενεργοποιείται επιπλέον ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
	Παράδειγμα	
Εικονίδιο πληροφοριών (i) στο μενού προσβασιμότητας.		

Ικανοποιείται	Εμφανίζεται επιπρόσθετη πληροφορία στο hover ή focus μόνο σε ορισμένα στοιχεία του ιστότοπου.
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο	

2. Λειτουργικό περιεχόμενο

2.1 Προσβάσιμο μέσω πληκτρολογίου

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.1.1 Πληκτρολόγιο	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Η λειτουργικότητα του περιεχομένου είναι συνολικά δυνατή μέσω μιας διεπαφής πληκτρολογίου χωρίς την απαίτηση συγκεκριμένων χρονισμών για το κάθε ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Αναζήτηση που ολοκληρώνεται με το πλήκτρο «Enter» και το κλείσιμο του μενού προσβασιμότητας με το πλήκτρο «Esc».		
Ικανοποιείται μερικώς	Οι λειτουργίες του ιστότοπου μπορούν να διεκπεραιωθούν μόνο με τη χρήση πληκτρολογίου. Ωστόσο, το περιεχόμενο δεν είναι πλήρως λειτουργικό με τη χρήση πληκτρολογίου. Σε σημεία όπου συμπληρώνονται στοιχεία χρήστη και έπειτα ακολουθεί κάποιο πλήκτρο μετάβασης σε επόμενη σελίδα, όπως π.χ. στην σελίδα επιβεβαίωσης στοιχείων υπεύθυνης δήλωσης, ή το πλήκτρο συνέχειας στα	

	στοιχεία δηλούντος, η λειτουργία δεν ολοκληρώνεται με το πλήκτρο « Enter ».
Πρόταση	Ακολουθώντας τις καλές πρακτικές, όλες οι λειτουργίες του ιστότοπου θα πρέπει να είναι εκτελέσιμες με την χρήση μόνο πληκτρολογίου. Συνεπώς στις περιπτώσεις αιτήσεων όπου απαιτείται πληκτρολόγηση, θα πρέπει το πλήκτρο « Enter » να μεταβαίνει στο επόμενο βήμα.

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.1.2. Χωρίς Πληκτρολόγιο	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Αν η εστίαση (focus) μπορεί να μετακινηθεί σε ένα στοιχείο της ιστοσελίδας με τη χρήση μιας διεπαφής πληκτρολογίου, τότε να μπορεί η ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Κατά την ταυτοποίηση ή σελίδες όπου χρειάζεται είσοδος του χρήστη ενεργοποιώντας κάποιο κουμπί της ιστοσελίδας		
Ικανοποιείται	Το κουμπί εισόδου μπορεί να επιδεχθεί focus και αυτό να αφαιρεθεί με την χρήση του πλήκτρου « Tab ». Εφόσον ακολουθείται η συνιστάμενη πρακτική, δεν χρειάζεται η ειδοποίηση του χρήστη για άλλη μέθοδο.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.1.3 Πληκτρολόγιο (Χωρίς Εξαίρεση)	Κρισιμότητα: ★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Η χρήση της λειτουργικότητας του περιεχομένου είναι συνολικά δυνατή μέσω μιας διεπαφής πληκτρολογίου, χωρίς να απαιτείται συγκεκριμένος ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Συντομεύσεις φυλλομετρητή		

Ικανοποιείται	Οι συντομεύσεις προέρχονται από τη λειτουργία του φυλλομετρητή και όχι από τον ίδιο τον ιστότοπο. (π.χ. επιλογή κειμένου « Ctrl+A », αντιγραφή « Ctrl+C », κ.ά.)
----------------------	--

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.1.4 Συντομεύσεις χαρακτήρων	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Αν μία συντόμευση πληκτρολογίου πραγματοποιεί μία λειτουργία στο περιεχόμενο χρησιμοποιώντας μόνο χαρακτήρες γραμμάτων ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Ενσωματωμένη επιλογή για αλλαγή πλήκτρων των συντομεύσεων.		
Ικανοποιείται μερικώς	Συντομεύσεις πληκτρολογίου που εκτελούν λειτουργίες του ιστότοπου, όπως αντιγραφή με «Ctrl+A».	
Πρόταση	<p>Θα πρέπει να συμπεριληφθεί στο μενού προσβασιμότητας ένας μηχανισμός ο οποίος:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Απενεργοποιεί τις συντομεύσεις πληκτρολογίου που επηρεάζουν λειτουργίες του ιστότοπου, όπως αντιγραφή με «Ctrl+A». <input type="checkbox"/> Τροποποιεί τις συντομεύσεις αυτές, για παράδειγμα αλλαγή λειτουργίας της συντόμευσης «Ctrl+A» από αντιγραφή, σε άλλο. <input type="checkbox"/> Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει κάποια λειτουργία μόνο όταν το στοιχείο διεπαφής έχει επιδεχθεί εστίαση (focus). 	

2.2 Επαρκής Χρόνος

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.2.1 Ρυθμιζόμενος χρόνος απόκρισης	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Για κάθε χρονικό όριο που ορίζεται από το περιεχόμενο.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια

[τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω είναι αληθές: ...](#)

Παράδειγμα

Χρόνος αποσύνδεσης στις σελίδες υπηρεσιών για λόγους ασφαλείας.

Ικανοποιείται μερικώς

Υπάρχει χρόνος αποσύνδεσης έπειτα από ταυτοποίηση. Ωστόσο η αποσύνδεση γίνεται χωρίς κανένα μήνυμα.

Πρόταση

Προσθήκη μηνύματος αποσύνδεσης με χρόνο που απομένει.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο


Τόπος Κατοικίας

Οδός

Αριθμός

T.K.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο 

Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

Συνέχεια

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο


Τόπος Κατοικίας

Οδός

Αριθμός

T.K.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο 

Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

Συνέχεια

Λήξη χρονικού ορίου οθόνης

Παρατηρήθηκε αδράνεια για αρκετή ώρα.
Για λόγους ασφαλείας, πρόκειται να αποσυνδεθείτε σύντομα.
Γίνετε ξανά ενεργός αν θέλετε να συνεχίσετε.

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.2.3 Χωρίς Συγχρονισμό	Κρισιμότητα: ★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Ο χρονισμός δεν είναι απαραίτητο μέρος του γεγονότος ή της δραστηριότητας που παρουσιάζεται από το περιεχόμενο, εκτός από τα μη-διαδραστικά ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή	
Παράδειγμα		
Διαδικασία ταυτοποίησης στοιχείων του χρήστη ή συμπλήρωσης φορμών		
Ικανοποιείται	Υπάρχει χρονικός περιορισμός στην εισαγωγή στοιχείων, ωστόσο δεν αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο της διαδικασίας	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.2.4 Διακοπές	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Οι διακοπές μπορούν να αναβληθούν ή να ακυρωθούν από τον χρήστη, εκτός αν αφορούν έκτακτη κατάσταση.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή	
Παράδειγμα		
Αναστολή αποσύνδεσης έπειτα από είσοδο χρήστη σε υπηρεσία		
Ικανοποιείται μερικώς	Ο χρήστης είναι δυνατό να αναστείλει την αποσύνδεση αν γίνει ενεργός εντός χρονικού ορίου	
Πρόταση	Προσθήκη μηνύματος ανάκτησης δεδομένων έπειτα από αποσύνδεση. Η αποσύνδεση μπορεί να αναβληθεί αν ο χρήστης γίνει ξανά ενεργός εντός χρονικού ορίου.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		

Τύπος Κατοικίας

Οδός Αριθμός Τ.Κ.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο

Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

[Συνέχεια](#)

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Τύπος Κατοικίας

Οδός Αριθμός Τ.Κ.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο

Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

[Συνέχεια](#)

✕

Η συνεδρία σας έληξε λόγω αδράνειας, ωστόσο τα στοιχεία σας έχουν ανακτηθεί.

[Συνέχεια](#)

Κριτήριο Επιτυχίας:
2.2.5 Επαναπιστοποίηση

Κρισιμότητα:
★★★

Επίπεδο:
AAA

Περιγραφή:
[Όταν μια πιστοποιημένη σύνδεση λήξει, ο χρήστης μπορεί να συνεχίσει τη δραστηριότητά του χωρίς απώλεια δεδομένων αφού επαναπιστοποιηθεί.](#)

Γενική Εφαρμοσιμότητα:

Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια

Παράδειγμα

Πεδία συμπλήρωσης στοιχείων όπως στην υπεύθυνη δήλωση

Δεν ικανοποιείται	Με την λήξη της συνεδρίας, κατά την επιστροφή του χρήστη ζητείται εκ νέου ταυτοποίηση.
Πρόταση	<p>Αρχικά, κατά την είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία, δεν του γίνεται γνωστό αν είναι συνδεδεμένος σε αυτή. Σε κάθε περίπτωση όμως, αυτός καλείται να πιστοποιηθεί εισάγοντας τα προσωπικά του στοιχεία από την αρχή κάθε φορά. Θα μπορούσε να αποθηκεύεται η πιστοποίησή του και να μην απαιτείται κάθε φορά που εισέρχεται εκ νέου.</p> <p>Επιπλέον, ο ιστότοπος συνδέει τον χρήστη κατά την είσοδο σε υπηρεσία. Σε αρκετές από αυτές, όπως στην περίπτωση της υπεύθυνης δήλωσης, απαιτείται η συμπλήρωση δεδομένων, όπως η εισαγωγή ελεύθερου κειμένου. Τα πεδία αυτά δέχονται δεδομένα από τον χρήστη, ωστόσο αν ο χρήστη τεθεί ανενεργός και απαιτηθεί η επαναπιστοποίησή του, δεν θα έχουν αποθηκευτεί τα δεδομένα του χρήστη, όπως ορίζονται από τις καλές πρακτικές. Ως εκ τούτου είναι απαραίτητη η προσθήκη ενός τέτοιου μηχανισμού αποθήκευσης.</p>

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.2.6 Λήξη χρονικού ορίου	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Οι χρήστες ειδοποιούνται για τη διάρκεια χρονικού ορίου λήξης της οθόνης που θα μπορούσε να απωλέσει δεδομένα, εκτός από την ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια
Παράδειγμα		
Πεδία συμπλήρωσης στοιχείων όπως στην υπεύθυνη δήλωση		
Δεν ικανοποιείται	Έπειτα από αδράνεια χρήστη, η συνεδρία ταυτοποίησης τερματίζεται. Ωστόσο, ο χρήστης δεν προειδοποιείται για την λήξη της.	
Πρόταση	Προσθήκη μηνύματος χρονικού ορίου σύνδεσης. Ενημέρωση των χρηστών για αποσύνδεση λόγω αδράνειάς τους, για λόγους ασφαλείας. Η συνέχεια απαιτεί επαναπιστοποίηση.	

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

2.3

Τόπος Κατοικίας

Οδός Αριθμός Τ.Κ.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο

Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Τόπος Κατοικίας

Οδός Αριθμός Τ.Κ.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Τηλέφωνο


Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail)

Λήξη χρονικού ορίου οθόνης

Παρατηρήθηκε αδράνεια για αρκετή ώρα.
Για λίγους ασφαλείας, πρόκειται να αποσυνδεθείτε σύντομα.
Γίνετε ξανά ενεργός αν θέλετε να συνεχίσετε.

Πρόληψη κρίσεων επιληψίας

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.3.3 Κινούμενα σχέδια στις αλληλεπιδράσεις	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Κινούμενα γραφικά που ενεργοποιούνται από την αλληλεπίδραση μπορούν να απενεργοποιηθούν, εκτός αν αυτά είναι απαραίτητα για τη ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή	

Παράδειγμα	
Λειτουργία κινούμενων γραφικών στο μενού προσβασιμότητας.	
Ικανοποιείται	Υπάρχει επιλογή διακοπής κινούμενων γραφικών.
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο	
	

2.4

Δυνατότητα πλοήγησης

Κριτήριο Επιτυχίας:	Κρισιμότητα:	Επίπεδο: A
2.4.1 Παράκαμψη Μπλοκ	★	
Περιγραφή: Παρέχεται μηχανισμός για την παράκαμψη μπλοκ περιεχομένου που επαναλαμβάνονται σε πολλές ιστοσελίδες.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Φίλτρα κατηγοριών αριστερό τμήμα της σελίδας «Υπηρεσίες»		
Ικανοποιείται	Τέτοιοι μηχανισμοί διευκόλυνσης της πλοήγησης, βελτιώνουν την εμπειρία χρήσης στον ιστότοπο, επιταχύνοντας την πλοήγηση εντός του gov.gr.	

Κριτήριο Επιτυχίας:	Κρισιμότητα:	Επίπεδο: A
2.4.2 Σελίδες με Τίτλο	★★★	
Περιγραφή: Οι ιστοσελίδες έχουν τίτλους που περιγράφουν το θέμα ή τον σκοπό τους.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Κατηγορία υπηρεσίας «Εκπαίδευση»		

Ικανοποιείται	Όλες οι σελίδες του ιστότοπου διαθέτουν τίτλους για τον κατατοπισμό των χρηστών.
----------------------	--

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

Γεωργία

Στη λίστα παρακάτω μπορείτε να δείτε τις υπηρεσίες που αφορούν το επιλεγμένο γεγονός ζωής, κατηγοριοποιημένες σε ομάδες υπηρεσιών.

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.3 Σειρά Εστίασης	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
--	---------------------------	-------------------

Περιγραφή: Αν σε μια ιστοσελίδα (Web page) μπορεί να γίνει σειριακή πλοήγηση και οι ακολουθίες πλοήγησης επηρεάζουν την σημασία ή την λειτουργία, τότε ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή

Παράδειγμα

Κατηγορίες Υπηρεσιών στην αρχική σελίδα

Ικανοποιείται	Η εστίαση (focus) εναλλάσσεται επιλέγοντας όλα τα στοιχεία από τα αριστερά προς τα δεξιά, με ροή από το πάνω μέρος της σελίδας προς το κάτω.
----------------------	--

Υφιστάμενα Στιγμιότυπα

Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1581 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1581 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

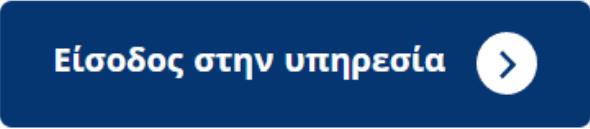
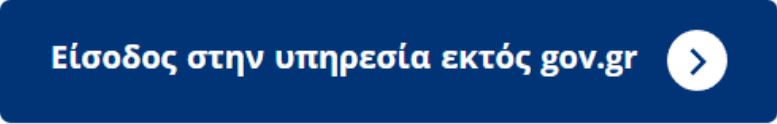
Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Κριτήριο Επιτυχίας 2.4.4 Σκοπός Συνδέσμου (στο πλαίσιο εφαρμογής)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
---	----------------------------	-------------------

Περιγραφή: Ο σκοπός κάθε συνδέσμου μπορεί να καθοριστεί από το κείμενο του συνδέσμου ή από το κείμενο του συνδέσμου μαζί με την προγραμματικά ...		Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>
		Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Κουμπί “Είσοδος στην υπηρεσία”		
Δεν ικανοποιείται	Ο χρήστης μεταφέρεται στην υπηρεσία χωρίς προτού να έχει λάβει πληροφορίες για την λειτουργία της. Σε αρκετές περιπτώσεις, μάλιστα, μεταφέρεται εκτός gov.gr, χωρίς να υπάρχει ειδοποίηση κατεύθυνσης σε εξωτερικό σύνδεσμο.	
Πρόταση	Ενημέρωση του χρήστη αν πρόκειται να μεταφερθεί εντός ή εκτός gov.gr, με μήνυμα στα κουμπιά “Είσοδος στην υπηρεσία” και “Είσοδος στην υπηρεσία εκτός gov.gr” αντίστοιχα. Η διαδικασία μετάβασης πραγματοποιείται προς το παρόν μόνο στο παρασκήνιο, επομένως θα πρέπει να οπτικοποιείται και να γνωρίζει από πριν που πρόκειται να κατευθυνθεί.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		
		

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.5 Πολλαπλοί Τρόποι	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Υπάρχουν περισσότεροι από ένας τρόποι για τον εντοπισμό μιας ιστοσελίδας (Web page) εντός ενός	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή

[συνόλου ιστοσελίδων, εκτός από την περίπτωση που η ιστοσελίδα είναι ...](#)

Παράδειγμα 1

Μέσω της αναζήτησης εμφανίζονται τα αποτελέσματα σε μία λίστα.

Δεν ικανοποιείται

Δεν ακολουθείται η καλή πρακτική παρουσίασης σε ιεραρχία. Τα δημοφιλέστερα αποτελέσματα δεν εμφανίζονται πρώτα.

Πρόταση

Προσθήκη ιεραρχικής προβολής αποτελεσμάτων αναζήτησης και δυνατότητα ελαχιστοποίησης λίστας φίλτρων κατηγοριών. Τέλος προσθήκη δυνατότητας ταξινόμησης αποτελεσμάτων, με επιλογή: α) δημοφιλέστερα (προκαθορισμένη τιμή), β) ονομαστικά, γ) νεότερες υπηρεσίες.

Στο πεδίο πληκτρολόγησης όρου αναζήτησης θα επιστρέφονται προτεινόμενα αποτελέσματα, προβάλλοντας αρχικά αυτά που επιλέγονται συχνότερα από τους χρήστες.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

The screenshot shows the gov.gr search interface. At the top, there is a search bar with the text 'Αναζητήστε εδώ ...' and a search icon. Below the search bar, the search results are displayed under the heading 'Αποτελέσματα αναζήτησης'. The search term 'οικογένεια' is entered in the search bar. The results are filtered by '52 αποτελέσματα'. The filters include 'Όλες οι υπηρεσίες', 'Υπηρεσίες για τον πολίτη', and 'Υπηρεσίες για επιχειρήσεις'. The results list includes links such as 'Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης', 'Ανοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου', 'Βεβαίωση οικογενειακών επιδομάτων για φορολογική χρήση', 'Απογραφή και ασφαλιστική ικανότητα μελών οικογένειας (εΕΦΚΑ)', 'Βεβαίωση εγγραφής μελών οικογένειας πολίτη κράτους μέλους της ΕΕ', 'Εισοδηματική ενίσχυση ορεινών ή/και μειονεκτικών περιοχών', 'Αίτηση κατάθεσης εγγράφων', and 'Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ) για πολίτες'.

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

Αποτελέσματα αναζήτησης

Ταξινόμηση

Βλέπετε 52 αποτελέσματα αναζήτησης για τον όρο: "οικογένεια"

Φίλτρα αναζήτησης

✓ Κατηγορία προσώπου

- Πολίτης (40)
- Επιχείρηση (12)

✓ Υπουργεία

- Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (18)
- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας (8)
- Υπουργείο Εσωτερικών (7)
- Υπουργείο Μετανάστευσης και Άσυλου (5)
- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (4)
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (4)
- Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (1)
- Υπουργείο Εξωτερικών (1)
- Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων, Αθλητισμού (1)
- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη (1)
- Υπουργείο Τουρισμού (1)
- Υπουργείο Υγείας (1)

> Κατηγορίες Υπηρεσιών

Φορείς

Αρχές

Ενεργά: Κατηγορίες Υπηρεσιών

Επαναφορά φίλτρων

> Πολίτης και καθημερινότητα (11)

✓ Εκπαίδευση (4)

- Οικονομική ενίσχυση (voucher) για την εγγραφή σε παιδικό σταθμό

Λάβετε ενίσχυση με τη μορφή voucher για την εγγραφή του παιδιού ή των παιδιών σας

- [Επιταγή \(voucher\) για την αγορά τεχνολογικού εξοπλισμού από το πρόγραμμα Ψηφιακή Μέριμνα II](#)

Λάβετε ενίσχυση με τη μορφή voucher για την εγγραφή του παιδιού ή των παιδιών σας

- Εγγραφή σε ΙΕΚ της ΔΥΠΑ

Υποβάλλετε αίτηση για να εγγραφείτε στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) της ΔΥΠΑ

- Εγγραφή σε βρεφονηπιακό σταθμό της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης

Εγγραφές και επανεγγραφές βρεφών-νηπίων στους 26 βρεφονηπιακούς Σταθμούς της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ)

> Εργασία και ασφάλιση (10)

> Στράτευση (8)

> Υγεία και πρόνοια (8)

> Οικογένεια (7)

> Εκπαίδευση (4)

> Περιουσία και φορολογία (3)

> Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός (1)



Εξυπηρέτηση

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΦΟΡΕΙΣ

ΑΡΧΕΣ

ΕΜΔΔ – ΜΙΤΟΣ

Σχετικά

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ GOV.GR

ΜΑΘΕΤΕ ΤΟ GOV.GR

ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

ΒΙΒΛΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

EUGO

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

© Copyright 2023 | Υλοποίηση από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Παράδειγμα 2

Μέσω του footer, μπορεί ο χρήστης να μεταβεί απευθείας στις χρησιμοποιότερες σελίδες.

Iκανοποιείται

Μέσω του footer, μπορεί ο χρήστης να μεταβεί απευθείας στις χρησιμοποιότερες σελίδες.

Παράδειγμα 3

Στα breadcrumbs εμφανίζονται διαρκώς οι συνδέσεις μεταξύ των σελίδων.

Δεν Iκανοποιείται

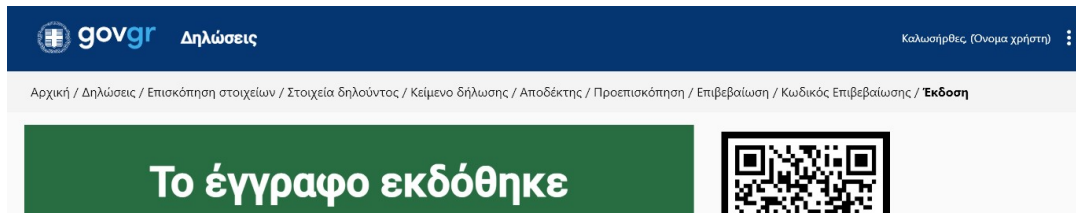
Στα breadcrumbs εμφανίζονται διαρκώς οι συνδέσεις μεταξύ των σελίδων, διευκολύνοντας την γρήγορη μετάβαση του χρήστη από την μία σελίδα στην άλλη.

	Ωστόσο στις σελίδες υπηρεσιών δεν εντοπίζονται breadcrumbs.
Πρόταση	Προσθήκη breadcrumbs σε όλες τις σελίδες υπηρεσιών

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο



Προτεινόμενο Στιγμιότυπο



Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.6 Επικεφαλίδες και Ετικέτες	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Οι επικεφαλίδες και οι ετικέτες περιγράφουν θέμα ή σκοπό.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
	Παράδειγμα	
Φόρμα Υπεύθυνης Δήλωσης		
Ικανοποιείται	Οι φόρμες συμπλήρωσης στοιχείων περιέχουν τίτλους και κείμενα που περιγράφουν το πεδίο που πρέπει να συμπληρώσει ο χρήστης. Κάθε σελίδα γνωστοποιεί το περιεχόμενό της στον χρήστη μέσω ενός τίτλου.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.7 Ορατή Εστίαση	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	

Κάθε διεπαφή διαχειρίσιμη μέσω πληκτρολογίου έχει έναν τρόπο λειτουργίας κατά τον οποίο η ένδειξη εστίασης πληκτρολογίου είναι ορατή.	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα	
Κατηγορίες Υπηρεσιών στην αρχική σελίδα	
Ικανοποιείται	Η εστίαση (focus) γίνεται φανερή κάθε φορά από ένα πλαίσιο που εμφανίζεται γύρω από οποιοδήποτε στοιχείο της ιστοσελίδας.
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο	
Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων , φορέων , οργανισμών , ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.8 Θέση	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Παρέχονται πληροφορίες για τη θέση του χρήστη εντός ενός συνόλου ιστοσελίδων.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Header, body, footer, titles, breadcrumbs		
Ικανοποιείται	Ο ιστότοπος προσδιορίζει στον χρήστη την θέση που αυτός βρίσκεται κάθε φορά ή τον πόρο που αναζητητά. Αυτό πραγματοποιείται ως σειρά από συνδέσμους που εμφανίζονται στο επάνω μέρος της σελίδας και αναδεικνύουν την ιεραρχία των σελίδων του επιτρέποντας να πλοηγηθούν εύκολα πίσω σε ανώτερα επίπεδα της ιεραρχίας.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.9 Σκοπός Συνδέσμου (μόνο Σύνδεσμος)	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
---	----------------------------	------------------------

<p>Περιγραφή: <u>Παρέχεται μηχανισμός που επιτρέπει τον προσδιορισμό του σκοπού κάθε συνδέσμου μόνο από το κείμενο του συνδέσμου, εκτός αν ο σκοπός του ...</u></p>	<p>Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή</p>	
<p>Παράδειγμα</p>	
<p>Κείμενο συνδέσμου «Έλληνες του εξωτερικού» στην αρχική, κατευθύνει στο: https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ellenes-tou-exoterikou</p>	
<p>Ικανοποιείται</p>	<p>Ο σύνδεσμος γνωστοποιεί το περιεχόμενό του από το κείμενο.</p>

<p>Κριτήριο Επιτυχίας: 2.4.10 Επικεφαλίδες Ενότητας</p>	<p>Κρισιμότητα: ★★★</p>	<p>Επίπεδο: AAA</p>
<p>Περιγραφή: Οι επικεφαλίδες ενότητας χρησιμοποιούνται για την οργάνωση του περιεχομένου.</p>	<p>Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή</p>
<p>Παράδειγμα</p>		
<p>Τίτλος στην εσωτερική σελίδα υπηρεσίας «Υγεία και πρόνοια».</p>		
<p>Ικανοποιείται</p>	<p>Σε όλες τις σελίδες του ιστότοπου υπάρχουν «Headings», προκειμένου να υπάρχει διαχωρισμός και οργάνωση του περιεχομένου και ο χρήστης να γνωρίζει κάθε φορά που βρίσκεται.</p>	
<p>Υφιστάμενο Στιγμιότυπο</p> <p>Υγεία και πρόνοια</p> <hr/> <p>Άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις Διαχείριση αιτήματος ΚΕΠΑ, δωρεάν κόμιστρο ATH.ENA card, πολυτροπική ψηφιακή βιβλιοθήκη AMELib κ.ά.</p> <hr/> <p>Επαγγελματίες υγείας Ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ηλεκτρονική προέγκριση φαρμάκων, παροχές ΕΚΠΥ κ.ά.</p>		

2.5 Τρόποι εισόδου

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.1 Χειρονομίες Δείκτη	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Όλες οι λειτουργίες που χρησιμοποιούν πολλαπλά σημεία επαφής ή κινήσεις συρσίματος για τη λειτουργία τους μπορούν να λειτουργούν με έναν ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Διπλό κλικ: Επιλογή στοιχείου περιβάλλοντος, επιλογή γλώσσας		
Ικανοποιείται	Όλες οι λειτουργίες του gov.gr μπορούν να πραγματοποιηθούν με αλληλεπίδραση του χρήστη με τα στοιχεία γραφικού περιβάλλοντος με διπλό κλικ.	


Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.2 Ακύρωση Δείκτη	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Για λειτουργίες που μπορούν να λειτουργούν με έναν μόνο πάτημα, τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω είναι αληθές:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Ακύρωση επιλογής		
Ικανοποιείται	Τα γραφικά διεπαφής ενεργοποιούνται με διπλό κλικ, αμέσως μετά τη στιγμή που ο χρήστης θα σταματήσει την διάδραση. Αν ο χρήστης βρίσκεται σε κατάσταση ενεργοποίησης, είναι δυνατό να ακυρώσει την ενέργεια εφόσον κρατήσει το πάτημα και παράλληλα απομακρυνθεί από το γραφικό	

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.3 Όνομα στην ετικέτα	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
--	---------------------------	-------------------

Περιγραφή: Για τα στοιχεία διεπαφής χρήστη με ετικέτες που περιλαμβάνουν κείμενο ή εικόνες με κείμενο, το όνομα περιέχει το κείμενο ...		Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>
		Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Label της Αναζήτησης «Αναζητήστε εδώ ...» περιέχει επίσης name «Αναζητήστε εδώ ...»		
Ικανοποιείται	Σε όλα τα στοιχεία διεπαφής του γραφικού περιβάλλοντος τα labels που περιέχουν κείμενο, περιέχουν name με το ίδιο ακριβώς κείμενο.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.4 Κίνηση Ενεργοποίησης	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Η λειτουργία που μπορεί να λειτουργεί με την κίνηση της συσκευής ή την κίνηση του χρήστη μπορεί επίσης να λειτουργεί μέσω στοιχείων διεπαφής ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια
Παράδειγμα		
Κούνημα της συσκευής για λειτουργία αναίρεσης.		

Ικανοποιείται	Διαφορετικές φυσικές κινήσεις της κινητής συσκευής εκτελούν λειτουργίες οι οποίες είναι εφικτές και μέσα από το περιβάλλον διεπαφής. Για παράδειγμα, ο χρήστης είναι δυνατό να πραγματοποιήσει αναίρεση μίας επιλογής του κουνώντας την συσκευή του. Εναλλακτικά, μπορεί να το επιτύχει πατώντας το πλήκτρο επιστροφής σε κάποια από τις σελίδες.
----------------------	---

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.5 Επιθυμητό μέγεθος	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Το μέγεθος του στόχου για εισόδους με δείκτη είναι τουλάχιστον 44 x 44 CSS pixel, εκτός αν: ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/> Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	
Παράδειγμα		
Διαστάσεις πλήκτρου εναλλαγής γλώσσας: 91.88 επί 44 πίξελ		
Ικανοποιείται	Όλα τα πλήκτρα διαθέτουν διαστάσεις τουλάχιστον 44 επί 44 CSS πίξελ.	
		

Κριτήριο Επιτυχίας: 2.5.6 Συνυπάρχουσες Μηχανισμοί Εισόδου	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Το περιεχόμενο του ιστού δεν περιορίζει τη χρήση των διαθέσιμων τρόπων εισόδου (input modalities) σε μια πλατφόρμα, εκτός αν ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/> Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		

Ο χρήστης ανοίγει με το ποντίκι το μενού προσβασιμότητας και επιλέγει την ανάγνωση.

Ικανοποιείται

Μπορεί με τα βέλη του πληκτρολογίου να υπογραμμίσει-αναγνώσει όποια λέξη επιθυμεί. Παρόμοιοι μηχανισμοί εφαρμόζονται και σε άλλα σημεία του ιστότοπου, όπου οι διαδράσεις δεν περιορίζονται σε μία συσκευή εισόδου.

3. Κατανοητό περιεχόμενο

3.1 Ευανάγνωστο περιεχόμενο


Κριτήριο Επιτυχίας: 3.1.1 Γλώσσα της Σελίδας	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Η προεπιλεγμένη ανθρώπινη γλώσσα κάθε ιστοσελίδας μπορεί να καθοριστεί προγραμματιστικά.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Η ιστοσελίδα διαθέτει δύο γλώσσες, ελληνικά και αγγλικά.		
Ικανοποιείται	Η προεπιλεγμένη ελληνική γλώσσα ορίζεται προγραμματιστικά με την ιδιότητα «el» στον κώδικά της, ενώ η αγγλική γλώσσα ορίζεται ως «en». Αυτό εξυπηρετεί για παράδειγμα στην ανάγνωση κειμένου από τον αναγνώστη του μενού προσβασιμότητας, προκειμένου να επιλέγεται κάθε φορά η σωστή προφορά σύμφωνα με την γλώσσα της κάθε λέξης.	

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.1.2 Γλώσσα Τμημάτων	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Η ανθρώπινη γλώσσα κάθε αποσπάσματος ή φράσης στο περιεχόμενο μπορεί προγραμματιστικά να καθορισθεί, εκτός από τα κύρια ονόματα...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		

«Υποβολή GAS - FREE / εντύπου ανάθεσης καθηκόντων / νέου παραχωρητηρίου / γραπτής εκτίμησης κινδύνου» η λέξη GAS – FREE

Ικανοποιείται

Η ιστοσελίδα χρησιμοποιείται στα ελληνικά και όταν ο αναγνώστης κειμένου αντιλαμβάνεται την ύπαρξη αγγλικής ορολογίας, η ανάγνωση της φράση πραγματοποιείται στα αγγλικά.

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.1.4 Συντμήσεις	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Παρέχεται μηχανισμός για τον προσδιορισμό της αναπτυγμένης μορφής ή της σημασίας των συντμήσεων.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή		
Παράδειγμα		
Συντομογραφία «κ.ά.» στην περιγραφή Υπηρεσίας « Δικαιοσύνη » στην αρχική σελίδα		
Ικανοποιείται	Προτείνεται να προστεθεί επεξήγηση των συντμήσεων που περιέχονται σε κάθε σελίδα, στο popup πληροφοριών (info) που θα βρίσκεται μόνιμα σε κουμπί, στο δεξί μέρος της θόνης.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
<p>Κατηγορίες Υπηρεσιών</p> <p>11 κατηγορίες με 1582 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>Γεωργία και κτηνοτροφία</p> <p>Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Δικαιοσύνη</p> <p>Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Εκπαίδευση</p> <p>Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>Επιχειρηματική δραστηριότητα</p> <p>Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Εργασία και ασφάλιση</p> <p>Εργασία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Οικογένεια</p> <p>Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>Περιουσία και φορολογία</p> <p>Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας σας και τη φορολογία.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Πολίτης και καθημερινότητα</p> <p>Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός</p> <p>Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.</p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		

Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1582 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

Σύντμηση κ.ά. για την φράση "και άλλα"

Ν. μεθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.

Εργασία και ασφάλιση

Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.

Οικογένεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.

Περιουσία και φορολογία

Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας σας και τη φορολογία.

Πολίτης και καθημερινότητα

Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.

Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.

ι

✎



Κριτήριο Επιτυχίας: 3.1.5 Επίπεδο Ανάγνωσης	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Όταν ένα κείμενο απαιτεί ικανότητες ανάγνωσης πιο προηγμένες από το επίπεδο της καταστάσεως εκπαίδευσης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	
Παράδειγμα		
Δήλωση Ε9/ΕΝΦΙΑ		
Ικανοποιείται	Ονομασίες όπως Ε9 ή ΕΝΦΙΑ επεξηγούνται πρώτα από την πλήρη ονομασία τους και στη συνέχεια αναγράφεται και η συντομογραφία τους.	

3.2 Προβλέψιμο Περιεχόμενο

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.2.1 Στην εστίαση	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή: Όταν κάποιο στοιχείο λαμβάνει εστίαση, δεν ενεργοποιείται κάποια αλλαγή που να τροποποιεί το πλαίσιο που ανήκει.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		

Dropdown μενού επιλογής γλώσσας

Ικανοποιείται

Ο χρήστης μπορεί με το πλήκτρο «**Tab**» να πραγματοποιήσει focus στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα. Αν πιέσει το «**Enter**» θα μεταβεί σε αυτή, ενώ με το «**Esc**» θα κλείσει το μενού.

Κριτήριο Επιτυχίας:

3.2.2 Στην εισαγωγή δεδομένων

Κρισιμότητα: ★★

Επίπεδο: A

Περιγραφή:

[Η αλλαγή της ρύθμισης κάποιου στοιχείου της διεπαφής χρήστη δεν προκαλεί αυτόματα αλλαγή του πλαισίου \(context\), εκτός αν έχει ενημερωθεί ο χρήστης ...](#)

Γενική Εφαρμοσιμότητα:

Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή

Παράδειγμα

Αιτήσεις για θέματα αλιείας, dropdown μενού

Ικανοποιείται

Εμφανίζει διαθέσιμες επιλογές Περιφερειών που αφορά τον χρήστη προκειμένου να προχωρήσει στην υπηρεσία που τον ενδιαφέρει. Έτσι, μπορεί να αλλάζει τις τιμές ωστόσο το συγκεκριμένο παραμένει το ίδιο.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

Επιλέξτε Περιφέρεια για να συνεχίσετε:

Επιλέξτε Περιφέρεια ...

Περιφέρεια Αττικής

Κριτήριο Επιτυχίας:

3.2.3 Σταθερή και Συνεπής Πλοήγηση

Κρισιμότητα:

★★

Επίπεδο:

AA

Περιγραφή:

Γενική Εφαρμοσιμότητα:

Μηχανισμοί πλοήγησης που επαναλαμβάνονται σε πολλές ιστοσελίδες εντός μιας ομάδας ιστοσελίδων εμφανίζονται στην ίδια σχετική σειρά ...	Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια
Παράδειγμα	
Γραμμή 3, στήλη 8	
Ικανοποιείται	Τα επαναλαμβανόμενα στοιχεία ενδέχεται να μην εμφανίζονται με την ίδια σειρά σε κάθε εμφάνισή τους.

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.2.4 Συνεπής προσδιορισμός	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Στοιχεία που έχουν την ίδια λειτουργικότητα σε ένα σύνολο ιστοσελίδων, προσδιορίζονται με συνεπή τρόπο.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Γραμμή 3, Στήλη 8		
Ικανοποιείται	Οι μεγάλες αποσπάσεις κειμένου ενδέχεται να μην επισημαίνονται χρησιμοποιώντας το στοιχείο « blockquote ».	

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.2.5 Αλλαγή κατά Απαίτηση	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Οι αλλαγές πλαισίου ενεργοποιούνται μόνο μετά από απαίτηση του χρήστη ή παρέχεται μηχανισμός για την απενεργοποίηση τέτοιου είδους αλλαγών.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		

Υπηρεσία αίτησης Ετεροδημότη

Δεν ικανοποιείται

Στην περίπτωση εισόδου σε υπηρεσία, ο χρήστης μεταφέρεται στην σελίδα της εκάστοτε υπηρεσίας, εντός αλλά συχνά και εκτός του ιστότοπου του gov.gr. Η μεταφορά πραγματοποιείται κάθε φορά από τον χρήστη, χωρίς όμως να λαμβάνει κάποια ειδοποίηση ανακατεύθυνσης και να γνωρίζει ο ίδιος αν πρόκειται να μεταφερθεί σε εξωτερικό σύνδεσμο. Επιπλέον δεν λαμβάνει κάποια σύνοψη των λειτουργιών του συνδέσμου αυτού.

Πρόταση

Σε περίπτωση που πρόκειται να μεταφερθεί σε υπηρεσία εκτός του ιστότοπου που ήδη βρίσκεται, εμφάνιση μηνύματος προτροπής ανακατεύθυνσης σε εξωτερικό σύνδεσμο. Ταυτόχρονα, θα εμφανίζεται μία σύνοψη των λειτουργιών της υπηρεσίας που πρόκειται να μεταβεί, γνωρίζοντας από πριν τις δυνατότητές τις, με σκοπό την ομαλότερη μετάβασή του σε αυτή.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

stratologia.gr/el/taxis_login_redirect

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο



The screenshot shows the gov.gr website interface. At the top, there is a search bar and a language selector set to 'EL'. The main content area is titled 'Αίτηση ετεροδημότη' (Application for inter-municipality). A modal window is displayed in the center, with the gov.gr logo and the text: 'Μεταφέρετε σε ασφαλή ιστότοπο εκτός gov.gr. Θέλετε σίγουρα να προχωρήσετε;'. Below this, there are two options: 'Μετάβαση σε Υπηρεσία: "Εθνικός Εκλογικός Κατάλογος Επαγγελματιών Αιτητών Ετεροδημότητας"' and 'Επιστροφή στα gov.gr'. The background page shows a list of services and a button labeled 'Είσοδος στην υπηρεσία'.

3.3 Βοήθεια στην εισαγωγή δεδομένων


Κριτήριο Επιτυχίας:

Κρισιμότητα: ★★

Επίπεδο: A

3.3.1 Προσδιορισμός Σφάλματος		
Περιγραφή: Αν ανιχνευθεί αυτόματα κάποιο σφάλμα εισαγωγής δεδομένων, τότε το στοιχείο που έχει σφάλμα προσδιορίζεται και το σφάλμα περιγράφεται στο χρήστη μέσω κειμένου.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Υπεύθυνη δήλωση, μη εντοπισμός σφαλμάτων		
Δεν ικανοποιείται	Στη συμπλήρωση στοιχείων με μορφή κειμένου από τον χρήστη, δεν έχει προβλεφθεί μηχανισμός εντοπισμού σφαλμάτων κειμένου.	
Πρόταση	Δημιουργία μηχανισμού επαλήθευσης τιμών που εισάγονται, με αντίστοιχη ειδοποίηση χρήστη.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
Τηλέφωνο * <input type="text" value="tel"/>		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		
Τηλέφωνο * <input type="text" value="Tel"/>		
 Λάθος τιμή στο πεδίο: Χρησιμοποιήστε αριθμούς (0-9)		
Τηλέφωνο * <input type="text" value="6912345678"/>		
		

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.3.2 Ετικέτες ή Οδηγίες	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: A
Περιγραφή:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	

Παρέχονται ετικέτες ή οδηγίες όταν το περιεχόμενο απαιτεί εισαγωγή δεδομένων από το χρήστη.	
Παράδειγμα	
Υπεύθυνη δήλωση, τίτλοι στα πεδία εισαγωγής	
Ικανοποιείται	Κάθε πεδίο που απαιτεί συμπλήρωση στοιχείων από τον χρήστη, τον ειδοποιεί για τον τύπο πληροφορίας που πρέπει να εισάγει.
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο	
Προσωπικά στοιχεία	
Όνομα * 	
<input type="text"/>	

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.3.3 Πρόταση Διόρθωσης Σφάλματος	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
Περιγραφή: Εάν ένα σφάλμα εισόδου ανιχνευθεί αυτόματα και υπάρχουν γνωστές προτάσεις για διόρθωσή του, τότε οι προτάσεις παρέχονται στον χρήστη ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Υπεύθυνη δήλωση, δεν εφαρμόζεται μηχανισμός διόρθωσης.		
Δεν ικανοποιείται	Δεν υπάρχει μηχανισμός διόρθωσης σφάλματος στην εισαγωγή ελεύθερου κειμένου σε φόρμες για την ευκολία του χρήστη.	
Πρόταση	Δημιουργία μηχανισμού προτροπής για εισαγωγή ορθού κειμένου σε πεδία ελεύθερου κειμένου.	

Κριτήριο Επιτυχίας:	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AA
----------------------------	------------------------	--------------------

3.3.4 Πρόληψη Σφάλματος (Νομικά, Χρηματοοικονομικά, Δεδομένα)		
Περιγραφή: Για ιστοσελίδες που προκαλούν νομικές δεσμεύσεις ή χρηματοοικονομικές συναλλαγές για τον χρήστη, που τροποποιούν ή διαγράφουν δεδομένα...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/> Συχνότητα Εμφάνισης: Μέτρια	
Παράδειγμα		
Δηλώσεις, λειτουργικότητα και βήματα μέχρι την έκδοση		
Δεν ικανοποιείται	<p>Ο χρήστης οφείλει να εκδίδει νομικά ορθά στοιχεία, κατά την προεπισκόπηση πριν την τελική υποβολή, ωστόσο δεν παρατηρείται δυνατότητα μετάβασης στην προηγούμενη σελίδα. Έτσι ο χρήστης δεν είναι εφικτό να διορθώσει στοιχεία που εισήγαγε σε προηγούμενο βήμα και πρέπει να επαναλάβει τη διαδικασία από την αρχή. Επιπλέον, παρατηρείται ο μεγάλος αριθμός των εννέα βημάτων που πρέπει να περάσει ο χρήστης για να καταλήξει στην έκδοση της δήλωσης, γεγονός ενάντια στις καλές πρακτικές.</p>	
Πρόταση	<p>Η διαδικασία δηλώσεων χρήζει ολικού επανασχεδιασμού. Σκοπός είναι η συντόμευση των βημάτων για την διευκόλυνση του χρήστη. Ειδικότερα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Αρχικά, είναι απαραίτητη η προσθήκη δυνατότητας μετάβασης στην προηγούμενη σελίδα, με πλήκτρο επιστροφής, σε όλα τα βήματα, ώστε να μπορούν να διορθώνονται λάθη χωρίς να απαιτείται η επανεκκίνηση της εφαρμογής. <input type="checkbox"/> Προσθήκη breadcrumbs σε κάθε σελίδα της υπηρεσίας προκειμένου ο χρήστης να μπορεί να μεταβαίνει σε προηγούμενες σελίδες γρήγορα, αντί να πατά κάθε φορά το πλήκτρο σε κάθε σελίδα. <input type="checkbox"/> Αναγραφή του ονόματός του και μήνυμα καλωσορίσματος που υποδεικνύει την αποθήκευση των στοιχείων του. Αν ο 	

	<p>χρήστης είχε αποσυνδεθεί πριν την έξοδό του, δεν αναγράφεται όνομα και απαιτείται επανασύνδεση.</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Ενοποίηση βημάτων «Κείμενο Δήλωσης» και «Συμπλήρωση Αποδέκτη». Τα δύο αυτά βήματα έχουν κοινό σκοπό και αποτελούν τα μη προσωπικά στοιχεία του χρήστη που θα εκδοθούν. Έτσι κρίνεται σκόπιμο να αποτελέσουν ενιαίο βήμα. □ Ενοποίηση βημάτων «Επιβεβαίωση» και «Κωδικός Επιβεβαίωσης». Ο κωδικός επαλήθευσης θα εισάγεται στο ίδιο πεδίο, όπως συνηθίζεται, χωρίς να υπάρχει ανάγκη μετάβασης σε καινούρια σελίδα. □ Τέλος, έπειτα από την έκδοση, προσθήκη επιλογής επανάληψης της διαδικασίας για νέα έκδοση, ή εκ νέου δημιουργία του ίδιου εγγράφου.
--	---

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο



gov.gr Δηλώσεις

Υπεύθυνη Δήλωση

Προεπισκόπηση Δήλωσης

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986).

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

govgr Δηλώσεις
Καλωσήρθες (Όνομα χρήστη) ⋮

Αρχική / Δηλώσεις / Στοιχεία δηλούντος / Στοιχεία δήλωσης / Προσπακότηση / Επιβεβαίωση / Έκδοση

← Νέα Έκδοση

Έκδοση

Το έγγραφο εκδόθηκε

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986).

Αποδέκτης⁽¹⁾

Κωδικός επαλήθευσης

Κατάσταση

Το έγγραφο εκδόθηκε

Πρότυπο

YPDIL

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.3.5 Βοήθεια	Κρισιμότητα: ★★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Παρέχεται βοήθεια ανάλογα με το πλαίσιο χρήσης.	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
Συχνότητα Εμφάνισης: Χαμηλή		
Παράδειγμα		
Βοήθεια σε υπηρεσίες που φιλοξενούνται σε ξεχωριστό ιστότοπο από το gov.gr, π.χ. « Στρατολογία »		
Δεν ικανοποιείται	Σε Υπηρεσίες που ο χρήστης μεταφέρεται εκτός gov.gr, το μενού βοήθειας δεν είναι διαθέσιμο για να υποστηρίξει τον χρήστη. Ο χρήστης μεταφέρεται σε έναν εξωτερικό ιστότοπο από αυτόν που βρισκόταν, χωρίς να λαμβάνει κάποια βοήθεια σχετικά με τις δυνατότητες και τις λειτουργίες του.	
Πρόταση	Προτείνεται η προσθήκη ειδικού προφίλ για άτομα με αυτισμό. Η λειτουργία αυτή εμφανίζει χαρακτηριστικά και λειτουργίες που βοηθά και βελτιώνει την εμπειρία αυτών των ατόμων. Αυτό επιτυγχάνεται με τον επανασχεδιασμό και την μόνιμη εμφάνιση εικονιδίου βοήθειας και μενού προσβασιμότητας σε όλες τις σελίδες κάθε Υπηρεσίας. Πατώντας το κουμπί με το	

εικονίδιο βοήθειας, εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη. Έτσι ο ίδιος αποκτά μία αίσθηση του περιβάλλοντος διεπαφής πριν αρχίσει να ανοιγοκλείνει τις σελίδες για να τις εξερευνήσει.

Υφιστάμενο Στιγμιότυπο

The screenshot shows the TAXISnet website interface. At the top, there is a header with the logos of the Ministry of National Defense and the Hellenic Army, and the text 'ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ ΓΕΝΙΚΟ ΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ'. Below the header is a navigation menu with items: Αρχική, Νομοθεσία, Έντυπα, Ερωτήσεις, Επικοινωνία, Υποβολή Αιτημάτων, Πληροφορίες, and Εισόδος. The main content area features four large buttons on the left: 'Κατάθεση Δελτίου Απογραφής στρατευσίμων κλάσης 2026', 'Υποβολή αιτημάτων προς Στρατολογικές Υπηρεσίες', 'Αίτηση Έκδοσης Πιστοποιητικού Στρατολογικής Κατάστασης', and 'Κατάταξη Στρατευσίμων Ιστορία'. On the right, there is a text block with the heading 'Για την πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες απαιτείται πιστοποίηση μέσω του συστήματος TAXISnet.' followed by two bullet points explaining the process and hours. A green button labeled 'Εισόδος μέσω TAXISnet' is positioned below the text.

Προτεινόμενο Στιγμιότυπο

This screenshot is an annotated version of the previous one. It includes several callout boxes with arrows pointing to specific elements:

- Callout 1: 'Μετά το κλικ στο εικονίδιο βοήθειας εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη.' (After clicking the help icon, indicators with explanations of the service functions displayed on the user's screen appear.)
- Callout 2: 'Μετά το κλικ στο εικονίδιο βοήθειας εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη.' (Same as Callout 1, pointing to the help icon.)
- Callout 3: 'Προσκαλούμε με την Στρατολογική Υπηρεσία τον χρήστη να κλείσει το πρόγραμμα.' (We invite the user to close the program with the Military Service.)
- Callout 4: 'Μετά το κλικ στο εικονίδιο βοήθειας εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη.' (Same as Callout 1, pointing to the help icon.)
- Callout 5: 'Μετά το κλικ στο εικονίδιο βοήθειας εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη.' (Same as Callout 1, pointing to the help icon.)

 The rest of the page content is identical to the previous screenshot.

Κριτήριο Επιτυχίας: 3.3.6 Αποτροπή Σφάλματος (Όλα)	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: AAA
Περιγραφή: Για ιστοσελίδες στις οποίες απαιτείται η υποβολή πληροφορίας από τον χρήστη, ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	
	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή	
Παράδειγμα		
Φόρμα Υπεύθυνης δήλωσης		
Ικανοποιείται μερικώς	<p>Σύμφωνα με το κριτήριο, στις σελίδες όπου συλλέγονται πληροφορίες του χρήστη πρέπει να ισχύει τουλάχιστον μία από τις παρακάτω τρεις παραμέτρους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Αντιστρεψιμότητα: Στις υπεύθυνες δηλώσεις, μετά την εισαγωγή αποδέκτη, στην σελίδα προεπισκόπησης δήλωσης, παρατηρείται ένα μόνο κουμπί έκδοσης, χωρίς να δίνεται η δυνατότητα επιστροφής για διόρθωση. <input type="checkbox"/> Ελεγμένο: Σε ορισμένες περιπτώσεις πεδίων, υπάρχει έλεγχος για το αν συμπληρώθηκαν στοιχεία, όμως δεν ελέγχεται η εγκυρότητα αυτών. <input type="checkbox"/> Επιβεβαιωμένο: Στα πεδία στοιχείων του χρήστη, με μορφή ελεύθερου κειμένου δεν υπάρχει μηχανισμός επικύρωσης των στοιχείων πριν την υποβολή τους. 	
Πρόταση	Προσθήκη σημάνσεων για την αποφυγή εισαγωγής λανθασμένων στοιχείων από μεριάς του χρήστη	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Διεύθυνση Κατοικίας</p> <p>Τόπος Κατοικίας</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 60%; margin-top: 5px;"> Test </div> </div>		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		

Διεύθυνση Κατοικίας


Τόπος Κατοικίας

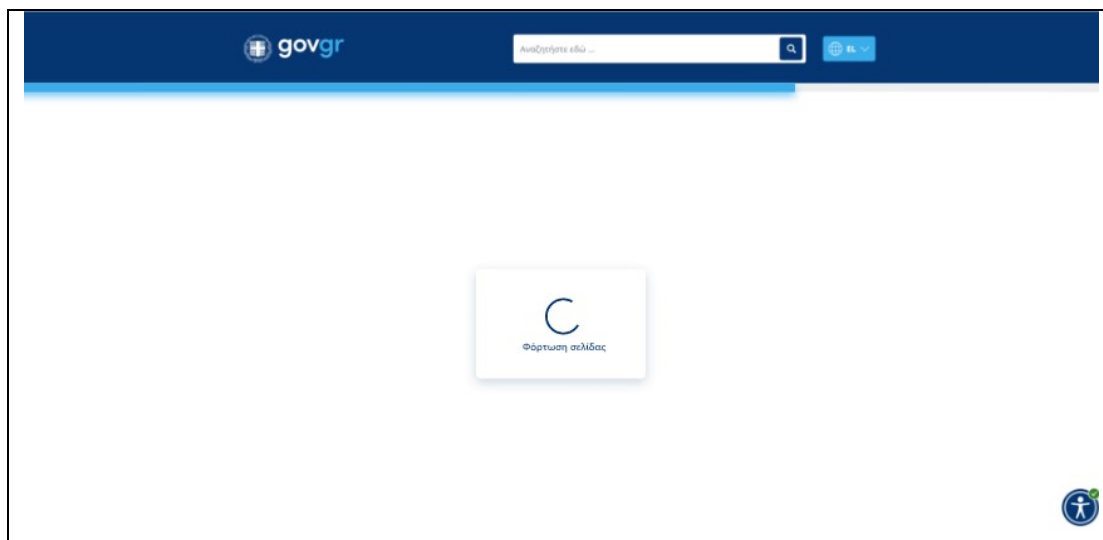
123

❗ Λάθος τιμή στο πεδίο: Χρησιμοποιήστε γράμματα και κενά

4. Εύρωστο περιεχόμενο

4.1 Συμβατό

Κριτήριο Επιτυχίας: 4.1.3 Μηνύματα κατάστασης	Κρισιμότητα: ★★	Επίπεδο: ΑΑ
Περιγραφή: Σε περιεχόμενο που έχει υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας γλώσσες σήμανσης, τα μηνύματα κατάστασης μπορούν να καθοριστούν προγραμματιστικά ...	Γενική Εφαρμοσιμότητα: <input checked="" type="checkbox"/>	Συχνότητα Εμφάνισης: Υψηλή
Παράδειγμα		
Μηνύματα κατάστασης φόρτωσης σελίδας, σε περιπτώσεις καθυστερημένης φόρτισης		
Δεν ικανοποιείται	Δεν παρατηρούνται μηνύματα ενημέρωσης κατάστασης ιστότοπου, σε σχέση με τον χρήστη στην τρέχουσα συνεδρία.	
Πρόταση	Τα παραπάνω μηνύματα τρέχουσας κατάστασης είναι αναγκαία καθώς ενημερώνουν τον χρήστη για την κατάσταση που βρίσκεται ο ιστότοπος κατά τη χρήση του. Επιπλέον, μηνύματα σαν το παραπάνω, πρέπει να μπορούν να επιδέχονται εστίαση (focus) για να είναι δυνατό να αναγνωστούν από τις υποβοηθούμενες τεχνολογίες στο μενού προσβασιμότητας.	
Υφιστάμενο Στιγμιότυπο		
		
Προτεινόμενο Στιγμιότυπο		



Παρατίθεται αμέσως παρακάτω συγκεντρωτική λίστα των προτάσεων για την Πύλη.

Αυτή η σελίδα είναι σκόπιμα κενή.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ	ΠΡΟΤΑΣΗ	ΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
1.1.1 Περιεχόμενο χωρίς κείμενο	<p>Βελτίωση των λειτουργιών των υφιστάμενων τρόπων επικοινωνίας, με τα παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Δημιουργία νέας σελίδας επικοινωνίας που θα παραπέμπει από εκεί σε κάθε φορέα ξεχωριστά. Εκεί θα υπάρχει δυνατότητα απευθείας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τηλεφωνικοί αριθμοί, email, fax. <input type="checkbox"/> Τροποποίηση της υπάρχουσας μεθόδου αποστολής προτάσεων, με δυνατότητα απευθείας αποστολής εάν ο χρήστης επιλέξει ότι δεν είναι χρήσιμη η σελίδα. Στη συνέχεια θα εμφανίζεται ένα πεδίο κειμένου για συμπλήρωση. 	★★★	Μέτρια
1.3.2 Αλληλουχία με νόημα	Επανασχεδιασμός footer και τακτοποίηση συνδέσμων σε κάθετες λίστες, με σκοπό την οργάνωση και την ανάγνωση από τα εργαλεία προσβασιμότητας από πάνω προς τα κάτω.	★★	Υψηλή
1.3.3 Αισθητηριακά Χαρακτηριστικά	Σε κουμπιά όπου δεν υπάρχει κείμενο παρά μόνο εικονίδιο, όπως στις παραπάνω περιπτώσεις, προτείνεται και η προσθήκη κειμένου.	★★	Μέτρια
1.3.4 Προσανατολισμός	Στην προκειμένη περίπτωση, στις μικρότερες οθόνες θα πρέπει να προβλεφθεί μηχανισμός επιστροφής σε προηγούμενη σελίδα ώστε να υπάρχει γρήγορη πρόσβαση στις κατηγορίες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την προσθήκη ενός πλήκτρου επιστροφής στο πάνω μέρος της σελίδας.	★★	Υψηλή

1.4.1 Χρήση Χρώματος	Η αιώρηση μπορεί να γίνει πιο προφανής χρωματίζοντας ταυτόχρονα και το κείμενο.	★★	Υψηλή
1.4.2 Έλεγχος Ήχου	Προσθήκη λειτουργίας αυξομείωσης έντασης σε εργαλείο ανάγνωσης του μενού προσβασιμότητας	★★★	Υψηλή
1.4.3 Αντίθεση (Ελάχιστη)	Αλλαγή γλώσσας πατώντας απευθείας στο κουμπί με τον κωδικό της γλώσσας, χωρίς να παρεμβάλλεται η λειτουργία του dropdown, για λόγους απλοποίησης. Έτσι όταν ο ιστότοπος είναι στα αγγλικά και μπορεί να αλλάξει σε ελληνικά θα εμφανίζεται μόνο η επιλογή “EL” και “EN” όταν βρίσκεται σε ελληνικά και μπορεί να αλλάξει σε αγγλικά.	★★★	Υψηλή
1.4.4 Αλλαγή μεγέθους Κειμένου	Ακολουθώντας τις καλές πρακτικές, η λειτουργία μεγέθυνσης θα πρέπει να τροποποιηθεί και να υποστηρίζει μεγέθυνση έως 200%. Προσθήκη μίας επιπλέον βαθμίδας μεγέθυνσης στο γραφικό προσβασιμότητας, για τον σκοπό αυτό.	★★★	Υψηλή
1.4.5 Εικόνες κειμένου	Δεν είναι ευδιάκριτο το κείμενο, αφαίρεση γραφικού και επανασχεδιασμός αρχικής σελίδας	★★	Υψηλή
2.1.1 Πληκτρολόγιο	Ακολουθώντας τις καλές πρακτικές, όλες οι λειτουργίες του ιστότοπου θα πρέπει να είναι εκτελέσιμες με την χρήση μόνο πληκτρολογίου. Συνεπώς στις περιπτώσεις αιτήσεων όπου απαιτείται πληκτρολόγηση, θα πρέπει το πλήκτρο «Enter» να μεταβαίνει στο επόμενο βήμα.	★★★	
2.1.4 Συντομεύσεις χαρακτήρων	Θα πρέπει να συμπεριληφθεί στο μενού προσβασιμότητας ένας μηχανισμός ο οποίος: <input type="checkbox"/> Απενεργοποιεί τις συντομεύσεις πληκτρολογίου που επηρεάζουν λειτουργίες του ιστότοπου, όπως αντιγραφή με «Ctrl+A».	★★	Υψηλή

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Τροποποιεί τις συντομεύσεις αυτές, για παράδειγμα αλλαγή λειτουργίας της συντόμευσης «Ctrl+A» από αντιγραφή, σε άλλο. <input type="checkbox"/> Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει κάποια λειτουργία μόνο όταν το στοιχείο διεπαφής έχει επιδεχθεί εστίαση (focus). 		
2.2.1 Ρυθμιζόμενος χρόνος απόκρισης	Προσθήκη μηνύματος αποσύνδεσης με χρόνο που απομένει.	★★	Μέτρια
2.2.4 Διακοπές	Προσθήκη μηνύματος ανάκτησης δεδομένων έπειτα από αποσύνδεση. Η αποσύνδεση μπορεί να αναβληθεί αν ο χρήστης γίνει ξανά ενεργός εντός χρονικού ορίου.	★★★	Χαμηλή
2.2.5 Επαναπιστοποίηση	<p>Αρχικά, κατά την είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία, δεν του γίνεται γνωστό αν είναι συνδεδεμένος σε αυτή. Σε κάθε περίπτωση όμως, αυτός καλείται να πιστοποιηθεί εισάγοντας τα προσωπικά του στοιχεία από την αρχή κάθε φορά. Θα μπορούσε να αποθηκεύεται η πιστοποίησή του και να μην απαιτείται κάθε φορά που εισέρχεται εκ νέου.</p> <p>Επιπλέον, ο ιστότοπος συνδέει τον χρήστη κατά την είσοδο σε υπηρεσία. Σε αρκετές από αυτές, όπως στην περίπτωση της υπεύθυνης δήλωσης, απαιτείται η συμπλήρωση δεδομένων, όπως η εισαγωγή ελεύθερου κειμένου. Τα πεδία αυτά δέχονται δεδομένα από τον χρήστη, ωστόσο αν ο χρήστης τεθεί ανενεργός και απαιτηθεί η επαναπιστοποίησή του, δεν θα έχουν αποθηκευτεί τα δεδομένα του χρήστη, όπως ορίζονται από τις καλές πρακτικές. Ως εκ τούτου είναι απαραίτητη η προσθήκη ενός τέτοιου μηχανισμού αποθήκευσής.</p>	★★★	Μέτρια

2.2.6	Λήξη χρονικού ορίου	Προσθήκη μηνύματος χρονικού ορίου σύνδεσης. Ενημέρωση των χρηστών για αποσύνδεση λόγω αδράνειάς τους, για λόγους ασφαλείας. Η συνέχεια απαιτεί επαναπιστοποίηση.	★★★	Μέτρια
2.4.4	Σκοπός Συνδέσμου (στο πλαίσιο εφαρμογής)	Ενημέρωση του χρήστη αν πρόκειται να μεταφερθεί εντός ή εκτός gov.gr, με μήνυμα στα κουμπιά “Είσοδος στην υπηρεσία” και “Είσοδος στην υπηρεσία εκτός gov.gr” αντίστοιχα. Η διαδικασία μετάβασης πραγματοποιείται προς το παρόν μόνο στο παρασκήνιο, επομένως θα πρέπει να οπτικοποιείται και να γνωρίζεται από πριν που πρόκειται να κατευθυνθεί.	★★★	Υψηλή
2.4.5	Πολλαπλοί Τρόποι	Προσθήκη ιεραρχικής προβολής αποτελεσμάτων αναζήτησης και δυνατότητα ελαχιστοποίησης λίστας φίλτρων κατηγοριών. Τέλος προσθήκη δυνατότητας ταξινόμησης αποτελεσμάτων, με επιλογή: α) δημοφιλέστερα (προκαθορισμένη τιμή), β) ονομαστικά, γ) νεότερες υπηρεσίες. Στο πεδίο πληκτρολόγησης όρου αναζήτησης θα επιστρέφονται προτεινόμενα αποτελέσματα, προβάλλοντας αρχικά αυτά που επιλέγονται συχνότερα από τους χρήστες.	★★★	Υψηλή
3.2.5	Αλλαγή κατά Απαίτηση	Σε περίπτωση που πρόκειται να μεταφερθεί σε υπηρεσία εκτός του ιστότοπου που ήδη βρίσκεται, εμφάνιση μηνύματος προτροπής ανακατεύθυνσης σε εξωτερικό σύνδεσμο. Ταυτόχρονα, θα εμφανίζεται μία σύνοψη των λειτουργιών της υπηρεσίας που πρόκειται να μεταβεί, γνωρίζοντας από πριν τις δυνατότητές τις, με σκοπό την ομαλότερη μετάβασή του σε αυτή.	★★★	Υψηλή
3.3.1	Προσδιορισμός Σφάλματος	Δημιουργία μηχανισμού επαλήθευσης τιμών που εισάγονται, με αντίστοιχη ειδοποίηση χρήστη.	★★	Υψηλή

3.3.3 Πρόταση Διόρθωσης Σφάλματος	Δημιουργία μηχανισμού προτροπής για εισαγωγή ορθού κειμένου σε πεδία ελεύθερου κειμένου.	★★	Υψηλή
3.3.4 Πρόληψη Σφάλματος (Νομικά, Χρηματοοικονομικά, Δεδομένα)	<p>Η διαδικασία δηλώσεων χρήζει ολικού επανασχεδιασμού. Σκοπός είναι η συντόμευση των βημάτων για την διευκόλυνση του χρήστη. Ειδικότερα:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Αρχικά, είναι απαραίτητη η προσθήκη δυνατότητας μετάβασης στην προηγούμενη σελίδα, με πλήκτρο επιστροφής, σε όλα τα βήματα, ώστε να μπορούν να διορθώνονται λάθη χωρίς να απαιτείται η επανεκκίνηση της εφαρμογής. □ Προσθήκη breadcrumbs σε κάθε σελίδα της υπηρεσίας προκειμένου ο χρήστης να μπορεί να μεταβαίνει σε προηγούμενες σελίδες γρήγορα, αντί ανά πατώντας κάθε φορά το πλήκτρο σε κάθε σελίδα. □ Αναγραφή του ονόματός του και μήνυμα καλωσορίσματος που υποδεικνύει την αποθήκευση των στοιχείων του. Αν ο χρήστης είχε αποσυνδεθεί πριν την έξοδό του, δεν αναγράφεται όνομα και απαιτείται επανασύνδεση. □ Ενοποίηση βημάτων «Κείμενο Δήλωσης» και «Συμπλήρωση Αποδέκτη». Τα δύο αυτά βήματα έχουν κοινό σκοπό και αποτελούν τα μη προσωπικά στοιχεία του χρήστη που θα εκδοθούν. Έτσι κρίνεται σκόπιμο να αποτελέσουν ενιαίο βήμα. □ Ενοποίηση βημάτων «Επιβεβαίωση» και «Κωδικός Επιβεβαίωσης». Ο κωδικός επαλήθευσης θα εισάγεται στο ίδιο πεδίο, όπως 	★★	Μέτρια

	<p>συνηθίζεται, χωρίς να υπάρχει ανάγκη μετάβασης σε καινούρια σελίδα.</p> <p><input type="checkbox"/> Τέλος, έπειτα από την έκδοση, προσθήκη επιλογής επανάληψης της διαδικασίας για νέα έκδοση, ή εκ νέου δημιουργία του ίδιου εγγράφου</p>		
3.3.5 Βοήθεια	<p>Προτείνεται η προσθήκη ειδικού προφίλ για άτομα με αυτισμό. Η λειτουργία αυτή εμφανίζει χαρακτηριστικά και λειτουργίες που βοηθά και βελτιώνει την εμπειρία αυτών των ατόμων. Αυτό επιτυγχάνεται με τον επανασχεδιασμό και την μόνιμη εμφάνιση εικονιδίου βοήθειας και μενού προσβασιμότητας σε όλες τις σελίδες κάθε Υπηρεσίας. Πατώντας το κουμπί με το εικονίδιο βοήθειας, εμφανίζονται οι ενδείξεις με επεξηγήσεις των λειτουργιών της Υπηρεσίας που εμφανίζονται στην οθόνη του χρήστη. Έτσι ο ίδιος αποκτά μία αίσθηση του περιβάλλοντος διεπαφής πριν αρχίσει να ανοιγοκλείνει τις σελίδες για να τις εξερευνήσει.</p>	★★★	Χαμηλή
3.3.6 Αποτροπή Σφάλματος (Όλα)	<p>Προσθήκη σημάνσεων για την αποφυγή εισαγωγής λανθασμένων στοιχείων από μεριάς του χρήστη.</p>	★★	Υψηλή
4.1.3 Μηνύματα κατάστασης	<p>Τα παραπάνω μηνύματα τρέχουσας κατάστασης είναι αναγκαία καθώς ενημερώνουν τον χρήστη για την κατάσταση που βρίσκεται ο ιστότοπος κατά τη χρήση του. Επιπλέον, μηνύματα σαν το παραπάνω, πρέπει να μπορούν να επιδέχονται εστίαση (focus) για να είναι δυνατό να αναγνωστούν από τις υποβοηθούμενες τεχνολογίες στο μενού προσβασιμότητας.</p>	★★	Υψηλή

5.4. Ο κρίσιμος ρόλος της αναζήτησης για την φιλικότητα προς τον αυτισμό στον Ιστό

Μια αποτελεσματική λειτουργία αναζήτησης δεν είναι απλώς ένα βολικό χαρακτηριστικό μίας πύλης παροχής ψηφιακών υπηρεσιών --αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για την βελτίωση της προσβασιμότητας και αυξάνει τις πιθανότητες ολοκλήρωσης των εργασιών του χρήστη. Όταν οι χρήστες μπορούν να βρουν εύκολα τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που χρειάζονται, είναι πολύ πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν την Πύλη με επιτυχία. Ωστόσο, αν δυσκολεύονται στην αναζήτηση είναι πιθανόν να μην ολοκληρώσουν τις εργασίες που επιθυμούν και να μην λάβουν τις υπηρεσίες που δικαιούνται.

Πριν εμβαθύνουμε στο ρόλο της αναζήτησης για τη δημιουργία μιας πύλης φιλικής προς τον αυτισμό, είναι ζωτικής σημασίας να έχουμε αποκτήσει μια βασική κατανόηση της Διαταραχής του Αυτιστικού Φάσματος. Τα στοιχεία για αυτή την κατανόηση παρασχέθηκαν στο Κεφάλαιο 2 της παρούσας μελέτης.

5.4.1. Προκλήσεις για άτομα με αυτισμό κατά την αναζήτηση

Τα άτομα με αυτισμό μπορεί να αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις κατά την αναζήτηση, όπως:

- Δυσκολία κατανόησης σύνθετης γλώσσας: Οι μηχανές αναζήτησης χρησιμοποιούν συχνά πολύπλοκη γλώσσα που μπορεί να είναι δύσκολη στην κατανόηση.
- Δυσκολία στην πλοήγηση σε σύνθετους ιστότοπους: Τα αποτελέσματα αναζήτησης συχνά οδηγούν σε σύνθετους ιστότοπους στους οποίους τα άτομα με αυτισμό είναι δύσκολο να πλοηγηθούν (αυτό συμβαίνει σε μεγάλο βαθμό και στο gov.gr).
- Δυσκολία στη χρήση των παραδοσιακών χαρακτηριστικών αναζήτησης: Η χρήση των παραδοσιακών λειτουργιών αναζήτησης, όπως η αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά μπορεί να είναι δύσκολη για τα άτομα με αυτισμό.

5.4.2. Χαρακτηριστικά για βελτίωση της προσβασιμότητας

Μια καλή μηχανή αναζήτησης διαθέτει τα εξής χαρακτηριστικά:

- 1. Απλό και διαισθητικό σχεδιασμό:** Η γραμμή αναζήτησης πρέπει να είναι ευδιάκριτη σε κάθε σελίδα, να χρησιμοποιεί απλή γλώσσα όπως "Αναζήτηση" και να διαθέτει ένα απλό πλαίσιο για την πληκτρολόγηση λέξεων-κλειδιών. Οι χρήστες με αυτισμό μπορεί να κατακλύζονται από τις

«ακατάστατες»| σελίδες και να μην παρατηρούν τις καρτέλες ή τις κατηγορίες. Η αναζήτηση πρέπει να είναι προφανής και απλή.

2. **Προσβασιμότητα και αποτελεσματικότητα:** Η αναζήτηση πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να εντοπίζουν γρήγορα τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες που χρειάζονται, μειώνοντας την ματαιώση που συχνά βιώνουν τα άτομα με ΔΑΦ και εξοικονομώντας χρόνο. Ειδικότερα για τα άτομα με ΔΑΦ, τα οποία μπορεί να δυσκολεύονται με την επεξεργασία μεγάλου όγκου πληροφοριών ή την πλοήγηση σε πολύπλοκα μενού, μια ισχυρή λειτουργία αναζήτησης είναι απαραίτητη.
3. **Προβλεψιμότητα:** Πολλά άτομα με αυτισμό λειτουργούν καλύτερα όταν υπάρχει την προβλεψιμότητα και ρουτίνα. Μια καλά σχεδιασμένη λειτουργία αναζήτησης παρέχει έναν συνεπή και αξιόπιστο τρόπο εύρεσης πληροφοριών, δημιουργώντας μια αίσθηση οικειότητας και άνεσης. Η προβλέψιμη πλοήγηση μπορεί να μειώσει το άγχος και να βελτιώσει τη συνολική Εμπειρία του Χρήστη.
4. **Προσωποποίηση:** Μια μηχανή αναζήτησης που κατανοεί και προσαρμόζεται στις προτιμήσεις των χρηστών μπορεί να ενισχύσει την φιλικότητα της Πύλης. Τα χαρακτηριστικά εξατομίκευσης μπορούν να δώσουν προτεραιότητα στα αποτελέσματα αναζήτησης με βάση τις προηγούμενες αλληλεπιδράσεις του χρήστη, διευκολύνοντάς τον να βρει σχετικές πληροφορίες (Αυτό το χαρακτηριστικό, εν τούτοις, δεν είναι εύκολο να υλοποιηθεί).
5. **Σχετικά και ακριβή αποτελέσματα:** Ο αλγόριθμος αναζήτησης πρέπει να επιστρέφει αποτελέσματα που ταιριάζουν ακριβώς με το ερώτημα του χρήστη. Τα άτομα με ΔΑΦ τείνουν να σκέφτονται πολύ κυριολεκτικά και μπορεί να απογοητευτούν αν τα αποτελέσματα φαίνονται άσχετα με αυτό που πληκτρολόγησαν. Ο αλγόριθμος πρέπει να δίνει προτεραιότητα στις σελίδες με ακριβείς αντιστοιχίες λέξεων-κλειδιών (όσο αυτά είναι εφικτά).
6. **Σαφή και συνοπτικά αποτελέσματα:** Τα αποτελέσματα της αναζήτησης πρέπει να παρουσιάζονται με σαφή και συνοπτικό τρόπο. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα άτομα με αυτισμό, τα οποία κατά κανόνα προτιμούν απλές και ξεκάθαρες διεπαφές χρήστη. Η αποφυγή μεγάλου όγκου ή αποσπασματικών στοιχείων στα αποτελέσματα αναζήτησης μπορεί να συμβάλει σε μια καλύτερη Εμπειρία Χρήστη.
7. **Προσβάσιμη διάταξη των αποτελεσμάτων:** Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι οργανωμένα με συνέπεια και σαφήνεια, χρησιμοποιώντας σημεία με κουκκίδες, επικεφαλίδες και άφθονο λευκό χώρο. Πρέπει να αποφεύγονται οι «ακατάστατες» ή γεμάτες και πυκνές σελίδες αποτελεσμάτων. Οι αυτιστικοί χρήστες είναι συχνά ευαίσθητοι στην οπτική υπερφόρτωση και επωφελούνται από καθαρές, δομημένες διατάξεις.
8. **Επιλογές φιλτραρίσματος και εξειδίκευσης:** Η προσφορά φίλτρων και πτυχών για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων αναζήτησης βοηθά τους χρήστες να περιορίσουν τις επιλογές και να εμβαθύνουν για να βρουν αυτό που χρειάζονται. Τα φίλτρα για την ημερομηνία, τον τύπο εγγράφου, την υπηρεσία κ.λπ. δίνουν σημαντικό πλαίσιο. Οι αυτιστικοί χρήστες

επωφελούνται από τη θέαση των σχέσεων μεταξύ των αποτελεσμάτων και τη δυνατότητα βελτίωσης.

- 9. Προβλεπτικές προτάσεις αναζήτησης:** Καθώς ο χρήστης πληκτρολογεί, η προβολή δυναμικών προγνωστικών προτάσεων για την ολοκλήρωση του ερωτήματος αναζήτησης μπορεί να τον προτρέψει με σχετικές επιλογές. Αυτό βοηθά όσους δυσκολεύονται να διατυπώσουν ακριβώς αυτό που αναζητούν και παρέχει χρήσιμες ενδείξεις.
- 10. Αισθητηριακά ζητήματα:** Ορισμένα άτομα με αυτισμό έχουν αισθητηριακές ευαισθησίες. Ο σχεδιασμός μιας λειτουργίας αναζήτησης που επιτρέπει στους χρήστες να προσαρμόζουν τις αισθητηριακές πτυχές, όπως το μέγεθος του κειμένου, τα χρωματικά σχήματα και τα ηχητικά εφέ (αν υπάρχουν), μπορεί να κάνει την πύλη πιο προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους.
- 11. Οπτικές ενδείξεις:** Η ενσωμάτωση οπτικών ενδείξεων, όπως εικονίδια ή εικόνες, στα αποτελέσματα αναζήτησης μπορεί να βοηθήσει σημαντικά τους χρήστες με αυτισμό να **κατανοήσουν** καλύτερα το πλαίσιο των πληροφοριών στις οποίες έχουν πρόσβαση. Τα οπτικά βοηθήματα μπορούν να βελτιώσουν τόσο την κατανόηση όσο και την πλοήγηση.
- 12. Ανατροφοδότηση και προτάσεις:** Η χρήση μηχανισμών ανατροφοδότησης των χρηστών και η προσφορά προτάσεων αναζήτησης μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αυτισμό να βελτιώσουν τα ερωτήματά τους και να βρουν πιο αποτελεσματικά το σχετικό περιεχόμενο.
- 13. Παροχή πολλαπλών τρόπων εύρεσης πληροφοριών:** Εκτός από την αναζήτηση, οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να βρίσκουν πληροφορίες περιηγούμενοι σε κατηγορίες, χρησιμοποιώντας ένα χάρτη της Πύλης ή ακολουθώντας συνδέσμους στην αρχική σελίδα.

5.4.3. Καινοτόμες λύσεις αναζήτησης

Για λόγους πληρότητας, παρατίθενται εδώ ορισμένες καινοτόμες λύσεις αναζήτησης, οι οποίες εκτιμάται ότι μπορούν να βελτιώσουν την προσβασιμότητα και θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη σε μελλοντική αναθεώρηση της λειτουργικότητας της Πύλης. Οι λύσεις αυτές περιλαμβάνουν:

- **Επεξεργασία φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing – NLP):** Η NLP μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη μηχανών αναζήτησης που είναι σε θέση να κατανοούν και να ανταποκρίνονται σε ερωτήματα φυσικής γλώσσας. Αυτό μπορεί να διευκολύνει τους χρήστες να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, ακόμη και αν δεν είναι βέβαιοι για τις ακριβείς λέξεις-κλειδιά που πρέπει να χρησιμοποιήσουν.
- **Faceted αναζήτηση (με Όψεις):** Η αναζήτηση με όψεις επιτρέπει στους χρήστες να φιλτράρουν τα αποτελέσματα αναζήτησης ανά κατηγορία, όπως θέμα, ημερομηνία ή τοποθεσία. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τους χρήστες να περιορίσουν τα αποτελέσματά τους και να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται πιο γρήγορα. Η τεχνική αυτή μπορεί να είναι χρήσιμη, αλλά

μπορεί να είναι και αποθαρρυντική σε ένα άτομο με αυτισμό λόγω της -εκ πρώτης όψης- πολυπλοκότητάς της.

- **Σημαιολογική αναζήτηση:** Η σημαιολογική αναζήτηση πάει ένα βήμα παραπέρα από την αντιστοίχιση λέξεων-κλειδιών, προς την κατανόηση του νοήματος των ερωτημάτων αναζήτησης. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στην επιστροφή πιο σχετικών αποτελεσμάτων, ακόμη και για ασαφή ή διφορούμενα ερωτήματα.

5.4.4. Περιπτωσιολογικές μελέτες

Ορισμένες κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο χρησιμοποιούν ήδη καινοτόμες λύσεις αναζήτησης για να κάνουν τις Πύλες των ψηφιακών υπηρεσιών τους πιο προσιτές και φιλικές προς τον αυτισμό. Για παράδειγμα, η κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου έχει αναπτύξει μια μηχανή αναζήτησης που χρησιμοποιεί Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (Natural Language Processing – NLP) για να κατανοεί και να ανταποκρίνεται σε ερωτήματα διατυπωμένα σε φυσική γλώσσα. Η κυβέρνηση της Αυστραλίας έχει αναπτύξει μια έξυπνη μηχανή αναζήτησης με «Όψεις» που επιτρέπει στους χρήστες να φιλτράρουν ανά κατηγορία τα αποτελέσματα αναζήτησης. Τέλος, η κυβέρνηση του Καναδά έχει αναπτύξει μια σημαιολογική μηχανή αναζήτησης που επιστρέφει τα πιο συναφή αποτελέσματα για διφορούμενα ή ασαφή ερωτήματα.

5.5. Προτάσεις για βελτίωση της λειτουργίας αναζήτησης

Με βάση τα παραπάνω επιθυμητά χαρακτηριστικά, η λειτουργία αναζήτησης ανασχεδιάστηκε, προκειμένου να είναι πιο φιλική, πιο προσβάσιμη, και να προσφέρει βελτιωμένη εμπειρία Χρήστη. Η μελετητική ομάδα, αξιολογώντας την μεγάλη σημασία της αναζήτησης για τα άτομα με ΔΑΦ, κατέβαλε επιστάμενες προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση. Οι βασικές μας προτάσεις είναι:

- Ιεραρχική εμφάνιση των αποτελεσμάτων, χωρίς πολλές λεπτομέρειες αρχικά, που θα δημιουργούσαν μία πολύ φορτωμένη και αποπροσανατολιστική σελίδα. Ο χρήστης μπορεί να αναπτύξει την επικεφαλίδα που τον ενδιαφέρει, πατώντας το σχετικό σύμβολο («>»)
- Ανάπτυξη της λίστας των αποτελεσμάτων με σύνδεσμο που παραπέμπει στην υπηρεσία της καθεμίας, και σχετική επεξήγηση.
- Ενεργό εικονίδιο δεξιά από κάθε αποτέλεσμα, με thumbnail της οθόνης της επιθυμητής υπηρεσίας, εντός ή εκτός της Πύλης. Το εικονίδιο παραπέμπει στην παροχή βοήθειας για την υπηρεσία, όπου η βασική λειτουργικότητα του

σχετικού ιστότοπου σχολιάζεται αδρομερώς, ενημερώνοντας έτσι και προετοιμάζοντας τον χρήστη (δες αναπτυγμένο παράδειγμα παρακάτω).

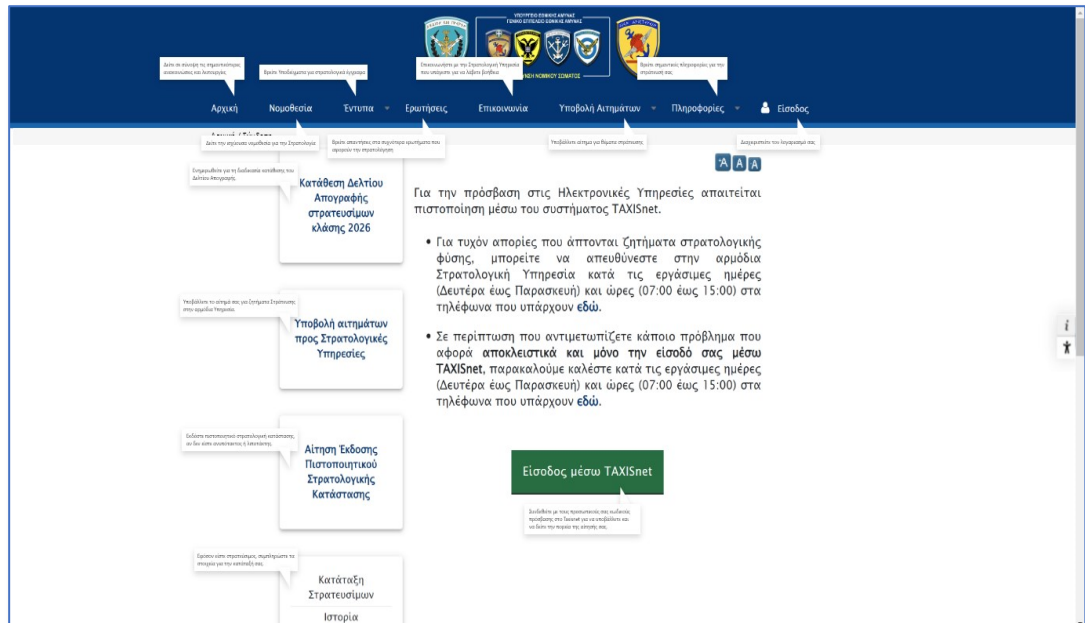
Επιλογή ταξινόμησης για τα αποτελέσματα, αναζήτησης ως προς: την σχετικότητα, την ημερομηνία αναάρτησης (νεότερα πρώτα) ή αλφαβητικά.

Η ανασχεδιασμένη λειτουργικότητα αναζήτησης εμφανίζεται παρακάτω:

The screenshot shows the gov.gr search results page for the keyword "οικογένεια". The page features a blue header with the gov.gr logo, a search bar, and navigation options. The main content area displays the search results, including a sidebar with filters and a main list of results. The sidebar filters include categories like "Κατηγορία προσώπου", "Υπουργεία", "Κατηγορίες Υπηρεσιών", "Φορείς", and "Αρχές". The main results list includes categories such as "Πολίτης και καθημερινότητα", "Εκπαίδευση", "Στράτευση", "Εργασία και ασφάλιση", "Υγεία και πρόνοια", "Οικογένεια", "Περιουσία και φορολογία", and "Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός". Each result includes a title, a brief description, and a thumbnail image. The page also includes a footer with contact information, related links, and social media icons.

Σχήμα 2. Ανασχεδιασμένη Λειτουργία Αναζήτησης

Το παράδειγμα υποστήριξης του χρήστη, προτού μεταβεί στην υπηρεσία που επιθυμεί, εμφανίζεται εδώ:



Σχήμα 3. Υποστήριξη χρήστη για εξωτερικό ιστότοπο (www.stratologia.gr)

5.6. Ο κρίσιμος ρόλος της Αρχικής Σελίδας (Home Page)

Η αρχική σελίδα είναι το πρώτο σημείο εισόδου στην Πύλη και στο περιεχόμενο της, και συνεπώς ο σχεδιασμός της μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την εμπειρία του χρήστη. Για τα άτομα με αυτισμό, μια απλή, διαισθητική και καλά δομημένη Αρχική Σελίδα μπορεί να κάνει τη διαφορά μεταξύ μιας απογοητευτικής και πλήρους ματαίωσης ή μιας ικανοποιητικής διαδικτυακής εμπειρίας που θα επιτρέψει την ταχύτερη ολοκλήρωση των εργασιών και τη μεγαλύτερη ευχρηστία της Πύλης. Αυτό έχει δειχθεί από ορισμένες μελέτες και έρευνες. Για παράδειγμα, μια μελέτη διαπίστωσε ότι τα άτομα με ΔΑΦ ήταν σε θέση να ολοκληρώσουν εργασίες σε έναν ιστότοπο γρηγορότερα και με μεγαλύτερη ακρίβεια όταν η αρχική σελίδα ήταν απλή και καλά σχεδιασμένη. Μια άλλη μελέτη διαπίστωσε ότι τα άτομα με ΔΑΦ είχαν περισσότερες πιθανότητες να επιστρέψουν σε έναν ιστότοπο εάν η αρχική σελίδα ήταν απλή και εύχρηστη.

Η Αρχική Σελίδα πρέπει να είναι καθαρή, δομημένη με σαφείς επικεφαλίδες και ετικέτες, διακριτές ενότητες και ελάχιστους περισπασμούς, και θα πρέπει να παρέχει σαφή προσανατολισμό, αποτελεσματική πλοήγηση και να μειώνει το γνωστικό φορτίο. Ωστόσο, οι Αρχικές Σελίδες είναι συχνά γεμάτες με υπερβολικό κείμενο, και πάρα πολλές επιλογές πλοήγησης. Αυτός ο τύπος οπτικής και γνωστικής υπερφόρτωσης μπορεί να είναι αγχωτικός και αποθαρρυντικός για πολλά αυτιστικά άτομα.

Συνεπώς γίνεται φανερό ότι η σημασία μιας απλής και καλά σχεδιασμένης Αρχικής Σελίδας εκτείνεται πολύ πέρα από την αισθητική - χρησιμεύει ως γέφυρα σε έναν κόσμο πληροφοριών, σύνδεσης και ευκαιριών για τα άτομα με αυτισμό.

Η μελετητική ομάδα, κατανοώντας ότι η Πύλη χρησιμοποίησε το επιτυχημένο παράδειγμα της Πύλης www.gov.uk, τροποποίησε τον αρχικό σχεδιασμό, προκειμένου η Πύλη να γίνει πιο κατανοητή και εύχρηστη. Οι βασικές προτάσεις είναι:


1. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες συγκεντρώνονται σε 3 κατηγορίες:

1. Υπηρεσίες, όπου εμφανίζονται οι 1581 υπηρεσίες, ομαδοποιημένες σε 11 κατηγορίες

2. Φορείς, όπου όλες οι υπηρεσίες είναι ομαδοποιημένες κατά φορέα
3. Αρχές, όπου οι υπηρεσίες είναι ομαδοποιημένες κατά Ανεξάρτητη Αρχή
Σημειώνεται ότι αυτές οι ομαδοποιήσεις υπάρχουν ήδη στην Πύλη, αλλά δεν αναδεικνύονται επαρκώς στην αρχική σελίδα.

2. Οι δημοφιλείς υπηρεσίες (και όχι «επικαιρες,» που δεν είναι τόσο σαφής όρος) καταλαμβάνουν κεντρική θέση στη σελίδα, και το πλήθος τους μπορεί να αυξηθεί, αν κριθεί αναγκαίο. Σε αυτή την περίπτωση θα ήταν χρήσιμη μία ομαδοποίηση, πχ, ανά κατηγορία ή φορέα, αν οι μετρήσεις χρήσης δείξουν ότι υφίσταται μία χρήσιμη σχέση.
3. Οι Κοινωνικές Ιστορίες (Social Stories) ένα νέο χαρακτηριστικό, αναδεικνύονται, εμφανίζονται μόνον με επιλογή στο προφίλ, και διευκολύνουν τα άτομα με αυτισμό, εξηγώντας με απλά λόγια τις πιο χρήσιμες για αυτά διαδικασίες (δες και σχετικό τμήμα της μελέτης για τις Κοινωνικές Ιστορίες).
4. Το tagline της Πύλης έχει τροποποιηθεί σε «Εξυπηρετηθείτε από την δημόσια υπηρεσία που θέλετε εύκολα και γρήγορα,» ώστε να ενισχύεται η εντύπωση ότι η Πύλη δεν παραπέμπει μόνον («βρες») σε ιστότοπους, αλλά και παρέχει υπηρεσίες, είτε αυτοτελώς είτε με παραπομπή σε άλλους ιστότοπους.
5. Η βοήθεια και η επικοινωνία έχουν αναδειχθεί, ώστε ο χρήστης να αισθάνεται ασφαλέστερος ότι μπορεί να υποστηριχθεί αποτελεσματικά.

Η ανασχεδιασμένη Αρχική Σελίδα της Πύλης εμφανίζεται στο Σχήμα παρακάτω.



Αναζητήστε Υπηρεσία, Φορέα ή Αρχή 🔍

☰ ΜΕΝΟΥ | 🌐 EN


Εξυπηρετηθείτε από την δημόσια υπηρεσία που θέλετε εύκολα και γρήγορα

19
Υπουργεία


78
Φορείς & Οργανισμοί

11
Ανεξάρτητες Αρχές


13
Περιφέρειες



Υπηρεσίες
Βρείτε και εξυπηρετηθείτε από τις 1581 υπηρεσίες μέσα από 11 κατηγορίες.



Φορείς
Βρείτε και εξυπηρετηθείτε από τις υπηρεσίες που σας αφορούν ταξινομημένες ανά Φορέα.



Αρχές
Βρείτε και εξυπηρετηθείτε από τις 11 Ανεξάρτητες Αρχές.

Δημοφιλείς Υπηρεσίες

- Εξουσιοδότηση
- Άυλη συνταγογράφηση
- Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης
- Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου
- Πιστοποιητικό γέννησης
- Βεβαίωση αρνητικού διαγνωστικού ελέγχου κορωνοϊού COVID-19
- Δημιουργία ηλεκτρονικής επισήμειωσης της Χάγης (e-apostille)
- Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης
- Έλληνες του Εξωτερικού
- Αίτηση επιδόματος ανεργίας

Ενημέρωση

Το gov.gr στα αγγλικά
27/04/2023
Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που θέλετε εύκολα και γρήγορα, τώρα και στα αγγλικά!
[Διαβάστε περισσότερα](#)

Βουλευτικές εκλογές Μαΐου 2023
15/05/2023
Στο gov.gr έχουν συγκεντρωθεί όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες που αφορούν τις βουλευτικές εκλογές.
[Διαβάστε περισσότερα](#)

Δημοφιλέστερα Νέα

Gov.gr Wallet
02/08/2022
Ψηφιακά αντίγραφα της αστυνομικής ταυτότητας και του διπλώματος οδήγησης.
[Διαβάστε περισσότερα](#)


Θυρίδα πολίτη
22/03/2022
Η θυρίδα my.gov.gr είναι το ψηφιακό σας γραμματοκιβώτιο στην πύλη gov.gr.
[Διαβάστε περισσότερα](#)

Νέα Ιστότοπου


Νέες υπηρεσίες - Ιούνιος 2023
10/07/2023
Στατιστικά στοιχεία και νέες υπηρεσίες τον Ιούνιο του 2023.
[Διαβάστε περισσότερα](#)

Νέες υπηρεσίες - Ιούλιος 2023
31/07/2023
Στατιστικά στοιχεία και νέες υπηρεσίες τον Ιούλιο του 2023.
[Διαβάστε περισσότερα](#)

Κοινωνικές Ιστορίες (Social Stories)



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam nec nibh ex. Praesent molestie leo eu nulla blandit, id aliquet nisi aliquam. Curabitur vel scelerisque ipsum.
Μάξιμος



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam nec nibh ex. Praesent molestie leo eu nulla blandit, id aliquet nisi aliquam. Curabitur vel scelerisque ipsum.
Ελένη

[Δείτε τις ιστορίες](#)

Χρειάζεστε βοήθεια;
Επισκεφτείτε τον οδηγό ή επικοινωνήστε με την αρμόδια Αρχή, Φορέα ή Υπηρεσία.

Επικοινωνία

Εξυπηρέτηση


ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΦΟΡΕΙΣ
ΑΡΧΕΣ
ΕΜΔΔ – ΜΙΤΟΣ

Σχετικά

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ GOV.GR
ΜΑΘΕΤΕ ΤΟ GOV.GR
ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ
ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ
EUGO



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

[f](#) [in](#) [t](#) [v](#)

© Copyright 2023 | Υλοποίηση από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σχήμα 3. Ανασχεδιασμένη Αρχική Σελίδα (Home Page)

5.7. Κοινωνικές ιστορίες

Οι κοινωνικές ιστορίες είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την βελτίωση της προσβασιμότητας του Ιστού για άτομα με αυτισμό. Οι κοινωνικές ιστορίες είναι σημαντικές για τη δημιουργία ενός φιλικού προς το χρήστη ιστότοπου ψηφιακών υπηρεσιών για πολλούς λόγους, ιδίως όταν το κοινό περιλαμβάνει άτομα με αυτισμό ή άλλες αναπτυξιακές διαταραχές

5.7.1. Τι είναι οι κοινωνικές ιστορίες

Οι κοινωνικές ιστορίες είναι ένα δομημένο και εξατομικευμένο εργαλείο αφήγησης που χρησιμοποιείται κυρίως για να βοηθήσει τα άτομα, ιδίως εκείνα που ανήκουν στο φάσμα του αυτισμού ή αντιμετωπίζουν άλλες κοινωνικές και επικοινωνιακές προκλήσεις, να κατανοήσουν και να πλοηγηθούν σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις, συμπεριφορές ή ρουτίνες. Αναπτύχθηκαν από την Carol Gray στις αρχές της δεκαετίας του 1990 για να βοηθήσουν άτομα που μπορεί να δυσκολεύονται να ερμηνεύσουν τις κοινωνικές ενδείξεις και προσδοκίες.

Πρόκειται για σύντομες ιστορίες που περιγράφουν μια συγκεκριμένη κοινωνική κατάσταση ή δεξιότητα. Οι κοινωνικές ιστορίες είναι γραμμένες σε απλή γλώσσα και χρησιμοποιούν εικόνες ή γραφικά για να βοηθήσουν στην κατανόηση. Δεν ωφελούν μόνο τα άτομα με αυτισμό, αλλά βελτιώνουν επίσης τη χρηστικότητα και την προσβασιμότητα αυτών των ιστότοπων για ένα ευρύτερο κοινό. Δημιουργώντας ένα φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον, ο ιστότοπος gov.gr μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα όλους τους πολίτες και να προωθήσει μεγαλύτερο ποσοστό περάτωσης (completion) των ψηφιακών υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες.

5.7.2. Σκοπός των κοινωνικών ιστοριών

Οι κοινωνικές ιστορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διάφορες κοινωνικές και άλλες καταστάσεις που μπορεί να αποτελούν πρόκληση για τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού:

- Για να διδάξουν σε άτομα με αυτισμό πώς να συμπεριφέρονται σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις. Για παράδειγμα, μια ιστορία μπορεί να διδάξει σε ένα άτομο πώς να ξεκινά μια συνομιλία ή πώς να ζητά βοήθεια.
- Για να βοηθήσουν άτομα με αυτισμό να αντιμετωπίσουν αγχωτικές ή δύσκολες καταστάσεις. Για παράδειγμα, μια ιστορία μπορεί να βοηθήσει ένα άτομο να

προετοιμαστεί για μια νέα κοινωνική κατάσταση ή να μάθει πώς να αντιμετωπίζει την απόρριψη.

- Για να βοηθήσουν άτομα με αυτισμό να επικοινωνήσουν τις ανάγκες και τις σκέψεις τους. Για παράδειγμα, μια ιστορία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βοηθήσει ένα άτομο να εξηγήσει γιατί δεν θέλει να συμμετέχει σε μια δραστηριότητα ή γιατί βιώνει έντονα συναισθήματα.

Οι πρωταρχικοί σκοποί των κοινωνικών ιστοριών είναι οι εξής:

- **Παροχή σαφήνειας:** Οι κοινωνικές ιστορίες αποσκοπούν στην αποσαφήνιση κοινωνικών καταστάσεων ή προσδοκιών που μπορεί να είναι συγκεχυμένες ή αποδιοργανωτικές για τα άτομα με αυτισμό. Με το να αναλύουν τα πολύπλοκα σενάρια σε απλά, διαχειρίσιμα μέρη, οι κοινωνικές ιστορίες βοηθούν τα άτομα να κατανοήσουν τι να περιμένουν.
- **Μείωση του άγχους:** Τα άτομα με αυτισμό συχνά βιώνουν άγχος σε άγνωστες ή απρόβλεπτες καταστάσεις. Οι κοινωνικές ιστορίες μπορούν να βοηθήσουν στη μείωση του άγχους παρέχοντας ένα δομημένο και προβλέψιμο πλαίσιο για την κατανόηση και την ανταπόκριση σε αυτές τις καταστάσεις.
- **Διδασκαλία κατάλληλων κοινωνικών συμπεριφορών:** Οι κοινωνικές ιστορίες χρησιμεύουν ως εργαλεία διδασκαλίας, καθοδηγώντας τα άτομα προς τις κατάλληλες και κοινωνικά αποδεκτές συμπεριφορές σε διάφορες καταστάσεις. Βοηθούν τα άτομα να μάθουν και να εξασκήσουν κοινωνικές δεξιότητες.
- **Υποστήριξη της επικοινωνίας:** Για μη λεκτικά ή ελάχιστα λεκτικά άτομα, οι κοινωνικές ιστορίες μπορούν να χρησιμεύσουν ως μέσο επικοινωνίας. Τα οπτικά στηρίγματα και οι δομημένες αφηγήσεις βοηθούν στην αποτελεσματική μετάδοση πληροφοριών.
- Προώθηση της ενσυναίσθησης: Με την ενσωμάτωση της οπτικής γωνίας των άλλων, οι κοινωνικές ιστορίες ενθαρρύνουν τα άτομα να εξετάζουν τα συναισθήματα και τις απόψεις των άλλων, προωθώντας την ενσυναίσθηση και την κατανόηση.

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι οι κοινωνικές ιστορίες είναι δομημένες αφηγήσεις που χρησιμοποιούν σαφή γλώσσα, οπτική υποστήριξη και εξατομικευμένο περιεχόμενο για να βοηθήσουν τα άτομα με αυτισμό να κατανοήσουν, να πλοηγηθούν και να ανταποκριθούν κατάλληλα σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις και συμπεριφορές. Αποτελούν πολύτιμα εργαλεία για την ενίσχυση της επικοινωνίας, τη μείωση του άγχους, την προώθηση των κοινωνικών δεξιοτήτων και της ενσυναίσθησης.

5.7.3. Πώς δομούνται

Οι συνιστώσες μιας κοινωνικής ιστορίας είναι:

1. **Τίτλος:** Κάθε κοινωνική ιστορία έχει συνήθως έναν σαφή και περιγραφικό τίτλο που θέτει το πλαίσιο της αφήγησης.
2. **Περιγραφικές προτάσεις:** Οι κοινωνικές ιστορίες αποτελούνται από περιγραφικές προτάσεις ή δηλώσεις που εξηγούν μια συγκεκριμένη κατάσταση, ενέργεια ή γεγονός. Οι προτάσεις αυτές γράφονται με απλό και αντικειμενικό τρόπο.
3. **Ενσωμάτωση της οπτικής γωνίας του άλλου:** Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να περιγράψουν πώς μπορεί να αισθάνονται οι άλλοι ή τι μπορεί να περιμένουν σε μια δεδομένη κατάσταση για να βοηθήσουν το άτομο να κατανοήσει καλύτερα τις απόψεις και τα συναισθήματα των γύρω του.
4. **Έμφαση στις θετικές και κατάλληλες συμπεριφορές:** κατ' αυτόν τον τρόπο βοηθούν το άτομο να μάθει τι αναμένεται από αυτό σε συγκεκριμένες καταστάσεις.
5. **Οπτικές υποστηρίξεις:** Οι οπτικές υποστηρίξεις, όπως εικόνες, σχέδια ή σύμβολα, χρησιμοποιούνται συχνά παράλληλα με το κείμενο για να ενισχύσουν την κατανόηση και τη δέσμευση. Τα οπτικά μέσα κάνουν την κοινωνική ιστορία πιο προσιτή και ουσιαστική.
6. **Εξατομίκευση:** Οι κοινωνικές ιστορίες συχνά εξατομικεύονται στις συγκεκριμένες ανάγκες και περιστάσεις του ατόμου. Χρησιμοποιούνται για να το βοηθήσουν να αντιμετωπίσει τις συγκεκριμένες προκλήσεις ή τις ανησυχίες του.

5.7.4. Χρήση των κοινωνικών ιστοριών στον Ιστό

Η χρήση κοινωνικών ιστοριών στον Ιστό μπορεί να βοηθήσει άτομα με αυτισμό να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες, να τα υποστηρίξει και αποτελεί μια χρήσιμη προσέγγιση για την δημιουργία ενός ιστοτόπου χωρίς αποκλεισμούς.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να χρησιμοποιηθούν οι κοινωνικές ιστορίες στον Ιστό, όπως:

- Δημιουργία ιστοσελίδων ή blog με κοινωνικές ιστορίες: Αυτό μπορεί να είναι μια καλή επιλογή για άτομα που θέλουν να μοιραστούν τις δικές τους κοινωνικές ιστορίες ή να δημιουργήσουν μια συλλογή από ιστορίες από διάφορες πηγές.
- Χρήση ιστότοπων ή εφαρμογών που δημιουργούν κοινωνικές ιστορίες: Υπάρχουν διάφοροι ιστότοποι και εφαρμογές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία κοινωνικών ιστοριών. Αυτή είναι μια καλή επιλογή για άτομα που δεν έχουν εμπειρία στη δημιουργία κοινωνικών ιστοριών ή που θέλουν να δημιουργήσουν ιστορίες με συγκεκριμένες δυνατότητες.

- Ενσωμάτωση κοινωνικών ιστοριών σε υπάρχουσες ιστοσελίδες ή εφαρμογές: για άτομα που θέλουν να ενσωματώσουν κοινωνικές ιστορίες σε υπάρχουσες εκπαιδευτικές ή ψυχοθεραπευτικές υπηρεσίες.

Η χρήση κοινωνικών ιστοριών για τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης των αυτιστικών ατόμων με τον διαδικτυακό τόπο gov.gr μπορεί να αποτελέσει μια χρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς προσέγγιση.

5.7.5. Οδηγίες Υλοποίησης

Ακολουθούν ορισμένα βήματα που μπορείτε να ακολουθήσετε για να δημιουργήσετε και να χρησιμοποιήσετε τις κοινωνικές ιστορίες για τον σκοπό αυτό:

1. **Προσδιορίστε συγκεκριμένα σενάρια:** Ξεκινήστε εντοπίζοντας συγκεκριμένα σενάρια ή εργασίες που συνδέονται σημαντικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες και μπορεί να αποτελούν πρόκληση για τα αυτιστικά άτομα. Για παράδειγμα, αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει την υποβολή αίτησης για παροχές, τη συμπλήρωση εντύπων ή την πρόσβαση σε πληροφορίες στο www.gov.gr.
2. **Δημιουργήστε σαφείς και οπτικές ιστορίες:** Αναπτύξτε κοινωνικές ιστορίες που είναι σαφείς, συνοπτικές και χρησιμοποιούν οπτικές υποστηρίξεις. Οι οπτικές υποστηρίξεις μπορούν να περιλαμβάνουν εικόνες, σύμβολα ή εικονίδια που βοηθούν στην απεικόνιση των βημάτων που απαιτούνται για τη χρήση του ιστότοπου ψηφιακών υπηρεσιών. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα και αποφύγετε αφηρημένους ή διφορούμενους όρους.
3. **Εξηγήστε τη διαδικασία:** Στην κοινωνική ιστορία, εξηγήστε βήμα προς βήμα τη διαδικασία χρήσης του ιστότοπου ψηφιακών υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τον τρόπο πλοήγησης στον ιστότοπο, τις πληροφορίες που απαιτούνται και τι να περιμένετε κατά τη διάρκεια και μετά την αλληλεπίδραση.
4. **Επισημάνετε σημαντικές λεπτομέρειες:** Επισημάνετε σημαντικές λεπτομέρειες ή πιθανές προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίσουν τα αυτιστικά άτομα. Για παράδειγμα, εάν υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις για κωδικούς πρόσβασης ή έγγραφα, φροντίστε να συμπεριλάβετε αυτές τις πληροφορίες στην ιστορία.
5. **Ενσωματώστε κοινωνικές ενδείξεις:** Ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου, μπορείτε επίσης να συμπεριλάβετε πληροφορίες σχετικά με τυχόν κοινωνικές ενδείξεις ή προσδοκίες επικοινωνίας κατά την αλληλεπίδραση με τις ψηφιακές υπηρεσίες της κυβέρνησης. Για παράδειγμα, εάν υπάρχουν διαθέσιμοι αριθμοί επικοινωνίας ή υποστήριξη μέσω chat, αναφέρετε ότι αυτοί οι πόροι μπορούν να χρησιμοποιηθούν εάν χρειαστεί βοήθεια.

6. **Εξάσκηση και ενίσχυση:** Χρησιμοποιήστε την κοινωνική ιστορία ως εργαλείο διδασκαλίας. Επανεξετάστε την με το άτομο και εξασκηθείτε στα βήματα που περιλαμβάνονται σε ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον. Μπορείτε επίσης να ενισχύσετε τα θετικά αποτελέσματα της επιτυχούς χρήσης του ιστότοπου ψηφιακών υπηρεσιών, όπως η λήψη παροχών ή η πρόσβαση σε πληροφορίες.
7. **Προσαρμογή στις ατομικές ανάγκες:** Αναγνωρίστε ότι κάθε αυτιστικό άτομο είναι μοναδικό και οι ανάγκες του μπορεί να διαφέρουν. Προσαρμόστε τις κοινωνικές ιστορίες ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες δυνατότητες και δυσκολίες του ατόμου. Ορισμένα άτομα μπορεί να επωφεληθούν από μικρότερες, απλούστερες ιστορίες, ενώ άλλα μπορεί να χρειάζονται πιο λεπτομερή καθοδήγηση.
8. **Ενημερώστε και αναθεωρήστε τακτικά:** ο ιστότοπος www.gov.gr εξελίσσεται, επομένως είναι σημαντικό να ενημερώνετε και να αναθεωρείτε τακτικά τις κοινωνικές ιστορίες για να διασφαλίζετε ότι παραμένουν σχετικές και ακριβείς.
9. **Ζητήστε ανατροφοδότηση:** Ενθαρρύνετε τα άτομα και τους φροντιστές τους να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα των κοινωνικών ιστοριών. Χρησιμοποιήστε αυτή την ανατροφοδότηση για να κάνετε βελτιώσεις και προσαρμογές, όπου απαιτείται.
10. **Προωθήστε την ανεξαρτησία:** Τελικά, ο στόχος θα πρέπει να είναι η ενδυνάμωση των αυτιστικών ατόμων ώστε να χρησιμοποιούν ανεξάρτητα τις ψηφιακές υπηρεσίες της κυβέρνησης. Οι κοινωνικές ιστορίες μπορούν να αποτελέσουν πολύτιμο εργαλείο για την επίτευξη αυτού του στόχου, παρέχοντας σαφή καθοδήγηση και μειώνοντας το άγχος που συνδέεται με αυτές τις αλληλεπιδράσεις.

Η ενσωμάτωση των κοινωνικών ιστοριών στις πρωτοβουλίες προσβασιμότητας του www.gov.gr μπορεί να βελτιώσει τη συνολική εμπειρία του χρήστη για τα άτομα με αυτισμό και να προωθήσει μεγαλύτερη συμμετοχικότητα στις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.

5.7.6. Παράδειγμα κοινωνικής ιστορίας

Ακολουθεί ένα παράδειγμα κοινωνικής ιστορίας με θέμα την ψηφιακή αίτηση για παροχή κοινωνικού επιδόματος

Τίτλος:

Ψηφιακή αίτηση κοινωνικού επιδόματος

Προσδιορισμός:

Η κοινωνική ιστορία αυτή απευθύνεται σε άτομο με αυτισμό που θέλει να υποβάλει αίτηση για κοινωνικό επίδομα ψηφιακά.

Στόχοι:

- Το άτομο να κατανοήσει τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει για να υποβάλει αίτηση για κοινωνικό επίδομα ψηφιακά
- Το άτομο να μπορέσει να χρησιμοποιήσει την ψηφιακή υπηρεσία για να υποβάλει την αίτηση του.

Περιεχόμενο:

Η ιστορία της Μαρίας

Η Μαρία είναι μια νεαρή γυναίκα με αυτισμό. Η Μαρία έχει δικαίωμα να λάβει κοινωνικό επίδομα. Η Μαρία θέλει να υποβάλει αίτηση για το επίδομα ψηφιακά.

Η Μαρία διαβάζει τις οδηγίες για τη χρήση της ψηφιακής υπηρεσίας. Οι οδηγίες είναι απλές και κατανοητές.

Η Μαρία ξεκινά τη διαδικασία υποβολής αίτησης:

- δημιουργεί ένα προφίλ.
- συμπληρώνει πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία της, τα εισοδήματα της και τις δαπάνες της.
- ελέγχει ότι έχει συμπεριλάβει όλα τα δικαιολογητικά που ζητούνται

Η Μαρία υποβάλλει την αίτηση της. Η αίτηση της περιλαμβάνει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Η Μαρία περιμένει την απάντηση της υπηρεσίας.

Μετά από λίγο, η υπηρεσία στέλνει στην Μαρία ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που την ενημερώνει ότι η αίτηση της έχει εγκριθεί.

Η Μαρία είναι χαρούμενη που η αίτηση της έχει εγκριθεί.

Η Μαρία θα λαμβάνει το επίδομα κάθε μήνα.

Η ιστορία μπορεί να συνοδεύεται από απλά διαγράμματα ροής της διαδικασίας (εντός και εκτός συστήματος) και σχετική εικονογράφηση.

5.7.7. Ειδικές προσαρμογές

Αυτή η κοινωνική ιστορία θα πρέπει να περιλαμβάνει εικόνες, σκίτσα ή βίντεο για να βοηθήσει το άτομο να κατανοήσει τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει. Για παράδειγμα, η ιστορία μπορεί να περιλαμβάνει την εικόνα μιας σελίδας ιστότοπου με ένα κουμπί "Υποβολή".

Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει οδηγίες για το πώς να ζητήσει βοήθεια από έναν φίλο ή συγγενή. Για παράδειγμα, να αναφέρει ότι το άτομο μπορεί να ζητήσει από έναν φίλο ή συγγενή να το βοηθήσει να συμπληρώσει την αίτηση.

5.7.8. Επιλογές για τη χρήση της κοινωνικής ιστορίας

Αυτή η κοινωνική ιστορία μπορεί να χρησιμοποιηθεί με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα, το άτομο με αυτισμό να μπορεί να ακούσει την ιστορία. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για να δημιουργηθεί ένα οπτικό υλικό, όπως ένα infographic ή ένα κόμικ.

5.7.9. Προσαρμογή της κοινωνικής ιστορίας

Αυτή η κοινωνική ιστορία με τις κατάλληλες προσαρμογές μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε άλλες εφαρμογές. Για να προσαρμόσετε την κοινωνική ιστορία αυτή, αρκεί να ακολουθήσετε τα εξής βήματα:

1. Αντικαταστήστε τον τίτλο ανάλογα με το αντικείμενο.
2. Αντικαταστήστε τις πληροφορίες με αυτές που απαιτούνται για το συγκεκριμένο αντικείμενο.
3. Είναι χρήσιμο να ταυτίζεται το φύλο της κοινωνικής ιστορίας με αυτό του ατόμου που την χρησιμοποιεί. Μην ξεχνάμε την κυριολεκτική χρήση του λόγου από τα άτομα στο φάσμα. Ιδανικά θα πρέπει να χρησιμοποιείται το δικό τους όνομα και η ιστορία να ξεκινά κάπως έτσι: «Καλώς ήλθες Μαρία/ Γιώργο...»

Προκειμένου να ενημερωθεί ένα άτομο με αυτισμό ή άλλη αναπηρία ότι υπάρχει μια κοινωνική ιστορία για να το βοηθήσει στην πλοήγησή του θα πρέπει να υπάρχει ειδική ενημέρωση, του τύπου:

Αν δυσκολεύεστε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή εδώ θα βρείτε οδηγίες που θα σας βοηθήσουν να κατανοήσετε τα βήματα υποβολής αίτησης με απλό και κατανοητό τρόπο.

Εδώ επίσης θα βρείτε τυχόν προσαρμογές που μπορεί να χρειαστεί να κάνετε για να υποβάλετε αίτηση.

Εδώ είναι μερικά συγκεκριμένα παραδείγματα προσαρμογών που μπορεί να χρειαστεί να κάνετε:

- Χρησιμοποιήστε τη συσκευή με φωνητική βοήθεια. Μια συσκευή με φωνητική βοήθεια μπορεί να σας βοηθήσει να διαβάσετε τις οδηγίες και να υποβάλετε την αίτησή σας.*
- Χρησιμοποιήστε το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης. Ένα πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης μπορεί να σας βοηθήσει να διαβάσετε τις οδηγίες και να υποβάλετε την αίτησή σας.*
- Ζητήστε βοήθεια από έναν φίλο ή συγγενή. Ένας φίλος ή συγγενής μπορεί να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τα βήματα υποβολής αίτησης και να υποβάλετε την αίτησή σας.*

Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να υποβάλετε αίτηση σε υπηρεσία, μη διστάσετε να ζητήσετε βοήθεια. Υπάρχουν πολλοί πόροι διαθέσιμοι για να σας βοηθήσουν.

Η χρήση κοινωνικών ιστοριών μπορεί να είναι ένα αποτελεσματικό εργαλείο για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του Ιστού για άτομα με αυτισμό. Με την κατάλληλη χρήση, οι κοινωνικές ιστορίες μπορούν να βοηθήσουν άτομα με αυτισμό να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο gov.gr, παρέχοντάς τους πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες που μπορεί να μην είναι διαθέσιμες διαφορετικά.

5.7.10. Κατάλληλες υπηρεσίες για κοινωνικές ιστορίες

Ο μελετητής, μετά από ενδελεχή έρευνα, και έχοντας γνώση των αναγκών των ατόμων με αυτισμό, καθώς και των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν, επέλεξε τις κύριες υπηρεσίες που προσφέρονται στο gov.gr -ταξινομημένες κατά βασική κατηγορία- για τις οποίες θα είναι χρήσιμη η ανάπτυξη

κοινωνικών ιστοριών. Με **κόκκινο χρώμα** επισημαίνονται οι πιο σημαντικές από αυτές. Οι υπηρεσίες παραπέμπουν με **hyperlinks** στον ιστότοπο www.gov.gr.

Υγεία και πρόνοια

1. Δωρεάν κόμιστρο ΑΤΗ.ΕΝΑ card για άνεργους και άτομα με αναπηρίες
2. Πολυτροπική ψηφιακή βιβλιοθήκη AMELib (Accessible Multi-modal Electronic Library)
3. Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία (ωφελούμενοι)
4. Αποτελέσματα διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων
5. Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ) για πολίτες

Φάκελος ασφάλισης υγείας

6. Εγγραφή στον Φάκελο Ασφάλισης Υγείας (ΦΑΥ)
7. **Φάκελος Ασφάλισης Υγείας (ΦΑΥ)**

Εθνική Πύλη Αναπηρίας

8. **Αξιολόγηση και πιστοποίηση αναπηρίας (ΚΕΠΑ)**
9. **Κάρτα αναπηρίας**
10. **Ψηφιακό μητρώο ατόμων με αναπηρία**

Επιδόματα

11. Αίτηση επιδόματος ανεργίας
12. Επίδομα θέρμανσης
13. Επίδομα στέγασης
14. **Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο**
15. Φοιτητικό στεγαστικό επίδομα

Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο

16. Διαθεσιμότητα ραντεβού με γιατρούς του ΕΟΠΥΥ

ΙΑτροφαρμακευτική περίθαλψη

17. Απογραφή και ασφαλιστική ικανότητα μελών οικογένειας (eΕΦΚΑ)
18. **Αποζημίωση οπτικών**

Αποζημιώσεις ΕΟΠΥΥ

19. **Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής**

Δικαιοσύνη

20. **Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου**

Εκπαίδευση

Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) & Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ)

21. **Βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ**

- 22. Βεβαίωση πιστοποίησης μεταλυκειακού έτους- τάξη μαθητείας ΕΠΑΛ
- 23. Εξετάσεις πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ
- 24. Εγγραφή σε Δημόσιο ΙΕΚ
- 25. Εγγραφή σε ΙΕΚ της ΔΥΠΑ
- 26. Μαθητεία στα Δημόσια ΙΕΚ

Πανεπιστήμια και φοίτηση

- 27. Εγγραφές πρωτοετών φοιτητών
- 28. Μετεγγραφές κατ' εξαίρεση
- 29. Μηχανογραφικό σοβαρών παθήσεων

6. ΔΟΚΙΜΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

6. ΔΟΚΙΜΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Οι δοκιμές χρηστών και η ανατροφοδότηση παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της σύγχρονης ανάπτυξης Ιστού. Καθώς βασιζόμαστε όλο και περισσότερο σε ψηφιακές πλατφόρμες για επικοινωνία, πληροφορίες και υπηρεσίες, η διασφάλιση ότι οι πλατφόρμες αυτές είναι προσβάσιμες και φιλικές προς τον χρήστη είναι υψίστης σημασίας. Αυτό το κεφάλαιο διερευνά τη σημασία των δοκιμών και της ανατροφοδότησης χρηστών, εμβαθύνοντας στις μεθοδολογίες, τις βέλτιστες πρακτικές και το ρόλο τους στη δημιουργία ιστοσελίδων και ψηφιακών εφαρμογών χωρίς αποκλεισμούς.

Η ενσωμάτωση των δοκιμών χρηστών και της ανατροφοδότησης στη διαδικασία ανάπτυξης ιστοσελίδων δεν είναι απλώς μια βέλτιστη πρακτική, αλλά μια ηθική και νομική επιταγή. Επικεντρώνοντας τις προσπάθειες στις ανάγκες και τις εμπειρίες των χρηστών, όχι μόνο δημιουργείται ένας ψηφιακός χώρος χωρίς αποκλεισμούς, αλλά και αυξάνεται η δέσμευση, η ικανοποίηση και η αφοσίωση. Ο παρακάτω οδηγός παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για το πώς να αξιοποιηθούν αυτές οι πρακτικές προς όφελος τόσο των χρηστών με αυτισμό όσο και του gov.gr ευρύτερα.

6.1. Διεξαγωγή δοκιμών χρήστη με άτομα με ΔΑΦ

Ο σχεδιασμός με επίκεντρο τον χρήστη (User Centered Design - UCD) είναι το θεμέλιο πάνω στο οποίο δομούνται οι δοκιμές και η ανατροφοδότηση των χρηστών.

Η διεξαγωγή δοκιμών χρηστών με άτομα με διαταραχή του αυτιστικού φάσματος (ΔΑΦ) απαιτεί μια προσεκτική και χωρίς αποκλεισμούς προσέγγιση. Η ΔΑΦ, όπως έχει αναλυθεί στο Κεφάλαιο 2, είναι μια νευροαναπτυξιακή διαταραχή που επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα επεξεργάζονται τις πληροφορίες και αλληλοεπιδρούν με το περιβάλλον τους. Προτείνονται δοκιμές ευχρηστίας με πραγματικούς χρήστες, παρατηρώντας τις αλληλεπιδράσεις τους και συγκεντρώνοντας ποιοτικές πληροφορίες.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι δοκιμές χρηστών θα είναι επιτυχείς και θα σέβονται τις ανάγκες των ατόμων με ΔΑΦ, θα πρέπει να ακολουθηθούν αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές:

6.1.1. Προετοιμασία και οργάνωση

1. Καθορισμός στόχων

Καθορισμός σαφών στόχων των δοκιμών χρήστη. Τι πρόκειται να δοκιμαστεί και να αξιολογηθεί; Ποιες συγκεκριμένες πτυχές του ιστότοπου www.gov.gr πρέπει να βελτιωθούν; Η κατανόηση των στόχων θα καθοδηγήσει τον σχεδιασμό των δοκιμών.

2. Συνεργασία με ειδικούς

Συμμετέχουν εμπειρογνώμονες ή επαγγελματίες που ειδικεύονται στην υποστήριξη ατόμων με ΔΑΦ; Οι ειδικοί μπορούν να παρέχουν πολύτιμες γνώσεις και καθοδήγηση σχετικά με τον σχεδιασμό δοκιμών και τις τεχνικές αλληλεπίδρασης.

3. Προσαρμογή περιβάλλοντος

Απαιτείται ένα άνετο και φιλικό προς τις αισθήσεις περιβάλλον για τις δοκιμές. Πρέπει να εξεταστούν παράγοντες όπως ο φωτισμός, τα επίπεδα θορύβου και η διάταξη των καθισμάτων.

4. Χρήση οπτικών υποστηρικτικών μέσων

Τα οπτικά βοηθήματα, όπως τα οπτικά χρονοδιαγράμματα και οι κοινωνικές ιστορίες, μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα με ΔΑΦ να κατανοήσουν τη διαδικασία των δοκιμών και τι αναμένεται από αυτά.

5. Παροχή σαφών οδηγιών

Πρέπει να χρησιμοποιείται πολύ συνοπτική, απλή γλώσσα και με προσεκτική χρήση της κυριολεξίας κατά την παροχή οδηγιών. Πρέπει να αποφεύγεται η ασάφεια ή η αφηρημένη γλώσσα.

6. Δημιουργία προβλέψιμων διαδικασιών

Απαιτείται ένα δομημένο και προβλέψιμο χρονοδιάγραμμα. Τα άτομα με ΔΑΦ κατά κανόνα λειτουργούν καλύτερα με τις ρουτίνες και τα σαφή χρονοδιαγράμματα.

7. Σεβασμός στις αισθητηριακές ευαισθησίες

Πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αισθητηριακές ευαισθησίες. Πρέπει να διασφαλιστεί ότι το περιβάλλον της δοκιμής είναι φιλικό προς τις αισθήσεις και απαλλαγμένο από αισθητηριακούς παράγοντες που ενδέχεται να προκαλούν δυσφορία σε άτομα με αυτισμό.

8. Χρήση οικείων εργαλείων και συσκευών

Εάν είναι δυνατόν, πρέπει να χρησιμοποιηθούν συσκευές ή εργαλεία με τα οποία τα άτομα με ΔΑΦ είναι ήδη εξοικειωμένα. Αυτό μπορεί να μειώσει το άγχος και να βελτιώσει την προσήλωση στην δοκιμή.

9. Εξασφάλιση συγκατάθεσης μετά από ενημέρωση

Επειδή οι συμμετέχοντες είναι ενήλικες με ΔΑΦ πρέπει να παράσχουν συγκατάθεση μετά από ενημέρωση, και είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι κατανοούν τη φύση της δοκιμής και ότι συμφωνούν οικειοθελώς να συμμετάσχουν.

10. Σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και της ανωνυμίας

Εάν συλλέγετε ευαίσθητες πληροφορίες, διασφαλίστε την ιδιωτικότητα και την ανωνυμία. Γνωστοποιήστε με σαφήνεια τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα και παρέχετε επιλογές στους συμμετέχοντες να παραμείνουν ανώνυμοι, εάν το επιθυμούν.

6.1.2. Διεξαγωγή

1. Δεοντολογική επισήμανση

Απαιτείται σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και της αξιοπρέπειας των ατόμων με ΔΑΦ. Απαιτείται να υπάρχουν δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διεξαγωγή ερευνών που αφορούν ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες, και αυτές να τηρηθούν.

2. Πιλοτικές δοκιμές

Μια πιλοτική δοκιμή με μια μικρή ομάδα συμμετεχόντων για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τυχόν ζητημάτων ή προκλήσεων πριν από την κύρια δοκιμή, είναι κατά κανόνα πολύ χρήσιμη.

3. Ευελιξία

Τα άτομα με ΔΑΦ μπορεί να έχουν διαφορετικά στυλ και προτιμήσεις επικοινωνίας. Το προσωπικό που ασχολείται με τις δοκιμές πρέπει να είναι ευέλικτο και ανοιχτό σε διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας.

4. Παροχή υποστηρικτικού προσωπικού

Πρέπει να είναι διαθέσιμο υποστηρικτικό προσωπικό ή βοηθοί, εάν χρειάζεται. Ορισμένα άτομα με ΔΑΦ μπορεί να ωφεληθούν από την παρουσία ενός έμπιστου προσώπου κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

5. Ελαχιστοποίηση περισπασμών

Απαιτούνται ελάχιστοι περισπασμοί στο περιβάλλον των δοκιμών. Αυτό περιλαμβάνει τη μείωση των περιττών οπτικών και ακουστικών ερεθισμάτων.

6. Παρακολούθηση της προσήλωσης

Απαιτείται διαρκής παρακολούθηση του κατά πόσο ο κάθε συμμετέχοντας αισθάνεται άνετα και παραμένει προσηλωμένος στη δοκιμή. Εάν υπερφορτωθεί ή αγχωθεί, διαλείμματα ή προσαρμογές ανάλογα με τις ανάγκες μπορεί να επαναφέρουν την ισορροπία

7. Χρήση δομημένων εργασιών

Τα καθήκοντα και οι δραστηριότητες της δοκιμής πρέπει να διαρθρώνονται με τρόπο σαφή και βήμα προς βήμα. Αυτό μπορεί να ενισχύσει την κατανόηση και τη συμμετοχή.

8. Υπομονή και παροχή χρόνου επεξεργασίας:

Τα άτομα με ΔΑΦ μπορεί να χρειάζονται επιπλέον χρόνο για να επεξεργαστούν τις πληροφορίες και να ανταποκριθούν. Απαιτείται υπομονή, χωρίς περιττή βιασύνη.

9. Συλλογή λεπτομερών σχολίων

Μετά τη δοκιμή, είναι απαραίτητη η συλλογή λεπτομερών σχολίων τόσο από τους συμμετέχοντες με ΔΑΦ, όσο και από το προσωπικό υποστήριξης ή τους εμπειρογνώμονες που συμμετείχαν. Κατόπιν απαιτείται διεξοδική ανάλυση αναζητώντας μοτίβα, τάσεις και κοινά θέματα.

Επισημαίνεται ότι όλα τα σχόλια θα είναι εξίσου σημαντικά. Η απόδοση προτεραιοτήτων στην ανατροφοδότηση θα πρέπει να γίνεται με βάση τον αντίκτυπό της στους στόχους σας και τη δυνατότητα υλοποίησης αλλαγών.

Η αξιοποίηση της ανατροφοδότησης είναι πολύτιμη για τον εντοπισμό των σημείων που προκαλούν ανησυχία ή σύγχυση στα άτομα με αυτισμό, που επιτείνουν την ματαίωσή τους, που δυσχεραίνουν την ολοκλήρωση της εργασίας τους. Με αυτόν τον τρόπο βελτιώνονται οι διαδικασίες και το περιεχόμενο των μελλοντικών δοκιμών. Συνολικά, αυτή η ανατροφοδότηση αυξάνει σημαντικά τις ευκαιρίες βελτίωσης και την συνολική ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

6.1.3. Εφαρμογή

1. Ανάπτυξη σχεδίου δράσης

Με βάση την ανάλυση και την ιεράρχηση εκπονείται ένα σχέδιο δράσης, το οποίο περιγράφει συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιαγράμματα για την πραγματοποίηση των βελτιώσεων.

2. Εφαρμογή των αλλαγών

Το σχέδιο των αλλαγών πρέπει να εφαρμοστεί άμεσα, χωρίς καθυστερήσεις, στις λειτουργίες και στις διαδικασίες που έχουν ιεραρχηθεί.

3. Κοινοποίηση ενημερώσεων

Είναι απαραίτητη η ενημέρωση, στον ιστότοπο και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, για τις αλλαγές που έχουν γίνει. Η διαφάνεια και η επικοινωνία είναι το κλειδί για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης.

4. Παρακολούθηση (monitoring) και επανάληψη

Απαιτείται διαρκής παρακολούθηση για τον αντίκτυπο των αλλαγών που έχουν εφαρμοστεί. Η συνεχής ανατροφοδότηση είναι αναγκαία, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι βελτιώσεις ανταποκρίνονται στις προσδοκίες. Να είστε προετοιμασμένοι να επαναλαμβάνετε και να κάνετε περαιτέρω προσαρμογές ανάλογα με τις ανάγκες.

5. Αποτύπωση της διαδικασίας

Τήρηση αρχείων ολόκληρης της διαδικασίας συλλογής ανατροφοδότησης και βελτίωσης. Τεκμηρίωση των σχολίων που έχουν συλλεγεί, των ενεργειών που έγιναν και των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν.

6. Μέτρηση της Επιτυχίας

Καθορισμός βασικών δεικτών απόδοσης (KPI) για μέτρηση της επιτυχίας των βελτιώσεων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών, μειωμένα ποσοστά αποχώρησης ή βελτιωμένα ποσοστά ολοκλήρωσης των εργασιών.

7. Συνεχής βελτίωση

Η ανατροφοδότηση πρέπει να χρησιμοποιείται ως βρόχος συνεχούς βελτίωσης, με τακτική επανεξέταση των στόχων, συλλογή διαρκούς ανατροφοδότησης και βελτίωση των διαδικασιών.

Πρέπει να επισημανθεί ότι κάθε άτομο με ΔΑΦ είναι μοναδικό και ότι αυτό που λειτουργεί καλά για ένα άτομο μπορεί να μην λειτουργεί

για κάποιο άλλο. Η ευελιξία, η υπομονή και η ανθρωποκεντρική προσέγγιση είναι το κλειδί για τη διεξαγωγή επιτυχημένων δοκιμών χρηστών με άτομα με ΔΑΦ.

7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΣΧΕΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΣΧΕΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η δημιουργία μιας φιλικής προς τον αυτισμό Πύλης ψηφιακών υπηρεσιών όπως η www.gov.gr απαιτεί μια καλά μελετημένη στρατηγική και ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εφαρμογής και δράσης.

7.1. Στρατηγική προσέγγιση

Η βασική στρατηγική είναι να ακολουθηθεί μια σταδιακή, συνεργατική προσέγγιση για τη συστηματική εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών σε διάστημα 12 μηνών. Αυτό θα διασφαλίσει ότι οι αλλαγές θα δοκιμαστούν προσεκτικά και θα δρομολογηθούν χωρίς να διαταράξουν τις λειτουργίες ή να προκαλέσουν σύγχυση στους χρήστες. Προτείνεται να εφαρμοστεί μια δομημένη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών από τον σχεδιασμό έως την αξιολόγηση.

Η στρατηγική για να καταστεί η Πύλη φιλική προς τον αυτισμό θα επικεντρωθεί στους ακόλουθους 4 άξονες:

1. **Προσβασιμότητα:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι προσβάσιμη σε άτομα με αυτισμό και άλλες αναπηρίες. Αυτό σημαίνει ότι ο σχεδιασμός και η διάταξη της Πύλης θα πρέπει να είναι εύκολη στην πλοήγηση και το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι εύκολο να διαβαστεί και να κατανοηθεί.
2. **Ευχρηστία:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι διακριτικά εύχρηστη για τα άτομα με αυτισμό, χωρίς όμως να γίνεται δύσχρηστη για τους υπόλοιπους χρήστες. Αυτό σημαίνει ότι η πλοήγηση θα πρέπει να είναι σαφής και απλή και οι φόρμες θα πρέπει να είναι εύκολο να συμπληρωθούν, και με την παροχή της απαραίτητης βοήθειας
3. **Προβλεψιμότητα:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι προβλέψιμη για τα άτομα με αυτισμό. Αυτό σημαίνει ότι οι σελίδες θα πρέπει να είναι συνεπείς στο σχεδιασμό και τη διάταξή τους και οι σύνδεσμοι θα πρέπει να οδηγούν πάντα στις αναμενόμενες σελίδες, και με τις κατάλληλες ενημερώσεις και προειδοποιήσεις.
4. **Σαφήνεια:** Η Πύλη θα πρέπει να είναι σαφής και εύκολα κατανοητή για τα άτομα με αυτισμό. Αυτό σημαίνει ότι η γλώσσα θα πρέπει να είναι απλή και άμεση και οι οδηγίες θα πρέπει να είναι εύκολο να ακολουθηθούν.

7.2. Σχέδιο υλοποίησης

Η δημιουργία ενός χρονοδιαγράμματος για τη μετατροπή του www.gov.gr σε φιλικό προς τον αυτισμό είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική διαχείριση του έργου. Παρακάτω παρατίθεται ένα λεπτομερές

χρονοδιάγραμμα που καλύπτει 1 έτος, με κάθε φάση και στοιχείο δράσης καταναμημένο ανά μήνα:

Φάση 1 - Προετοιμασία (μήνες 1-2)

- Συγκρότηση μιας διαλειτουργικής ομάδας υλοποίησης που περιλαμβάνει προγραμματιστές, δημιουργούς περιεχομένου, ειδικούς σε θέματα προσβασιμότητας, ειδικούς στην Εμπειρία Χρήστη (UX), ειδικούς σε θέματα αυτισμού και άτομα που ανήκουν στο φάσμα
- Διεξαγωγή συναντήσεων με την διοικητική δομή της Πύλης και τα ενδιαφερόμενα μέρη σε όλα τα τμήματα της διοίκησης για την ευθυγράμμιση των στόχων, την εξασφάλιση της αποδοχής και τον εντοπισμό των προβλημάτων.
- Δημιουργία Σχεδίου Έργου (Project Plan) που καθορίζει τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής, τους ρόλους, τις αρμοδιότητες, το χρονοδιάγραμμα και τις μετρήσεις επιτυχίας.
- Εκτέλεση τεχνικής ανάλυσης για την απαιτούμενη ανάπτυξη, προσδιορισμός και δέσμευση και του προϋπολογισμού.
- Ανάπτυξη σχεδίου επικοινωνίας για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων σε όλη τη διάρκεια του έργου.

Φάση 2 - Σχεδιασμός και ανάπτυξη (μήνες 3-5)

- Επανεξέταση των κατευθυντήριων γραμμών και ιεράρχηση των αλλαγών που μπορούν να έχουν μέγιστο αντίκτυπο αν εφαρμοστούν πρώτες (quick wins).
- Δημιουργία νέας αρχιτεκτονικής ιστότοπου, wireframes, οπτικοποιήσεων και περιεχομένου σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές, με διαρκή ανατροφοδότηση.
- Συνδρομή από ειδικούς στον αυτισμό και πραγματικούς χρήστες στο φάσμα, προκειμένου να επανεξετάσουν τον σχεδιασμό, με διαρκή ανατροφοδότηση.
- Ανάπτυξη χαρακτηριστικών και τροποποίηση του backend και της υποδομής της Πύλης με βάση τον τελικό σχεδιασμό.
- Διεξαγωγή εσωτερικών δοκιμών Διασφάλισης Ποιότητας (QA) για τον εντοπισμό και διόρθωση σφαλμάτων και ζητημάτων.

Φάση 3 - Ελεγχόμενη έναρξη (Μήνες 6-7)

- Δημιουργία μιας έκδοσης beta της επανασχεδιασμένης Πύλης για ελεγχόμενες δοκιμές.
- Εγγραφή μιας μικρής ομάδας ατόμων με αυτισμό για ενδεδειγμένη δοκιμή ευχρηστίας του νέου ιστότοπου.
- Αντιμετώπιση των ζητημάτων που διαπιστώθηκαν κατά τη διάρκεια των δοκιμών μέσω μικρών, γρήγορων κύκλων ανάπτυξης

- Ανάπτυξη εργαλείων και πόρων βοήθειας, όπως: εγχειρίδια, labels, σχολιασμένες home pages και tooltips που διευκολύνουν τους χρήστες
- Εξειδίκευση επικοινωνιακών μηνυμάτων για τον καθορισμό των προσδοκιών των χρηστών σχετικά με τις αλλαγές.

Φάση 4 - Σταδιακή εξάπλωση (Roll out) (Μήνες 8-11)

- Επικοινωνιακή προώθηση της νέας Πύλης
- Συνεργασία με ομάδες και συλλόγους υποστήριξης ατόμων με ΔΑΦ
- Λειτουργία της ενημερωμένης Πύλης σε ένα ποσοστό των χρηστών (πιθανά με επιλογή για μετάβαση από την παλιά στην ενημερωμένη Πύλη) για δοκιμή σε πραγματικές συνθήκες
- Συστηματική παρακολούθηση των μετρήσεων χρήσης, των σχολίων και των κλήσεων υποστήριξης των χρηστών για τον εντοπισμό προβλημάτων.
- Αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν μέσω μικρών, γρήγορων κύκλων ανάπτυξης
- Απόσυρση της παλαιάς Πύλης και ανακατεύθυνση όλης της κυκλοφορίας στην νέα Πύλη.

Φάση 5 - Αξιολόγηση (μήνας 12)

- Ανάλυση των δεδομένων χρήσης της Πύλης μετά την έναρξη λειτουργίας για την ποσοτικοποίηση του αντίκτυπου των αλλαγών.
- Διεξαγωγή μελετών ευχρηστίας και νέας έρευνας με άτομα στο φάσμα του αυτισμού για ανατροφοδότηση.
- Συνέντευξη των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών ανάπτυξης, λειτουργίας και υποστήριξης
- Προσδιορισμός ευκαιριών για περαιτέρω βελτιστοποίηση στην επόμενη επανάληψη.
- Ανάπτυξη έκθεσης που θα παρουσιάζει την επιτυχία για να καταδείξει την αξία του έργου

7.3. Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός για την υλοποίηση του ανωτέρω Σχεδίου ποικίλλει ανάλογα με το μέγεθος και την πολυπλοκότητα των αλλαγών που θα προκριθούν. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το να καταστεί η Πύλη φιλική προς τον αυτισμό δεν αποτελεί μόνο ηθική υποχρέωση, αλλά και καλή «επιχειρηματική» λογική. Μια πιο προσβάσιμη και εύχρηστη πύλη θα ωφελήσει όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό, των ατόμων χωρίς αναπηρία, αλλά και των επιχειρήσεων.

Αυτή η στρατηγική, σταδιακή προσέγγιση που παρατέθηκε εκτιμάται ότι θα οδηγήσει στην επιτυχή υιοθέτηση των κατευθυντήριων γραμμών και προτάσεων που αναπτύχθηκαν σε προηγούμενα κεφάλαια της μελέτης.

8. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΕΣ ΓΙΑ ΕΞΑΡΧΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΦΙΛΙΚΗ ΣΤΟΝ ΑΥΤΙΣΜΟ

8. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΓΙΑ ΕΞΑΡΧΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΦΙΛΙΚΗ ΣΤΟΝ ΑΥΤΙΣΜΟ

8.1. Βέλτιστες πρακτικές για την εφαρμογή εξ αρχής χαρακτηριστικών προσβασιμότητας

1. **Υιοθέτηση διεθνών προτύπων:** Πρέπει να ακολουθούνται διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα προσβασιμότητας, όπως το WCAG, για να διασφαλιστεί ότι ο ιστότοπος ή η ψηφιακή πλατφόρμα συμμορφώνεται με ευρέως αποδεκτές κατευθυντήριες γραμμές.
2. **Δοκιμές χρήστη:** Η πραγματοποίηση δοκιμών ευχρηστίας με άτομα με αναπηρία (με αυτισμό στην συγκεκριμένη περίπτωση), είναι απαραίτητες προκειμένου να συγκεντρωθεί ανατροφοδότηση και να εντοπιστούν περιοχές για βελτίωση.
3. **Δηλώσεις προσβασιμότητας:** Δημοσίευση δηλώσεων προσβασιμότητας που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση προσβασιμότητας του ιστότοπου, στοιχεία επικοινωνίας για την αναφορά προβλημάτων και λεπτομέρειες σχετικά με τις προσπάθειες προσβασιμότητας του οργανισμού.
4. **Εκπαίδευση και κατάρτιση:** Παροχή εκπαίδευσης και πόρων στο προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την ανάπτυξη ιστοσελίδων και τη δημιουργία περιεχομένου, ώστε να διασφαλιστεί ότι κατανοούν και εφαρμόζουν τις βέλτιστες πρακτικές προσβασιμότητας.
5. **Τακτικοί έλεγχοι:** Διεξαγωγή τακτικών ελέγχων και αξιολογήσεων για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση των εμποδίων προσβασιμότητας.
6. **Προσβάσιμες φόρμες:** Διασφάλιση ότι όλες οι ηλεκτρονικές φόρμες είναι προσβάσιμες, συμπεριλαμβανομένων σαφών ετικετών, κατάλληλων μηνυμάτων σφαλμάτων και πλοήγησης φιλικής προς το πληκτρολόγιο.
7. **Εναλλακτικό κείμενο:** Παροχή εναλλακτικού κειμένου για εικόνες, γραφήματα και διαγράμματα για να διασφαλίσετε ότι είναι προσβάσιμα από χρήστες με προβλήματα όρασης.
8. **Ανταποκρινόμενος σχεδιασμός (Responsive Design):** Εφαρμογή αρχών ανταποκρινόμενου σχεδιασμού για να διασφαλιστεί ότι οι ιστότοποι είναι προσβάσιμοι σε διάφορες συσκευές και μεγέθη οθόνης.
9. **Πλοήγηση με πληκτρολόγιο:** Εξασφάλιση ότι όλες οι λειτουργίες του ιστότοπου είναι προσβάσιμες και μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο με το πληκτρολόγιο, χωρίς να απαιτείται ποντίκι.
10. **Συνεργασία:** Προώθηση της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και ομάδων εντός του οργανισμού για την προώθηση της κοινής ευθύνης για την προσβασιμότητα.
11. **Παρακολούθηση και υποβολή εκθέσεων:** Καθιέρωση μηχανισμών για την παρακολούθηση και την αναφορά ζητημάτων προσβασιμότητας και διασφάλιση της άμεσης αντιμετώπισης των ζητημάτων που αναφέρονται.

12. **Βρόχος ανατροφοδότησης:** Συνεχής συλλογή ανατροφοδότησης από τους χρήστες, ιδίως από τα άτομα με αυτισμό, για την προώθηση συνεχών βελτιώσεων στην προσβασιμότητα.

Οι παραπάνω βέλτιστες πρακτικές ενσωματώνονται στις προτάσεις της παρούσας μελέτης και έχουν αναλυθεί περαιτέρω, όπου απαιτείται.









8.2. Η απαίτηση για UX και UI

Η Εμπειρία Χρήστη (User Experience - UX), και η Διεπαφή Χρήστη (User Interface - UI) και είναι δύο στενά συνδεδεμένες αλλά διαφορετικές πτυχές του σχεδιασμού ιστοτόπων και παίζουν και οι δύο καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία ενός επιτυχημένου και φιλικού προς τον χρήστη ιστοτόπου, καθίστανται δε ακόμη πιο σημαντικές στην περίπτωση ενός ιστοτόπου φιλικού προς τον αυτισμό.

Ο σχεδιασμός UX επικεντρώνεται στη δημιουργία μιας απρόσκοπτης και ουσιαστικής εμπειρίας χρήστη με την κατανόηση των αναγκών του χρήστη, τη διεξαγωγή δοκιμών χρησιμότητας. Η UX αναφέρεται στη συνολική εμπειρία που έχουν οι χρήστες όταν αλληλεπιδρούν με έναν ιστότοπο ή μια εφαρμογή, περιλαμβάνοντας όλες τις πτυχές του ταξιδιού τους: Την αρχιτεκτονική πληροφοριών, τις δοκιμές ευχρηστίας και τις ροές χρηστών για τη βελτιστοποίηση του ταξιδιού του χρήστη. Ο σχεδιασμός UX είναι σημαντικός επειδή μπορεί να κάνει έναν ιστότοπο πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό. Ένα καλά σχεδιασμένο UX μπορεί να βοηθήσει τους χρήστες να επιτύχουν τους στόχους τους γρήγορα και εύκολα και μπορεί επίσης να κάνει την λειτουργία ενός ιστότοπου πιο εύκολα να απομνημονευθεί.

Από την άλλη ο σχεδιασμός UI επικεντρώνεται στα οπτικά, διαδραστικά στοιχεία του ιστότοπου και το σχεδιασμό διαισθητικών διεπαφών, εστιάζει στην αισθητική και τη συνολική εμφάνιση του ιστότοπου, με στόχο να τον καταστήσει συνεκτικό, οπτικά ελκυστικό και εύκολο στην πλοήγηση. Περιλαμβάνει τη διάταξη, τα χρώματα, την τυπογραφία, τα κουμπιά, τα εικονίδια και όλα τα άλλα οπτικά στοιχεία με τα οποία αλληλοεπιδρούν οι χρήστες στην οθόνη, και συμβάλλει στην δημιουργία αισθητικά ευχάριστων διεπαφών.

Οι διαφορές του έργου των σχεδιαστών UX και UI φαίνονται στο παρακάτω σχήμα:

UX designer	UI designer
 Interaction designer	 Visual designer
 Charts the user pathway	 Chooses color and typography
 Plans information architecture	 Plans visual aesthetic
 Expert in wireframes, prototypes, and research	 Expert in mockups, graphics, and layouts

Σχήμα 3. Διαφορές Σχεδιαστών UX και UI

Πηγή: Coursera.org

Συνοπτικά, το UI και το UX είναι συμπληρωματικές πτυχές του σχεδιασμού ιστότοπων, και οι δύο απαραίτητες.

8.3. Wireframes

Για την καλύτερη κατανόηση της ροής των διαδικασιών της Πύλης προτείνεται η χρήση wireframes. Παρατίθεται εδώ ένα παράδειγμα από την ανασχεδιασμένη Πύλη.



Σχήμα 4. Wireframe του gov.gr

8.4. Checklist επίλυσης

Τέλος παρατίθεται μία λίστα (checklist) ελέγχου και επίλυσης θεμάτων φιλικότητας προς τον αυτισμό.

Επίλυση	Λειτουργικότητα / Σχεδιασμός	Παρατηρήσεις
Δυσκολία στην κατανόηση του λόγου		
<input type="checkbox"/>	Χρήση ξεκάθαρης και απλής γλώσσας	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή μεταφορικών εκφράσεων	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή τεχνικών όρων	
<input type="checkbox"/>	Προσεκτική χρήση της κυριολεξίας	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή προτάσεων με πολλά υποκείμενα και αντικείμενα και υποτακτική σύνταξη	
Δυσκολία στην αντίληψη και την επεξεργασία πληροφοριών / Αισθητηριακές δυσκολίες		
<input type="checkbox"/>	Έλεγχος της ροής της πληροφορίας από τον χρήστη	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή πολύπλοκων σχημάτων	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή πολύπλοκων γραφικών	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή animation με γρήγορη κίνηση	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή έντονων χρωμάτων	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή «φλύαρου» και υπερφορτωμένου περιβάλλοντος	
<input type="checkbox"/>	Χρήση κατάλληλης γραμματοσειράς	
<input type="checkbox"/>	Χρήση κατάλληλου μεγέθους γραμματοσειράς	
<input type="checkbox"/>	Απλές οπτικές υποστηρίξεις (εικονίδια κλπ.) για εναλλαγές θεμάτων και ανατροφοδότηση	
<input type="checkbox"/>	Δυνατότητα προσαρμογής (μέγεθος, απενεργοποίηση κινούμενων γραφικών, κλπ.) από τον χρήστη	
Δυσκολία στην προσοχή και τη συγκέντρωση		
<input type="checkbox"/>	Επεξήγηση των διαδικασιών βήμα προς βήμα	
<input type="checkbox"/>	Οπτικοποιημένες πληροφορίες	

<input type="checkbox"/>	Επανάληψη των πληροφοριών, όταν απαιτείται	
<input type="checkbox"/>	Ανακεφαλαίωση στο τέλος κάθε διαδικασίας	
<input type="checkbox"/>	Ερωτήσεις για το αν χρειάζονται σχόλια ή διευκρινίσεις	
<input type="checkbox"/>	Σαφώς διατυπωμένες οδηγίες και απαιτήσεις	
<input type="checkbox"/>	Λογική σειρά των προτάσεων - οδηγιών	
<input type="checkbox"/>	Αποφυγή μη απαραίτητων ενεργειών	
<input type="checkbox"/>	Απαλοιφή δευτερευουσών πληροφοριών	
Δυσκολία στην γενίκευση και επίλυση προβλημάτων διάδρασης		
<input type="checkbox"/>	Επανάληψη οδηγιών	Δεν είναι αυτονόητο ότι θα επαναλάβουν με τον ίδιο τρόπο ό,τι έκαναν στο προηγούμενο στάδιο αν δεν διατυπωθεί σαφώς εκ νέου η οδηγία.
<input type="checkbox"/>	Κλειστές ερωτήσεις επιλογής που δεν απαιτούν περιγραφικές απαντήσεις	

8.5. Δείκτες Απόδοσης (KPIs)

Η αξιολόγηση της φιλικότητας προς τον αυτισμό μιας δημόσιας Πύλης ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ένα σημαντικό βήμα προς τη δημιουργία ενός χωρίς αποκλεισμούς και προσβάσιμου ψηφιακού περιβάλλοντος. Οι βασικοί δείκτες απόδοσης (KPIs) βοηθούν στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των υλοποιήσεων.

Ακολουθούν ορισμένοι δείκτες απόδοσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της φιλικότητας προς τον αυτισμό της Πύλης www.gov.gr

1. **Βαθμολογία ικανοποίησης χρήστη:** Μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών μέσω ερευνών και μηχανισμών ανατροφοδότησης. Το KPI θα μπορούσε να βασίζεται σε μια κλίμακα Likert ή σε άλλες μετρήσεις ικανοποίησης των χρηστών.
2. **Συμμόρφωση με την προσβασιμότητα:** Επιβεβαίωση ότι η Πύλη συμμορφώνεται το WCAG 2.1 ή και 2.2. Παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης ως KPI.
3. **Δοκιμή ευχρηστίας:** Διεξαγωγή τεστ ευχρηστίας με άτομα με αυτισμό και συγκέντρωση σχολίων για την αξιολόγηση της ευκολία χρήσης της Πύλης. Το KPI θα μπορούσε να μετρήσει το ποσοστό επιτυχίας των κοινών εργασιών, το χρόνο που απαιτήθηκε στην εργασία και τα σφάλματα που έγιναν.
4. **Σαφήνεια περιεχομένου:** Αξιολόγηση της σαφήνειας του περιεχομένου και της γλώσσας που χρησιμοποιούνται στην Πύλη. Τα KPI μπορεί να περιλαμβάνουν τη βαθμολογία αναγνωσιμότητας Flesch-Kincaid ή τον Δείκτη Gunning Fog για να διασφαλιστεί ότι το περιεχόμενο είναι σαφές και κατανοητό.
5. **Επιλογές προσαρμογής:** Παρακολούθηση της χρήσης των δυνατοτήτων προσαρμογής από τους χρήστες, όπως: προσαρμογές μεγέθους γραμματοσειράς, συνδυασμούς χρωμάτων και φίλτρα περιεχομένου.
6. **Χρόνοι απόκρισης:** Μέτρηση των χρόνων απόκρισης για ερωτήσεις ή αιτήματα που γίνονται μέσω της Πύλης. Οι γρήγορες απαντήσεις μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντικές για άτομα με αυτισμό που μπορεί να χρειάζονται άμεση βοήθεια. Παρακολούθηση του μέσου χρόνου απόκρισης ως KPI.
7. **Χειρισμός σφαλμάτων:** Παρακολούθηση και αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο η Πύλη χειρίζεται τα σφάλματα, διασφαλίζοντας ότι τα μηνύματα σφάλματος είναι σαφή και ότι οι χρήστες καθοδηγούνται για την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων. Τα KPI μπορεί να περιλαμβάνουν

τη μείωση των σφαλμάτων που αναφέρονται από τους χρήστες με την πάροδο του χρόνου.

8. **Διαφορετική εκπροσώπηση χρηστών:** Η Πύλη πρέπει να έχει δοκιμαστεί και βελτιωθεί με στοιχεία από διαφορετικές ομάδες ατόμων με αυτισμό, που αντιπροσωπεύουν διάφορες ηλικιακές ομάδες και επίπεδα ικανότητας.
9. **Συνεχής Βελτίωση:** Παρακολούθηση του αριθμού των βελτιώσεων ή αλλαγών που έγιναν στην Πύλη με βάση τα σχόλια των χρηστών, ειδικά τα σχόλια από άτομα με αυτισμό και φροντιστές.

9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα ολοκληρωμένη μελέτη, προκειμένου να καταστεί η Πύλη www.gov.gr φιλικότερη στον αυτισμό, περιελάμβανε έρευνα, ανάλυση, και την εμπειρία και γνώση εμπειρογνομώνων, εμβαθύνοντας στις ιδιαιτερότητες του σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις ιδιαίζουσες ανάγκες των ατόμων που ανήκουν στο φάσμα του αυτισμού.

Η πορεία προς την επίτευξη κυβερνητικών Πυλών παροχής ψηφιακών υπηρεσιών φιλικών προς τον αυτισμό δεν είναι απλώς μια άσκηση τεχνικής προσαρμογής --είναι ένα ταξίδι προς την κοινωνική ενσυναίσθηση και την ισότητα. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το να καταστήσουμε τις ψηφιακές υπηρεσίες φιλικές προς τον αυτισμό δεν είναι ένας προορισμός, αλλά μια διαρκής δέσμευση.

Επιχειρείται παρακάτω η συμπύκνωση της ουσίας της μελέτης, με μια σύνθεση βασικών συστάσεων και συμπερασμάτων.

9.1. Παραδοχές

- Ο Παγκόσμιος Ιστός οφείλει να είναι προσβάσιμος και χωρίς αποκλεισμούς, και αυτό το ζήτημα, με την πρόοδο της τεχνολογίας, γίνεται ολοένα και πιο κρίσιμο.
- Οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι σημαντικές και αναγκαίες για δημόσιες υπηρεσίες, συναλλαγές, ενημέρωση, επικοινωνία, εκπαίδευση και ψυχαγωγία.
- Απαιτείται εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε αυτό του είδους υπηρεσιών για όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με ΔΑΦ.
- Η φιλικότητα προς τον αυτισμό είναι μια πολύπλευρη έννοια που περιλαμβάνει διάφορες στρατηγικές και διευκολύνσεις που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού και φιλόξενου περιβάλλοντος για τα άτομα στο φάσμα.

9.2. Σκοπιμότητα

- Η δημιουργία μιας κοινωνίας στην Ελλάδα όπου κανείς δεν θα μένει πίσω, όπου κάθε πολίτης, ανεξαρτήτως της νευροδιαφορετικότητάς του, θα μπορεί με αυτοπεποίθηση να έχει πρόσβαση και να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες.
- Στόχος της δημιουργίας διαδικτύου φιλικού προς τον αυτισμό είναι η διασφάλιση της πρόσβασης σε αυτό και της συμπερίληψης αυτής της ομάδας πολιτών, μέσω της δημιουργίας περιεχομένου, υπηρεσιών και ασφαλούς και υποστηρικτικού διαδικτυακού περιβάλλοντος.

9.3. Δυνατότητες υλοποίησης

- Η Πύλη έχει τη δυνατότητα να εξορθολογίσει βασικές υπηρεσίες και να μειώσει τη γραφειοκρατία που συχνά αποτρέπει τους πολίτες από το να ασχοληθούν με αυτές τις διαδικασίες.

Ειδικότερα, η Πύλη μπορεί να γίνει φιλική προς τον αυτισμό λαμβάνοντας υπόψη:

- Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ατόμων ΔΑΦ
- Διεθνείς και ελληνικές καλές πρακτικές για την διευκόλυνση των ατόμων με αυτισμό.

Για τον σκοπό αυτό έγινε:

- Αναλυτική αξιολόγηση της Πύλης
- Ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών που θα χρησιμεύσουν ως σημείο αναφοράς της Διοίκησης και για άλλες σελίδες και Πύλες του Ιστού.

Διατυπώθηκαν:

- Συγκεκριμένες προτάσεις
- Ολοκληρωμένο σχέδιο εφαρμογής και δράσης
- Σχέδιο υλοποίησης με σταδιακή, συνεργατική προσέγγιση για τη συστηματική εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα
- Πρόταση μετρήσεων για τη αξιολόγηση του βαθμού επιτυχίας των παρεμβάσεων.

Ελήφθησαν υπόψη οι περιορισμοί:

- Πόροι της διοίκησης
- Πιθανές αγκυλώσεις
- Η δυναμική φύση της τεχνολογίας
- Οι επιστημονικές εξελίξεις σχετικά με τον αυτισμό.

9.4. Συνοπτικά

Μελέτη - ουσιαστικό βοήθημα για:

- Χάραξη ψηφιακής πολιτικής, ψηφιακό σχεδιασμό παροχής υπηρεσιών στον Ιστό
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για την ενδυνάμωση όλων των πολιτών, ανεξαρτήτως νευροαναπτυξιακού ή λειτουργικού προφίλ
- Βελτίωση της συνολικής ποιότητας του διαδικτύου για όλους τους χρήστες
- Δημιουργία ψηφιακού τοπίου πιο προσβάσιμου, συμπεριληπτικού, δίκαιου και φιλικού προς τον αυτισμό

- Έναυσμα για ευρύτερη διαβούλευση σχετικά με την πραγμάτωση της υπόσχεσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών χωρίς αποκλεισμούς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

10.1. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

10.1.1. Σχεδιασμός για προσβασιμότητα

Frauenberger, C., Good, J., Alcorn, A., & Pain, H. (2012), “*Supporting the design contributions of children with autism spectrum conditions*”,

Proceedings of the 11th International Conference on Interaction Design and Children, 134-143.

Friedman, M.G. & Bryen, D.N. (2007) “*Web accessibility design recommendations for people with cognitive disabilities*”, in *Technology and Disability*, 19(4), 205-212.

Horton Sarah, Quesenbery Whitney (2020),” *Autism-Friendly Websites: An Inclusive Web Design Approach*”, Rosenfeld Media

Khowaja, K. & Salim, S.S. (2019), “*Serious game for children with autism to learn vocabulary: An experimental evaluation*”, *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 882-896.

MacLeod, A., Lewis, A., & Robertson, C. (August 2013), ‘*CHARLIE: PLEASE RESPOND!*’ *Using technology to help people with autism interact socially*. *International Journal of Research & Method in Education* 37(4):407-420

Ramdoss, S. et al. (2012), “*Use of computer-based interventions to promote daily living skills in individuals with intellectual disabilities: A systematic review*”. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 24(2), 197-215.

Online Resources

- <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) W3C Recommendation, 2018.
- <https://www.autism.org.uk/advice-and-guidance/topics/autism-friendly-guide/accessible-service>, The Autism-Friendly Guide

10.1.2. Βιβλιογραφία για Web design and UX

James Jesse (2010) “*The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*” New Riders Press

Krug Steve (2013) “*Don't Make Me Think, Revisited: A Commonsense Approach to Web Usability.*” New Riders Press

Rogers Yvonne, Sharp Helen, Preece Jenny (2019)

"Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction" Wiley

Saffer Dan (2009) "Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices" New Riders Press

Wroblewski Luke (2011) "Mobile First" Jeffrey Zeldman

Online Resources

- <https://www.nngroup.com/> Nielsen Norman Group (NN/g)
- <https://www.smashingmagazine.com/> Smashing Magazine
- <https://alistapart.com/> A List Apart
- <https://www.uxdesigninstitute.com/> UX Design Institute
- <https://material.io/design/> Google's Material Design Guidelines

Courses and Learning Platforms

- <https://www.coursera.org/> Coursera
- <https://www.edx.org/> . edX

Professional Associations

- <https://uxpa.org/> UXPA (User Experience Professionals Association)
- <https://www.aiga.org/> AIGA (American Institute of Graphic Arts)

Blogs and Forums

- <https://ux.stackexchange.com/> UX Stack Exchange
- <https://medium.com/> Medium

10.1.3. Αυτισμός

Ashley Susan (2010) *"275 Απαντήσεις για το Σύνδρομο Άσπεργκερ"*, Εκδόσεις Πατάκη

Asperger Hans, *"Autistic Psychopathy in Childhood"*, in *Autism and Asperger Syndrome*, edited by Uta Frith (Cambridge: Cambridge University Press, 1991)

Attwood Tony (2009) *"Σύνδρομο Asperger: Ένας Πλήρης Οδηγός"*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Baron-Cohen, S. (1995) *"Mind Blindness: An Essay on Autism and Theory of Mind"*, Cambridge, MA: MIT Press

- Crespi Bernard J. “*Revisiting Bleuler: relationship between autism and schizophrenia*” in *The British Journal of Psychiatry*, Volume 196, Issue 6 , June 2010
- Frith Uta (1991) “*Autism and Asperger syndrome*”, Cambridge: Cambridge University Press.
- Grandin Temple, Richard Panek (2013) “*The Autistic Brain: Thinking Across the Spectrum*”, Houghton Mifflin Harcourt
- Grandin, Temple, Scariano Margaret (1995) “*Διάγνωση: Αυτισμός*” Ελληνικά Γράμματα
- Happe F. & Frith U. (2020). “*Annual research review: Looking back to look forward – changes in the concept of autism and implications for future research*” in *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 61(3), 218-232.
- Harris James (2018): “*Leo Kanner and autism: a 75-year perspective*”, *International Review of Psychiatry*,
<https://doi.org/10.1080/09540261.2018.1455646>
- Higashida Naoki (2014) “*Γιατί χοροπηδώ*”, Μεταίχμιο
- Jeste, SS (2015 Jun;21) *Behavioral Neurology and Neuropsychiatry*:690-714
- Shore Stephen, M. (2003) “*Beyond the Wall: Personal Experiences with Autism and Asperger Syndrome*”
- Tammet Daniel (2013) “*Γεννήθηκα μια γαλάζια μέρα*”, Εκκρεμές, Αθήνα
- Trevisan, D.G., Roberts, N., Lin, C. & Birmingham, E. (2017) “*How do adults and teens with self-declared autism spectrum disorder experience eye contact? A qualitative analysis of first-hand accounts*” *PLoS ONE*, 12(12), e0188446.
- Wing Lora (1981) “*Asperger’s Syndrome: a clinical account*”. *Psychological Medicine II*

Online Resources

- <https://faninfo.org/resources/tony-attwoods-website/>
- <https://www.autismspeaks.org/>
- <https://drstephenshore.com/>
- <https://www.slideshare.net/ManinaKaouki/dsm-v-60754348>
- <https://www.cdc.gov/ncbddd/autism/data.html>
- <https://www.autism.org.uk/>
- <https://asperger.gr/> Ελληνικός Σύλλογος για το Σύνδρομο Asperger

Κοινωνικές ιστορίες

- <https://paautism.org/resource/what-are-social-stories/>
- <https://paautism.org/resource/social-stories/>

11. ΓΛΩΣΣΑΡΙ

Όρος WCAG	Ελληνικά	Αγγλικά
CAPTCHA (CAPTCHA)	Αρκτικόλεξο για το “Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart” (Πλήρως αυτοματοποιημένο δημόσιο τεστ Turing για να εξακριβωθεί αν η εισαγωγή δεδομένων έχει γίνει από υπολογιστή ή από άνθρωπο)	initialism for Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart
αλλαγές περιβάλλοντος (changes of context)	Σημαντικές αλλαγές στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας (Web page) οι οποίες, αν γίνουν χωρίς την επίγνωση του χρήστη, μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους χρήστες που δεν είναι σε θέση να δουν συγχρόνως ολόκληρη την σελίδα. Οι αλλαγές στο περιβάλλον περιλαμβάνουν αλλαγές: του πράκτορα χρήστη (user agent), της θύρας προβολής (viewport), της εστίασης, στο περιεχόμενο (content) που αλλάζει τη σημασία της ιστοσελίδας (Web page).	major changes in the content of the Web page that, if made without user awareness, can disorient users who are not able to view the entire page simultaneously Changes in context include changes of: user agent; viewport; focus; content that changes the meaning of the Web page.
αναλογία αντίθεσης (contrast ratio)	$(L1 + 0,05) / (L2 + 0,05)$, όπου L1 είναι η σχετική φωτεινότητα (relative luminance) των πιο ανοιχτών χρωμάτων και • L2 είναι η σχετική φωτεινότητα (relative luminance) των πιο σκοτεινών χρωμάτων	$L1 + 0.05) / (L2 + 0.05)$, where L1 is the relative luminance of the lighter of the colors, and L2 is the relative luminance of the darker of the colors.
ανθρώπινη γλώσσα (human language)	Γλώσσα ομιλίας, γραφής ή νοημάτων (με οπτικά μέσα ή μέσω αφής) για την επικοινωνία με άλλους ανθρώπους	language that is spoken, written, or signed (through visual or tactile means) to communicate with humans
αξιοπίστες (τεχνολογίες που είναι [relied upon (technologies that are)])	Το περιεχόμενο δεν θα συμμορφωνόταν αν αυτή η τεχνολογία απενεργοποιηθεί ή αν δεν υποστηρίζεται	the content would not conform if that technology is turned off or is not supported
βασικό στοιχείο (essential)	Αν αφαιρεθεί, θα αλλάξουν με καίριο τρόπο οι πληροφορίες ή η λειτουργικότητα του περιεχομένου και η πληροφορία και η λειτουργικότητα δεν μπορούν να επιτευχθούν με διαφορετικό τρόπο που θα ικανοποιούσε τη συμμόρφωση	if removed, would fundamentally change the information or functionality of the content, and information and functionality cannot be achieved in another way that would conform
Βίντεο (video)	Η τεχνολογία των κινούμενων εικόνων ή των εικόνων σε αλληλουχία	the technology of moving or sequenced pictures or images
(βοήθεια για το εκάστοτε) πλαίσιο χρήσης (context-sensitive help)	Κείμενο βοήθειας που παρέχει πληροφορία σχετικά με την τρέχουσα λειτουργία που εκτελείται	context-sensitive help text that provides information related to the function currently being performed

<p>γενικό φλας και όρια κόκκινου φλας (general flash and red flash thresholds)</p>	<p>Ένα φλας ή μια ακολουθία ταχύτατα εναλλασσόμενων εικόνων είναι κάτω από το όριο (δηλ. το περιεχόμενο εγκρίνεται) όταν ισχύει ένα από τα ακόλουθα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. δεν υπάρχουν περισσότερα από τρία γενικά φλας και / ή δεν υπάρχουν περισσότερα από τρία κόκκινα φλας εντός μιας οποιασδήποτε περιόδου ενός δευτερολέπτου ή 13. 2. η συνδυασμένη περιοχή των φλας που εμφανίζεται κατά την ίδια χρονική στιγμή δεν καταλαμβάνει περισσότερα από συνολικά 0,006 στερακτίνια εντός οποιουδήποτε οπτικού πεδίου 10 βαθμών στην οθόνη (25% κάθε οπτικού πεδίου 10 βαθμών στην οθόνη) σε μια τυπική απόσταση εμφάνισης όπου: <ul style="list-style-type: none"> □ Ως γενικό φλας ορίζεται ένα ζευγάρι αντίθετων αλλαγών στη σχετική φωτεινότητα του 10% ή περισσότερο της μέγιστης σχετικής φωτεινότητας, όπου η σχετική φωτεινότητα της πιο σκοτεινής εικόνας είναι κάτω από 0,80, και όπου "ένα ζεύγος αντίθετων αλλά είναι μια αύξηση που ακολουθείται από μια μείωση ή μια μείωση που ακολουθείται από μια αύξηση και □ Ως κόκκινο φλας ορίζεται οποιοδήποτε ζευγάρι αντίθετων μεταβάσεων που περιλαμβάνουν κορεσμένο κόκκινο. Εξαίρεση: Φλας που είναι ακριβή, ισορροπημένα, μορφής όπως ο λευκός θόρυβος ή μορφής μιας εναλλασσόμενης σκακιάρας με τετράγωνα μικρότερα από 0,1 βαθμό (του οπτικού πεδίου σε τυπική απόσταση εμφάνισης) σε μια πλευρά δεν παραβιάζουν τα όρια. 	<p>general flash and red flash thresholds a flash or rapidly changing image sequence is below the threshold (i.e., content passes) if any of the following are true: there are no more than three general flashes and / or no more than three red flashes within any one-second period; or the combined area of flashes occurring concurrently occupies no more than a total of .006 steradians within any 10 degree visual field on the screen (25% of any 10 degree visual field on the screen) at typical viewing distance where: A general flash is defined as a pair of opposing changes in relative luminance of 10% or more of the maximum relative luminance where the relative luminance of the darker image is below 0.80; and where "a pair of opposing changes" is an increase followed by a decrease, or a decrease followed by an increase, and A red flash is defined as any pair of opposing transitions involving a saturated red. Exception: Flashing that is a fine, balanced, pattern such as white noise or an alternating checkerboard pattern with "squares" smaller than 0.1 degree (of visual field at typical viewing distance) on a side does not violate the thresholds.</p>
<p>διαδικασία (process)</p>	<p>Σειρά ενεργειών του χρήστη όπου κάθε ενέργεια απαιτείται για να ολοκληρωθεί η δραστηριότητα</p>	<p>process series of user actions where each action is required in order to complete an activity</p>

διεπαφή πληκτρολογίου (keyboard interface)	Διεπαφή που χρησιμοποιείται από λογισμικό για να λάβει δεδομένα μέσω πληκτρολόγησης	keyboard interface interface used by software to obtain keystroke input
δομή (structure)	1. Ο τρόπος με τον οποίον είναι οργανωμένα τα τμήματα μιας ιστοσελίδας (Web page) σε σχέση μεταξύ τους και 2. Ο τρόπος οργάνωσης μιας ομάδας ιστοσελίδων (Web pages)	Structure 1. The way the parts of a Web page are organized in relation to each other; and 2. The way a collection of Web pages is organized
εικόνα κειμένου (image of text)	Κείμενο που αποδίδεται σε μη κειμενική μορφή (π.χ. μια εικόνα) ώστε να επιτευχθεί ένα συγκεκριμένο οπτικό εφέ	image of text text that has been rendered in a non-text form (e.g., an image) in order to achieve a particular visual effect
ελεγχόμενο από το χρήστη (user-controllable)	Δεδομένα στα οποία πρόκειται να έχουν πρόσβαση οι χρήστες	user-controllable data that is intended to be accessed by users
εκτεταμένη ηχητική περιγραφή (extended audio description)	Ηχητική περιγραφή που προστίθεται σε μια οπτικοαουστική παρουσίαση κάνοντας παύση του βίντεο), ώστε να υπάρχει χρόνος να προστεθεί επιπλέον περιγραφή	extended audio description audio description that is added to an audiovisual presentation by pausing the video so that there is time to add additional description
εναλλαγή φωτεινότητας (blinking)	Εναλλαγή μεταξύ δύο οπτικών καταστάσεων με τέτοιο τρόπο ώστε να τραβάει την προσοχή	blinking switch back and forth between two visual states in a way that is meant to draw attention

<p>εναλλακτική έκδοση συμμόρφωσης (conforming alternate version)</p>	<p>Εναλλακτική έκδοση συμμόρφωσης έκδοση η οποία:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. συμμορφώνεται στο καθορισμένο επίπεδο και 2. παρέχει τις ίδιες πληροφορίες και τη λειτουργικότητα στην ίδια ανθρώπινη γλώσσα και είναι σύγχρονη με το μη συμμορφωμένο περιεχόμενο και 3. για την οποία ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα: <ol style="list-style-type: none"> 1. υπάρχει πρόσβαση στην έκδοση συμμόρφωσης από τη μη συμμορφούμενη σελίδα μέσω ενός μηχανισμού με υποστήριξη προσβασιμότητας ή 2. πρόσβαση στη μη συμμορφούμενη έκδοση υπάρχει μόνο από την έκδοση συμμόρφωσης ή 3. πρόσβαση στη μη συμμορφούμενη έκδοση υπάρχει μόνο από μια συμμορφούμενη σελίδα, η οποία παρέχει επίσης ένα μηχανισμό για την πρόσβαση στην έκδοση συμμόρφωσης 	<p>conforming alternate version version that conforms at the designated level, and provides all of the same information and functionality in the same human language, and is as up to date as the non-conforming content, and for which at least one of the following is true: the conforming version can be reached from the non-conforming page via an accessibility-supported mechanism, or the non-conforming version can only be reached from the conforming version, or the non-conforming version can only be reached from a conforming page that also provides a mechanism to reach the conforming version</p>
<p>εναλλακτική για συγχρονισμένα μέσα (alternative for time-based media)</p>	<p>Έγγραφο που περιλαμβάνει σωστές κατά σειρά περιγραφές κειμένου για οπτικές και ηχητικές πληροφορίες μέσω των οποίων βασίζονται στο χρόνο και παρέχει τον τρόπο για την επίτευξη των αποτελεσμάτων όλων των αλληλεπιδράσεων που εμπεριέχουν</p>	<p>alternative for time-based media document including correctly sequenced text descriptions of time-based visual and auditory information and providing a means for achieving the outcomes of any time-based interaction</p>
<p>εναλλακτικά μέσα ως ισοδύναμα κειμένου (media alternative for text)</p>	<p>Μέσα που παρουσιάζουν όσες πληροφορίες εμπεριέχονται σε ένα κείμενο (απευθείας ή μέσω εναλλακτικών κειμένου).</p>	<p>media alternative for text media that presents no more information than is already presented in text (directly or via text alternatives)</p>

εναλλακτικό κείμενο (text alternative)	Κείμενο το οποίο συσχετίζεται προγραμματιστικά με μη κειμενικό περιεχόμενο ή στο οποίο γίνεται αναφορά από κείμενο που συσχετίζεται προγραμματιστικά με το μη κειμενικό περιεχόμενο. Κείμενο που συσχετίζεται προγραμματιστικά είναι ένα κείμενο του οποίου η θέση μπορεί να προσδιοριστεί προγραμματιστικά από το μη κειμενικό περιεχόμενο. Παράδειγμα: Η εικόνα ενός διαγράμματος περιγράφεται σε κείμενο στην παράγραφο που βρίσκεται μετά το διάγραμμα. Το σύντομο εναλλακτικό κείμενο για το διάγραμμα υποδηλώνει ότι ακολουθεί περιγραφή.	text alternative Text that is programmatically associated with non-text content or referred to from text that is programmatically associated with non-text content. Programmatically associated text is text whose location can be programmatically determined from the non-text content.
ενότητα (section)	Ένα αυτόνομο τμήμα γραπτού περιεχομένου που αναφέρεται σε ένα ή περισσότερα σχετικά θέματα ή σκέψεις	section A self-contained portion of written content that deals with one or more related topics or thoughts
ερμηνεία στη νοηματική γλώσσα (sign language interpretation)	Μετάφραση μιας γλώσσας, συνήθως γλώσσας ομιλίας, σε νοηματική γλώσσα	sign language interpretation translation of one language, generally a spoken language, into a sign language
ερμηνεία στη νοηματική γλώσσα (label)	Κείμενο ή άλλο στοιχείο με εναλλακτικό κείμενο που παρουσιάζεται στο χρήστη για να αναγνωρίσει κάποιο στοιχείο εντός του περιεχομένου Ιστού	label text or other component with a text alternative that is presented to a user to identify a component within Web content
ζωντανό (live)	Πληροφορία από πραγματικά γεγονότα που μεταδίδονται στο λήπτη με την αναμενόμενη καθυστέρηση εκπομπής	live information captured from a real-world event and transmitted to the receiver with no more than a broadcast delay
ηχητική περιγραφή (audio description)	Αφήγηση που προστίθεται στο ηχητικό μέρος μιας καταγραφής εικόνας με σκοπό να περιγράψει σημαντικές οπτικές λεπτομέρειες που δεν μπορούν να γίνουν κατανοητές μόνο από το κύριο ηχητικό μέρος	audio description narration added to the soundtrack to describe important visual details that cannot be understood from the main soundtrack alone
ήχος (audio)	Η τεχνολογία αναπαραγωγής ήχου	audio the technology of sound reproduction
ίδια λειτουργικότητα (same functionality)	Ίδιο αποτέλεσμα όταν χρησιμοποιείται	same functionality same result when used

ίδια σχετική σειρά (same relative order)	ίδια θέση ως προς τα άλλα στοιχεία	same relative order same position relative to other items
ιδιωματισμός (idiom)	Φράση το νόημα της οποίας το νόημα δεν μπορεί να συναχθεί από το νόημα των επιμέρους λέξεων και η αλλαγή συγκεκριμένων λέξεων δεν είναι δυνατή χωρίς απώλεια του νοήματος	idiom phrase whose meaning cannot be deduced from the meaning of the individual words and the specific words cannot be changed without losing the meaning
ικανοποιεί ένα κριτήριο επιτυχίας (satisfies a success criterion)	Το κριτήριο επιτυχίας δεν αξιολογείται ως «ψευδές» όταν εφαρμόζεται στην ιστοσελίδα	satisfies a success criterion the success criterion does not evaluate to 'false' when applied to the page
ιστοσελίδα (Web page)	Ένας μη ενσωματωμένος πόρος που λαμβάνεται από ένα απλό URI με τη χρήση HTTP συν όλους τους άλλους πόρους που χρησιμοποιούνται στην απόδοση ή προορίζονται να αποδοθούν μαζί με αυτόν από τον πράκτορα χρήστη	Web page a non-embedded resource obtained from a single URI using HTTP plus any other resources that are used in the rendering or intended to be rendered together with it by a user agent
κανονιστικό (normative)	Απαιτείται για λόγους συμμόρφωσης	normative required for conformance
κείμενο (text)	Αλληλουχία χαρακτήρων που μπορούν να καθοριστούν προγραμματιστικά, όπου η αλληλουχία εκφράζει κάτι σε ανθρώπινη γλώσσα	text sequence of characters that can be programmatically determined, where the sequence is expressing something in human language
λειτουργικότητα (functionality)	Διαδικασίες και αποτελέσματα που επιτυγχάνονται μέσω των ενεργειών του χρήστη	functionality processes and outcomes achievable through user action
λεζάντες (captions)	Συγχρονισμένη οπτική με ή χωρίς κείμενο εναλλακτική κειμένου για ηχητικές πληροφορίες με ομιλία ή χωρίς ομιλία που χρειάζονται για την κατανόηση του περιεχομένου του μέσου	captions synchronized visual and/or text alternative for both speech and non-speech audio information needed to understand the media content
μεγάλη κλίμακα large scale (text)	(Κείμενο) με μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον 18 ή 14 με έντονη (bold) γραμματοσειρά ή μέγεθος γραμματοσειράς που αποδίδει ίσο μέγεθος για Κινέζικα, Γιαπωνέζικα και Κορεάτικα (CJK)	large scale (text) with at least 18 point or 14 point bold or font size that would yield equivalent size for Chinese, Japanese and Korean (CJK) fonts
μέσο προβολής (viewport)	Αντικείμενο στο οποίο ο πράκτορας χρήστη παρουσιάζει περιεχόμενο	viewport object in which the user agent presents content
μη κειμενικό περιεχόμενο (non-text content)	Οποιοδήποτε περιεχόμενο που δεν αποτελεί αλληλουχία χαρακτήρων που μπορούν να καθοριστούν προγραμματιστικά ή όταν η αλληλουχία δεν εκφράζει κάτι σε ανθρώπινη γλώσσα	non-text content any content that is not a sequence of characters that can be programmatically determined or where the sequence is not expressing something in human language
μηχανισμός (mechanism)	Διαδικασία ή τεχνική επίτευξης ενός αποτελέσματος	mechanism process or technique for achieving a result
μόνο βίντεο (video-only)	Παρουσίαση βάσει χρόνου, η οποία περιέχει μόνο βίντεο (όχι ήχο και καμία αλληλεπίδραση)	video-only a time-based presentation that contains only video (no audio and no interaction)

μόνο ήχος (audio-only)	Παρουσίαση βάσει χρόνου, η οποία περιέχει μόνο ήχο (όχι βίντεο και καμία αλληλεπίδραση)	audio-only a time-based presentation that contains only audio (no video and no interaction)
μπλοκ κειμένου (blocks of text)	Περισσότερες από μία προτάσεις κειμένου	blocks of text more than one sentence of text
νοηματική γλώσσα (sign language)	Γλώσσα που χρησιμοποιεί συνδυασμό κινήσεων των χεριών και των βραχιόνων, εκφράσεις του προσώπου ή θέσεις/στάσεις του σώματος για να αποδώσει το νόημα	sign language a language using combinations of movements of the hands and arms, facial expressions, or body positions to convey meaning
νομικές δεσμεύσεις (legal commitments)	Συναλλαγές κατά τις οποίες το άτομο υφίσταται νομικές δεσμεύσεις ή οφέλη	legal commitments transactions where the person incurs a legally binding obligation or benefit
όνομα (name)	Κείμενο από το οποίο το λογισμικό μπορεί να προσδιορίσει ένα συστατικό στοιχείο εντός του περιεχομένου ιστού στο χρήστη	name text by which software can identify a component within Web content to the user
οπτικά προσαρμοζόμενο (visually customized)	Η γραμματοσειρά, το μέγεθος, το χρώμα και το φόντο μπορούν να ρυθμιστούν	visually customized the font, size, color, and background can be set
παράθυρο πλήρους οθόνης (on a full-screen window)	Στις περισσότερες από τις συνηθισμένου μεγέθους οθόνες υπολογιστών γραφείου / φορητών υπολογιστών με μεγιστοποιημένη προβολή	on a full-screen window on the most common sized desktop/laptop display with the viewport maximized
παρουσίαση (presentation)	Απόδοση του περιεχομένου σε μορφή που γίνεται αντιληπτή στους χρήστες	presentation rendering of the content in a form to be perceived by users
παύση (paused)	Διακοπή και επανέναρξη μετά από απαίτηση του χρήστη	paused stopped by user request and not resumed until requested by user
περιεχόμενο (περιεχόμενο Ιστού) [content (Web content)]	Πληροφορία και αισθητική εμπειρία που μεταδίδεται/μεταφέρεται στο χρήστη μέσω ενός πράκτορα χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα ή της επισημείωσης που ορίζει τη δομή του περιεχομένου, την παρουσίαση) και τις αλληλεπιδράσεις	content (Web content) information and sensory experience to be communicated to the user by means of a user agent, including code or markup that defines the content's structure, presentation, and interactions
περίπτωση έκτακτης ανάγκης (emergency)	Μια ξαφνική, μη αναμενόμενη κατάσταση ή συμβάν που απαιτεί άμεση δράση για τη διατήρηση της υγείας, της ασφάλειας ή της ιδιοκτησίας	emergency a sudden, unexpected situation or occurrence that requires immediate action to preserve health, safety, or property
πληροφοριακό (informative)	Για σκοπούς πληροφόρησης και χωρίς να απαιτείται για τη συμμόρφωση	informative for information purposes and not required for conformance
πράκτορας χρήστη (user agent)	Κάθε λογισμικό που ανακτά και παρουσιάζει περιεχόμενο Ιστού σε χρήστες	user agent any software that retrieves and presents Web content for users

προγραμματιστικά καθορισμένο [programmatically determined (programmatically determinable)]	Καθορίζεται μέσω λογισμικού με δεδομένα που παρέχονται από το δημιουργό περιεχομένου με τέτοιο τρόπο ώστε διαφορετικοί πράκτορες χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των υποστηρικτικών τεχνολογιών να μπορούν να εξάγουν και να παρουσιάσουν αυτή την πληροφορία σε χρήστες με διάφορους τρόπους	programmatically determined (programmatically determinable) determined by software from author-supplied data provided in a way that different user agents, including assistive technologies, can extract and present this information to users in different modalities
προγραμματιστικά καθορισμένο πλαίσιο εφαρμογής συνδέσμου (programmatically determined link context)	Πρόσθετες πληροφορίες που μπορούν να καθοριστούν προγραμματιστικά από τις σχέσεις με ένα σύνδεσμο, σε συνδυασμό με το κείμενο του συνδέσμου και παρουσιάζονται στους χρήστες με διάφορους τρόπους	programmatically determined link context additional information that can be programmatically determined from relationships with a link, combined with the link text, and presented to users in different modalities
προγραμματιστικός ορισμός (programmatically set)	Ορισμός μέσω λογισμικού που χρησιμοποιεί μεθόδους, οι οποίες υποστηρίζονται από πράκτορες χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των υποστηρικτικών τεχνολογιών	programmatically set Set by software using methods that are supported by user agents, including assistive technologies
προ-εγγεγραμμένο περιεχόμενο (prerecorded)	Πληροφορίες που έχουν παραχθεί σε προηγούμενο χρόνο και επομένως δεν παράγονται ζωντανά	prerecorded information that is not live
ρόλος (role)	Κείμενο ή αριθμός από το οποίο το λογισμικό μπορεί να αναγνωρίσει τη λειτουργία ενός στοιχείου εντός του περιεχομένου Ιστού	role text or number by which software can identify the function of a component within Web content
σειριακή πλοήγηση (navigated sequentially)	Πλοήγηση στη σειρά που έχει καθοριστεί για την προώθηση της εστίασης (από το ένα στοιχείο στο επόμενο) χρησιμοποιώντας διεπαφή πληκτρολογίου)	navigated sequentially navigated in the order defined for advancing focus (from one element to the next) using a keyboard interface
σκοπός συνδέσμου (link purpose)	Η φύση του αποτελέσματος που λαμβάνεται ενεργοποιώντας έναν υπερ-σύνδεσμο	link purpose nature of the result obtained by activating a hyperlink
συγκεκριμένη αισθητηριακή εμπειρία (specific sensory experience)	Αισθητηριακή εμπειρία, η οποία δεν εξυπηρετεί απλώς σκοπούς διακόσμησης και δεν μεταφέρει κατά κύριο λόγο σημαντικές πληροφορίες ή εκτελεί κάποια λειτουργία	specific sensory experience a sensory experience that is not purely decorative and does not primarily convey important information or perform a function
συγχρονισμένα μέσα (synchronized media)	Ήχος ή βίντεο συγχρονισμένα με μια άλλη μορφή για την παρουσίαση πληροφοριών και/ή με διαδραστικά στοιχεία που βασίζονται στο χρόνο, εκτός εάν τα μέσα είναι μια εναλλακτική μέσων για κείμενο και φέρουν σαφή ετικέτα για αυτό	synchronized media audio or video synchronized with another format for presenting information and/or with time-based interactive components, unless the media is a media alternative for text that is clearly labeled as such

συμβάν σε πραγματικό χρόνο (real-time event)	Συμβάν που α) συμβαίνει ταυτόχρονα με την προβολή και β) δεν δημιουργείται αποκλειστικά από το περιεχόμενο	real-time event event that a) occurs at the same time as the viewing and b) is not completely generated by the content
συμμόρφωση (conformance)	Ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων ενός συγκεκριμένου προτύπου, οδηγίας ή προδιαγραφής	conformance satisfying all the requirements of a given standard, guideline or specification
συμπληρωματικό περιεχόμενο (supplemental content)	Πρόσθετο περιεχόμενο που επεξηγεί ή διευκρινίζει το κύριο περιεχόμενο	supplemental content additional content that illustrates or clarifies the primary content
σύνολο ιστοσελίδων (set of Web pages)	Ομάδα ιστοσελίδων που μοιράζονται τον ίδιο σκοπό και έχουν δημιουργηθεί από τον ίδιο συγγραφέα, ομάδα ή οργανισμό	set of Web pages collection of Web pages that share a common purpose and that are created by the same author, group or organization
συντόμευση (abbreviation)	Συντομευμένη μορφή μιας λέξης, μιας φράσης ή ενός ονόματος όπου η συντομογραφία δεν έχει γίνει μέρος της γλώσσας	abbreviation shortened form of a word, phrase, or name where the abbreviation has not become part of the language
απλή διακόσμηση (pure decoration)	Στοιχείο που χρησιμοποιείται μόνο για την αισθητική παρουσίαση, χωρίς να προσφέρει ή να περιέχει κάποια ουσιαστική πληροφορία ή λειτουργικότητα	pure decoration serving only an aesthetic purpose, providing no information, and having no functionality
σφάλμα εισαγωγής (input error)	Πληροφορίες που παρέχονται από το χρήστη και η οποία δεν είναι αποδεκτές	input error information provided by the user that is not accepted
σχέσεις (relationships)	Συσχετίσεις με νόημα μεταξύ διακριτών τμημάτων του περιεχομένου	relationships meaningful associations between distinct pieces of content
σχετική φωτεινότητα (luminance)	Η σχετική φωτεινότητα οποιουδήποτε σημείου σε ένα χρωματικό διάστημα, κανονικοποιημένη στο 0 για το πιο βαθύ μαύρο και στο 1 για το πιο φωτεινό λευκό	luminance the relative brightness of any point in a colorspace, normalized to 0 for darkest black and 1 for lightest white
σωστή ακολουθία ανάγνωσης (correct reading sequence)	Οποιαδήποτε ακολουθία στην οποία οι λέξεις και οι παράγραφοι παρουσιάζονται σε μια σειρά που δεν αλλάζει τη σημασία του περιεχομένου	correct reading sequence any sequence where words and paragraphs are presented in an order that does not change the meaning of the content
τέχνη με χρήση ASCII (ASCII art)	Εικόνα που δημιουργείται από μια χωρική διάταξη χαρακτήρων (συνήθως από τους 95 εκτυπώσιμους χαρακτήρες που ορίζονται από τον κώδικα ASCII).	ASCII art picture created by a spatial arrangement of characters or glyphs (typically from the 95 printable characters defined by ASCII).
τεχνική γλώσσα (jargon)	Λέξεις που χρησιμοποιούνται με ιδιαίτερο τρόπο από άτομα συγκεκριμένου πεδίου εξειδίκευσης	jargon words used in a particular way by people in a particular field

<p>τεχνολογία (περιεχόμενο Ιστού) [technology (Web content)] υποστηρικτική τεχνολογία [assistive technology (as used in this document)]</p>	<p>Μηχανισμός για την κωδικοποίηση οδηγιών που αποδίδονται, αναπαράγονται ή εκτελούνται από τους πράκτορες χρήστη υποστηρικτική τεχνολογία (όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο) υλικό και/ή λογισμικό που ενεργεί ως (πράκτορας χρήστη) ή μαζί με κάποιον από τους δημοφιλέστερους πράκτορες χρήστη και παρέχει λειτουργικότητα πέρα από αυτή που προσφέρεται από τους πράκτορες χρήστη, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις χρηστών με αναπηρίες</p>	<p>technology (Web content) mechanism for encoding instructions to be rendered, played or executed by user agents assistive technology (as used in this document) hardware and/or software that acts as a user agent, or along with a mainstream user agent, to provide functionality to meet the requirements of users with disabilities that go beyond those offered by mainstream user agents</p>
---	--	--

<p>υποστήριξη προσβασιμότητας (accessibility supported)</p>	<p>Υποστήριξη από την υποστηρικτική τεχνολογία των χρηστών καθώς και τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας των πλοηγών και άλλων πρακτόρων χρήστη.</p> <p>Για να θεωρείται ότι μια χρήση της τεχνολογίας περιεχομένου Ιστού (ή χρήση του χαρακτηριστικού μιας τεχνολογίας) έχει υποστήριξη προσβασιμότητας, θα πρέπει να ικανοποιείται τόσο το 1 όσο και το 2 για την τεχνολογία περιεχομένου Ιστού (ή για το χαρακτηριστικό):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιείται η τεχνολογία περιεχομένου Ιστού πρέπει να υποστηρίζεται από την υποστηρικτική τεχνολογία του χρήστη (AT). Αυτό σημαίνει ότι ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιείται η τεχνολογία έχει ελεγχθεί για διαλειτουργικότητα με την υποστηρικτική τεχνολογία του χρήστη στις τυχόν ανθρώπινες γλώσσες του περιεχομένου, και 2. Η τεχνολογία περιεχομένου Ιστού πρέπει να έχει πράκτορες χρήστη με υποστήριξη προσβασιμότητας που είναι διαθέσιμοι στους χρήστες. Αυτό σημαίνει ότι ισχύει τουλάχιστον μία από τις εξής τέσσερις δηλώσεις: <ol style="list-style-type: none"> 1. Η τεχνολογία (όπως η HTML και τα CSS) υποστηρίζεται εγγενώς από μεγάλο εύρος πρακτόρων χρήστη, οι οποίοι έχουν επίσης υποστήριξη προσβασιμότητας, ή 2. Η τεχνολογία υποστηρίζεται από ευρέως χρησιμοποιούμενες πρόσθετες εφαρμογές (plug-in) που έχουν επίσης υποστήριξη προσβασιμότητας, ή 3. Το περιεχόμενο είναι διαθέσιμο σε ένα κλειστό περιβάλλον, όπως ένα πανεπιστήμιο ή ένα εταιρικό δίκτυο, όπου ο πράκτορας χρήστη που απαιτείται από την τεχνολογία και χρησιμοποιείται από τον οργανισμό έχει επίσης υποστήριξη προσβασιμότητας, ή 4. Ο(οι) πράκτορας(ες) χρήστη που υποστηρίζουν την τεχνολογία έχουν υποστήριξη προσβασιμότητας και είναι διαθέσιμοι για λήψη (download) ή αγορά με τέτοιο τρόπο ώστε: δεν κοστίζουν περισσότερο σε ένα 	<p>accessibility supported supported by users' assistive technologies as well as the accessibility features in browsers and other user agents To qualify as an accessibility-supported use of a Web content technology (or feature of a technology), both 1 and 2 must be satisfied for a Web content technology (or feature): 1. The way that the Web content technology is used must be supported by users' assistive technology (AT). This means that the way that the technology is used has been tested for interoperability with users' assistive technology in the human language(s) of the content, AND 1. The Web content technology must have accessibility-supported user agents that are available to users. This means that at least one of the following four statements is true: a. The technology is supported natively in widely-distributed user agents that are also accessibility supported (such as HTML and CSS); OR b. The technology is supported in a widely-distributed plug-in that is also accessibility supported; OR c. The content is available in a closed environment, such as a university or corporate network, where the user agent required by the technology and used by the organization is also accessibility supported; OR d. The user agent(s) that support the technology are accessibility supported and are available for download or purchase in a way that: does not cost a person with a disability any more than a person without a disability and is as easy to find and obtain for a person with a disability as it is for a person without disabilities.</p>
---	---	--

	άτομο με αναπηρία σε σχέση με ένα άτομο χωρίς αναπηρία και είναι το ίδιο εύκολο στην ανεύρεση και στην απόκτηση τόσο για ένα άτομο με αναπηρία όσο και για ένα άτομο χωρίς αναπηρία.	
φλας (flash)	Ένα ζευγάρι αντίθετων αλλαγών στη σχετική φωτεινότητα που αν είναι αρκετά μεγάλες και στο κατάλληλο εύρος συχνοτήτων μπορεί να προκαλέσουν επιληπτικές κρίσεις σε κάποιους ανθρώπους	flash a pair of opposing changes in relative luminance that can cause seizures in some people if it is large enough and in the right frequency range
χρήση με ασυνήθιστο ή περιορισμένο τρόπο (used in an unusual or restricted way)	Λέξεις που χρησιμοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε οι χρήστες πρέπει να γνωρίζουν ακριβώς ποιος ορισμός ισχύει, προκειμένου να καταλάβουν σωστά το περιεχόμενο	used in an unusual or restricted way words used in such a way that requires users to know exactly which definition to apply in order to understand the content correctly