

Εκτίμηση Ψηφιακού Χάσματος για ΑμεΑ, μετανάστες και άτομα 3ης ηλικίας στην Ελλάδα

Αποτελέσματα, συμπεράσματα & προτάσεις

Οκτώβριος 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Πλαίσιο αναφοράς, σκοπός & αντικείμενο της μελέτης	3
2. Σύνοψη αποτελεσμάτων	5
2.1 Αξιολόγηση του θεσμικού πλαισίου και προτάσεις	5
2.2 Αξιολόγηση ερευνών - μελετών και συμπεράσματα	8
2.3 Αξιολόγηση καλών πρακτικών και προτάσεις.....	11
2.4 Υφιστάμενα σχετικά έργα και δράσεις στον ελληνικό χώρο	12
2.5 Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.....	14
2.6 Αποτελέσματα προγράμματος πρωτογενών ερευνών	14
2.6.1 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ – Σχέση με ηλεκτρονικό εξοπλισμό, Η/Υ & το διαδίκτυο	15
2.6.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 1 - ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Η έλλειψη των απαιτούμενων ικανοτήτων / γνώσεων	20
2.6.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 2: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Δυσκολίες λόγω μη προσαρμογής χαρακτηριστικών προσβασιμότητας	22
2.6.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 3: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ → Σημασία του Διαδικτύου / Internet στη ζωή.....	25
2.6.5 Ανάγκες ευπαθών ομάδων	26
3. Συμπεράσματα και προτάσεις για πρωτοβουλίες και δράσεις	29
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ταυτότητα πρωτογενών ερευνών	32

1. Πλαίσιο αναφοράς, σκοπός & αντικείμενο της μελέτης

Το παρόν αφορά στη διενέργεια μελέτης για την ευνοϊκή μεταχείριση ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων όπως τα ΑμεΑ, οι μετανάστες και τα άτομα 3^{ης} ηλικίας, με στόχο μια Κοινωνία της Πληροφορίας με ισότιμη συμμετοχή όλων των πολιτών.

Με την ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλους τους τομείς της καθημερινής ζωής, η Κοινωνία της Πληροφορίας ((ΚΤΠ) έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει το επίπεδο της ποιότητας ζωής του πολίτη.

Παρόλα αυτά, ορισμένες ομάδες του πληθυσμού αντιμετωπίζουν ειδικά προβλήματα ως προς τη χρήση των ΤΠΕ και την ισοτιμία της συμμετοχής τους στην ΚΤΠ, λόγω περιορισμένων δυνατοτήτων που σχετίζονται με την εκπαίδευση, το φύλο, την ηλικία, την εθνική προέλευση, κλπ. Ταυτόχρονα, κάποιες άλλες ομάδες του πληθυσμού όπως τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), παρότι δεν υστερούν ποσοτικά στη χρήση των ΤΠΕ, εμφανίζουν ιδιαιτερότητες και ιδιομορφίες που δημιουργούν με τη σειρά τους ειδικές ανάγκες και απαιτήσεις χρήσης των ΤΠΕ, οι οποίες θα πρέπει να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά προκειμένου να διευκολυνθεί η συμμετοχή των ομάδων αυτών στην ΚΤΠ. Οι ανισότητες που προκύπτουν και οι αντίστοιχες επιπτώσεις αποτελούν συνιστώσες του λεγόμενου «Ψηφιακού Χάσματος» και αποκτούν ιδιαίτερη βαρύτητα σε βασικούς τομείς, όπως η παιδεία, η υγεία, η κοινωνική πρόνοια, η πρόσβαση στην αγορά εργασίας και η χρήση υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Η Ελλάδα, όπως και τα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υιοθετεί και στηρίζει μέτρα που προωθούν τη διείσδυση των ΤΠΕ σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, όπως τα ΑμεΑ, τα άτομα 3^{ης} ηλικίας και οι μετανάστες. Τα μέτρα αυτά θα μπορούσαν να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο αντιμετώπισης των ομάδων αυτών, με άμεσα οφέλη για τους εμπλεκόμενους και την κοινωνία γενικότερα.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η εκτίμηση παραγόντων του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα αναφορικά με τις παραπάνω ευπαθείς ομάδες, με στόχο την καταγραφή των ειδικών απαιτήσεων και αναγκών και τη διαμόρφωση προτάσεων (π.χ. σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο, για ηλεκτρονικές υπηρεσίες, για θέματα κατάρτισης και προσβασιμότητας, ευαισθητοποίησης & ενημέρωσης) για την ευνοϊκή μεταχείριση ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων για μια Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚΤΠ) με ισότιμη συμμετοχή όλων των πολιτών. Αναλυτικότερα, οι επιμέρους στόχοι της μελέτης είναι οι εξής:

- Η αποτύπωση στοιχείων της υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Περιλαμβάνεται:
 - Η καταγραφή και αξιολόγηση του σχετικού θεσμικού πλαισίου (νομοθεσία & ειδικές ρυθμίσεις, πολιτικές και στρατηγική)
 - Η συγκέντρωση και ταξινόμηση των σχετικών ερευνών και μελετών
 - Η καταγραφή και αξιολόγηση Βέλτιστων Πρακτικών και Στρατηγικών σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο
 - Η καταγραφή των υφιστάμενων και προγραμματιζόμενων δράσεων ΤΠΕ για ΑμεΑ, ηλικιωμένους και μετανάστες, στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ (2000-2006).
 - Η καταγραφή και αξιολόγηση των σχετικών υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα
- Η εκτίμηση του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα και η καταγραφή και ανάλυση των ειδικών αναγκών σε ΤΠΕ των ομάδων υπό εξέταση.
- Η οριοθέτηση πλαισίου πρωτοβουλιών και δράσεων για εξίσωση των δικαιωμάτων και ισότιμη συμμετοχή των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) και των άλλων ευπαθών ομάδων υπό εξέταση στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η μελέτη υλοποιήθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2007, περιλαμβάνει δύο ανεξάρτητες και διαδοχικές ενότητες ερευνών:

A) Δευτερογενείς έρευνες (καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης & βέλτιστων πρακτικών)

B) Πρωτογενείς έρευνες για την εκτίμηση του Ψηφιακού Χάσματος, όπου εντάσσονται δύο ανεξάρτητες και διαδοχικές ερευνητικές προσεγγίσεις, ποιοτική & ποσοτική έρευνα αγοράς.

- Έρευνα ΑμεΑ/ ατόμων με αναπηρία (Έρευνα 1)
- Έρευνα ατόμων 3^{ης} ηλικίας (Έρευνα 2)
- Έρευνα Μεταναστών (Έρευνα 3)

Η παρούσα έκθεση αποτυπώνει συνοπτικά τα ευρήματα της μελέτης καθώς και τις σχετικές προτάσεις για δράσεις σε επίπεδο θεσμικού πλαισίου, καλών πρακτικών και πρωτοβουλιών και δράσεων ΤΠΕ. Η σύνθεση πλαισίου προτάσεων/δράσεων εστιάζει στην προώθηση της μείωσης των ανισοτήτων με τον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος και βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων με αναπηρία & των ατόμων 3ης ηλικίας και στην καλύτερη ενσωμάτωση και υποστήριξη της κοινωνικό-οικονομικής ένταξης των μεταναστών με τη χρήση των νέων πληροφοριών

Οι προτάσεις αυτές σε συνδυασμό με ανάλογες προτάσεις σχετικών πρόσφατων μελετών¹, και η αντιμετώπισή τους μέσω ενός συντονισμένου προγράμματος δράσης για την ισότιμη συμμετοχή και την ηλεκτρονική ενσωμάτωση στην ΚτΠ θα μπορούσαν να αποτελέσουν την αφετηρία μιας νέας προσέγγισης στο θέμα της πρόσβασης των ΑμεΑ και των άλλων πληθυσμιακών ομάδων υπό εξέταση στην Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα.

¹ Π.χ. «Μελέτη με αντικείμενο την Καθολική Πρόσβαση και Ισότιμη Συμμετοχή Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ) στην Κοινωνία της Πληροφορίας, 2004»

2. Σύνοψη αποτελεσμάτων

Το παρόν έργο αναδεικνύει ψηφιακό χάσμα μεταξύ των τριών ευπαθών ομάδων που εξετάστηκαν (ΑμεΑ, Μετανάστες και 3η Ηλικία). Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται συνοπτικά τα εξής αποτελέσματα της μελέτης, ως εξής:

- Η αξιολόγηση του θεσμικού πλαισίου στο πεδίο των ΤΠΕ για τις ευπαθείς ομάδες υπό εξέταση (ΑμεΑ, Μετανάστες και ηλικιωμένοι), σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, κρατών μελών της ΕΕ και για την Ελλάδα, και τα σχετικά συμπεράσματα και προτάσεις για τη βελτίωση του θεσμικού πλαισίου στην Ελλάδα.
- Η αξιολόγηση σχετικών ερευνών και μελετών της τελευταίας 5ετίας από την Ευρώπη και την Ελλάδα και συμπεράσματα.
- Η αξιολόγηση Ευρωπαϊκών και διεθνών καλών πρακτικών για την ισότιμη πρόσβαση, την ηλεκτρονική ενσωμάτωση και κοινωνικό-οικονομική ένταξη των ευπαθών ομάδων με τη χρήση ΤΠΕ, και προτάσεις για την υιοθέτηση συγκεκριμένων πρακτικών στην Ελλάδα.
- Η αξιολόγηση των σχετικών έργων, δράσεων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα στην Ελλάδα.
- Τα αποτελέσματα των πρωτογενών ερευνών για την εκτίμηση του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα και των αναγκών σε ΤΠΕ των υπό εξέταση ευπαθών ομάδων. Σημειώνεται, ότι τα επιμέρους ευρήματα των τριών ερευνών μεταξύ των ευπαθών ομάδων συγκρίθηκαν όπου αυτό ήταν εφικτό με αντίστοιχα ευρήματα από την έρευνα μέτρησης δεικτών e-Europe για το γενικό κοινό που διεξάγει συστηματικά το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Συμπερασματικά καταγράφεται ότι οι βασικοί παράγοντες και εμπόδια για την ηλεκτρονική ενσωμάτωση των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων όπως τα ΑμεΑ οι ηλικιωμένοι και οι μετανάστες εντοπίζονται στην έλλειψη ή την περιορισμένη πρόσβαση στις υποδομές ΤΠΕ (π.χ, διαδίκτυο, Η/Υ), στην έλλειψη δεξιοτήτων και κατάλληλης κατάρτισης, και στην έλλειψη ενημέρωσης για τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ. Οι ανάγκες τους προκύπτουν από την έλλειψη ή την περιορισμένη πρόσβαση στην εκπαίδευση, στην απασχόληση και σε υποδομές και υπηρεσίες, όπως σε υπηρεσίες υγείας, σε κοινωνικές υπηρεσίες, στη δημόσια διοίκηση, και στο κοινωνικό γίνεσθαι γενικότερα.

2.1 Αξιολόγηση του θεσμικού πλαισίου και προτάσεις

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

Από την έρευνα του σχετικού πλαισίου συγκεντρώθηκαν οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. όπως 2002/21/ΕΚ και 2002/22/ΕΚ που αφορούν στο κανονιστικό πλαίσιο για ΤΠΕ και στην καθολική οδηγία για τα δικαιώματα των χρηστών αντίστοιχα, καθώς και το ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου 2001/ C 292/02 (1/2) που αφορά στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ΚτΠ για άτομα με αναπηρία, στην άρση των εμποδίων για την ΚτΠ και στην ενθάρρυνση των εταιρικών σχέσεων με έμφαση στην περιφερειακή και τοπική διοίκηση.

Επιπλέον, καταγράφηκε η Ευρωπαϊκή Στρατηγική i2010 και η Διακήρυξη της Ρίγα η οποία υπεγράφη από τους ηγέτες των 25 κρατών μελών στις 12.06.06. Η πρώτη προωθεί μια Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, ενώ η δεύτερη θέτει τη

συμμετοχή όλων των Ευρωπαίων στην Κοινωνία της Πληροφορίας, όχι μόνο ως κοινωνική αναγκαιότητα, αλλά και ως μια οικονομική ευκαιρία. Στόχο της διακήρυξης της Ρίγα αποτελεί η μείωση του χάσματος στην χρήση του διαδικτύου μέχρι το 2010 για πληθυσμιακές ομάδες με υψηλό κίνδυνο αποκλεισμού από την ηλεκτρονική συμμετοχή, όπως είναι τα ΑμεΑ, τα άτομα τρίτης ηλικίας και οι άνεργοι. Στις βασικές προτεραιότητες που τίθενται περιλαμβάνονται και οι ακόλουθες:

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

Παράλληλα με τη διακήρυξη στη Ρίγα, υιοθετήθηκε τον Απρίλιο του 2006 από το Συμβούλιο Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης το Σχέδιο Δράσης για τα ΑμεΑ (Disability Action Plan) 2006-2015, που έχει σα βασική προτεραιότητα την ανάδειξη του καθήκοντος κάθε κοινωνίας να ελαχιστοποιήσει τα προβλήματα αναπηρίας μέσω των προσφερόμενων συνθηκών διαβίωσης, επαρκούς υγειονομικής περίθαλψης και δημιουργίας υποστηρικτικών δομών. Ο πρωταρχικός του στόχος είναι να χρησιμοποιηθεί ως ένα πρακτικό εργαλείο για την ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών, ώστε να εξασφαλίζεται η καθολική συμμετοχή των ΑμεΑ στην κοινωνία.

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

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

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

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

Στους άξονες αυτούς αντιστοιχίζονται απευθείας οι προτεινόμενες δράσεις της θεματικής ενότητας των ΤΠΕ του Σχεδίου Δράσης για τα ΑμεΑ 2006-2015.

- δράση 1: η προβολή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή, ανεξάρτητη από την αναπηρία των ΑμεΑ, κάνοντας χρήση εργαλείων όπως για παράδειγμα, Braille, audio-tape κλπ.,
- δράση 2: η εκπαίδευση των ΑμεΑ στην αποτελεσματική χρήση των ΤΠΕ,
- δράση 3: η εξασφάλιση ότι οι εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης είναι διαθέσιμες & προσβάσιμες,
- δράση 4: η αναγνώριση ότι τα ΑμεΑ μπορούν να χρησιμοποιούν νοηματική γλώσσα, Braille και εναλλακτικά μέσα και κώδικες επικοινωνίας με σκοπό να μπορούν να συμμετέχουν σε συναντήσεις εργασίας ισότιμα όπως και οι υπόλοιποι πολίτες,
- δράση 5: η κατασκευή επικοινωνιακών συστημάτων προσβάσιμων σε ΑμεΑ μέσω νέων τεχνολογιών, όπως για παράδειγμα συστήματα επικοινωνίας κειμένου,
- δράση 6: η παροχή πληροφοριών από τους κρατικούς φορείς και τις αρχές αυτοδιοίκησης πλήρως προσβάσιμες στα ΑμεΑ,

- δράση 7: η ενθάρρυνση των ιδιωτικών φορέων, ειδικά εκείνων που λαμβάνουν δημόσια χρηματοδότηση, να παρέχουν πληροφορίες προσβάσιμες σε ΑμεΑ,
- δράση 8: η ενθάρρυνση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης βοηθητικών ΤΠΕ, προσιτές σε όλους,
- δράση 9: η προώθηση και ενσωμάτωση των αρχών του διεθνούς σχεδιασμού σε όλες τις νέες ΤΠΕ,
- δράση 10: η εφαρμογή του ψηφίσματος ResAP(2001) «Ενεργή συμμετοχή των ΑμεΑ μέσω των νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών»,

Οι βασικές κατευθύνσεις της πρωτοβουλίας i2010 και το Σχέδιο Δράσης για τα ΑμεΑ 2006-2015 καθορίζουν επίσης τις πολιτικές και τις δράσεις των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο πλαίσιο αυτό και για την επίτευξη της κοινωνικής ενσωμάτωσης, αρκετά κράτη μέλη έχουν αναπτύξει θεσμικό πλαίσιο που αφορά στην ηλεκτρονική ενσωμάτωση ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων, μεταξύ αυτών τα ΑμεΑ και τα άτομα τρίτης ηλικίας.

Όπως προκύπτει, χώρες όπως η Γερμανία, η Ιρλανδία, η Δανία, η Ισπανία και η Μεγάλη Βρετανία έχουν ενσωματώσει στις πρωτοβουλίες και δράσεις τους την χρήση των ΤΠΕ στη λογική της ικανοποίησης των αναγκών των ΑμεΑ και των ατόμων 3ης ηλικίας. Πρόκειται εξάλλου για τις χώρες που έχουν αναπτύξει ειδικές στρατηγικές στο συγκεκριμένο τομέα.

Κοινός τόπος όλων των κρατών μελών μοιάζει να είναι η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ΚτΠ για τα ΑμεΑ και η ηλεκτρονική προσβασιμότητα. Η ανάγκη για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα διευκολύνουν τις συναλλαγές όλων των πολιτών με το δημόσιο φαίνεται ότι είναι πλήρως κατανοητή απ' όλα τα κράτη. Παράλληλα, ο σχεδιασμός κρατικών ιστοσελίδων βάσει των διεθνών κανονισμών και προτύπων W3C αποτελεί πραγματικότητα στην πλειονότητα των χωρών. Από την άλλη μεριά λίγες χώρες έχουν χρησιμοποιήσει την τεχνολογία ως μέσο για την εξ' αποστάσεως εργασία. Συνολικά μόνο πέντε χώρες προσφέρουν αυτή τη δυνατότητα (Ιρλανδία, Γερμανία, Μεγάλη Βρετανία, Ισπανία, Δανία).

Το αντίστοιχο θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα που αφορά τις τρεις ευπαθείς ομάδες και τις ΤΠΕ είναι σχετικά περιορισμένο και αφορά ΑμεΑ και Μετανάστες κατά κύριο λόγο. Το θεσμικό πλαίσιο για τα ΑμεΑ στην Ελλάδα περιλαμβάνει τη Συνταγματική κατοχύρωση της ισότιμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία στο Διαδίκτυο, παροχές και ευνοϊκή μεταχείριση ως προς την τηλεφωνία (όπως χορήγηση δωρεάν τηλεφωνίας σε άτομα με βαριά αναπηρία), εκπτώσεις σε υπηρεσίες εγκατάστασης ειδικών συσκευών για άτομα με προβλήματα ακοής σε δημόσιους χώρους, προτεραιότητα σε συνδέσεις και βλάβες αλλά και έκπτωση στη χρήση Internet σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67%.

Η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» η οποία περιγράφει την πορεία της Ελλάδας τα επρχόμενα χρόνια στο πεδίο των ΤΠΕ και έχει στόχο την πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας, προβλέπει τη διασφάλιση της «μη διάκρισης», τονίζοντας ότι «όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της χώρας έχουν δικαίωμα στην ψηφιακή εποχή, με τον τρόπο και τα τεχνολογικά μέσα που επιλέγουν» και επομένως πρέπει να εξασφαλιστεί το κριτήριο της προσβασιμότητας. Επιπλέον, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την ΚτΠ 2000-2006 και της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 υλοποιούνται συγκεκριμένες δράσεις με στόχο την ηλεκτρονική συμμετοχή των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

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

- στην εθνική νομολογία (υπουργικές αποφάσεις και προεδρικά διατάγματα) και

- στη θεσμοθέτηση οργάνων και επιτροπών κρατικού χαρακτήρα που θα συμβάλλουν στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ΑμεΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας.

Σχετικά με τους μετανάστες, τα ευρύτερα θεσμικά πλαίσια στα κράτη-μέλη της ΕΕ έχουν διαφορετικά επίπεδα ωριμότητας.

- Στα κράτη-μέλη που έχουν ισχυρά νομοθετικά πλαίσια για μετανάστες, έμφαση δίνεται σχεδόν αποκλειστικά στην κοινωνικό-οικονομική ένταξη τους. Έτσι η αντιμετώπιση του ψηφιακού τους χάσματος δεν απαιτεί ξεχωριστή νομοθεσία και καλύπτεται από τα θεσμικά πλαίσια που καθορίζουν την ψηφιακή ένταξη όλων των πολιτών της χώρας (π.χ. Βρετανία, Γερμανία, Σουηδία)
- Στα κράτη μέλη που δεν έχουν ακόμη πλήρως καθοριστεί τα ευρύτερα θεσμικά πλαίσια περί μεταναστών, η ψηφιακή τους ένταξη δεν είναι άμεση προτεραιότητα (π.χ. Ιρλανδία, Φιλανδία, Ελλάδα, Ιταλία)

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

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

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

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

- Περαιτέρω έμφαση στην κοινωνικο-οικονομική ένταξη των μεταναστών, έτσι ώστε να καλύπτονται και αυτοί από τα θεσμικά πλαίσια που καθορίζουν την ψηφιακή ένταξη όλων των πολιτών της χώρας.
- Έμφαση στη δια βίου εκπαίδευση σε ΤΠΕ, με στόχο τη διείσδυση τους και την προσβασιμότητα σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας που έχουν σημασία γι' αυτούς και επομένως βελτίωση της ποιότητας ζωής τους

2.2 Αξιολόγηση ερευνών - μελετών και συμπεράσματα

Όσον αφορά το μελετητικό πλαίσιο σχετικά με τις υπό διερεύνηση ευπαθείς ομάδες, συνολικά συλλέχτηκαν 92 έγγραφα, εκ των οποίων 83 αφορούν τα ΑμεΑ και τους Ηλικιωμένους και 9 τους Μετανάστες. Κοινό τόπο αυτών των μελετών αποτελεί η προνομιακή χρήση των ΤΠΕ από τα ΑμεΑ και τα άτομα τρίτης ηλικίας προκειμένου να συμμετέχουν ενεργά στο κοινωνικό γίγνεσθαι, στην πολιτική, την εργασία, την μόρφωση και τον πολιτισμό. Η χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα των ΑμεΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας αποτελεί την βασική φιλοσοφία των 41 μελετών στην περιοχή της ηλεκτρονικής συμμετοχής (e-inclusion).

Από την ποιοτική & επαγωγική ανάλυση των μελετών προκύπτουν τρεις κατηγορίες εμποδίων στην υιοθέτηση της τεχνολογίας, το κόστος, η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων και η επικρατούσα «φοβική» αντίληψη των ατόμων 3ης ηλικίας ως προς τις τεχνολογίες και τη

συνεισφορά στη ζωή τους. Τα εμπόδια που υπάρχουν και η ανάγκη να ξεπεραστούν προκειμένου να γίνει προσιτή η τεχνολογία σε όλους αποτελεί κεντρικό θέμα αρκετών μελετών. Τα εμπόδια ομαδοποιούνται σε τρεις (3) βασικές κατηγορίες:

- σ' αυτά που σχετίζονται με οικονομικούς παράγοντες πρόσβασης στις εφαρμογές των ΤΠΕ (οι συσκευές που παράγονται βάσει διεθνών προδιαγραφών προσβασιμότητας είναι ιδιαίτερα ακριβές).
- σ' αυτά που σχετίζονται με την έλλειψη βασικών δεξιοτήτων στην χρήση Η/Υ
- σ' αυτά που αφορούν κυρίως τα άτομα τρίτης ηλικίας και έχουν να κάνουν με τη νοοτροπία ότι οι νέες τεχνολογίες είναι δυσνόητες και δύσχρηστες, καθώς και στη μη αντίληψη των πλεονεκτημάτων που μπορούν να προσφέρουν οι ΤΠΕ.

Καλά παραδείγματα από την χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα των ΑμεΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας παρουσιάζονται σε αρκετές μελέτες. Αναφέρουμε επιγραμματικά το παράδειγμα της Ιρλανδίας, με τη χρήση της ψηφιακής τηλεόρασης ως μέσο παροχής πληροφοριών και πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το παράδειγμα της Ιταλίας με το Handitechno, που αποτελεί ένα αυτόματο σύστημα εκφώνησης των περιεχομένων των ιστοσελίδων για τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης.

Σε ότι αφορά στο πεδίο της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας (e-accessibility), τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από τις μελέτες της συγκεκριμένης κατηγορίας είναι:

- Γίνεται προσπάθεια για προτυποποίηση των συσκευών και εφαρμογών νέας τεχνολογίας, προκειμένου να είναι προσβάσιμες από όλους (τόσο από ΑμεΑ όσο και από ηλικιωμένους). Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η πρωτοβουλία «Design for All» και το Web Accessibility Initiative (WAI).
- Η βασική φιλοσοφία είναι η δημιουργική χρησιμοποίηση των ΤΠΕ για την κάλυψη των αναγκών των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Η αυτοδιάθεση αποτελεί βασική επιδίωξη και αυτοσκοπό όλων των αναπτυσσόμενων δράσεων.
- Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας, αλλά και στην επιμήκυνση του χρόνου παραμονής στην εργασία.

Η ηλεκτρονική προσβασιμότητα των ΑμεΑ και των ατόμων τρίτης ηλικίας επικεντρώνεται στους παρακάτω τομείς:

- Μετακινήσεις: Πληροφορίες για στάσεις λεωφορείων, τρένο, μετρό, αεροδρόμιο.
- Τουρισμό και ψυχαγωγία: Πληροφορίες για ξενοδοχεία, αθλητικά κέντρα, μουσεία και μνημεία
- Υπηρεσίες προσωπικής υποστήριξης: ηλεκτρονική βοήθεια (πληροφορίες μέσω κινητών ασύρματων συσκευών).
- Εκπαίδευση: Ανάπτυξη ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών, προσβάσιμες απ' όλους και από παντού.
- Κοινωνική συμμετοχή: Κυβερνητικές ιστοσελίδες μέσω των οποίων να παρέχεται η δυνατότητα να εκφράσουν την γνώμη τους για ζητήματα επικαιρότητας.
- Δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες γενικότερα.

Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν αρκεί βέβαια από μόνη της, αποτελεί σίγουρα όμως το πρώτο βήμα. Θα πρέπει παράλληλα να αναπτύσσονται και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που να καλύπτουν πιο εξειδικευμένες ανάγκες - με άλλα λόγια, ιστοσελίδες που να καλύπτουν ανάγκες ανά κατηγορία αναπηρίας.

Όσον αφορά τους μετανάστες, από τις μελέτες που συλλέχτηκαν συμπεραίνεται ότι το ψηφιακό χάσμα είναι μεγαλύτερο για τους μετανάστες σε σύγκριση με τους πολίτες ενός κράτους μέλους καθώς:

- οι περισσότερες χώρες από τις οποίες προέρχονται οι μετανάστες προς την Ευρώπη δεν είναι τεχνολογικά προοδευμένες. Είναι επομένως λογικό ότι αυτοί οι μετανάστες δεν είναι συνηθισμένοι στη χρήση ΤΠΕ.
- με δεδομένο ότι το ψηφιακό χάσμα συνδέεται γενικά με πληθυσμιακές ομάδες χαμηλού εισοδήματος και χαμηλού επιπέδου εκπαίδευσης, είναι λογικό ότι το ψηφιακό χάσμα για τους μετανάστες είναι πολύ εντονότερο σε σχέση με το γηγενή πληθυσμό (π.χ. μελέτη “Lebenswelten Deutschtürken”, <http://www.digitale-chancen.de/transfer/assets/575.pdf>).

Ένα ενδιαφέρον όμως συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι σε ορισμένες περιπτώσεις τα αποτελέσματα μελετών (“Le migrant connecté - Pour un manifeste épistémologique”, Les émigrés Sénégalais et les nouvelles technologies de l’information et de la communication”, έρχονται σε αντίθεση με τα παραπάνω προφανή συμπεράσματα:

- το προφίλ των μεταναστών της Ευρώπης αλλάζει και σε κάποια κράτη-μέλη, οι μετανάστες που φτάνουν διαθέτουν δεξιότητες σε ΤΠΕ (π.χ. Ινδοί που μεταναστεύουν στη Μεγάλη Βρετανία).
- πολλές φορές, όσοι προετοιμάζονται να μεταναστεύσουν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να βρουν πληροφορίες για τη χώρα προορισμού, για τις εκεί διαδικασίες μετανάστευσης, για να επικοινωνήσουν με συμπατριώτες τους που έχουν ήδη μεταναστεύσει στη χώρα προορισμού, κλπ. Υπάρχει δηλαδή ένας αριθμός μεταναστών που ανήκει στο κομμάτι του πληθυσμού της χώρας τους με γνώσεις ΤΠΕ αρκετά πάνω από τον τοπικό μέσο όρο.

Επιπλέον συμπεράσματα που προκύπτουν τόσο από την έρευνα όσο και από συναφείς ευρωπαϊκές ερευνητικές προσπάθειες είναι:

- Υπάρχει ελάχιστος αριθμός στατιστικών δεδομένων, δεικτών, ερευνητικών προσπαθειών, μελετών ή δράσεων σχετικά με την ψηφιακή ένταξη των μεταναστών στις τρεις υπό εξέταση χώρες
- Υπάρχει ελάχιστος αριθμός μελετών σχετικών με την πρόσβαση και χρήση ΤΠΕ από μετανάστες και για την καταγραφή των πιθανών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες στην ψηφιακή τους ένταξη. Γ’ αυτό και δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι οι πολυάριθμες ευρωπαϊκές μελέτες για ψηφιακή ένταξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων έχουν ελάχιστες αναφορές σε μετανάστες
- Οι ελλείψεις αυτές οφείλονται σε ένα ποσοστό σε μεθοδολογικούς, νομικούς και πολιτικούς λόγους. Για παράδειγμα, ο ορισμός του ‘μετανάστη’ καθορίζεται με διαφορετικά κριτήρια στα διάφορα κράτη μέλη. Ή δεν είναι πάντα εύκολη η συλλογή στοιχείων χρήσης ΤΠΕ γιατί εμπίπτουν στην προστασία προσωπικών δεδομένων
- Είναι απαραίτητο να γίνει στρατηγική ανάλυση που θα διερευνά πώς η ψηφιακή ένταξη μεταναστών και άλλων ευπαθών ομάδων θα συνδεθεί με την κοινωνικό-πολιτική τους ένταξη στις ευρωπαϊκές κοινωνίες
- Πρέπει να καθοριστούν τα κατάλληλα μέτρα που θα προωθήσουν την υλοποίηση της στρατηγικής ανάλυσης. Για παράδειγμα, *η οικονομική διευκόλυνση για την πρόσβαση σε ΤΠΕ πρέπει να γίνεται σε κεντρικό κυβερνητικό επίπεδο και να μην αφεθεί σε δυνάμεις της αγοράς ή σε εθελοντικές κινήσεις και πρωτοβουλίες*. Πάντως, θέματα ψηφιακής ένταξης που άπτονται τοπικών ενδιαφερόντων καλό είναι να αφεθούν στις τοπικές κοινωνίες. Σ’ αυτές τις περιπτώσεις, η παρέμβαση της κεντρικής εξουσίας πρέπει να περιοριστεί σε μηχανισμούς χρηματοδότησης κι επίβλεψης

Συνοψίζοντας, οι μελέτες που συλλέχθηκαν σχετικά με τους μετανάστες εστιάζουν σε δύο βασικές κατευθύνσεις:

- Πέρα από τα γενικότερα θέματα πρόσβασης των μεταναστών σε ΤΠΕ ή της εκπαίδευσής τους, ο αριθμός των μεταναστών που χρησιμοποιεί ΤΠΕ ως εργαλεία καθημερινής χρήσης είναι μικρός.
- Η κοινωνική ένταξη των μεταναστών θεωρείται ως προτεραιότητα και γι' αυτό διάφορες μελέτες ψηφιακής ένταξης επικεντρώνονται στη χρήση ΤΠΕ ως εκπαιδευτικά εργαλεία, για σχολική ή επαγγελματική εκπαίδευση ("Progress GB", "Healthcare ESOL Development Partnership", "Using the Internet for Intercultural Training! A pilot study of web sites in English for children, young adults, teachers and trainers").

2.3 Αξιολόγηση καλών πρακτικών και προτάσεις

Η συλλογή και αξιολόγηση των βέλτιστων πρακτικών και στρατηγικών αφορά καλές πρακτικές, κυρίως στον ευρωπαϊκό χώρο, για την ισότιμη πρόσβαση, την ηλεκτρονική ενσωμάτωση και την κοινωνικο-οικονομική ένταξη στην ΚτΠ των ΑμεΑ, των ατόμων 3ης ηλικίας και των Μεταναστών.

Στα πλαίσια του έργου κατεγράφησαν 38 καλές πρακτικές από 20 χώρες που αφορούν στις τρεις πληθυσμιακές ομάδες. Οι πρακτικές αυτές αποτυπώθηκαν συστηματικά και καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που αφορούν κυρίως:

- α. στη διευκόλυνση των ομάδων που εξετάζονται, στην πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και στο διαδίκτυο,
- β. στη δημιουργία ηλεκτρονικού περιεχομένου που απευθύνεται στις υπό εξέταση ομάδες,
- γ. στην εξοικείωση τους με τις νέες ΤΠΕ,
- δ. στη ψηφιακή τους παιδεία, και
- ε στην άρση εμποδίων για την πρόσβαση των ΑμεΑ στις ΤΠΕ.

Μεγάλος αριθμός πρακτικών σχετίζεται με την ψηφιακή παιδεία, τη δημιουργία ηλεκτρονικού περιεχομένου και φυσικά με την απομάκρυνση εμποδίων για ΑμεΑ, δηλαδή με την προσβασιμότητα. Αρκετές πρακτικές στόχο έχουν να κάνουν γνωστά τα πλεονεκτήματα των ΤΠΕ για τις ειδικές πληθυσμιακές ομάδες. Λιγότερες βέλτιστες πρακτικές εντοπίστηκαν για την πρόσβαση στην αγορά εργασίας και την ενίσχυση των τοπικών κοινοτήτων.

Οι 38 πρακτικές αξιολογήθηκαν με βάση κριτήρια που αφορούν στη συμβολή τους στις βασικές στρατηγικές κατευθύνσεις της Ε.Ε., το εύρος της αποδοχής που έτυχαν, και την δυνατότητα προσαρμογής στους στην Ελλάδα. Αποτέλεσμα της ανωτέρω αξιολογικής αποτύπωσης είναι η επιλογή των εξής πρακτικών των οποίων η αναλυτική παρουσίαση γίνεται στο πλαίσιο των παραδοτέων του έργου:

Οι 2 αφορούν τα ΑμεΑ:

- Η πρακτική «ISIS - Information, service, integration and schooling for blind and vision-impaired people» για τα ΑμεΑ καλύπτει ικανοποιητικά κριτήρια όπως εκπαίδευση, δημιουργία και πρόσβαση σε ηλεκτρονικό περιεχόμενο, αντίληψη των θετικών επιπτώσεων στην ποιότητα ζωής, και έχει αρκετούς χρήστες. Επιπλέον, παρέχει και πιστοποιητικό χρήσης των νέων τεχνολογιών και επομένως δυνατότητα καλύτερης πρόσβασης στην αγορά εργασίας. Πρόκειται για μια πολύ σημαντική πρακτική για την οποία δεν υπάρχουν εμπόδια για την εφαρμογή και στην Ελλάδα. Η παροχή της δυνατότητας σε ΑμεΑ (άτομα με προβλήματα όρασης) να έρθουν όχι απλά σε επαφή με την τεχνολογία αλλά να αποκτήσουν και πιστοποιητικό χρήσης των νέων τεχνολογιών που θα τους δώσει τη δυνατότητα να κινηθούν στην αγορά εργασίας με μεγαλύτερη ευκολία είναι ιδιαίτερα σημαντική.

- Η πρακτική «HANDIPLACE» για ΑμεΑ (πρακτική στον κρίσιμο τομέα της εργασίας, με μεγάλη απήχηση στη Γαλλία που εφαρμόστηκε) αφορά ουσιαστικά ηλεκτρονικό περιεχόμενο για πρόσβαση στην αγορά εργασίας και είχε μεγάλη επισκεψιμότητα. Στο παρελθόν είχε γίνει μια προσπάθεια από τον ΟΑΕΔ για την δημιουργία ειδικού δικτυακού τόπου με πληροφορίες και θέσεις εργασίας για μειονεκτικές ομάδες του πληθυσμού μεταξύ αυτών και τα ΑμεΑ. Παρόλο που ο σχετικός δικτυακός τόπος ολοκληρώθηκε (<http://equal.oaed.gr/>), δεν εμπλουτίστηκε με σημαντικό αριθμό πληροφοριών και τελικά δεν λειτουργεί. Δεδομένης της ύπαρξης της πλατφόρμας ένας συντονισμός μεταξύ του ΟΑΕΔ και του ΑΣΕΠ (για θέσεις που βγαίνουν με βάση τη νομοθεσία ειδικά για ΑμεΑ), θα μπορούσε γρήγορα να οδηγήσει στην ύπαρξη ενός χρηστικού δικτυακού τόπου. Παράλληλα όμως θα χρειαστεί σημαντική επένδυση στην ενημέρωση των ελλήνων εργοδοτών για τις δυνατότητες απασχόλησης ΑμεΑ.

Μία αφορά την 3η ηλικία, η “Senior-Info-Mobil”, με βασικό στόχο να τους ενημερώσει για τα οφέλη και τις επιπτώσεις στην ποιότητα ζωής, και να τους φέρει πιο κοντά στις ΤΠΕ. Η συγκεκριμένη πρακτική θα μπορούσε να εφαρμοστεί και στην Ελλάδα με την προϋπόθεση να ξεπεραστεί το αρχικό κόστος κτήσης και εξοπλισμού του Λεωφορείου. Η εμπειρία από το αντίστοιχο λεωφορείο για την ευρυζωνικότητα του ΟΤΕ δείχνει ότι δεν είναι αδύνατο να βρεθούν χορηγοί για την κάλυψη του αρχικού υψηλού κόστους. Επίσης η συνεργασία με τα διάφορα Κέντρα Απασχόλησης Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ), μπορεί να μεγιστοποιήσει τα αποτελέσματα κατά τις επισκέψεις. Σε κάθε περίπτωση το ζητούμενο θα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα καλυφθούν τα λειτουργικά έξοδα.

Μία αφορά τους μετανάστες, η «Ανακύκλωση Η/Υ και εξοπλισμός τάξεων εκμάθησης Η/Υ για ειδικές ομάδες πληθυσμού», με δημιουργία ηλεκτρονικού περιεχομένου και εκπαίδευση στη χρήση της. Η πρακτική του ιδρύματος Bir Bir θα μπορούσε να εφαρμοστεί στην Ελλάδα, εφόσον η χρήση των υπολογιστών στις επιχειρήσεις, στα πανεπιστημιακά ιδρύματα, ερευνητικά ινστιτούτα, δημόσιους φορείς, αλλά και στα νοικοκυριά έχει σημειώσει σημαντική αύξηση. Όλος αυτός ο εξοπλισμός θα μπορούσε να επαναχρησιμοποιηθεί, εφόσον αποσβεστεί, για εκπαίδευση σε βασικές δεξιότητες σε ΤΠΕ από ειδικά κοινά, όπως οι μετανάστες. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ένας λογικός χρόνος απόσβεσης για τον υπολογιστικό εξοπλισμό είναι 3 χρόνια, υπάρχει η δυνατότητα για ανακατασκευή, αναβάθμιση και επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού αυτού σε εφαρμογές που δεν είναι ιδιαίτερα απαιτητικές σε επεξεργαστική ισχύ, όπως η εκπαίδευση σε βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.

Αντίστοιχη πρωτοβουλία υπήρξε με τον παλιό εξοπλισμό Η/Υ των εφοριών που δόθηκε σε σχολεία. Επίσης η Ελλάδα είναι μια χώρα με αξιόλογη ιστορία στον εθελοντισμό, και με πολλά αντίστοιχα παραδείγματα, όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες το 2004 και η εθελοντική υποστήριξη οργανισμών που ασχολούνται με θέματα μειονεκτούντων ατόμων (ΑμεΑ, μετανάστες κλπ.). Στα πλαίσια αυτά, ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που θα υποστήριζε κοινωνικά ευπαθή άτομα, θα έχριζε και θα λάμβανε την υποστήριξη εθελοντικών ομάδων. Κρίσιμο σημείο θα αποτελούσε η ύπαρξη κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου που να επιτρέπει σε φορείς/επιχειρήσεις να μεταβιβάζουν τον πεπαλαιωμένο υπολογιστικό εξοπλισμό τους στον μη κερδοσκοπικό οργανισμό, χωρίς γραφειοκρατία και σύνθετες διαδικασίες.

2.4 Υφιστάμενα σχετικά έργα και δράσεις στον ελληνικό χώρο

Εξετάζοντας τα έργα και δράσεις ΤΠΕ της τελευταίας 5ετίας στον ελληνικό χώρο που αφορούν στις τρεις πληθυσμιακές ομάδες προκύπτει ένας σχετικά μικρός πληθυσμός που αφορά στα ΑμεΑ κατά κύριο λόγο (24 για τα ΑμεΑ, 3 για Μετανάστες και 1 για ΑμεΑ και Μετανάστες) καθώς και 4 πρωτοβουλίες από Δήμους και Ενώσεις Μεταναστών. Συγκεκριμένα:

Καταγράφηκαν 24 συνολικά έργα τα οποία απευθύνονται σε ΑμεΑ. Τα έργα διακρίνονται σε 3 κατηγορίες ως εξής:

α. στα έργα εκείνα που συνδέονται με την ανάπτυξη ή την προσαρμογή κάποιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ή ιστοσελίδας

β. στα έργα εκείνα τα οποία συνδράμουν στην εξοικείωση/ εκπαίδευση / ανάπτυξη επιχειρηματικότητας, είτε μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης, είτε μέσω προμήθειας ειδικού εξοπλισμού και εφαρμογών.

γ. Στα έργα εκείνα τα οποία συνδυάζουν την προμήθεια εξοπλισμού (π.χ. Η/Υ) με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή ιστοσελίδων.

Επιπλέον των έργων/ δράσεων που σχετίζονται άμεσα με την εκπαίδευση/ κατάρτιση σε σχέση με την πρόσβαση στην αγορά εργασίας, υπήρξαν και δράσεις που αναφέρονται απλά σε εκπαίδευση σε ΤΠΕ, προκειμένου να γίνει δυνατή η προσβασιμότητα σε πληροφόρηση για τουρισμό, κοινωνική συμμετοχή, εκπαίδευση, υγεία, κλπ, στο πλαίσιο των αρχών «Καθολικής πρόσβασης και ευχρηστίας» και «Σχεδίασης για όλους». Μικρότερος αριθμός έργων αφορά την υποστήριξη προσβασιμότητας σε περιεχόμενο δικτυακών τόπων, βάσει των ίδιων αρχών, επίσης απαντώντας στην ανάγκη της προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες, αίροντας τα εμπόδια στη χρήση που μπορεί να υπάρχουν.

Μεγάλο μέρος των έργων (14 από τα 24) έχει σχεδιαστεί στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013» και χρηματοδοτούνται ή χρηματοδοτήθηκαν από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ενώ από τα υπόλοιπα, 4 στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL και 3 από Ευρωπαϊκά προγράμματα.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η δράση «Ψηφιακή Τηλεόραση για ΑμεΑ» η οποία αναμένεται ενισχύσει την προσπάθεια για ισότιμη ένταξη των Ατόμων με Αναπηρίες στη νέα ψηφιακή εποχή, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και κυρίως η ψηφιακή τηλεόραση.

Άλλη σημαντική δράση αποτελεί το έργο «Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που υλοποιείται από το ΙΚΠΑ. Σκοπός του έργου είναι η υλοποίηση μιας συνολικής και συστηματικής τεχνολογικής παρέμβασης για την υποστήριξη της προσβασιμότητας και ευχρηστίας στο περιεχόμενο των διαδικτυακών ιστοτόπων, καθώς και το σχεδιασμό και την ανάπτυξη καθολικά προσβάσιμων WEB εφαρμογών και τηλεματικών υπηρεσιών για τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) με βασικό τομέα εφαρμογής την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Συνολικά, τα έργα και οι δράσεις που υλοποιήθηκαν ή υλοποιούνται για τα ΑμεΑ απαντούν σε ανάγκες και εμπόδια που εντοπίστηκαν στις μελέτες είναι όμως ακόμη λίγα και, τα περισσότερα, περιορισμένης εμβέλειας, απευθύνονται δηλαδή σε μικρό αριθμό ατόμων. Οι άξονες που καλύπτονται σε κάποιο βαθμό είναι αυτοί της η-πρόσβασης, της η-συμμετοχής, με αρκετή στόχευση στη σύνδεση με την πρόσβαση στην εργασία.

Από τα παραπάνω καθίσταται σαφής η ανεπάρκεια δράσεων τόσο για τους μετανάστες, όσο και για την 3^η ηλικία. Τα 3 έργα/δράσεις που εντοπίστηκαν αναφορικά με τους μετανάστες αφορούν το ένα την εκπαίδευση στην ελληνική γλώσσα και σε βασικές αρχές Η/Υ στους φορείς του χώρου υποδοχής μεταναστών και τα άλλα δύο στην πρόσβαση σε εργασία. Το χαρακτηριστικό των έργων αυτών είναι ότι πρόκειται για ασύνδετα μεταξύ τους έργα, παρά για κατευθύνσεις συγκεκριμένης στρατηγικής ένταξης των μεταναστών. Η έλλειψη μελετών που παρατηρήθηκε και που θα μπορούσαν να καθορίσουν κατευθύνσεις στρατηγικής εξηγεί εν μέρει την έλλειψη και το ασύνδετο προφίλ των έργων που εντοπίστηκαν για τους μετανάστες.

Για την 3^η ηλικία, αν και υπάρχει ικανός αριθμός μελετών την τελευταία 5ετία σε σχέση με τους δύο βασικούς στρατηγικούς άξονες «συμμετοχή» και «προσβασιμότητα», δεν υπήρξαν αντίστοιχα έργα και δράσεις. Όπως όμως ήδη σημειώθηκε, ο στόχος της «ηλεκτρονικής προσβασιμότητας», καλύπτεται εν μέρει από τα έργα που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ή συμμόρφωση των δικτυακών τόπων με τα πρότυπα προσβασιμότητα και αφορούν τα ΑμεΑ.

2.5 Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα

Εξετάστηκαν και αξιολογήθηκαν καταρχήν οι 12 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, όπως έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και στη συνέχεια οι δικτυακοί τόποι των Περιφερειών, Νομαρχιών και των Δήμων και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα που παρέχουν υπηρεσίες στις εξεταζόμενες πληθυσμιακές ομάδες. Ειδικότερα, αναλύθηκαν ως προς την συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα προσβασιμότητας που έχουν καθιερωθεί από τον οργανισμό Web Accessibility Initiative – WAI. Η εξέταση δεν έγινε απαραίτητα στην αρχική σελίδα, αφού για πολλά sites είναι απλά εισαγωγική (π.χ. για επιλογή γλώσσας), αλλά στην κεντρική σελίδα του φορέα όπου βρίσκεται το κύριο μενού. Επίσης, εξετάστηκε το εάν έχει αξιολογηθεί το επίπεδο προσβασιμότητας του δικτυακού τόπου, με κριτήριο την ύπαρξη στην ιστοσελίδα του αντίστοιχου εικονιδίου συμμόρφωσης.

Συνολικά καταγράφηκαν 12 ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από 69 φορείς συνολικά εκ των οποίων μόνο έξι συμμορφώνονται με το πρότυπο WAI-A και άλλοι δύο με το πρότυπο WAI-AA. Κατεγράφησαν επίσης πέντε ειδικές ιστοσελίδες με περιεχόμενο που αφορά τους Μετανάστες.

Από τις 12 παρεχόμενες κατηγορίες βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μόνο το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης διαθέτει εικονίδιο στην ιστοσελίδα του, που πιστοποιεί ότι συμμορφώνεται με το πρότυπο WAI-AA (επίπεδο 2). Όλες οι άλλες δεν το διαθέτουν, επομένως είναι αμφίβολο ότι συμμορφώνονται με αυτό και επομένως οι ευαίσθητες ομάδες που εξετάζονται, πιθανόν θα αντιμετωπίσουν πρόβλημα σε θέματα πρόσβασης στις αντίστοιχες ιστοσελίδες, εκτός και αν είναι πολύ «απλοϊκές».

Αντίστοιχα για τις Περιφέρειες και τους Ο.Τ.Α. πολύ χαμηλό ποσοστό, μόλις το 14%, περνάει το 1ο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας, επομένως στη συντριπτική πλειοψηφία τους οι ιστοσελίδες τους δεν είναι προσβάσιμες στα ΑμεΑ και την 3^η ηλικία.

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το ποσοστό είναι ακόμη μικρότερο στην περίπτωση των ΟΤΑ Α΄

Πέραν αυτών εντοπίστηκαν 3 άλλες ιστοσελίδες στον ευρύτερο Δημόσιο τομέα με εικονίδια επιπέδου συμμόρφωσης 2, που όμως αξιολογούνται σαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρώτου επιπέδου, παρέχουν δηλαδή μόνον πληροφόρηση.

α. Η ειδική ιστοσελίδα του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών για τα ΑΜΕΑ (www.yme.gr/amea/), η οποία έχει γενικές πληροφορίες που αφορούν στα ΑΜΕΑ και ειδικότερες πληροφορίες για την πρόσβασή τους στα Μέσα Μεταφορών και Επικοινωνιών

β. Η ειδική ιστοσελίδα (<http://198.63.47.225/ose/>) του ΟΣΕ, η οποία περιέχει πληροφορίες που ενδιαφέρουν τα ΑΜΕΑ όπως π.χ. εκπώσεις στα εισιτήρια, φυσική πρόσβαση κλπ.

γ. Η ειδική ιστοσελίδα για ΑΜΕΑ της Αττικό Μετρό (<http://198.65.30.51/amel/?getwhat=7&oid=28&id=&tid=28>), που παρέχει πληροφορίες για τη διευκόλυνση των Ατόμων με Αναπηρία κατά τη χρήση του Μετρό, καθώς και πληροφορίες για τα εισιτήρια και ειδήσεις της επικαιρότητας

Ειδικότερα για τους μετανάστες, η πρόσβαση σε όλους αυτούς τους τόπους παρουσιάζει δυσκολίες, καθώς δεν παρέχονται σε άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής. Όσες υπηρεσίες εντοπίστηκαν για μετανάστες είναι αποτέλεσμα πρωτοβουλιών κοινωνικά ευαίσθητων φορέων ή ομάδων μεταναστών και περιλαμβάνουν επίσης υπηρεσίες πρώτου επιπέδου, δηλαδή πληροφόρηση.

Συνολικά, εντοπίζεται σημαντική έλλειψη στο θέμα της πρόσβασης των ευαίσθητων ομάδων και όπου υπάρχει το επίπεδο που παρέχεται δεν ξεπερνά συνήθως το πρώτο.

2.6 Αποτελέσματα προγράμματος πρωτογενών ερευνών

Το ερευνητικό πρόγραμμα αφορά τη διεξαγωγή πρωτογενών ερευνών για την εκτίμηση του Ψηφιακού Χάσματος. Το πρόγραμμα εντάσσονται δύο ανεξάρτητες και διαδοχικές ερευνητικές προσεγγίσεις (ποιοτική & ποσοτική έρευνα αγοράς) που αφορούν τις εξής πληθυσμιακές

ομάδες.

- Έρευνα ΑμεΑ/ ατόμων με αναπηρία (Έρευνα 1)
- Έρευνα ατόμων 3^{ης} ηλικίας (Έρευνα 2)
- Έρευνα Μεταναστών (Έρευνα 3)

Όπως καταδεικνύουν τα ευρήματα των ερευνών οι βασικοί παράγοντες του ψηφιακού χάσματος για τις τρεις ειδικές ομάδες κοινού που εξετάζονται, προσδιορίζονται ως ακολούθως:

1. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Η έλλειψη των απαιτούμενων ικανοτήτων / γνώσεων χρήσης ΤΠΕ

2. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Η ανάγκη για τον απαιτούμενο εξοπλισμό, λογισμικό και περιεχόμενο, καθώς και το απαιτούμενο κόστος εξοπλισμού και σύνδεσης αλλά και ενέργειες από την πλευρά των παρόχων (προσβάσιμα sites, περιεχόμενο, κλπ)

3. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ → Η μη αναγνώριση του δυνητικού ρόλου της τεχνολογίας στη ζωή τους. Σημειώνεται ότι μεγάλο μέρος των τριών ευπαθών ομάδων εκτιμούν ότι δεν χρειάζονται την τεχνολογία στη ζωή τους.

Οι παράγοντες του ψηφιακού χάσματος για τις τρεις ειδικές ομάδες κοινού σε σχέση με το γενικό κοινό, καθώς και οι ανάγκες τους τεκμηριώνονται στη συνέχεια. Σημειώνεται, ότι τα επιμέρους ευρήματα των τριών ερευνών μεταξύ των ευπαθών ομάδων συγκρίθηκαν, όπου αυτό ήταν εφικτό, με αντίστοιχα ευρήματα από την έρευνα μέτρησης δεικτών e-Europe για το 2006 που διεξάγει συστηματικά το Παρατηρητήριο. Πρέπει όμως να αναφερθεί ότι οι έρευνες έχουν διεξαχθεί βάσει διαφορετικής μεθοδολογίας και επομένως τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται δεν είναι απολύτως και επιστημονικά συγκρίσιμα. Αποτελούν όμως μια πρώτη εκτίμηση για την κατάσταση του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα σχετικά με τις υπό εξέταση πληθυσμιακές ομάδες.

2.6.1 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ – Σχέση με ηλεκτρονικό εξοπλισμό, Η/Υ & το διαδίκτυο

Συνολικά, η διείσδυση ηλεκτρονικού εξοπλισμού στα νοικοκυριά των τριών ευπαθών ομάδων καταγράφεται σημαντικά χαμηλότερη από το γενικό κοινό.

Εκτός από την τηλεόραση, που είναι παρούσα σε όλα τα νοικοκυριά, η διείσδυση όλων των άλλων ηλεκτρονικών συσκευών είναι σημαντικά χαμηλότερη στα κοινά των ΑμεΑ, μεταναστών και σχεδόν ανύπαρκτη σε αυτό της 3ης ηλικίας. Εξαίρεση αποτελεί η τηλεόραση με δορυφορικό πιάτο, που παρουσιάζει πολύ υψηλή διείσδυση στους μετανάστες, πολύ υψηλότερη και από αυτή στο γενικό κοινό (32% έναντι 14% γενικό κοινό). Σημαντική επίσης εμφανίζεται η διείσδυση του DVD στους ΑμεΑ και στους μετανάστες, αν και αρκετά χαμηλότερη από το γενικό κοινό.

	Γενικό κοινό 16-74 ετών	ΜΕΤΑΝΑ ΣΤΕΣ	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ	ΑΜΕΑ
Διείσδυση ηλεκτρονικών συσκευών σε επίπεδο νοικοκυριών (Βάση: Σύνολο επαφών)	%	%	%	%
Τηλεόραση	99	99	98	99
• Με δορυφορικό πιάτο	14	32	3	7
• Συνδρομητική	12	3	3	6
Αποκωδικοποιητή για επίγεια ψηφιακή τηλεόραση	8	1	-	4
DVD	71	62	17	55
Κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών	26	13	2	16
Σταθερό Η/Υ επιτραπέζιο	42	10	4	22
Φορητό Η/Υ	16	7	1	6
Οικιακή σύνδεση στο internet/ Διαδίκτυο	27,4	9	2	13

Όπως προκύπτει από τον συγκριτικό πίνακα που ακολουθεί, η πρόσβαση στο διαδίκτυο (είτε οικιακή είτε από άλλο σημείο πρόσβασης, μετρούμενη στο σύνολο των επαφών, εμφανίζεται σημαντικά χαμηλότερη μεταξύ των ΑμεΑ και των μεταναστών σε σχέση με το γενικό κοινό (15% και 16% αντίστοιχα έναντι 26% στο γενικό κοινό), ενώ είναι εξαιρετικά χαμηλή μεταξύ ατόμων 3^{ης} ηλικίας, μόλις 1%.

Όσον αφορά τη χρήση Η/Υ, αυτή εντοπίστηκε σημαντικά χαμηλότερη μεταξύ των ΑμεΑ, μεταναστών και ελάχιστη μεταξύ των ατόμων 3^{ης} ηλικίας, σε σχέση με το γενικό κοινό (24%. 20% και 2% αντίστοιχα έναντι 37% για το γενικό κοινό).

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Βάση: Σύνολο επαφών)	26	16	1	15
Χρήση Η/Υ (Βάση: Σύνολο επαφών)	37	20	2	24

Αξίζει όμως να σημειωθεί, ότι, μεταξύ αυτών που χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες, η συχνότητα χρήσης Υ/Η και διαδικτύου για τα ΑμεΑ και τους μετανάστες είναι πολύ κοντά με αυτή του γενικού κοινού, υποδηλώνοντας ότι τα ΑμεΑ και οι μετανάστες μπορούν να μνηθούν στις ΤΠΕ & στο Διαδίκτυο και να υιοθετούν ένταση χρήσης αντίστοιχη του γενικού κοινού. Το αντίστοιχο ποσοστό χρήσης για τα άτομα 3^{ης} ηλικίας είναι πρακτικά ανύπαρκτο.

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙ ΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Συχνότητα χρήσης Η/Υ (Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες)				
Καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά	76	56	n=4	75
Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα (αλλά όχι καθημερινά)	18	34	n=4	13
Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα (αλλά όχι κάθε εβδομάδα)	5	10	-	5
Λιγότερο από μια φορά το μήνα	1	-	-	7

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙ ΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Συχνότητα χρήσης Διαδικτύου (Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες)				
Καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά	61	47	n=3	55
Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα (αλλά όχι καθημερινά)	26	40	n=4	32
Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα (αλλά όχι κάθε εβδομάδα)	10	11	-	5
Λιγότερο από μια φορά το μήνα	3	2	n=1	8

Επιπλέον, μεταξύ αυτών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες, το ποσοστό πρόσβασης των ΑμεΑ στο διαδίκτυο από το σπίτι είναι πολύ κοντά με αυτό του γενικού κοινού (68% έναντι 75% στο γενικό κοινό), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό πρόσβασης των μεταναστών είναι χαμηλότερο (52%) και των ατόμων 3^{ης} ηλικίας πρακτικά ανύπαρκτο. Όπως και στην περίπτωση του γενικού κοινού, η πλειοψηφία των χρηστών διαδικτύου μεταναστών και ΑμεΑ, τους 3 τελευταίους μήνες διαθέτουν οικιακή σύνδεση στο διαδίκτυο περισσότερο από 1 χρόνο και είναι κυρίως άτομα ανώτερου μορφωτικού επιπέδου (78%).

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι (Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους 3 τελευταίους μήνες)	75	52	1	68
Χρονικό διάστημα κατοχής σύνδεσης στο Διαδίκτυο (Βάση: Όσοι έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι)				
Τους τελευταίους 3 μήνες	16	25	-	23
Πριν από 3 μήνες έως 1 χρόνο	14	8	-	11
Περισσότερο από ένα χρόνο	68	68	n=6	65
ΔΓ/ ΔΑ	2	-	-	1

Συμπεραίνεται λοιπόν ότι οι σημερινοί χρήστες ΑμεΑ και μετανάστες που έχουν υιοθετήσει το διαδίκτυο, δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από το γενικό κοινό ως προς τα χαρακτηριστικά χρήσης (ένταση χρήσης διαδικτύου κ Η/Υ και ως προς τη διάρκεια κατοχής σύνδεσης). Είναι ενδιαφέρον όμως, ότι ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 34% από τα ΑμεΑ απέκτησε σύνδεση στο διαδίκτυο από το σπίτι του τον τελευταίο χρόνο.

Αντίθετα, για όσους δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, η πρόθεση απόκτησης σύνδεσης εμφανίζεται πολύ πιο χαμηλή για τα ειδικά κοινά, σε σχέση με το γενικό (20% ΑμεΑ, 17% μετανάστες, 51% γενικό κοινό). Το ίδιο παρατηρείται και στην πρόθεση χρήσης του διαδικτύου.

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Πρόθεση απόκτησης σύνδεσης στο Διαδίκτυο (Βάση: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι)				
Ναι	51	17	Χαμηλή βάση	20
Όχι	43	38	Χαμηλή βάση	27
ΔΓ/ΔΑ	6	45	Χαμηλή βάση	53
7. Πρόθεση χρήσης του Διαδικτύου (Βάση: Όσοι δεν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο)				
Σίγουρα ναι	25	3	-	6

Μάλλον ναι	43	15	1	21
Μάλλον όχι	18	26	3	16
Σίγουρα όχι	12	45	90	47
ΔΓ/ΔΑ	2	11	6	10

Η βασική συσκευή πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι ο σταθερός Η/Υ, εξίσου για τα ΑμεΑ και το γενικό κοινό, ενώ για τους μετανάστες σημαντική συσκευή πρόσβασης συνιστά και ο φορητός Η/Υ, αισθητά περισσότερο από ότι για τα άλλα δύο κοινά.

	Γενικό κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙ ΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Συσκευές πρόσβασης του Διαδικτύου από το σπίτι (Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες)				
Προσωπικός Η/Υ σταθερός	84	55	n=6	91
Φορητός Η/Υ	33	51	n=2	30
Κινητό τηλέφωνο με Internet	12	2	-	7
Κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών	1	-	-	4

Οι λόγοι μη χρήσης του Διαδικτύου για τα ειδικά κοινά, πέρα από τη μη χρήση Η/Υ, συνδέονται πολύ περισσότερο με την αίσθηση ότι δεν τους είναι απαραίτητο (λόγος που είναι πολύ χαμηλός στο γενικό κοινό αλλά σημαντικός σε 28% των ΑμεΑ, 41% μεταναστών και 47% των ηλικιωμένων), με την αναφορά σε έλλειψη ικανοτήτων (κάτι που είναι ουσιαστικά ανύπαρκτο στο γενικό κοινό αλλά σημαντικό σε 23% των ΑμεΑ, 28% των μεταναστών και 32% των ηλικιωμένων) και με την αναφορά στο υψηλό κόστος του εξοπλισμού (15% για ΑμεΑ κ 11% για μετανάστες) και της σύνδεσης (8% και 7% αντιστοίχως). Ένα σημαντικό ποσοστό των ΑμεΑ αναφέρει ότι η αναπηρία τους δεν επιτρέπει τη χρήση Υ/Η (11%), ότι δεν υφίσταται κατάλληλος υποστηρικτικός εξοπλισμός (9%) και ότι ο εξοπλισμός αυτός στοιχίζει ακριβά (6%). Οι λόγοι αυτοί υποδηλώνουν σημαντική αποστασιοποίηση από το Διαδίκτυο και τεκμηριώνουν το ψηφιακό χάσμα για τα τρία κοινά.

2.6.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 1 - ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Η έλλειψη των απαιτούμενων ικανοτήτων / γνώσεων

Το ψηφιακό χάσμα όσον αφορά τα τρία κοινά αποτυπώνεται στο επίπεδο δεξιοτήτων των χρηστών ΤΠΕ. Σημειώνεται ότι και στα τρία κοινά, οι μη χρήστες εκτιμούν ότι υφίσταται αρκετά μεγάλος δείκτης δυσκολίας στη χρήση του διαδικτύου (65% των ΑμεΑ, 63% των μεταναστών κ 81% των ηλικιωμένων) και θεωρούν ότι οι απαιτούμενες ικανότητες χρήσης του διαδικτύου είναι αρκετά προχωρημένες (65% των ΑμεΑ, 40% των μεταναστών κ 57% των ηλικιωμένων).

Οι γενικές δεξιότητες στη χρήση Η/Υ φαίνεται να είναι μικρότερες τόσο στα ΑμεΑ χρήστες όσο και στους μετανάστες σε σχέση με το γενικό κοινό. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι μετανάστες εμφανίζουν ακόμη χαμηλότερες δεξιότητες από τα ΑμεΑ σε ορισμένες δεξιότητες, όπως τα spreadsheets, τη συμπίεση αρχείων, τη σύνδεση και εγκατάσταση νέων μηχανημάτων.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 1: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ→ Έλλειψη απαιτούμενων ικανοτήτων χρήσης Η/Υ

	Γενικό Κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Ηλεκτρονικές δεξιότητες Η/Υ (Βάση: Όσοι χρησιμοποιήσαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες)				
Να αντιγράψετε ή να μετακινήσετε ένα αρχείο ή έναν κατάλογο αρχείων (directory)	83	51	n=4	57
Χρήση των εργαλείων copy και paste για να επαναλάβετε ή να μετακινήσετε πληροφορίες μέσα σε ένα κείμενο	80	50	n=3	52
Χρήση απλών αριθμητικών τύπων σε ένα λογιστικό φύλλο (spreadsheet)	52	19	n=2	37
Συμπίεση αρχείων (zip)	61	21	-	36
Σύνδεση και εγκατάσταση νέων μηχανημάτων, π.χ. έναν εκτυπωτή ή ένα modem	60	24	n=1	35
Γράψιμο ενός προγράμματος για τον υπολογιστή χρησιμοποιώντας κάποια ειδική προγραμματιστική γλώσσα	23	18	-	19
Σύνδεση υπολογιστή σε τοπικό δίκτυο	26	18	n=2	14
Ενοπισμός και λύση προβλημάτων που έχουν σχέση με τη λειτουργία του υπολογιστή (π.χ. ο υπολογιστή λειτουργεί αργά)	38	20	-	21
Καμία από αυτές	8	37	n=2	37

Εξετάζοντας τις δεξιότητες χρήσης του διαδικτύου, οι μετανάστες χρήστες είναι στο ίδιο επίπεδο με το γενικό κοινό στην αποστολή e-mail συνοδεία αρχείων, σε χαμηλότερο αναφορικά με τη χρήση μηχανής αναζήτησης για να βρουν πληροφορίες, αλλά αισθητά καλύτεροι στην αποστολή μηνυμάτων σε chatrooms, χρήση peer-to-peer file sharing για ανταλλαγή ταινιών, μουσικής, αλλά και χρήση του Διαδικτύου για τηλεφωνήματα. Αντίθετα τα ΑμεΑ προσομοιάζουν στο γενικό κοινό στις περισσότερες δεξιότητες χρήσης του Διαδικτύου, αλλά το επίπεδο τους είναι λίγο χαμηλότερο.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 1: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Έλλειψη απαιτούμενων ικανοτήτων χρήσης διαδικτύου

	Γενικό Κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚΕΣ %	ΑΜΕΑ %
Ηλεκτρονικές δεξιότητες χρήσης Διαδικτύου (Βάση: Όσοι χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες)				
Χρήση μιας "μηχανής αναζήτησης" για να βρείτε πληροφορίες	86	73	n=7	70
Αποστολή e-mails συνοδεία αρχείων (έγγραφα, φωτογραφίες κτλ.)	70	71	n=2	55
Αποστολή μηνυμάτων σε chatrooms, newsgroups, ή σε μια συνάντηση online	33	45	n=1	31
Χρήση του Διαδικτύου/Internet για Τηλεφωνήματα	16	21	n=1	9
Χρήση "peer-to-peer file sharing" για ανταλλαγή ταινιών, μουσικής	19	31	n=1	18
Δημιουργία ιστοσελίδας	17	14	n=1	14
Βρίσκω, "κατεβάζω" και εγκαθιστώ λογισμικό	35	13	n=1	27
Προστασία του Η/Υ από ιούς και επιβλαβή προγράμματα	44	24	-	33

Οι δεξιότητες για τους μετανάστες αποκτήθηκαν πολύ περισσότερο (σε σχέση με το γενικό κοινό και τα ΑμεΑ) με άτυπη βοήθεια από συναδέλφους, φίλους, συγγενείς ή τις απόκτησαν μέσω προσωπικού πειραματισμού & ενασχόλησης. Τα ΑμεΑ, αντίθετα, δέχθηκαν εξίσου με το γενικό κοινό άτυπη βοήθεια από συναδέλφους, φίλους, συγγενείς, πολύ λιγότερο όμως τις απόκτησαν μόνοι τους μελετώντας βιβλία, cd-roms, κλπ., καθώς βοηθήθηκαν πολύ περισσότερο από το σχολείο, ιδιωτική σχολή ή Πανεπιστήμιο, αναδεικνύοντας την ανάγκη συντονισμένης κατάρτισης ως προς τη χρήση ΤΠΕ για το συγκεκριμένο κοινό.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 1: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Τρόπος απόκτησης δεξιοτήτων ΤΠΕ

	Γενικό Κοινό 16-74 ετών %	ΜΕΤΑΝΑΣΤ ΕΣ %	ΥΠΕΡΗΛΙΚ ΕΣ %	ΑΜΕ Α %
Τρόπος απόκτησης ηλεκτρονικών δεξιοτήτων (Βάση: Όσοι έχουν πραγματοποιήσει κάποιες ενέργειες που σχετίζονται με τη χρήση Η/Υ ή με τη χρήση του Διαδικτύου / Internet)				
"Άτυπη" βοήθεια από συναδέλφους, φίλους, συγγενείς	36	52	n=4	35
Μόνος μου ακολουθώντας τη μέθοδο "μαθαίνω δοκιμάζοντας"	54	46	n=5	34
Μόνος μου μελετώντας βιβλία, cd-roms κλπ.	24	38	-	18
Στο σχολείο, στην ιδιωτική σχολή, Πανεπιστήμιο	33	24	n=2	46
Εκπαιδευτικά προγράμματα σε εκπαιδευτικό κέντρο ενηλίκων	17	6	-	10

Εκπαιδευτικά προγράμματα σε κέντρα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης	-	2	n=1	9
Επαγγελματικά εκπαιδευτικά προγράμματα (κατ' απαίτηση του εργοδότη)	9	-	-	3
Σε ειδικά σχολεία	-	-	-	21

2.6.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 2: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Δυσκολίες λόγω μη προσαρμογής χαρακτηριστικών προσβασιμότητας

Συνολικά, σχεδόν 2 στους 10 ΑμεΑ μη-χρήστες του Διαδικτύου εκτιμούν ότι υπάρχουν ανασταλτικοί παράγοντες στη χρήση Η/Υ που άπτονται στην αναπηρία τους ενώ μόλις 4 στους 10 φαίνεται να γνωρίζουν κατά πόσο ο υπάρχων τεχνικός εξοπλισμός και το λογισμικό ανταποκρίνεται στις ανάγκες που απορρέουν από την αναπηρία τους. Σημειώνεται ότι καταγράφεται σχετικά χαμηλό επίπεδο γνώσης του βαθμού ανταπόκρισης του υπάρχοντος εξοπλισμού και των αναγκών που απορρέουν από την αναπηρία.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 2: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Η ανάγκη για τον απαιτούμενο εξοπλισμό

Η αναπηρία σας επιτρέπει τη χρήση Η/Υ ή όχι;		
Βάση: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο n=526		
Αυθόρμητη αναφορά %	Βοηθούμενη αναφορά %	Συνολική αναφορά %
11,2%	4,8%	16%

Τι σας εμποδίζει να χρησιμοποιήσετε Η/Υ; Τι συγκεκριμένα προβλήματα αντιμετωπίζετε στη χρήση του;	
Βάση: n=84 άτομα	%
Λόγοι που άπτονται της αναπηρίας	42
Μη κατοχή Η/Υ/Οικονομικό πρόβλημα	38
Έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού	8
ΔΓ/ΔΑ	26

Ο υπάρχων τεχνολογικός εξοπλισμός ή/ και το λογισμικό ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες ανάγκες που απορρέουν από την αναπηρία σας ή όχι;		
<i>Βάση: Όσοι δεν ανέφεραν αυθόρμητα ως λόγο μη χρήσης του Διαδικτύου την έλλειψη κατάλληλου τεχνικού εξοπλισμού (n=476)</i>		
ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΓ/ΔΑ
37%	5%	58%

Τα ποσοστά αναφέρονται στο ΝΑΙ				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑμεΑ				
	Τυφλά άτομα & με προβλήματα όρασης n=146 %	Κωφά & βαρήκοα n=99 %	Άτομα με κινητική αναπηρία n=119 %	Άτομα με νοητική στέρηση/Down n=116 %
Τεχνικός εξοπλισμός	22	31	49	49


*Στατιστικά σημαντική
διαφορά σε επίπεδο
εμπιστοσύνης

Τι λειτουργικά χαρακτηριστικά απαιτούνται στον τεχνικό εξοπλισμό ή/ και στο λογισμικό για να μπορέσετε να χρησιμοποιήσετε το Διαδίκτυο;	
	Άτομα
Ειδικός εξοπλισμός για τις ανάγκες	10
Ειδική εκπαίδευση	9
Φωνητικός εξοπλισμός	7
ΔΓ/ΔΑ	36

Παράγοντα ψηφιακού χάσματος που αφορά στην προσβασιμότητα συνιστούν και οι λόγοι που λειτουργούν ανασταλτικά για επιπλέον χρήση του Διαδικτύου. Η πρόθεση για επιπλέον χρήση του διαδικτύου στο μέλλον, σημειώνεται αισθητά πιο έντονα μεταξύ των ΑμεΑ σε σχέση με τα άλλα κοινά, κάτι αναμενόμενο αφού συνδέεται έντονα με την αντίληψη περί βελτίωσης της ποιότητας ζωής τους.

Ανασταλτικοί παράγοντες στην επιπλέον χρήση, όπως έλλειψη χρόνου και αργή σύνδεση, φαίνεται ότι παίζουν πολύ μικρότερο ρόλο για τις ειδικές ομάδες, από ότι για το γενικό κοινό. Αντίθετα σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας για τα ΑμεΑ φαίνεται ότι είναι η έλλειψη προσβάσιμων ιστοτόπων (sites μη φιλικά προς το χρήστη ή πολύπλοκα).

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 2: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Διαδίκτυο και ανασταλτικοί παράγοντες για επιπλέον χρήση

		ΑμεΑ n=87	ΑμεΑ n=100		
Θα θέλατε να χρησιμοποιήσετε το Διαδίκτυο / Internet περισσότερο;	Ναι	50	36		ΑμεΑ n=44~
	Όχι	50	64		
					ΑμεΑ n=35~

Ο τόπος χρήσης Η/Υ είναι κατά πρώτον το σπίτι για όλα τα κοινά (με εξαίρεση την 3^η ηλικία), περίπου στην ίδια συχνότητα για το γενικό κοινό και τους μετανάστες. Οι μετανάστες όμως και το γενικό κοινό τον χρησιμοποιούν σημαντικά και στο χώρο εργασίας τους, οι δε μετανάστες είναι το μόνο κοινό που δηλώνει σημαντική χρήση Η/Υ σε Internet Café. Αντίθετα τα ΑμεΑ, παρουσιάζουν πολύ μικρότερη χρήση Η/Υ στην εργασία και επομένως το σπίτι είναι μακράν ο βασικός τόπος χρήσης του Η/Υ.

2.6.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ 3: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ → Σημασία του Διαδικτύου / Internet στη ζωή

Παράγοντα ψηφιακού χάσματος αφορά και η ενημέρωση ως προς το δυνητικό ρόλο του Διαδικτύου δεδομένου ότι οι πλειοψηφία των τριών ευπαθών ομάδων δεν αποδίδει σημαντικό ρόλο στο διαδίκτυο.

Αναφορικά με τη σημασία του διαδικτύου στη ζωή των διαφόρων κοινών που εξετάστηκαν, η δυνατότητα επικοινωνίας αναφέρεται πιο έντονα από ΑμεΑ και Μετανάστες σε σχέση με το γενικό κοινό και ακόμη πιο έντονα η ψυχαγωγία φαίνεται ότι είναι πολύ σημαντική για το κοινό των μεταναστών. Η σημαντικότερη όμως διαφορά εντοπίζεται στην *αντίληψη των ΑμεΑ ότι το Διαδίκτυο συντελεί στην ποιότητα ζωής τους*, πολύ περισσότερο από ότι αναφέρθηκε από όλα τα άλλα κοινά (38% γενικό κοινό, 28% μετανάστες, 6% 3^η ηλικία, 54% ΑμεΑ).

Καταγράφεται μεγάλη διαφοροποίηση στην αντίληψη για τη σημασία του διαδικτύου μεταξύ χρηστών και μη χρηστών. Επιπλέον καταγράφεται ένα μεγάλο ποσοστό για το οποίο η σημασία του διαδικτύου στη ζωή τους είναι μη αντιληπτή, ειδικά για την ομάδα των ηλικιωμένων (65% για ηλικιωμένους, 31% για ΑμεΑ και 26% για μετανάστες). Προκύπτει συμπερασματικά η έλλειψη ενημέρωσης των ειδικών κοινών υπό εξέταση για τα οφέλη των ΤΠΕ και του διαδικτύου ειδικότερα.

Επιπλέον καταγράφεται ένα μεγάλο ποσοστό για το οποίο ο δυνητικός του ρόλος του διαδικτύου στη ζωή τους και είναι μηδαμινός, ειδικά για την ομάδα των ηλικιωμένων (78% για ηλικιωμένους, 50% για ΑμεΑ και 40% για μετανάστες). Προκύπτει ξανά η έλλειψη ενημέρωσης των ειδικών κοινών υπό εξέταση για τα οφέλη των ΤΠΕ και του διαδικτύου ειδικότερα.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ 3: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ → Δυνητικός αντιλαμβανόμενος ρόλος του Διαδικτύου

	ΑμεΑ n=526	Μετανάστες n=566	3η ηλικία n=671
Θετικές Επιπτώσεις	49%	54%	16%
Ψυχαγωγία	22	11	2
<i>Σε ψυχαγωγεί</i>	16	8	1
Ενημέρωση-Πληροφόρηση	20	22	8
<i>Παίρνεις πληροφορίες / ενημερώνεσαι</i>	17	18	7
Επικοινωνία	11	19	3
<i>Είναι γρήγορη επικοινωνία</i>	10	9	1
Εξυπηρέτηση	4	6	4
<i>Είναι πολύ εξυπηρετικό</i>	2	1	1
Κέρδος χρόνου	1	3	4
Βελτίωση βιοτικού επιπέδου	3	-	1
Βάση: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και όσοι δεν έχουν χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες			

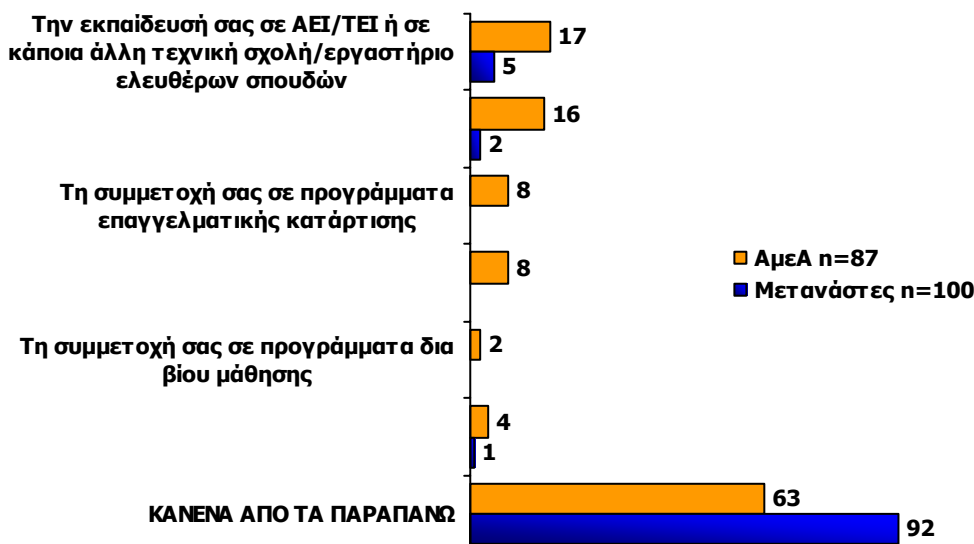
	ΑμεΑ n=526	Μετανάστες n=566	3η ηλικία n=671
% ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	1%	6%	6%
Επικοινωνία	1	2	2
<i>Σε απομονώνει μέσα στο σπίτι</i>	1	2	2
Χάσιμο χρόνου	-	2	1
Έλλειψη εμπιστοσύνης	-	1	1
Βάση: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και όσοι δεν έχουν χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες			

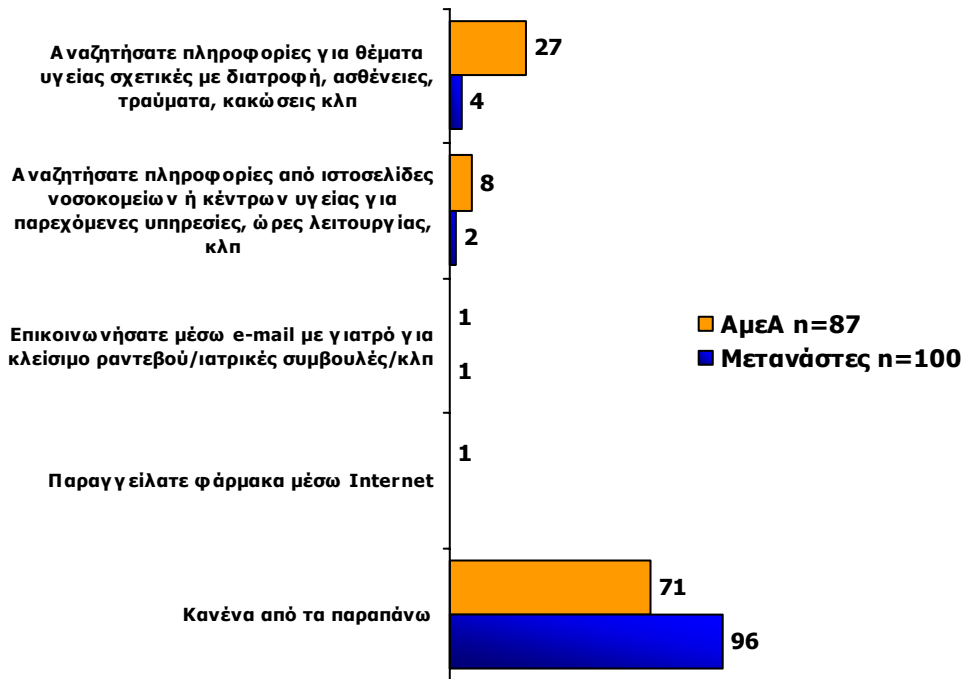
ΚΑΜΙΑ ΕΠΙΠΤΩΣΗ	50%	40%	78%
Τι σημαίνει για εσάς το Διαδίκτυο	50	40	63
<i>Δεν σημαίνει τίποτα</i>	28	30	43
<i>Δεν ξέρω</i>	22	9	13
<i>Δεν με ενδιαφέρει</i>	1	1	5
Βάση: Όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και όσοι δεν έχουν χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες			

Είναι ενδιαφέρον ότι η ενημερότητα των μεταναστών για υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής πρόνοιας και για συναλλαγές με το δημόσιο και με τις τράπεζες είναι υπερδιπλάσια από την αντίστοιχη των ΑμεΑ και των ηλικιωμένων.

2.6.5 Ανάγκες ευπαθών ομάδων

Σε ότι αφορά τη χρήση του διαδικτύου για κάλυψη αναγκών εκπαίδευσης & κατάρτισης και για κάλυψη αναγκών για πληροφορίες και υπηρεσίες υγείας από χρήστες ΑμεΑ και μετανάστες, παρατηρείται μικρή χρήση πολύ περισσότερη στα ΑμεΑ σε σύγκριση με τους μετανάστες, ενώ η χρήση για την 3^η ηλικία είναι πρακτικά ανύπαρκτη.





Σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου για δημόσιες υπηρεσίες ένα μεγάλο ποσοστό μεταξύ των χρηστών ΑμεΑ είτε ήδη χρησιμοποιούν (22%) είτε διάκινται θετικά (44%) να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για να αντικαταστήσουν κάποιες από τις προσωπικές επαφές ή επισκέψεις στις Δημόσιες Υπηρεσίες. Τα αντίστοιχα ποσοστά για τους μετανάστες είναι 1% και 23%.

Οι δραστηριότητες σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες για τις οποίες οι χρήστες ΑμεΑ προτίθενται να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο είναι τα παρακάτω.

	Ναι, ήδη το κάνω ηλεκτρονικά	Όχι δεν θα το έκανα	Ναι, θα ήθελα να το κάνω ηλεκτρονικά
Αναζήτηση άρθρων και βιβλίων σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες	43	10	48
Πληροφορίες Online για δικαιολογητικά σε συναλλαγές με Διάφορες Υπηρεσίες	38	12	50
Για αναζήτηση πληροφοριών στα ΦΕΚ	38	18	44
"Κατεβάζετε" έντυπα προς συμπλήρωση για υποβολή σε Υπηρεσίες του Δημοσίου	34	15	51

Πληροφορίες για προκηρύξεις θέσεων εργασίας/ διαγωνισμούς από τα γραφεία των φορέων	31	15	54
Φόρο εισοδήματος (υποβολή δήλωσης)	17	40	43
Λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας	13	34	53
Λήψη έγκυρης βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας	11	36	53
Διαχείριση / αλλαγή στοιχείων οχημάτων του χρήστη π.χ. Αλλαγή του κυβισμού, των ποσοστών ιδιοκτησίας κλπ (υπηρεσία e-οχήματα)	1	62	37

Για τα ΑμεΑ που χρησιμοποιούν ή διάκινται θετικά να χρησιμοποιήσουν το Διαδίκτυο για να αντικαταστήσουν κάποιες από τις προσωπικές επαφές ή επισκέψεις στις Δημόσιες Υπηρεσίες (μικρό δείγμα 58 ατόμων), παρατηρείται αξιοσημείωτη υφιστάμενη χρήση και πρόθεση για υπηρεσίες δημόσιων βιβλιοθηκών και για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 1^{ου} και 2^{ου} επιπέδου:

Για να πάρω πληροφορίες από Sites των Δημοσίων Υπηρεσιών	41%
Για να κατεβάσω φόρμες επισήμων εντύπων	27%
Για να στείλω συμπληρωμένες φόρμες	20%
Για πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων	16%
Κανένα από τα παραπάνω	50%

3. Συμπεράσματα και προτάσεις για πρωτοβουλίες και δράσεις

Οι ΤΠΕ μπορούν να παίξουν καταλυτικό ρόλο στην κοινωνικοοικονομική ενσωμάτωση και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων. Για τα ΑμεΑ και για τα άτομα τρίτης ηλικίας, οι ΤΠΕ (ειδικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες) αποτελούν ακόμη ένα κανάλι ενεργής συμμετοχής στην κοινωνία. Συνεισφέρουν στην αυτοδιάθεση και αυτοεξυπηρέτηση των ΑμεΑ καθώς και των ηλικιωμένων ατόμων που έχουν κινητικές δυσκολίες, ενώ ταυτόχρονα τους παρέχουν την δυνατότητα κάλυψης προσωπικών αναγκών από οποιονδήποτε χώρο και χωρίς την μεσολάβηση τρίτου.

Όπως καταδεικνύουν τα ευρήματα των ερευνών στην Ελλάδα υφίσταται ψηφιακό χάσμα μεταξύ του γενικού πληθυσμού και των ευπαθών ομάδων υπό εξέταση. Η χρήση Η/Υ και Διαδικτύου πολύ χαμηλότερη σε ΑμεΑ και Μετανάστες σε σχέση με το γενικό κοινό, ενώ είναι ουσιαστικά ανύπαρκτη στην 3η ηλικία.

Οι σημερινοί χρήστες ΑμεΑ και μετανάστες που έχουν υιοθετήσει το διαδίκτυο, δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από το γενικό κοινό ως προς τα χαρακτηριστικά χρήσης, υποδηλώνοντας ότι τα ΑμεΑ και οι μετανάστες μπορούν να μυηθούν στις ΤΠΕ & στο Διαδίκτυο και να υιοθετούν ένταση χρήσης αντίστοιχη του γενικού κοινού.

Η μη χρήση του διαδικτύου στα ειδικά κοινά συνδέεται σημαντικά περισσότερο με προβλήματα προσβασιμότητας, με την έλλειψη ικανοτήτων ή με την αίσθηση ότι δεν είναι απαραίτητο, σε σχέση με το γενικό κοινό.

Οι βασικοί παράγοντες του ψηφιακού χάσματος για τις τρεις ειδικές ομάδες κοινού που εξετάζονται, προσδιορίζονται ως ακολούθως:

1. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ → Η έλλειψη των απαιτούμενων ικανοτήτων / γνώσεων. Οι ηλεκτρονικές δεξιότητες είναι σημαντικά μικρότερες στα ΑμεΑ και μετανάστες από ότι στο γενικό κοινό ενώ οι ηλεκτρονικές δεξιότητες μεταξύ των ατόμων 3ης ηλικίας καταγράφονται σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα

2. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ → Η ανάγκη για τον απαιτούμενο εξοπλισμό, λογισμικό και περιεχόμενο, καθώς και για το απαιτούμενο κόστος εξοπλισμού και σύνδεσης. Αυτό συνεπάγεται και ενέργειες από την πλευρά των παρόχων, συγκεκριμένα την ανάγκη ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και βελτίωση των ήδη υπάρχουσών, σύμφωνα με τα εξής:

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

3. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ → Η μη αναγνώριση της σημασίας και του δυναμικού ρόλου του διαδικτύου. Σημειώνεται ότι μεγάλο μέρος των τριών ευπαθών ομάδων εκτιμούν ότι δεν χρειάζονται την τεχνολογία. Η πρόθεση χρήσης στο μέλλον είναι σημαντική μεταξύ των ΑμεΑ, εφόσον θεωρείται ότι συντελεί στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Το διαδίκτυο φαίνεται ότι σε κάποιο βαθμό καλύπτει τις ανάγκες για αναζήτηση πληροφοριών πάσης φύσεως (με έμφαση σε πολιτιστικά και αθλητικά ζητήματα) και για επικοινωνία και ψυχαγωγία, και σε μικρότερο βαθμό την ανάγκη εργασίας από το σπίτι για τα ΑμεΑ, αλλά και

για πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες κατάρτισης, υγείας, κοινωνικής πρόνοιας, καθώς επίσης για συναλλαγές με δημόσιους φορείς και με τις τράπεζες. Είναι ενδιαφέρον ότι ενώ η ενημερότητα των μεταναστών για υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής πρόνοιας και για συναλλαγές με το δημόσιο και με τις τράπεζες είναι υπερδιπλάσια από την αντίστοιχη των ΑμεΑ και των ηλικιωμένων, μεγαλύτερο μέρος χρηστών ΑμεΑ ήδη χρησιμοποιούν ή διάκεινται θετικά να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για να αντικαταστήσουν κάποιες από τις προσωπικές επαφές ή επισκέψεις στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Η μέτρηση του ψηφιακού χάσματος είναι επιτακτική. Συγκεκριμένα είναι απαραίτητη η εκτίμηση των παραγόντων που συμβάλλουν στην μείωση / αύξηση του ψηφιακού χάσματος, όπως τα e-skills των ατόμων, ο βαθμός διείσδυσης των ΤΠΕ, ο βαθμός διάδοσης και χρήσης κυβερνητικών ιστοσελίδων και ιστοσελίδων σχετικών με προβλήματα πληθυσμιακών ομάδων.

Προτάσεις για πρωτοβουλίες ΤΠΕ που αναδεικνύονται από το παρόν έργο για τη ψηφιακή ενσωμάτωση και μείωση του ψηφιακού χάσματος των τριών ευπαθών ομάδων θα μπορούσαν να αποτελέσουν οι παρακάτω δράσεις για ΑμεΑ, μετανάστες και άτομα 3^{ης} ηλικίας. Οι προτάσεις αυτές θα πρέπει να συνδυαστούν με τις καλές πρακτικές στην ενότητα 2.3 και τα συμπεράσματα από την ανάλυση των μελετών στην ενότητα 2.2.

Δράσεις ΤΠΕ για τα ΑμεΑ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

α. Εκπαιδευτικά προγράμματα εκμάθησης χειρισμού Η/Υ, ειδικά σχεδιασμένα για τις επιμέρους ανάγκες των ΑμεΑ (για τυφλούς, κινητικά ανάπηρους, κωφούς, άτομα με νοητική υστέρηση με εκπαιδευτικές δυνατότητες).

β. Εκπαιδευτικά προγράμματα εκμάθησης σε επίπεδα (δηλαδή για αρχάριους & προχωρημένους) για εκμάθηση χειρισμού Η/Υ και Διαδικτύου με πιστοποίηση ECDL (κυρίως για τυφλούς, κινητικά ανάπηρους & τυφλούς & σε λιγότερο βαθμό άτομα με νοητική υστέρηση). Σύνδεση των προγραμμάτων με διευκόλυνση σπουδών σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης και παράλληλα με την επαγγελματική κατάρτιση & αποκατάσταση των ενηλίκων.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

α. Συμμετοχή της Πολιτείας στην αγορά βασικού εξοπλισμού πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Η/Υ, σύνδεση).

β. Δημιουργία προσβάσιμων ιστοσελίδων και περιεχομένου για τυφλούς, κωφούς, κινητικά ανάπηρους, για πρόσβαση σε ενημέρωση, ψυχαγωγία, τουρισμό, εκπαίδευση, δημόσιες υπηρεσίες και συναλλαγές.

γ. Δημιουργία προσβάσιμων ιστοσελίδων εμπορικού περιεχομένου (αγορά & παραγγελία προϊόντων).

δ. Δημιουργία προσβάσιμων ιστοσελίδων με ευκαιρίες εργασίας για ΑμεΑ.

ε. Αξιοποίηση των δυνατοτήτων πρόσβασης που προσφέρονται από την ψηφιακή τηλεόραση μέσω της χρήσης αποκωδικοποιητών (τυφλά και κωφά άτομα).

στ. Συμμετοχή της Πολιτείας στην αγορά εξειδικευμένου υποστηρικτικού λογισμικού & εξοπλισμού πρόσβασης, ανάλογα με την οικονομική κατάσταση του ΑμεΑ.

ζ. Ανάπτυξη ιστοσελίδων εξειδικευμένης προσβασιμότητας όλων των κατηγοριών ΑμεΑ, με πληρότητα πληροφοριών και θεματολογιών καθημερινότητας (πληροφορίες & υπηρεσίες στοχευμένες σε ΑμεΑ, όπως ιατρικές ειδήσεις, λήψη επιδομάτων, συναλλαγές με Δημόσιο και Οικονομικές συναλλαγές, πληροφορίες νομοθεσίας και γενικές πληροφορίες).

η. Ειδικότερα για κωφούς: μετατροπή εντύπων (εφημερίδες, περιοδικά) σε ηλεκτρονική μορφή και σε νοηματική γλώσσα.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

α. Επικοινωνία / ενημέρωση του δυνητικού ρόλου του διαδικτύου ως προς τη δυνατότητα επικοινωνίας, ψυχαγωγίας & συνεισφοράς στην ποιότητα ζωής.

Δράσεις ΤΠΕ για τα άτομα 3^{ης} ηλικίας

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ: Εκπαίδευση σε Η/Υ & διαδίκτυο, μέσω ειδικών διαμορφωμένων προγραμμάτων για την 3η ηλικία

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ : Ενημέρωση του συγκεκριμένου πληθυσμού για το ρόλο και την αναγκαιότητα της τεχνολογίας στη ζωή τους.

Δράσεις ΤΠΕ για τους Μετανάστες

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

α. Δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων εκμάθησης χρήσης Η/Υ με χορήγηση πιστοποιητικού επάρκειας (EDCL)

β. Δημιουργία και ένταξη προγραμμάτων εκμάθησης χρήσης Η/Υ στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση ειδικά για Μετανάστες και Εθνοτικούς Έλληνες

γ. Δημιουργία προγραμμάτων εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας μέσω Η/Υ και κίνητρα για τη συμμετοχή μεταναστών

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

α. Δημιουργία ιστοσελίδων με πληροφορίες άμεσου ενδιαφέροντος & πολυγλωσσικό περιεχόμενο:

- Θεσμικό πλαίσιο, νομοθεσία & ρυθμίσεις με συνεχή ενημέρωση σχετικά με θέματα που αφορούν του Μετανάστες και τους Εθνοτικούς Έλληνες
- Πλήρης κατάλογος με διευθύνσεις, τρόπους επικοινωνίας και αρμοδιότητες κάθε Δημόσιας Υπηρεσίας και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών
- Πλήρης κατάλογος Οργανώσεων και Φορέων που έχουν ως κύρια ενασχόληση τη διευκόλυνση του συγκεκριμένου κοινού

β. Δημιουργία Internet Cafe για αλλοδαπούς σε συνοικίες με μεγάλο αριθμό μεταναστών με δωρεάν χρήση διαδικτύου

δ. Δημιουργία Info kiosk με πολυγλωσσικό περιεχόμενο με πληροφορίες που διευκολύνουν την καθημερινότητα των μεταναστών και ελαχιστοποιούν την ταλαιπωρία τους σε υπηρεσίες (Δήμους, Νομαρχίες κ.λ.π.)

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ: Καμπάνια ευαισθητοποίησης

α. Ενημέρωση για τη στάση της Πολιτείας, στην οποία θα περιέχονται αναφορές σε συγκεκριμένες πρακτικές διευκόλυνσης της καθημερινότητας των Μεταναστών και Εθνοτικών Ελλήνων

β. Αφύπνιση της κοινής γνώμης, ώστε

- να ενισχυθεί η προσπάθεια βελτίωσης της διαβίωσης του συγκεκριμένου κοινού
- να δημιουργηθεί το κατάλληλο φιλικό περιβάλλον αποδοχής των μεταναστών

γ. Προσέγγιση των Φορέων και των Οργανώσεων Μεταναστών και Εθνοτικών Ελλήνων, ώστε

- η ενημέρωση για τα οφέλη της χρήσης των ΤΠΕ να φθάσει στον τελικό αποδέκτη
- να υπάρξει στήριξη και προώθηση των επιλογών και
- να ενισχυθεί η επίγνωση των πλεονεκτημάτων που μπορεί να προσφέρει η χρήση των ΤΠΕ

δ. Κίνητρα για εκμάθηση Η/Υ για προσωπική αλλά και επαγγελματική χρήση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ταυτότητα πρωτογενών ερευνών

1. Έρευνα ΑμεΑ

Ειδικοί στόχοι της έρευνας είναι η ποσοτικοποίηση του ψηφιακού χάσματος μέσω μέτρησης δεικτών και η καταγραφή ειδικών απαιτήσεων και αναγκών καθώς επίσης και των αντιλήψεων για την χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα και τη συμβολή τους στην ποιότητα ζωής.

Ταυτότητα ποιοτικής έρευνας

- **Μεθοδολογία:** Διεξαγωγή Ατομικών Συνεντεύξεων σε Βάθος, δομημένες πάνω στο μοντέλο των "Expert Interviews" και εμπλουτισμένες με τεχνικές «Καταφατικής Διερεύνησης». Η διάρκεια κάθε Συνέντευξης ήταν 60' έως 75', και πραγματοποιήθηκε σε χώρο & χρόνο της επιλογής του ερωτώμενου, ενώ την διεξαγωγή ανέλαβε ομάδα από έμπειρους interviewers, ειδικά εκπαιδευμένους στις τεχνικές της «Καταφατικής Διερεύνησης».
- **Δείγμα:** 15 Ατομικές Συνεντεύξεις σε Βάθος με εκπρόσωπους/ ανθρώπους –κλειδιά Φορέων & Οργανώσεων, οι οποίοι «εκπροσωπούν» ΑΜΕΑ, με το ακόλουθο προφίλ:

15 συνεντεύξεις σε Φορείς και Οργανώσεις που εκπροσωπούν ΑμεΑ	Κατηγορίες αναπηρίας:	Περιοχές δραστηριοποίησης Φορέων/Οργανώσεων
	<ul style="list-style-type: none"> - Τύφλωση - Κώφωση - Κινητική αναπηρία - Νοητική Στέρηση/Αυτισμό/Σύνδρομο Down 	<ul style="list-style-type: none"> - Αθήνα (10) - Θεσσαλονίκη (3) - Πάτρα (1) - Ιωάννινα (1)

- **Ερωτηματολόγιο στρατολόγησης:** Διαπιστώθηκε & επιβεβαιώθηκε ότι ο εκπρόσωπος του φορέα που έδωσε την συνέντευξη ήταν φορέας λήψης αποφάσεων, αλλά ταυτόχρονα & γνώστης των ιδιοτεροτήτων του χώρου του, ώστε να μεταφέρει συλλογική εμπειρία & όχι απλή γραφειοκρατική αποτίμηση

Ταυτότητα ποσοτικής έρευνας

- **Μεθοδολογία:** Προσωπικές συνεντεύξεις σε σπίτια, μέσης διάρκειας 15 λεπτών με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, (Βλ. Παράρτημα 3). Το ερωτηματολόγιο βασίστηκε σε μεγάλο μέρος του στο αντίστοιχο που αφορά τους δείκτες e-Europe, με στόχο τη συγκριτική αξιολόγηση των στοιχείων για τα ΑμεΑ με αυτά του γενικού κοινού.
- **Δείγμα:** 613 συνεντεύξεις, πανελλαδικά σε ΑμεΑ. Το δείγμα σταθμίστηκε ως προς την ηλικία και μετά τη στάθμιση προκύπτει η εξής κατανομή του πληθυσμού :

Φύλο	%
Αντρες	54
Γυναίκες	46
ΣΥΝΟΛΟ	100

Ηλικιακή κατηγορία	%
15-24	20
25-34	20
35-44	20
45-54	20
55+	20
ΣΥΝΟΛΟ	100

Αναπηρία	%
Τυφλά άτομα και άτομα με προβλήματα όρασης	30
Κωφά και βαρήκοα άτομα	24
Άτομα με κινητική αναπηρία (παραπληγία, ημιπληγία, τετραπληγία)	24
Άτομα με νοητική υστέρηση/αυτισμό/σύνδρομο Down	22
ΣΥΝΟΛΟ	100

- **Δειγματοληψία:**

Τυχαίο αντιπροσωπευτικό δείγμα με τη μέθοδο της τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας

Τα στρώματα που θα χρησιμοποιηθούν για την εξαγωγή του δείγματος είναι:

✓ Οι περιφέρειες της χώρας, πλην των νήσων του Ιονίου και του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου.

✓ Σε κάθε μία περιφέρεια, το δείγμα που της αντιστοιχεί, κατ' αναλογία του πληθυσμού της, θα καταμεληθεί κατά επίπεδο αστικότητας (αστικό και ημιαστικό πληθυσμό).

Σε κάθε κατάλληλο νοικοκυριό, η συνέντευξη θα πραγματοποιείται με το ίδιο το ΑμεΑ, όπου είναι δυνατόν, ή με κάποιον ενδιάμεσο που το καταλαβαίνει, ή με τη μέθοδο της αυτοσυμπλήρωσης και τη βοήθεια του ερευνητή.

- **Χρόνος διεξαγωγής πεδίου: 17/5 – 17/7/2007**

- **Στατιστικά Σφάλματα:**

<u>Δείγμα</u>		<u>Στατιστικό σφάλμα</u>
Σύνολο επαφών:	613 άτομα / νοικοκυριά	±3,97
Χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες:	87 άτομα	±10,65
Έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι:	59 άτομα	±13,03

Α. Μακ. & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδον.	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδον.	Κρήτη	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
33	227	55	17	22	40	109	36	38	36

Δεν έγινε ανάλυση κατά περιφέρεια διότι οι βάσεις δεν επαρκούν, παρόλα αυτά πραγματοποιήθηκαν επί μέρους αναλύσεις κατά επίπεδο αστικότητας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Αστικά, Ημιαστικά/Αγροτικά)

2. Έρευνα Μετανάστες

Ειδικοί στόχοι της έρευνας είναι η ποσοτικοποίηση του ψηφιακού χάσματος μέσω μέτρησης δεικτών και η καταγραφή ειδικών απαιτήσεων και αναγκών καθώς επίσης και των αντιλήψεων για την χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα και τη συμβολή τους στην ποιότητα ζωής.

Ταυτότητα ποιοτικής έρευνας

- **Μεθοδολογία:** Διεξαγωγή Ατομικών Συνεντεύξεων σε Βάθος, δομημένες πάνω στο μοντέλο των "Expert Interviews" και εμπλουτισμένες με τεχνικές «Καταφατικής Διερεύνησης». Η διάρκεια κάθε Συνέντευξης ήταν 60' έως 75', και πραγματοποιήθηκε σε χώρο & χρόνο της επιλογής του ερωτώμενου, ενώ την διεξαγωγή ανέλαβε ομάδα από έμπειρους interviewers, ειδικά εκπαιδευμένους στις τεχνικές της «Καταφατικής Διερεύνησης».
- **Δείγμα:** 15 Ατομικές Συνεντεύξεις σε Βάθος με εκπρόσωπους/ ανθρώπους –κλειδιά Φορέων & Οργανώσεων, οι οποίοι «εκπροσωπούν» Μετανάστες & Εθνοτικούς Έλληνες, με το ακόλουθο προφίλ (βλ. Παράρτημα 4):

15 Συνεντεύξεις σε Φορείς και Οργανώσεις που εκπροσωπούν Μετανάστες & Εθνοτικούς Έλληνες	Κατηγορίες εκπροσώπων:	Περιοχές δραστηριοποίησης Φορέων / Οργανώσεων
	Αλβανοί Ασύριοι Πολωνοί Πόντιοι Δήμος Αθηναίων Νομαρχία Αθηνών Ινστιτούτο Μετανάστευσης Συμβούλιο Προσφύγων ΙΜΕΠΟ ΜΗΚΥΟ	Αθήνα (10) Θεσσαλονίκη (3) Πάτρα (1) Ρέθυμνο (1)

- **Ερωτηματολόγιο στρατολόγησης:** Διαπιστώθηκε & επιβεβαιώθηκε ότι ο εκπρόσωπος του φορέα που έδωσε την συνέντευξη ήταν φορέας λήψης αποφάσεων, αλλά ταυτόχρονα & γνώστης των ιδιαιτεροτήτων του χώρου του, ώστε να μεταφέρει συλλογική εμπειρία & όχι απλή γραφειοκρατική αποτίμηση. (Βλ. Παράρτημα 5)

Ταυτότητα ποσοτικής έρευνας

- **Μεθοδολογία:** Προσωπικές συνεντεύξεις σε σπίτια, μέσης διάρκειας 15 λεπτών με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. (Βλ. Παράρτημα 6). Το ερωτηματολόγιο βασίστηκε σε μεγάλο μέρος του στο αντίστοιχο που αφορά τους δείκτες e-Europe, με στόχο τη συγκριτική αξιολόγηση των στοιχείων για μετανάστες με αυτά του γενικού κοινού.
- **Δείγμα:** 666 συνεντεύξεις, πανελλαδικά σε μετανάστες, άντρες & γυναίκες ηλικίας 20-45 με την εξής κατανομή :
- **Δειγματοληψία:** Επιλέχθηκε ένα δείγμα τυχαίο, αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού και αμερόληπτο, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, αστικές και ημιαστικές περιοχές (πλην νησιών), βάσει της προηγηθείσας χαρτογράφησης των Μεταναστών και Εθνοτικών Ελλήνων από τη μελέτη χαρτογράφησης των Μεταναστών, ως προς τους τόπους

κατοικίας τους στην Ελλάδα, η οποία πραγματοποιήθηκε από το ΕΚΚΕ (Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών), υπό τον Καθηγητή Κύριο Θ. Μαλούτα. Επιλέχθηκε ένα αρχικό μέγεθος δείγματος επαφών με νοικοκυριά Μεταναστών και Εθνοτικών Ελλήνων αποτελούμενο από 1000 νοικοκυριά, απέδωσε 427 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις. Το δείγμα συμπληρώθηκε με ενισχυτικό δείγμα (booster), στις περιοχές Αθήνας, Θεσσαλονίκης, αστικών και ημιαστικών κέντρων (πλην νησιών), με μεγαλύτερη συγκέντρωση του μεταναστευτικού πληθυσμού που περιλαμβάνεται στην έρευνα ώστε να συμπληρώσουμε τον επιθυμητό αριθμό συνεντεύξεων στην εκάστοτε χώρα προέλευσης.

- Τυχαίο αντιπροσωπευτικό δείγμα με τη μέθοδο της τυχαίας πολυσταδιακής δειγματοληψίας.

Φύλο	%
Αντρες	50
Γυναίκες	50
ΣΥΝΟΛΟ	100

Ηλικιακή κατηγορία	%
20-24	18
25-29	24
30-34	20
35-39	18
40-45	20
ΣΥΝΟΛΟ	100

ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ (ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ)	%
Αλβανοί	39,49
Κινέζοι	16
Πακιστανοί	8,86
Εθνοτικοί Έλληνες	8,26
Βούλγαροι	6,16
Ρώσοι	6,01
Αιγύπτιοι	4,2
Ιρακινοί	3,6
Ρουμάνοι	2,55
Πολωνοί	2,1
Ουκρανοί	1,65
Φιλιπινέζοι	1

ΣΥΝΟΛΟ	100
---------------	------------

Εθνικότητα	%
Αλβανοί και Εθνοτικοί Έλληνες	48
Από άλλες Ευρωπαϊκές χώρες	18
Από Πακιστάν, Ιράκ και Αίγυπτο	17
Από Απω Ανατολή (Φιλιππίνες, Κίνα)	17
ΣΥΝΟΛΟ	100

Τα στρώματα που χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή του δείγματος είναι:

✓ Οι περιφέρειες της χώρας, πλην των νήσων του Ιονίου και του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου.

✓ Σε κάθε μία περιφέρεια, το δείγμα που της αντιστοιχεί, κατ' αναλογία του πληθυσμού των μεταναστών που εκτιμήθηκε από την κατανομή που προέκυψε από το τυχαίο δείγμα, κατανεμήθηκε κατά επίπεδο αστικότητας (αστικό και ημιαστικό πληθυσμό).

Σε κάθε κατάλληλο νοικοκυριό, η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με τον ίδιο το Μετανάστη ή Εθνοτικό Έλληνα, στα Ελληνικά. Στην περίπτωση που στο ίδιο νοικοκυριό, υπήρχαν περισσότερα του ενός άτομα ηλικίας 20-45 ετών, η επιλογή του ερωτώμενου έγινε με βάση τα «τελευταία γενέθλια». Εφόσον ο επιλεγμένος ερωτώμενος απουσίαζε και στις 3 επανεπισκέψεις του ερευνητή σε διαφορετικές ημέρες και ώρες, η αρνούνταν να συνεργαστεί, θα αντικαθίστονταν με άτομο της ίδιας κατηγορίας, φύλου και ηλικίας, αλλά και περιοχής. Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 666 επαφές, που κατέληξαν σε 100 συνεντεύξεις με άτομα που χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες.

• **Χρόνος διεξαγωγής πεδίου: 17/5 – 15/6/2007**

• **Στατιστικά Σφάλματα:**

Δείγμα		Στατιστικό σφάλμα
Σύνολο επαφών:	666 άτομα / νοικοκυριά	±3,80
Χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τελευταίους 3 μήνες:	100 άτομα	±9,92
Έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι:	50 άτομα	±14,20

Α. Μακ. & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδον.	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδον.	Κρήτη	Πελοπόννησος	Στρεά Ελλάδα
12	363	40	20	20	29	103	18	22	39

Δεν έγινε ανάλυση κατά περιφέρεια διότι οι βάσεις δεν επαρκούν, παρόλα αυτά πραγματοποιήθηκαν επί μέρους αναλύσεις κατά επίπεδο αστικότητας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Αστικά, Ημιαστικά/Αγροτικά)

3. Έρευνα 3η ηλικία

Ταυτότητα ποσοτικής έρευνας

- **Μεθοδολογία:** Προσωπικές συνεντεύξεις σε σπίτια, μέσης διάρκειας 15 λεπτών με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου (Βλ. Παράσημα 6). Το ερωτηματολόγιο βασίστηκε σε μεγάλο μέρος του στο αντίστοιχο που αφορά τους δείκτες e-Europe, με στόχο τη συγκριτική αξιολόγηση των στοιχείων για μετανάστες με αυτά του γενικού κοινού.
- **Δείγμα:** 679 συνεντεύξεις σε πανελλαδικό επίπεδο, σε άνδρες & γυναίκες 65-84 ετών με την ακόλουθη κατανομή:

Ηλικία	%
65-69 ετών	35%
70-74 ετών	33%
75-84 ετών	32%
Σύνολο	100%

Φύλο	%
Άντρες	44%
Γυναίκες	56%
Σύνολο	100%

Δειγματοληψία:

Πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της τυχαίας πολυσταδιακής δειγματοληψίας,

→ **Στάδιο 1^ο:** Τα στρώματα που χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή του δείγματος είναι: οι περιφέρειες της χώρας, πλην των νήσων του Ιονίου και του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου. Σε κάθε μια περιφέρεια, το δείγμα που της αντιστοιχεί, κατ' αναλογία του πληθυσμού της, κατανεμήθηκε κατά επίπεδο αστικότητας (αστικό και αγροτικό πληθυσμό).

→ **Στάδιο 2^ο:** Στην κάθε περιοχή που επιλέχθηκε να εκπροσωπηθεί στο δείγμα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Αστικά, Αγροτικά), επιλέγονται τυχαία οι Δήμοι / Κοινότητες και το / τα αρχικά σημεία στον καθένα, από όπου και ξεκίνησε η συμπλήρωση των συνεντεύξεων.

- **Χρόνος διεξαγωγής πεδίου:** 17/05 – 08/06/2007
- **Στατιστικά Σφάλματα:**

	<u>Δείγμα</u>	<u>Στατιστικό σφάλμα</u>
Σύνολο επαφών:	679 άτομα	±3,77

Η περιφερειακή διαστρωμάτωση είναι η ακόλουθη:

Α. Μακ. & Θράκη	Αττική	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδον.	Ήπειρος	Θεσσαλία	Κεντρική Μακεδον.	Κρήτη	Πελοπόννησος	Στρεά Ελλάδα
42	268	37	20	23	50	124	41	34	40

Δεν έγινε ανάλυση κατά περιφέρεια διότι οι βάσεις δεν επαρκούν. Παρόλ' αυτά πραγματοποιήθηκε επιμέρους ανάλυση κατά επίπεδο αστικότητας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Αστικά, Ημιαστικά/Αγροτικά).