

# Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
*Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα*

## Μεταπτυχιακή Διατριβή



Σχεδιασμός Διαδικτυακής Πλατφόρμας  
Παρουσίασης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας και  
Ευεξίας για Άτομα με Αναπηρία

Ευφροσύνη Πατιράκη

Επιβλέπων Καθηγητής  
Κλήμης Νταλιάνης

Μάρτιος 2021

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

***Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα***

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Σχεδιασμός Διαδικτυακής Πλατφόρμας  
Παρουσίασης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας και  
Ευεξίας για Άτομα με Αναπηρία**

**Ευφροσύνη Πατιράκη**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Κλήμης Νταλιάνης**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα από τη Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάρτιος 2021**



## Περίληψη

Η χρήση των νέων τεχνολογιών αποκτά καθημερινά ολοένα και περισσότερους οπαδούς. Η απλοποίηση των συστημάτων, η οικονομικότερη διάθεση προϊόντων και η εξάπλωση του ίντερνετ είναι ορισμένοι από τους λόγους που την έκαναν πιο προσιτή, ενώ οι συνθήκες της πανδημίας, όπως οι επανειλημμένοι κατ' οίκον εγκλεισμοί και η φυσική κοινωνική αποστασιοποίηση, αν και βίαια την εκτόξευσαν. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, προέκυψε η σκέψη για το σχεδιασμό μίας πλατφόρμας για άτομα με αναπηρία που θα παρουσιάζει υπηρεσίες υγείας και ευεξίας και αξιολόγηση αυτών από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους. Στο πρώτο μέρος της παρούσας διπλωματικής διατριβής διεξήχθη βιβλιογραφική έρευνα με σκοπό να αποδοθεί ο ορισμός των ατόμων με αναπηρία και να προσδιοριστούν οι επιμέρους κατηγορίες αυτής της ευρείας ομάδας. Συμπληρωματικά χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από υφιστάμενες στατιστικές έρευνες στον ελλαδικό χώρο αναφορικά με το πλήθος και τις κατηγορίες των ατόμων που συμπεριλαμβάνονται στα άτομα με αναπηρίες. Κατόπιν, εξετάστηκε βιβλιογραφικά η έννοια της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας και οι βασικοί κανόνες που τη διέπουν και αναζητήθηκε η σημασία της σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εγχώριο επίπεδο μέσα από αναγνωρισμένα θεσμικά όργανα. Στα τρία αυτά επίπεδα εξετάστηκε και η σημαντική παράμετρος της αξιολόγησης. Στο δεύτερο μέρος της διπλωματικής διατριβής πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα πεδίου στις πλατφόρμες *Ratems*, *Doctoranytime*, *Tripadvisor* και *Skroutz* που παρουσιάζουν και αξιολογούν υπηρεσίες ή προϊόντα. Στο τρίτο μέρος ακολουθεί ο σχεδιασμός της νέας πλατφόρμας που έχει λάβει στοιχεία από όλες τις πλατφόρμες που εξετάστηκαν κατά την παρατήρηση. Οι τέσσερις πλατφόρμες που συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα πεδίου απευθύνονται στο γενικό πληθυσμό και δεν έχουν καμία ρύθμιση που να εξυπηρετεί την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία. Για το λόγο αυτό πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα ως προς τις προϋποθέσεις που οφείλει να πληροί μία διαδικτυακή παρουσία για να είναι προσβάσιμη.

## Summary

The use of new technologies is gaining more and more fans every day. Simplification of systems, lower price of high-tech products, and the spread of the Internet are some of the reasons that have made them more accessible, while pandemic conditions such as repeated home-staying and physical social distancing, sky-rocketed their usage. Taking into account all of the above, gave birth to an idea to design a platform for people with disabilities that will present health and wellness services, and their evaluation by the users themselves. In the first part of this dissertation, a bibliographic research was conducted in order to provide a definition of the term “people with disabilities”, and to identify the sub-categories of this broad group. Additionally, data from existing statistical surveys in Greece was used to determine the number and categories of people with disabilities. Then, the concept of electronic accessibility and the basic rules that govern it were examined in the literature, and its importance was sought at international, European and domestic level through recognized institutions. At these three levels, the parameter of the evaluation was examined. In the second part of the dissertation, a qualitative field research was conducted on the Ratemds, Doctoranytime, Tripadvisor and Skroutz platforms that present and evaluate services or products. The third part follows the design of the new platform that has received data from all platforms examined during the observation. The four platforms included in the field research are aimed at the general population and have no arrangements for the access of people with disabilities. For this reason, a literature review was conducted as to the conditions that an online presence must meet in order to be accessible.

## **Ευχαριστίες**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή με θέμα «Σχεδιασμός Διαδικτυακής Πλατφόρμας Παρουσίασης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας και Ευεξίας για Άτομα με Αναπηρία», πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα της Σχολής Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, κατά το ακαδημαϊκό έτος 2020-21.

Στο σημείο αυτό αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω τις ειλικρινείς και θερμές ευχαριστίες μου σε όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειας. Πρώτα απ' όλα, στο σύζυγό μου για την αμέριστη συμπαράσταση, ψυχολογική και πρακτική στήριξη χωρίς κανένα δισταγμό σε κάθε νέο μου τόλμημα. Επίσης, στους γονείς μου, στην αδερφή μου, στην καλύτερη μου φίλη παιδιόθεν και στην ξαδέρφη μου για τη θετική συμβολή τους σε κάθε μου βήμα.

Και τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Κλήμη Νταλιάνη, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και τη συνεργασία.

# Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1 .....	1
Εισαγωγή .....	1
Κεφάλαιο 2 .....	9
Βασικές Έννοιες .....	9
2.1 Άτομα με Αναπηρία : Ορισμοί και Δημογραφικά Στοιχεία .....	9
2.2 Η χρήση υπηρεσιών υγείας .....	17
2.3 Η έννοια και η πορεία της αξιολόγησης .....	19
2.4 Εμπόδια στη χρήση νέων τεχνολογιών ανά κατηγορία αναπηρίας.....	20
Κεφάλαιο 3 .....	23
Προσβασιμότητα των Ατόμων με Αναπηρία στις νέες τεχνολογίες.....	23
3.1 Βασικοί κανόνες προσβασιμότητας .....	24
3.2 Θεσμική Κατοχύρωση της Προσβασιμότητας.....	31
Κεφάλαιο 4 .....	35
Επισκόπηση Πεδίου .....	35
4.1 Πλατφόρμα Ratemds.....	36
4.1.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας .....	36
4.1.2 Χρήστης-Ασθενής.....	38
4.1.3 Επαγγελματίες Υγείας.....	40
4.1.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.....	42
4.1.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον .....	43
4.1.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες .....	44
4.2 Πλατφόρμα Doctoranytime .....	44
4.2.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας .....	45
4.2.2 Χρήστης-Ασθενής.....	46
4.2.3 Επαγγελματίες Υγείας.....	49

4.2.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.....	51
4.2.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον .....	53
4.2.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες .....	56
4.3 Πλατφόρμα Tripadvisor.....	57
4.3.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας .....	57
4.3.2 Χρήστης-Ταξιδιώτης.....	57
4.3.3 Τουριστικές επιχειρήσεις.....	61
4.3.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.....	64
4.3.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον .....	66
4.3.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες .....	67
4.4 Πλατφόρμα Skrutz.....	69
4.4.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας .....	69
4.4.2 Χρήστης-Πελάτης.....	73
4.4.3 Έμπορος-Πωλητής προϊόντων .....	81
4.4.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.....	83
4.4.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον .....	85
4.4.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες .....	86
4.5 Συμπεράσματα .....	87
Κεφάλαιο 5.....	91
Σχεδιασμός Πλατφόρμας.....	91
5.1 Χρήστης Πλατφόρμας .....	92
5.2 Επαγγελματίας Υγείας και Ευεξίας.....	98
5.3 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.....	100
5.4 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον .....	101
5.5 Επιπρόσθετες Πληροφορίες .....	103
5.6 Αρχική Σελίδα .....	104
5.6.1 Πεδίο «Σχετικά με εμάς».....	105



5.6.2 Πεδίο «Άρθρα» .....	106
5.6.3 Πεδίο «Επικοινωνία» .....	106
5.6.4 Πεδίο «Σύνδεση/ Εγγραφή» .....	106
5.7 Πρόσκληση για συμβολή των κοινοτήτων .....	107
Κεφάλαιο 6 .....	108
Προσβασιμότητα πλατφόρμας .....	108
6.1 Οδηγίες προσβασιμότητας περιεχομένου ιστού (WCAG).....	109
6.2 Επίπεδα Καθοδήγησης από το WCAG 2 για την Προσβασιμότητα.....	110
6.2.1 Βασική Αρχή «Αντιληπτότητα» .....	112
6.2.2 Βασική Αρχή «Λειτουργικότητα» .....	120
6.2.3 Βασική Αρχή «Κατανόηση» .....	128
6.2.4 Βασική Αρχή «Ευρωστία».....	133
6.3 Αξιολόγηση προσβασιμότητας.....	134
Κεφάλαιο 7 .....	136
Επίλογος.....	136
Παράρτημα.....	138
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΗΓΕΣ.....	139

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Άτομα με κινητικά προβλήματα ή αναπηρία ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα .....	11
Πίνακας 2: Άτομα με αισθητηριακά προβλήματα ή αναπηρία και προβλήματα ομιλίας ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα .....	13
Πίνακας 3: Άτομα με ψυχικές & νοητικές διαταραχές ανά ηλικιακή ομάδα .....	14
Πίνακας 4: Άτομα με χρόνιες παθήσεις ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα .....	15
Πίνακας 5: Πληθυσμός συμμετεχόντων στην έρευνα με πρόβλημα υγείας ή αναπηρία .....	16

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Απεικόνιση της χρήσης υπηρεσιών υγείας.....	18
Εικόνα 2: Στιγμιότυπο της αρχικής σελίδας του Ratemds.com .....	37
Εικόνα 3: Κύκλος ανατροφοδότησης συμμετεχόντων .....	38
Εικόνα 4: Παράδειγμα Αξιολόγησης Επαγγελματία Υγείας.....	39
Εικόνα 5: Απεικόνιση Δημιουργίας Λογαριασμού .....	40
Εικόνα 6: Καταχώρηση Επαγγελματία Υγείας.....	41
Εικόνα 7: Συχνές Ερωτήσεις αναφορικά με τη χρήση της πλατφόρμας .....	43
Εικόνα 8: Μήνυση για υποβαλλόμενη αξιολόγηση.....	44
Εικόνα 9: Στιγμιότυπο της αρχικής σελίδας του Doctoranytime .....	46
Εικόνα 10: Δημιουργία προφίλ χρήστη- ασθενούς στην πλατφόρμα Doctoranytime .....	47
Εικόνα 11: Άμεση συνομιλία (chat) με γιατρό.....	48
Εικόνα 12: Παράδειγμα αξιολόγησης επαγγελματία υγείας .....	49
Εικόνα 13: Φόρμα εγγραφής επαγγελματιών υγείας του Doctoranytime .....	50
Εικόνα 14: Ενημέρωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων.....	54
Εικόνα 15: Δημιουργία λογαριασμού στο Tripadvisor .....	58
Εικόνα 16: Προφίλ χρήστη Tripadvisor.....	59
Εικόνα 17: Αξιολόγηση επιχείρησης στο Tripadvisor.....	60
Εικόνα 18: Προσέλκυση τουριστικών επιχειρήσεων από την Tripadvisor.....	62
Εικόνα 19: Καταχώρηση εστιατορίου στο Tripadvisor .....	63
Εικόνα 20: Κάρτα ποινής για επιχειρήσεις που έχουν παραβιάσει τους κανόνες αξιολογήσεων.....	65
Εικόνα 21: Σήματα ταξιδιώτη Tripadvisor.....	68
Εικόνα 22: Στατιστικά Δεδομένα Οκτωβρίου 2020.....	70
Εικόνα 23: Στιγμιότυπο οθόνης της αρχικής σελίδας του Skroutz.....	71
Εικόνα 24: Αναζήτηση ανά γενική κατηγορία.....	72
Εικόνα 25: Αναζήτηση για συγκεκριμένο προϊόν .....	73
Εικόνα 26: Δημιουργία λογαριασμού μέλους .....	74
Εικόνα 27: Ερωτήσεις αξιολόγησης κλειστού τύπου.....	75
Εικόνα 28: Απαντήσεις αξιολόγησης με emoticons .....	75
Εικόνα 29: Βαθμολογία με κλίμακα Likert .....	76

Εικόνα 30: Καταχώρηση φωτογραφίας και σχολίου .....	77
Εικόνα 31: Πιστοποίηση χρήστη για αξιολόγηση καταστήματος.....	78
Εικόνα 32: Καταχώρηση αριθμού παραστατικού ή παραγγελίας .....	78
Εικόνα 33: Θετική αξιολόγηση καταστήματος .....	79
Εικόνα 34: Αρνητική αξιολόγηση καταστήματος .....	80
Εικόνα 35: Συνολική εικόνα της αξιολόγησης του χρήστη-πελάτη.....	80
Εικόνα 36: Δημοσίευση καταχωρημένου σχολίου.....	81
Εικόνα 37: Προαπαιτούμενα ηλεκτρονικού καταστήματος για την ένταξη στο Skrutz .....	82
Εικόνα 38: Στάδια ένταξης καταστήματος στο Skrutz .....	82
Εικόνα 39: Δημιουργία e-shop εντός του Skrutz .....	83
Εικόνα 42: Απεικόνιση βαθμολογίας επαγγελματία ορατή σε χρήστες-μέλη .....	96
Εικόνα 43: Βραβεία μελών ανάλογα με τη συμβολή τους στις αξιολογήσεις.....	97
Εικόνα 44: Απεικόνιση συμβόλων μελών της κοινότητας .....	98
Εικόνα 45: Απεικόνιση της αρχικής σελίδας της πλατφόρμας.....	105
Εικόνα 46: Στιγμιότυπο οθόνης από ομάδα προγραμματιστών αναφορικά με την εφαρμογή των προδιαγραφών προσβασιμότητας που προβλέπει η ΕΕ .....	109

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

<b>ΑμεΑ</b>	Άτομα με αναπηρία
<b>ΑΜΑ</b>	Αριθμός Μητρώου Ασφαλιζομένου
<b>ΑΜΚΑ</b>	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
<b>ΑΦΜ</b>	Αριθμό Φορολογικού Μητρώου
<b>ΕΛΣΤΑΤ</b>	Ελληνικής Στατιστικής Αρχής
<b>ΕΟΠΠΥ</b>	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
<b>ΕΣΑΜΕΑ</b>	Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία
<b>ΕΕ</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση
<b>ΗΠΑ</b>	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
<b>ΠΟΥ</b>	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
<b>WAI</b>	Web Accessibility Initiative
<b>W3C</b>	World Wide Web Consortium

# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

Ολοένα και περισσότερο διευρύνεται καθημερινά η χρήση των νέων τεχνολογιών. Σημαντικοί παράγοντες που συνέβαλαν σε αυτή την κατεύθυνση είναι η απλοποίηση των συστημάτων λειτουργίας και χρήσης, η οικονομικότερη διάθεση των προϊόντων νέας τεχνολογίας αλλά και η παγκόσμια εξάπλωση του ίντερνετ. Σε αυτό το πλαίσιο, πολλές από τις υπηρεσίες που μέχρι πρότινος παρέχόταν μόνο σε περιβάλλον με φυσική παρουσία, πλέον έχουν αποκτήσει ψηφιακή μορφή και οι διαδικασίες ολοκληρώνονται εξ αποστάσεως. Η νέα αυτή συνθήκη, σε πολλές περιπτώσεις, δίνει τη δυνατότητα σε άτομα με περιορισμούς στην καθημερινή τους ζωή εξαιτίας προβλημάτων υγείας, όπως τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) να συμμετέχουν με μεγαλύτερη ευκολία σε διάφορες δραστηριότητες.

Η συνθήκη της πανδημίας του Covid-19 που έπληξε και πλήττει την υφήλιο το 2020-21, αν και βίαια, ανέπτυξε πολλούς νέους τομείς εφαρμογής ψηφιακής ζωής και διεύρυνε τους χρήστες στις μεγαλύτερες ηλικίες και σε όσους μέχρι πρόσφατα για διάφορους λόγους - οικονομικούς, κοινωνικούς, ψυχολογικούς, έλλειψης εκπαίδευσης και άλλους - απείχαν από την ηλεκτρονική δραστηριότητα.

Η επέκταση λοιπόν της ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης καθημερινών εργασιών είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία και ανάπτυξη ιστοτόπων στους οποίους παρουσιάζονται πωλήσεις υπηρεσιών και προϊόντων με επιπρόσθετη την καταγραφή της ικανοποίησης των πελατών από αυτές. Παραδείγματα

παγκόσμιας εμβέλειας είναι η εταιρεία Amazon, η E-bay και η Wish, στις οποίες οι χρήστες αναζητούν εκτός από προϊόντα και τις τιμές τους, τις αξιολογήσεις παλαιότερων πελατών προκειμένου να ελέγξουν αν η επιλογή του προϊόντος πράγματι ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Αναγνωρίζοντας λοιπόν ότι τα ΑΜΕΑ αντιμετωπίζουν προβλήματα προσβασιμότητας στο φυσικό περιβάλλον προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους και ότι ο ψηφιακός κόσμος λαμβάνει ολοένα και μεγαλύτερο μέρος στην εξυπηρέτηση των καθημερινών μας αναγκών, σκοπός της παρούσας διατριβής είναι να δημιουργήσει ένα προσχέδιο πλατφόρμας στο οποίο θα παρουσιάζονται και αξιολογούνται υπηρεσίες υγείας και ευεξίας που απευθύνονται και είναι προσβάσιμα σε ΑΜΕΑ. Οι υπηρεσίες υγείας αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της ζωής των ατόμων με αναπηρία και των φροντιστών τους, το οποίο εμπεριέχει μεγάλο κόστος τόσο οικονομικό όσο χρόνου και ενέργειας. Στην ελληνική αγορά δεν υπάρχει ενεργή κάποια αντίστοιχη υπηρεσία που να εξυπηρετεί την πληροφόρηση και να είναι προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία. Η δημιουργία μίας τέτοιας πλατφόρμας θα μετατρέψει την από στόμα σε στόμα πληροφόρηση σε ηλεκτρονική μορφή και θα είναι προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία σε ολόκληρη την επικράτεια. Επίσης, ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να λαμβάνει την πληροφορία σε επιλεγμένο χρόνο και χώρο, για παράδειγμα από την ηρεμία και ασφάλεια του σπιτιού του, που θα του δίνει τη δυνατότητα να συγκρίνει και ελέγξει ποια είναι η υπηρεσία που ταιριάζει καλύτερα στο ίδιο το άτομο και τις προσωπικές του απαιτήσεις. Ως αποτέλεσμα της λειτουργίας της θα είναι η εξοικονόμηση πόρων, οικονομικών, χρόνου και ανθρώπινων, οι οποίοι μπορούν να διοχετευθούν σε άλλες ωφέλιμες για το κοινωνικό σύνολο δραστηριότητες.

Οι επιμέρους στόχοι της παρούσας διατριβής είναι να εξεταστούν αφενός τα δεδομένα αναφορικά με τα Άτομα με Αναπηρία στον ελλαδικό χώρο και την ανάγκη για πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και πρόνοιας και αφετέρου να διερευνηθεί η λειτουργία πλατφορμών που καλύπτουν την πώληση υπηρεσιών και προϊόντων με αξιολόγηση αυτών από τους ίδιους τους χρήστες.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται προς διερεύνηση είναι:

1. Αποτελούν τα άτομα με αναπηρία μία κοινή ομάδα με τις ίδιες ψηφιακές ανάγκες προσβασιμότητας;
2. Παρουσιάζουν τα άτομα με αναπηρία μεγαλύτερη επισκεψιμότητα σε υπηρεσίες υγείας και πρόνοιας στην ελληνική επικράτεια;
3. Υπάρχουν κοινά σημεία μεταξύ των επιλεγμένων προς εξέταση ηλεκτρονικών πλατφορμών παρουσίασης υπηρεσιών και προϊόντων και των αξιολογήσεων αυτών από τους ίδιους τους χρήστες;
4. Υπάρχουν κανόνες που διέπουν την ψηφιακή προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία με διεθνή αποδοχή;

Το στάδιο πριν το σχεδιασμό της πλατφόρμας απαιτεί διερεύνηση και γνώση των συστατικών που αποτελούν αυτό το εγχείρημα. Έτσι, προκύπτει η ανάγκη για αναζήτηση του ορισμού των ατόμων με αναπηρία, της χρήσης των νέων τεχνολογιών από άτομα με αναπηρία και της εξέτασης άλλων πλατφορμών με ανάλογη δραστηριότητα.

Στο πρώτο μέρος της παρούσας διπλωματικής διατριβής διεξήχθη βιβλιογραφική έρευνα με σκοπό να αποδοθεί ο ορισμός των ατόμων με αναπηρία και να προσδιοριστούν οι επιμέρους κατηγορίες αυτής της ευρείας ομάδας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε δεδομένα από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑΜΕΑ), καθώς αυτά προκύπτουν ή εγκρίνονται από τα ίδια τα άτομα με αναπηρία και δεν αποτελούν μόνο καταγραφές επιστημονικών ερευνών. Η ΕΣΑΜΕΑ αποτελεί ένα φορέα νευραλγικής σημασίας στο εσωτερικό της χώρας που εκπροσωπεί τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους ως τριτοβάθμιο όργανο του αναπηρικού κινήματος, κατέχοντας και το ρόλο του κοινωνικού εταίρου, αλλά και στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο ως ένα από τα



ιδρυτικά μέρη του Ευρωπαϊκού Φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία. Συμπληρωματικά χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από υφιστάμενες στατιστικές έρευνες στον ελλαδικό χώρο αναφορικά με το πλήθος και τις κατηγορίες των ατόμων που συμπεριλαμβάνονται στα άτομα με αναπηρίες. Κατόπιν, εξετάστηκε η έννοια της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας και οι βασικοί κανόνες που τη διέπουν, σύμφωνα με τον παγκόσμιο οργανισμό World Wide Web Consortium (W3C) που έχει καθιερώσει τα πρότυπα προσβασιμότητας για το διαδίκτυο που αφορούν στα Άτομα με Αναπηρία, WCAG 1.0, 2.0 και 2.2, και αναζητήθηκε η σημασία της σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εγχώριο επίπεδο μέσα από αναγνωρισμένα θεσμικά όργανα. Στα τρία αυτά επίπεδα εξετάστηκε και η σημαντική παράμετρος της αξιολόγησης.

Στο δεύτερο μέρος της διπλωματικής διατριβής, με τη μεθοδολογία της παρατήρησης εξετάστηκαν πλατφόρμες που περιλαμβάνουν παρουσίαση και αξιολόγηση υπηρεσιών ή προϊόντων. Από τη ευρεία γκάμα επελέγησαν αρχικά η ελληνική πλατφόρμα “Doctoranytime”. Κατά την αναζήτηση και παραϊατρικών υπηρεσιών στην Ελλάδα αποτελεί τη μοναδική ηλεκτρονική πηγή που εκτός από στοιχεία επικοινωνίας επαγγελματιών παραθέτει και αξιολογήσεις από παλαιότερους επισκέπτες-ασθενείς. Η ιδέα της δημιουργίας της συγκεκριμένης πλατφόρμας το 2011 απάντα στην πραγματική ανάγκη της εμπνεύστριας, Ελευθερίας Ζούρου, για αναζήτηση ιατρικών υπηρεσιών με συστάσεις, γεγονός που καμία πηγή δεν κάλυπτε ηλεκτρονικά ως τότε. Στο υπό εξέταση δείγμα της έρευνας προστέθηκε και η αμερικανική πλατφόρμα “RateMds” μετά από καθοδήγηση του επιβλέποντα καθηγητή, κυρίου Κλήμη Νταλιάνη. Η “RateMds” αποτελεί επίσης μία πλατφόρμα όπου ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει ιατρικό και παραϊατρικό προσωπικό που δραστηριοποιείται στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και τμήμα του Καναδά. Στο συγκεκριμένο ιστότοπο μπορεί ο επισκέπτης να πληροφορηθεί για τα στοιχεία επικοινωνίας των επαγγελματιών, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, για το επαγγελματικό του βιογραφικό σημείωμα και να έχει πρόσβαση σε αξιολογήσεις των υπηρεσιών, του χώρου, του βοηθητικού προσωπικού. Στη συνέχεια, επελέγη να συμπεριληφθεί στην έρευνα και η πλατφόρμα ταξιδιωτικών εμπειριών “Tripadvisor”. Ο λόγος

που την έκανε επιλέξιμη είναι η μεγάλη της παγκόσμια απήχηση, η προσαρμογή της στα δεδομένα χωρών που εξυπηρετεί, για παράδειγμα η χρήση της ελληνικής γλώσσας στην ελληνική εκδοχή, και το γεγονός ότι αναφέρεται κυρίως σε παροχή υπηρεσιών με την ευρεία έννοια. Και τέλος, επελέγη η ευρέως διαδεδομένη πλατφόρμα σύγκρισης τιμών “Skrouz”. Η “Skrouz” αποτελεί μία αμιγώς ελληνική εταιρεία, προσαρμοσμένη απολύτως στην ελληνική αγορά και κουλτούρα. Είναι ένα επιτυχημένο μοντέλο και πληροί την προϋπόθεση της αξιολόγησης, καθώς αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για τη δημοφιλία της.

Μετά την πρώτη εξέταση του δείγματος έγινε αντιληπτό ότι παρά τις φαινομενικά πολλές διαφορές στη σύσταση των τεσσάρων ιστοτόπων, υπήρχαν όμοια σημεία τα οποία ήταν δυνατό να κατηγοριοποιηθούν, ώστε να υπάρχει κοινό σημείο αναφοράς. Έτσι δημιουργήθηκαν οι εξής περιγραφικές μεταβλητές: 1.Παρουσίαση της πλατφόρμας, 2.Χρήστης, 3.Επαγγελματίας, 4.Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας, 5.Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον, 6.Επιπρόσθετες Πληροφορίες. Στην πρώτη κατηγορία «Παρουσίαση της πλατφόρμας» καταχωρούνται γενικά στοιχεία για την πλατφόρμα. Η χώρα προέλευσης, πληροφορίες για τους δημιουργούς της αν υπάρχουν, το σκοπό της ύπαρξής της, την επισκεψιμότητα, το πλήθος των συμμετεχόντων και κάποια δεδομένα από την αρχική της σελίδα. Στη δεύτερη κατηγορία «Χρήστης» καταχωρούνται οι παρατηρήσεις που αφορούν στα άτομα την επίσκεψη των οποίων επιδιώκει η πλατφόρμα, σε όρους αγοράς θα μπορούσαν να οριστούν και ως πελάτες. Σκιαγραφείτε το προφίλ τους, ο τρόπος πρόσβασης τους στα δεδομένα και ο τρόπος συνεισφοράς τους σε αυτά, που γίνεται κυρίως με την αξιολόγηση. Στην επόμενη κατηγορία «Επαγγελματίας» περιλαμβάνονται καταγραφές από τα άτομα που παρέχουν/πωλούν τις υπηρεσίες του ή τα προϊόντα του μέσα από την εκάστοτε πλατφόρμα. Γίνεται παρατήρηση αναφορικά με την πρόσβαση των επαγγελματιών στην πλατφόρμα, τον τρόπο διάθεσης των προς πώληση αγαθών τους και τον ρόλο τους στις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω της πλατφόρμας. Η τέταρτη κατηγορία «Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας» αποτελεί την καταγραφή δεδομένων που σχετίζονται με την ορθή χρήση του περιβάλλοντος της πλατφόρμας από τα

συμμετέχοντα μέρη, τόσο ως προς τη συμβολή τους στα δεδομένα, όσο και για την μεταξύ του διαντίδραση. Τα πεδία αυτά ορίζονται συνήθως στους Όρους χρήσης. Στην πέμπτη κατηγορία «Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον» συμπεριλαμβάνονται παρατηρήσεις που αφορούν σε κοινωνικούς, νομικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς κανόνες που ακολουθεί η εκάστοτε πλατφόρμα προκειμένου να είναι συμβατή με το φυσικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται. Όπως είναι κατανοητό, εφόσον μέρος της ζωής έχει μεταφερθεί στον ψηφιακό κόσμο οφείλουν να ακολουθούνται κανόνες που είναι ανάλογοι με την κοινωνία από την οποία προέρχονται οι άνθρωποι που συμμετέχουν. Μία συνθήκη που είναι αποδεκτή σε κάποια χώρα της Ευρώπης, μπορεί να αποτελεί κοινωνικά, νομικά απαράδεκτη πράξη σε κάποια άλλη ήπειρο και το αντίθετο. Και τέλος, στην κατηγορία «Επιπρόσθετες Πληροφορίες» έχουν συμπεριληφθεί δεδομένα τα οποία δεν αποτελούν τμήμα των παραπάνω κατηγοριών και θεωρήθηκαν ότι είναι σημαντικό να καταγραφούν γιατί δίνουν προστιθέμενη αξία στην πλατφόρμα.

Κατά την έναρξη της πρώτης καταγραφής δεδομένων διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν διαφοροποιήσεις ως προς τη συλλογή δεδομένων από κάθε πλατφόρμα. Για παράδειγμα ενώ υπάρχουν πληροφορίες για το οικονομικό κόστος συμμετοχής των επαγγελματιών σε κάποιες πλατφόρμες δεν υπάρχουν σε άλλες. Η αρχική σκέψη στην αντιμετώπιση αυτής της συνθήκης ήταν η επικοινωνία με τους διαχειριστές της κάθε πλατφόρμας, η ενημέρωση για τη διεξαγωγή έρευνας και η υποβολή αιτήματος για λήψη διευκρινήσεων και επιπρόσθετων πληροφοριών. Κατόπιν, απορρίφθηκε αυτή η προσέγγιση και έτσι ο στόχος ήταν να γίνει συλλογή πληροφοριών με παρατήρηση και χρήση των δεδομένων που οι δημιουργοί έχουν διαθέσει στο κοινό με κάθε μέσο, χωρίς τη διαμεσολάβηση ώστε να αποφευχθεί ο παράγοντας της προσωπικής διάθεσης του εκπροσώπου της κάθε πλατφόρμας. Η ερευνήτρια επέλεξε να ακολουθήσει το ρόλο του συμμετοχικού- παρατηρητή. Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκαν προφίλ χρήστη σε όλες τις πλατφόρμες, πραγματοποιήθηκε περιήγηση ως μέλος σε όλα τα πεδία που δίδονταν πρόσβαση, αλλά δεν προέβη σε ενεργό συμμετοχή με χρήση των υπηρεσιών και αξιολογήσεις, καθώς δεν υπήρχε πρόθεση

διατάραξης της ισορροπίας του υπάρχοντος περιβάλλοντος παρά μόνο παρατήρησης αυτού.

Αφού ολοκληρώθηκε η πρώτη προσέγγιση της κάθε πλατφόρμας, η διερεύνηση του υλικού που περιλαμβάνει και ορίστηκαν οι μεταβλητές που θα εξεταστούν, καταχωρήθηκε και ο χρόνος καταγραφής. Ως χρόνος καταγραφής ορίστηκε ο Σεπτέμβριος και Οκτώβριος του 2020. Η καταχώρηση των παρατηρήσεων στις μεταβλητές έγινε σε κάθε πλατφόρμα χωριστά. Εκτός από τις γραπτές σημειώσεις, αποτυπώθηκαν και στιγμιότυπα οθόνης από τις πλατφόρμες κατά την καταχώρηση, τα οποία παρατίθενται και στο σώμα της διπλωματικής διατριβής. Με την ολοκλήρωση της καταγραφής των δεδομένων, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν και αφορούν κυρίως στην ομαδοποίηση κοινών στοιχείων μεταξύ των πλατφορμών.

Στο τρίτο μέρος της διατριβής ακολουθεί η παρουσίαση του σχεδιασμού της νέας πλατφόρμας που έχει λάβει στοιχεία από όλες τις πλατφόρμες που εξετάστηκαν κατά την παρατήρηση. Τα πεδία που αναπτύχθηκαν αφορούν στις ομάδες που προέκυψαν από τις μεταβλητές. Έτσι, ορίστηκαν : 1. Παρουσίαση της πλατφόρμας, 2. Χρήστης, 3. Επαγγελματίας, 4. Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας, 5. Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον και 6. Επιπρόσθετες πληροφορίες. Σε κάθε κατηγορία έχουν συμπεριληφθεί στοιχεία κατά αναλογία με όσα παρουσιάστηκαν παραπάνω για τις υπόλοιπες πλατφόρμες. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν και πεδία τα οποία αποτελούν μέρος της αρχικής σελίδας. Αυτά είναι το «Σχετικά με εμάς», «Άρθρα», «Επικοινωνία» και «Σύνδεση/ Εγγραφή», που λειτουργούν προσθετικά στις πληροφορίες που έχουν συμπεριληφθεί στις προηγούμενες ενότητες.

Οι πλατφόρμες που εξετάστηκαν στην έρευνα πεδίου απευθύνονται στο γενικό πληθυσμό και δεν έχουν καμία ρύθμιση που να εξυπηρετεί την πρόσβαση σε αυτά των ατόμων με αναπηρία. Για το λόγο αυτό, παρατίθενται τα κριτήρια και οι προϋποθέσεις που οφείλει να πληροί μία διαδικτυακή παρουσία για να είναι προσβάσιμη στα Άτομα με Αναπηρία σύμφωνα με τον παγκόσμιο οργανισμό

World Wide Web Consortium. Οπότε μετά την παρουσίαση του σχεδιασμού της πλατφόρμας δίνονται η λογική, οι γενικές οδηγίες και τα κριτήρια που θα πρέπει να συμπεριληφθούν στο σχεδιασμό μίας πλατφόρμας που απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία.

# Κεφάλαιο 2

## Βασικές Έννοιες

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να καθορίσουμε τις βασικές έννοιες που αφορούν στην παρούσα διπλωματική διατριβή, αρχής γενομένης από τον ορισμό της ομάδας στόχου. Παρά το γεγονός ότι ο όρος άτομα με αναπηρία είναι ευρέως διαδεδομένος και η συντριπτική πλειονότητα του πληθυσμού είναι εξοικειωμένη με την ύπαρξή του, δεν είναι σαφές σε όλους ποιες ομάδες ατόμων συγκαταλέγονται σε αυτόν τον ορισμό. Στην συνέχεια ακολουθεί παρουσίαση του γενικού όρου καθώς και των επιμέρους ομάδων από τις οποίες αποτελείται η ευρεία αυτή έννοια, τα δημογραφικά στοιχεία στην Ελλάδα και η χρήση των υπηρεσιών υγείας από άτομα με αναπηρία.

### 2.1 Άτομα με Αναπηρία : Ορισμοί και Δημογραφικά Στοιχεία

Ως **αναπηρία** ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) ορίζει το αποτέλεσμα μίας σύνθετης σχέσης μεταξύ της κατάστασης υγείας, των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας ενός ατόμου και των εξωτερικών παραγόντων που ορίζουν το περιβάλλον στο οποίο ζει το άτομο. Και αυτό γιατί διαφορετικά περιβάλλοντα έχουν διαφορετικό αντίκτυπο στη δεδομένη κατάσταση υγείας ενός ατόμου. Ένα περιβάλλον με εμπόδια δυσκολεύει τη δραστηριότητα του ατόμου, ενώ ένα περιβάλλον με διευκολύνσεις ενισχύει την αυτόνομη συμμετοχή του στην κοινότητα (World Health Organization 2001: 17).

Σύμφωνα με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία ο όρος «**άτομο με αναπηρία**» περιλαμβάνει κάθε άτομο με κινητική ή/και αισθητηριακή ή/και νοητική ή/και ψυχική αναπηρία ή/και χρόνια πάθηση (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 46). Ο όρος αυτός ήρθε να αντικαταστήσει παλαιότερους, μη αποδεκτούς πλέον από την κοινότητα των ατόμων με αναπηρία, όρους όπως το άτομο με ειδικές ανάγκες, ανίκανος, ανήμπορος, ανάπηρος (Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία 2017). Για να υπάρχει μία πιο ολοκληρωμένη εικόνα, ακολουθεί ένας σύντομος ορισμός της κάθε κατηγορίας αναπηρίας. Επιπρόσθετα παρατίθενται στοιχεία αναφορικά με τον πληθυσμό των ατόμων με προβλήματα υγείας από έρευνα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ). Η έρευνα για άτομα με προβλήματα υγείας ή αναπηρία πραγματοποιήθηκε το 2002<sup>1</sup>, τα στοιχεία της οποίας αποτελούν τα πιο πρόσφατα δημοσιευμένα από την Στατιστική Αρχή (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002α). Ως πρόβλημα υγείας θεωρήθηκε οποιαδήποτε κατάσταση ή σωματική, νοητική, ψυχολογική ή αισθητηριακή ασθένεια από την οποία υποφέρει ο ερευνώμενος και έχει ή αναμένεται να έχει διάρκεια μεγαλύτερη των έξι μηνών (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2003).

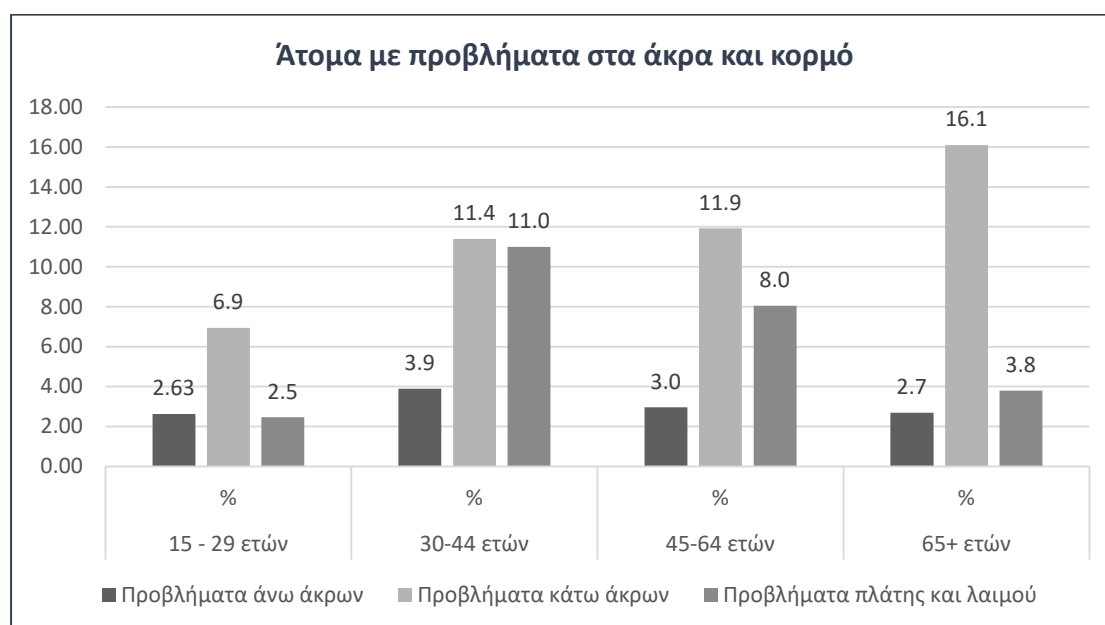
Άτομα με **κινητική αναπηρία** είναι τα άτομα που παρουσιάζουν διαταραχές ή μειονεξίες σε νευρομυοσκελετικές λειτουργίες (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 61) εξαιτίας της έλλειψης ή παράλυσης ή πάρεσης ενός ή περισσοτέρων άκρων ή του κορμού. Η κινητική αναπηρία διαχωρίζεται στις εξής κατηγορίες: α) **παραπληγία ή παραπάρεση** που αφορά στα κάτω άκρα, β) **τετραπληγία ή τετραπάρεση**, άνω και κάτω άκρα, γ) **ημιπληγία ή ημιπάρεση**, άνω και κάτω άκρο της μιας πλευράς του σώματος, δ) **μονοπληγία**, ένα άκρο, ε)

---

<sup>1</sup>Η κατηγορία πληθυσμού στην οποία απευθύνεται η έρευνα εμπεριέχει όλα τα άτομα που απαρτίζουν τα ιδιωτικά νοικοκυριά. Ως εκ τούτου, η έρευνα δεν καλύπτει άτομα που ζουν σε συλλογικά νοικοκυριά, όπως νοσοκομεία, ξενοδοχεία, φυλακές, κλπ. ή άτομα που κάνουν την υποχρεωτική στρατιωτική θητεία τους. Επειδή η έρευνα εντάχθηκε στο πλαίσιο της τακτικής τριμηνιαίας έρευνας εργατικού δυναμικού, δεν υπάρχουν δεδομένα που να αφορούν σε άτομα ηλικίας κάτω των 15 ετών.

**τριπληγία**, τρία άκρα και στ)ο **ακρωτηριασμός** άκρων (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 62). Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με κινητική αναπηρία αφορούν κυρίως στη μετακίνηση, τη μεταφορά και το χειρισμό αντικειμένων, όπως είναι η λεπτή κινητικότητα των άνω άκρων και η συνολική χρήση των άνω άκρων (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 61). Τα αποτελέσματα της έρευνας από την ΕΛΣΤΑΤ αναφορικά με τον πληθυσμό που δηλώνει κινητικά προβλήματα υγείας ή αναπηρία βρίσκονται αναλυτικά στο Πίνακα 1. Τα υψηλότερα ποσοστά ανά ηλικιακή κατηγορία συγκεντρώνουν τα προβλήματα των κάτω άκρων με πρωταγωνιστές τα άτομα άνω των 65 ετών.

Πίνακας 1: Άτομα με κινητικά προβλήματα ή αναπηρία ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002β)



Άτομα με **αισθητηριακή αναπηρία** είναι τα άτομα που παρουσιάζουν διαταραχές στην ποιότητα της αντίληψης και εγκεφαλικής επεξεργασίας των ερεθισμάτων από το περιβάλλον (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 63), όπως η τύφλωση και η κώφωση (Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία 2017).

Στην **τύφλωση** περιλαμβάνονται διαταραχές στην οπτική οξύτητα, τη μονόφθαλμη και διόφθαλμη όραση, στο οπτικό πεδίο, την αίσθηση του φωτός και

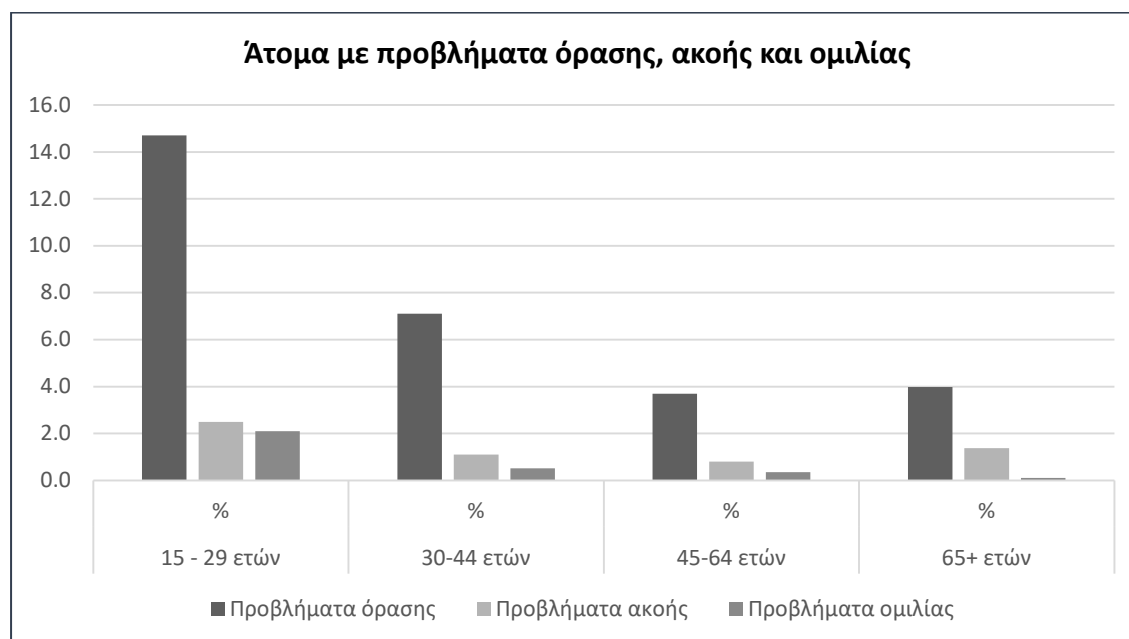


του χρώματος, την κεντρική και περιφερική όραση και στην ποιότητα της οπτικής εικόνας που οδηγούν είτε σε μερική είτε παντελή έλλειψη όρασης (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 61). Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με τύφλωση αφορούν στην αυτοεξυπηρέτηση, τη μετακίνηση, τη χρήση αντικειμένων, σε δραστηριότητες που προϋποθέτουν αναγνώριση ή ανάγνωση και κατ' επέκταση στην επικοινωνία (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 61).

Οι διαταραχές που σχετίζονται με την ακοή συγκαταλέγονται στις αισθητηριακές αναπηρίες και ανάλογα με το βαθμό απώλειας της ακοής υπάρχει ο διαχωρισμός **βαρηκοΐα** και **κώφωση**. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με κώφωση αφορούν στην επικοινωνία μέσω του προφορικού λόγου και στη γλωσσική ανάπτυξη. Επίσης, όταν τα άτομα με κώφωση εκπαιδευτούν στη χρήση της νοηματικής γλώσσας, η εκάστοτε τοπική γλώσσα αποτελεί για αυτά δεύτερη γλώσσα με συνέπεια να υπάρχει δυσκολία και στο γραπτό λόγο (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 64).

Στο Πίνακα 2 ακολουθούν τα δεδομένα από την ΕΛΣΤΑΤ αναφορικά με αισθητηριακά προβλήματα ή αναπηρία -όρασης, ακοής- και ομιλίας. Τα υψηλότερα ποσοστά εμφανίζονται στα προβλήματα όρασης, ενώ πρωταγωνιστές είναι τα άτομα ηλικίας 15-29 ετών, γεγονός που πιθανότατα οφείλεται στη χρήση οπτικών βοηθημάτων (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2019), όπως τα γυαλιά και οι φακοί επαφής (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2003).

Πίνακας 2: Άτομα με αισθητηριακά προβλήματα ή αναπηρία και προβλήματα ομιλίας ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002β)

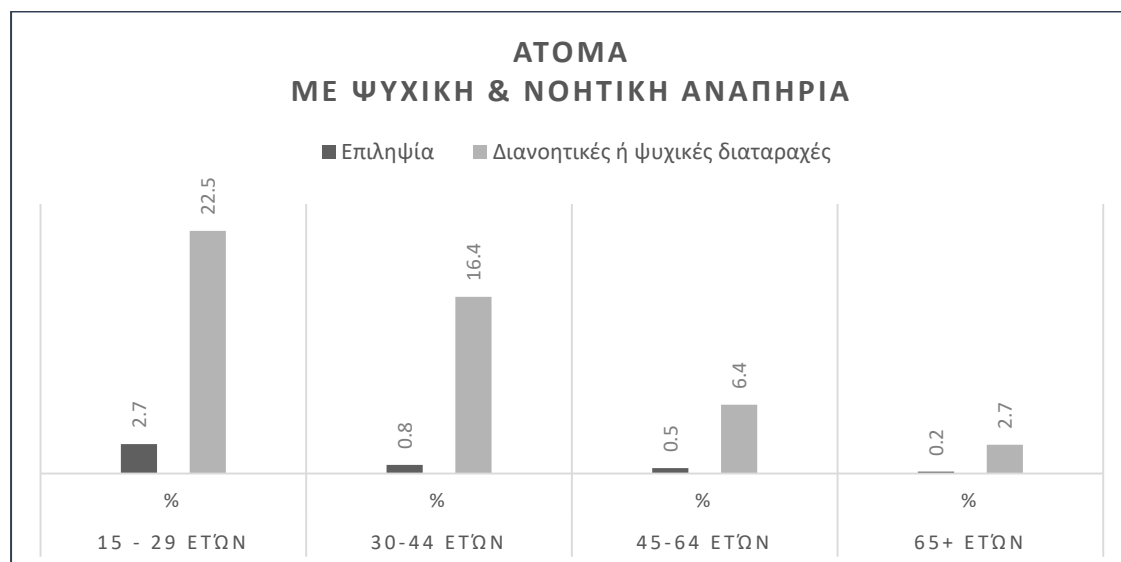


Άτομα με **νοητική αναπηρία** είναι τα άτομα που παρουσιάζουν διαταραχές στις νοητικές λειτουργίες. Οι νοητικές λειτουργίες χωρίζονται σε γενικές όπως η συνείδηση και η νοημοσύνη και ειδικές όπως η μνήμη, η προσοχή, η αντίληψη, η σκέψη και τα συναισθήματα. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με νοητική αναπηρία αφορούν στο γραπτό λόγο, στον προφορικό, στην αρίθμηση, στην επικοινωνία, στις κοινωνικές σχέσεις, τις επαγγελματικές δεξιότητες και στην αυτονομία (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 68).

Άτομα με **ψυχική αναπηρία** είναι τα άτομα που παρουσιάζουν διαταραχές στις ψυχικές λειτουργίες, η χρονιότητα των οποίων δημιουργεί συνθήκες αναπηρίας. Οι ψυχικές λειτουργίες διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια της ζωής του ατόμου με στόχο το άτομο στο πλαίσιο της κοινότητας να μπορεί να δημιουργεί αμοιβαίες κοινωνικές συναλλαγές με κοινό νόημα και σκοπό. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με ψυχική αναπηρία αφορούν κυρίως στις κοινωνικές και επαγγελματικές τους σχέσεις και δραστηριότητες (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 69). Στον Πίνακα 3 απεικονίζονται τα ποσοστά για τις ψυχικές και διανοητικές διαταραχές. Η τάση είναι φθίνουσα στις ηλικιακές

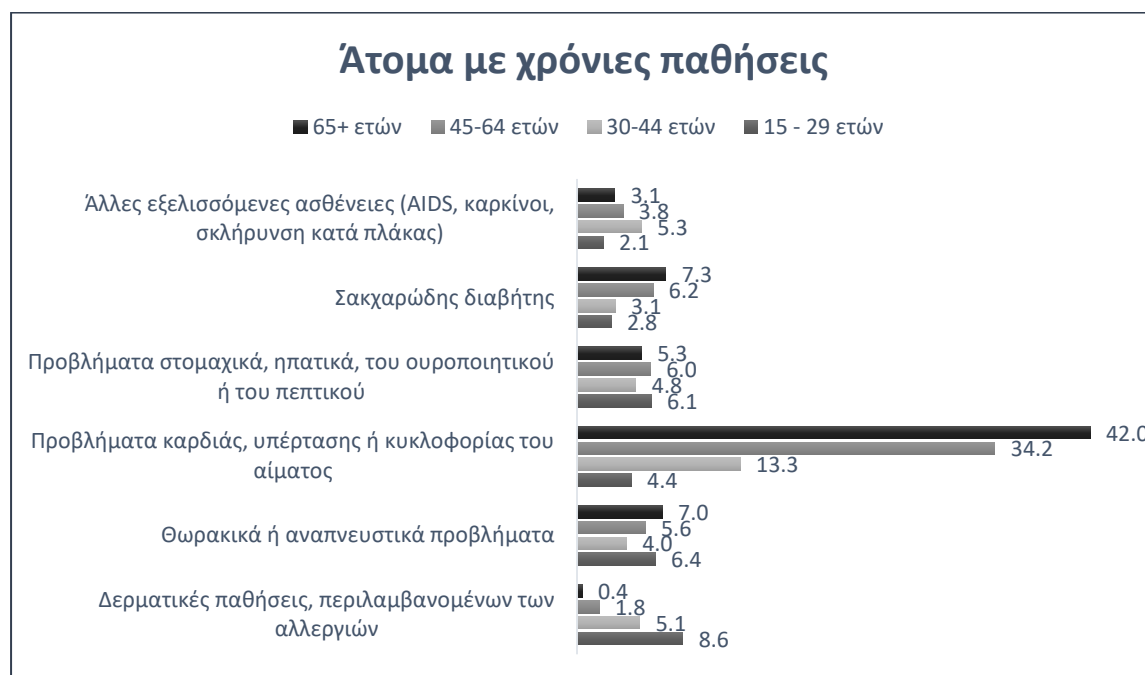
ομάδες με τα υψηλότερα ποσοστά να συγκεντρώνει η πρώτη κατηγορία, 15-29 ετών, και τα χαμηλότερα με διαφορά η άνω των 65 ετών.

Πίνακας 3: Άτομα με ψυχικές & νοητικές διαταραχές ανά ηλικιακή ομάδα (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002β)



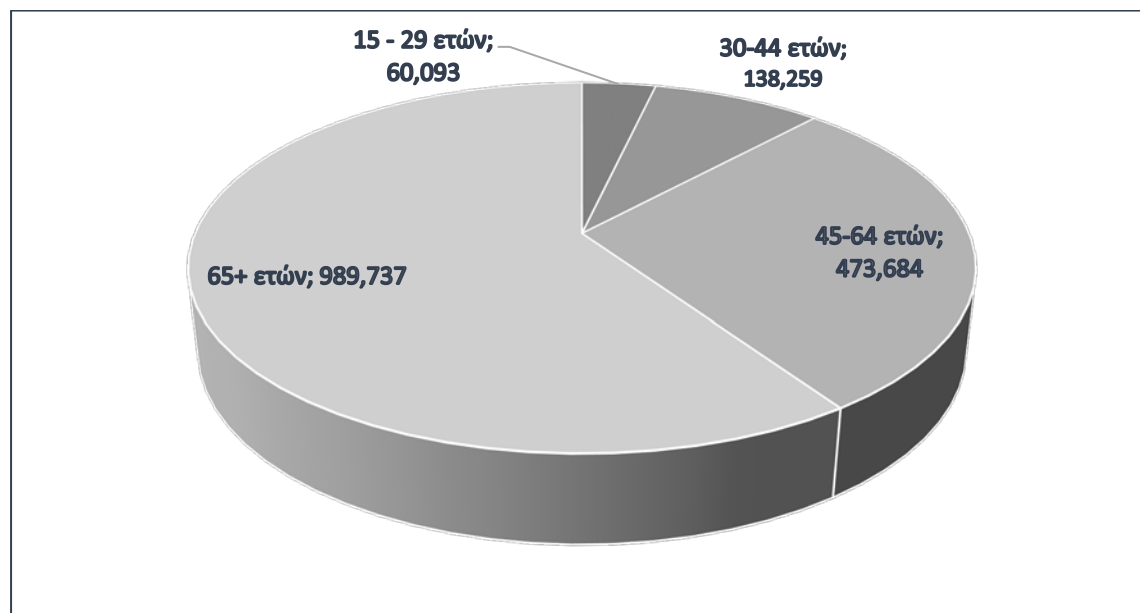
Στην έννοια της **χρόνιας πάθησης** συμπεριλαμβάνονται πολλές και διαφορετικές παθήσεις με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Παρόλα αυτά υπάρχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά τα οποία υφίστανται σχεδόν σε κάθε πάθηση, όπως το γεγονός ότι η πάθηση είναι αμετάκλητη, μη ορατή, απαιτείται ιατρική και κοινωνική υποστήριξη και ευέλικτα συστήματα για την κοινωνική ένταξη των ατόμων. Η χρόνια πάθηση δεν θεωρείται εξ ορισμού αναπηρία, αλλά η ένταξη της στην έννοια της αναπηρίας εξαρτάται από το κατά πόσο το άτομο με χρόνια πάθηση αντιμετωπίζει εμπόδια και περιορισμούς στην καθημερινότητά του (Χατζηπέτρου 2014 : 272). Στον Πίνακα 4 ακολουθεί η ποσοστιαία απεικόνιση των ατόμων που ζουν με χρόνιες παθήσεις στη χώρα μας. Τα σκήπτρα κρατούν νοσήματα που συναντώνται στον ανεπτυγμένο κόσμο όπως τα προβλήματα καρδιάς σε ηλικίες άνω των 65 ετών, ενώ οι νέοι, μεταξύ 15 και 29 ετών, είναι κυρίαρχοι στις δερματικές παθήσεις και τις αλλεργίες.

Πίνακας 4: Άτομα με χρόνιες παθήσεις ανά ηλικιακή ομάδα και πρόβλημα (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002β)



Το σύνολο των ατόμων με προβλήματα υγείας ή αναπηρία στην έρευνα ήταν 1.661.774 άτομα, ενώ υπήρχε και μία ακόμη κατηγοριοποίηση, στην οποία συμπεριλαμβάνονται άλλες χρόνιες παθήσεις ή αναπηρίες με ποσοστό επί του συνόλου 6,1%. Αναλυτικά ο αριθμός των ατόμων ανά ηλικιακή ομάδα παρουσιάζεται στον Πίνακα 5. Όπως είναι αναμενόμενο τα άτομα με ηλικία άνω των 65 ετών καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο μέρος, ενώ ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 45-64 ετών.

Πίνακας 5: Πληθυσμός συμμετεχόντων στην έρευνα με πρόβλημα υγείας ή αναπηρία (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2002β)



Συνεπώς, είναι φανερό ότι τα άτομα με αναπηρία αποτελούν μία εντελώς ανομοιογενή ομάδα με πολύ διαφορετικές ανάγκες. Η αναπηρία μπορεί να είναι εκ γενετής ή επίκτητη, μόνιμη ή παρωδική, ελαφρύτερη ή βαρύτερη, εμφανής ή μη ορατή, μία ή συνδυασμός περισσότερων. Επίσης, η αναπηρία μπορεί να επιβαρύνεται και από άλλους παράγοντες κοινωνικών διακρίσεων, όπως το φύλο, η καταγωγή και η οικονομική κατάσταση. Το κοινωνικό περιβάλλον, τα ερεθίσματα και οι δυνατότητες που παρέχονται σε ένα οικοσύστημα επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά την πορεία και την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 60). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας πάνω από ένα δισεκατομμύριο άτομα, εκ των οποίων τα 93 εκατομμύρια είναι παιδιά και τα 720 εκατομμύρια ενήλικες -δηλαδή περίπου το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού- ζουν με αναπηρία, ενώ σχεδόν κάθε άτομο στη ζωή του θα έρθει αντιμέτωπο με κάποιου είδους αναπηρία, προσωρινά ή μόνιμα (World Health Organization 2021).

## 2.2 Η χρήση υπηρεσιών υγείας

Το 2019, από την Ελληνική Στατιστική Αρχή διενεργήθηκε δειγματοληπτική έρευνα σε 8.125 νοικοκυριά, με τυχαία επιλογή ενός μέλους από αυτά, που αφορούσε σε ζητήματα υγείας<sup>2</sup> του πληθυσμού 15 ετών και πάνω. Στην έρευνα, μεταξύ άλλων, καταγράφηκε και η χρήση υπηρεσιών υγείας. Οι υπηρεσίες υγείας έχουν ομαδοποιηθεί σε τέσσερις κατηγορίες: α) τη νοσοκομειακή περίθαλψη, στην οποία συγκαταλέγονται νοσοκομεία, κλινικές, θεραπευτήρια, δημόσια και ιδιωτικά, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, β) την εξωνοσοκομειακή περίθαλψη, η οποία περιλαμβάνει παροχή υπηρεσιών υγείας από ιατρούς, πάσης φύσης νοσηλευτικές πράξεις και περίθαλψη από φυσικοθεραπευτές και ψυχολόγους, που παρέχονται ιδιωτικά ή δημόσια ή εθελοντικά, γ) την κατανάλωση φαρμάκων με ή χωρίς ιατρική συνταγή, και δ) την πραγματοποίηση προληπτικών και μη εξετάσεων, όπως οι εμβολιασμοί, οι γενικές εξετάσεις αίματος, μαστογραφίες, τεστ ΠΑΠ, εξέταση προστάτη και άλλες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας(Εικόνα 1) ως προς τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών υγείας έχουν ως εξής:

Νοσοκομειακή περίθαλψη:

- 8,4% εισαγωγή σε νοσοκομείο με διανυκτέρευση
- 10,5% εισαγωγή σε νοσοκομείο για ημερήσια νοσηλεία

Εξωνοσοκομειακή περίθαλψη :

- 50% Οδοντίατρο ή Ορθοδοντικό
- 57,9% Ιατρό γενικής ιατρικής, παθολόγο ή οικογενειακό ιατρό
- 46,8% Ιατρό άλλης ειδικότητας ή χειρουργό
- 8,6% Φυσικοθεραπευτή, κινησιοθεραπευτή, χειροπράκτη ή οστεοπαθητικό
- 2,9% Ιατρονοσηλευτική ή άλλη φροντίδα κατ' οίκον, στο πλαίσιο προγραμμάτων που παρέχουν φροντίδα σε άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα που αντιμετωπίζουν χρόνιες παθήσεις ή προβλήματα υγείας

Κατανάλωση φαρμάκων:

- 43,5% με συνταγή ιατρού

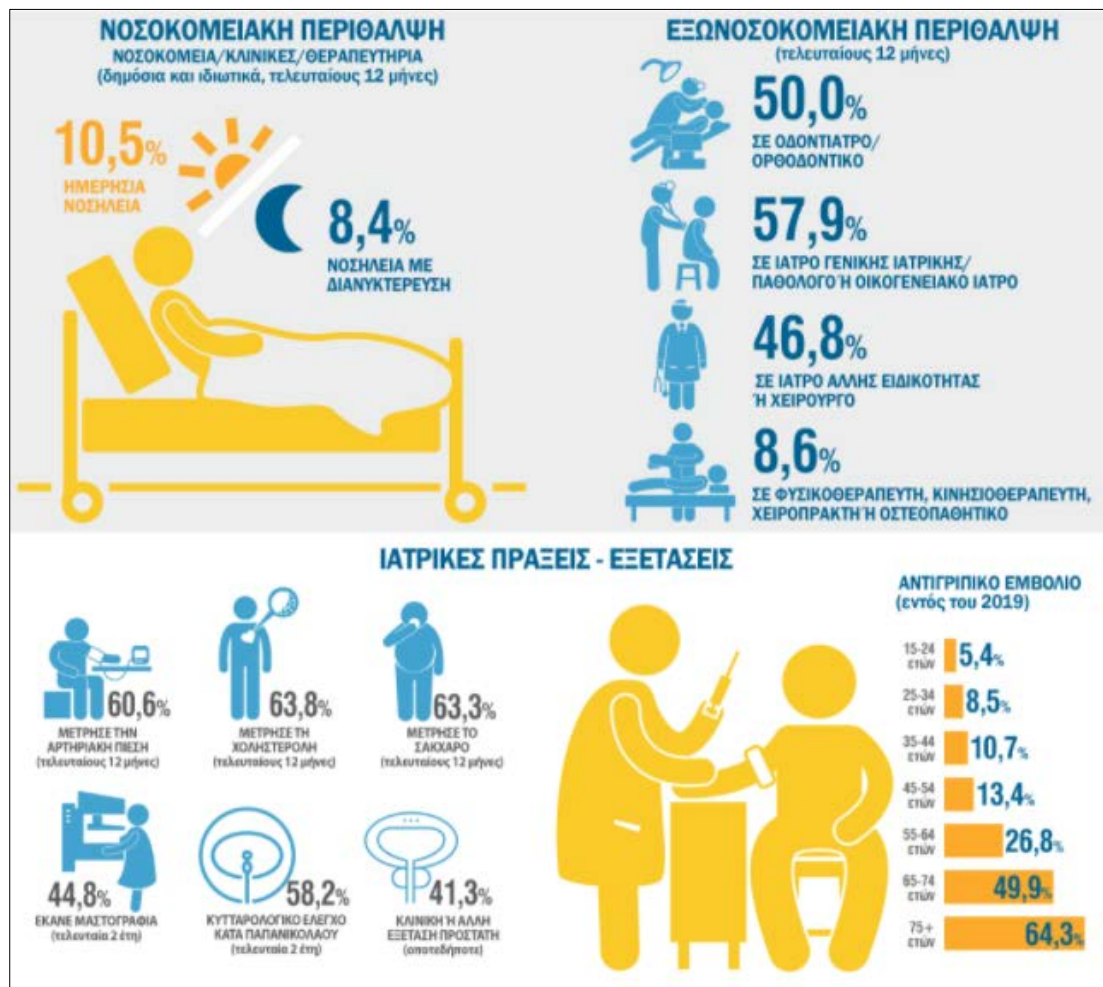
---

<sup>2</sup> Η έρευνα διενεργείται κάθε πέντε έτη, αρχής γενομένης του έτους 2009.

- 20,2% χωρίς συνταγή ιατρού

Πραγματοποίηση προληπτικών και μη εξετάσεων:

- 24,2% εμβολιάστηκε κατά της γρίπης το 2019
- 35,0% των γυναικών ηλικίας 15-26 ετών έχει εμβολιαστεί κατά του ιού των ανθρωπίνων κονδυλωμάτων (HPV).
- 60,6% μέτρησε την αρτηριακή του πίεση σε κάποιον επαγγελματία υγείας
- 63,8% πραγματοποίησε εξέταση για την χοληστερόλη
- 63,3% μέτρησε το σάκχαρό του
- 3,1% κολονοσκόπηση
- 44,8% των γυναικών έχουν κάνει μαστογραφία κατά τα δύο τελευταία έτη
- 58,2% των γυναικών έχουν κάνει κυτταρολογικό έλεγχο κατά Παπανικολάου τα τελευταία δύο έτη
- 41,3% των ανδρών έχουν υποβληθεί σε κλινική ή άλλη (μέτρηση PSA στο αίμα, υπέρηχο, βιοψία) εξέταση για τον προστάτη



Εικόνα 1: Απεικόνιση της χρήσης υπηρεσιών υγείας (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2019)

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο κύριος όγκος της χρήσης των υπηρεσιών υγείας σχετίζονται με προβλήματα υγείας, γίνεται κατανοητό ότι ο πληθυσμός που κατά κύριο λόγο χρησιμοποιεί αυτές τις υπηρεσίες είναι τα άτομα που περιλαμβάνονται στην ευρεία ομπρέλα των ατόμων με αναπηρία, όπως αυτή έχει οριστεί παραπάνω. Το συμπέρασμα αυτό έρχεται να επιβεβαιώσει και η ΕΛΣΤΑΤ με δεδομένα του 2011, στα οποία αναφέρεται ότι το 87,4% του πληθυσμού μεταξύ 15-64 ετών δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα υγείας και κανένα περιορισμό σε δραστηριότητες, ενώ το υπόλοιπο 12,6% αντιμετωπίζει είτε το ένα, είτε το άλλο, είτε και τα δυο. Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό τόσο για τα άτομα με αναπηρία, όσο και για τους φροντιστές τους να έχουν όσο γίνεται πιο εύκολη και αξιόπιστη πρόσβαση σε πληροφόρηση αναφορικά με εξειδικευμένες παροχές υγείας που τους είναι απαραίτητες (Ελληνική Στατιστική Αρχή 2011).

## **2.3Η έννοια και η πορεία της αξιολόγησης**

Ως αξιολόγηση ορίζεται η συστηματική συλλογή πληροφοριών που αφορούν σε δραστηριότητες, χαρακτηριστικά και αποτελέσματα μίας πράξης με σκοπό να αποτιμηθούν, ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητά τους και να δώσουν την απαραίτητη πληροφόρηση για τον προγραμματισμό του μέλλοντος (Κασιμάτη 2006: 170). Η αξιολόγηση αποσκοπεί στη βελτιστοποίηση των πράξεων (Κασιμάτη 2006: 173) είτε μεγιστοποιώντας το όφελος με το ίδιο κόστος, είτε ελαχιστοποιώντας το κόστος διατηρώντας το ίδιο αποτέλεσμα.

Καθώς οι πόροι, είτε σε ανθρώπινο δυναμικό, είτε οικονομικοί, είναι πεπερασμένοι γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι το εργαλείο της αξιολόγησης συμβάλει στην αποτελεσματική χάραξη οποιασδήποτε πολιτικής, ιδιωτικής ή δημόσιας. Παρόλα αυτά, η εργαλειοποίηση της αξιολόγησης δεν ήταν πάντοτε εφαρμόσιμη στον κόσμο, μόλις τον τελευταίο αιώνα έκανε την εμφάνισή της και είναι άρρηκτα συνυφασμένη με την έννοια του σχεδιασμού. Στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Κασιμάτη 2006: 195) ξεκίνησε να εφαρμόζεται την μεταπολεμική περίοδο με σκοπό την ορθολογική λήψη αποφάσεων. Στο Ηνωμένο Βασίλειο ξεκινά μεταγενέστερα, μετά την πετρελαϊκή κρίση και τον περιορισμό



του δημόσιου τομέα στη δεκαετία του 80, όπου αίτημα της κοινωνίας αποτελούσε η αποτελεσματικότητα εξαιτίας της μείωσης πόρων. Στη Σουηδία, που έχει ένα ιδιαίτερα αναπτυγμένο και πλούσιο παντοιοτρόπως κοινωνικό κράτος, τα πρώτα ψήγματα εμφανίζονται τη δεκαετία του 30 και λαμβάνουν χώρα με τη μορφή μέτρησης της αποτελεσματικότητας δράσεων τις δεκαετίες 50 και 60 (Κασιμάτη 2006: 199). Η χώρα μας δε συμβαδίζει χρονικά με καμία από τις παραπάνω περιπτώσεις και τούτο γιατί δεν αποτελεί μία χώρα με παράδοση στην κουλτούρα πρωτίστως του σχεδιασμού και δευτερευόντως της έρευνας. Η πρώτη εμφάνιση της ανάγκης για αξιολόγηση προέκυψε εξωγενώς με απαίτηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε μια προσπάθεια ελέγχου της αξιοποίησης των διαθέσιμων κονδυλίων, επιτροπές της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτούν σχεδιασμό και αποτίμηση της προσπάθειας (Κασιμάτη 2006: 208).

## **2.4 Εμπόδια στη χρήση νέων τεχνολογιών ανά κατηγορία αναπηρίας**

Η χρήση των νέων τεχνολογιών αποκτά καθημερινά ολοένα και περισσότερους οπαδούς. Η απλοποίηση των συστημάτων, η οικονομικότερη διάθεση προϊόντων και η εξάπλωση του ίντερνετ είναι ορισμένοι από τους λόγους που την έκαναν πιο προσιτή, ενώ οι συνθήκες της πανδημίας, όπως οι επανειλημμένοι κατ' οίκον εγκλεισμοί και η φυσική κοινωνική αποστασιοποίηση, αν και βίαια την εκτόξευσαν. Η εξέλιξη αυτή της τεχνολογίας και η διευρυμένη χρήση της προσέφερε σε άτομα με αναπηρίες δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες, υπηρεσίες (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 12) και αγαθά, όπως η εκπαίδευση, που παλαιότερα – εξαιτίας φυσικών και κοινωνικών εμποδίων- δεν είχαν πρόσβαση. Στη συνέχεια ακολουθεί αναφορά στα εμπόδια πρόσβασης που συναντούν τα άτομα με αναπηρία στη χρήση των νέων τεχνολογιών ανά κατηγορία.

## **Κινητική Αναπηρία**

Τα άτομα με κινητική αναπηρία αντιμετωπίζουν δυσκολίες κυρίως με τη φυσική πρόσβαση και το χειρισμό του εξοπλισμού και του λογισμικού. Σύμφωνα με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑΜΕΑ)(Athens Network of Collaborating Experts 2014: 63) οι πιο συνηθισμένες δυσκολίες είναι ο χειρισμός ποντικιού και πληκτρολογίου, η εφαρμογή εντολών που απαιτούν τη χρήση συνδυασμού πλήκτρων και η έλλειψη εναλλακτικών τρόπων χρήσης του εξοπλισμού και προσαρμογής στις προσωπικές ανάγκες και δυνατότητες.

## **Αισθητηριακή Αναπηρία**

### **Τύφλωση**

Οι χρήστες χωρίς ή με μειωμένη όραση αντιμετωπίζουν δυσκολίες στις διαδικασίες που απαιτούν ανάγνωση και αναγνώριση οπτικών συμβόλων (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 61).

### **Κώφωση**

Τα άτομα με μειωμένη ακοή αντιμετωπίζουν δυσκολίες ως προς τις ηχητικές πληροφορίες, αλλά και στην κατανόηση του γραπτού λόγου καθώς στην περίπτωση της χρήσης της νοηματικής γλώσσας η εκάστοτε τοπική γλώσσα αποτελεί για τα κωφά άτομα δεύτερη γλώσσα με τις δυσκολίες που αυτό συνεπάγεται (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 63).

## **Ψυχική Αναπηρία**

Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με ψυχική αναπηρία αφορούν κυρίως σε περιορισμούς στη λειτουργικότητά τους ως προς τους ίδιους - στη σκέψη, την κριτική ικανότητα, τη συγκέντρωση, στην οπτική και ακουστική αντίληψη- και ως προς τους άλλους - ακραίες συμπεριφορές όπως λογόρροια, υπερκινητικότητα, επαναλαμβανόμενες κινήσεις, διακυμάνσεις της διάθεσης, δυσκολία στις κοινωνικές συναναστροφές. Στοιχεία που δυσχεραίνουν τη χρήση νέων τεχνολογιών όχι μόνο ως προς ζητήματα αμιγώς λειτουργικά (Athens

Network of Collaborating Experts 2014: 67), αλλά και σε επίπεδο επικοινωνίας με άλλους διαδικτυακούς χρήστες, έχοντας ως αποτέλεσμα ακόμη και περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού.

### **Νοητική Αναπηρία**

Τα άτομα με νοητική αναπηρία αντιμετωπίζουν κυρίως δυσκολίες που αφορούν σε ζητήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης ως προς τη χρήση νέων τεχνολογιών. Παρόλα αυτά ως απόρροια της χρήσης φαρμάκων ορισμένες φορές μπορεί να συνυπάρχει και κινητική δυσκολία (Athens Network of Collaborating Experts 2014: 67).

### **Χρόνια Πάθηση**

Τα άτομα με χρόνια πάθηση είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε από τις προαναφερόμενες δυσκολία ως προς τη χρήση των νέων τεχνολογιών καθώς εξαρτάται από τον αντίκτυπο που έχει η κάθε πάθηση στις σωματικές λειτουργίες.

# Κεφάλαιο 3

## Προσβασιμότητα των Ατόμων με Αναπηρία στις νέες τεχνολογίες

Η χρήση των νέων τεχνολογιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη σύνδεση στο διαδίκτυο. Ποιος είναι όμως ο ορισμός της προσβασιμότητας στο διαδίκτυο για Άτομα με Αναπηρία; Προσβασιμότητα, λοιπόν, σημαίνει ότι οι ιστότοποι, τα εργαλεία και οι τεχνολογίες σχεδιάζονται και αναπτύσσονται έτσι ώστε τα άτομα με αναπηρία να μπορούν να τα χρησιμοποιούν. Να μπορούν δηλαδή να κατανοούν, να πλοηγούνται, να αλληλεπιδρούν με το διαδίκτυο και να συνεισφέρουν σε αυτό (World Wide Web Consortium Web Accessibility Initiative 2021). Η δυνατότητα πρόσβασης αφορά σε όλες τις αναπηρίες, ακοής, όρασης, λόγου, γνωστική, νευρολογική, φυσική. Από τις προσαρμογές αυτές επωφελούνται επιπρόσθετα και άλλες ομάδες ατόμων, όπως τα ηλικιωμένα άτομα με μεταβαλλόμενες ικανότητες λόγω γήρατος, άτομα με προσωρινές δυσκολίες όπως σπασμένα μέλη, χαμένα γυαλιά, αλλά και άτομα εκτεθειμένα σε δύσκολες συνθήκες, όπως ηλιακή αντανάκλαση στην οθόνη, ύπαρξη δυνατών θορύβων ή χαμηλές ταχύτητες συνδεσιμότητας.

### 3.1 Βασικοί κανόνες προσβασιμότητας

Οι προδιαγραφές και τα πρότυπα αναφορικά με την προσβασιμότητα αναπτύσσονται από τον οργανισμό World Wide Web Consortium (W3C). Ο W3C είναι μία διεθνής κοινότητα, στην οποία οργανώσεις, μεταξύ των οποίων πολυεθνικές εταιρείες τεχνολογίας σφαλμάτων, όπως Adobe, IBM, Google, Microsoft (Ferri, D. & Favalli, S. 2018 :4), προσωπικό πλήρους απασχόλησης και απλά μέλη της παγκόσμιας κοινότητας συνεργάζονται για την ανάπτυξη προτύπων στο διαδίκτυο, ώστε να οδηγηθεί στο μέγιστο των δυνατοτήτων του. Σε αυτό το πλαίσιο αναπτύσσει συνεχώς τις προδιαγραφές και τα κριτήρια που καθιστούν το διαδίκτυο προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρία και ειδικές περιστασιακές ανάγκες (World Wide Web Consortium 2021α).

Οι βασικές απαιτήσεις που χρειάζεται να πληρούν οι ιστότοποι, οι εφαρμογές, τα προγράμματα περιήγησης και άλλα εργαλεία σχετικά με την προσβασιμότητα (World Wide Web Consortium 2021β) αφορούν σε:

- **Εισερχόμενες πληροφορίες και τη διεπαφή χρήστη**

#### **Εναλλακτικές λύσεις κειμένου για περιεχόμενα εκτός από κείμενο**

Η αναφορά σε περιεχόμενο εκτός του κειμένου περιλαμβάνει στοιχεία όπως φωτογραφίες, εικονίδια, κουμπιά, γραφικά, διαγράμματα και το περιεχόμενό τους, αρχεία ήχου και βίντεο, στοιχεία ελέγχου πρόσβασης σε φόρμες και εισαγωγή δεδομένων για συνέχιση της πλοήγησης. Η εναλλακτική παρουσίαση αυτών των δεδομένων απεικονίζεται συνήθως με μία σύντομη κειμενική περιγραφή ή σύντομα ισοδύναμα. Οι εναλλακτικές αυτές αποδόσεις μπορούν να παρουσιάζονται με διαφορετικό τρόπο, όπως για παράδειγμα να διαβάζονται δυνατά, να μεγεθύνονται τα γράμματα ή και να εμφανίζονται σε μία συσκευή γραφής Braille.

### **Υπότιτλοι / Λεζάντες και άλλες εναλλακτικές για πολυμέσα**

Η χρήση υπότιτλων και εναλλακτικών για παρουσίαση βίντεο αφορά κυρίως στα άτομα που δεν μπορούν να ακούσουν ή να δουν. Ενδεικτικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αναπαραγωγή πολυμεσικού περιεχομένου απόδοση αυτού στη νοηματική γλώσσα ή λεπτομερής αφήγηση με τη μορφή κειμένου για άτομα με προβλήματα ακοής. Για άτομα με προβλήματα όρασης είναι βοηθητικό να δημιουργούνται ηχητικές αναπαραστάσεις, που να περιγράφουν και τις σημαντικές οπτικές λεπτομέρειες από ένα βίντεο.

### **Το περιεχόμενο να έχει τη δυνατότητα να παρουσιαστεί με διαφορετικούς τρόπους**

Η λειτουργία αυτή αφορά στη δυνατότητα του χρήστη να προσαρμόζει την παρουσίαση του εκάστοτε ιστοτόπου σύμφωνα με τις προσωπικές του ανάγκες, να μπορεί δηλαδή να επιλέξει συγκεκριμένο συνδυασμό χρωμάτων, μέγεθος ή στυλ γραμματοσειράς ή και ανάγνωση περιεχομένου. Για να συμβεί αυτό είναι απαραίτητο οι επικεφαλίδες, οι λίστες, οι πίνακες, τα πεδία εισαγωγής δεδομένων και η δομή του συνόλου να είναι ανάλογα προσαρμοσμένο. Χρειάζεται επίσης οι πληροφορίες και οι οδηγίες να είναι ανεξάρτητες και να υπάρχει συμβατότητα με τις εξειδικευμένες ρυθμίσεις των προγραμμάτων περιήγησης και των βοηθητικών συσκευών.

### **Το περιεχόμενο να είναι ευκολότερο για το χρήστη να το δει και να το ακούσει**

Το ευδιάκριτο περιεχόμενο είναι πιο εύκολο να το δει ο χρήστης και να το ακούσει. Συνθήκες που συμβάλουν στην ευκολότερη χρήση είναι:

- ✓ Η χρήση χρώματος να μην είναι ο μόνος τρόπος σηματοδότησης και αναγνώρισης πληροφοριών.
- ✓ Να υπάρχει επαρκής χρωματική αντίθεση μεταξύ φόντου και πρώτου πλάνου.
- ✓ Να μην χάνονται πληροφορίες, όταν ο χρήστης αλλάζει το διάστιχο ή το μέγεθος του κειμένου έως και 400%.

- ✓ Επεξήγηση του κειμένου σε μικρά παράθυρα ("viewports") ακόμη και όταν ο χρήστης ρυθμίζει το κείμενο μεγαλύτερο.
- ✓ Να υπάρχει η δυνατότητα στις εικόνες να αλλάζουν μέγεθος, να αντικαθίστανται και να αποφεύγονται όπου δεν είναι απαραίτητες.
- ✓ Να γίνεται παύση ή αυξομείωση έντασης στον ήχο της ιστοσελίδας.

## ▪ **Λειτουργική διεπαφή χρήστη και πλοήγηση**

### **Η λειτουργία να είναι διαθέσιμη από ένα πληκτρολόγιο**

Σε πολλούς ανθρώπους υπάρχει η ανάγκη ή η επιλογή της μη χρήσης του ποντικιού ως μονάδας εισόδου. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο όλες οι λειτουργίες του ποντικιού να είναι διαθέσιμες στο πληκτρολόγιο. Επίσης, είναι σημαντικό τα προγράμματα περιήγησης, τα εργαλεία συγγραφής αλλά και τα υπόλοιπα εργαλεία να υποστηρίζουν την αποκλειστική χρήση πληκτρολογίου.

### **Οι χρήστες να έχουν αρκετό χρόνο για να διαβάσουν και χρησιμοποιήσουν το περιεχόμενο**

Επειδή μερικοί άνθρωποι χρειάζονται περισσότερο χρόνο για τη χρήση του περιεχομένου για να πληκτρολογήσουν για παράδειγμα κείμενο, να κατανοήσουν οδηγίες, να χρησιμοποιήσουν χειριστήρια ή να ολοκληρώσουν με άλλο τρόπο εργασίες σε έναν ιστότοπο είναι απαραίτητο να δίνεται η δυνατότητα προσωπικής διαχείρισης του χρόνου. Ενδεικτικά η υιοθέτηση προσαρμογής, διακοπής ή επέκτασης των χρονικών ορίων είναι σημαντική. Επίσης, χρειάζεται η αναβολή ή καταστολή διακοπής εργασιών. Άλλη μία βοηθητική μέθοδος είναι η παύση ή απόκρυψη περιεχομένου που κινείται, αναβοσβήνει ή μετακινείται. Ακόμη, στις διαδικασίες ελέγχου της ταυτότητας να δίνεται η δυνατότητα να μην χάνονται τα δεδομένα όταν λήγει η προκαθορισμένη χρονική περίοδος.

### **Το περιεχόμενο να μην προκαλεί επιληπτικές κρίσεις και φυσικές αντιδράσεις**

Είναι πιθανό, περιεχόμενο που αναβοσβήνει με συγκεκριμένους ρυθμούς ή μοτίβα και η χρήση κινούμενων εικόνων να προκαλέσει δυσφορία, αντιδράσεις φωτοευαισθησίας, συμπεριλαμβανομένων επιληπτικών κρίσεων. Το περιεχόμενο που αναβοσβήνει ιδανικά αποφεύγεται εξ ολοκλήρου ή χρησιμοποιείται μόνο με τρόπο που δεν προκαλεί κινδύνους. Σε περίπτωση χρήσης του είναι απαραίτητο να υπάρχει προειδοποίηση πριν την προβολή του και να επιτρέπεται η χρήση εναλλακτικής οδού ή απενεργοποίησής του.

### **Οι χρήστες να μπορούν να πλοηγούνται εύκολα, να βρίσκουν περιεχόμενο και να αναγνωρίζουν πού βρίσκονται**

Το καλά οργανωμένο περιεχόμενο βοηθά τους χρήστες να προσανατολιστούν και να πλοηγηθούν αποτελεσματικά. Οι προϋποθέσεις για οργανωμένη δομή είναι:

- ✓ Κάθε σελίδα να έχει σαφείς τίτλους και οι σελίδες να είναι οργανωμένες χρησιμοποιώντας περιγραφή της ενότητας που αναπτύσσουν.
- ✓ Να υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι εύρεσης μίας ενότητας-σελίδας στον ιστότοπο.
- ✓ Ο χρήστης να είναι ενήμερος για την τοποθεσία του μέσα στον ιστότοπο.
- ✓ Να υπάρχει τρόπος παράκαμψης ενημερωτικών πινακίδων που επαναλαμβάνονται σε πολλές σελίδες του ιστοτόπου.
- ✓ Ο σκοπός ενός συνδέσμου να είναι προφανής, ιδανικά ακόμη και όταν ο σύνδεσμος προβάλλεται μόνος του.
- ✓ Να είναι ορατή η εστίαση πληκτρολογίου και η μετάβαση από την μία δραστηριότητα στην άλλη να έχει μία λογική ακολουθία.



**Οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν διαφορετικούς τρόπους εισαγωγής πληροφοριών πέρα από το πληκτρολόγιο**

Εναλλακτικοί τρόποι εισαγωγής εκτός πληκτρολόγιου θα μπορούσαν να είναι η χρήση οθόνης ή άλλης μονάδας εισόδου μέσω της αφής, η καταχώρηση εντολών μέσω φωνητικού μηνύματος και οι χειρονομίες. Η χρήση αυτών των εναλλακτικών είναι σκόπιμο να διευρυνθεί εκτός από τους υπολογιστές σε κινητά τηλέφωνα, tablet αλλά και τερματικά αυτοεξυπηρέτησης, όπως τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων. Ο βαθμός στον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθούν οι εναλλακτικοί τρόποι διαφέρει σημαντικά ανάλογα με τη δυνατότητα λειτουργικότητας του κάθε ατόμου, για το λόγο αυτό είναι σημαντική η παραμετροποίηση στο σχεδιασμό, όπως:

- ✓ Οι χειρονομίες που απαιτούν επιδεξιότητα ή πολύ καλή λεπτή κινητικότητα να έχουν εναλλακτικές λύσεις που δεν απαιτούν υψηλή επιδεξιότητα.
- ✓ Ο σχεδιασμός ενεργειών για να αποφεύγονται ή να αναιρούνται εύκολα οι μη ηθελημένες δραστηριότητες, όπως για παράδειγμα η χρήση της αναίρεσης ("undo").
- ✓ Οι ετικέτες των διάφορων πεδίων που παρουσιάζονται στους χρήστες να αντιστοιχούν στις λέξεις που απαιτούνται ως οδηγία για τη φωνητική καταχώρηση οδηγιών.
- ✓ Η λειτουργία που ενεργοποιείται με κίνηση να μπορεί επίσης να ενεργοποιηθεί μέσω της διεπαφής του χρήστη με τον προσαρμοσμένο εξοπλισμό που διαθέτει.
- ✓ Τα κουμπιά, οι σύνδεσμοι και άλλα ενεργά στοιχεία του ιστοτόπου να είναι αρκετά μεγάλα για να διευκολύνουν την ενεργοποίησή τους μέσω της αφής.

## ▪ Κατανοητές πληροφορίες και κατανοητή διεπαφή χρήστη

### **Το κείμενο να είναι ευανάγνωστο και κατανοητό**

Οι συντάκτες περιεχομένου πρέπει να διασφαλίσουν ότι τα κείμενα είναι ευανάγνωστα, κατανοητά και ότι είναι δυνατό να διαβάζονται δυνατά από αναγνώστη κειμένου. Τέτοιας ποιότητας περιεχόμενο θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- ✓ Αναγνώριση της πρωτότυπης γλώσσας μιας ιστοσελίδας, αν για παράδειγμα πρόκειται για ιστότοπο στα Αραβικά, Ολλανδικά ή Κορεατικά.
- ✓ Αναγνώριση της γλώσσας αποσπασμάτων των κειμένων, φράσεων ή άλλων τμημάτων μιας ιστοσελίδας.
- ✓ Παροχή επεξηγήσεων για ασυνήθιστες λέξεις, φράσεις, ιδιώματα και συντομογραφίες.
- ✓ Χρήση της πιο σαφούς και απλής γλώσσας ή παροχή απλουστευμένης έκδοσης.

Η ικανοποίηση των παραπάνω απαιτήσεων βοηθά το λογισμικό, συμπεριλαμβανομένης της βοηθητικής τεχνολογίας, να επεξεργάζεται περιεχόμενο κειμένου με ορθό τρόπο. Διευκολύνει για παράδειγμα, το λογισμικό να διαβάσει το περιεχόμενο δυνατά, να δημιουργήσει περιλήψεις σελίδων και να παρέχει ορισμούς για ασυνήθιστες λέξεις όπως τεχνική ορολογία. Έτσι, ενισχύει τα άτομα με διαφορετικούς τύπους γνωστικών αναπηριών που δυσκολεύονται να κατανοήσουν πιο περίπλοκες προτάσεις, φράσεις και λεξιλόγιο.

### **Το περιεχόμενο να εμφανίζεται και να λειτουργεί με αναμενόμενο τρόπο**

Πολλοί χρήστες του διαδικτύου στηρίζονται στο γεγονός ότι οι ιστότοποι ακολουθούν προβλέψιμες διαδικασίες για τη διεκπεραίωση εργασιών ψηφιακά και αποδιοργανώνονται από ασυνεπή ψηφιακή εμφάνιση ή συμπεριφορά. Παραδείγματα συνεπούς ακολουθίας είναι:

- ✓ Οι μηχανισμοί πλοήγησης που επαναλαμβάνονται σε πολλές σελίδες να εμφανίζονται στο ίδιο μέρος κάθε φορά.
- ✓ Τα στοιχεία διεπαφής χρήστη που επαναλαμβάνονται σε ιστοσελίδες να έχουν κάθε φορά τις ίδιες ετικέτες.
- ✓ Σημαντικές αλλαγές σε μια ιστοσελίδα να μην πραγματοποιούνται χωρίς τη συγκατάθεση του χρήστη.

Η ικανοποίηση αυτής της απαίτησης βοηθά τους ανθρώπους να μάθουν γρήγορα τη λειτουργικότητα και τους μηχανισμούς πλοήγησης που παρέχονται σε έναν ιστότοπο και να τα χρησιμοποιούν σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες τους και προτιμήσεις τους.

### **Οι χρήστες να παροτρύνονται για τη διόρθωση λαθών και την αποφυγή τους**

Οι φόρμες και άλλες αλληλεπιδράσεις μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση ή δυσκολία στους χρήστες και είναι πιο πιθανό να οδηγήσουν σε λάθη. Προκειμένου να αποφευχθούν τα λάθη και να βοηθηθούν οι χρήστες χρειάζεται να δίνονται:

- ✓ Αναλυτικές οδηγίες, μηνύματα σφάλματος και προτάσεις για διόρθωση.
- ✓ Περισσότερη βοήθεια σε περίπλοκες λειτουργίες και αλληλεπιδράσεις.
- ✓ Δυνατότητα ελέγχου, διόρθωσης ή ανάκλησης καταχωρήσεων, εάν είναι απαραίτητο.

Η τήρηση αυτών των προδιαγραφών βοηθά τα άτομα που δεν βλέπουν ή δεν ακούνε το περιεχόμενο και δεν μπορούν να αναγνωρίσουν αθόρυβες συνδέσεις, σχέσεις, ακολουθίες και άλλα στοιχεία. Επίσης, άτομα με δυσκολίες στην κατανόηση της λογικής αλληλουχίας του ιστοτόπου, όπως άτομα με μειωμένη γνωστική λειτουργικότητα, ηλικιωμένους και άπειρους χρήστες.

- **Ισχυρό περιεχόμενο και αξιόπιστη ερμηνεία**

**Το περιεχόμενο κώδικα να είναι συμβατό με τα τρέχοντα και μελλοντικά εργαλεία χρήστη**

Ο κώδικας να είναι καλά δομημένος και ισχυρός ώστε να είναι συμβατός με διαφορετικά προγράμματα περιήγησης και υποστηρικτικές τεχνολογίες.

Ο τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι:

- ✓ Διασφαλίζοντας ότι ο κώδικας είναι αξιόπιστος
- ✓ Παρέχοντας ορθά ονόματα, ρόλους και τιμές για τα μη απαραίτητα στοιχεία διεπαφής χρήστη, όπως για παράδειγμα διακοσμητικά στοιχεία της ιστοσελίδας

## **3.2 Θεσμική Κατοχύρωση της Προσβασιμότητας**

### **Διεθνές επίπεδο**

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) ιδρύθηκε το 1945, μετά το πέρας του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, από 51 χώρες οι οποίες δεσμεύτηκαν να διατηρήσουν την ειρήνη. Σήμερα απαριθμεί 193 κράτη-μέλη (Ηνωμένα Έθνη 2006) τα οποία ασπάζονται και επιδιώκουν την εφαρμογή των τεσσάρων βασικών αρχών του οργανισμού, οι οποίες είναι : η διατήρηση της διεθνούς ειρήνης και ασφάλειας, η ανάπτυξη φιλικών σχέσεων μεταξύ των εθνών, η συνεργασία για την επίλυση των διεθνών προβλημάτων και η προώθηση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η εναρμόνιση των δράσεων των κρατών.

Στο πλαίσιο λειτουργίας του ο ΟΗΕ, στις 13 Δεκεμβρίου 2006, στη Γενική Συνέλευση του οργανισμού υιοθετήθηκε η Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, η οποία και τέθηκε σε ισχύ τον Μάιο του 2008. Στο 9<sup>ο</sup> από τα 50 άρθρα της αναφέρεται στην προσβασιμότητα ως αυτόνομη ενότητα, γεγονός που προσδίδει την αξία της για τη διεθνή κοινότητα των ατόμων με αναπηρία. Έτσι, σύμφωνα με τη Σύμβαση (Ηνωμένα Έθνη 2006), προκειμένου τα άτομα με αναπηρία να ζουν ανεξάρτητα και να συμμετέχουν σε όλες τις εκφάνσεις

της ζωής, τα κράτη μέρη οφείλουν να πάρουν μέτρα για την άρση των εμποδίων που αφορούν και στον ψηφιακό κόσμο, «Αυτά τα μέτρα...ισχύουν μεταξύ άλλων, για: ... (β) Ενημέρωση, επικοινωνίες και άλλες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.», όπως χαρακτηριστικά καταγράφεται. Στόχος είναι «...να προωθήσουν την πρόσβαση των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) σε νέες τεχνολογίες και συστήματα ενημέρωσης και επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου» και «να προωθήσουν το σχεδιασμό, ανάπτυξη, παραγωγή και διανομή των προσβάσιμων τεχνολογιών και συστημάτων ενημέρωσης και επικοινωνιών σε πρώιμο στάδιο, έτσι ώστε αυτές οι τεχνολογίες και τα συστήματα να γίνουν προσβάσιμα με ελάχιστο κόστος».

Καθώς η παραπάνω σύμβαση αποτελεί πόνημα στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης του ΟΗΕ (Ηνωμένα Έθνη 2021β), οι αξιώσεις που προκύπτουν από αυτήν αποτελούν μόνο συστάσεις προς τα κράτη μέλη, δεν υπάρχει δηλαδή κάποια υποχρέωση εφαρμογής<sup>3</sup>. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η Ελλάδα υπέγραψε τη Σύμβαση το 2007 (United Nations 2021), γεγονός που σημαίνει ότι ο επίσημος αντιπρόσωπος της χώρας μας εκεί αποδέχτηκε και συμφώνησε στο κείμενο της παρούσας σύμβασης, ενώ την επικύρωσε το 2012 (Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία 2012), δύο χρόνια αργότερα από την κύρωση της Ευρωπαϊκής Ένωσης<sup>4</sup> υποβάλλεται προς επικύρωση στο ελληνικό κοινοβούλιο.

## **Ευρωπαϊκό Επίπεδο**

Η συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών ξεκίνησε μέσω της ευρωπαϊκής κοινότητας το 1951 και απαρτιζόταν από 6 χώρες της κεντρικής Ευρώπης. Σήμερα έχει τη μορφή που όλοι γνωρίζουμε της πολιτικής, οικονομικής και

---

<sup>3</sup> Μόνο το Συμβούλιο Ασφαλείας έχει την εξουσία να λαμβάνει αποφάσεις, τις οποίες τα κράτη μέλη είναι υποχρεωμένα μετά να εφαρμόσουν σύμφωνα με τον Χάρτη.

<sup>4</sup> Η παρούσα σύμβαση είναι η πρώτη σύμβαση (Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία 2012) που είχε τη δυνατότητα να υπογράψει και να κυρώσει οργανισμός περιφερειακής ολοκλήρωσης, όπως η ΕΕ.

νομισματικής ένωσης με 27 κράτη μέλη<sup>5</sup> μεταξύ των οποίων και η χώρα μας (Ευρωπαϊκή Ένωση 2021α), με την ονομασία Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στο πλαίσιο της κοινής λοιπόν ευρωπαϊκής πολιτικής έχει εκδοθεί η οδηγία 2016/2102, τον Οκτώβριο του 2016 που αφορά στην προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των ψηφιακών εφαρμογών των οργανισμών του δημόσιου τομέα. Αναγνωρίζοντας την ολοένα και μεγαλύτερη ανάπτυξη και σύνδεση της φυσικής με την ψηφιακή δραστηριότητα των κοινωνιών, η Ευρωπαϊκή Ένωση ζητά από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν «...ότι οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να προσδώσουν στους ιστοτόπους τους και στις εφαρμογές για φορητές συσκευές μεγαλύτερη προσβασιμότητα», κυρίως για τα άτομα με αναπηρία. Η παρούσα οδηγία (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο & Συμβούλιο της Ευρώπης 2016) θεσπίζει τους κανόνες που απαιτούνται, τα πρόσθετα μέτρα και τη διαδικασία εκτέλεσης. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η οδηγία δεν έχει άμεση εφαρμογή στις χώρες της ΕΕ, αλλά αποτελεί ένα κείμενο με γενική ισχύ που απευθύνεται προς όλα τα κράτη -μέλη. Για να ισχύσει μια οδηγία σε εθνικό επίπεδο, πρέπει η εκάστοτε χώρα να εγκρίνει νόμο για τη μεταφορά της στο εθνικό δίκαιο (Ευρωπαϊκή Ένωση 2018), με χρονική προθεσμία συνήθως των δύο ετών.

Ένας έμμεσος τρόπος εφαρμογής της προσβασιμότητας σε πρακτικό επίπεδο είναι μέσω των προϋποθέσεων επιχορήγησης επιδότησης εργασιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού αποτελεί η επικείμενη δράση «e- λιανικό». Πρόκειται για ένα πρόγραμμα (Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων 2021) που έρχεται να απαντήσει στην κρίση που δημιούργησε η έλευση της πανδημίας του Covid-19 στο λιανεμπόριο. Αφορά σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που επιθυμούν να δημιουργήσουν ηλεκτρονικό κατάστημα, οι οποίες επιδοτούνται για αυτό με μία εκ των προϋποθέσεων να εξασφαλίζουν στο σύνολο των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών την προσβασιμότητα (Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του

---

<sup>5</sup> Το Ηνωμένο Βασίλειο αποχώρησε από την Ένωση (Ευρωπαϊκή Ένωση 2021α) την 31<sup>η</sup> Ιανουαρίου του 2020.

Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα» 2021) σε άτομα με αναπηρία.

### **Τοπικό Επίπεδο**

Όπως ήδη αναφέρθηκε παραπάνω, οι οδηγίες της ΕΕ δεν έχουν ισχύ μέχρι τη στιγμή που θα μεταφερθεί στο εσωτερικό δίκαιο των κρατών-μελών. Η οδηγία 2016/2102, που αφορά στην προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών φορητών συσκευών οργανισμών του δημόσιου τομέα, ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον νόμο 4591/2019. Στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως 19/Α/12-2-2019 αναφέρονται οι κανόνες, οι όροι, οι προϋποθέσεις και οι απαιτήσεις για την κατασκευή, το περιεχόμενο και τη λειτουργία των ιστοτόπων και των εφαρμογών των δημόσιων οργανισμών και η ύπαρξη μητρώου δημόσιων ιστοτόπων και εφαρμογών που πληρούν τις προϋποθέσεις που τίθενται.

Ο ιδιωτικός τομέας δεν υπόκειται άμεσα σε κάποια ρύθμιση ως προς την προσβασιμότητα. Με την εφαρμογή όμως μέτρων όπως η επιχορήγηση «e-λιανικό», που αναφέρθηκε νωρίτερα, κατευθύνεται έμμεσα προς αυτή την κατεύθυνση και επωφελείται τόσο ο ίδιος καθώς αυξάνεται το αγοραστικό του κοινό, όσο και το ευρύτερο κοινωνικό, καθώς ενισχύεται η αυτονομία των ατόμων με αναπηρία.

# Κεφάλαιο 4

## Επισκόπηση Πεδίου

Προκειμένου να ελεγχθεί σε πραγματικό περιβάλλον η σημασία της αξιολόγησης και ο τρόπος εφαρμογής της ως προς την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν επιλεγεί τέσσερις διαφορετικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης. Ο στόχος της παρούσας εργασίας είναι ο σχεδιασμός μίας πλατφόρμας που θα πληροφορεί και θα παρουσιάζει αξιολογήσεις αναφορικά με επαγγελματίες υγείας, πρόνοιας και ευεξίας για άτομα με αναπηρία. Για το λόγο αυτό έχουν επιλεγεί προς εξέταση δύο πλατφόρμες που αφορούν σε συναφές αντικείμενο. Η Ratemds που είναι μία αμερικανική πλατφόρμα πληροφόρησης και αξιολόγησης επαγγελματιών υγείας και η Doctoranytime, αντίστοιχης λογικής που γεννήθηκε και απευθύνεται στην ελληνική αγορά. Επίσης, επελέγησαν η Tripadvisor, γιατί αποτελεί ένα πολύ πετυχημένο παράδειγμα πλατφόρμας αξιολόγησης υπηρεσιών με παγκόσμια εμβέλεια. Και η Skroutz που είναι μία από τις πιο επιτυχημένες πλατφόρμες σύγκρισης τιμών προϊόντων που υποστηρίζει σθεναρά την καταχώρηση αξιολογήσεων τόσο προϊόντων όσο και επιχειρήσεων και είναι απόλυτα προσαρμοσμένη στην ελληνική πραγματικότητα.

Για να δούμε όμως πώς αντιλαμβάνεται και παρουσιάζει καθεμία από τις πλατφόρμες την έννοια της αξιολόγησης στο κοινό της.

Ratemds (Rate MDs. 2021α)

*«Προωθώντας τη διάγνωση για τους γιατρούς! Με πάνω από 2,5 εκατομμύρια αξιολογήσεις, το RateMDs αποτελεί την πηγή για ενημερωμένες αξιολογήσεις και κριτικές γιατρών...» (Rate MDs. 2021α)*



Doctoranytime

*«Όταν χρειαστεί να βρεις έναν γιατρό για το θέμα υγείας που σε απασχολεί. Θα δεις την εμπειρία του, πόσα χρόνια θεραπεύει αντίστοιχες περιπτώσεις, σε ποια νοσοκομεία, με τι τεχνολογία και τι πρωτόκολλα, με τι κόστος καθώς και τι λένε οι ασθενείς που τον έχουν επισκεφθεί. Έτσι θα γνωρίζεις από πριν πού πας και θα αισθάνεσαι ότι βρίσκεσαι σε καλά χέρια.» (Doctoranytime. 2021α)*

Tripadvisor

*«Ξεκινήσαμε ως μία ιστοσελίδα που είχε επικεντρωθεί περισσότερο σε επίσημες πληροφορίες από τουριστικούς οδηγούς, εφημερίδες και περιοδικά. Είχαμε επίσης ένα κουμπί στην αρχή που έλεγε «Ταξιδιώτη, πρόσθεσε τη δική σου εμπειρία» και φίλε μου, αυτό απλώς το απογείωσε». (Davis, E. 2014, Wikipedia. 2021)*

Skroutz

*«Γιατί να με επιλέξουν αν τα προϊόντα μου δεν έχουν τη φθηνότερη τιμή;*

*Έχουμε παρατηρήσει ότι οι χρήστες επιλέγουν και βάσει της αξιοπιστίας του καταστήματος, ακόμα και με διαφορά στην τιμή.» (Skroutz A.E. 2021α)*

## **4.1 Πλατφόρμα Ratemds**

Ο σύνδεσμος της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι ο ακόλουθος <https://www.ratemds.com/>

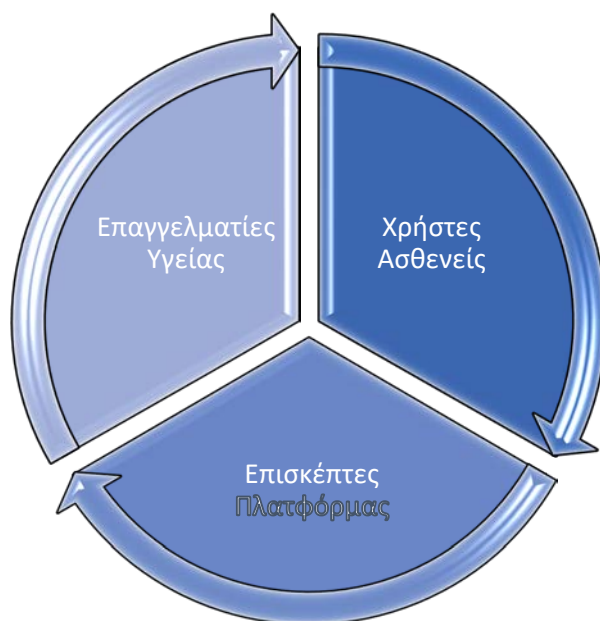
### **4.1.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας**

Η αμερικανική πλατφόρμα RateMDs (Εικόνα 1) στόχο έχει να διευκολύνει τα άτομα που βρίσκονται σε ανάγκη ως προς την επιλογή επαγγελματία υγείας με ένα μόνο κλικ. Μπορεί κανείς εύκολα, συμπληρώνοντας την ειδικότητα που τον ενδιαφέρει, τη γεωγραφική περιοχή, το όνομα -αν ενδιαφέρεται για συγκεκριμένο πρόσωπο-, αλλά και το φύλο του επαγγελματία που επιθυμεί, να αναζητήσει πληροφορίες και αξιολογήσεις για έναν επαγγελματία υγείας. Δίνει φωνή, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει, τόσο σε ασθενείς όσο και σε επαγγελματίες υγείας προκειμένου να επιτευχθεί το καλύτερο πάντρεμα αναγκών.



Εικόνα 2: Στιγμιότυπο της αρχικής σελίδας του Ratemds.com

Ουσιαστικά οι χρήστες-πάροχοι δεδομένων χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τα άτομα που βοηθούν με τις αξιολογήσεις και τα άτομα – επαγγελματίες υγείας που αξιολογούνται για τις υπηρεσίες τους. Σύμφωνα με τα δεδομένα που παρουσιάζει η πλατφόρμα στην αρχική της σελίδα, ως τον Σεπτέμβρη του 2020 υπάρχουν 161 εκατομμύρια άτομα που συμμετείχαν σε αξιολογήσεις και 1,7 εκατομμύρια επαγγελματίες υγείας που έχουν αξιολογηθεί. Βεβαίως υπάρχουν και οι απλοί χρήστες -επισκέπτες που λαμβάνουν την καταχωρηθείσα πληροφορία χωρίς να διαδραματίζουν στιγμιαία κάποιο πιο ενεργό ρόλο, εκτός βέβαια από την πολύ σημαντική αύξηση της επισκεψιμότητας του ιστοχώρου. Δημιουργείται έτσι ένας κύκλος (Εικόνα 2) που συνεχώς ανατροφοδοτείται και εξασφαλίζει τη ζωή και δύναμη της συγκεκριμένης πλατφόρμας.

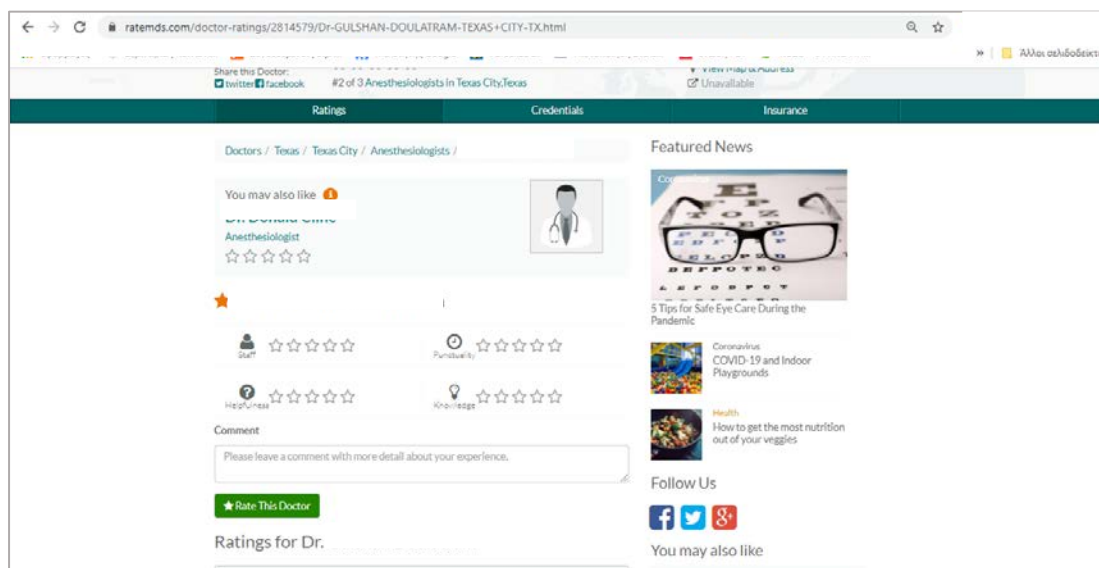


Εικόνα 3: Κύκλος ανατροφοδότησης συμμετεχόντων

#### 4.1.2 Χρήστης-Ασθενής

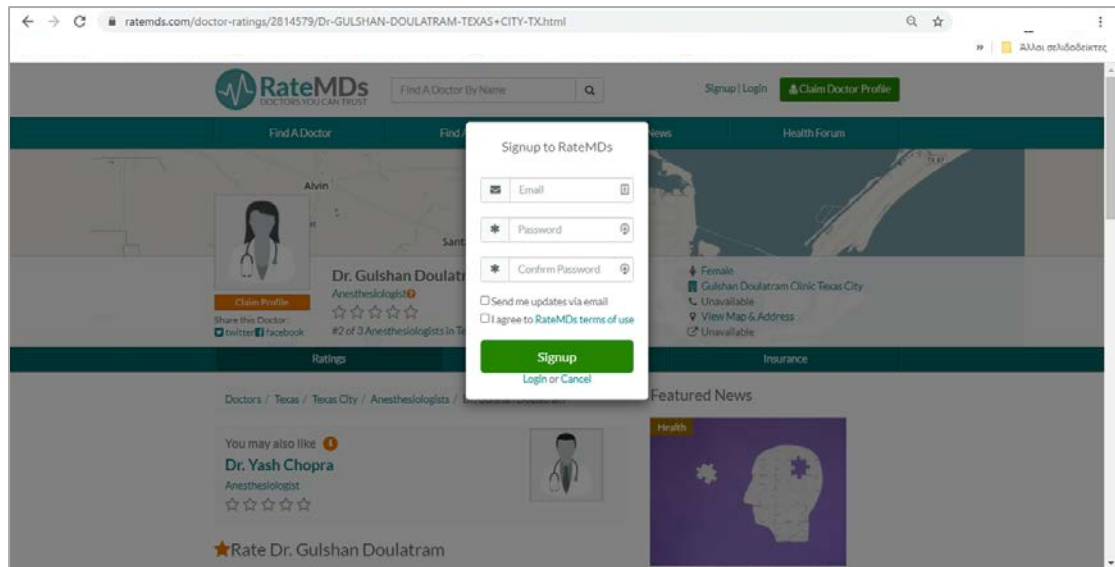
Ο χρήστης-ασθενής της πλατφόρμας αξιολογεί τις υπηρεσίες που δέχτηκε στο σύνολό τους, από την καθαριότητα του χώρου μέχρι τις γνώσεις του γιατρού. Πιο συγκεκριμένα παροτρύνεται ο επισκέπτης (Εικόνα 3) να αφήσει αξιολόγηση με κλικ σε τέσσερα πεδία: 1) το προσωπικό/εργαζομένους του χώρου, 2) τη συνέπεια στο χρόνο, 3) την εξυπηρέτηση – εστιασμένο κυρίως στη διάθεση του επαγγελματία να βοηθήσει και να δώσει επιπρόσθετες πληροφορίες και 4) στις γνώσεις του. Στο πεδίο αυτό υπάρχει μία πενταβάθμια κλίμακα αξιολόγησης με απεικόνιση μικρών αστεριών όπου το ένα αστέρι αποτυπώνει το «πολύ κακή» εκτίμηση της μεταβλητής, τα δύο το «κακή», τα τρία το «ουδέτερη», τα τέσσερα το «καλή» και τα πέντε το «εξαιρετική». Στη συνέχεια, ζητείται να γραφτεί ένα σχόλιο που να αφορά στην προσωπική άποψη του χρήστη-ασθενή για τον επαγγελματία υγείας. Είναι απαραίτητη η συμπλήρωση όλων των πεδίων προκειμένου να καταχωρηθεί η αξιολόγηση. Για την αξιολόγηση δεν είναι απαραίτητη η δημιουργία προφίλ του χρήστη στην πλατφόρμα, όμως για την τροποποίηση της βαθμολογίας με τα αστέρια, αλλά και την καταχώρηση επιπρόσθετου σχολίου απαιτείται. Οι χρήστες παροτρύνονται να καταχωρούν μόνο την προσωπική τους εμπειρία και όχι ό,τι τους έχει μεταφερθεί από εμπειρία

τρίτου ατόμου και να μην κάνουν περισσότερες από μία αξιολογήσεις για τον ίδιο επαγγελματία.



Εικόνα 4: Παράδειγμα Αξιολόγησης Επαγγελματία Υγείας

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, προκειμένου ένας χρήστης-επισκέπτης της πλατφόρμας να τροποποιήσει ή εμπλουτίσει την αξιολόγησή του, είναι απαραίτητο να δημιουργήσει λογαριασμό. Η δημιουργία του απαιτεί μόνο ένα email επιβεβαίωσης και ένα κωδικό πρόσβασης (Εικόνα 4), χωρίς κανένα χρηματικό αντίτιμο. Διαδικασία πολύ εύκολη και γρήγορη που να μην αποτελεί αναστατικό παράγοντα. Η ύπαρξη λογαριασμού σου δίνει τη δυνατότητα να λαμβάνεις ενημερώσεις αναφορικά με διάφορα ζητήματα. Για παράδειγμα, την περίοδο της πανδημίας του Covid-19, παραπέμπει τον χρήστη στη σελίδα του ΠΟΥ για περαιτέρω ενημέρωση αναφορικά με ζητήματα προστασίας από το ιό. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα να λαμβάνει κάποιος νέα από τους γιατρούς που ακολουθεί. Ακόμη, ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει μία προσωπική λίστα με επαγγελματίες που τον ενδιαφέρουν. Και τέλος, μπορεί να ελέγξει τις αξιολογήσεις του.



Εικόνα 5: Απεικόνιση Δημιουργίας Λογαριασμού

#### 4.1.3 Επαγγελματίες Υγείας

Η λίστα με τους παρόχους υπηρεσιών υγείας τροφοδοτείται από τους ίδιους χρήστες-ασθενείς. Κάθε άτομο που επισκέπτεται τη σελίδα έχει τη δυνατότητα – χωρίς να είναι προαπαιτούμενη η δημιουργία λογαριασμού - να καταχωρήσει έναν επαγγελματία υγείας (Εικόνα 5). Για την καταχώρηση απαιτούνται πολύ βασικά στοιχεία, όπως το ονοματεπώνυμο, το φύλο, η ειδικότητα και ο χώρος παροχής των υπηρεσιών.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'ratemds.com/doctors/create/'. The page has a teal header with navigation links: 'Find A Doctor', 'Find A Facility', 'Health News', and 'Health Forum'. The main content area is titled 'ADD A DOCTOR' and contains the following form elements:

- A heading: 'ADD A DOCTOR'
- Text: 'Next, fill out the information below. You'll be able to leave a rating for your doctor once you're done.'
- Name field: 'Name' with a sub-field 'Dr.' and a text input box.
- Gender field: 'Gender' with radio buttons for 'Male' and 'Female'.
- Speciality field: 'Speciality' with a dropdown menu labeled 'Choose a Speciality'.
- Upload Photo (optional) field: 'Upload Photo (optional)' with subtext 'JPG, PNG, GIF, or BMP format only. Max-AMB. Minimum 165px in size.' and a button labeled 'Επιλογή αρχείου'.
- Primary Practice field: 'Primary Practice' with a sub-field 'Practice Name' and a text input box.
- A green 'Submit' button.

Εικόνα 6: Καταχώρηση Επαγγελματία Υγείας

Εφόσον γίνει η καταχώρηση στην πλατφόρμα, δίνεται η δυνατότητα στον ίδιο τον επαγγελματία να εμπλουτίσει το προφίλ του με επιπρόσθετα στοιχεία. Η πρώτη σύσταση από τους διαχειριστές της πλατφόρμας προς τους επαγγελματίες είναι να ανεβάσουν μία φωτογραφία τους, ώστε να γίνει το προφίλ τους πιο προσφιλές στους υποψήφιους πελάτες. Στη συνέχεια, ο επαγγελματίας καλείται να επιλέξει μεταξύ τριών πακέτων για τη διαχείριση του προφίλ του. Το πρώτο είναι δωρεάν και δίδεται η δυνατότητα να εμπλουτίσει με πληροφορίες το υπάρχον προφίλ, από στοιχεία επικοινωνίας, διαπιστευμένα στοιχεία του βιογραφικού σημειώματος - πανεπιστήμιο αποφοίτησης, εξειδίκευση, διακρίσεις ή δημοσιεύσεις - μέχρι το αν δέχεται με ασφαλιστική κάλυψη και με ποιες εταιρείες έχει σύμβαση<sup>6</sup>. Το δεύτερο πακέτο, το κόστος του οποίου αγγίζει τα 79 δολάρια ανά μήνα, δίνει επιπρόσθετα πρόσβαση στη διαχείριση του προφίλ και από άλλους χρήστες/μέλη του προσωπικού του ιατρείου, ενημερώσεις αναφορικά με νέες βαθμολογήσεις, δυνατότητα για καρφίτσωμα μίας καλής κριτικής στο πάνω μέρος της σελίδας, άμεση ενημέρωση για αξιολογήσεις ώστε

<sup>6</sup> Το αμερικανικό σύστημα υγείας στηρίζεται στο δημόσιο και το ιδιωτικό τομέα, με την ιδιωτική κάλυψη από ασφαλιστικές εταιρείες να υπερκαλύπτει τη δημόσια (Chua 2006). Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα η ιδιωτική αγορά παροχών υγείας να αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες στις ΗΠΑ (Harris 2021) και οι ετήσιες δαπάνες κατά άτομο να είναι οι υψηλότερες από όλες τις χώρες του ΟΟΣΑ συγκριτικά με το κατά κεφαλήν εισόδημα - πάνω από 8.000 δολάρια με περίπου 46.000 κατά κεφαλήν εισόδημα, ενώ αντίστοιχα στην Ελλάδα είναι περίπου 2.900 δολάρια με κατά κεφαλήν εισόδημα στα 29.000 δολάρια (Organisation for Economic Co-operation and Development 2012: 5).

να υπάρχει η δυνατότητα ταχείας διερεύνησης προβλημάτων, επιλογή προγραμματισμού ραντεβού μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας, ενημέρωση του προφίλ με 10 επιπλέον φωτογραφίες προκειμένου να δίδεται μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα παρουσίασης στον υποψήφιο πελάτη, επέκταση στοχευμένης προβολής του προφίλ σε ακόμη μία γεωγραφική περιοχή, και απενεργοποίηση προτάσεων για άλλους επαγγελματίες του ίδιου αντικειμένου από την προσωπική του σελίδα. Και τέλος, το τρίτο πακέτο, με κόστος 159 δολάρια ανά μήνα, δίνει τη δυνατότητα στον επαγγελματία για 50 φωτογραφίες έναντι 10 του οικονομικότερου πακέτου, για προβολή σε τρεις γεωγραφικές περιοχές, ακόμη για δημιουργία διαφημιστικών banner<sup>7</sup> με “call to action”<sup>8</sup> επιλογές, εξασφαλίζει τη συνεργασία με ειδικούς για την βελτιστοποίηση προβολής της προσωπικής σελίδας και πληροφορίες για μεγαλύτερο στοχευμένο κοινό υποψηφίων πελατών.

#### **4.1.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας**

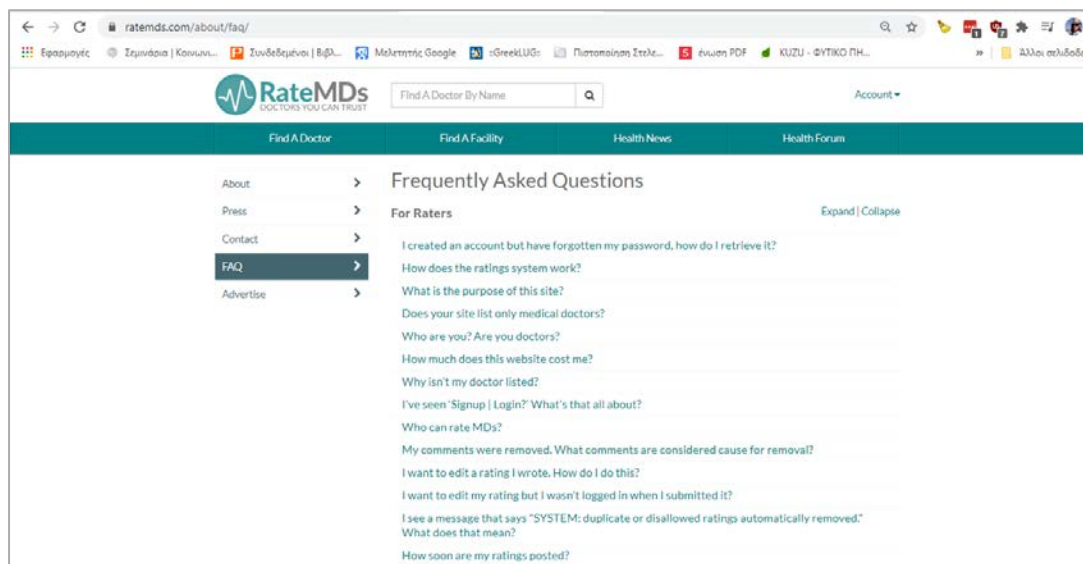
Οι δημιουργοί της σελίδα προκειμένου να διασφαλίσουν την αξιοπιστία των αξιολογήσεων έχουν θέσει μία σειρά από κανόνες χρήσης, όπως οι ακόλουθοι (Εικόνα 6). Αξιολόγηση που καταχωρείται από την ίδια συσκευή δεν γίνεται αποδεκτή και διαγράφεται αυτόματα. Επίσης, αν διαπιστωθεί ότι το ίδιο άτομο έχει προβεί σε παραπάνω από μια αξιολογήσεις ακολουθείται ο ίδιος δρόμος. Αυτό έχει ως στόχο να υπάρχει μόνο μία αξιολόγηση από ένα άτομο. Στην περίπτωση που κάποιος επαγγελματίας δεν συμφωνεί ή πιστεύει ότι θίγεται με την αξιολόγηση που έχει καταχωρηθεί για τις υπηρεσίες του, δεν μπορεί να αιτηθεί την αυτόματη διαγραφή τους. Έχει τη δυνατότητα να μαρκάρει το σχόλιο – κάνοντας χρήση του εικονιδίου μία σημαίας- και να αναλύσει τους λόγους για τους οποίους η γνώμη του χρήστη-ασθενή τον θίγει, όπως το να περιέχονται βωμολοχίες, στοιχεία παραβίασης του ιατρικού απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων κ.ά.. Κατόπιν, εξετάζεται το αίτημα από τους διαχειριστές τις πλατφόρμας και αν πράγματι πληρούνται τα κριτήρια διαγραφής πράττουν

---

<sup>7</sup> Εικονικό διαφημιστικό πανό που εμφανίζεται σε ιστοσελίδες ως μπάρα, στήλη ή τετράγωνο.

<sup>8</sup> Αναφέρεται στα εικονικά κουμπιά που υπάρχουν σε ιστοσελίδες και παροτρύνουν τον χρήστη να προβεί σε μία ενέργεια, για παράδειγμα «αγόρασε το», «κλείσε ραντεβού» κ.ά..

αναλόγως, αν όμως το σχόλιο αναφέρεται σε μία κακή εμπειρία του χρήστη δεν παρεμβαίνουν. Σε κάθε περίπτωση ο επαγγελματίας με τη δημιουργία λογαριασμού, ακόμη και της δωρεάν έκδοσης, διατηρεί το δικαίωμα να απαντήσει σε οποιοδήποτε σχόλιο.

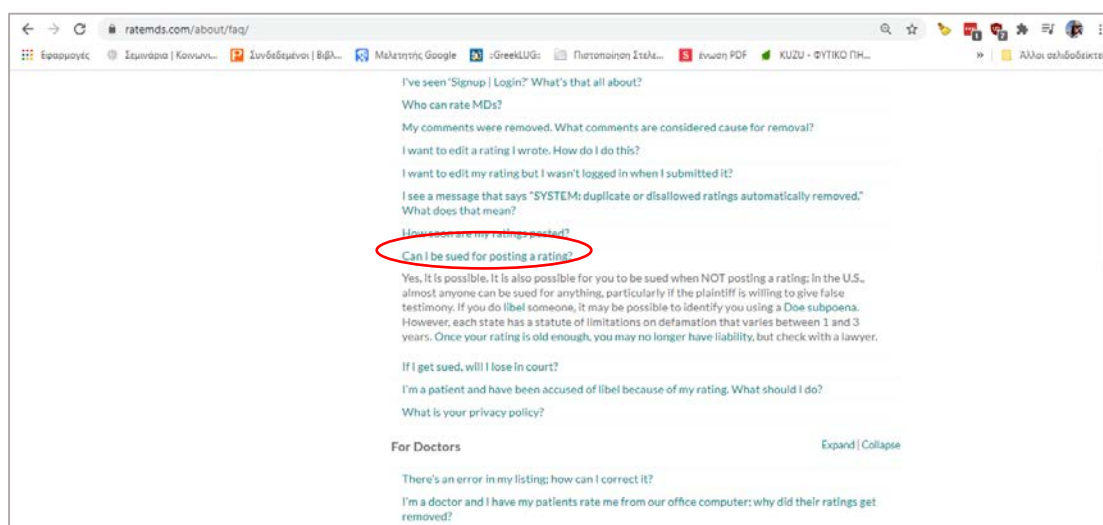


Εικόνα 7: Συχνές Ερωτήσεις αναφορικά με τη χρήση της πλατφόρμας

#### 4.1.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον

Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης πλατφόρμας αφορά σε πρόσωπα και διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή. Όπως είναι αναμενόμενο η περιοχή αυτή διέπεται από τους δικούς της νομικούς κανόνες και εθνικό δίκαιο. Στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, η υποβολή μηνύσεως και η διεκδίκηση αποζημιώσεων αποτελεί μία πολύ συνηθισμένη πρακτική (Εικόνα 7). Προκειμένου λοιπόν, οι δημιουργοί της πλατφόρμας να διασφαλίσουν την μακροβιότητα της υπηρεσίας και να αποφύγουν -ει δυνατό- την εμπλοκή τους σε μία σειρά από αντίστοιχες διαδικασίες, λειτουργούν και καλύπτονται από το νομικό πλαίσιο των Ηνωμένων Πολιτειών. Εναρμονισμένοι λοιπόν οι ιδιοκτήτες της RateMDs με το φυσικό περιβάλλον ενημερώνουν εκ των προτέρων επίδοξους αντιδίκους επικαλούμενοι τη νομοθεσία και δεδικασμένες υποθέσεις που αφορούν σε πιθανά σενάρια.





Εικόνα 8: Μήνυση για υποβαλλόμενη αξιολόγηση

#### 4.1.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες

Η πλατφόρμα παρέχει και ορισμένες επιπρόσθετες πληροφορίες που συνάδουν με τα ενδιαφέροντα των επισκεπτών. Υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης και αξιολόγησης μονάδων υγείας ανά τον κόσμο. Ο τρόπος λειτουργίας αυτού του πεδίου είναι ανάλογος με εκείνον της αξιολόγησης των επαγγελματιών. Επίσης, ένα μέρος της πλατφόρμας παρουσιάζει άρθρα αναφορικά με ζητήματα υγείας. Ακόμη, υφίσταται ένα φόρουμ όπου οι επισκέπτες με εγγραφή μπορούν να λάβουν μέρος σε συζητήσεις για διάφορα θέματα. Και τέλος, κατά την επίσκεψη στην πλατφόρμα υπάρχουν διάφορα στοιχεία που εμπλουτίζουν και διευκολύνουν την περιήγηση, όπως είναι η σύνθετη αναζήτηση, λίστα με τους 10 γιατρούς με τις υψηλότερες βαθμολογίες ανά ειδικότητα, εύκολη μετάβαση σε άλλα πεδία, για παράδειγμα τα άρθρα, την παρουσίαση των νοσοκομειακών δομών αλλά και σύντομες περιγραφές των ιατρικών ειδικοτήτων.

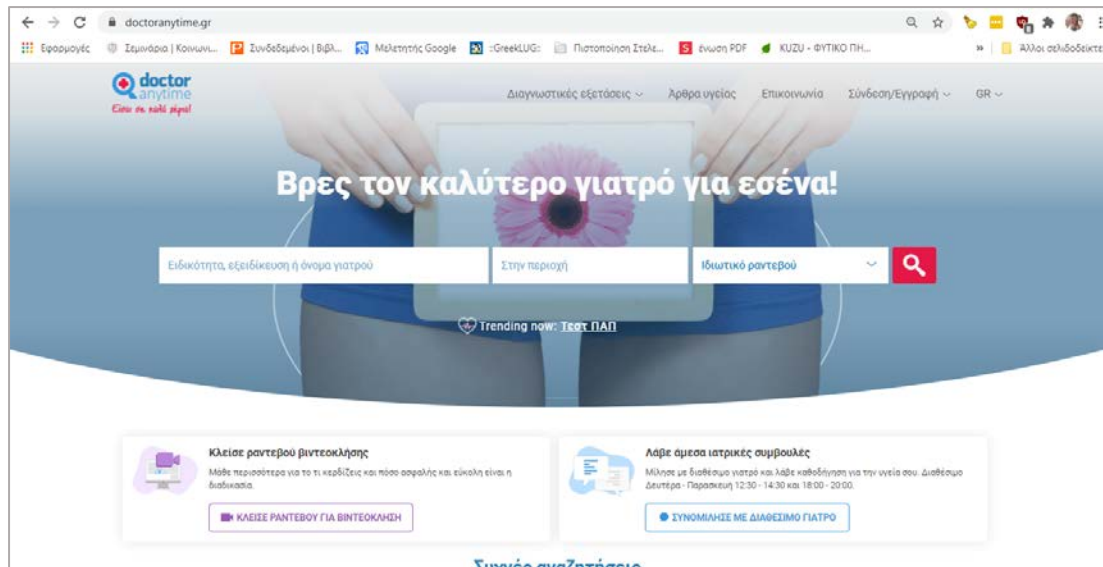
## 4.2 Πλατφόρμα Doctoranytime

Ο σύνδεσμος της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι ο ακόλουθος <https://www.doctoranytime.gr/>

### 4.2.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας

Η πλατφόρμα Doctoranytime (Εικόνα 8) αποτελεί μία ανάλογη εκδοχή του RateMDs στην ελληνική αγορά. Δημιουργήθηκε από την Ελευθερία Ζούρου το 2011 μέσα από την ανάγκη να αναζητήσει έναν επαγγελματία υγείας για την ίδια. Κατά την αναζήτηση δεν βρήκε καμία πληροφορία που να μπορεί να συμβάλει στην επιλογή ειδικού, παρά μόνο τηλεφωνικούς καταλόγους. Στόχος της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι να ενημερώνετε ο επισκέπτης για χαρακτηριστικά και μεθόδους των επαγγελματιών υγείας ώστε να έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αυτόν που του ταιριάζει, να έχει την δυνατότητα άμεσου προγραμματισμού του ραντεβού οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας και να λαμβάνει έγκυρες και επιστημονικά τεκμηριωμένες πληροφορίες αναφορικά με ζητήματα υγείας. Η εταιρεία έκανε άνοιγμα και σε ξένες αγορές δημιουργώντας παραρτήματα σε Βέλγιο (2016) και Κύπρο (2017).

Η συλλογή και καταχώρηση των δεδομένων γίνεται από τους χρήστες-ασθενείς, οι οποίοι αριθμούνται σε 394.000 τον Οκτώβριο του 2020, και από τους επαγγελματίες υγείας, 5.000 στον αριθμό. Τα δεδομένα διασταυρώνονται και επαληθεύονται από την ομάδα του Doctoranytime. Επίσης, αναζήτηση αλλά και πληροφόρηση – με ορισμένους περιορισμούς- αναφορικά με επαγγελματίες υγείας μπορεί να λάβει και ένας απλός επισκέπτης της ιστοσελίδας (3.200.000 επισκέψεις) σε ελληνικά και αγγλικά.



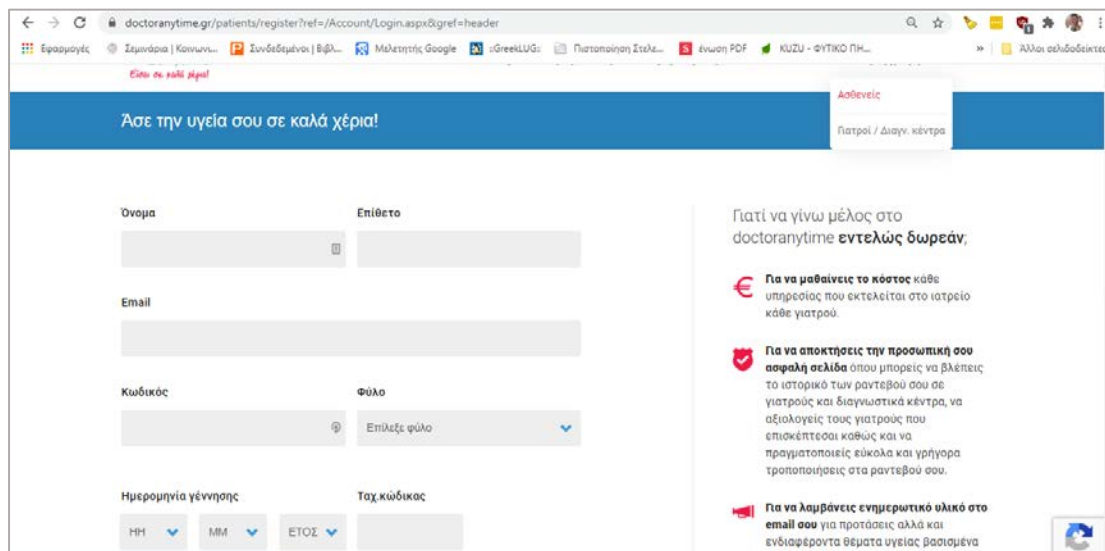
Εικόνα 9: Στιγμιότυπο της αρχικής σελίδας του Doctoranytime

#### 4.2.2 Χρήστης-Ασθενής

Ο επισκέπτης της ιστοσελίδας μπορεί να λάβει πληροφορίες, όπως ονοματεπώνυμο γιατρού, σπουδές, εξειδικεύσεις, παρεχόμενες υπηρεσίες, τοποθεσία ιατρείου, αλλά και καταχωρημένες αξιολογήσεις, με μια απλή περιήγηση στην πλατφόρμα και χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση. Προκειμένου να προβεί στον προγραμματισμό ραντεβού με το εκάστοτε επαγγελματία υγείας και να λάβει γνώση για το ενδεικτικό κόστος των ιατρικών πράξεων είναι απαραίτητη η δημιουργία προσωπικού λογαριασμού δωρεάν<sup>9</sup>. Για τη δημιουργία προφίλ απαιτούνται στοιχεία (Εικόνα 9), όπως ονοματεπώνυμο, email – στο οποίο θα ακολουθήσει και επιβεβαίωση του λογαριασμού, αλλά θα αποτελεί και το κατ' εξοχήν μέσο επικοινωνίας με την πλατφόρμα-, κωδικός πρόσβασης, καταχώρηση του φύλου, ημερομηνία γεννήσεως, ταχυδρομικός κώδικας και επιθυμητή γλώσσα επικοινωνίας. Στη συνέχεια, ο χρήστης μπορεί να

<sup>9</sup> Υπάρχει η δυνατότητα τηλεφωνικού προγραμματισμού ραντεβού μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας, αλλά και σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η καταγραφή προσωπικών στοιχείων του ασθενούς.

εμπλουτίσει το προφίλ του με το ΑΜΚΑ<sup>10</sup> και το ΑΜΑ<sup>11</sup> του, χρήσιμα στοιχεία για συναλλαγές με τα ελληνικά ασφαλιστικά ταμεία.



Είστε σε καλή μέρα!

Άσε την υγεία σου σε καλά χέρια!

Ασθενείς  
Γιατροί / Διαγν. κέντρα

Όνομα  
Επίθετο

Email

Κωδικός Φύλο  
Επιλέξε φύλο

Ημερομηνία γέννησης Ταχ.κωδικός  
ΗΜ ΜΜ ΕΤΟΣ

Γιατί να γίνω μέλος στο doctoranytime εντελώς δωρεάν.

- Για να μαθαίνεις το κόστος κάθε υπηρεσίας που εκτελείται στο ιατρείο κάθε γιατρού.
- Για να αποκτήσεις την προσωπική σου ασφαλή σελίδα όπου μπορείς να βλέπεις το ιστορικό των ραντεβού σου σε γιατρούς και διαγνωστικά κέντρα, να αξιολογείς τους γιατρούς που επισκέπτεσαι καθώς και να πραγματοποιείς εύκολα και γρήγορα τροποποιήσεις στα ραντεβού σου.
- Για να λαμβάνεις ενημερωτικό υλικό στο email σου για προτάσεις αλλά και ενδιαφέροντα θέματα υγείας βασισμένα

Εικόνα 10: Δημιουργία προφίλ χρήστη- ασθενούς στην πλατφόρμα Doctoranytime

Ο χρήστης-ασθενής με τη δημιουργία λογαριασμού μπορεί να προβεί σε αξιολόγηση του επαγγελματία υγείας που έχει επισκεφθεί, μπορεί να έχει στη διάθεσή του το πρόγραμμα με τα επικείμενα ραντεβού, αλλά και το ιστορικό με τις παλαιότερες επισκέψεις του, τις πληρωμές που έχει καταβάλει και να καταχωρήσει τους αγαπημένους γιατρούς. Με την ίδια διαδικασία παρέχεται επιπρόσθετα και η δυνατότητα ραντεβού με βιντεοκλήση με όσους επαγγελματίες είναι διαθέσιμοι. Τέλος, η πλατφόρμα σε όσους επισκέπτες έχουν προφίλ δίνει τη δυνατότητα να συνομιλήσουν ηλεκτρονικά<sup>12</sup> με ένα γιατρό (Εικόνα 10) σε καθορισμένο πραγματικό χρόνο<sup>13</sup>, προκειμένου να λάβουν ιατρικές συμβουλές. Το κόστος αυτής της υπηρεσίας είναι 5 ευρώ και

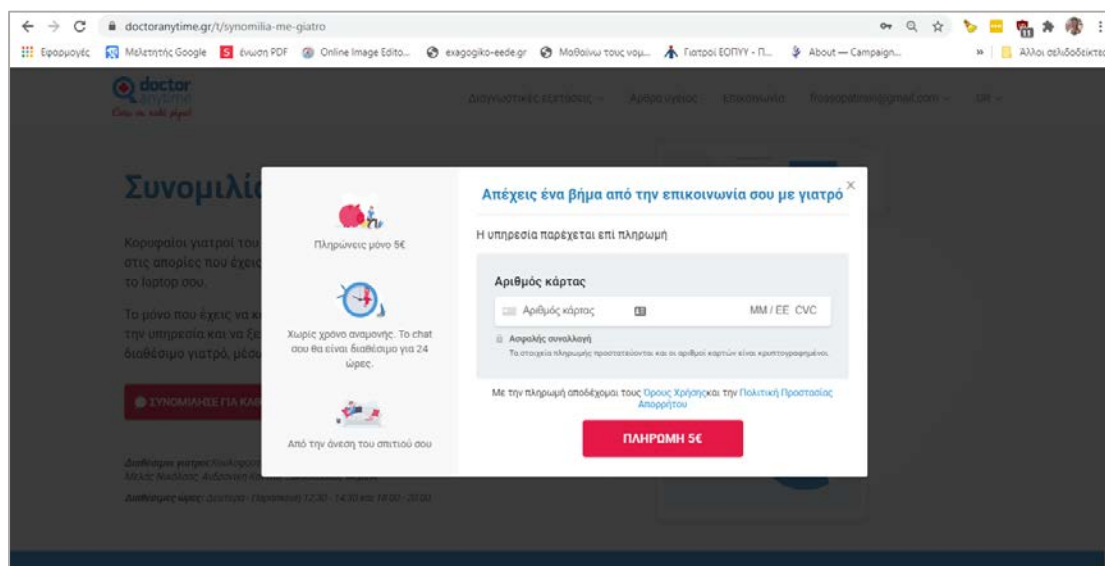
<sup>10</sup> Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ). Αποτελεί την ταυτότητα ασφάλισης από το 2009 στην Ελλάδα. Αποτελείται από 11 ψηφία εκ των οποίων τα 6 πρώτα είναι η ημερομηνία γεννήσεως του ασφαλισμένου.

<sup>11</sup> Αριθμός Μητρώου Ασφαλιζομένου (ΑΜΑ). Εκδίδεται για κάθε πρόσωπο που αναλαμβάνει εργασία ασφαλιστέα στο ΕΦΚΑ ΙΚΑ- ΕΤΑΜ.

<sup>12</sup> Live chat

<sup>13</sup> Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και ωράριο 12:30 - 14:30 και 18:00 - 20:00

προπληρώνεται ηλεκτρονικά. Ο ωφελούμενος έχει τη δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας για 24 ώρες.

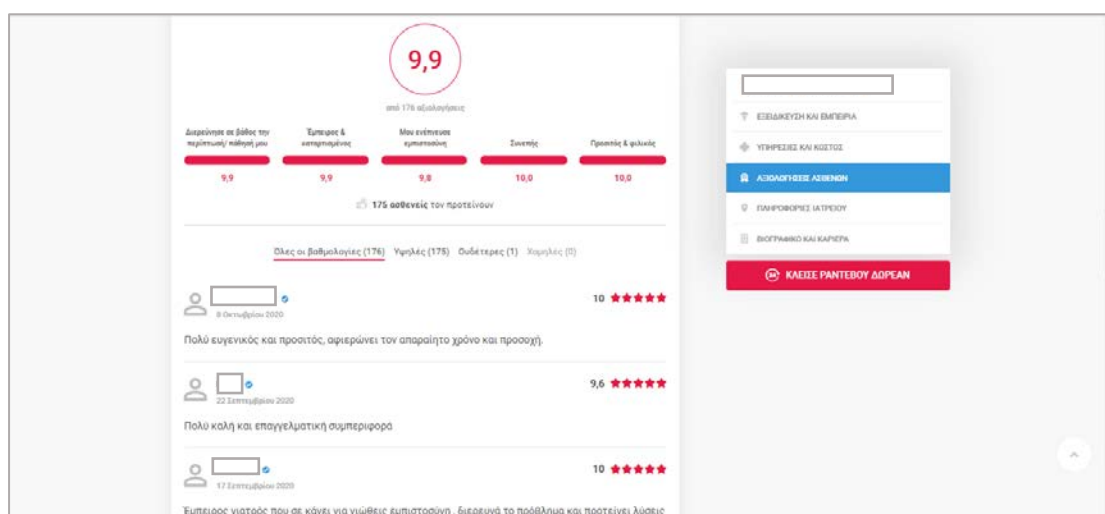


Εικόνα 11: Άμεση συνομιλία (chat) με γιατρό

Για να δούμε όμως αναλυτικά πώς πραγματοποιείται η αξιολόγηση. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, για να μπορέσει ο χρήστης-ασθενής να παραθέσει αξιολόγηση για έναν επαγγελματία υγείας είναι απαραίτητο να έχει δημιουργήσει ψηφιακό προφίλ στην πλατφόρμα καταχωρώντας συγκεκριμένα προσωπικά του στοιχεία, σε αντίθεση με την αμερικανική πλατφόρμα RateMDs που δεν απαιτεί αυτή τη διαδικασία. Ο χρήστης θα πρέπει να έχει κλείσει το ραντεβού του μέσα από τη συγκεκριμένη πλατφόρμα και μόνο. Επιβεβαίωση για αυτό αποτελεί η λήψη ενός μοναδικού κωδικού στο κινητό του τηλέφωνο. Μετά την ολοκλήρωση της επίσκεψης και εφόσον έχει επαληθευτεί η παρουσία και από τον γιατρό μέσα σε 24 ώρες, ο χρήστης-ασθενής λαμβάνει στο email του ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης. Υπάρχει υπενθύμιση αξιολόγησης σε 7 ημέρες, ενώ ο συνολικός χρόνος δικαιώματος συμπλήρωσης της αξιολόγησης εκτείνεται στις 30 ημέρες. Στο ερωτηματολόγιο αυτό βαθμολογούνται οι παρακάτω θέσεις: 1. Διερεύνηση σε βάθος την περίπτωσή/πάθησή μου, 2. Έμπειρος & καταρτισμένος, 3. Μου ενέπνευσε εμπιστοσύνη, 4. Συνεπής, 5. Προσιτός & φιλικός. Η βαθμολογία αποτυπώνεται σε 5βάθμια κλίμακα με αστεράκια, όπου κάθε αστεράκι δίνει

απόδοση 2, συνεπώς το μέγιστο μίας βαθμολογίας μπορεί να είναι το 10 (Εικόνα 11). Επίσης, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει την αξιολόγησή του με την καταχώρηση ανοιχτών σχολίων. Ο ασθενής παροτρύνεται να συμπληρώσει το πεδίο αυτό με γνώμονα τα όσα θα ήθελε και ο ίδιος να διαβάσει προκειμένου να λάβει μια πιο ολοκληρωμένη άποψη για τις παροχές υπηρεσίες από έναν επαγγελματία υγείας.

Όλα τα παραπάνω, μετά την έγκριση από την ομάδα του Doctoranytime, παρουσιάζονται στην προσωπική σελίδα παρουσίασης του εκάστοτε επαγγελματία υγείας. Βεβαίως, εκτός από την παρουσίαση του μέσου όρου της βαθμολογίας και τα σχόλια αναφέρεται και ο συνολικός αριθμός αξιολογήσεων, ώστε να δίδεται μία πιο ολοκληρωμένη εικόνα στον επισκέπτη.



Εικόνα 12: Παράδειγμα αξιολόγησης επαγγελματία υγείας

### 4.2.3 Επαγγελματίες Υγείας

Προκειμένου να καταχωρηθεί στην πλατφόρμα ένας επαγγελματίας υγείας<sup>14</sup> είναι απαραίτητο ο ίδιος να αιτηθεί και να συμπληρώσει ορισμένα προσωπικά

<sup>14</sup> Σε αυτή την κατηγορία χρηστών περιλαμβάνονται και τα διαγνωστικά κέντρα. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας δεν κρίνεται απαραίτητος ο διαχωρισμός, οπότε και αντιμετωπίζονται ως μία ενιαία κατηγορία.

στοιχεία στην φόρμα εγγραφής (Εικόνα 12). Αυτά είναι: ονοματεπώνυμο, όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης, e-mail, κινητό τηλέφωνο, ειδικότητα, φύλο, περιοχή, διεύθυνση, ταχυδρομικός κώδικας και τηλέφωνο ιατρείου και επιμέρους πληροφορίες, όπως η ύπαρξη σύμβασης με τον ΕΟΠΠΥ<sup>15</sup>, οι ώρες ιατρείου, η ύπαρξη ή μη γραμματείας και ο τρόπος καταχώρησης των ραντεβού του.

Αυτή η φόρμα προορίζεται μόνο για γιατρούς και επαγγελματίες υγείας.  
[Αν είστε ασθενής πατήστε εδώ.](#)

Όνομα\*  Επώνυμο\*

Email\*  Αριθμός τηλεφώνου (κινητό)\*

Περιοχή ιατρείου\*  Οδός και αριθμός\*

Τηλέφωνο ιατρείου\*  Ειδικότητα\*

Βασίζουμε τη συνεργασία μας σε μια σχέση εμπιστοσύνης!  
Για να εδρασηλώσουμε ότι:

- ✓ Θα αποκομίσετε τα βέλτιστα αποτελέσματα προβολής στις σελίδες αναζήτησης του doctoranytime
- ✓ Θα λαμβάνετε άμεσα ενημέρωση και επικοινωνία για τα επερχόμενα ραντεβού των ασθενών σας
- ✓ Θα μπορούμε να διαχειριζόμαστε και να συμπληρώνουμε πληροφορίες, υπηρεσίες και φωτογραφίες στην προσωπική σας σελίδα στο doctoranytime

Το doctoranytime αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη υπηρεσία για το ιατρείο σας και σας παρέχει:

- € **Νέους ασθενείς στο ιατρείο σας.** Προβληθείτε καθημερινά σε χιλιάδες ασθενείς που αναζητούν γιατρό στη περιοχή σας.
- 📞 **Συνχή και εξειδικευμένη υποστήριξη.** Ο προσωπικός σας σύμβουλος στο doctoranytime σας παρέχει την απαραίτητη καθοδήγηση ώστε να προβάλλετε αποτελεσματικά τις υπηρεσίες, την εξειδίκευση και την εμπειρία σας.
- 📊 **Στοχευμένη προβολή.** Εξειδικευμένο marketing ανάλογα με τους στόχους και την ειδικότητα σας για άμεσα αποτελέσματα.
- 📢 **Μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα.** Δημοσιεύστε τα άρθρα σας στο blog του doctoranytime και στο δίκτυο των συνεργατών, καθώς και σε εξωτερικές συνεργασίες και event!

Εικόνα 13: Φόρμα εγγραφής επαγγελματιών υγείας του Doctoranytime

Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής, οι συνεργάτες της Doctoranytime επαληθεύουν τα στοιχεία σε επικοινωνία με τον γιατρό και στη συνέχεια εντάσσεται στη βάση δεδομένων των καταχωρημένων επαγγελματιών. Ο εκάστοτε καταχωρημένος επαγγελματίας υγείας έχει τη δυνατότητα να εμπλουτίσει το προφίλ και κατά συνέπεια την προβαλλόμενη προς το κοινό εικόνα του με μία σειρά από πληροφορίες. Αυτές είναι τα ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του και των επαγγελματικών χώρων που διαθέτει, φωτογραφία του ιδίου αλλά και του ιατρείου και του εξοπλισμού του, βιογραφικό σημείωμα με αναφορά στις σπουδές του, την ειδικότητά του, τις εξειδικεύσεις και επιμορφώσεις του, την εμπειρία, καθώς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το ενδεικτικό κόστος αυτών. Επιπρόσθετα, στην προσωπική του σελίδα παρουσιάζονται και τα κείμενα αξιολόγησης των ασθενών του, ο μέσος όρος της

<sup>15</sup> Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΠΥ) είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, που από το 2012 στην Ελλάδα αγοράζει και παρέχει υπηρεσίες υγείας σε εθνικό επίπεδο.

βαθμολογίας των αξιολογήσεων, ο συνολικός αριθμός των αξιολογήσεων και οι πιθανές δικές του απαντήσεις σε σχόλια. Σε αντίθεση με το RateMDs, στο Doctoranytime δεν υπάρχει καταχωρημένη στην πλατφόρμα κάποια πληροφορία αναφορικά με το κόστος εγγραφής για τους επαγγελματίες υγείας. Σε συνέντευξη όμως της ιδιοκτήτριας της εταιρείας(Ανώνυμος 2020) γίνεται λόγος για ετήσια συνδρομή. Οι προσφερόμενες παροχές υπηρεσίας που επικοινωνεί η εταιρεία ως κίνητρο για την εγγραφή στην πλατφόρμα είναι οι εξής: προβολή σε νέο πελατολόγιο, καθοδήγηση για αποτελεσματικότερη προβολή, εξειδικευμένο μάρκετινγκ, μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα μέσα από τη δημοσίευση άρθρων στο blog της Doctoranytime και από τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις της, προτάσεις συνεργασίας, ενημέρωση για τα επερχόμενα ραντεβού, γραμματειακή υποστήριξη, και συνεχή ανανέωση της προσωπικής σελίδας στην πλατφόρμα.

#### **4.2.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας**

Με σκοπό ο κάθε ασθενής να βρει τον κατάλληλο για εκείνον γιατρό και να μην αποτελεί η επιλογή γιατρού ραντεβού στα τυφλά, η Doctoranytime εστιάζει στις αξιολογήσεις των επαγγελματιών υγείας από τα άτομα που έχουν λάβει τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους. Για να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και εγκυρότητα των αξιολογήσεων, η ομάδα της Doctoranytime ακολουθεί μία σειρά από κανόνες.

Αρχικά, για να μπορέσει κάποιο άτομο να καταχωρήσει μία αξιολόγηση οφείλει να έχει δημιουργήσει προφίλ χρήστη, συνεπώς να είναι διαθέσιμα τα προσωπικά του στοιχεία και τα στοιχεία επικοινωνίας του στην πλατφόρμα. Κατόπιν, προϋπόθεση αποτελεί το επικείμενο ιατρικό ραντεβού να έχει προγραμματιστεί μέσα από την πλατφόρμα είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά, οπότε και να έχει καταχωρηθεί στα δεδομένα της. Στη συνέχεια, και αφού έχει επιβεβαιωθεί η ολοκλήρωση του ραντεβού μετά από επικοινωνία με τον γιατρό, αποστέλλεται στον ασθενή μέσω email ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης, το οποίο και πρέπει



να συμπληρώσει μέσα σε διάστημα 30 ημερών<sup>16</sup> από την επίσκεψη, καθώς μετά το πέρας αυτού του χρονικού ορίου αποσύρεται η δυνατότητα. Όταν καταχωρηθεί η αξιολόγηση, ελέγχεται από την ομάδα της Doctoranytime για να διαπιστωθεί ότι δεν έχουν παραβιαστεί οι όροι χρήσης. Πιο συγκεκριμένα, εάν η αξιολόγηση αντίκειται στα χρηστά ήθη, είναι προσβλητική ή παρουσιάζει μία διαστρεβλωμένη εικόνα της πραγματικότητας δεν δημοσιεύεται στο προφίλ του γιατρού. Επίσης, δεν δημοσιεύονται σχόλια που υποδεικνύουν ότι ο ασθενής δεν γνωρίζει τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον ιατρικό χώρο<sup>17</sup>. Επιπλέον, η ομάδα ελέγχου διατηρεί το δικαίωμα να μην δημοσιεύσει μία αξιολόγηση όταν τα σχόλια αφορούν στην ιατρική διάγνωση, τη φαρμακευτική θεραπεία, την οικονομική συναλλαγή με τον ιατρό, σχόλια που είναι υβριστικά, προσβλητικά, θέσεις που αφορούν στη μη πραγματοποίηση ραντεβού όταν ο ασθενής έχει ενημερωθεί για αυτό πριν την προσέλευσή του στο ιατρείο καθώς και για τη μη έκδοση απόδειξης παροχής υπηρεσιών.

Παρά το γεγονός ότι η Doctoranytime συμμετέχει άμεσα ή έμμεσα στον προγραμματισμό του ιατρικού ραντεβού, αποσαφηνίζει ότι δεν εμπλέκεται σε κανένα στάδιο της οικονομικής συναλλαγής μεταξύ επαγγελματία υγείας και ασθενούς. Οποιαδήποτε διαφορά ή διαφωνία επί της οικονομικής συναλλαγής αφορά αποκλειστικά και μόνο τον γιατρό και τον ασθενή και θα πρέπει να λύνεται χωρίς την μεσολάβηση της εταιρείας διαχείρισης της πλατφόρμας.

Τέλος, οι αξιολογήσεις οι οποίες αφορούν την Doctoranytime και τη χρήση της υπηρεσίας δεν είναι ορατές στα προφίλ των ιατρών (Doctoranytime 2021γ). Στην περίπτωση που η ομάδα διαχείρισης των αξιολογήσεων χρειασθεί περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με το σχόλιο του χρήστη - ασθενή έρχεται σε γραπτή

---

<sup>16</sup> Το χρονικό όριο των 30 ημερών δεν ισχύει για τους ασθενείς - επισκέπτες των ιατρείων που δεν είναι επιβεβαιωμένοι χρήστες του Doctoranytime αλλά έχουν δώσει την έννομη συναίνεση τους στον ιατρό που προβάλλεται στην υπηρεσία.

<sup>17</sup> Όταν για παράδειγμα ο ασθενής δεν γνωρίζει ότι η διαδικασία ηλεκτρονικής συνταγογράφησης έπεται εξέτασης και ταυτοπροσωπίας του ασθενούς καθώς ο γιατρός φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την ορθή και σύννομη συνταγογράφηση φαρμάκων και εξετάσεων.

επικοινωνία μαζί του μέσω email. Για τη διερεύνηση οποιουδήποτε περιστατικού αλλά και για την ενημέρωση του ιατρού διατηρεί επίσης το δικαίωμα προώθησης της αξιολόγησης στους ενδιαφερόμενους. Όταν έχει απορριφθεί η ανάρτηση ενός σχολίου για τους λόγους που προαναφέρθηκαν δίδεται η δυνατότητα στο άτομο που το έχει συντάξει να το αναδιαμορφώσει ώστε να είναι συμβατό με τους όρους χρήσης προκειμένου να δημοσιευθεί ακόμη και μετά το πέρας των 30 ημερών. Κατά την ανάρτηση των αξιολογήσεων στην πλατφόρμα ενημερώνονται αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη και πάντοτε δίδεται η δυνατότητα απάντησης στον επαγγελματία υγείας.

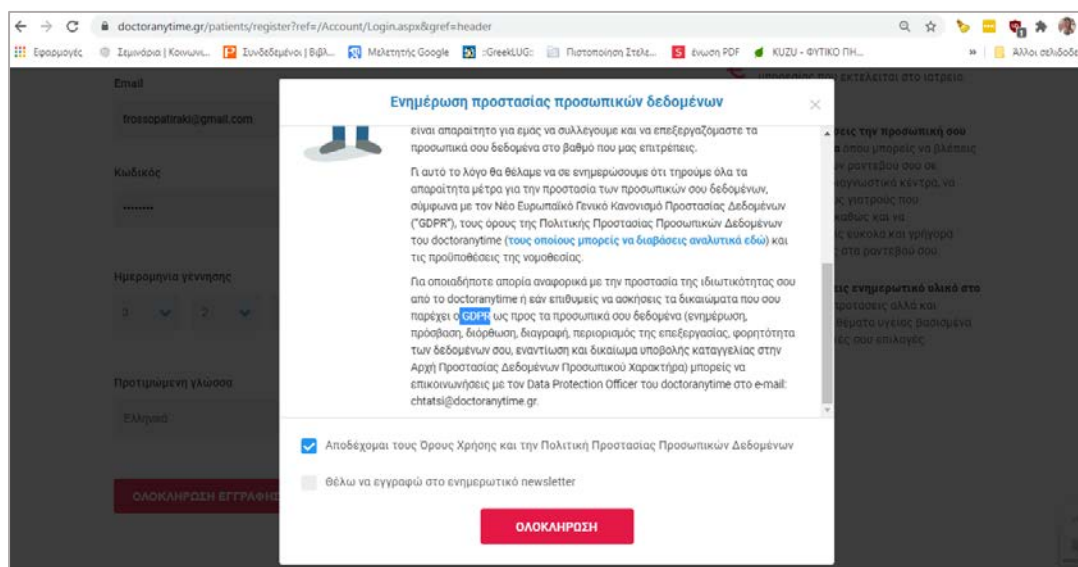
Συμπερασματικά, γίνεται κατανοητό ότι η διαδικασία έγκρισης και ανάρτησης μίας αξιολόγησης αποτελεί μία διαδικασία με πολλά στάδια που απαιτεί σημαντικό χρόνο. Η υιοθέτηση αυτής της πρακτικής από τους διαχειριστές της πλατφόρμας είναι αναγνωρισμένη. Η ερμηνεία που δίδεται από την εταιρεία είναι ότι προκειμένου να διασφαλιστεί μία 100% πραγματική, επαληθευμένη και αξιόπιστη αξιολόγηση - που θα βοηθήσει τους χρήστες - και παράλληλα προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία και των δύο εμπλεκόμενων μερών είναι απαραίτητος ο ενδεδειγμένος έλεγχος κάθε αξιολόγησης.

#### **4.2.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον**

Η πλατφόρμα του Doctoranytime αφορά αποκλειστικά και μόνο στην ελληνική αγορά. Συνεπώς, διέπεται από τους κανόνες και νόμους της ελληνικής επικράτειας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) με τους οποίους επιθυμεί η λειτουργία της να είναι συμβατή. Για το λόγο αυτό στους όρους χρήσης εστιάζει και αναφέρεται διεξοδικά σε συγκεκριμένα ζητήματα που είναι πιθανόν να απασχολήσουν τους υποψήφιους χρήστες της.

Ένα από τα πολύ σημαντικά ζητήματα που έχει κληθεί να αντιμετωπίσει ο ψηφιακός κόσμος τα τελευταία χρόνια στην περιφέρεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η προστασία προσωπικών δεδομένων. Η εταιρεία Doctoranytime (Εικόνα

13) εναρμονισμένη με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679<sup>18</sup> παραθέτει ένα ολόκληρο πεδίο που αναφέρεται στην προστασία προσωπικών δεδομένων. Εκεί παρουσιάζει (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2021β) αναλυτικά 1) τα δεδομένα που συλλέγει από κάθε χρήστη της πλατφόρμας και με ποια διαδικασία, 2) το τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τα συλλεγμένα δεδομένα, 3) σε ποιες περιπτώσεις μοιράζεται δεδομένα με τρίτα μέρη και το λόγο για τον οποίο γίνεται η εκχώρηση πληροφοριών, 4) τον χρόνο που διατηρεί τις εκάστοτε πληροφορίες που αφορούν στους χρήστες, 5) την διαδικασία παροχής της συγκατάθεσης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων και αναίρεσής της από τον χρήστη, 6) τον τρόπο θωράκισης της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων, 7) τα δικαιώματα του χρήστη της πλατφόρμας<sup>19</sup>, 8) τον τρόπο και τον λόγο χρήσης των cookies και τέλος 9) τον τρόπο και την ενημέρωση αναφορικά με την αλλαγή πολιτικής προστασίας των προσωπικών δεδομένων (Doctoranytime 2021δ).



Εικόνα 14: Ενημέρωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων

<sup>18</sup> Ο κανονισμός αυτός αφορά στην προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών την ψηφιακή εποχή. Έχει τεθεί σε ισχύ από το 2016 και εφαρμόζεται από τον Μάιο 2018 στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

<sup>19</sup> Αναφέρεται μεταξύ άλλων και στο δικαίωμα στη λήθη, στην διαγραφή δηλαδή όλων των προσωπικών δεδομένων από τα αρχεία της εταιρείας. Το γεγονός αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό αν αναλογιστεί κανείς ότι η πλατφόρμα αφορά σε ζητήματα υγείας και τη σημασία που έχει για ένα άνθρωπο να επιλέξει διαγραφή δεδομένων από μία επώδυνη περιπέτεια υγείας.

Άλλο ένα σημαντικό ζήτημα στο οποίο αναφέρεται είναι η χρήση της πλατφόρμας από ανηλίκους. Η Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ηνωμένα Έθνη 1989), που έχει υπογραφεί και κυρωθεί από το ελληνικό κράτος με το νόμο 2101/1992 (Βουλή των Ελλήνων 1992), καθώς και ο νόμος 4020/2011 αναφέρουν ότι ως ανήλικο νοείται κάθε άτομο κάτω των 18 ετών και ορίζεται σαφώς ότι οι γονείς ή οι έχοντες την γονική μέριμνα των ανηλίκων οφείλουν να εξασφαλίζουν την φροντίδα, την προστασία και την εκπροσώπηση τους (Βουλή των Ελλήνων 2011). Κατ' επέκταση, λαμβάνοντας υπόψη την νομοθεσία, η Doctoranytime αναφέρει ότι η χρήση των υπηρεσιών της επιτρέπεται από ενήλικους, ενώ στην περίπτωση των ανηλίκων είναι απαραίτητη η τεκμηριωμένη γονική συναίνεση. Αν διαπιστωθεί ότι έχουν συλλεχθεί πληροφορίες που αφορούν σε στοιχεία από άτομα κάτω των 16 ετών χωρίς επαληθεύσιμη γονική άδεια οι υπεύθυνοι διαχείρισης θα προβούν σε άμεση διαγραφή αυτών. Επίσης, στον ιστότοπο είναι πιθανό να παρουσιάζονται ιατρικά θέματα ή και θέματα υγείας με σεξουαλικό περιεχόμενο. Η ευθύνη για την έκθεση των ανηλίκων σε περιεχόμενο που αφορά ενήλικους βαραίνει αποκλειστικά τους έχοντες την κηδεμονία των ατόμων κάτω των 18 ετών.

Πέρα από το καθορισμένο νομοθετικό πλαίσιο, η πλατφόρμα Doctoranytime προτίθεται να ακολουθεί και τους κανόνες ηθικής. Στον ιστότοπο της εταιρείας υπάρχει η ενότητα «Άρθρα Υγείας» στην οποία αναπτύσσεται πληροφοριακό υλικό από την επιστημονική ομάδα σχετικά με διάφορα ζητήματα υγείας, το οποίο περιέχει και αναφορά στις βιβλιογραφικές πηγές που χρησιμοποιήθηκαν. Παράλληλα παροτρύνει το επιστημονικά καταρτισμένο αναγνωστικό κοινό της να προβεί σε σύσταση διορθώσεων εφόσον διαπιστωθεί κάποιο λάθος, παράλειψη ή ανακρίβεια. Επιπρόσθετα, στους όρους χρήσης, στο πεδίο με τις ειδικές προϋποθέσεις χρήσης, αναφέρεται ότι οι πληροφορίες έχουν αποκλειστικά ενημερωτικό και συμβουλευτικό χαρακτήρα, δεν αποτελούν υποκατάστατο επαγγελματικής ιατρικής συμβουλής, εξέτασης, διάγνωσης και θεραπείας. Και τέλος, διασαφηνίζεται ότι ο χρήστης-ασθενής δεν θα πρέπει να αμελεί, αποφεύγει ή καθυστερεί τη λήψη ιατρικής συμβουλής από επαγγελματία

αρμόδιο ιατρό εξαιτίας κάποιας πληροφορίας που μπορεί να έχει διαβάσει στο συγκεκριμένο ιστότοπο.

#### **4.2.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες**

Στην πλατφόρμα Doctoranytime περιλαμβάνονται και επιπρόσθετα πεδία πληροφόρησης, τα οποία άπτονται των ενδιαφερόντων των επισκεπτών. Υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης, προγραμματισμού ραντεβού και αξιολόγησης διαγνωστικών κέντρων σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια. Για να οργανώσει ένα ασθενής το ραντεβού του έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αν θα καλυφθεί το κόστος της εξέτασης μέσω ΕΟΠΠΥ-οπότε και είναι απαραίτητη η προσκόμιση παραπεμπτικού από άλλον γιατρό- ή αν θα καλύψει το κόστος ιδιωτικά. Και στις δύο περιπτώσεις καταχωρεί τα στοιχεία που απαιτούνται, στη συνέχεια έχει τη δυνατότητα να επιλέξει κέντρο στην περιοχή που επιθυμεί λαμβάνοντας υπόψη τις αξιολογήσεις και πληροφορίες που παρέχονται γι' αυτό, κατά αναλογία με τα ραντεβού των γιατρών.

Επιπλέον, ένα τμήμα του ιστότοπου είναι αφιερωμένο σε άρθρα που αφορούν διάφορα θέματα υγείας. Εκεί ο επισκέπτης μπορεί να διαβάσει μία σύντομη περιγραφή των προβλημάτων, επιλογές θεραπείας, συμβουλές για πρόληψη και το μέσο κόστος επίσκεψης σε γιατρούς της ειδικότητας ανά περιοχή. Σε κάθε άρθρο υπάρχουν παραπομπές από βιβλιογραφικές αναφορές, υπογράφονται από την επιστημονική ομάδα της εταιρείας Doctoranytime, ενώ σε ορισμένα άρθρα υπάρχει αναφορά ελέγχου από συγκεκριμένο γιατρό. Σε αυτές τις περιπτώσεις ακολουθεί και πρόταση ανάγνωσης άρθρων του ιδίου για άλλα ζητήματα στο blog της πλατφόρμας.

Και τέλος, η πλατφόρμα δίνει άμεσα τη δυνατότητα να κλείσει ο ασθενής ραντεβού με βιντεοκλήση με γιατρούς της επιλογής του ακόμη και μέσω λογισμικού της πλατφόρμας. Ορίζονται με σαφήνεια οι όροι και οι προϋποθέσεις σύμφωνα με τις οποίες θα πραγματοποιούνται τα ηλεκτρονικά ραντεβού σε

ζητήματα που έχουν να κάνουν από τη διασφάλιση του ιατρικού απορρήτου, μέχρι την ηλεκτρονική πληρωμή και την ακύρωση της συνάντησης.

## **4.3 Πλατφόρμα Tripadvisor**

Ο σύνδεσμος της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι ο ακόλουθος <https://www.tripadvisor.com/>

### **4.3.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας**

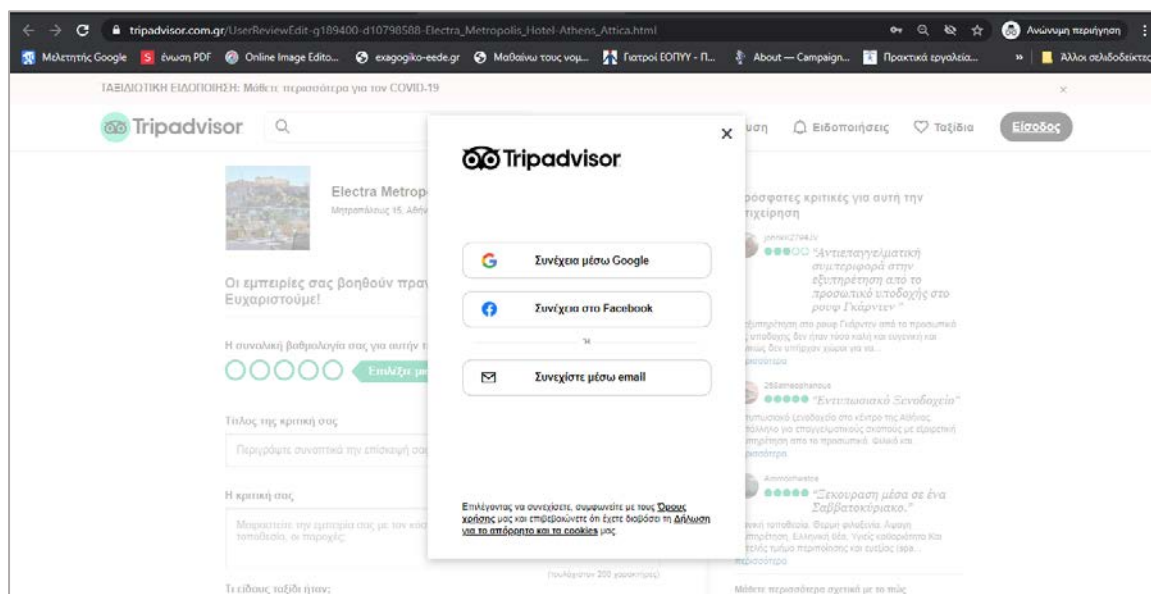
Το Tripadvisor αποτελεί μια ταξιδιωτική πλατφόρμα παγκόσμιας εμβέλειας, που μιλάει 28 γλώσσες- μεταξύ των οποίων τα ελληνικά- και απευθύνεται σε 49 διαφορετικές αγορές. Ιδρύθηκε το Φεβρουάριο του 2000 από τους Kaufer, Steinert, Shanny, και Palka. Ταξιδιώτες ή άτομα που επιθυμούν να ταξιδέψουν – περίπου 463 εκατομμύρια κάθε μήνα- έχουν τη δυνατότητα να περιηγηθούν σε 859 εκατομμύρια κριτικές που αφορούν σε 8,6 εκατομμύρια ξενοδοχεία, εστιατόρια, εμπειρίες, αεροπορικές εταιρείες και κρουαζιέρες. Ο επισκέπτης της πλατφόρμας εκτός από ενημέρωση και τις αξιολογήσεις για τοποθεσίες και τουριστικές υπηρεσίες μπορεί να συγκρίνει τιμές και να κάνει κράτηση θέσης στις καταχωρημένες επιχειρήσεις (Tripadvisor 2019). Τα δεδομένα που βρίσκονται στην πλατφόρμα παρέχονται από τους χρήστες-ταξιδιώτες και από τις τουριστικές επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων καφετέριες, εστιατόρια, τουριστικά πρακτορεία, αεροπορικές εταιρείες και ξενοδοχεία (Tripadvisor 2021ω).

### **4.3.2 Χρήστης-Ταξιδιώτης**

Την πλατφόρμα επισκέπτονται καθημερινά πληθώρα ταξιδιωτών, καθώς και άτομα που επιθυμούν να ενημερωθούν για διάφορα μέρη του πλανήτη. Η πλοήγηση στον ιστότοπο, καθώς και η πρόσβαση στις πληροφορίες που εμπεριέχονται είναι ανοιχτές και δωρεάν για όλους. Το ίδιο ισχύει και για τις αξιολογήσεις. Κάθε επισκέπτης μπορεί να συμμετέχει σε ένα εκτενές ερωτηματολόγιο για θέματα που αφορούν την εκάστοτε τουριστική επιχείρηση

και να αξιολογήσει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που του παρασχέθηκαν. Η αξιολόγηση χρειάζεται συνήθως 24 μέχρι 48 ώρες για να εμφανιστεί στην πλατφόρμα (Tripadvisor 2021β). Η διαδικασία μπορεί να είναι μεγαλύτερη αν χρειάζεται εκτενέστερο έλεγχο από την ομάδα της Tripadvisor ή εάν έχουν προστεθεί πολλές φωτογραφίες. Η ανάρτηση δεν έχει ημερομηνία λήξεως, δεν μπορεί να τροποποιηθεί μετά τη δημοσίευσή της, αλλά μπορεί να διαγραφεί μετά από αίτημα του καταχωρητή.

Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα στον επισκέπτη να δημιουργήσει ένα λογαριασμό στην πλατφόρμα. Η σύνδεση είναι εφικτή είτε μέσω κάποιου προϋπάρχοντος λογαριασμού στο Google ή στο Facebook, είτε μέσω του email (Εικόνα 15).

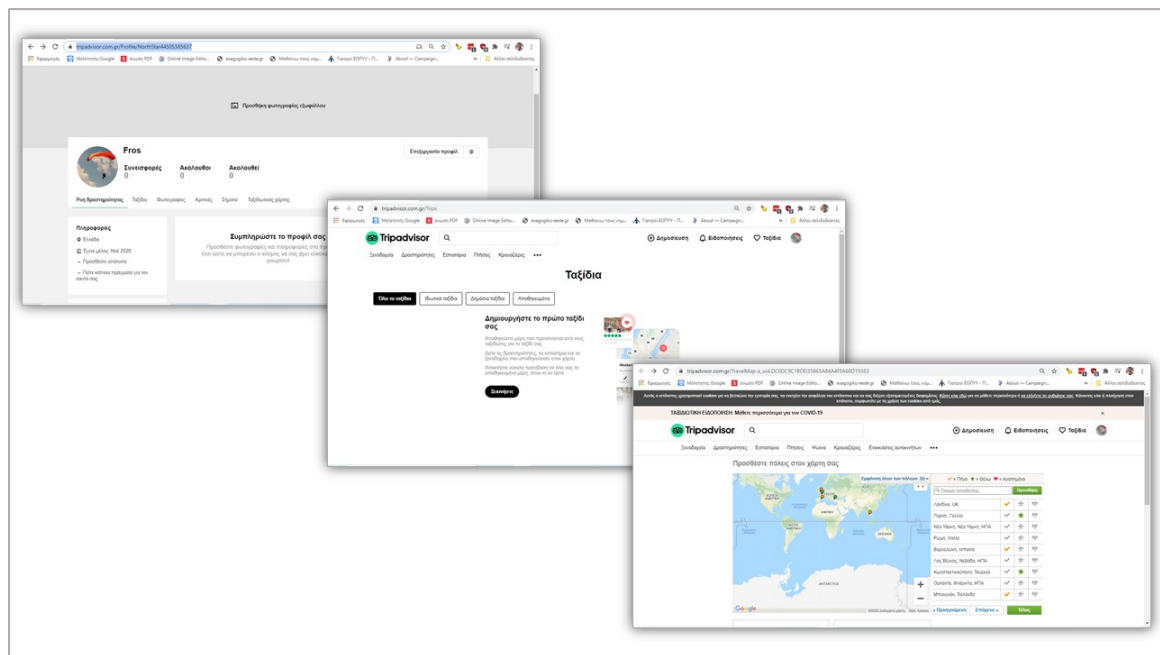


Εικόνα 15: Δημιουργία λογαριασμού στο Tripadvisor

Η δημιουργία λογαριασμού προσομοιάζει με αυτήν των προφίλ στα social media και θυμίζει αρκετά τη δομή του Facebook<sup>20</sup>. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να κάνει αναρτήσεις, να ακολουθεί και να ακολουθείται από άλλους χρήστες

<sup>20</sup> Το Facebook αποτελεί μία από τις πιο δημοφιλείς πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης που δημιουργήθηκε το 2004 με περίπου 2,5 δισεκατομμύρια λογαριασμούς παγκοσμίως (Wikipedia 2020).

(Tripadvisor 2021γ). Οι αναρτήσεις του μπορεί να είναι δημοσιεύσεις κειμένου, φωτογραφιών, πλάνο ταξιδιού και κριτικές για τουριστικές επιχειρήσεις. Επίσης, η ενασχόληση και η συμμετοχή του κάθε χρήστη με την πλατφόρμα μεταφράζεται σε μία συλλογή με πόντους και σήματα-βραβεία, τα οποία οπτικοποιούνται στο προφίλ του. Παράλληλα, έχει τη δυνατότητα κάθε χρήστης-ταξιδιώτης να δημιουργήσει ένα προσωπικό παγκόσμιο χάρτη όπου θα είναι καταχωρημένα όλα τα ταξίδια που έχει ή θα ήθελε να πραγματοποιήσει.

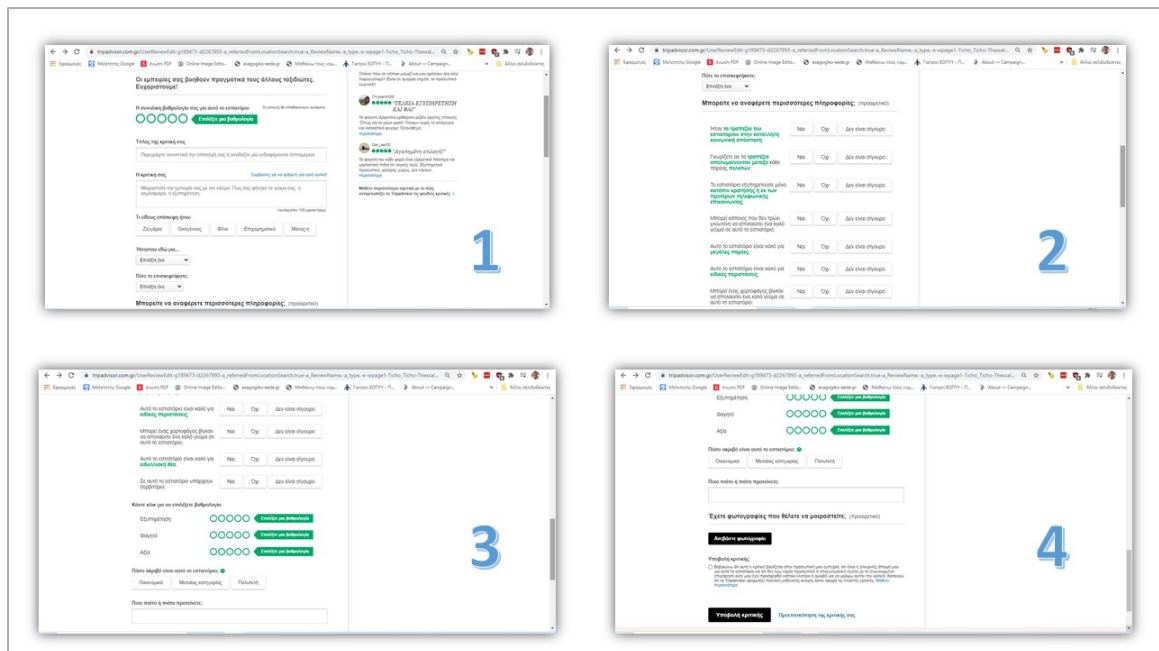


Εικόνα 16: Προφίλ χρήστη Tripadvisor

Για να δούμε όμως με περισσότερες λεπτομέρειες τα βήματα που ακολουθούνται κατά την αξιολόγηση των επιχειρήσεων. Αρχικά ζητείται από τον επισκέπτη να καταχωρήσει την συνολική βαθμολογία για τον χώρο (Tripadvisor 2021δ). Η κλίμακα είναι πενταβάθμια Likert που ξεκινά από το «πολύ κακό» και καταλήγει στο «εξαιρετικό». Η απεικόνιση της κλίμακας αποδίδεται με κύκλους. Στη συνέχεια, ο χρήστης χρειάζεται να δώσει έναν τίτλο στην εμπειρία του και να καταγράψει με σχόλια αναλυτικότερα την αξιολόγησή του. Ακολουθεί η ερώτηση για το είδος του ταξιδιού που πραγματοποιήθηκε δίνοντας τις επιλογές του επαγγελματικού, οικογενειακού, ταξίδι ζευγαριού, με φίλους ή κατά μόνας. Στη



συνέχεια, καταχωρείται η χρονική περίοδος της επίσκεψης με παραμέτρους τον μήνα και τον χρόνο. Κατόπιν, έπονται ερωτήσεις κλειστού τύπου, που ποικίλλουν και τροποποιούνται συνεχώς ανάλογα με την επιχείρηση, τον χρόνο επίσκεψης και άλλες παραμέτρους. Οι επιλογές στις απαντήσεις είναι «Ναι», «Όχι» και «Δεν είναι σίγουρο». Ζητείται εκ νέου η βαθμολόγηση με πενταβάθμια Likert, αλλά αυτή τη φορά για συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της επιχείρησης. Έπεται ερώτηση αναφορικά με το οικονομικό κόστος, κατηγοριοποίηση σε «Οικονομική» «Μεσαίας κατηγορίας» «Πολυτελείας» υπηρεσία, και ένα πεδίο, όπου μπορεί ο χρήστης-ταξιδιώτης να καταχωρήσει μία συμβουλή για τους επόμενους επισκέπτες. Τέλος, αν ο επισκέπτης επιθυμεί, μπορεί να ανεβάσει φωτογραφίες από την επίσκεψη του εκεί. Γίνεται υποβολή της αξιολόγησης και μέσα σε 24 με 48 ώρες αναμένεται η δημοσίευση, εφόσον πληρούνται όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις που έχει θέσει εξ αρχής η πλατφόρμα για τις αξιολογήσεις. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει το σύνολο της κριτικής του σε προεπισκόπηση. Οι αναρτήσεις που έχουν δημοσιευτεί δεν διαγράφονται με υπαιτιότητα της πλατφόρμας παρά μόνο εάν διαγραφεί η επιχείρηση από το Tripadvisor.

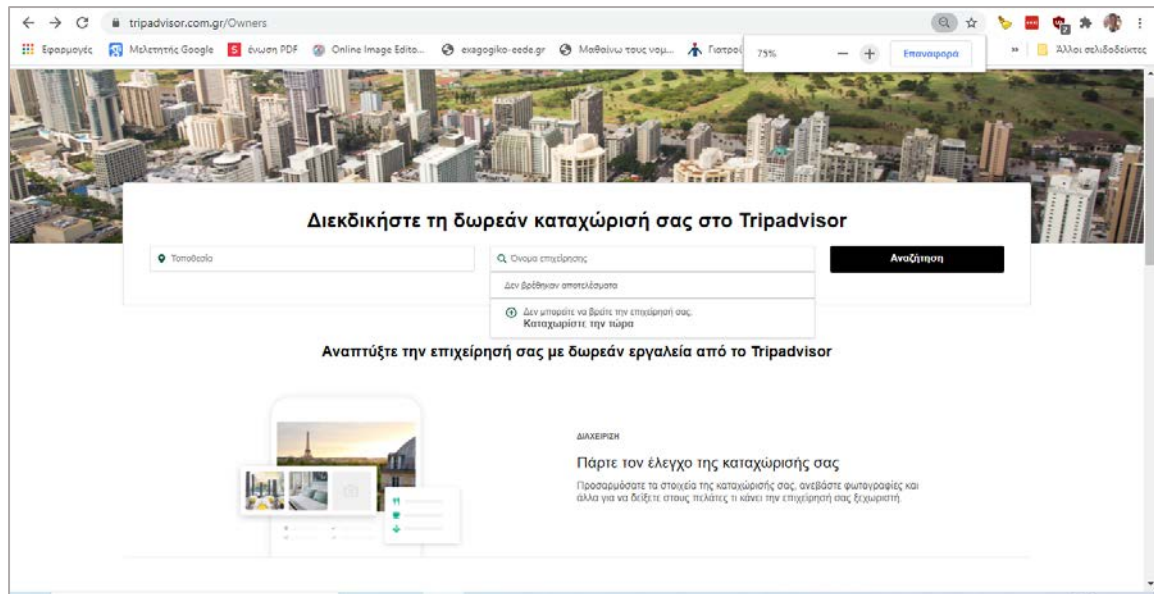


Εικόνα 17: Αξιολόγηση επιχείρησης στο Tripadvisor

Προκειμένου η πλατφόρμα να διασφαλίσει την αξιοπιστία της ως προς τις πληροφορίες και συμβουλές που φιλοξενεί παροτρύνει τους χρήστες-ταξιδιώτες οι αξιολογήσεις τους να έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Να προέρχονται από πρόσφατες προσωπικές εμπειρίες τους σε βάθος χρόνου ενός έτους, να μην έχουν συνταχθεί για εμπορική χρήση, να είναι εντός θέματος, ζητήματα δηλαδή που αφορούν έναν υποψήφιο επισκέπτη, να μην αποτελούν προϊόν δωροδοκίας ή εκβιασμού, να μην περιέχουν προσωπικά δεδομένα αλλά να διασφαλίζουν το ιδιωτικό απόρρητο και να είναι ευανάγνωστες (Tripadvisor 2021ε). Επίσης, ζητείται τα κείμενα των αξιολογήσεων να μην περιέχουν βωμολοχίες, ρατσιστικά σχόλια και οποιαδήποτε τύπου προσβλητική εικόνα, ώστε να είναι περιεχόμενο κατάλληλο για οικογένειες (Tripadvisor 2021στ).

#### **4.3.3 Τουριστικές επιχειρήσεις**

Στην πλατφόρμα είναι καταχωρημένες πληθώρα επιχειρήσεων που σχετίζονται με τον τουρισμό. Για να συμπεριληφθεί μία επιχείρηση χρειάζεται είτε να καταχωρηθεί η ίδια αυτοβούλως, είτε να την καταχωρήσει κάποιος πελάτης της, είτε ακόμη και η Tripadvisor αντλώντας δεδομένα από τρίτα μέρη. Η Tripadvisor παροτρύνει τους επιχειρηματίες του τουρισμού να ενταχθούν δελεάζοντάς τους με την υψηλή επισκεψιμότητά της για άνοιγμα σε ένα πολυπληθές παγκόσμιο κοινό (Tripadvisor 2021ζ). Η καταχώρηση και η διαχείριση του προφίλ της κάθε τουριστικής επιχείρησης είναι δωρεάν (Εικόνα 18), αλλά παρέχονται και ποικίλα πακέτα με χρηματικό αντίτιμο τα οποία προσφέρουν καλύτερη προώθηση της επιχείρησης εντός της πλατφόρμας με τη χρήση διάφορων εργαλείων υψηλής τεχνολογίας (Tripadvisor 2021τ).

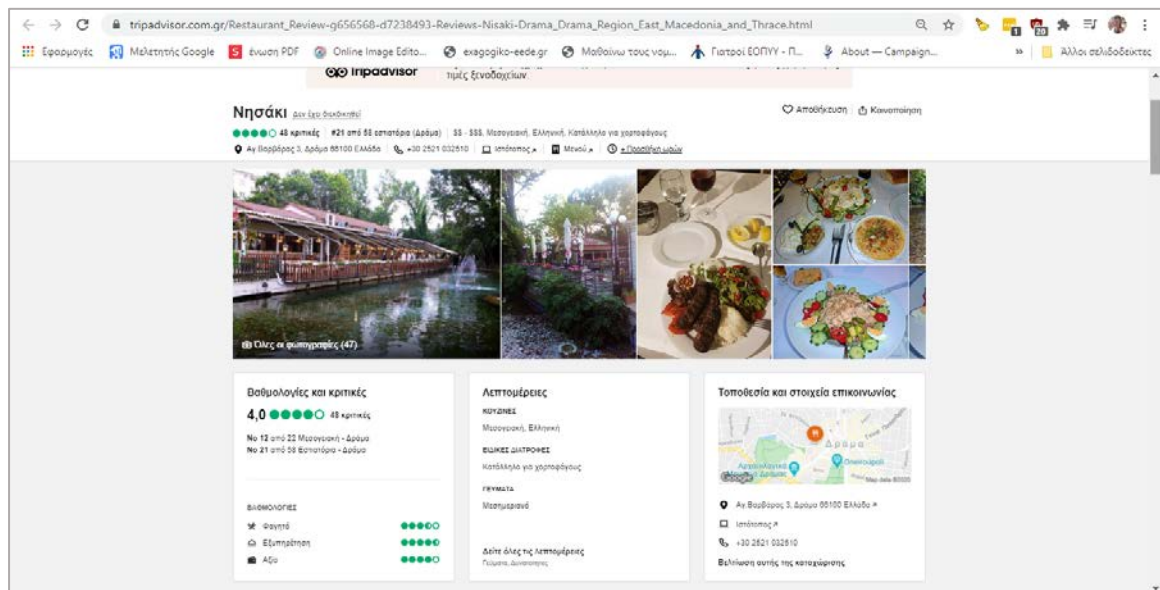


Εικόνα 18: Προσέλκυση τουριστικών επιχειρήσεων από την Tripadvisor

Πριν την καταχώρηση της επιχείρησης, η Tripadvisor προσφέρει πληροφορίες αναφορικά με τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί για να έχει τη δυνατότητα να συμπεριληφθεί. Προϋποθέσεις αποτελούν για παράδειγμα η λειτουργία της επιχείρησης για τουλάχιστον 12 συνεχόμενες εβδομάδες, η σταθερή διεύθυνση, το να είναι ανοιχτό στο κοινό και όχι μόνο σε μέλη και άλλα παρόμοιου τύπου (Tripadvisor 2021ψ).

Για την καταχώρηση είναι αρχικά απαραίτητο να δοθούν όλα τα στοιχεία του ατόμου που αιτείται την καταχώρηση προκειμένου να επαληθευτεί η σχέση του με την επιχείρηση. Κατόπιν χρειάζεται να εισαχθούν στο σύστημα τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης όπως η επίσημη επωνυμία, η ταχυδρομική διεύθυνση, να τοποθετηθεί στον ηλεκτρονικό χάρτη που διατίθεται η σωστή τοποθεσία, ο ιστότοπος και ο αριθμός τηλεφώνου. Στη συνέχεια, είναι πολύ χρήσιμο να δοθούν διευκρινιστικές πληροφορίες που αφορούν στη λειτουργία της επιχείρησης ώστε να τοποθετηθεί στη σωστή κατηγορία. Για παράδειγμα για την ταξινόμηση ξενοδοχείων τίθενται ερωτήσεις όπως ο συνολικός αριθμός των δωματίων, η απαίτηση για ελάχιστη διαμονή και το εύρος τιμών, για την κατηγοριοποίηση των εστιατορίων (Εικόνα 19) ερωτάται αν διαθέτει τραπεζοκαθίσματα ή αν είναι ταχυφαγείο, τι είδους κουζίνα διαθέτει και το εύρος τιμών. Κατά αναλογία

ακολουθούν και οι υπόλοιπες κατηγορίες που θα μπορούσαν να ενταχθούν. Για να ολοκληρωθεί η καταχώρηση προτείνεται η επισύναψη φωτογραφίας από το χώρο και μία σύντομη περιγραφή της επιχείρησης, ώστε οι επισκέπτες να εστιάζουν στις πιο σημαντικές πληροφορίες και να αποφασίζουν με βάση αυτές (Tripadvisor 2021χ). Για την έγκριση και δημοσίευση της καταχώρησης χρειάζονται περίπου 5 ημέρες.



Εικόνα 19: Καταχώρηση εστιατορίου στο Tripadvisor

Με την ολοκλήρωση της ενσωμάτωσης στο σύστημα της Tripadvisor είναι εφικτή η καταχώρηση αξιολογήσεων από τους χρήστες-ταξιδιώτες. Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να δώσει απαντήσεις στα σχόλια που δημοσιεύονται, αρκεί να είναι συμβατές με τους όρους χρήσης της πλατφόρμας, να αφήνει δηλαδή μία και μόνο απάντηση για κάθε ανάρτηση, το περιεχόμενο να μην περιλαμβάνει βωμολοχίες, ρατσιστικά σχόλια και άλλα τέτοια παρόμοια όπως είδαμε πρωτύτερα και για τα σχόλια των αξιολογητών (Tripadvisor 2021υ).

Στην περίπτωση που κάποια επιχείρηση επιθυμεί για οποιονδήποτε λόγο τη διαγραφή της από τον κατάλογο της Tripadvisor, η πλατφόρμα ενημερώνει ότι

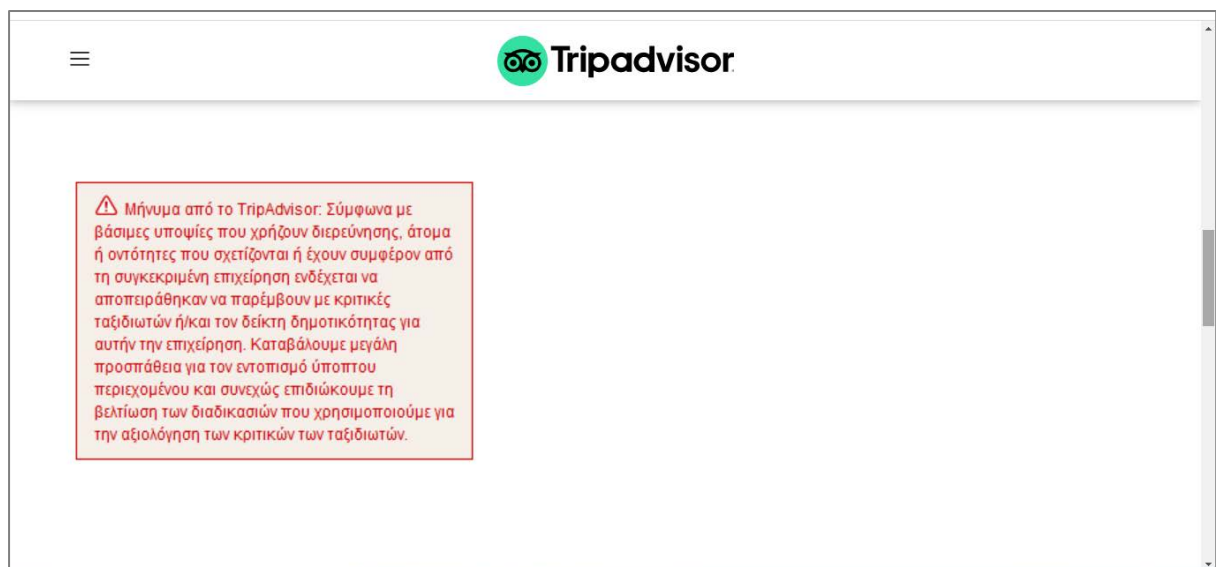
είναι εφικτό υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις και ότι η πολιτική της γενικότερα είναι να περιλαμβάνονται όσο γίνεται περισσότερα δεδομένα για την καλύτερη ενημέρωση των μελών (Tripadvisor 2021φ).

#### **4.3.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας**

Με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία της πλατφόρμας και την συμβατή με τις αξίες που πρεσβεύει καταχώρηση των αξιολογήσεων, η ομάδα διαχείρισης περιεχόμενου της Tripadvisor θέτει τους κανόνες δημοσιεύσεων. Αρχικά, ενημερώνει το κοινό ότι δεν απαιτεί την ταυτοποίηση του χρήστη-ταξιδιώτη προκειμένου να καταχωρήσει αξιολόγηση. Η αιτιολόγηση από μέρους της είναι ότι δεν επιθυμεί να χάνουν οι υπόλοιποι επισκέπτες χρήσιμες πληροφορίες, θέτοντας περιορισμούς (Tripadvisor 2021η).

Ως προς την ποιότητα των αξιολογήσεων αναφέρει ότι διαθέτει συστήματα υψηλής τεχνολογίας και καταρτισμένο προσωπικό που εντοπίζουν περιεχόμενο που δεν είναι συμβατό με όρους χρήσης, κατάλληλο δηλαδή για οικογένειες, αφορά λάθος επιχείρηση κ.ά. Επειδή όμως ο όγκος των αναρτήσεων είναι εξαιρετικά μεγάλος - 859 εκατομμύρια δημοσιευμένες κριτικές μέχρι σήμερα - καλεί τους χρήστες που θα εντοπίσουν μεροληπτικό περιεχόμενο να ενημερώσουν την ομάδα διαχείρισης κάνοντας κλικ στη σημαία «Αναφορά προβλήματος με την κριτική», που βρίσκεται στο κάτω μέρος κάθε δημοσιευμένης κριτικής. Μετά από την αναφορά, η Tripadvisor διερευνά το ζήτημα εντός 48 ωρών και επιβάλλει τις ανάλογες κυρώσεις (Tripadvisor 2021ι) όπου απαιτείται. Στην περίπτωση που ο ιδιοκτήτης μια επιχείρησης εντοπίσει μία ανάρμωση κριτική (Tripadvisor 2021θ) που αφορά στην ιδιοκτησία του, απαιτείται η επαλήθευση της ταυτότητάς του και η καταγγελία μέσω του Κέντρου Διαχείρισης. Παρόλα αυτά, βασική θέση της εταιρείας είναι ότι ο τεράστιος όγκος του περιεχομένου επιτρέπει στους ταξιδιώτες να εντοπίζουν τάσεις και να καθορίζουν αν μια επιχείρηση είναι η σωστή γι' αυτούς.

Άλλο ένα ζήτημα το οποίο αφορά άμεσα την εγκυρότητα των αξιολογήσεων είναι οι κατασκευασμένες θετικές αξιολογήσεις μιας επιχείρησης. Αν αποδειχτεί ότι μία επιχείρηση έχει καταχωρήσει πλαστές κριτικές θα υποστεί κυρώσεις στο περιβάλλον της πλατφόρμας Tripadvisor. Μία από τις πιθανές ποινές είναι η υποβάθμιση στη θέση παρουσίασης που συνδέεται με την βαθμολογία. Άλλη μία είναι ότι η επιχείρηση δεν θα δικαιούται πλέον να συμπεριληφθεί στα βραβεία Travellers' Choice του TripAdvisor, στις κορυφαίες 10 καταχωρίσεις, στα δελτία τύπου και σε άλλες προωθητικές ενέργειες. Και τέλος, στη σελίδα των καταχωρήσεων θα εμφανίζεται μια μεγάλη κόκκινη κάρτα ποινής (Εικόνα 20), όπου θα διευκρινίζεται ότι οι κριτικές της επιχείρησης είναι ύποπτες. Στο ευρύτερο πλαίσιο αντιμετώπισης ζητημάτων, η Tripadvisor αναφέρει ότι προτιμά να δημοσιεύει αυτές τις προειδοποιήσεις (Tripadvisor 2021κ) παρά να καταργηθεί εξ' ολοκλήρου η καταχώριση της επιχείρησης από την ιστοσελίδα, καθώς η ειδοποίηση παρέχει στους ταξιδιώτες τις πληροφορίες που χρειάζονται, ώστε να μπορούν να προστατευτούν και να κάνουν τις καλύτερες δυνατές επιλογές.



Εικόνα 20: Κάρτα ποινής για επιχειρήσεις που έχουν παραβιάσει τους κανόνες αξιολογήσεων

#### 4.3.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον

Καθώς η λειτουργία της Tripadvisor αφορά σε 49 διαφορετικές χώρες παγκοσμίως είναι κατανοητό ότι οι κανόνες που διέπουν τη λειτουργία της δεν μπορεί να είναι κοινοί για όλες τις περιφέρειες. Αναφέρει ότι ακολουθεί με σεβασμό τους νόμους περί προστασίας των δεδομένων<sup>21</sup> στις διαφορετικές δικαιοδοσίες εντός των οποίων λειτουργεί και κάνει παρουσίαση αυτών στην επίσημη γλώσσα της εκάστοτε περιοχής. Επίσης, λόγω των ιδιαιτεροτήτων ορισμένων γεωγραφικών περιοχών κάνει ειδική μνεία σε Ευρώπη, Κορέα, Καλιφόρνια και σε όσα ισχύουν εκεί (Tripadvisor 2021λ). Παρόλα αυτά σε περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε διένεξη ή αξίωση, η αντιδικία θα ερμηνευτεί σύμφωνα με τη νομοθεσία της κοινοπολιτείας της Μασαχουσέτης των ΗΠΑ, εντός της οποίας βρίσκεται και η έδρα της εταιρείας (Tripadvisor 2021μ). Ως προς το κατώτερο όριο δημιουργίας προσωπικού λογαριασμού και χρήσης των υπηρεσιών της πλατφόρμας ορίζει την ηλικία των 13 ετών, με τον περιορισμό ότι σε ορισμένες περιοχές ενδέχεται να υπάρχει μεγαλύτερο ηλικιακό όριο (Tripadvisor 2021μ).

Άλλο ένα ζήτημα που θέτει η ομάδα της Tripadvisor αφορά στο λογισμικό. Αναφέρει σαφώς ότι κανένα πρόγραμμα λογισμικού της εταιρείας (Tripadvisor 2021μ) δεν επιτρέπεται να εξαχθεί στην Κούβα, το Ιράκ, το Σουδάν, τη Βόρεια Κορέα, το Ιράν, τη Συρία και σε οποιαδήποτε άλλη χώρα στην οποία έχουν επιβάλει εμπορικό αποκλεισμό οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ΗΠΑ) ή να ληφθεί από οποιοδήποτε άτομο συμπεριλαμβάνεται στη λίστα των αποκλεισμένων ατόμων του Υπουργείου Οικονομικών των ΗΠΑ. Τακτική που εφαρμόζεται στα εμπορεύματα με φυσική υπόσταση.

---

<sup>21</sup> Ο ιστότοπος δεν είναι προς το παρόν σχεδιασμένος ώστε να ανταποκρίνεται σε αιτήματα σημάτων «Χωρίς παρακολούθηση» (“DNT”) από τα προγράμματα περιήγησης (Tripadvisor 2021λ). Αυτό συμβαίνει λόγω της έλλειψης καθολικής τυποποιημένης ερμηνείας που να καθορίζει τα σήματα «Χωρίς παρακολούθηση».

Επίσης, ένα θέμα που προκύπτει από τη φύση της πλατφόρμας σχετίζεται με τις τιμές και τις κρατήσεις. Καθώς η Tripadvisor αποτελεί τον μεσάζοντα μεταξύ των επιχειρήσεων και των πελατών αναγνωρίζει ότι είναι πιθανό να υπάρχουν σφάλματα και ανακρίβειες στις πληροφορίες. Για το λόγο αυτό αποποιείται οποιαδήποτε ευθύνη μπορεί να προκύπτει από τέτοιου είδους λάθη. Αν παρόλα αυτά κριθεί ότι είναι υπεύθυνη για ζημία ή απώλεια, καθορίζει σαφώς ότι το μέγεθος της αποζημίωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει το ύψος των χρεώσεων που κατέβαλε η επιχείρηση στην πλατφόρμα ή των ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ. Κάνει λόγο ακόμα και για τις νομισματικές ισοτιμίες (Tripadvisor 2021μ), οι οποίες όπως χαρακτηριστικά αναφέρει, πρέπει να χρησιμοποιούνται ως κατευθυντήριες γραμμές μόνο, γιατί παρά το γεγονός ότι προκύπτουν από δημόσια διαθέσιμες πηγές, υπάρχει πιθανότητα να μην είναι ακριβείς.

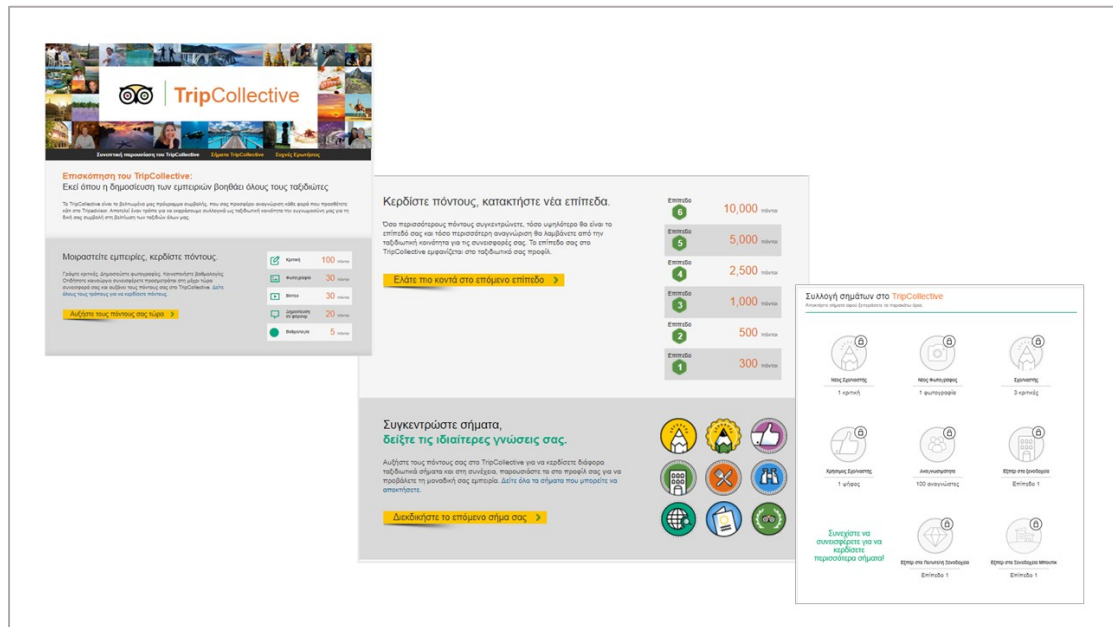
#### **4.3.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες**

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η δημιουργία λογαριασμού χρήστη προσομοιάζει με αυτή των κοινωνικών δικτύων, όπου παροτρύνεται η μεταξύ των χρηστών αλληλεπίδραση.

Η πλατφόρμα του TripAdvisor λόγω του μεγέθους ως προς τον αριθμό των συμμετεχόντων σε πολλά επίπεδα αυτορυθμίζεται και αυτό της δίνει σημαντικό πλεονέκτημα έναντι άλλων μικρότερης εμβέλειας. Προκειμένου να διασφαλίζει τη συνεχή ενασχόληση των χρηστών με την κοινότητα που έχει αναπτύξει δίνει κίνητρα συμμετοχής. Ένα από αυτά είναι το κυνήγι βαθμών που οδηγεί στην κατάκτηση σημάτων-βραβείων. Κάθε χρήστης ανάλογα με τη συνεισφορά που παρουσιάζει στην κοινότητα κερδίζει πόντους (Εικόνα 21) που μετατρέπονται σε εμβλήματα (Tripadvisor 2021ν) και καθορίζουν την ισχύ του στην πλατφόρμα. Για κάθε κριτική που δημοσιεύει ένας ταξιδιώτης λαμβάνει 100 πόντους, ενώ για κάθε φωτογραφία ή βίντεο 30 και πάει λέγοντας. Το πρώτο επίπεδο για παράδειγμα κατακτιέται με 300 πόντους συνεισφοράς, το δεύτερο με 500. Για την κατοχύρωση των σημάτων (Tripadvisor 2021ξ) υπάρχει ποιοτική διαφοροποίηση. Οι χρήστες διεκδικούν 1. Σήμα Σχολιαστή, 2. Σήμα Ιδιαίτερων



Γνώσεων, 3. Σήμα Διαβατηρίου, 4. Σήμα Χρήσιμων Ψήφων, 5. Σήμα Εξερευνητή και 6. Σήμα Σχολιαστή Travellers' Choice. Οι πόντοι, το επίπεδο και τα σήματα δημοσιεύονται δίπλα στις κριτικές και στις δημοσιεύσεις στο προφίλ κάθε μέλους.



Εικόνα 21: Σήματα ταξιδιώτη Tripadvisor

Ένα ακόμη κίνητρο για τη δέσμευση των χρηστών με την πλατφόρμα είναι η παρακίνηση προς την αλληλεπίδραση. Εκεί αποσκοπεί και η παρότρυνση για ανταλλαγή προσωπικών μηνυμάτων μεταξύ των μελών της κοινότητας. Αναφέρεται χαρακτηριστικά στην πλατφόρμα

*«Μη διστάσετε να στείλετε μήνυμα σε κάποιον για να λάβετε περισσότερες πληροφορίες για μια κριτική, μια φωτογραφία ή ένα βίντεο που δημοσίευσε - εφόσον αυτό το μέλος μοιράστηκε την εμπειρία του, πιθανότατα θα θέλει να σας βοηθήσει!»*

Οι κανόνες που ισχύουν για την ανταλλαγή προσωπικών μηνυμάτων (Tripadvisor 2021o) στην Tripadvisor είναι ανάλογοι με όσα ισχύουν και στα social media, όπως αρχειοθέτηση μηνυμάτων, ειδοποιήσεις, αποκλεισμός και άλλα παρόμοια χαρακτηριστικά. Χρήση της υπηρεσίας ανταλλαγής προσωπικών μηνυμάτων

(Tripadvisor 2021π) μπορούν να κάνουν και οι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων προκειμένου να επικοινωνήσουν με κάποιο πελάτη σχετικά με την καταχώρηση μίας αξιολόγησης. Αυτός είναι και ο μοναδικός τρόπος με τον οποίο επιτρέπεται η επιχείρηση να συνομιλήσει με πελάτη.

Άλλο ένα ζήτημα, το οποίο διαπραγματεύεται η εταιρεία στον επίσημο ιστότοπο της είναι η αναφορά σε άλλες εταιρείες δημιουργίας λογισμικού. Αυτό συμβαίνει γιατί τμήματα του λογισμικού του Tripadvisor για κινητές συσκευές χρησιμοποιούν υλικό που προστατεύεται με πνευματικά δικαιώματα και έχει δημιουργηθεί από άλλες εταιρείες. Παρατίθενται αναλυτικά όλες οι άδειες και οι όροι χρήσης τις οποίες «εκμεταλλεύεται» η Tripadvisor.

Και τέλος, η εταιρεία ως μία επιχείρηση παγκόσμιας εμβέλειας κάνει λόγο για το κοινωνικό της προφίλ. Αναφέρεται στην ομάδα ED+I (Equity Diversity + Inclusion) τα μέλη της οποίας δίνουν σημαντικές γνώσεις και συμβουλές σχετικά με τις οικονομικές και πολιτιστικές τάσεις σε διάφορες περιοχές, διασφαλίζοντας ότι το έργο είναι συμβατό και αποδοτικό στην εκάστοτε περιοχή που απευθύνεται η εταιρεία (Tripadvisor 2021ρ). Επίσης, αναφέρονται όλες οι δράσεις που συμβάλουν στην ανάπτυξη κοινωνικού έργου στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Tripadvisor 2021σ).

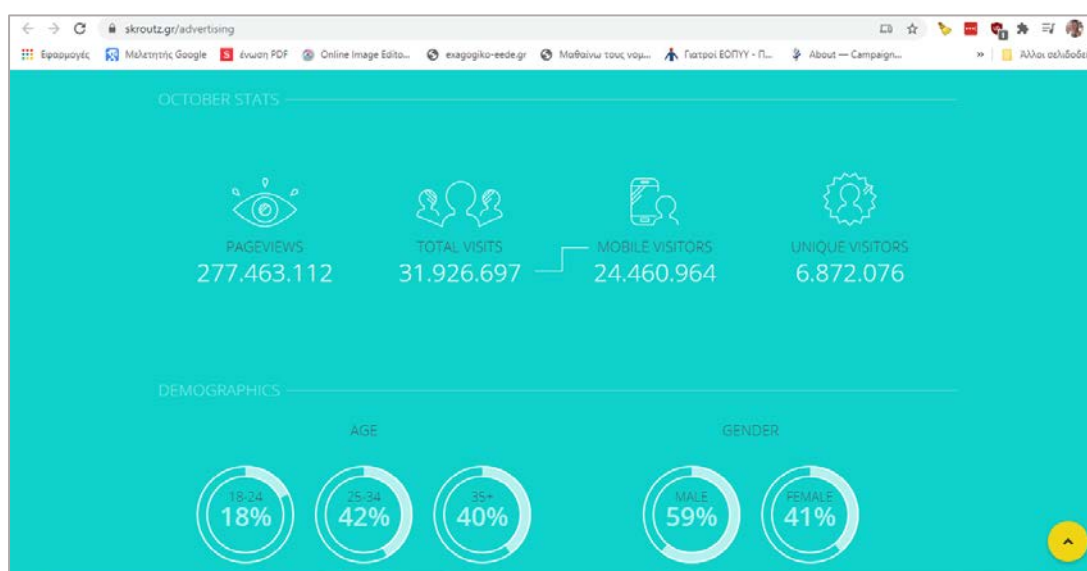
## **4.4 Πλατφόρμα Skroutz**

Ο σύνδεσμος της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι ο ακόλουθος <https://www.skroutz.gr/>

### **4.4.1 Παρουσίαση της πλατφόρμας**

Η ελληνική εταιρεία Skroutz A.E. ιδρύθηκε το 2005 από μια παρέα φίλων, το Βασίλη Δήμο, το Γιώργο Αυγουστίδη και το Γιώργο Χατζηγεωργίου, που στόχο είχε αρχικά την αναζήτηση και σύγκριση τιμών για προϊόντα που σχετιζόταν με

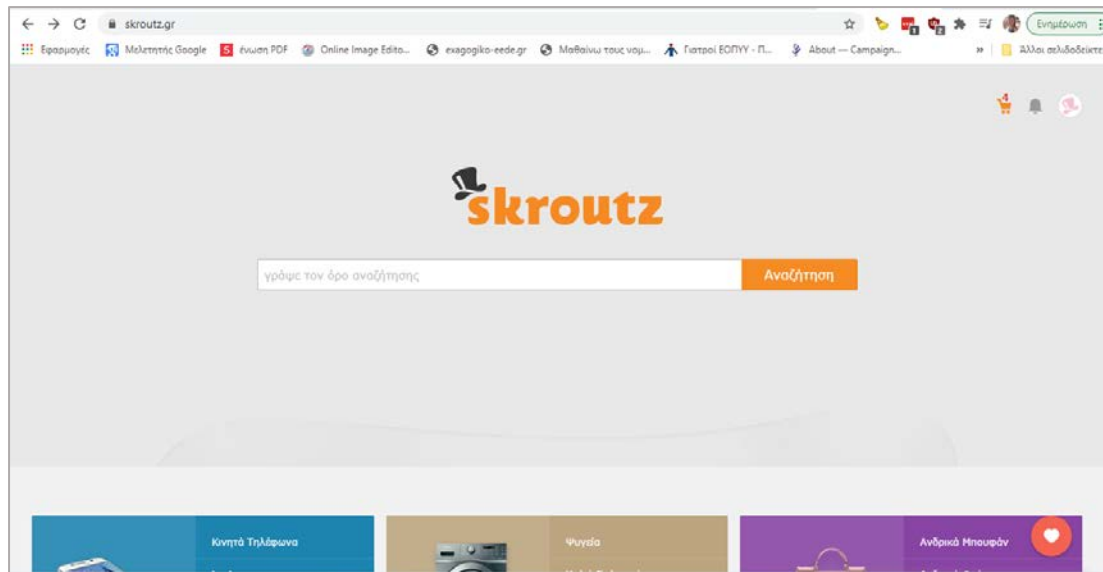
τις νέες τεχνολογίες (Μπελεγγρίνης 2014). Η επίσημη πρώτη παρουσίαση της προσπάθειας αυτής έγινε στη γνωστή στους λάτρεις των νέων τεχνολογιών κοινότητα του “Insomnia”(Bandito 2005). Στη συνέχεια, τα προϊόντα εμπλουτίστηκαν, ολοένα και περισσότερα καταστήματα επιδιώκουν μία θέση μεταξύ των αναζητήσεων της πλατφόρμας (περίπου 3.000 διαφορετικά ηλεκτρονικά καταστήματα) που αριθμεί πάνω από 1.000.000 εγγεγραμμένους χρήστες(Εικόνα 22) και εξυπηρετεί πάνω από 6.000.000 εκατομμύρια μοναδικούς επισκέπτες σε μηνιαία βάση (Skroutz 2021α).



Εικόνα 22: Στατιστικά Δεδομένα Οκτωβρίου 2020

Η μετάβαση της επιχείρησης από start up στηριζόμενη στα 3 F's (Friends - Family - Fools)<sup>22</sup> (Μπελεγγρίνης 2014) σε συνεχώς αναπτυσσόμενη κερδοφόρα εταιρεία, που εν μέσω πανδημίας αύξησε το προσωπικό της από 300 σε 440 άτομα (Κετσιετζή 2020), είναι το κίνητρο που έδωσε ώθηση για επέκταση στις αγορές της Τουρκίας (Skroutz 2021β) και της Μεγάλης Βρετανίας (Skroutz 2021γ) πριν από μερικά χρόνια (Ανώνυμος 2014).

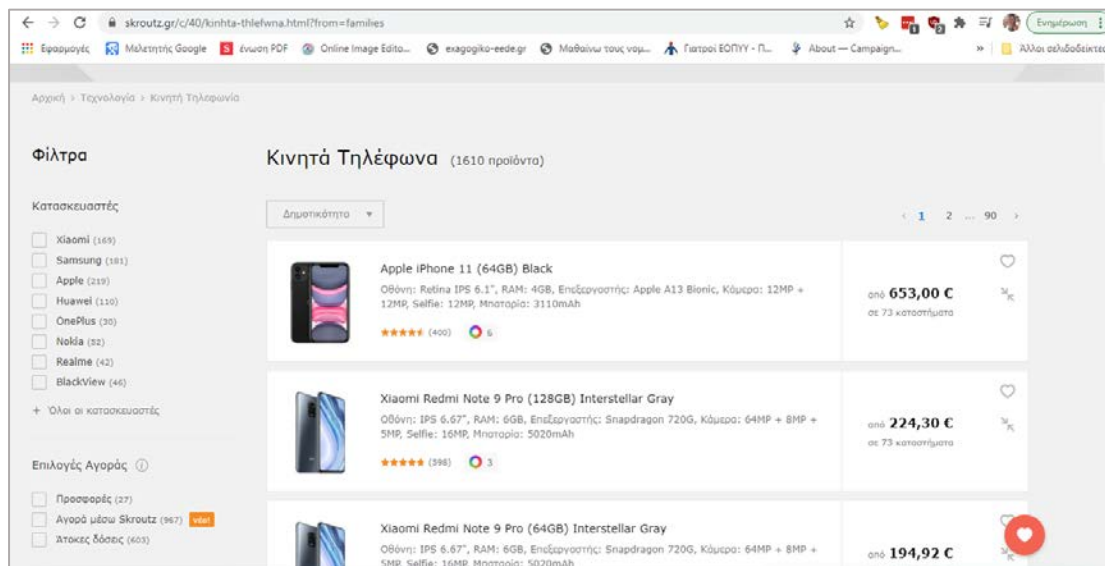
<sup>22</sup> Τα 3 F's αποδίδονται στα ελληνικά ως οι φίλοι, η οικογένεια και τα άτομα που με καλοπροαίρετη διάθεση επιθυμούν να υποστηρίξουν οικονομικά, συναισθηματικά και πρακτικά του εμπνευστές μιας ιδέας που μετενσαρκώνεται σε επιχείρηση start up (Blockchains 2017).



Εικόνα 23: Στιγμιότυπο οθόνης της αρχικής σελίδας του Skroutz

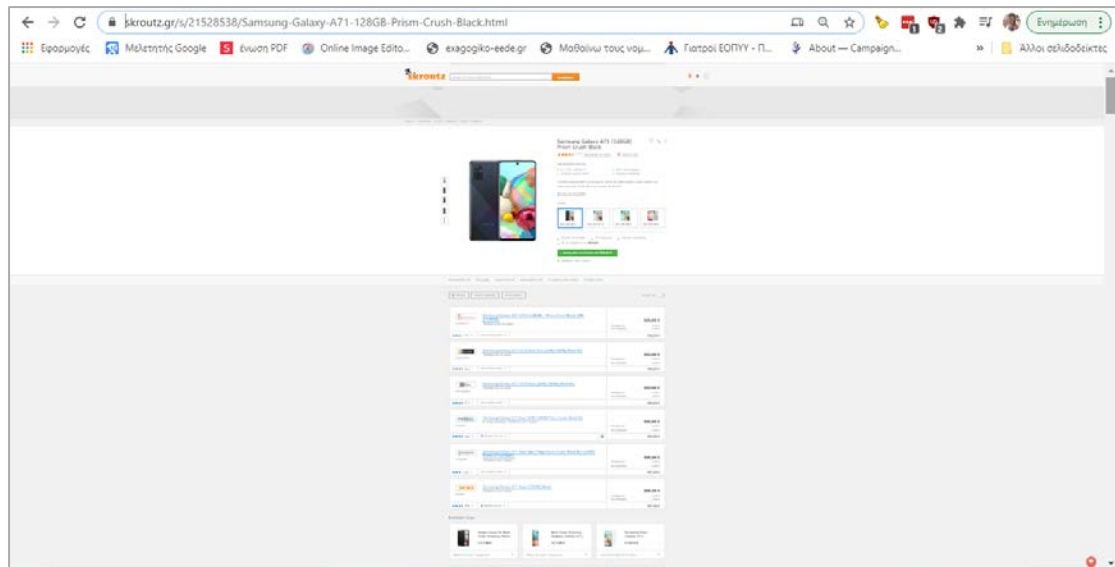
Για να δούμε αναλυτικότερα ποιες είναι οι παροχές υπηρεσίας της πλατφόρμας Skroutz στο κοινό. Πρόκειται για μια μηχανή σύγκρισης προϊόντων και τιμών που στόχο έχει να βοηθήσει τους ελληνόφωνους καταναλωτές στις διαδικτυακές αγορές τους από ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα (Εικόνα 23). Εφόσον ο επισκέπτης του ιστοτόπου γράψει τις λέξεις κλειδιά αναφορικά με το προϊόν που ψάχνει στο πεδίο της αναζήτησης, η μηχανή του επιστρέφει τα αποτελέσματα. Στην περίπτωση που η αναζήτηση γίνει ως μία γενική κατηγορία (Εικόνα 24) του δίνει πληθώρα υποψήφιων προϊόντων, αν η αναζήτηση γίνει βάσει συγκεκριμένου προϊόντος (Εικόνα 25) τότε παρουσιάζονται τα υποψήφια καταστήματα από όπου μπορεί να το προμηθευτεί. Και στις δύο περιπτώσεις υπάρχει η δυνατότητα συγκεκριμενοποίησης των αποτελεσμάτων με τη χρήση φίλτρων και η παρουσίαση αξιολογήσεων από παλαιότερους χρήστες-πελάτες. Στην πρώτη περίπτωση παρουσιάζεται η αξιολόγηση του προϊόντος, ενώ στη δεύτερη η αξιολόγηση των καταστημάτων. Η παραχώρηση αυτών των πληροφοριών είναι δωρεάν προς όλους τους επισκέπτες της πλατφόρμας και δεν απαιτείται η δημιουργία λογαριασμού. Το κόστος των υπηρεσιών μετακυλά στα καταχωρημένα καταστήματα. Από εκεί ο επισκέπτης μπορεί να προβεί στην επιλογή του προϊόντος για αγορά είτε μέσω του e-shop που έχει επιλέξει, είτε μέσω της ίδιας της πλατφόρμας του Skroutz, υπηρεσία που έχει προστεθεί πρόσφατα. Οι τιμές και η διαθεσιμότητα των προϊόντων ανανεώνεται κάθε 2 ή

24 ώρες ανάλογα με το πότε έχει επιλέξει το κάθε κατάστημα (Skroutz A.E. 2021γ).



Εικόνα 24: Αναζήτηση ανά γενική κατηγορία

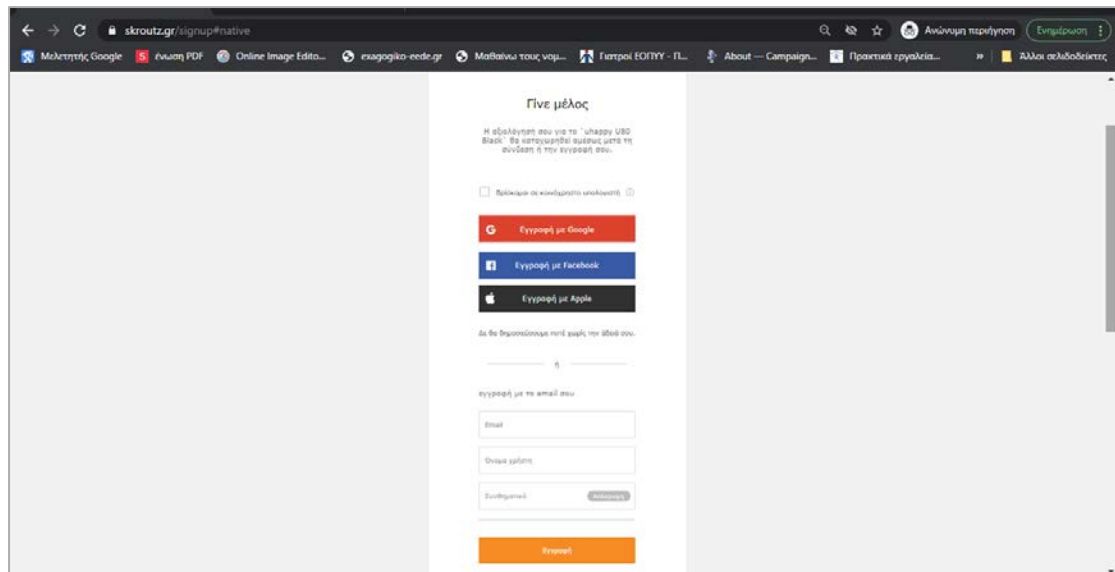
Ως εκ τούτου η συλλογή και καταχώρηση των δεδομένων γίνεται από τον χρήστη-αγοραστή και τον έμπορο/πωλητή προϊόντων. Για την καταχώρηση δεδομένων και από τα δύο μέλη απαιτείται εγγραφή με παραχώρηση στοιχείων στην πλατφόρμα. Όπως και στις πλατφόρμες που παρουσιάστηκαν παραπάνω, σημαντικό ρόλο στον κύκλο ζωής της πλατφόρμας παίζουν και οι απλοί ανώνυμοι επισκέπτες της που δυναμώνουν την επιχείρηση με την αύξηση της επισκεψιμότητά της.



Εικόνα 25: Αναζήτηση για συγκεκριμένο προϊόν

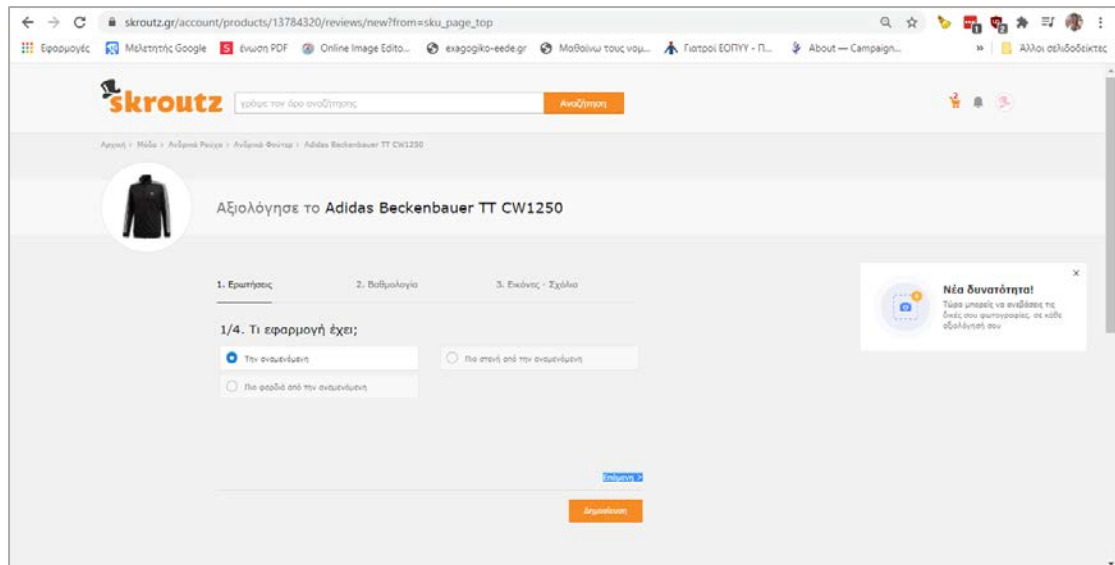
#### 4.4.2 Χρήστης-Πελάτης

Κάθε επισκέπτης της πλατφόρμας μπορεί να λάβει πληροφορίες αναφορικά με τα καταχωρημένα προϊόντα –τιμές, περιγραφή χαρακτηριστικών, διαθεσιμότητα και με τα καταστήματα από όπου μπορεί να τα προμηθευτεί χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση. Για να ολοκληρώσει την αγορά μέσω του Skrutz ή για να προβεί σε αξιολόγηση κάποιου προϊόντος προϋπόθεση είναι να έχει γίνει μέλος με την καταχώρηση είτε email και κωδικού πρόσβασης, είτε επικαλούμενος τα στοιχεία από προϋπάρχοντες λογαριασμούς σε Google, Facebook και Apple(Εικόνα 26) .

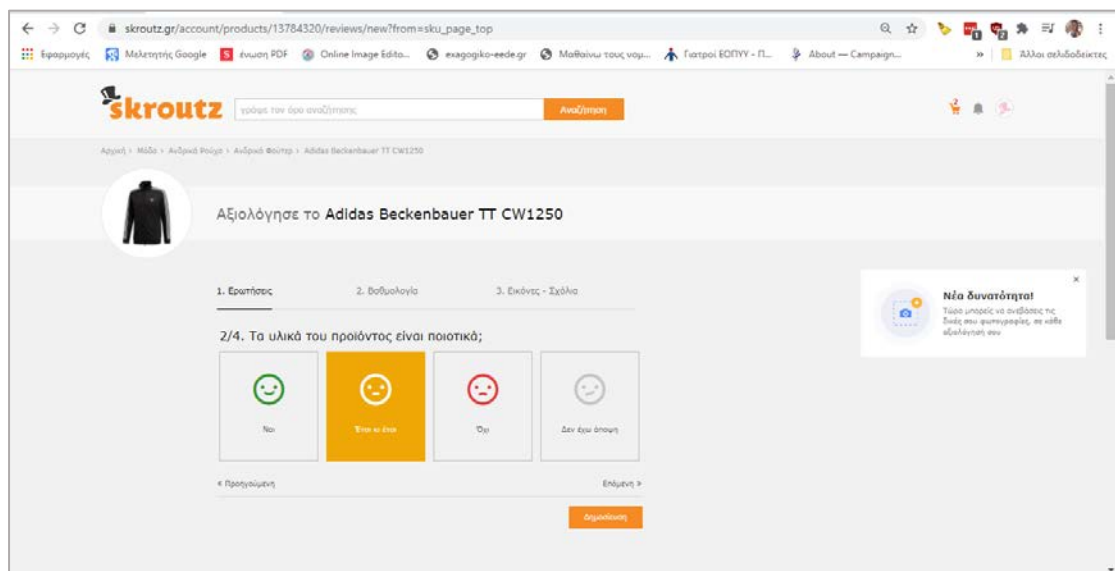


Εικόνα 26: Δημιουργία λογαριασμού μέλους

Η αξιολόγηση των προϊόντων απαιτεί σύνδεση του χρήστη στην πλατφόρμα. Αφού συνδεθεί ο χρήστης στη συνέχεια του ζητείται να κρίνει το προϊόν με τρεις τρόπους: ερωτήσεις, βαθμολογία και καταχώρηση εικόνων και σχολίων. Οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και προσαρμοσμένες σε κάθε ομάδα προϊόντων. Οι απαντήσεις μπορεί να είναι είτε πολλαπλών επιλογών (Εικόνα 27) , είτε διαβαθμισμένης κλίμακας τεσσάρων επιλογών: «ναι», «έτσι κι έτσι», «όχι» και «δεν έχω άποψη» (Εικόνα 28). Η κλίμακα απεικονίζεται με πρόσωπα συναισθημάτων(emoticons) με διαφορετικά χρώματα.



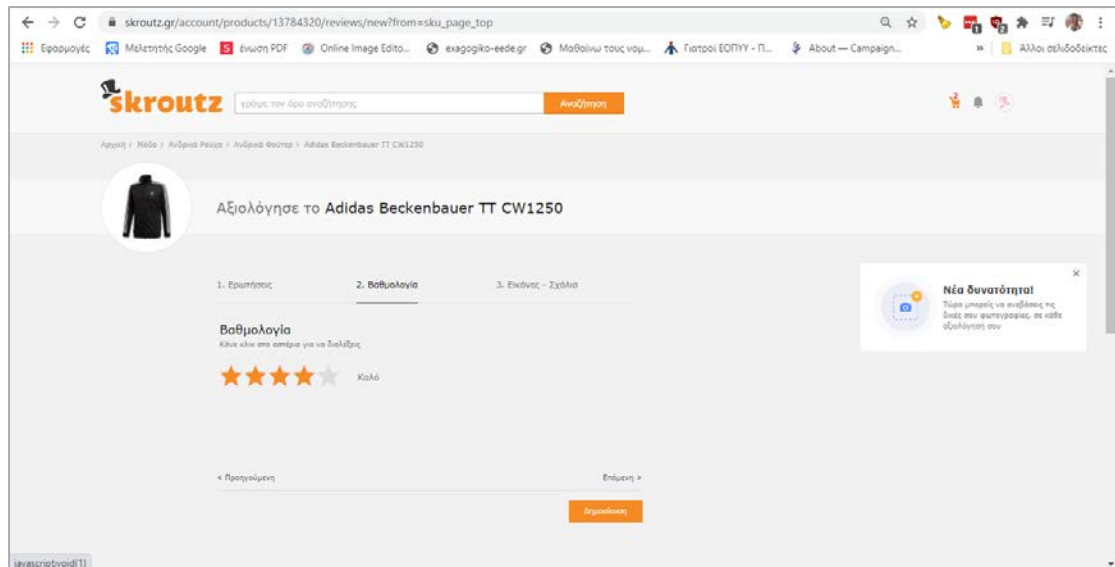
Εικόνα 27: Ερωτήσεις αξιολόγησης κλειστού τύπου



Εικόνα 28: Απαντήσεις αξιολόγησης με emoticons

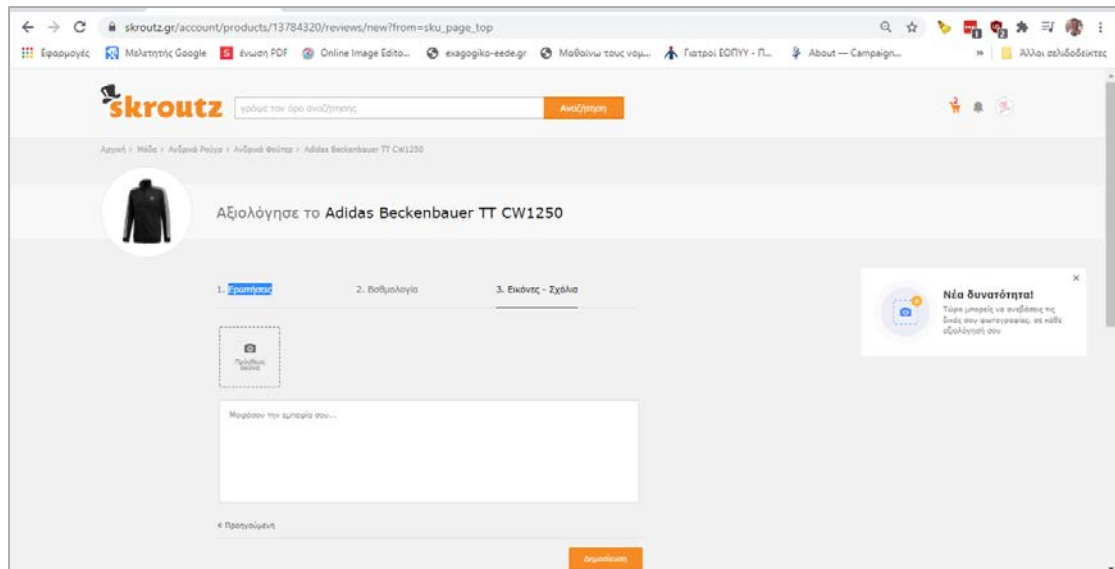
Στο πεδίο βαθμολογία προσφέρεται επιλογή από πενταβάθμια κλίμακα Likert (Εικόνα 29) ξεκινώντας από το «Πολύ Κακό» και φτάνοντας στο «Πολύ Καλό», που απεικονίζεται με αστεράκια, όπως έχουμε δει και στις προαναφερόμενες πλατφόρμες.





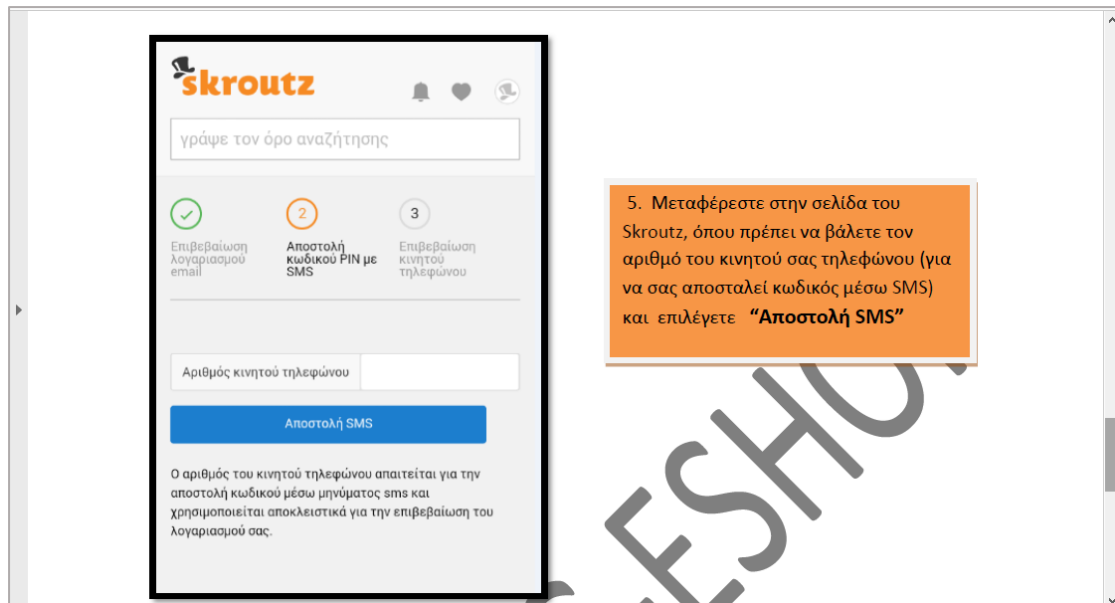
Εικόνα 29: Βαθμολογία με κλίμακα Likert

Και τέλος, ο χρήστης ολοκληρώνει την αξιολόγησή του με την καταχώρηση φωτογραφίας του εν λόγω προϊόντος - νεοεισαχθείσα υπηρεσία- και σχολίου (Εικόνα 30) που αφορά στην προσωπική του εμπειρία σε σχέση με το προϊόν. Αφού υποβληθεί η καταχώρηση και ελεγχθεί από την ομάδα του Skrutz, γίνεται η ανάρτηση στη σελίδα του προϊόντος με το όνομα χρήστη που έχει επιλέξει να φαίνεται. Στις περιπτώσεις που ο χρήστης έχει αγοράσει το προϊόν με τη διαμεσολάβηση του Skrutz, η καταχώρηση αναφέρεται ως «επιβεβαιωμένη αγορά».



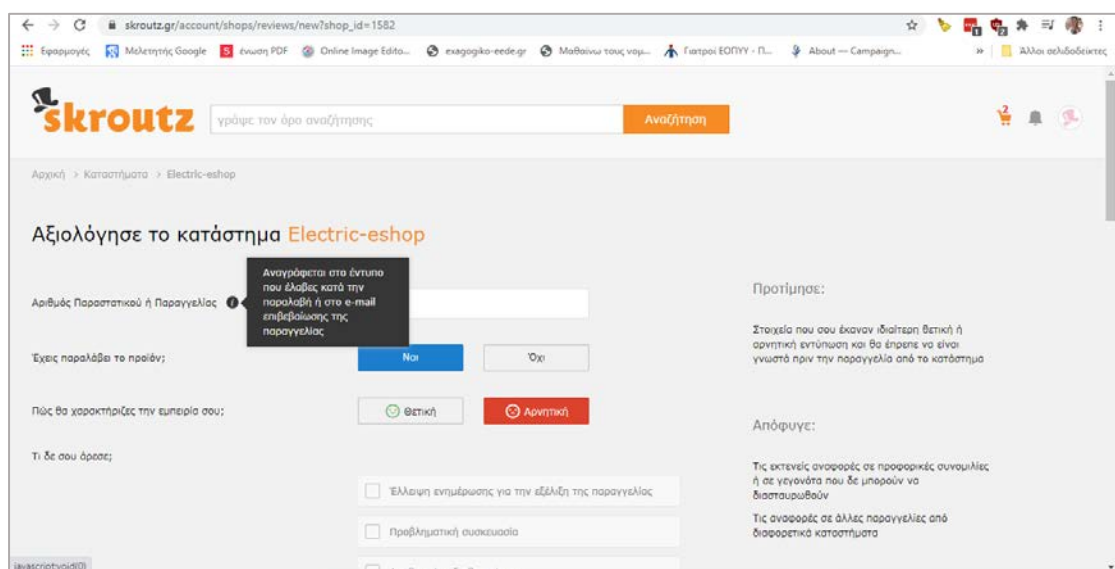
Εικόνα 30: Καταχώρηση φωτογραφίας και σχολίου

Η αξιολόγηση των καταστημάτων αποτελεί μία πιο πολύπλοκη διαδικασία. Απαιτεί εγγραφή στην πλατφόρμα ως μέλος ή απλή σύνδεση αν υπάρχει ήδη λογαριασμός, αλλά και πιστοποίηση. Η πιστοποίηση πραγματοποιείται με γραπτό μήνυμα (Εικόνα 31) στον παραχωρημένο αριθμό τηλεφώνου του χρήστη πελάτη. Η πιστοποίηση λαμβάνει χώρα μόνο την πρώτη φορά και είναι έγκυρη για κάθε επόμενη αξιολόγηση καταστήματος.



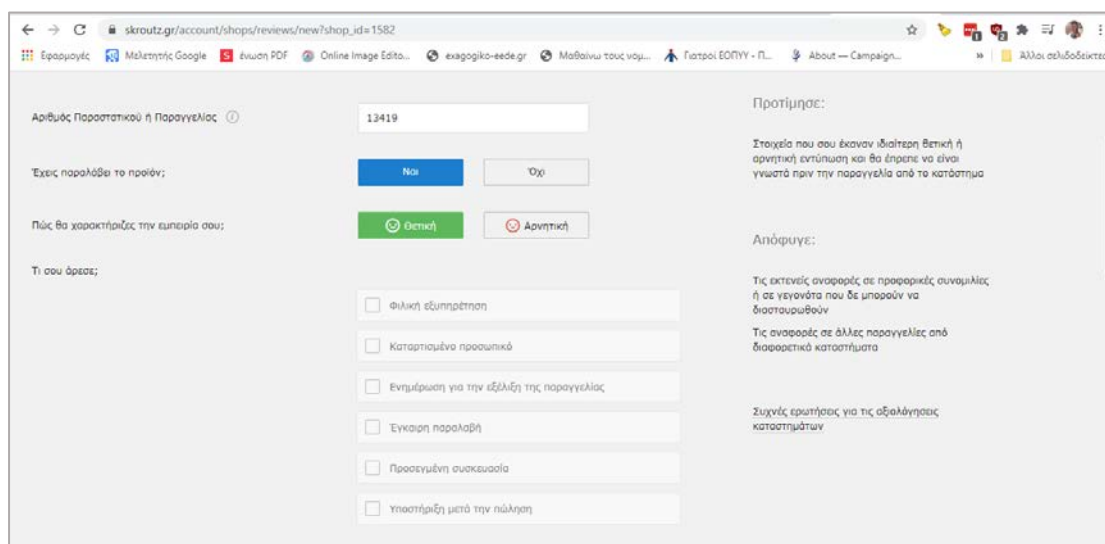
Εικόνα 31: Πιστοποίηση χρήστη για αξιολόγηση καταστήματος

Εφόσον έχει πραγματοποιηθεί η πιστοποίηση για να προβεί ο χρήστης- πελάτης στην αξιολόγηση είναι απαραίτητο να καταχωρηθεί ο μοναδικός αριθμός παραστατικού ή παραγγελίας που έχει λάβει από το ηλεκτρονικό κατάστημα (Εικόνα 32).



Εικόνα 32: Καταχώρηση αριθμού παραστατικού ή παραγγελίας

Στη συνέχεια ζητείται από τον χρήστη να σημειώσει αν έχει λάβει το προϊόν και να αξιολογήσει την εμπειρία του ως θετική ή αρνητική. Στην περίπτωση της θετικής εμπειρίας τίθενται ορισμένες θέσεις με τις οποίες ο χρήστης καλείται να σημειώσει αν συμφωνεί (Εικόνα 33), όπως φιλική εξυπηρέτηση, καταρτισμένο προσωπικό, ενημέρωση για την εξέλιξη της παραγγελίας κ.ά..



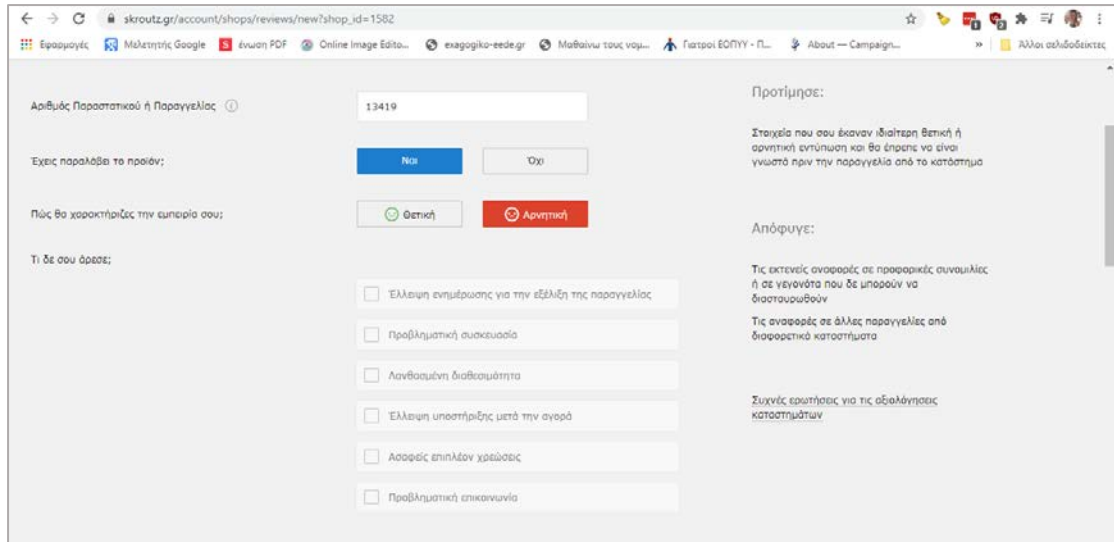
The screenshot shows a web browser window with the URL 'skrutz.gr/account/shops/reviews/new?shop\_id=1582'. The form is titled 'Αριθμός Παραστατικού ή Παραγγελίας' with the value '13419'. It includes several questions and options:

- 'Έχετε παραλάβει το προϊόν;': 'Ναι' (selected) and 'Όχι'.
- 'Πώς θα χαρακτήριζες την εμπειρία σου;': 'Θετική' (selected) and 'Αρνητική'.
- 'Τι σου άρεσε;': A list of checkboxes for positive feedback:
  - Φιλική εξυπηρέτηση
  - Καταρτισμένο προσωπικό
  - Ενημέρωση για την εξέλιξη της παραγγελίας
  - Έγκαιρη παραλαβή
  - Προσευμένη συσκευασία
  - Υποστήριξη μετά την πώληση

On the right side, there are sections for 'Προτίμησε:' (with a note about the review process) and 'Αποφύγε:' (with notes about avoiding generalizations and comparisons).

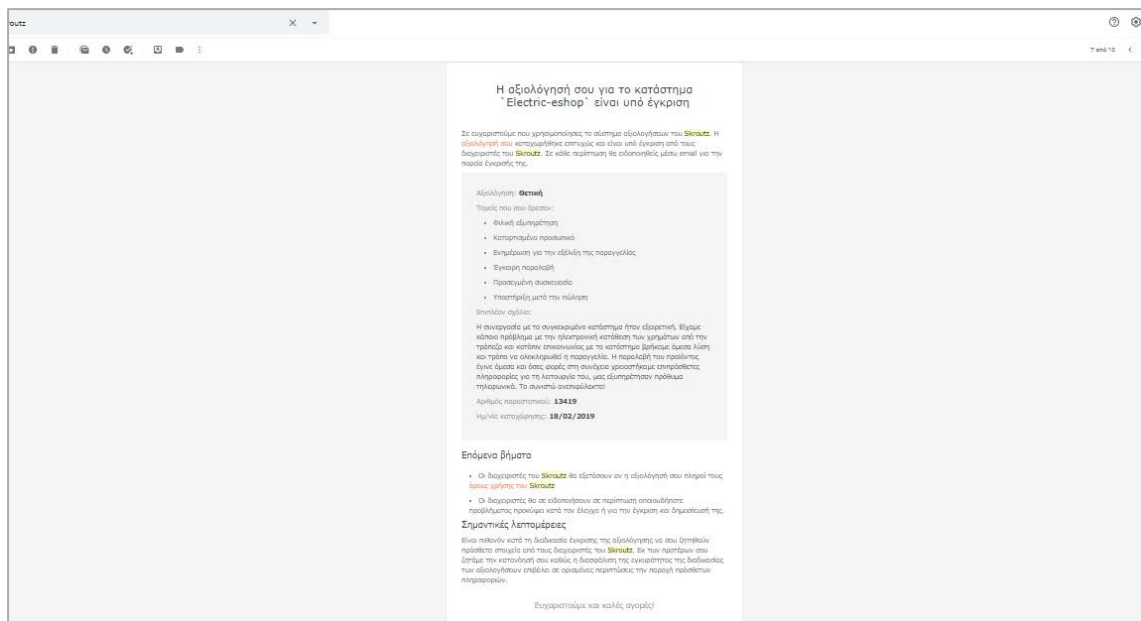
Εικόνα 33: Θετική αξιολόγηση καταστήματος

Στην περίπτωση της αρνητικής αξιολόγησης (Εικόνα 34) ακολουθούν θέσεις όπως ασαφείς επιπρόσθετες χρεώσεις, προβληματική επικοινωνία, έλλειψη ενημέρωσης για την εξέλιξη της παραγγελίας κ.ά.. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι δίπλα στο πεδίο με την αξιολόγηση βρίσκονται παροτρύνσεις αναφορικά με το είναι προτιμότερο να επιλέξει ή να αποφύγει ο χρήστης προκειμένου να βοηθήσει τους υποψήφιους πελάτες στην επιλογή τους, αλλά και το ίδιο το κατάστημα για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

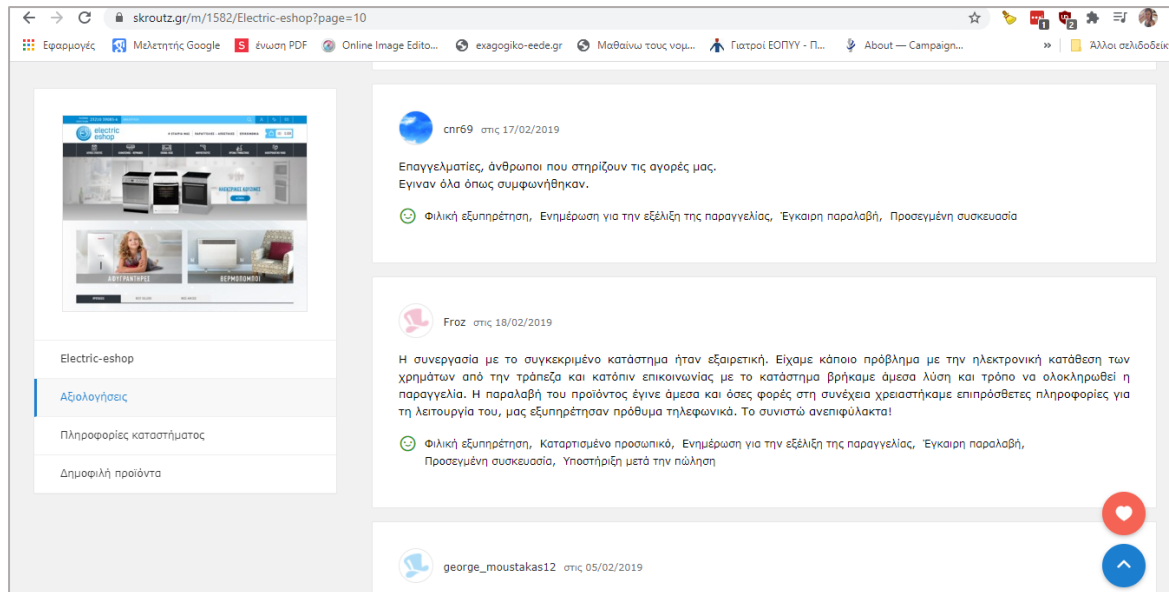


Εικόνα 34: Αρνητική αξιολόγηση καταστήματος

Κατόπιν, ακολουθεί η δυνατότητα σύνταξης σχολίου από μέρους του χρήστη-πελάτη. Με την ολοκλήρωση ο χρήστης λαμβάνει ένα email με τη συνολική εικόνα της αξιολόγησής του (Εικόνα 35) και την ενημέρωση ότι το παρόν βρίσκεται υπό έγκριση από την ομάδα στου Skrutz και θα δημοσιευθεί (Εικόνα 36) με την ολοκλήρωση της διαδικασίας.



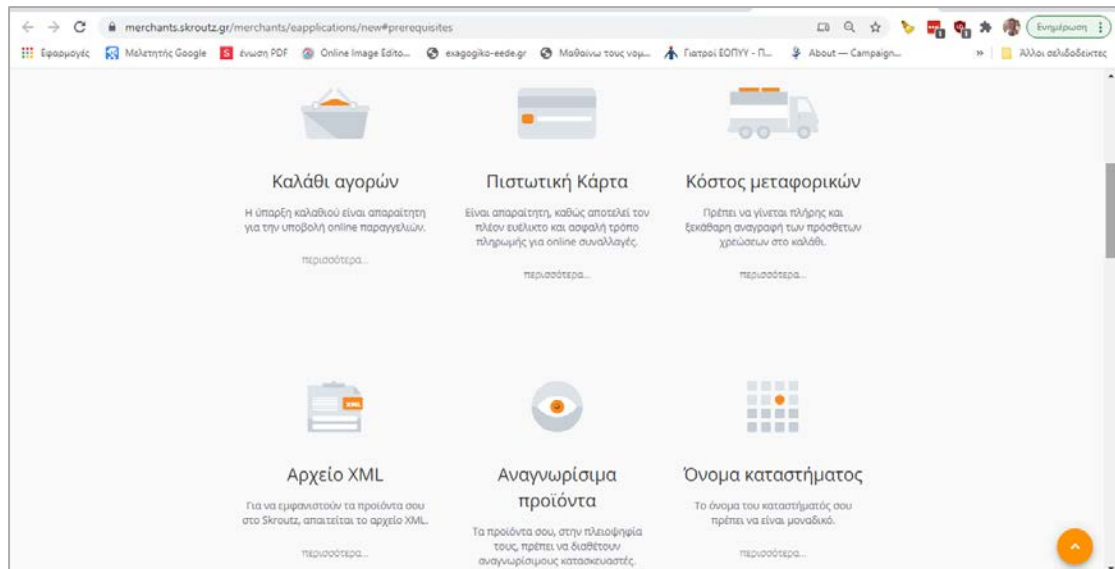
Εικόνα 35: Συνολική εικόνα της αξιολόγησης του χρήστη-πελάτη



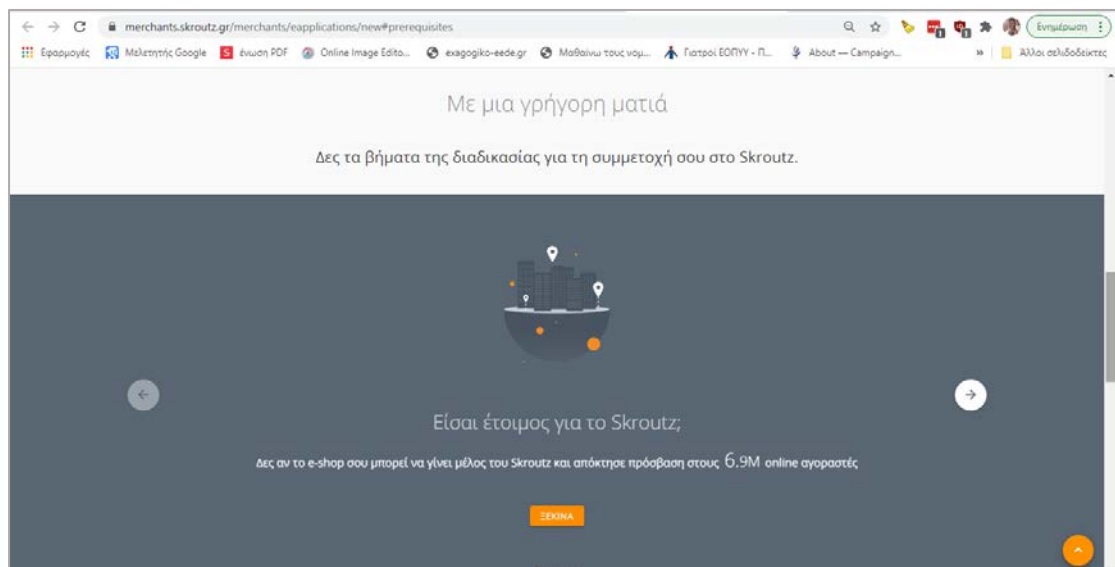
Εικόνα 36: Δημοσίευση καταχωρημένου σχολίου

#### 4.4.3 Έμπορος-Πωλητής προϊόντων

Για να καταχωρηθεί κάποιος στο Skrutz χρειάζεται να είναι έμπορος-πωλητής προϊόντων, να έχει δηλαδή Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) με εμπορική δραστηριότητα. Από εκεί και πέρα υπάρχουν δύο επιλογές (Skrutz A.E. 2021δ), η πρώτη να είναι ιδιοκτήτης ηλεκτρονικού καταστήματος και η άλλη να δημιουργήσει ένα μέσα από την υπάρχουσα πλατφόρμα του Skrutz. Προτού προβεί στη δημιουργία λογαριασμού και γίνει κατάστημα-συνεργάτης, ο υποψήφιος έμπορος ενημερώνεται εκτενώς για τα προαπαιτούμενα της ένταξης (Εικόνα 37). Κατόπιν, πληροφορείται για τα στάδια της διαδικασίας που πρόκειται να ακολουθήσουν (Εικόνα 38).

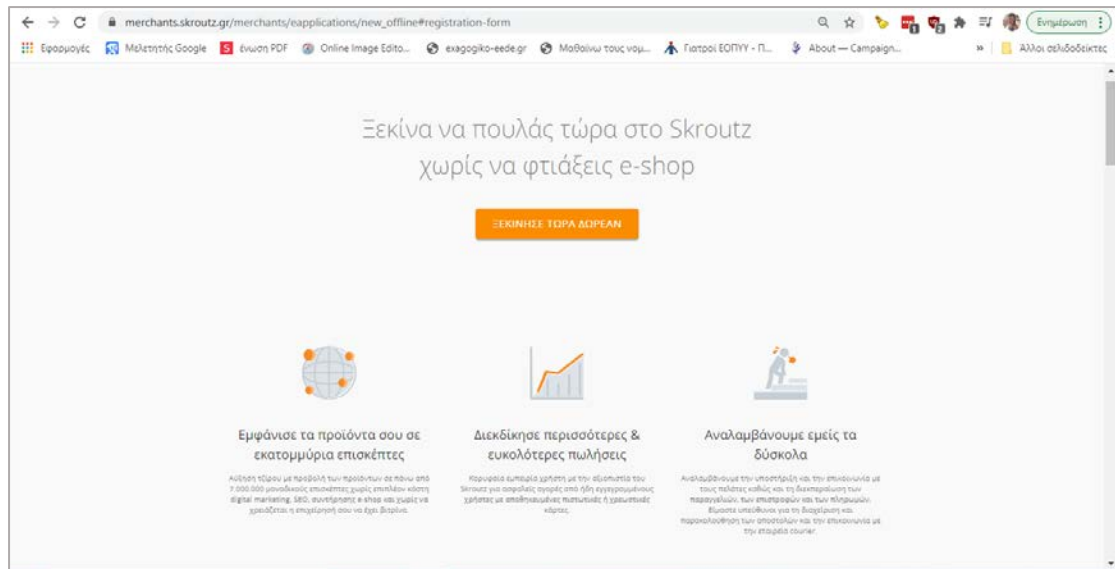


Εικόνα 37: Προαπαιτούμενα ηλεκτρονικού καταστήματος για την ένταξη στο Skrutz



Εικόνα 38: Στάδια ένταξης καταστήματος στο Skrutz

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα να δημιουργήσουν μέσα στην πλατφόρμα του Skrutz δωρεάν (Εικόνα 39). Παρουσιάζονται και σε αυτή την περίπτωση τα βήματα και οι διαδικασίες, καθώς και οι χρεώσεις εφόσον προκύψουν εμπορικές συναλλαγές για το νεοϊδρυθέν ηλεκτρονικό κατάστημα.



Εικόνα 39: Δημιουργία e-shop εντός του Skrutz

Είναι αξιοσημείωτο ότι δίνονται πάρα πολλές χρήσιμες και εκτενείς πληροφορίες για κάθε μία από τις περιπτώσεις πριν ακόμη ένα άτομο- επιχειρηματίας επιλέξει να κάνει εγγραφή και να γίνει μέλος της πλατφόρμας. Αναφέρονται σαφώς και τα κόστη της πλατφόρμας σε κάθε περίπτωση, δίνοντας έτσι στο υποψήφιο κατάστημα τη δυνατότητα να έχει μία πλήρη εικόνα για τη λειτουργία της πλατφόρμας (Skroutz A.E. 2021ε).

#### 4.4.4 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της πλατφόρμας έχουν καθοριστεί και στην περίπτωση της πλατφόρμας Skrutz οι όροι χρήσης. Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα είναι απαραίτητο για να καταχωρήσει κανείς δεδομένα - αξιολογήσεις για τους χρήστες- πελάτες και προϊόντα για τους εμπόρους - είναι απαραίτητο οι ίδιοι να έχουν εκχωρήσει τα στοιχεία τους και να έχουν ταυτοποιηθεί ή/και πιστοποιηθεί από το σύστημα. Την ευθύνη για οποιαδήποτε καταχώρηση των μελών της κοινότητας του Skrutz έχει αποκλειστικά κάθε πρόσωπο για τον εαυτό του. Για το λόγο αυτό παροτρύνεται από την ομάδα της πλατφόρμας, οι καταχωρημένες πληροφορίες να μην είναι ψευδείς, να μην παραπλανούν τα υπόλοιπα μέλη, να μην είναι αντίθετες με την ελληνική και



ευρωπαϊκή νομοθεσία και να μην περιέχουν ιούς ή άλλα προγράμματα που μπορεί να προκαλέσουν ζημιά (Skroutz A.E. 2021γ).

Επίσης, προκειμένου να διασφαλιστεί η εγκυρότητα της αξιολόγησης των καταστημάτων κάθε χρήστης πελάτης έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει την κριτική μόνο με την χρήση έγκυρου παραστατικού ή δελτίου παραγγελίας και μόνο μία φορά ανά συναλλαγή. Ο χρόνος που έχει στη διάθεσή του για την αξιολόγηση ο χρήστης-πελάτης είναι 3 μήνες, εκτός αν αφορά σε εξυπηρέτηση μετά την αγορά στο πλαίσιο της εγγύησης. Ενώ στην περίπτωση που διαπιστωθεί καταχώρηση αξιολόγησης από ιδιοκτήτη, υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη καταστήματος μπλοκάρεται ο λογαριασμός από τον οποίο έχει προέλθει και είναι πιθανό να διαγραφεί το κατάστημα από την πλατφόρμα.

Όσον αφορά τις προδιαγραφές των αξιολογήσεων χωρίζονται σε αυτές που αφορούν στα προϊόντα και σε αυτές που αφορούν στα καταστήματα. Για τα προϊόντα η αξιολόγηση χρειάζεται να περιγράφει την προσωπική εμπειρία χρήσης, να είναι πρωτότυπο κείμενο και όχι αντιγραφή, να μην αποτελεί διαφήμιση και παραπομπή σε κάποιο κατάστημα, και τέλος να μην περιέχει οποιαδήποτε αναφορά σε καταχώρηση ή στο πρόσωπο άλλου χρήστη. Για τα καταστήματα είναι απαραίτητο η περιγραφή της εμπειρίας να είναι βοηθητική για τα υπόλοιπα μέλη κατά την έρευνα αγοράς, να μην περιορίζεται σε ατεκμηρίωτα στοιχεία, να μην περιέχει απρεπείς χαρακτηρισμούς, να μην αναφέρεται σε άλλα πρόσωπα (χρήστες ή υπαλλήλους) και να μην αποτελεί απάντηση σε άλλες αξιολογήσεις ή απαντήσεις. Επίσης, στο πεδίο αυτό η ομάδα του Skroutz επικαλείται και τους κανόνες καλής διαδικτυακής συμπεριφοράς που αφορά στη μη χρήση κεφαλαίων και greeklish<sup>23</sup>.

Όπως είναι αναμενόμενο θα υπάρχουν και αρνητικές εμπειρίες χρηστών-πελατών από τα καταστήματα. Σε αυτές τις καταστάσεις, η ομάδα διαχείρισης

---

<sup>23</sup> Η χρήση λατινικών χαρακτήρων για τη σύνταξη κειμένων της ελληνικής γλώσσας.

των αξιολογήσεων ενημερώνει το κατάστημα για την αρνητική αξιολόγηση και δίνει περιθώριο χρόνου δέκα (10) ημερών να απαντήσει σε αυτήν παραθέτοντας τα γεγονότα από την δική του πλευρά, ώστε οι χρήστες επισκέπτες να έχουν μία ολοκληρωμένη εικόνα. Με το πέρας των δέκα (10) ημερών δημοσιοποιούνται τόσο η αρνητική αξιολόγηση, όσο και η απάντηση -αν υπάρχει- του καταστήματος. Μετά τη δημοσίευση δεν επιτρέπεται καμία αλλαγή επί της αξιολόγησης από καμία πλευρά, παρά μόνο δίνεται η δυνατότητα στον χρήστη-πελάτη να βαθμολογήσει την ανταπόκριση του καταστήματος επί της αξιολόγησης (Skroutz A.E. 2021στ).

#### **4.4.5 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον**

Το περιεχόμενο της πλατφόρμας ως προς την περιγραφή των προϊόντων προέρχεται από τις σελίδες των κατασκευαστών των προϊόντων -όπου αυτό είναι δυνατόν- και από τα συνεργαζόμενα ηλεκτρονικά καταστήματα που τα εμπορεύονται. Επίσης, το Skroutz παραπέμπει άμεσα σε άλλες ιστοσελίδες, αυτές των καταστημάτων με τα οποία συνεργάζεται. Όπως είναι αναμενόμενο, η εταιρεία δεν μπορεί να παρέμβει στο περιεχόμενο άλλων οντοτήτων, ούτε και να διασφαλίσει την ακρίβεια και εγκυρότητα των πληροφοριών που παρέχουν, αλλά και να παρακολουθεί με συνέπεια τις τροποποιήσεις. Για τον λόγο αυτό, παροτρύνει το αγοραστικό κοινό πριν την παραγγελία να διασταυρώνει την ορθότητα των τεχνικών χαρακτηριστικών και αποποιείται κάθε ευθύνη ή ζημία μπορεί να προκύψει από την αγορά και οφείλεται στις πληροφορίες που παραθέτει (Skroutz A.E. 2021στ).

Άλλο ένα ζήτημα που παρουσιάζεται σε προϊόντα, κυρίως τεχνολογίας ή ηλεκτρικές συσκευές, που κυκλοφορούν στη χώρα μας είναι η προμήθεια τους όχι από την επίσημη ελληνική αντιπροσωπεία της κατασκευάστριας εταιρείας, αλλά από άλλες χώρες με απώτερο στόχο οικονομικό όφελος. Αυτό ισχύει και για καταστήματα που συνεργάζονται με το Skroutz. Η συγκεκριμένη συνθήκη είναι γνωστή στους διαχειριστές της πλατφόρμας και για αυτό ενημερώνουν το αγοραστικό κοινό ότι τα προϊόντα αυτά είναι πιθανόν να διαφέρουν σε

χαρακτηριστικά από τα αντίστοιχα που προορίζονται για την ελληνική αγορά και σε κάποιες περιπτώσεις ενδέχεται να μην συνοδεύονται από οδηγίες χρήσεις στα ελληνικά ή/και από ελληνικό λογισμικό. Όπως γίνεται κατανοητό από τα παραπάνω, η πλατφόρμα ασχολείται και ενημερώνει τους χρήστες της για ποιοτικά στοιχεία στις αγοραπωλησίες, στις οποίες κατέχει το ρόλο του διαμεσολαβητή, προκειμένου να διασφαλίσει μία όσο το δυνατό πιο έντιμη σχέση μεταξύ της ίδιας και των χρηστών.

Και τέλος, η πλατφόρμα του Skroutz εναρμονισμένη με τη νομοθεσία που αφορά στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων ενημερώνει τους χρήστες για τα δικαιώματά τους. Πιο συγκεκριμένα ενδεικτικά αναφέρεται στη δυνατότητα του χρήστη να διορθώσει ή διαγράψει πληροφορίες από το προφίλ του, στο δικαίωμα να ενημερωθεί για την επεξεργασία που υφίστανται τα προσωπικά του δεδομένα, να τροποποιήσει τις ρυθμίσεις των τεχνολογιών όπως τα cookies, να ανακαλέσει τη συγκατάθεση επεξεργασίας ή ακόμα και στο να διαγραφεί<sup>24</sup> από τα δεδομένα της πλατφόρμας.

#### **4.4.6 Επιπρόσθετες Πληροφορίες**

Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Skroutz εκτός από την αναζήτηση προϊόντων και καταστημάτων, ο χρήστης επισκέπτης μπορεί να ενημερωθεί και για άλλα ζητήματα. Αρχικά λειτουργεί παράλληλα ένα blog<sup>25</sup> (Skroutz A.E. 2021η) στο οποίο περιλαμβάνονται άρθρα με θέματα από τα νέα της εταιρείας, διαγωνισμούς, αλλά και πληθώρα εμπλουτισμένων άρθρων με σκοπό να βοηθήσουν τον καταναλωτή να διαλέξει το κατάλληλο για εκείνον προϊόν σε διάφορες κατηγορίες αγαθών.

---

<sup>24</sup> Κατά τη διαγραφή των προσωπικών δεδομένων ενός χρήστη, δεν διαγράφονται τα σχόλια και οι δημοσιεύσεις του.

<sup>25</sup> Στα ελληνικά ο όρος αποδίδεται ως ιστολόγιο και αποτελεί μορφή ιστοχώρου, το περιεχόμενο του οποίου μπορεί να αφορά οποιοδήποτε θέμα (Wikipedia 2020).

Επιπλέον, η εταιρεία παραθέτει χώρο στον ιστότοπο της για να ενημερώσει το κοινό της για τις θέσεις εργασίας (Skroutz A.E. 2021θ) που υπάρχουν διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή. Η ιδιαιτερότητα συγκριτικά με τα υπόλοιπες πλατφόρμες που παρουσιάστηκαν παραπάνω είναι ότι δίνει πάρα πολλές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας της, τους στόχους της, τις αξίες έτσι ώστε ο υποψήφιος εργαζόμενος να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα για την εταιρική κουλτούρα του Skroutz και να αποτελεί μία απόλυτα συνειδητή επιλογή η πρόθεση ένταξης ή μη σε αυτή.

Και τέλος, άλλη μία υπηρεσία που παρέχει η πλατφόρμα είναι η κατηγοριοποίηση των αιτημάτων για επικοινωνία (Skroutz A.E. 2021ι). Αρχικά παραπέμπει σε διαφορετικά πεδία τους χρήστες-πελάτες και τους συνεργάτες και στη συνέχεια δίνει τη δυνατότητα επιλογής τμήματος ανάλογα με τη φύση του ερωτήματος. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την πιο άμεση και στοχευμένη επικοινωνία με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας.

## 4.5 Συμπεράσματα

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των τεσσάρων ιστοτόπων διαπιστώνεται ότι υπάρχουν κοινά σημεία, αλλά και σημαντικές αποκλίσεις στον τρόπο λειτουργίας τους. Η πιο σημαντική διαφορά είναι αυτή της ταυτοποίησης των ατόμων που καταχωρούν τις αξιολογήσεις. Οι αμερικανικές πλατφόρμες, Ratemds και Tripadvisor- δεν απαιτούν την πιστοποίηση του χρήστη, ενώ στις ελληνικές – Doctoranytime και Skroutz – οι διαδικασίες ταυτοπροσωπίας είναι σημαντικές και απαιτητικές. Συνεπώς, γίνεται κατανοητό ότι η ανάγκη αυτή δεν σχετίζεται με τη φύση των παρεχόμενων πληροφοριών αλλά με τον όγκο του κοινού στο οποίο απευθύνονται. Όπως αναφέρεται στο Tripadvisor είναι προτιμότερο για την λειτουργία του συστήματος να διευκολύνεται η καταχώρηση, παρά να είναι εξασφαλισμένη μία έγκυρη κριτική. Ο μεγάλος αριθμός των καταχωρημένων αξιολογήσεων δεν αφήνει περιθώρια για λανθασμένα συμπεράσματα από μέρους των χρηστών επισκεπτών. Το ίδιο το σύστημα αυτορυθμίζεται χάρη στο μέγεθός του. Στον αντίποδα έχουμε την Doctoranytime που αναγνωρίζει ότι η

ταυτοποίηση των αξιολογητών είναι μία επίπονη διαδικασία, αλλά προτάσσει την ανάγκη για εγκυρότητα περισσότερο από την ευκολία. Άλλη μία παράμετρος στην οποία έχουν κοινή γραμμή οι αμερικανικές πλατφόρμες και αντίθετη οι ελληνικές είναι η δυνατότητα καταχώρησης μίας φιλοξενούμενης επιχείρησης από κάποιο χρήστη ή επισκέπτη. Στις ελληνικές είναι προαπαιτούμενο η εγγραφή στο σύστημα να προέλθει από την ίδια την επιχείρηση και μάλιστα απαιτείται η καταχώρηση διαπιστευτηρίων για τη διασταύρωση της εγκυρότητας, όπως για παράδειγμα ο αριθμός φορολογικού μητρώου με εμπορική δραστηριότητα στην Skrutz. Επίσης, διαφοροποίηση υπάρχει και στο ζήτημα της κοστολόγησης των καταχωρημένων επαγγελματιών. Στις ελληνικές πλατφόρμες υπάρχει χρέωση στους επαγγελματίες που καταχωρούνται, ενώ στις αμερικανικές υπάρχει μία βασική δωρεάν έκδοση που μπορούν να κάνουν χρήση οι επαγγελματίες και δίδεται η δυνατότητα επέκτασης αυτής της άδειας χρήσης με αναβαθμισμένες υπηρεσίες και χρηματικό αντίτιμο. Η κατεύθυνση αυτή είναι αφενός ζήτημα επιλογής πολιτικής προώθησης και αφετέρου δυνατότητας κάλυψης της δωρεάν χρήσης από τον όγκο των επί πληρωμή πελατών. Η ελληνική αγορά είναι πεπερασμένη συγκριτικά με την αμερικανική και την παγκόσμια, συνεπώς δεν είναι εύκολη η διανομή δωρεάν εκδόσεων. Και τέλος, άλλο ένα επίπεδο στο οποίο οι αμερικανικές εταιρείες έχουν κοινό μέτωπο είναι η διασύνδεση μεταξύ των χρηστών. Η Tripadvisor έχει δημιουργήσει ένα προφίλ που προσομοιάζει με τη λειτουργία των social media και όχι απλώς επιτρέπει, αλλά παροτρύνει και τους χρήστες να επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω προσωπικών μηνυμάτων. Η Ratemds από την άλλη ενσωματώνει στη λειτουργία της ένα forum στο οποίο οι επισκέπτες της μπορούν να συζητήσουν και να ανταλλάξουν απόψεις για θέματα που τους αφορούν. Στην αντίπερα όχθη, η Doctoranytime δεν αφήνει κανένα περιθώριο σύνδεσης των χρηστών μεταξύ τους και η Skrutz επιπρόσθετα δεν επιτρέπει την αναφορά σε σχόλια ή πρόσωπα άλλων χρηστών.

Άλλη μία διαφοροποίηση που υπάρχει είναι ως προς τη δημιουργία λογαριασμού χρήστη. Στην Doctoranytime και στην Ratemds, οι χρήστες οφείλουν να δημιουργήσουν το προφίλ τους καταχωρώντας το email τους και έναν κωδικό πρόσβασης. Στη Skrutz και την Tripadvisor μπορεί κανείς να συνδεθεί και μέσω

προϋπαρχόντων προφίλ που διατηρεί σε άλλα δίκτυα όπως το Facebook και το Google. Κοινή πολιτική οι δύο παραπάνω υποομάδες παρουσιάζουν και ως προς το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των υπηρεσιών. Η Skroutz και η Tripadvisor διαθέτουν προσαρμοσμένα ερωτηματολόγια αξιολόγησης, ενώ στην Doctoranytime και στην Ratemds τα ερωτηματολόγια είναι σταθερά και ίδια για όλους. Ακόμη ένας διαχωρισμός προκύπτει ως προς το πόσες γλώσσες μιλάει η κάθε πλατφόρμα. Η Tripadvisor είναι προσαρμοσμένη σε 28 διαφορετικές γλώσσες. Η Doctoranytime παρόλο που απευθύνεται μόνο στην ελληνική αγορά διαθέτει και την επιλογή της αγγλικής εκδοχής της πλατφόρμας. Η Ratemds αν και έχει καταχωρημένους επαγγελματίες και από τον Καναδά δεν διαθέτει εκδοχή στη γαλλική γλώσσα, και η Skroutz έχει μόνο ελληνική εκδοχή. Γίνεται κατανοητό ότι η επιλογή χρήσης μίας ή περισσότερων γλωσσών είναι κυρίως ζήτημα πολιτικής που επιλέγει η εκάστοτε εταιρεία και δευτερευόντως αντικειμενικής ανάγκης.

Τα σημεία στα οποία όλες οι πλατφόρμες συγκλίνουν είναι λιγότερα. Η δωρεάν χρήση των καταχωρημένων πληροφοριών από τους πελάτες επισκέπτες είναι μία τακτική που ακολουθούν πιστά σε Ευρώπη και Αμερική. Γεγονός που διευκολύνει και εξυπηρετεί την συνεχή τροφοδότηση με νέα δεδομένα, αλλά και την ενίσχυση της επισκεψιμότητας που καθορίζει την αξία της πλατφόρμας. Επίσης, και στις τέσσερις πλατφόρμες παρατηρείται ότι δεν υπάρχει καμία ρύθμιση που να διευκολύνει την προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρία στο διαθέσιμο πληροφοριακό υλικό. Η μοναδική αναφορά που γίνεται σε αυτό το ζήτημα είναι από την Ratemds, η οποία αναφέρει ότι βρίσκεται σε διαδικασία προσαρμογής της πλατφόρμας ώστε να πληροί τις προϋποθέσεις διευκόλυνσης της προσβασιμότητας σε όλους και παροτρύνει τους επισκέπτες της να υποβάλλουν τις δικές τους προτάσεις για το θέμα αυτό.

Ολοκληρώνοντας, το ζήτημα για το οποίο κάθε πλατφόρμα ακολουθεί τη δική της πορεία είναι η εφαρμογή ποινών για τη μη τήρηση των όρων χρήσης. Για τους επαγγελματίες, οι οποίοι προσπαθούν να επέμβουν στις κριτικές προς όφελός

τους υπάρχει σημαντική διαβάθμιση στον τρόπο αντιμετώπισης από τις εταιρείες. Η Skrutz προτίθεται να επιβάλλει μέχρι και αποκλεισμό επιχείρησης από την πλατφόρμα που διαπιστωθεί ότι δεν συμμορφώνεται με τους κανονισμούς. Η Tripadvisor κρίνει ότι είναι πιο δόκιμο και χρήσιμο να επικοινωνήσει στους επισκέπτες ότι οι εν λόγω επιχειρήσεις ακολουθούν ανορθόδοξες πολιτικές με πεδία ανακοινώσεων στις σελίδες τους. Η Ratemds διατείνεται ότι σχεδόν αποκλείει τέτοια πιθανότητα καθώς επιτρέπεται μία αξιολόγηση από κάθε συσκευή ή σύνδεση ίντερνετ, αλλά σε περίπτωση που υπάρξει παραβίαση των κανόνων δηλώνει αόριστα ότι θα υπάρξουν κυρώσεις που επιβάλλει η νομοθεσία. Και τέλος, η Doctroanytime δεν ασχολείται καθόλου με αυτό το ζήτημα καθώς η ίδια η λειτουργία της δεν αφήνει περιθώριο, οι αξιολογήσεις ελέγχονται πλήρως από την ίδια την ομάδα της.

# Κεφάλαιο 5

## Σχεδιασμός Πλατφόρμας

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ευρεία και ποικιλόμορφη ομάδα των ατόμων με αναπηρία έχει διαφορετικές ανάγκες από τον «μέσο»<sup>26</sup> χρήστη για τον οποίο σχεδιάζονται οι περισσότερες υπηρεσίες προέκυψε η σκέψη για τη δημιουργία μίας πλατφόρμας πληροφόρησης αναφορικά με επαγγελματίες στην παροχή υπηρεσιών υγείας και ευεξίας που θα παρέχει αξιολογήσεις των υπηρεσιών σε σχέση με τις ανάγκες τους, οι οποίες θα καταχωρούνται από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους. Με αυτόν τον τρόπο, η από στόμα σε στόμα πληροφόρηση θα λάβει ηλεκτρονική μορφή και θα είναι προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία σε ολόκληρη την επικράτεια. Επίσης, ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφόρηση σε επιλεγμένο χρόνο και χώρο, για παράδειγμα από την ηρεμία του σπιτιού του, που θα του δίνει τη δυνατότητα να συγκρίνει και ελέγξει ποια είναι η υπηρεσία που ταιριάζει καλύτερα στο ίδιο το άτομο και τις προσωπικές του απαιτήσεις.

Εξετάζοντας στοιχεία από τις υπάρχουσες πλατφόρμες που παρουσιάστηκαν παραπάνω σε συνδυασμό με το σκοπό δημιουργίας της νέας πλατφόρμας, σχεδιάστηκε ένας βασικός σκελετός αυτής.

---

<sup>26</sup> Είναι μία έννοια, η οποία αν και χρησιμοποιείται συχνά, στην πραγματικότητα δεν αντιπροσωπεύει μία ομάδα καθώς κάθε άτομο είναι μία διαφορετική οντότητα με πολύ διαφορετικές ανάγκες από τα υπόλοιπα μέλη της κοινότητας.



## 5.1 Χρήστης Πλατφόρμας

Ως χρήστες της πλατφόρμας μπορούν να οριστούν τα άτομα με αναπηρία, ο ευρύτερος κύκλος αυτών, όπως γονείς, αδέρφια, σύζυγοι, σύντροφοι και φίλοι, και οι επαγγελματίες που σχετίζονται με την αναπηρία, όπως φροντιστές, νοσηλευτές, συνοδοί, διερμηνείς, κοινωνικοί λειτουργοί, εκπαιδευτικοί και αναρίθμητες άλλες ειδικότητες. Επίσης, υποψήφιοι χρήστες θα μπορούσαν να είναι άτομα τρίτης ηλικίας με δυσκολίες λόγω γήρατος, άτομα με προσωρινές δυσκολίες προσβασιμότητας, όπως άτομα με σπασμένα μέλη, νέες μητέρες που μετακινούνται με παιδικό καρότσι, καθώς και οποιοδήποτε άλλο άτομο με ενδιαφέρον για τα θέματα της πλατφόρμας.

Κάθε άτομο θα έχει τη δυνατότητα να επισκέπτεται τη σελίδα, να λαμβάνει και να καταχωρεί πληροφορίες χωρίς οικονομικό αντίτιμο. Θα υπάρχει όμως διαχωρισμός ως προς την ποιότητα των καταχωρήσεων προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα αυτών. Έτσι, υφίσταται το προφίλ χρήστη-επισκέπτη και το προφίλ χρήστη-μέλους.



Εικόνα 40: Απεικόνιση βαθμολογίας επαγγελματία για χρήστες-επισκέπτες

Ο **χρήστης-επισκέπτης** έχει τη δυνατότητα να επισκεφθεί προφίλ επαγγελματιών που έχουν καταχωρηθεί στην πλατφόρμα, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και την συνολική αξιολόγησή τους από άτομα που έχουν λάβει τις υπηρεσίες του επαγγελματία (Εικόνα 40). Οι αξιολογήσεις σε αυτό το επίπεδο θα προκύπτουν από τη βαθμολόγηση θέσεων, οι οποίες θα διαφέρουν ανάλογα με την ειδικότητα του επαγγελματία(Εικόνα 41), με τη μορφή 5 βάθμιας κλίμακας Likert, η οποία θα απεικονίζεται με πρόσωπα συναισθημάτων (emojicons) και διαφοροποίηση στα χρώματα<sup>27</sup>. Οι κύριοι άξονες αξιολόγησης που θα παρουσιάζονται είναι α) του επαγγελματία, β) του βοηθητικού προσωπικού, όπως γραμματείς, βοηθοί κ.ά. εάν υπάρχουν, γ) του χώρου ως προς την καθαριότητα, τους κανόνες υγιεινής, το περιβάλλον και τις συνθήκες αναμονής, και δ) για την προσβασιμότητα.



Εικόνα 41: Εικονίδια κλίμακας αξιολόγησης

Κριτήρια που σχετίζονται με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών αποφεύγονται, καθώς είναι πολύ δύσκολο να αξιολογηθεί από μη επαγγελματία, για παράδειγμα αν ο γιατρός εφάρμοσε ή όχι ορθές για την περίπτωση του πρακτικές. Επίσης, ο

<sup>27</sup> Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εξωτερικών Ασθενών, Νοσοκομείο Παπαγεωργίου Θεσσαλονίκης (Παράρτημα)

χρήστης-επισκέπτης θα έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει αξιολόγηση του ίδιου τύπου, όπως αυτή που αναφέρθηκε παραπάνω, εφόσον έχει λάβει υπηρεσίες από έναν επαγγελματία. Οι καταχωρήσεις που έχουν γίνει από χρήστες-επισκέπτες<sup>28</sup> θα έχουν την επισήμανση «μη επιβεβαιωμένος χρήστης», προκειμένου να διαφοροποιείται από αυτές που πραγματοποιούνται από τους χρήστες-μέλη, κατά αναλογία της διαδικασίας που ακολουθείται στο Skroutz.

Η επόμενη διαβάθμιση ως προς τους χρήστες θα είναι αυτή του χρήστη-μέλους. Ο **χρήστης-μέλος** θα έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει ένα λογαριασμό στην πλατφόρμα εκχωρώντας προαιρετικά προσωπικά του στοιχεία, τα οποία θα είναι χρήσιμα για τα υπόλοιπα μέλη ως προς τις αξιολογήσεις που θα καταχωρεί. Η παραχώρηση για παράδειγμα της πληροφορίας αναφορικά με το είδος της αναπηρίας και τη χρήση βοηθητικών τεχνολογιών είναι πολύ σημαντική πληροφορία για την κατανόηση της αξιολόγησης του ατόμου από άλλους επισκέπτες της πλατφόρμας ως προς την προσβασιμότητα. Το προφίλ των χρηστών θα προσομοιάζει με αυτό των social media, κατά αναλογία της πλατφόρμας TripAdvisor που παρουσιάστηκε παραπάνω. Ο χρήστης-μέλος θα μπορεί να κάνει αναρτήσεις με τις απόψεις του, άρθρα, δημοσιεύσεις ζητημάτων που αφορούν στην κοινότητα, θα μπορεί να δημιουργήσει ένα δίκτυο από ακολούθους με αμφίδρομη σχέση, από τους οποίους θα λαμβάνει νέα και θα τους τροφοδοτεί με δικά του, ενώ παράλληλα θα μπορεί να ανταλλάσσει και προσωπικά μηνύματα. Οι χρήστες θα ενισχύονται από την πλατφόρμα ως προς την αλληλεπίδραση, καθώς είναι πολύ σημαντικό να δημιουργηθεί μία κοινότητα που θα προσφέρει αλληλοβοήθεια, στήριξη και στοχευμένη πληροφόρηση. Σε αυτό το πλαίσιο, η ίδια η πλατφόρμα θα τροφοδοτεί με νέα τους λογαριασμούς αναφορικά με ζητήματα και εξελίξεις που αφορούν σε θέματα για άτομα με αναπηρία.

---

<sup>28</sup> Σαφέστατα και σε αυτό το επίπεδο θα υπάρχουν κάποιες ασφαλιστικές δικλείδες από όπου θα μπορεί να διασφαλιστεί μία μίνιμουμ εγκυρότητα της αξιολόγησης.

Οι χρήστες-μέλη, θα έχουν επιπρόσθετα τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ένα προσωπικό χάρτη με αγαπημένους επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες και διευκολύνουν την πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία, ώστε να μπορούν εύκολα να ανακαλέσουν οποιαδήποτε στιγμή τον επαγγελματία και τα στοιχεία επικοινωνίας του, τηλέφωνο, διεύθυνση, για μελλοντική χρήση, όπως στο TripAdvisor. Ο χάρτης αυτός θα μπορεί να είναι σε κοινή θέα ή αποκλειστικά για ίδια χρήση. Ακόμη, για τα ραντεβού που προκύπτουν μέσω της πλατφόρμας, άμεσα ή έμμεσα, θα υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης της επίσκεψης από τον επαγγελματία σε ένα ημερολόγιο δραστηριοτήτων του επισκέπτη, κατά αναλογία με το DoctorAnytime, που θα δίνει τη δυνατότητα για διατήρηση ιστορικού των επισκέψεων και υπενθύμιση ραντεβού σε μεταγενέστερο χρόνο και στους δύο. Για παράδειγμα, υπενθύμιση επίσκεψης σε οδοντίατρο για καθαρισμό δοντιών που επαναλαμβάνεται κάθε εξάμηνο.

Όπως είναι αναμενόμενο, ο χρήστης-μέλος θα έχει τη δυνατότητα να προβεί σε αξιολόγηση των υπηρεσιών που έχει λάβει. Στο πεδίο της αξιολόγησης, θα βαθμολογούνται οι υπηρεσίες με τη διαδικασία που αναφέρθηκε νωρίτερα για τους χρήστες-επισκέπτες, αλλά επιπρόσθετα θα υπάρχει η δυνατότητα ο χρήστης-μέλος να αφήνει σχόλιο όπου θα προσφέρει επιπρόσθετες πληροφορίες. Αυτές θα είναι ορατές σε όλους τους χρήστες-μέλη, οι οποίοι θα μπορούν να βλέπουν επιπλέον και την κάθε καταχώρηση αξιολόγησης ξεχωριστά, ενώ παράλληλα θα λαμβάνουν περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις συνολικές βαθμολογίες των επαγγελματιών, όπως πόσα άτομα έχουν καταχωρήσει την εκάστοτε βαθμολογία για κάθε κριτήριο (Εικόνα 42). Επίσης, θα έχουν πληροφόρηση για τον αριθμό των επιβεβαιωμένων αξιολογήσεων και αυτόν το μη, ώστε να έχουν μία πολύ πιο ολοκληρωμένη εικόνα αξιολόγησης. Ακόμη, θα μπορεί κάθε μέλος από την αξιολόγηση να οδηγηθεί στο προφίλ του χρήστη που την έχει δημοσιεύσει. Με αυτόν τον τρόπο, θα διασφαλίζεται μεγαλύτερη εγκυρότητα και αξιοπιστία των δεδομένων, καθώς θα υπάρχει εμφανής σύνδεση όλων των δεδομένων και ανάγκη για συνέπεια, και ταυτόχρονα τα μέλη θα μπορούν να απευθυνθούν στο άτομο που την καταχώρησε για συμπληρωματικά σχόλια.



Εικόνα 40: Απεικόνιση βαθμολογίας επαγγελματία ορατή σε χρήστες-μέλη

Προκειμένου να ενισχυθεί η διάθεση για ουσιαστικές και βοηθητικές αξιολογήσεις, θα δημιουργηθεί ένα σύστημα μοριοδότησης του χρήστη-μέλους που θα αποδίδεται με σύμβολα-διακριτικά διακεκριμένου μέλους ανάλογα με το σύνολο των βαθμών που έχει συγκεντρώσει από τις καταχωρημένες αξιολογήσεις. (Tripadvisor) Επειδή είναι πολύ σημαντική η αξιοπιστία των αξιολογήσεων, το σύστημα της συλλογής πόντων θα στηρίζεται σε ποιοτικά χαρακτηριστικά των καταχωρήσεων και όχι στο πλήθος αυτών. Για παράδειγμα, ένας χρήστης μέλος με 3 πλήρεις αξιολογήσεις θα λαμβάνει το σύμβολο του «νέου αξιολογητή» (Εικόνα 43) το οποίο και θα εμφανίζεται στο προφίλ καθώς και στο πεδίο των αξιολογήσεων. Η συμβολή των μελών θα επιβραβεύεται από την πλατφόρμα, ώστε να υπάρχει συνεχές κίνητρο συνεισφοράς στην κοινότητα.



Εικόνα 41: Βραβεία μελών ανάλογα με τη συμβολή τους στις αξιολογήσεις

Ένα πρόσθετο στοιχείο το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να οπτικοποιηθεί θα είναι αυτό του ρόλου του κάθε μέλους ανάλογα με τη σχέση του με την κοινότητα των ατόμων με αναπηρία. Κάθε μέλος, δηλαδή θα έχει την επιλογή να εμφανίζεται στο προφίλ του με τη μορφή συμβόλου (Εικόνα 44) το αν το ίδιο είναι άτομο με αναπηρία, αν είναι μέλος του στενού του κύκλου, όπως γονέας, σύντροφος ή φίλος, ή αν πρόκειται για επαγγελματική σχέση, όπως φροντιστής, νοσηλεύτης

κ.ά. Η επιλογή αυτή αποτελεί ένα ακόμη στοιχείο που θα διευκολύνει την αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων στην κοινότητα.



Εικόνα 42: Απεικόνιση συμβόλων μελών της κοινότητας

## 5.2 Επαγγελματίας Υγείας και Ευεξίας

Ως χρήστες-επαγγελματίες ορίζονται όλες οι ειδικότητες επαγγελματιών που παρέχουν υπηρεσίες είτε αποκλειστικά προς άτομα με αναπηρία, όπως φυσικοθεραπευτές, εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής, λογοθεραπευτές, είτε διευκολύνουν την πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία. Στις ειδικότητες αυτές περιλαμβάνονται γιατροί, εκπαιδευτικοί, νομικοί σύμβουλοι, παραϊατρικά επαγγέλματα και επαγγέλματα που σχετίζονται με την πρόνοια και την ευεξία, όπως κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κομμωτές, αισθητικοί. Η καταχώρηση ενός επαγγελματία στην πλατφόρμα μπορεί να γίνει α) από κάποιο μέλος-χρήστη, β) από την ομάδα διαχείρισης της πλατφόρμας αντλώντας πληροφορίες από τρίτες πηγές και γ) από τον ίδιο τον επαγγελματία.

Κάθε επαγγελματίας θα έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί μία επαγγελματική καρτέλα όπου θα περιλαμβάνονται πληροφορίες αναφορικά με τα στοιχεία επικοινωνίας του και διεύθυνσης της επαγγελματικής του στέγης, την ειδικότητά του, την επαγγελματική του εμπειρία και το θεωρητικό του υπόβαθρο, αναλυτική παρουσίαση των παρεχόμενων υπηρεσιών του και πώς αυτές εξειδικεύονται για την ομάδα στόχου -για παράδειγμα χώρος αναμονής σε κομμωτήριο όπου δεν υπάρχουν έντονα οπτικό-ακουστικά ερεθίσματα και διευκολύνεται η παραμονή ατόμων με αυτισμό-, δυνατότητα εξ αποστάσεως συνάντησης με τη βοήθεια νέων τεχνολογιών - για παράδειγμα διαδικτυακή συνεδρία ψυχοθεραπείας-, δυνατότητα κατ' οίκον επίσκεψης- για παράδειγμα αιμοληψία στο σπίτι του ασθενούς-, καθώς και στοιχεία που έχουν να κάνουν με την προσβασιμότητα, όπως διαθέσιμος χώρος στάθμευσης αυτοκινήτου, ράμπες για την μετακίνηση αμαξιδίου, γραφή braille σε πινακίδες πληροφόρησης και φωνητική ενημέρωση άφιξης σε όροφο στο ασανσέρ, δυνατότητα επικοινωνίας στη νοηματική γλώσσα από άτομα του προσωπικού, προγραμματισμός ραντεβού μέσω ιστοσελίδας προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία. Επίσης, στην επαγγελματική αυτή καρτέλα θα παρουσιάζονται και οι αξιολογήσεις που έχει λάβει ο κάθε επαγγελματίας από τους επισκέπτες του. Προκειμένου να ενισχυθεί η διάθεση των επαγγελματιών για συλλογή αξιολογήσεων, θα υπάρχει ετήσια παρουσίαση των καλύτερων επαγγελματιών ανά κριτήριο αξιολόγησης, για παράδειγμα βράβευση για το πιο προσβάσιμο κτίριο, την πιο προσβάσιμη ιστοσελίδα επιχείρησης, το πιο ευγενικό προσωπικό κ.ά.. Οι επαγγελματίες θα έχουν τη δυνατότητα να απαντάνε στα σχόλια και τις αξιολογήσεις που καταχωρούνται, όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο από τους ίδιους. Όταν πραγματοποιείται μία αρνητική αξιολόγηση χρήστη, θα ενημερώνεται αυτόματα ο επαγγελματίας και θα του δίνεται η δυνατότητα απάντησης εντός καθορισμένου χρόνου, με τη λήξη του οποίου και θα δημοσιεύεται η αρνητική αξιολόγηση με την απάντηση από τον επαγγελματία, όπως συμβαίνει και στο Skrutz. Σε περιπτώσεις εκτός από τις προαναφερθείσες που ο επαγγελματίας ή οποιοσδήποτε άλλος χρήστης αισθάνεται ότι θίγεται από κάποια αξιολόγηση, θα έχει τη δυνατότητα να κάνει αναφορά στο σχόλιο και να εξεταστεί εκ νέου από την ομάδα διαχείρισης της πλατφόρμας αν παραβιάζονται οι καθορισμένοι και αποδεκτοί κανόνες της εύρυθμης λειτουργίας. Δεν θα είναι



εφικτό να αποσυρθεί αρνητική αξιολόγηση, η οποία συμμορφώνεται με τους όρους χρήσης.

Επιπρόσθετα, κάθε επαγγελματίας θα έχει τη δυνατότητα δημιουργίας προφίλ χρήστη, όπως οι χρήστες-μέλη με την ιδιότητα του επαγγελματία. Με αυτό τον τρόπο θα μπορεί να επικοινωνεί τόσο με υποψήφιους αποδέκτες των υπηρεσιών του όσο και με άλλους επαγγελματίες του χώρου για ανταλλαγή απόψεων, καλών πρακτικών, αλλά και τη δημιουργία ενός δικτύου συνεργασίας. Μέσω της ανταλλαγής προσωπικών μηνυμάτων θα διευκολύνεται η άμεση επικοινωνία με τους λοιπούς χρήστες. Στο προφίλ του ο επαγγελματίας θα έχει τη δυνατότητα να ενημερώνει τους χρήστες για νέα δεδομένα στην εξέλιξη του επαγγέλματός του που αφορούν στα άτομα με αναπηρία, αλλά και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.

### **5.3 Κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας**

Προκειμένου να διασφαλιστεί μία όσο το δυνατό πιο ολοκληρωμένη και βοηθητική αξιολόγηση, θα υπάρχει συνεχής καθοδήγηση για τι θα ήταν καλό να έχει ληφθεί υπόψη πριν την καταχώρηση μίας αξιολόγησης. Επίσης, όπως γίνεται και στις πλατφόρμες που παρουσιάστηκαν νωρίτερα, είναι σημαντική η ανάκληση της σκέψης στο τι θα ήταν χρήσιμο για το ίδιο το άτομο να διαβάσει ως πληροφορία ώστε να ταυτιστεί με τον αναγνώστη και να δώσει στοχευμένο περιεχόμενο.

Κάθε καταχώρηση αξιολόγησης, μόλις ολοκληρωθεί θα παρουσιάζεται ως σύνολο στο συντάκτη (προεπισκόπηση) με σκοπό να αποφευχθούν λάθη εκ παραδρομής και θα ζητείται εκ νέου η συγκατάθεση δημοσίευσής της. Το περιεχόμενο θα εξετάζεται από την ομάδα της πλατφόρμας για να διαπιστωθεί αν πληροί τους κανόνες ορθής χρήσης και θα δημοσιοποιείται μετά την έγκριση. Στην περίπτωση

που το περιεχόμενο δεν είναι συμβατό θα ενημερώνεται ο χρήστης για το ποιος κανόνας παραβιάζεται και θα ζητείται η τροποποίησή του.

Σε πολλές πλατφόρμες ζητείται ο χρήστης να πραγματοποιεί μία και μοναδική αξιολόγηση για κάθε προϊόν, κατάσταση και επαγγελματία. Αυτή η τακτική θεωρείται ένδειξη εγκυρότητας της συνολικής βαθμολογίας. Αναγνωρίζοντας ότι η παροχή υπηρεσιών είναι πιθανό να αποτελεί μία επαναλαμβανόμενη διαδικασία μέσα στο χρόνο κατά την διάρκεια της οποίας οι απόψεις αναφορικά με την ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να τροποποιηθούν, θα δίδεται σε κάθε επισκέπτη η δυνατότητα να καταχωρεί νέα αξιολόγηση μία φορά ανά τρίμηνο, δηλαδή μάξιμουμ μέχρι 4 αξιολογήσεις ανά έτος, οι οποίες θα προσμετρώνται στη συνολική βαθμολογία του επαγγελματία με διαφορετικό συντελεστή.

Στην περίπτωση που αναγνωριστεί ότι ένας επιχειρηματίας δημιουργεί εικονικές καταχωρήσεις αξιολόγησης, θα υπάρχουν κυρώσεις που θα κυμαίνονται από την επισήμανση αυτής της συνθήκης στο προφίλ του, κατά αντιστοιχία με τη λειτουργία του TripAdvisor, για παράδειγμα ενημερωτικό banner στην επαγγελματική του καρτέλα που θα δηλώνεται η καταχώρηση εικονικών ή ύποπτων κριτικών, μέχρι τη διαγραφή του από τους καταλόγους των επαγγελματιών της πλατφόρμας, σύμφωνα με τους κανονισμούς του Skroutz, με αντίστοιχη ενημέρωση του κοινού. Η διαδικασία των βημάτων που θα ακολουθείται σε αυτές τις περιπτώσεις θα είναι σαφώς καθορισμένη και όλοι οι συμμετέχοντες θα είναι ενήμεροι για τις διαδικασίες και τις εκάστοτε τροποποιήσεις μέσα στο χρόνο.

## **5.4 Εναρμόνιση με το φυσικό περιβάλλον**

Στον ηλεκτρονικό κόσμο είναι πολύ σημαντικό να ακολουθούνται οι κανόνες καλής συμπεριφοράς, όπως και στον φυσικό κόσμο. Συνεπώς, είναι σημαντικό να γίνει σαφές ότι ο κάθε χρήστης κατέχει την ευθύνη της δραστηριότητας και σε ηλεκτρονικό επίπεδο. Επιπλέον, είναι ζωτικής σημασίας οι καταχωρήσεις των

χρηστών να μην είναι ψευδείς, να μην αποτελούν παραπλανητικό περιεχόμενο με στόχο τη ζημία των υπολοίπων μελών, να μην περιλαμβάνουν βωμολοχίες, ρατσιστικά, σεξιστικά και πάσης φύσεως προσβλητικά σχόλια. Επίσης, είναι απαραίτητο, στις αξιολογήσεις να μην στοχοποιούνται πρόσωπα και μην γίνεται ανταλλαγή ερωτοαπαντήσεων μεταξύ των μελών. Η διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών μπορεί να λάβει χώρα είτε μέσω προσωπικών μηνυμάτων, είτε σε αναρτήσεις στο προφίλ των χρηστών-μελών συμμορφωμένες στους κανόνες καλή διαδικτυακής συμπεριφοράς. Όπως και στην πλατφόρμα του Skrutz, θα ζητηθεί από τους χρήστες να μην κάνουν χρήση των greeklish<sup>29</sup> καθώς πέρα από τα ζητήματα που εγείρονται ως προς την ορθή χρήση της γλώσσας, στην παρούσα πλατφόρμα σχετίζεται και με τη δυσκολία αναγνώρισης της γραφής από τις βοηθητικές τεχνολογίες που συμβάλλουν στην διευκόλυνση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας στα άτομα με αναπηρία.

Πέρα από τους κανόνες ορθής χρήσης, υπάρχει και το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα της ηλεκτρονικής ζωής. Εφόσον η πλατφόρμα δημιουργείται και απευθύνεται σε άτομα που ζουν και δραστηριοποιούνται στον ελλαδικό χώρο, ρυθμιστής των σχέσεων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών αποτελεί το ελληνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο. Ως προς τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων θα ακολουθείται το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η Skrutz έχει πραγματοποιήσει μία πολύ απλή, κατανοητή και στοχευμένη παρουσίαση των δικαιωμάτων των χρηστών ως προς τις διαδικασίες των προσωπικών δεδομένων και αποτελεί παράδειγμα καλής πρακτικής, λαμβάνοντας υπόψη και την επιπρόσθετη ανάγκη για απλότητα σε όλα τα επίπεδα της συγκεκριμένης πλατφόρμας.

Άλλο ένα ζήτημα το οποίο πρέπει να καθοριστεί είναι η χρήση της πλατφόρμας από ανήλικα άτομα και ενήλικα άτομα που τελούν υπό νομική εκπροσώπηση τρίτων. Είναι κατανοητό ότι όπως και σε κάθε άλλη δραστηριότητα αυτών, κατά αναλογία και εδώ για την χρήση είναι απαραίτητη η γονική συναίνεση ή η

---

<sup>29</sup> Η χρήση λατινικών χαρακτήρων για τη σύνταξη κειμένων της ελληνικής γλώσσας.

συναίνεση των νόμιμων εκπροσώπων τους και την ευθύνη για αυτό φέρουν αποκλειστικά οι υπεύθυνοι στην κάθε περίπτωση.

## 5.5 Επιπρόσθετες Πληροφορίες

Στην πλατφόρμα θα υπάρχει και επιπρόσθετο περιεχόμενο που αφορά σε ζητήματα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τα άτομα με αναπηρία. Θα υπάρχει ένα ιστολόγιο (blog) που θα παρουσιάζει άρθρα και ενημερωτικό υλικό για τις τρέχουσες εξελίξεις σε ζητήματα αναπηρίας, συνεντεύξεις και περιεχόμενο ποικίλης ύλης που κρίνεται ότι σχετίζεται με τα ενδιαφέροντα των συμμετεχόντων.

Επιπρόσθετα, σε κάθε καταχωρημένη ειδικότητα επαγγελματία θα παρουσιάζεται και μία σύντομη και περιεκτική περιγραφή του επαγγέλματος, όπως στο Ratemds, των υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτό το πλαίσιο, των συνηθισμένων πρακτικών που χρησιμοποιούνται και των βασικών κανόνων του κώδικα δεοντολογίας ώστε να αποσαφηνίζονται ζητήματα που σχετίζονται με την επιλογή του κατάλληλου επαγγελματικού κλάδου για τις προσωπικές ανάγκες του καθενός.

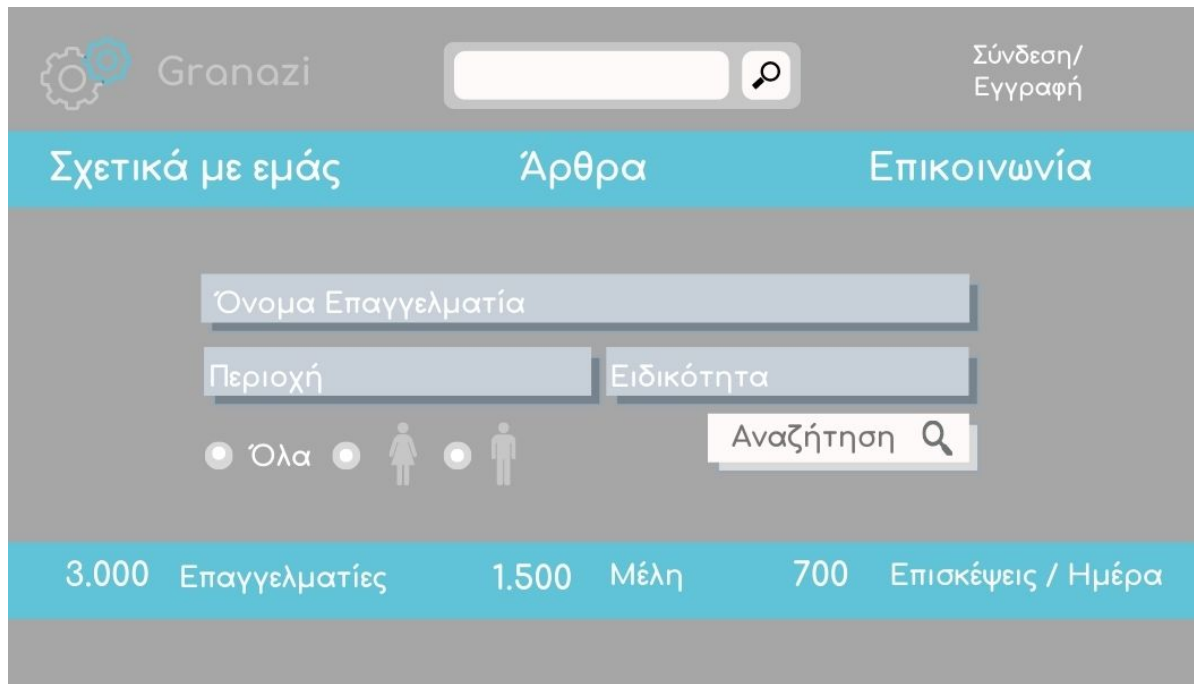
Επίσης, θα παρουσιάζονται οι πιο δημοφιλείς επαγγελματίες ανά ειδικότητα σε κάθε γεωγραφική περιφέρεια. Επειδή η ελληνική αγορά είναι πολύ μικρή, είναι σύνηθες ο πληθυσμός να μετακινείται μεταξύ περιοχών της ίδιας περιφέρειας για να καλύψει εξειδικευμένες ανάγκες, για παράδειγμα ένας δημοφιλής γυναικολόγος που ασχολείται με την εξωσωματική γονιμοποίηση είναι πιθανό να αναλαμβάνει περιστατικά από ολόκληρη την περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης.

Και τέλος, στην πλατφόρμα θα δίνεται η δυνατότητα να υπάρχουν καρτέλες με επιπρόσθετες ασφαλιστικές δικλείδες πρόσβασης όπου θα παρουσιάζονται

υπηρεσίες που αποτελούν θέμα ταμπού τόσο στην ελληνική όσο και σε άλλες πιο απελευθερωμένες κοινωνίες και αφορούν στην παροχή υπηρεσιών από σεξουαλικούς βοηθούς προς άτομα με αναπηρία (Αδάμ 2020).

## 5.6 Αρχική Σελίδα

Στη συνέχεια ακολουθεί μία σύντομη παρουσίαση βασικών στοιχείων της σελίδας υποδοχής της πλατφόρμας. Η αρχική σελίδα (Εικόνα 45) έχει ως στόχο να εισάγει τον επισκέπτη αμέσως στη διαδικασία επίτευξης του στόχου που είναι η αναζήτηση επαγγελματιών στον τομέα της υγείας και της ευεξίας που προσφέρουν υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρία. Λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη των ατόμων με αναπηρία, αλλά και την τάση μεγάλων οργανισμών για απλότητα, πρωταγωνιστής στη σελίδα υποδοχής είναι τα πεδία για αναζήτηση. Έτσι, υπάρχει ένα πεδίο στο επάνω μέρος που αφορά σε οποιαδήποτε αναζήτηση περιεχομένου της πλατφόρμας και το κεντρικό τμήμα, όπου ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει τον επαγγελματία που επιθυμεί. Στην κεντρική αναζήτηση υπάρχουν φίλτρα τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν, όλα ή μέρος αυτών, προκειμένου να γίνει η απόδοση των αποτελεσμάτων πιο στοχευμένη. Σε αυτά μπορεί ο χρήστης να ορίσει το όνομα του επαγγελματία, εφόσον το γνωρίζει, να ορίσει την περιοχή, την ειδικότητα και το φύλο.



Εικόνα 43: Απεικόνιση της αρχικής σελίδας της πλατφόρμας

### 5.6.1 Πεδίο «Σχετικά με εμάς»

Είναι πολύ σημαντικό να γίνει σαφές στους χρήστες το πλαίσιο λειτουργίας της παρούσας πλατφόρμας. Για το λόγο αυτό έχει επιλεγεί να είναι σε εμφανές σημείο στην αρχική σελίδα το πεδίο «Σχετικά με εμάς». Στο πεδίο αυτό θα παρουσιάζεται το όραμα πίσω από τη δημιουργία της συγκεκριμένης πλατφόρμας που δεν είναι άλλο από την πρόθεση για πληρέστερη πληροφόρηση των ατόμων με αναπηρία και του περιβάλλοντός τους αναφορικά με υπηρεσίες υγείας και ευεξίας, προκειμένου να διασφαλίσουν μία καλύτερη ποιότητα ζωής. Επίσης, θα υπάρχει αναφορά στα οφέλη που αποκομίζει κανείς μέσα από τη συνεισφορά στην κοινότητα μέσω των αξιολογήσεων από την οποία επωφελείται εν τέλη το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Όπως ήδη αναφέρθηκε στην ανάπτυξη του θεωρητικού σκέλους, η αξιολόγηση προέκυψε από τον περιορισμένη ύπαρξη πόρων. Συνεπώς το να συμβάλει κανείς μέσω της αξιολόγησης, δηλαδή βοηθώντας τον επισκέπτη να βρίσκει τον κατάλληλο επαγγελματία, αλλά και τον επαγγελματία να εργάζεται και να εξυπηρετεί άτομα συμβατά με το προφίλ του, συμμετέχει στην εξοικονόμηση πόρων που σημαίνει εξοικονόμηση χρημάτων,

χρόνου και ενέργειας και κατ' επέκταση οδηγούμαστε σε πιο ενεργές και ευδιάθετες κοινωνίες.

### **5.6.2 Πεδίο «Άρθρα»**

Στο πεδίο «Άρθρα» θα παρουσιάζονται άρθρα με ζητήματα που αφορούν σε θέματα αναφορικά με την αναπηρία. Στόχος είναι να υπάρχει μία έγκυρη και αξιόπιστη πληροφόρηση που θα συμβάλει στη βελτίωση των συνθηκών ζωής των ατόμων με αναπηρία και του περιβάλλοντός του. Έμφαση θα δίδεται κυρίως σε δωρεάν παροχές από το κράτος πρόνοιας για το οποίο η πληροφόρηση χαρακτηρίζεται από δυσκολία ως προς τη διάχυσή της .

### **5.6.3 Πεδίο «Επικοινωνία»**

Λόγω των πολλαπλών και ποικίλων τρόπων που έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν τα άτομα με αναπηρία στο πεδίο «Επικοινωνία» θα υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι εξυπηρέτησης, όπως μέσω βιντεοκλήσης, με γραπτό κείμενο, με ηχητικό μήνυμα, προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία για όσο το δυνατό μεγαλύτερο μέρος των επισκεπτών.

### **5.6.4 Πεδίο «Σύνδεση/ Εγγραφή»**

Η «Εγγραφή» , όπως και σε όλες τις πλατφόρμες, θα είναι απαραίτητη μόνο κατά την πρώτη είσοδο του χρήστη. Η «Σύνδεση» θα είναι απαραίτητη για την καταχώρηση μίας ολοκληρωμένης αξιολόγησης αλλά και την πλήρη πρόσβαση σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πληροφορίες που διατίθενται στην πλατφόρμα. Η δημιουργία λογαριασμού διαχωρίζει και τους χρήστες και επισκέπτες και μέλη και καθορίζει τον βαθμό προσβασιμότητας στην πληροφορία. Με αυτόν τον τρόπο θα ανταμείβεται η προαιρετική παραχώρηση προσωπικών δεδομένων όπως το είδος της αναπηρίας που αφορά τους χρήστες και τα τεχνολογικά μέσα διευκόλυνσης που χρησιμοποιούν στη καθημερινότητα,

που συμβάλει στην μεγαλύτερη αξιοπιστία του περιεχόμενου που δημιουργείται στο πλαίσιο λειτουργίας της πλατφόρμας.

## **5.7 Πρόσκληση για συμβολή των κοινοτήτων**

Η παραπάνω παρουσίαση αποτελεί προϊόν στηριζόμενο σε βιβλιογραφικά δεδομένα και παραδείγματα ιστοτόπων με ανάλογη ή παρεμφερή χρήση. Επειδή ο τελικός αποδέκτης είναι τα ίδια τα άτομα με αναπηρία είναι πολύ σημαντικό σε μεταγενέστερο χρόνο να τεθεί το παραγόμενο έργο σε διαβούλευση με εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία, αλλά και άλλους υποψήφιους χρήστες και ωφελούμενους της ομάδας στόχου, ώστε να υπάρχει ανατροφοδότηση και να συμπεριληφθούν εν τη γενέσει του στοιχεία και πληροφορίες που μας έχουν διαφύγει και είναι ζωτικής σημασίας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών. Η διαδικασία αυτή δεν αποτελεί τμήμα μόνο του αρχικού σχεδιασμού, αλλά είναι απαραίτητο να είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας της πλατφόρμας καθώς οι σχέσεις είναι δυναμικές και η ανατροφοδότηση με νέα δεδομένα είναι κάτι παραπάνω από σημαντική.



# Κεφάλαιο 6

## Προσβασιμότητα πλατφόρμας

Το μέρος του σχεδιασμού αποτελεί μόνο ένα μέρος ως προς τη λειτουργία της πλατφόρμας. Εξίσου αν όχι και πιο σημαντικό είναι η διαδικασία με την οποία το περιεχόμενο θα μπορεί να φτάσει στους αποδέκτες του. Στη συγκεκριμένη ομάδα στόχου, το ζητούμενο είναι να πληροί τους κανόνες προσβασιμότητας που απαιτούνται για το ηλεκτρονικό περιεχόμενο.

Η συνθήκη αυτή απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις προγραμματισμού και καλά καταρτισμένο προσωπικό για την εφαρμογή στην ηλεκτρονική πραγματικότητα. Στο πλαίσιο της επιδοτούμενης δημιουργίας ηλεκτρονικών καταστημάτων από την ΕΕ για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι προγραμματιστές παρουσιάζουν με χιουμοριστική διάθεση τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά τη δημιουργία των ιστοσελίδων σε ζητήματα προσβασιμότητας(Εικόνα 46). Για το λόγο αυτό παρατίθενται στη συνέχεια αναλυτικά οι προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες να πληροί ένας ιστότοπος για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ όπως αυτά παρουσιάζονται από τον παγκόσμιο οργανισμό World Wide Web Consortium (W3C).



Εικόνα 44: Στιγμιότυπο οθόνης από ομάδα προγραμματιστών αναφορικά με την εφαρμογή των προδιαγραφών προσβασιμότητας που προβλέπει η ΕΕ (Ανώνυμος 2020)

## 6.1 Οδηγίες προσβασιμότητας περιεχομένου ιστού (WCAG)

Το 1999, ο οργανισμός World Wide Web Consortium (W3C) καθιέρωσε το πρώτο πρότυπο προσβασιμότητας για το διαδίκτυο το WCAG 1.0 (Ferri & Favalli 2018). Δέκα χρόνια αργότερα, Δεκέμβριο του 2008, αναθεώρησε με την έκδοση WCAG 2.0, ενώ σήμερα χρησιμοποιείται η έκδοση WCAG 2.2. Οι οδηγίες του WCAG γίνονται δεκτές ως το πρότυπο με το οποίο πρέπει να μετράται η προσβασιμότητα. Οι οδηγίες αποτελούνται, από 13 κατευθυντήριες γραμμές (World Wide Web Consortium 2021γ), οργανωμένες σύμφωνα με τέσσερις (4) αρχές: 1) αντιληπτότητα : σημαίνει ότι οι πληροφορίες και το περιβάλλον εργασίας χρήστη πρέπει να είναι διαθέσιμα στους χρήστες με τρόπο που αντιλαμβάνονται, 2) λειτουργικότητα: σημαίνει ότι τα στοιχεία διεπαφής του χρήστη και η πλοήγηση πρέπει να είναι λειτουργικά, 3) κατανόηση: σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής χρήστη πρέπει να είναι κατανοητή

και 4) ευρωστία: σημαίνει ότι το περιεχόμενο κώδικα πρέπει να είναι αρκετά ισχυρό ώστε να ερμηνεύεται αξιόπιστα από μια μεγάλη ποικιλία τεχνολογικών μέσων, συμπεριλαμβανομένων των βοηθητικών συσκευών. Για κάθε κατευθυντήρια γραμμή, υπάρχουν μετρήσιμα κριτήρια επιτυχίας, τα οποία είναι σε τρία επίπεδα: A, AA και AAA (Ferri & Favalli 2018). Το επίπεδο A δηλώνει ένα βασικό πρότυπο πρόσβασης και το επίπεδο AAA δηλώνει το μέγιστο επίπεδο προσβασιμότητας. Ωστόσο, δεν είναι δυνατόν να ικανοποιηθούν όλα τα κριτήρια επιτυχίας επιπέδου AAA για κάθε περιεχόμενο. Σε αυτό το πλαίσιο, δεν συνιστάται η συμμόρφωση επιπέδου AAA ως γενική πολιτική για όλο το περιεχόμενο μίας ιστοσελίδας. Οι Duchateau et al. επισημαίνουν ότι ως πρότυπο το WCAG 2.0 προτείνει στόχους και παρέχει εργαλεία για την επίτευξή τους, ωστόσο, δεν παρέχει αναλυτικά τη μεθοδολογία και επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια των προγραμματιστών ο τρόπος επίτευξης αυτών των στόχων (Duchateau, Boulay, Burger 2010).

## **6.2 Επίπεδα Καθοδήγησης από το WCAG 2 για την Προσβασιμότητα**

Οι κανόνες καθοδήγησης κατασκευής ιστοτόπων και εφαρμογών στο διαδίκτυο προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία αποτελούν ένα σπονδυλωτό δημιούργημα που περιλαμβάνει γενικές αρχές, οδηγίες, κριτήρια επιτυχίας, πλούσια συλλογή τεχνικών και τεκμηριωμένες αποτυχίες με παραδείγματα, πηγές και κώδικα για να ανταποκριθεί στις ποικίλλες ανάγκες των υποψήφιων προγραμματιστών.

Ακρογωνιαίος λίθος για την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο είναι η υιοθέτηση των βασικών αρχών που ασπάζεται ο οργανισμός, οι οποίες είναι: η αντιληπτότητα, η λειτουργικότητα, η κατανόηση και η ευρωστία, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω. Σύμφωνα με τις βασικές αρχές είναι και οι 13 κατευθυντήριες γραμμές που παρέχουν το πλαίσιο και τους στόχους στους οποίους πρέπει να εργαστούν οι δημιουργοί ιστοτόπων προκειμένου να καταστήσουν το περιεχόμενο πιο προσβάσιμο σε χρήστες με διαφορετικές

αναπηρίες. Για κάθε κατευθυντήρια γραμμή υπάρχουν κριτήρια επιτυχίας, τα οποία μπορούν να τεσταριστούν. Επιτρέπεται η χρήση του WCAG 2.2 όπου οι απαιτήσεις και οι δοκιμές συμμόρφωσης είναι απαραίτητες όπως στο σχεδιασμό και στον κανονισμό λειτουργίας. Προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες διαφορετικών ομάδων και διαφορετικών καταστάσεων, ορίζονται τρία επίπεδα συμμόρφωσης: A - χαμηλό, AA - μεσαίο και AAA - υψηλό. Για καθεμία από τις οδηγίες και τα κριτήρια επιτυχίας στο ίδιο το έγγραφο WCAG 2.2, η ομάδα εργασίας έχει επίσης τεκμηριώσει μια μεγάλη ποικιλία τεχνικών. Οι τεχνικές είναι ενημερωτικές και εμπίπτουν σε δύο κατηγορίες: αυτές που επαρκούν για την ικανοποίηση των κριτηρίων επιτυχίας και εκείνες που είναι συμβουλευτικές. Οι συμβουλευτικές τεχνικές υπερβαίνουν αυτό που απαιτείται από τα επιμέρους κριτήρια επιτυχίας και επιτρέπουν στους δημιουργούς να αντιμετωπίσουν καλύτερα τις οδηγίες. Ορισμένες συμβουλευτικές τεχνικές αντιμετωπίζουν εμπόδια προσβασιμότητας που δεν καλύπτονται από τα βασικά κριτήρια επιτυχίας.

Όλα αυτά τα επίπεδα καθοδήγησης - αρχές, κατευθυντήριες γραμμές, κριτήρια επιτυχίας και απαραίτητες και συμβουλευτικές τεχνικές- συνεργάζονται για να παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με το πώς να κάνουν το περιεχόμενο πιο προσβάσιμο. Οι δημιουργοί ενθαρρύνονται να προβάλλουν και να εφαρμόζουν όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων των συμβουλευτικών τεχνικών, προκειμένου να καλύψουν καλύτερα τις ανάγκες του ευρύτερου δυνατού αριθμού χρηστών. Παρόλα αυτά, ακόμη και περιεχόμενο που συμμορφώνεται στο υψηλότερο επίπεδο (AAA) δεν θα είναι προσβάσιμο σε άτομα με όλους τους τύπους, τους βαθμούς ή τους συνδυασμούς αναπηρίας (World Wide Web Consortium 2021γ).

Ακολούθως παρατίθενται οι βασικές αρχές, οι κατευθυντήριες γραμμές και τα κριτήρια επιτυχίας, προκειμένου να γίνει περισσότερο κατανοητό ποιες είναι οι οδηγίες που πρέπει να ακολουθήσει ένας προγραμματιστής προκειμένου να γίνει το περιεχόμενο προσβάσιμο σε όσο το δυνατό περισσότερα άτομα με αναπηρία.

### 6.2.1 Βασική Αρχή «Αντιληπτότητα»

**Αντιληπτότητα** : σημαίνει ότι οι πληροφορίες και το περιβάλλον εργασίας χρήστη πρέπει να είναι διαθέσιμα στους χρήστες με τρόπο που αντιλαμβάνονται

#### **Κατευθυντήρια Γραμμή «Κείμενο ως Εναλλακτική» (1)**

**Κείμενο ως Εναλλακτική** : για κάθε πληροφορία εκτός από κείμενο όπως φωτογραφίες, πολυμέσα παρέχεται η εναλλακτική παρουσίαση αυτού με κείμενο, ώστε να μπορεί να ληφθεί από τα άτομα με αναπηρία σε μορφή που θα είναι συμβατή με τις ανάγκες τους, όπως υπερμεγέθη εκτύπωση, εμφάνιση σε μορφή Braille, φωνητική αναπαραγωγή, αναπαραγωγή με σύμβολα ή απλούστερη γλώσσα.

#### **Κριτήρια Επιτυχίας**

##### **1. Περιεχόμενο εκτός από κείμενο (Επίπεδο Α)**

Εναλλακτική παρουσίαση με κείμενο όλων των πληροφοριών με μορφή μη κειμένου, όπως φωτογραφίες, εκτός από τις παρακάτω περιπτώσεις:

a) Σημείο ελέγχου ή εισόδου πληροφοριών από τον χρήστη

Εάν το μη κειμενικό περιεχόμενο είναι σημείο ελέγχου ή αποτελεί σημείο εισόδου πληροφοριών από το χρήστη, τότε θα πρέπει να έχει μία ετικέτα που να περιγράφει το σκοπό του.

b) Time-Based Media

Το Time-Based Media είναι καλλιτεχνικά παράγωγα που περιέχουν βίντεο, διαφάνειες, ήχο και ψηφιακή τεχνολογία και έχουν χρονική έκταση. Στην περίπτωση που υπάρχουν τέτοια δεδομένα στον ιστότοπο, θα πρέπει να αποδίδονται με πολύ περιγραφικό χαρακτήρα.

c) Δοκιμασίες /Τεστ

Εάν εμπεριέχονται δοκιμασίες/τεστ στον ιστότοπο, τα οποία αν αποδοθούν σε κείμενο χάνουν την αξία και την χρησιμότητά τους, τότε αυτά θα πρέπει να αποδίδονται πολύ περιγραφικά.

d) Αισθητηριακή παρουσίαση

Εάν το περιεχόμενο έχει πρωτίστως ως στόχο να προκαλέσει ιδιαίτερη αισθητηριακή εμπειρία, τότε είναι απαραίτητο να μεταφερθεί με πολύ περιγραφική απόδοση.

e) CAPTCHA

Εάν το περιεχόμενο έχει ως στόχο να ελέγξει αν η χρήση γίνεται από άνθρωπο ή υπολογιστή, τότε πρέπει να υπάρξουν εναλλακτικές λύσεις που να περιγράφουν τον σκοπό χρήσης των CAPTCHA. Επίσης, είναι απαραίτητο να δίνουν διαφορετικές εκδοχές εξόδου από αυτό το σημείο που να διευκολύνουν διάφορες δυνατότητες χρήσης από άτομα με αναπηρία.

f) Διακοσμητικά Στοιχεία, Ιδιαίτερη Μορφοποίηση Κειμένου, Στοιχεία Περιεχομένου Μη Εμφανή στο χρήστη

Εάν το περιεχόμενο εξυπηρετεί καθαρά διακοσμητικό ρόλο, χρησιμοποιείται μόνο για οπτική μορφοποίηση ή δεν παρουσιάζεται στους χρήστες, τότε εφαρμόζεται με τρόπο που να μπορεί να αγνοηθεί από την υποστηρικτική τεχνολογία.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Time-Based Media» (2)**

**Time-Based Media:** Το Time-Based Media είναι καλλιτεχνικά παράγωγα που περιέχουν βίντεο, διαφάνειες, ήχο και ψηφιακή τεχνολογία και έχουν χρονική έκταση. Στην περίπτωση που υπάρχουν τέτοια δεδομένα στον ιστότοπο, θα πρέπει να αποδίδονται με εναλλακτικό τρόπο.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

**1. Προκατασκευασμένα αρχεία μόνο ήχου ή μόνο εικόνας (βίντεο)  
(Επίπεδο A)**

Προκατασκευασμένα αρχεία μόνο ήχου ή μόνο εικόνας (βίντεο) που αποδίδουν ισότιμα τις πληροφορίες από ένα πολυμεσικό προϊόν.

**2. Προκατασκευασμένοι υπότιτλοι (Επίπεδο A)**

Προκατασκευασμένοι συγχρονισμένοι υπότιτλοι σε όλα τα βίντεο που αποδίδουν τις ηχητικές πληροφορίες, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που το βίντεο αποτελεί υποκατάστατο άλλου περιεχομένου και είναι σαφώς ορισμένο ως τέτοιο.

**3. Προκατασκευασμένη ηχητική περιγραφή ή άλλη πολυμεσική εναλλακτική (Επίπεδο A)**

Προκατασκευασμένη ηχητική περιγραφή ή άλλη πολυμεσική εναλλακτική σε βίντεο με εξαίρεση τις περιπτώσεις που το βίντεο αποτελεί υποκατάστατο άλλου περιεχομένου και είναι σαφώς ορισμένο ως τέτοιο.

**4. Ζωντανοί υπότιτλοι (Επίπεδο AA)**

Ταυτόχρονοι συγχρονισμένοι υπότιτλοι για ζωντανό βίντεο.

**5. Προκατασκευασμένη ηχητική περιγραφή (Επίπεδο AA)**

Προκατασκευασμένη ηχητική περιγραφή σε προκατασκευασμένο βίντεο.

**6. Προκατασκευασμένη απόδοση στη νοηματική (Επίπεδο AAA)**

Συγχρονισμένη διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα για κάθε ηχογραφημένο υλικό του ιστοτόπου.

**7. Προκατασκευασμένη αναλυτική ηχητική περιγραφή (Επίπεδο AAA)**

Στην περίπτωση που οι παύσεις στην ηχητική περιγραφή δεν επαρκούν για να αποδώσουν ικανοποιητικά την αίσθηση του βίντεο, να δημιουργείται αναλυτική λεκτική περιγραφή.

**8. Προκατασκευασμένη πολυμεσική εναλλακτική (Επίπεδο AAA)**

Να παρέχεται μια προκατασκευασμένη πολυμεσική εναλλακτική για όλα τα βίντεο με και χωρίς ήχο.

**9. Ζωντανή ηχητική περιγραφή(Επίπεδο AAA)**

Να παρέχεται μια πολυμεσική εναλλακτική για ζωντανό περιεχόμενο ήχου.

**Κατευθυντήρια Γραμμή «Ευπροσάρμοστο» (3)**

**Ευπροσάρμοστο** : να δημιουργείται περιεχόμενο που μπορεί να παρουσιαστεί με διαφορετικούς τρόπους, για παράδειγμα απλούστερη διάταξη, χωρίς να χάνεται η δομή ή πληροφορίες.

## **Κριτήρια Επιτυχίας**

### **1. Πληροφορίες και σχέσεις (Επίπεδο Α)**

Οι πληροφορίες, η δομή και οι σχέσεις που παρουσιάζονται στον ιστότοπο να μπορούν προγραμματιστικά να οριστούν ή να διατίθενται σε κείμενο.

### **2. Λογική ακολουθία (Επίπεδο Α)**

Όταν υπάρχει μία λογική ακολουθία στο περιεχόμενο, που αντικατοπτρίζει και τον στόχο, μπορεί προγραμματιστικά να αναγνωστεί και να καθοριστεί σωστά.

### **3. Αισθητηριακά χαρακτηριστικά (Επίπεδο Α)**

Οι οδηγίες που παρέχονται για την κατανόηση και τη λειτουργία του περιεχομένου να μη βασίζονται αποκλειστικά στα αισθητηριακά χαρακτηριστικά των στοιχείων όπως το σχήμα, το χρώμα, το μέγεθος, η οπτική τοποθεσία, ο προσανατολισμός ή ο ήχος.

### **4. Προσανατολισμός (Επίπεδο ΑΑ)**

Το περιεχόμενο να μην περιορίζει την προβολή και τη λειτουργία του σε έναν μόνο προσανατολισμό οθόνης, κατακόρυφο ή οριζόντιο, εκτός εάν είναι απαραίτητο, όπως για παράδειγμα σε έναν τραπεζικό ιστότοπο ή σε μια εφαρμογή για παίξιμο πιάνο.

### **5. Αποσαφήνιση του σκοπού εισαγωγής των δεδομένων (Επίπεδο ΑΑ)**

Ο σκοπός κάθε πεδίου εισαγωγής που συλλέγει πληροφορίες για τον χρήστη μπορεί να προγραμματιστικά να προσδιοριστεί όταν:

α) Ο σκοπός του πεδίου εισαγωγής προσδιορίζεται με σαφήνεια στην ενότητα «Στόχοι εισαγωγής για στοιχεία διεπαφής χρήστη».

β) Το περιεχόμενο παρουσιάζεται χρησιμοποιώντας υποστηρικτικές τεχνολογίες που προσδιορίσουν το αναμενόμενο νόημα/σκοπό των δεδομένων εισαγωγής στις φόρμες.

### **6. Προσδιορισμός σκοπού (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Σε περιεχόμενο που εφαρμόζεται γλώσσα σήμανσης, ο σκοπός των στοιχείων διεπαφής χρήστη, εικονιδίων και περιοχών να μπορεί προγραμματιστικά να προσδιοριστεί.



## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Διακριτότητα» (4)**

**Διακριτότητα :** Η διαδικασία που διευκολύνει τους χρήστες να βλέπουν και να ακούνε το περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένου του διαχωρισμού του προσκηνίου από το φόντο.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Χρήση χρώματος (Επίπεδο Α)**

Να μη χρησιμοποιείται το χρώμα ως το μοναδικό οπτικό μέσο μεταφοράς πληροφοριών, που υποδηλώνει μια ενέργεια, προκαλεί μια απόκριση ή διακρίνει ένα οπτικό στοιχείο.

#### **2. Έλεγχος ήχου (Επίπεδο Α)**

Εάν αναπαράγεται αυτόματα οποιοσδήποτε ήχος σε μια ιστοσελίδα για περισσότερο από 3 δευτερόλεπτα, να υπάρχει ένας μηχανισμός διαθέσιμος για παύση ή διακοπή του ήχου ή ένας μηχανισμός για τον έλεγχο της έντασης ανεξάρτητα από το συνολικό επίπεδο έντασης του συστήματος.

#### **3. Ελάχιστη οπτική αντίθεση (Επίπεδο ΑΑ)**

Η οπτική παρουσίαση κειμένου και εικόνων να έχει αντίθεση τουλάχιστον 4,5 προς 1, εκτός από:

α) Μεγάλο κείμενο: Το κείμενο και οι εικόνες μεγάλης κλίμακας να έχουν λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 3: 1.

β) Συμπτωματικά: Κείμενο ή εικόνες που αποτελούν μέρος ενός ανενεργού στοιχείου διεπαφής χρήστη, που είναι καθαρά διακοσμητικό, που δεν είναι ορατά σε κανέναν ή που αποτελούν μέρος μιας εικόνας που περιέχει σημαντικό οπτικό περιεχόμενο, δεν απαιτείται να παρουσιάζουν αντίθεση.

γ) Λογότυπα: Κείμενο που αποτελεί μέρος ενός λογότυπου ή επωνυμίας δεν έχει καμία απαίτηση αντίθεσης.

#### **4. Αλλαγή μεγέθους κειμένου (Επίπεδο ΑΑ)**

Εκτός από τους υπότιτλους και τις εικόνες κειμένου, το κείμενο μπορεί να αλλάξει το μέγεθος χωρίς υποστηρικτική τεχνολογία έως και 200 % χωρίς απώλεια περιεχομένου και λειτουργικότητας.

## **5. Εικόνες κειμένου (Επίπεδο ΑΑ)**

Όταν οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται μπορούν να επιτύχουν την οπτική αναπαράσταση, το κείμενο χρησιμοποιείται κυρίως για να μεταφέρει πληροφορίες παρά για να ερμηνεύσει εικόνες του κειμένου, εκτός από :

α) Προσαρμογή: Η εικόνα του κειμένου μπορεί να «οπτικοποιηθεί» με το τρόπο που επιθυμεί ο χρήστης.

β) Καίριας σημασίας: Η παρουσίαση κειμένου είναι απαραίτητη για την μεταφορά πληροφοριών. Να σημειωθεί ότι τα λογότυπα θεωρούνται απαραίτητα.

## **6. Εμπλουτισμένη οπτική αντίθεση (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Η οπτική αναλογία στην παρουσίαση κειμένου και εικόνων κειμένου να έχει λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 7: 1, εκτός από:

α) Μεγάλο κείμενο: Τα μεγάλα κείμενα και εικόνες να έχουν λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 4,5: 1.

β) Συμπτωματικά: Κείμενα ή εικόνες κειμένου που αποτελούν μέρος ενός ανενεργού στοιχείου διεπαφής χρήστη, που είναι διακοσμητικά, που δεν είναι ορατά ή που αποτελούν μέρος μιας εικόνας που περιέχει άλλο σημαντικό οπτικό περιεχόμενο, δεν χρειάζεται να έχουν αντίθεση.

γ) Λογότυπα: Κείμενο που αποτελεί μέρος ενός λογότυπου ή επωνυμίας δεν χρειάζεται να έχει αντίθεση.

## **7. Χαμηλός ήχος ή απουσία ήχου στο παρασκήνιο (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Για αρχεία ήχου που περιέχουν κυρίως ομιλία στο προσκήνιο, που δεν είναι ήχος CAPTCHA ή λογότυπο ήχου και που δεν προορίζονται να αποτελέσουν βασική μουσική έκφραση όπως τραγούδι ή ρυθμό, ισχύει ένα από τα ακόλουθα:

α) Χωρίς παρασκήνιο: Το ηχητικό περιεχόμενο να μην περιλαμβάνει ήχους στο παρασκήνιο.

β) Διακοπή: Οι ήχοι στο παρασκήνιο να μπορούν να απενεργοποιηθούν.

γ) 20 dB: Οι ήχοι στο παρασκήνιο να είναι τουλάχιστον 20 ντεσιμπέλ (ή περίπου 4 φορές) χαμηλότεροι από το περιεχόμενο ομιλίας στο προσκήνιο, με εξαίρεση τους περιστασιακούς ήχους που διαρκούν μόνο ένα ή δύο δευτερόλεπτα.

## **8. Οπτική Παρουσίαση (Επίπεδο AAA)**

Για την οπτική παρουσίαση τμημάτων κειμένου να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός για να επιτευχθούν τα εξής:

- α) Τα χρώματα που βρίσκονται στο προσκήνιο και το παρασκήνιο να μπορούν να επιλεγούν από τον χρήστη.
- β) Η έκταση να μην υπερβαίνει τους 80 χαρακτήρες (40 αν πρόκειται για CJK Compatibility Ideographs<sup>30</sup>).
- γ) Το κείμενο να μην είναι ευθυγραμμισμένο, στοιχισμένο εξίσου από το δεξί και αριστερό περιθώριο.
- δ) Το κύριο διάστιχο γραμμής να είναι τουλάχιστον ενάμιση διάστημα εντός των παραγράφων, και το διάστημα των παραγράφων είναι τουλάχιστον 1,5 φορές μεγαλύτερο από το διάστιχο.
- ε) Το μέγεθος του κειμένου να μπορεί να αλλάξει χωρίς βοηθητική τεχνολογία έως και 200 % με τρόπο που δεν απαιτεί από τον χρήστη να κάνει οριζόντια κύλιση για να διαβάσει μια γραμμή κειμένου σε ένα παράθυρο πλήρους οθόνης.

## **9. Εικόνες κειμένου χωρίς εξαιρέσεις (Επίπεδο AAA)**

Οι εικόνες κειμένου χρησιμοποιούνται είτε μόνο καθαρά διακοσμητικά, είτε όταν είναι απαραίτητες για την μετάδοση πληροφοριών. Τα λογότυπα θεωρούνται απαραίτητα.

## **10. Αναπλήρωση / Reflow (Επίπεδο AA)**

Το περιεχόμενο μπορεί να παρουσιαστεί χωρίς απώλεια πληροφοριών ή λειτουργικότητας και χωρίς να απαιτείται κύλιση της οθόνης για:

- α) Κάθετη παρουσίαση οθόνης με πλάτος ίσο με 320 CSS pixel, που ισοδυναμεί με αρχικό πλάτος θύρας προβολής 1280 CSS pixel πλάτος με ζουμ 400%.
  - β) Οριζόντια παρουσίαση οθόνης με ύψος ισοδύναμο με 256 pixel CSS, που ισοδυναμεί με αρχικό ύψος θύρας προβολής 1024 pixel CSS με ζουμ 400%.
- Σημείωση: Εκτός από τμήματα του περιεχομένου που απαιτούν δισδιάστατη διάταξη για χρήση, όπως χάρτες και διαγράμματα, βίντεο, παιχνίδια, παρουσιάσεις, πίνακες δεδομένων (όχι μεμονωμένα κελιά) και

---

<sup>30</sup> Είναι τα σύμβολα που απεικονίζουν τους χαρακτήρες γραπτού λόγου γλωσσών που δεν κάνουν χρήση του αλφαβήτου, όπως κινέζικα, ιαπωνικά, κορεάτικα ιδεογράμματα κ.ά..

διεπαφές όπου είναι απαραίτητο να διατηρούνται οι γραμμές εργαλείων ενόψει του χειρισμού περιεχομένου.

### **11. Αντίθεση σε περιεχόμενο εκτός κειμένου (Επίπεδο AA)**

Η οπτική αναπαράσταση των παρακάτω έχουν αναλογία χρωματικής αντίθεσης 3 προς 1:

α) Στοιχεία διεπαφής χρήστη: Απαιτούνται οπτικές πληροφορίες για την αναγνώριση στοιχείων και καταστάσεων χρήστη. Εξαίρεση αποτελούν οι περιπτώσεις ανενεργών στοιχείων και όπου η εμφάνιση στοιχείων καθορίζεται από τον χρήστη και όχι τον διαχειριστή της ιστοσελίδας.

β) Γραφικά αντικείμενα: Τμήματα από γραφικά απαιτούνται για την κατανόηση του περιεχομένου. Εξαίρεση αποτελούν συγκεκριμένες κατηγορίες γραφικών που είναι απαραίτητες για τη μεταφορά πληροφοριών.

### **12. Δομή κειμένου (Επίπεδο AA)**

Σε περιεχόμενο που χρησιμοποιεί γλώσσες σήμανσης (mark up languages) με τις ακόλουθες ιδιότητες στη δομή κειμένου, δεν απειλείται το περιεχόμενο ή η λειτουργικότητα :

α) Το ύψος γραμμής (απόσταση γραμμής) να είναι τουλάχιστον 1,5 φορές το μέγεθος της γραμματοσειράς.

β) Η απόσταση των διαδοχικών παραγράφων να είναι τουλάχιστον 2 φορές το μέγεθος της γραμματοσειράς.

γ) Η απόσταση των γραμμάτων (ιχνηλάτηση) να είναι τουλάχιστον 0,12 φορές το μέγεθος της γραμματοσειράς.

δ) Η απόσταση των λέξεων να είναι τουλάχιστον 0,16 φορές το μέγεθος της γραμματοσειράς.

### **13. Κρυφό περιεχόμενο που γίνεται ορατό, όταν πλησιάζεται από τον κέρσορα ή με εστίαση (Επίπεδο AA)**

Όταν ο χρήστης κινεί τον κέρσορα ή εστιάζει με το πληκτρολόγιο πάνω από λέξεις μίας ιστοσελίδας και εμφανίζεται επιπρόσθετο περιεχόμενο, που κρύβεται όταν απομακρυνθεί, τότε πρέπει να ισχύουν τα εξής:

α) Δυνατότητα απόρριψης: Να υπάρχει διαθέσιμος μηχανισμός που να απορρίπτει το πρόσθετο περιεχόμενο χωρίς μετακίνηση του δείκτη του ποντικιού ή της εστίασης του πληκτρολογίου. Εξαίρεση να υπάρχει όταν

το πρόσθετο περιεχόμενο κοινοποιεί σφάλμα εισαγωγής ή δεν αποκρύπτει ή αντικαθιστά άλλο περιεχόμενο.

β) Δυνατότητα μετακίνησης: Στην περίπτωση που ο κέρσορας ενεργοποιεί το πρόσθετο περιεχόμενο, όταν μετακινηθεί πάνω από το πρόσθετο περιεχόμενο, αυτό να μην εξαφανίζεται.

γ) Δυνατότητα παραμονής: Το πρόσθετο περιεχόμενο να παραμένει ορατό έως ότου αφαιρεθεί ο κέρσορας ή εστίαση από το σημείο, ο χρήστης το απορρίψει ή οι πληροφορίες του δεν είναι πλέον έγκυρες.

## **6.2.2 Βασική Αρχή «Λειτουργικότητα»**

**Λειτουργικότητα** : σημαίνει ότι τα στοιχεία διεπαφής χρήστη και η πλοήγηση πρέπει να είναι λειτουργικά.

### **Κατευθυντήρια Γραμμή Προσβάσιμο πληκτρολόγιο (5)**

**Προσβάσιμο πληκτρολόγιο** : Να είναι όλες οι λειτουργίες διαθέσιμες από το πληκτρολόγιο.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Πληκτρολόγιο (Επίπεδο A)**

Όλες οι λειτουργίες του περιεχομένου να είναι διαθέσιμες μέσω του πληκτρολογίου, χωρίς να απαιτείται συγκεκριμένος χρόνος για μεμονωμένη πληκτρολόγηση. Εξαιρέση μπορεί να αποτελεί σε αυτό, όταν η εισαγωγή δεδομένων στο σύστημα εξαρτάται από τα βήματα που ακολουθούνται και όχι από το τελικό αποτέλεσμα.

#### **2. Να μην υπάρχουν παγίδες στη χρήση πληκτρολογίου (Επίπεδο A)**

Εάν η εστίαση μπορεί να μετακινηθεί σε ένα στοιχείο της σελίδας χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο, τότε η εστίαση να μπορεί να απομακρυνθεί από αυτό το στοιχείο χρησιμοποιώντας μόνο το πληκτρολόγιο. Σε περίπτωση που απαιτείται άλλη διαδικασία για την

έξοδο, να ενημερωθεί ο χρήστης για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει.

### **3. Πληκτρολόγιο χωρίς εξαιρέσεις (Επίπεδο AAA)**

Όλες οι λειτουργίες του περιεχομένου να είναι διαθέσιμες μέσω του πληκτρολογίου, χωρίς να απαιτείται συγκεκριμένος χρόνος για μεμονωμένη πληκτρολόγηση.

### **4. Βασικές συντομεύσεις χαρακτήρων (Επίπεδο A)**

Εάν μια συντόμευση πληκτρολογίου εφαρμόζεται σε περιεχόμενο χρησιμοποιώντας μόνο γράμματα, συμπεριλαμβανομένων κεφαλαίων και πεζών χαρακτήρων, σημεία στίξης, αριθμού ή συμβόλων, τότε θα πρέπει να ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

α) Απενεργοποίηση: Να υπάρχει ένας διαθέσιμος μηχανισμός για απενεργοποίηση της συντόμευσης.

β) Αναδιατύπωση: Να υπάρχει ένας διαθέσιμος μηχανισμός για την αναδιατύπωση των συντομεύσεων, ώστε να μπορούν να περιληφθούν ένα ή περισσότερα μη εκτυπώσιμα πλήκτρα, όπως το Ctrl και το Alt.

γ) Ενεργό μόνο στην εστίαση: Η συντόμευση πληκτρολογίου για ένα στοιχείο διεπαφής χρήστη να είναι ενεργή μόνο όταν το στοιχείο έχει εστίαση.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή Αρκετός χρόνος (6)**

**Αρκετός χρόνος :** Να δίδεται στους χρήστες αρκετός χρόνος για να διαβάσουν και να χρησιμοποιήσουν το περιεχόμενο.

## **Κριτήρια Επιτυχίας**

### **1. Προσαρμογή χρόνου (Επίπεδο A)**

Αυτό το κριτήριο επιτυχίας διασφαλίζει ότι οι χρήστες μπορούν να ολοκληρώσουν εργασίες χωρίς απροσδόκητες αλλαγές στο περιεχόμενο ή στο περιβάλλον που είναι αποτέλεσμα χρονικού ορίου. Για κάθε χρονικό

όριο που ορίζεται από το περιεχόμενο να ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

α) Διακοπή: Να επιτρέπεται ο χρήστης να απενεργοποιήσει το χρονικό όριο πριν λήξει.

β) Προσαρμογή: Να επιτρέπεται ο χρήστης να προσαρμόσει το χρονικό όριο προτού λήξει και εκτείνεται τουλάχιστον δέκα φορές περισσότερο από την προεπιλεγμένη ρύθμιση.

γ) Επέκταση: Ο χρήστης να προειδοποιείται προτού λήξει ο χρόνος και του δίδονται τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα για να παραταθεί το χρονικό όριο με μια απλή ενέργεια, για παράδειγμα «πατήστε το πλήκτρο διαστήματος». Να μπορεί το χρονικό όριο να παραταθεί τουλάχιστον δέκα φορές.

δ) Εξαίρεση σε πραγματικό χρόνο: Το χρονικό όριο να είναι ένα υποχρεωτικό μέρος ενός συμβάντος σε πραγματικό χρόνο, για παράδειγμα μια δημοπρασία) και να μην δίδεται εναλλακτική λύση σε αυτό.

ε) Βασική εξαίρεση: Το χρονικό όριο να είναι απαραίτητο όταν η παράταση θα ακυρώσει τη δραστηριότητα.

στ) 20 ώρες Το χρονικό όριο να είναι μεγαλύτερο από 20 ώρες.

## **2. Παύση, Διακοπή, Απόκρυψη (Επίπεδο A)**

Για στοιχεία περιεχομένου που μετακινούνται, αναβοσβήνουν, μετακυλούν ή ενημερώνονται αυτόματα, να ισχύουν όλα τα παρακάτω:

- Για στοιχεία περιεχομένου που μετακινούνται, αναβοσβήνουν και μετακυλούνται και η δράση τους ξεκινά αυτόματα, διαρκεί περισσότερο από 5 δευτερόλεπτα και παρουσιάζονται παράλληλα με άλλο περιεχόμενο να υπάρχει ένας μηχανισμός που να δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη για παύση, διακοπή ή απόκρυψη. Εξαίρεση να αποτελεί η περίπτωση που οι παραπάνω δράσεις είναι μέρος μιας απαραίτητης δραστηριότητας.

- Αυτόματη ενημέρωση: Για ενημερώσεις που ξεκινούν αυτόματα και παρουσιάζονται παράλληλα με άλλο περιεχόμενο, να υπάρχει ένας μηχανισμός που να δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη για παύση, διακοπή ή απόκρυψη της ή για έλεγχο της συχνότητας της ενημέρωσης εκτός εάν αποτελεί μέρος μιας δραστηριότητας που είναι απαραίτητη.

### **3. Χωρίς συγχρονισμό (Επίπεδο AAA)**

Ο συγχρονισμός να μην αποτελεί ουσιαστικό μέρος της δραστηριότητας που παρουσιάζεται από το περιεχόμενο, με εξαίρεση τα μη διαδραστικά συγχρονισμένα μέσα και τα γεγονότα σε πραγματικό χρόνο.

### **4. Διακοπές (Επίπεδο AAA)**

Οι διακοπές να μπορούν να αναβληθούν ή να κατασταλούν από τον χρήστη, εκτός από εκείνες που εμπλέκονται σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης.

### **5. Επαναπιστοποίηση (Επίπεδο AAA)**

Όταν λήξει μια επικυρωμένη περίοδος σύνδεσης, ο χρήστης να μπορεί να συνεχίσει τη δραστηριότητα χωρίς απώλεια δεδομένων μετά την επανεγγραφή.

### **6. Χρονικά όρια (Επίπεδο AAA)**

Οι χρήστες να ειδοποιούνται για το όριο αδράνειας από μέρους τους που θα μπορούσε να προκαλέσει απώλεια δεδομένων, εκτός εάν τα δεδομένα διατηρηθούν για περισσότερες από 20 ώρες και ο χρήστης δεν προβεί σε καμία ενέργεια.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Επιληπτικές κρίσεις και φυσικές αντιδράσεις»**

(7)

**Επιληπτικές κρίσεις και φυσικές αντιδράσεις :** Να μην σχεδιάζετε περιεχόμενο με τρόπο που είναι γνωστό ότι προκαλεί επιληπτικές κρίσεις ή φυσικές αντιδράσεις.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Τρεις λάμπσεις ή κάτω από το όριο (Επίπεδο A)**

Οι ιστοσελίδες να μην περιέχουν τίποτα που αναβοσβήνει περισσότερες από τρεις φορές σε οποιαδήποτε περίοδο του δευτερολέπτου ή το φλας να είναι κάτω από το γενικό και το κόκκινο όριο.

#### **2. Τρεις λάμπσεις (Επίπεδο AAA)**

Οι ιστοσελίδες να μην περιέχουν τίποτα που να αναβοσβήνει περισσότερες από τρεις φορές σε οποιαδήποτε περίοδο του δευτερολέπτου.



### **3. Κινούμενα σχέδια από αλληλεπιδράσεις (Επίπεδο AAA)**

Να μπορεί να απενεργοποιηθεί η δραστηριότητα κινουμένων σχεδίων που ενεργοποιείται από την αλληλεπίδραση, εκτός από τις περιπτώσεις που η κίνηση είναι απαραίτητη για τη λειτουργικότητα ή τις πληροφορίες που μεταφέρονται.

### **Κατευθυντήρια Γραμμή «Πλοήγηση» (8)**

**Πλοήγηση :** Να παρέχονται τρόποι για να διευκολύνονται οι χρήστες στην πλοήγηση, στο να βρίσκουν περιεχόμενο και στο να προσδιορίσουν πού βρίσκονται.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Μπλοκάρισμα παράκαμψης (Επίπεδο A)**

Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός για την παράκαμψη περιεχομένου που επαναλαμβάνεται σε πολλές σελίδες.

#### **2. Τίτλοι σελίδων (Επίπεδο A)**

Οι ιστοσελίδες να έχουν τίτλους που περιγράφουν θέμα ή σκοπό.

#### **3. Σειρά εστίασης (Επίπεδο A)**

Εάν σε μια ιστοσελίδα μπορεί ο χρήστης να πλοηγηθεί διαδοχικά αλλά οι ακολουθίες πλοήγησης επηρεάζουν το νόημα ή τη λειτουργία της, τα στοιχεία εστίασης να επικεντρώνονται σε μια σειρά που να διατηρεί το νόημα και τη λειτουργικότητα.

#### **4. Ο σκοπός του συνδέσμου (link) σε γενικό πλαίσιο (Επίπεδο A)**

Ο σκοπός κάθε συνδέσμου να μπορεί να προσδιοριστεί και μόνο από το κείμενο/ περιγραφή του συνδέσμου ή από το κείμενο του συνδέσμου μαζί με το προγραμματιστικό κείμενο του συνδέσμου, εκτός εάν ο σκοπός του συνδέσμου είναι ασαφής για τους χρήστες γενικά.

#### **5. Πολλαπλοί τρόποι (Επίπεδο AA)**

Να υπάρχουν διαθέσιμοι περισσότεροι από ένας τρόποι για τον εντοπισμό μιας ιστοσελίδας από ένα σύνολο ιστοσελίδων, εκτός από τις περιπτώσεις

που η ιστοσελίδα είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας ή ενός βήματος σε μια διαδικασία.

#### **6. Επικεφαλίδες και ετικέτες (Επίπεδο AA)**

Οι επικεφαλίδες και οι ετικέτες να περιγράφουν το θέμα ή τον σκοπό.

#### **7. Ορατότητα εστίασης (Επίπεδο A)**

Οποιοδήποτε πρακτικό πληκτρολόγιο διεπαφής χρήστη να έχει έναν τρόπο λειτουργίας όπου ο δείκτης εστίασης να είναι ορατός.

#### **8. Τοποθεσία (Επίπεδο AAA)**

Να υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία του χρήστη στις ιστοσελίδες.

#### **9. Σκοπός συνδέσμου (Επίπεδο AAA)**

Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός που να επιτρέπει τον προσδιορισμό του σκοπού κάθε συνδέσμου μόνο από το κείμενό του, εκτός από τις περιπτώσεις που ο σκοπός του συνδέσμου είναι διφορούμενος για τους χρήστες γενικά.

#### **10. Τίτλοι ενοτήτων (Επίπεδο AAA)**

Οι επικεφαλίδες ενοτήτων να χρησιμοποιούνται για την οργάνωση του περιεχομένου.

#### **11. Εμφάνιση εστίασης (Επίπεδο AA)**

Για την από πληκτρολόγιο ένδειξη εστίασης, να ισχύουν όλα τα παρακάτω:

- Όριο της μικρότερης περιοχής: Η περιοχή εστίασης να είναι μεγαλύτερη ή ίση με 1 CSS pixel ή να έχει πάχος τουλάχιστον 8 CSS pixel στη μικρότερη πλευρά του στοιχείου.
- Αλλαγή αντίθεσης: Η αλλαγή χρώματος για την περιοχή εστίασης να έχει λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 3: 1 με τα χρώματα της μη εστιασμένης περιοχής.
- Γειτονική αντίθεση: Η περιοχή εστίασης να έχει λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 3: 1 σε σχέση με τα χρώματα της γειτονικής περιοχής ή να έχει πάχος τουλάχιστον 2 CSS pixel.
- Επικάλυψη: Το εστιασμένο περιεχόμενο να μην αποκρύπτεται πλήρως από περιεχόμενο που δημιουργείται από τους δημιουργούς της σελίδας.

## **12. Εμφάνιση εστίασης (Επίπεδο AAA)**

Για την από πληκτρολόγιο ένδειξη εστίασης, να ισχύουν όλα τα παρακάτω:

- Όριο της μικρότερης περιοχής: Η περιοχή εστίασης να είναι μεγαλύτερη ή ίση με 2 CSS pixel του περιγράμματος του στοιχείου.
- Αλλαγή αντίθεσης: Η αλλαγή χρώματος για την περιοχή εστίασης να έχει λόγο αντίθεσης τουλάχιστον 4,5: 1 με τα χρώματα της μη εστιασμένης περιοχής.
- Επικάλυψη: Κανένα μέρος από το εστιασμένο περιεχόμενο να μην αποκρύπτεται πλήρως από περιεχόμενο που δημιουργείται από τους δημιουργούς της σελίδας.

## **13. Σταθερά σημεία αναφοράς (Επίπεδο A)**

Όταν μια ιστοσελίδα ή ένα σύνολο ιστοσελίδων δημοσιεύεται με εντοπιστές σελίδων, να υπάρχει ένας μηχανισμός για την πλοήγηση που να συμβάλει στη διατήρηση της θέσης του στη ροή του περιεχομένου, ακόμη και όταν αλλάξει η μορφοποίηση ή η πλατφόρμα.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Τρόποι εισαγωγής» (9)**

**Τρόποι εισαγωγής :** Να διευκολύνονται οι χρήστες να πραγματοποιούν δραστηριότητα μέσω και άλλων εισόδων πέρα από το πληκτρολόγιο.

## **Κριτήρια Επιτυχίας**

### **1. Χειρονομίες (Επίπεδο A)**

Όλες οι λειτουργίες αφής που απαιτούν τη χρήση δακτύλων χρησιμοποιώντας χειρονομίες σε πολλαπλά σημεία ή ακολουθώντας διαδρομές/βήματα, να μπορούν να ολοκληρωθούν με τη χρήση ενός μόνο σημείου/δακτύλου και χωρίς την ακολουθία βημάτων, εκτός από τις περιπτώσεις που είναι απαραίτητη μια κίνηση πολλαπλών σημείων ή διαδρομών.

### **2. Ακυρώσεις (Επίπεδο A)**

Για δραστηριότητες αφής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα μόνο σημείο, να ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

α) No Down-Event (χωρίς παρατεταμένη χρήση του κλικ) : Το No Down-Event να μη χρησιμοποιείται για την εκτέλεση οποιουδήποτε μέρους μιας λειτουργίας.

β) Ακύρωση ή αναίρεση : Όταν η ολοκλήρωση της λειτουργίας βρίσκεται σε εξέλιξη, να υπάρχει διαθέσιμος μηχανισμός για την ακύρωση της λειτουργίας πριν από την ολοκλήρωση ή την αναίρεση της λειτουργίας μετά την ολοκλήρωση.

γ) Up Reversal (αναστροφή προς τα πίσω) : Το Up-Event να αντιστρέφει οποιοδήποτε αποτέλεσμα του προηγούμενου down-event.

δ) Απαραίτητος: Η χρήση του Down-Event να ολοκληρώνει απαραίτητως τη διαδικασία.

### **3. Ετικέτα στην ονομασία (Επίπεδο A)**

Για περιεχόμενο με ετικέτες που περιλαμβάνει κείμενο ή εικόνες κειμένου, το όνομα να περιέχει το κείμενο που παρουσιάζεται οπτικά. Μια καλή πρακτική είναι να μπαίνει το κείμενο της ετικέτας στην αρχή του ονόματος.

### **4. Ενεργοποίηση κίνησης (Επίπεδο A)**

Οι ενέργειες που μπορεί να πραγματοποιηθούν με κίνηση κάποιας συσκευής ή κίνηση χρήστη μπορεί να χρησιμοποιηθούν από τα στοιχεία διεπαφής χρήστη και η απόκριση στην κίνηση μπορεί να απενεργοποιηθεί για την αποφυγή τυχαίας ενεργοποίησης, εκτός εάν:

α) Υποστηριζόμενη διεπαφή: Η κίνηση χρησιμοποιείται για την ενεργοποίηση λειτουργιών μέσω διεπαφής που υποστηρίζει την προσβασιμότητα.

β) Ουσιώδης: Η κίνηση είναι απαραίτητη για τη λειτουργία και κάτι τέτοιο θα ακυρώνει τη δραστηριότητα.

### **5. Μέγεθος περιοχής στόχου (Επίπεδο AAA)**

Το μέγεθος της περιοχής στόχου για την είσοδο δεδομένων να είναι τουλάχιστον 44 επί 44 CSS pixel εκτός από τις παρακάτω περιπτώσεις:

α) Ισοδύναμο: Ο στόχος να είναι διαθέσιμος μέσω ενός ισοδύναμου συνδέσμου ή περιοχής ελέγχου στην ίδια σελίδα που να είναι τουλάχιστον 44 επί 44 pixel CSS.

β) Ενσωματωμένος: Ο στόχος να είναι σε μια πρόταση ή σε τμήμα κειμένου.

γ) Έλεγχος από το χρήστη: Το μέγεθος του στόχου να καθορίζεται από τον χρήστη και να μην τροποποιείται από τον συντάκτη.

δ) Ουσιώδης: Μια συγκεκριμένη παρουσίαση του στόχου να είναι απαραίτητη για τις πληροφορίες που μεταφέρονται.

#### **6. Μηχανισμοί ταυτόχρονης εισαγωγής (Επίπεδο AAA)**

Το περιεχόμενο ιστού να μην περιορίζει τη χρήση τρόπων εισαγωγής που διατίθενται σε μια πλατφόρμα, εκτός εάν ο περιορισμός είναι απαραίτητος, απαιτείται για τη διασφάλιση της ασφάλειας του περιεχομένου ή απαιτείται για τον σεβασμό των ρυθμίσεων χρήστη

#### **7. Dragging Σύρσιμο (Επίπεδο AA)**

Όλες οι δραστηριότητες που απαιτούν μια κίνηση συρσίματος, να μπορούν να πραγματοποιηθούν από ένα μόνο δείκτη/pointer χωρίς το σύρσιμο, εκτός εάν η μεταφορά είναι απαραίτητη.

#### **8. Απόσταση στόχου (Επίπεδο AA)**

Για κάθε περιοχή στόχου υπάρχει μια περιοχή με πλάτος και ύψος τουλάχιστον 44 pixel CSS που τον περιλαμβάνει, όπου δεν υπάρχουν και άλλοι στόχοι, εκτός εάν:

α) Μεγέθυνση: Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός για την αλλαγή του μεγέθους των pixel CSS κάθε στόχου ή της απόστασής του.

β) Ενσωμάτωση: Ο στόχος να είναι σε μια πρόταση ή σε τμήμα κειμένου.

γ) Χρήστης: Το μέγεθος του στόχου να ελέγχεται από το χρήστη και να μην τροποποιείται από τον συντάκτη.

δ) Ουσιώδης: Μια συγκεκριμένη παρουσίαση του στόχου να είναι απαραίτητη για τις πληροφορίες που μεταφέρονται.

### **6.2.3 Βασική Αρχή «Κατανόηση»**

**Κατανόηση** : σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής χρήστη πρέπει να είναι κατανοητές.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Ευανάγνωστο» (10)**

**Ευανάγνωστο** : Να γίνεται το περιεχόμενο κειμένου ευανάγνωστο και κατανοητό.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Γλώσσα της σελίδας (Επίπεδο Α)**

Η προεπιλεγμένη φυσική γλώσσα κάθε ιστοσελίδας να μπορεί να προσδιοριστεί μέσω προγραμματισμού.

#### **2. Γλώσσα τμημάτων (Επίπεδο ΑΑ)**

Η ανθρώπινη γλώσσα κάθε αποσπάσματος ή φράσης στο περιεχόμενο να μπορεί να προσδιοριστεί προγραμματιστικά εκτός από τα κύρια ονόματα, τους τεχνικούς όρους, τις λέξεις απροσδιόριστης γλώσσας και τις λέξεις ή φράσεις που έχουν γίνει μέρος της καθομιλουμένης.

#### **3. Ασυνήθιστες λέξεις (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός για τον προσδιορισμό συγκεκριμένων ορισμών λέξεων ή φράσεων που χρησιμοποιούνται με ασυνήθιστο ή περιορισμένο τρόπο, συμπεριλαμβανομένων των ιδιωματισμών και της ορολογίας.

#### **4. Συντομογραφίες (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός για να αποδίδει τη διευρυμένη μορφή ή τη σημασία των συντομογραφιών.

#### **5. Επίπεδο ανάγνωσης (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Όταν το κείμενο απαιτεί γνώσεις ανάγνωσης υψηλότερες από το επίπεδο της κατώτερης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μετά την αφαίρεση κύριων ονομάτων και τίτλων, να είναι διαθέσιμο συμπληρωματικό περιεχόμενο ή μια έκδοση που δεν απαιτεί ικανότητα ανάγνωσης πιο προχωρημένη από το επίπεδο κατώτερης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

#### **6. Προφορά (Επίπεδο ΑΑΑ)**

Να υπάρχει διαθέσιμος ένας μηχανισμός που να προσδιορίζει την προφορά λέξεων που έχουν διαφορετικό νόημα μέσα στο κείμενο αν δεν γνωρίζεις την προφορά τους.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή «Προβλεψιμότητα» (11)**

**Προβλεψιμότητα :** Οι ιστοσελίδες να είναι κατασκευασμένες ώστε να εμφανίζονται και να λειτουργούν με προβλέψιμο τρόπο.

### **Κριτήρια Επιτυχίας**

#### **1. Εστίαση (Επίπεδο A)**

Όταν οποιοδήποτε στοιχείο διεπαφής χρήστη εστιάζει να μην αλλοιώνεται το περιβάλλον.

#### **2. Εισερχόμενα (Επίπεδο A)**

Η αλλαγή των ρυθμίσεων οποιουδήποτε στοιχείου διεπαφής χρήστη να μην προκαλεί αυτόματα αλλαγή περιβάλλοντος, εκτός εάν ο χρήστης έχει ενημερωθεί για αυτό πριν από τη χρήση του στοιχείου.

#### **3. Συνεπής πλοήγηση (Επίπεδο AA)**

Οι μηχανισμοί πλοήγησης που επαναλαμβάνονται σε πολλές σελίδες μέσα σε ένα σύνολο ιστοσελίδων να εμφανίζονται με την ίδια σχετική σειρά κάθε φορά που επαναλαμβάνονται, εκτός εάν η αλλαγή ξεκινά από τον χρήστη.

#### **4. Συνεπής αναγνώριση (Επίπεδο AA)**

Τα στοιχεία που έχουν την ίδια λειτουργικότητα σε ένα σύνολο ιστοσελίδων αναγνωρίζονται με συνέπεια.

#### **5. Αίτημα αλλαγής (Επίπεδο AAA)**

Οι αλλαγές στο πλαίσιο να ξεκινούν μόνο με αίτημα χρήστη ή να υπάρχει διαθέσιμος μηχανισμός για την απενεργοποίηση αυτών των αλλαγών.

#### **6. Αίτημα αλλαγής (Επίπεδο AAA)**

Για μονοσέλιδες εφαρμογές ιστού ή οποιοδήποτε σύνολο ιστοσελίδων, εάν ένα από τα παρακάτω είναι διαθέσιμο, τότε η πρόσβαση σε μία επιλογή θα πρέπει βρίσκεται στην ίδια σειρά σε κάθε σελίδα:

α) Στοιχεία επικοινωνίας προσώπων

β) Μηχανισμός επικοινωνίας με πρόσωπα

γ) Επιλογές αυτοβοήθειας

δ) Μηχανισμός απόλυτης αυτοματοποιημένης επικοινωνίας

## **7. Κρυφός έλεγχος (Επίπεδο ΑΑ)**

Τα στοιχεία ελέγχου που απαιτούνται για την εξέλιξη ή την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας να είναι ορατά τη στιγμή που είναι απαραίτητα χωρίς να απαιτείται ο δείκτης του ποντικιού ή η εστίαση του πληκτρολογίου, ή να υπάρχει διαθέσιμος μηχανισμός που να τα καθιστά διαρκώς ορατά.

## **Κατευθυντήρια Γραμμή Βοήθεια εισόδου (12)**

**Βοήθεια εισόδου :** Να παροτρύνονται οι χρήστες να αποφεύγουν ή να διορθώνουν τα λάθη.

## **Κριτήρια Επιτυχίας**

### **1. Αναγνώριση σφάλματος (Επίπεδο Α)**

Εάν εντοπιστεί αυτόματα ένα σφάλμα εισαγωγής, το στοιχείο που βρίσκεται σε λάθος να αναγνωρίζεται και το σφάλμα να περιγράφεται στον χρήστη σε κείμενο.

### **2. Ετικέτες ή οδηγίες (Επίπεδο Α)**

Οι ετικέτες ή οι οδηγίες παρέχονται όταν το περιεχόμενο απαιτεί εισαγωγή από τον χρήστη.

### **3. Πρόταση σφάλματος (Επίπεδο ΑΑ)**

Εάν εντοπιστεί αυτόματα ένα σφάλμα εισαγωγής και είναι γνωστές οι προτάσεις για διόρθωση, τότε οι προτάσεις παρέχονται στον χρήστη, εκτός εάν θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ή το σκοπό του περιεχομένου.

### **4. Πρόληψη για σφάλματα νομικά, οικονομικά, δεδομένων (Επίπεδο ΑΑ)**

Για ιστοσελίδες που προκαλούν νομικές δεσμεύσεις ή οικονομικές συναλλαγές για τον χρήστη, οι οποίες τροποποιούν ή διαγράφουν δεδομένα που ελέγχονται από τον χρήστη σε συστήματα αποθήκευσης δεδομένων ή που υποβάλλουν δοκιμές απόκρισης χρήστη, ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

α) Αναστρέψιμος : Οι υποβολές να είναι αναστρέψιμες.



β) Έλεγχος: Τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης να ελέγχονται για σφάλματα εισαγωγής και παρέχεται στον χρήστη η ευκαιρία να τα διορθώσει.

γ) Επιβεβαίωση: Να είναι διαθέσιμος ένας μηχανισμός για έλεγχο, επιβεβαίωση και διόρθωση πληροφοριών πριν από την ολοκλήρωση της υποβολής.

#### **5. Βοήθεια (Επίπεδο AAA)**

Να είναι εύκολα και άμεσα διαθέσιμη βοήθεια σε γενικό πλαίσιο.

#### **6. Πρόληψη όλων των σφαλμάτων (Επίπεδο AAA)**

Για ιστοσελίδες που απαιτούν από τον χρήστη να υποβάλει πληροφορίες, να ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

α) Αναστρέψιμος : Οι υποβολές να είναι αναστρέψιμες.

β) Έλεγχος: Τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης να ελέγχονται για σφάλματα εισαγωγής και παρέχεται στον χρήστη η ευκαιρία να τα διορθώσει.

γ) Επιβεβαίωση: Να είναι διαθέσιμος ένας μηχανισμός για έλεγχο, επιβεβαίωση και διόρθωση πληροφοριών πριν από την ολοκλήρωση της υποβολής.

#### **7. Προσβάσιμος έλεγχος ταυτότητας (Επίπεδο A)**

Εάν μια διαδικασία ελέγχου ταυτότητας βασίζεται σε μια δοκιμή γνωστικής λειτουργίας, να υπάρχει τουλάχιστον μια ακόμη μέθοδος που δεν θα βασίζεται σε μια δοκιμή γνωστικής λειτουργίας.

#### **8. Εφεδρική είσοδος (Επίπεδο A)**

Για τα βήματα σε μια διαδικασία, οι πληροφορίες που έχουν εισαχθεί από πριν ή παρέχονται στον χρήστη και απαιτούνται σε επόμενα βήματα είναι:

α) Είτε αυτόματης συμπλήρωσης.

β) Είτε διαθέσιμες για να τις συλλέξει ο χρήστης.

Εκτός από τις περιπτώσεις που η επανεισαγωγή είναι απαραίτητη.

#### **6.2.4 Βασική Αρχή «Ευρωστία»**

**Ευρωστία** : σημαίνει ότι το περιεχόμενο πρέπει να είναι αρκετά εύρωστο ώστε να μπορεί να ερμηνευτεί από μεγάλη ποικιλία συσκευών, συμπεριλαμβανομένων των βοηθητικών τεχνολογιών.

#### **Κατευθυντήρια Γραμμή «Συμβατότητα» (13)**

**Συμβατότητα** : Μεγιστοποίηση της συμβατότητα με τις τρέχουσες και μελλοντικές συσκευές χρήσης, συμπεριλαμβανομένων των βοηθητικών τεχνολογιών.

#### **Κριτήρια Επιτυχίας**

##### **1. Τεχνολογία (Επίπεδο A)**

Σε περιεχόμενο που χρησιμοποιεί γλώσσες σήμανσης, τα στοιχεία να έχουν πλήρεις ετικέτες έναρξης και λήξης, να τοποθετούνται σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους, να μην περιέχουν διπλά χαρακτηριστικά και κάθε αναγνωριστικό να είναι μοναδικό, εκτός εάν οι προδιαγραφές επιτρέπουν αυτές τις λειτουργίες.

##### **2. Ονομασία, Ρόλος, Αξία (Επίπεδο A)**

Για όλα τα στοιχεία διεπαφής χρήστη, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά στοιχείων φόρμας, συνδέσμων και στοιχείων που δημιουργούνται από σενάρια, το όνομα και ο ρόλος μπορούν να προσδιοριστούν προγραμματιστικά. Συνθήκες, ιδιότητες και αξίες που μπορούν να οριστούν από το χρήστη να μπορούν να οριστούν μέσω προγραμματισμού. Και τέλος, η ειδοποίηση αλλαγών σε αυτά τα στοιχεία να είναι διαθέσιμη σε όλες τις συσκευές, συμπεριλαμβανομένων των βοηθητικών τεχνολογιών.

##### **3. Μηνύματα κατάστασης (Επίπεδο AA)**

Σε περιεχόμενο που εφαρμόζεται χρησιμοποιώντας γλώσσες σήμανσης, τα μηνύματα κατάστασης μπορούν να προσδιοριστούν προγραμματιστικά

μέσω ρόλου ή ιδιοτήτων, έτσι ώστε να μπορούν να παρουσιαστούν στον χρήστη μέσω βοηθητικών τεχνολογιών.

### **6.3 Αξιολόγηση προσβασιμότητας**

Κατά τη διάρκεια στησίματος μίας ιστοσελίδας που απαιτείται να πληροί τα πρότυπα προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία είναι σημαντικό να ελέγχεται και να αξιολογείται τακτικά η εφαρμογή των στοιχείων προσβασιμότητας. Προκειμένου να υπάρχει ικανοποιητική αξιολόγηση είναι απαραίτητη τόσο η χρήση εργαλείων όσο και η δοκιμαστική χρήση από άτομα με αναπηρία και ειδικές διαχειριστικές ανάγκες.

Για ένα γρήγορο και εύκολο έλεγχο παρέχεται από τον World Wide Web Consortium (W3C) ο «Εύκολος Έλεγχος» (World Wide Web Consortium 2021ζ) όπου μπορούν να ελεγχθούν τα εξής: 1. Τίτλος σελίδας, 2. Εναλλακτικές λύσεις κειμένου για τις εικόνες, 3. Για το κείμενο: α) Επικεφαλίδες β) Χρωματική αντίθεση, γ) Αλλαγή μεγέθους κειμένου, 4. Για την αλληλεπίδραση: α) Πρόσβαση στο πληκτρολόγιο και οπτική εστίαση, β) Φόρμες, ετικέτες και σφάλματα και 5. Γενικά στοιχεία: α) Κινούμενα στοιχεία και περιεχόμενο που αναβοσβήνει, β) Εναλλακτικές λύσεις πολυμέσων, όπως βίντεο, ήχου, γ) Βασικός έλεγχος δομής.

Για ενδελεχή και εξειδικευμένο έλεγχο παρατίθενται συγκεντρωμένα στο World (Wide Web Consortium 2021στ) πάνω από 150 εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί από διάφορους οργανισμούς και άτομα παγκοσμίως με στόχο να ελέγχονται διάφορα στοιχεία προσβασιμότητας, ενώ παράλληλα έχουν αναπτυχθεί και συμβουλευτικοί οδηγοί (World Wide Web Consortium 2021ε) για το τι ελέγχει κάθε εργαλείο.

Η εφαρμογή μόνο των τεστ δεν αρκεί για την ουσιαστική αξιολόγηση της προσβασιμότητας, για τον λόγο αυτό είναι απαραίτητος και ο έλεγχος από εκπροσώπους της ομάδας των ατόμων με αναπηρία. Ορισμένες χρήσιμες

συμβουλές (World Wide Web Consortium 2021δ) για τη συμμετοχή ατόμων στην αξιολόγηση που παρατίθενται από τον World Wide Web Consortium είναι: 1. Η επιλογή των ατόμων να είναι συνάρτηση του κοινού στο οποίο θα απευθύνεται ο ιστότοπος που δημιουργείται. Για παράδειγμα, εάν αναπτύσσετε μια διαδικτυακή εφαρμογή για λογιστές σε μια εταιρεία, πιθανότατα απαιτούνται χρήστες προηγμένης τεχνολογίας, ενώ για έναν ιστότοπο δημόσιας υπηρεσίας που υποβάλλονται αιτήσεις για παροχές αναπηρίας, απαιτούνται χρήστες βασικής τεχνολογίας. 2. Οι συμμετέχοντες να λαμβάνουν μέρος καθόλη τη διαδικασία δημιουργίας του ιστοτόπου. 3. Να ερωτώνται για διάφορα ζητήματα προσβασιμότητας. 4. Είναι σημαντικό να μην υπάρχουν γενικεύσεις ως προς ζητήματα και η συλλογή πληροφοριών να γίνεται από μια σειρά χρηστών. Ένα άτομο με αναπηρία είναι πιθανό να μη γνωρίζει πώς άλλα άτομα με την ίδια αναπηρία αλληλεπιδρούν με την τεχνολογία. Επίσης, άτομα με μία αναπηρία συμβαίνει να μην γνωρίζουν για άλλες αναπηρίες ώστε να παρέχουν έγκυρη καθοδήγηση για ζητήματα προσβασιμότητας. 5. Εκτός από την εύρεση προβλημάτων προσβασιμότητας, η αξιολόγηση με χρήστες με αναπηρίες συνήθως αποκαλύπτει γενικά προβλήματα χρηστικότητας που επηρεάζουν όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων χωρίς αναπηρίες.

# Κεφάλαιο 7

## Επίλογος

Η παρούσα διπλωματική διατριβή στόχο είχε το σχεδιασμό μίας πλατφόρμας πληροφόρησης και αξιολόγησης παροχών υγείας και ευεξίας για άτομα με αναπηρία. Για να επιτευχθεί αυτό πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα προκειμένου να αποσαφηνιστούν όροι όπως άτομα με αναπηρία, προσβασιμότητα, η έννοια της αξιολόγησης και να προσδιοριστούν οι κατηγορίες ατόμων με αναπηρία και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα μέλη αυτών των κατηγοριών ως προς την ψηφιακή προσβασιμότητα. Συμπληρωματικά μελετήθηκαν στατιστικά δεδομένα για τον ελληνικό πληθυσμό των ατόμων με αναπηρία και την χρήση των υπηρεσιών υγείας. Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκε συμμετοχική παρατήρηση τεσσάρων πλατφορμών για να διερευνηθεί ο τρόπος λειτουργίας τους, η συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών και οι κανόνες που διέπουν τις ψηφιακές συναλλαγές. Στη συνέχεια ακολούθησε η παρουσίαση του σχεδιασμού της προτεινόμενης πλατφόρμας μαζί με τους κανόνες και τις προϋποθέσεις που οφείλει να πληροί ως προς την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.

Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία της μεταπτυχιακής διατριβής είναι σημαντικό να αναφερθούν και οι δυσκολίες που παρουσιάστηκαν κατά τη διεξαγωγή της, αλλά και οι προτάσεις για περαιτέρω ανάπτυξη. Ένα από τα ζητήματα που προκύπτει είναι αυτό της αξιοπιστίας στον ορισμό των μεταβλητών. Για να αντιμετωπιστεί το ζήτημα αυτό είναι σημαντικό να επαναληφθεί η έρευνα από δεύτερο ερευνητή προκειμένου να διαπιστωθεί εάν οι καταχωρήσεις της παρατήρησης θα


αποδώσουν ίδια αποτελέσματα. Άλλο ένα σημείο που χρήζει μεγαλύτερης διερεύνησης είναι αυτό των κριτηρίων για την προσβασιμότητα. Πολλά από τα κριτήρια που προτείνει ο παγκόσμιος οργανισμός World Wide Web Consortium απαιτούν εξαιρετικά εξειδικευμένες γνώσεις προγραμματισμού για να γίνουν αντιληπτά ακόμη και σε θεωρητικό επίπεδο, που είναι αδύνατο να κατέχει ένας κοινωνικός επιστήμονας από το θεωρητικό του υπόβαθρο. Σαφέστατα η εφαρμογή αυτών των προϋποθέσεων και η ορθή λειτουργία τους μέσα στην πλατφόρμα αποτελεί ένα ακόμη πιο περίπλοκο και απαιτητικό θέμα στο οποίο καλούνται να ανταποκριθούν εξειδικευμένοι προγραμματιστές. Επιπρόσθετα είναι απαραίτητο από τα πρώτα κιόλας στάδια της υλοποίησης μίας τέτοιας προσπάθειας, εκτός από μία ομάδα προγραμματιστών, να συμμετέχουν και εκπρόσωποι των ατόμων με αναπηρία προκειμένου να ελέγχεται η χρησιμότητα, η λειτουργία και η εφαρμογή τμημάτων αλλά και του συνόλου της πλατφόρμας.

Λαμβάνοντας υπόψη τις συμπληρωματικές κινήσεις που θα ήταν χρήσιμο να συμπεριληφθούν σε δεύτερο χρόνο, είναι σημαντικό να αναφερθεί η αξία που έχει για την κοινότητα των ατόμων με αναπηρία η πρόσβαση στην πληροφόρηση, πόσο δε μάλλον για ζητήματα που αφορούν στη σωματική και ψυχική τους υγεία. Η ορθή επιλογή του κατάλληλου επαγγελματία για την κάλυψη των αναγκών τους συμβάλλει στην εξοικονόμηση πόρων - οικονομικών και ανθρώπινων- στην εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας τόσο των ίδιων των ατόμων με αναπηρία όσο και των φροντιστών τους, συγγενών, φίλων, επ' αμοιβή φροντιστών, που πλέον θα μπορεί να διατεθεί σε άλλες δραστηριότητες και κατ' επέκταση να ωφεληθεί το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

# Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εξωτερικών Ασθενών Νοσοκομείου Παπαγεωργίου Θεσσαλονίκης


ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ





**ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ  
ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ**  
20 ΧΡΟΝΙΑ  
1999-2019


Ποιο Εξωτερικό Ιατρείο επισκέφτηκε


Ημερομηνία

  
**ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΛΗΡΩΣ**

  
**ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΟ**

  
**ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΟ**

  
**ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΟ**

  
**ΔΙΑΦΩΝΟ ΠΛΗΡΩΣ**

ΓΙΑΤΡΟΣ					
Έδειξε πραγματικό ενδιαφέρον					
Ενέπνευσε εμπιστοσύνη					
Έδωσε επαρκείς οδηγίες					
Αφιέρωσε επαρκή χρόνο για το πρόβλημα υγείας μου					
Ήταν ευγενικός					

ΝΟΣΗΛΕΥΤΗΣ					
Έδειξε πραγματικό ενδιαφέρον					
Έδωσε σαφείς οδηγίες					
Ήταν ευγενικός					

ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ					
Ολοκλήρωσε τις διαδικασίες χωρίς καθυστερήσεις					
Έδωσε σαφείς απαντήσεις στις ερωτήσεις μου					
Ήταν ευγενικός					

ΓΕΝΙΚΑ					
Ο χρόνος στην αίθουσα αναμονής ήταν ελάχιστος					
Οι χώροι ήταν καθαροί					
Θα πρότεινα τα Εξωτερικά Ιατρεία σε τρίτους					

**ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ**

Φύλο	Γυναίκα		Άντρας	
Ηλικία	18-30	31-50	51-70	70+
Εκπαίδευση	Πρωτοβάθμια	Δευτεροβάθμια	Τριτοβάθμια	

**ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ**

Όνομα	
Επώνυμο	
Τηλέφωνο	

ΚΩΔ. 521α

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΗΓΕΣ

## Ελληνόγλωσσες Πηγές

Αδάμ, Κ. (2020) ΑμεΑ και σεξουαλικότητα. [https://www.avgi.gr/entheta/enthemata/351529\\_amea-kai-sexoyalikotita](https://www.avgi.gr/entheta/enthemata/351529_amea-kai-sexoyalikotita) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ανώνυμος. (2020) Ανάρτηση Εικόνας σε γκρουπ επαγγελματιών στο Facebook. <https://www.facebook.com/groups/WordPressGreekCommunity/permalink/3731539043535948> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ανώνυμος. (2014) Το Skroutz ανακοίνωσε επέκταση στην Αγγλία (Scrooge.co.uk). <http://www.techstart.gr/2014/11/skroutz-startup-grind-athens-2-report/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Athens Network of Collaborating Experts. (2014) *Μελέτη για τις Νέες Τεχνολογίες και Άτομα με Αναπηρία*. Αθήνα: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία.

Βουλή των Ελλήνων. (2011) Νόμος 4020/2011 : Κύρωση της Σύμβασης για τη διεθνή δικαιοδοσία, το εφαρμοστέο δίκαιο, την αναγνώριση, την εκτέλεση και τη συνεργασία ως προς τη γονική ευθύνη και τα μέτρα προστασίας των παιδιών. <https://www.e-nomothesia.gr/kat-anilikoi/n-4020-2011.html> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Βουλή των Ελλήνων. (1992) Νόμος 2101/1992 : Κύρωση της Διεθνούς Σύμβασης για τα δικαιώματα του παιδιού. <https://www.e-nomothesia.gr/kat-anilikoi/nomos-2101-1992-phek-192-a-2-12-1992.html> [Πρόσβαση: 02.03.2021]



Δραγωνέα, Δ. (2017) Ο Δημήτρης Είναι ο Πρώτος Έλληνας Σεξουαλικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία. <https://www.vice.com/el/article/ne3mzq/o-dhmrhs-einai-o-prwtos-ellhnas-se3oyalikos-boh8os-gia-atoma-me-anaphria> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Doctoranytime. (2021α) Η κουλτούρα του doctoranytime. <https://www.doctoranytime.gr/culture> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Doctoranytime. (2021β) Βρες τον καλύτερο γιατρό για εσένα! <https://www.doctoranytime.gr/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Doctoranytime. (2021γ) Όροι Χρήσης του doctoranytime. <https://www.doctoranytime.gr/us/Tos.aspx> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Doctoranytime. (2021δ) Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων. <https://www.doctoranytime.gr/us/Privacy.aspx> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Doctoranytime. (2018) Η Ελευθερία Ζούρου στην Εκπομπή StartUp Reporters! <https://www.facebook.com/doctoranytime.gr/videos/1495707807223399> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία. (2017) Ξέρεις ότι... <https://www.esamea.gr/did-you-know> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία. (2012) Η Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία <https://www.esamea.gr/about-us/welcome-note/86-legal-framework/symbasi/547-symbasi-oie-gia-ta-dikaiomata-ton-atomon-me-anapiria> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα». (2021) Ε-λιανικό - Επιχορήγηση υφιστάμενων ΜμΕ επιχειρήσεων του κλάδου του λιανεμπορίου, για την ανάπτυξη/αναβάθμιση και διαχείριση ηλεκτρονικού καταστήματος. <http://www.antonistikitita.gr/epanek/prokirixeis.asp?id=73&cs> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2020) Έρευνα Υγείας: Έτος 2019. [https://www.statistics.gr/el/statistics?p\\_p\\_id=documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN&p\\_p\\_lifecycle=2&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_cacheability=cacheLevelPage&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=4&p\\_p\\_col\\_pos=1&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN\\_javax.faces.resource=document&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN\\_in=downloadResources&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN\\_documentID=430948&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN\\_locale=el](https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN_in=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN_documentID=430948&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN_locale=el) [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2019) Infographic: Έρευνα Υγείας. <https://www.statistics.gr/infographic-ygeia-1-2019> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2011) Ύπαρξη προβλήματος υγείας ή δυσκολίας για άτομα ηλικίας 15 - 64 ετών, κατά φύλο και ομάδες ηλικιών. <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SJ024/> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2003) Δελτίο Τύπου Άτομα με Προβλήματα Υγείας ή Αναπηρία. [https://www.statistics.gr/el/statistics?p\\_p\\_id=documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4lN&p\\_p\\_lifecycle=2&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_m](https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4lN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_m)

[ode=view&p\\_p\\_cacheability=cacheLevelPage&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=4&p\\_p\\_col\\_pos=1&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4IN\\_javax.faces.resource=document&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4IN\\_ln=downloadResources&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4IN\\_documentID=108802&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_qDQ8fBKKo4IN\\_locale=el](https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_ln=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_documentID=108802&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_locale=el)

[Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2002α) Ad hoc έρευνα για τη θέση στην Αγορά Εργασίας των Ατόμων με Προβλήματα Υγείας ή Αναπηρία. [https://www.statistics.gr/el/statistics?p\\_p\\_id=documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_0qObWqzRnXSG&p\\_p\\_lifecycle=2&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_cacheability=cacheLevelPage&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=4&p\\_p\\_col\\_pos=1&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_0qObWqzRnXSG\\_javax.faces.resource=document&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_0qObWqzRnXSG\\_ln=downloadResources&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_0qObWqzRnXSG\\_documentID=116028&documents\\_WAR\\_publicationsportlet\\_INSTANCE\\_0qObWqzRnXSG\\_locale=el](https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_0qObWqzRnXSG&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_0qObWqzRnXSG_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_0qObWqzRnXSG_ln=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_0qObWqzRnXSG_documentID=116028&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_0qObWqzRnXSG_locale=el)

[Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2002β) Άτομα που δηλώνουν πρόβλημα υγείας ή αναπηρία, κατά το είδος του κυριότερου προβλήματος και ηλικία. <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SJO12/2002> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2002γ) Ύπαρξη προβλήματος υγείας ή δυσκολίας για άτομα ηλικίας 15 - 64 ετών, κατά φύλο και ομάδες ηλικιών. <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SJO12/2002> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2002δ) Ύπαρξη προβλήματος υγείας ή αναπηρίας, κατά φύλο, ηλικία και κατάσταση απασχόλησης. <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SJO12/2002> [Πρόσβαση: 26.02.2021]

Ευρωπαϊκή Ένωση. (2021α) Οι 27 χώρες μέλη της. [https://europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_el](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_el) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2021β) Προστασία δεδομένων στην ΕΕ. [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu\\_el](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_el) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ευρωπαϊκή Ένωση. (2018) Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3AI1452> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο & Συμβούλιο της Ευρώπης. (2016) Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2016 για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=EL> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ηνωμένα Έθνη. (2021α) Ιστορία. <https://unric.org/el/%ce%b9%cf%83%cf%84%ce%bf%cf%81%ce%b9%ce%b1/> [Πρόσβαση: 01.03.2021]

Ηνωμένα Έθνη. (2021β) Τι είναι το Συμβούλιο Ασφαλείας του ΟΗΕ;. <https://unric.org/el/%cf%84%ce%af-%ce%b5%ce%af%ce%bd%ce%b1%ce%b9-%cf%84%ce%bf->

[%cf%83%cf%85%ce%bc%ce%b2%ce%bf%cf%8d%ce%bb%ce%b9%ce%bf-%ce%b1%cf%83%cf%86%ce%b1%ce%bb%ce%b5%ce%af%ce%b1%cf%82-%cf%84%ce%bf%cf%85-%ce%bf%ce%b7/](#)[Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ηνωμένα Έθνη. (2006) Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και Προαιρετικό

Πρωτόκολλο. <https://unric.org/el/%CF%83%CF%8D%CE%BC%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%B7-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B1-%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CF%8E%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B1%CF%84%CF%8C%CE%BC%CF%89%CE%BD-%CE%BC-2/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Ηνωμένα Έθνη. (1989) Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού. <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4bcbf83a2> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Κασιμάτη, Κ. (2006) *Κοινωνικός Σχεδιασμός και Αξιολόγηση Μέθοδοι και πρακτικές*. Αθήνα: Gutenberg

Κετσιετζή, Κ. (2020) Η Skroutz αύξησε κατά 50% το προσωπικό της εν μέσω πανδημίας. <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3471541/i-skroutz-auxise-kata-50-to-prosopiko-tis-en-meso-pandimias> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Μπελεγρίνης, Γ. (2014) Skroutz: Ένα (πραγματικό) ελληνικό success story. [https://www.huffingtonpost.gr/2014/11/21/-skroutz\\_n\\_6196768.html](https://www.huffingtonpost.gr/2014/11/21/-skroutz_n_6196768.html) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021α) Ξεκίνα να πουλάς τώρα στο Skrouz χωρίς να φτιάξεις e-shop. [https://merchants.skrouz.gr/merchants/eapplications/new\\_offline#registration-form](https://merchants.skrouz.gr/merchants/eapplications/new_offline#registration-form) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz\_A.E. (2021β) Αναζήτηση. <https://www.skrouz.gr/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021γ) Συχνές Ερωτήσεις. <https://www.skrouz.gr/faq> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021δ) Διαδικασία ένταξης στο Skrouz. <https://merchants.skrouz.gr/merchants/eapplications/new#prerequisites> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021ε) Βασικές σελίδες e-shop. <https://merchants.skrouz.gr/merchants/support/guidelines/shop#payment-methods-page> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021στ) Όροι Χρήσης. <https://www.skrouz.gr/terms> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021ζ) Πολιτική Απορρήτου. <https://www.skrouz.gr/privacy> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021η) Νέα για το Skrouz. <https://www.skrouz.gr/blog/news> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021θ) Careers. <https://www.skrouz.gr/careers#People> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz A.E. (2021ι) Επικοινωνήστε μαζί μας. <https://www.skrouz.gr/contact> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. (2021) e-λιανικό - Επιχορήγηση υφιστάμενων ΜμΕ επιχειρήσεων του κλάδου του λιανεμπορίου για την ανάπτυξη, αναβάθμιση και διαχείριση ηλεκτρονικού καταστήματος <https://www.espa.gr/el/Pages/ProclamationsFS.aspx?item=5113> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Χατζηπέτρου, Α. (2014) (Επιμ.) *Σχεδιασμός Πολιτικής σε Θέματα Αναπηρίας*. Ηλιούπολη: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία

Wikipedia. (2020)  
Ιστολόγιο. <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BB%CF%8C%CE%B3%CE%B9%CE%BF> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

### **Ξενόγλωσσες Πηγές**

Bandito. (2005) Search all greek eshops in one click (ok not all, read on....). <http://www.insomnia.gr/topic/101816-skroutzgr-%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B6%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%83%CE%B5-%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AC-e-shops-%CE%BC%CE%B5-%CE%B5%CE%BD%CE%B1-click/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Blockchains. (2017) The Three F'S - Friends, Family, & Fools (3F). <http://bcmv.io/blog/the-three-fs-friends-family-fools-3f/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Chua, K. (2006) Overview of the U.S. Health Care System. [http://www.meddean.luc.edu/Lumen/meded/ipm/ipm3/BPandJ/HealthCareSystemOverview-AMSA%2020062\\_25\\_09.pdf](http://www.meddean.luc.edu/Lumen/meded/ipm/ipm3/BPandJ/HealthCareSystemOverview-AMSA%2020062_25_09.pdf) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Davis, E. (2014) How TripAdvisor and similar websites can make or break a business. <https://www.bbc.co.uk/sounds/play/b04l3cmq> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Duchateau, S.; Boulay, D.; Burger, D. (2010) Assessing WCAG 2.0 conformance in practice. *Springer: Berlin/Heidelberg*, Volume 6179, pp. 408–412.

Ferri, D. & Favalli, S. (2018) Web Accessibility for People with Disabilities in the European Union: Paving the Road to Social Inclusion. *Societies*, 8/2, 40.

Harris, J. (2021) Health and welfare. <https://www.britannica.com/place/United-States/Political-parties#ref233802> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2012) U.S. health care system from an international perspective. [https://www.oecd.org/health/HealthSpendingInUSA\\_HealthData2012.pdf](https://www.oecd.org/health/HealthSpendingInUSA_HealthData2012.pdf) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Rate MDs. (2021α) About: The Original Doctor Rating & Review Site. <https://www.ratemds.com/about/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Rate MDs. (2021β) Search over 2 million Doctor reviews and ratings. <https://www.ratemds.com/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz. (2021α) How to Advertise with us. <https://www.skrouz.gr/advertising> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz. (2021β) Alve. <http://alve.com/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Skrouz. (2021γ) Scrooge. <https://www.scrooge.co.uk/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]



Tripadvisor. (2021α) Find the good out there. <https://www.tripadvisor.com/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021β) How the site works. <https://www.tripadvisor.com.gr/pages/serviceEN.html> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021γ) Profile. <https://www.tripadvisor.com.gr/Profile/NorthStar44505385637> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021δ) Users Review. [https://www.tripadvisor.com.gr/UserReviewEdit-g189473-d2267893-a\\_referredFromLocationSearch.true-a\\_ReviewName.-a\\_type.-e-wpage1-Ticho\\_Ticho-Thessaloniki\\_Thessaloniki\\_Region\\_Central\\_Macedonia.html](https://www.tripadvisor.com.gr/UserReviewEdit-g189473-d2267893-a_referredFromLocationSearch.true-a_ReviewName.-a_type.-e-wpage1-Ticho_Ticho-Thessaloniki_Thessaloniki_Region_Central_Macedonia.html) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ε) Οι οδηγίες μας για τις κριτικές ταξιδιωτών. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614797> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021στ) Πολιτική περιεχομένου του Tripadvisor. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/360008133913> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ζ) Γιατί να καταχωρίσω την επιχείρησή μου στο TripAdvisor;. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614557->

<https://www.tripadvisor.com/Support/faq/faq-93-b9-b1-cf84-af-bd-b1-ba-b1-cf84-b1-cf87-cf89-cf81-af-cf83-cf89-cf84-b7-bd-b5-cf80-b9-cf87-b5-af-cf81-b7-cf83-ae-bc-bf-cf85-cf83-cf84-bf>  
TripAdvisor- [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021η) Γιατί το TripAdvisor δεν χρησιμοποιεί σύστημα επαλήθευσης ονόματος ή δεν απαιτεί απόδειξη διαμονής;. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614967-93-b9-b1-cf84-af-cf84-bf-tripadvisor-b4-b5-bd-cf87-cf81-b7-cf83-b9-bc-bf-cf80-bf-b9-b5-af-cf83-cf8d-cf83-cf84-b7-bc-b1-b5-cf80-b1-bb-ae-b8-b5-cf85-cf83-b7-cf82-bf-bd-cf8c-bc-b1-cf84-bf-cf82-ae-b4-b5-bd-b1-cf80-b1-b9-cf84-b5-af-b1-cf80-cf8c-b4-b5-b9-be-b7-b4-b9-b1-bc-bf-bd-ae-cf82> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021θ) Το TripAdvisor ελέγχει τις κριτικές;. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614987-a4-bf-tripadvisor-b5-bb-ad-b3-cf87-b5-b9-cf84-b9-cf82-ba-cf81-b9-cf84-b9-ba-ad-cf82>  
[Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ι) Πώς μπορώ να καταγγείλω μια ανάρμοστη κριτική;. <https://www.tripadvisor.com/hc/el/articles/200614937-%CE%A0%CF%8E%CF%82-%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CF%8E-%CE%BD%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%B3%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BB%CF%89-%CE%BC%CE%B9%CE%B1-%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CF%81%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B7-%CE%BA%CF%81%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE->  
[Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021κ) Τι θα συμβεί αν βρεθεί επιχείρηση με πλαστές κριτικές;. <https://www.tripadvisor.com/hc/el/articles/200614957-%CE%A4%CE%B9-%CE%B8%CE%B1-%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%B5%CE%AF-%CE%B1%CE%BD-%CE%B2%CF%81%CE%B5%CE%B8%CE%B5%CE%AF-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%BC%CE%B5-%CF%80%CE%BB%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%AD%CF%82-%CE%BA%CF%81%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82-> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021λ) Δήλωση περί Ιδιωτικού Απορρήτου και Cookies. <https://tripadvisor.mediaroom.com/gr-privacy-policy> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021μ) Μετατροπές Νομισμάτων. [https://tripadvisor.mediaroom.com/gr-terms-of-use#OLE\\_LINK22](https://tripadvisor.mediaroom.com/gr-terms-of-use#OLE_LINK22) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ν) Επισκόπηση του TripCollective: Εκεί όπου η δημοσίευση των εμπειριών βοηθάει όλους τους ταξιδιώτες. <https://www.tripadvisor.com.gr/TripCollective> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ξ) Σήματα TripCollective: Τι είναι και πώς μπορείτε να τα κερδίσετε. <https://www.tripadvisor.com.gr/TripCollectiveBadges> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ο) Τι είναι τα εισερχόμενα μηνύματα; <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200613517-%CE%A4%CE%B9-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1%CE%B9-%CF%84%CE%B1-%CE%B5%CE%B9%CF%83%CE%B5%CF%81%CF%87%CF%8C%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B7%CE%BD%CF%8D%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021π) How the site works. <https://www.tripadvisor.com.gr/pages/serviceEN.html> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ρ) Our Company's Philosophy. <https://www.purpose.tripadvisor.com/diversity> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021σ) Empowering people, connecting communities. <https://www.purpose.tripadvisor.com/social-impact> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021τ) Αναπτύξτε την επιχείρησή σας με δωρεάν εργαλεία από το Tripadvisor. <https://www.tripadvisor.com.gr/Owners> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021υ) Οδηγίες για απαντήσεις ιδιοκτητών σε ειδοποιήσεις. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/115016125728-%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%BA%CF%84%CE%B7%CF%84%CF%8E%CE%BD-%CF%83%CE%B5-%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021φ) Ως ιδιοκτήτης, πώς μπορώ να αφαιρέσω την καταχώριση της επιχείρησής μου από το TripAdvisor;. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614617-%CE%A9%CF%82-%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%BA%CF%84%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82-%CF%80%CF%8E%CF%82-%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CF%8E-%CE%BD%CE%B1-%CE%B1%CF%86%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%AD%CF%83%CF%89-%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CF%87%CF%8E%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%AE%CF%82-%CE%BC%CE%BF%CF%85-%CE%B1%CF%80%CF%8C-%CF%84%CE%BF-TripAdvisor-> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021χ) Καταχωρίστε την επιχείρησή σας στο  
Tripadvisor. <https://www.tripadvisor.com.gr/TripAdvisorInsights/w855> [Πρόσ-  
βαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ψ) Οδηγίες για τις  
καταχωρίσεις <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/sections/200154947>  
[Πρόσβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2021ω) Κέντρο  
βοήθειας. <https://www.tripadvisorsupport.com/hc/el/articles/200614727>[Πρό-  
σβαση: 02.03.2021]

Tripadvisor. (2019) Σχετικά με το  
Tripadvisor. <https://tripadvisor.mediaroom.com/gr-about-us> [Πρόσβαση:  
02.03.2021]

United Nations. (2021) Chapter IV Human  
Rights. [https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg\\_no  
=IV-15&chapter=4&lang=en](https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&lang=en) [Πρόσβαση: 02.03.2021]

Wikipedia. (2021) Tripadvisor. <https://en.wikipedia.org/wiki/Tripadvisor#fromHistory>  
[Πρόσβαση:  
02.03.2021]

Wikipedia. (2020) Facebook. <https://el.wikipedia.org/wiki/Facebook>  
[Πρόσβαση: 02.03.2021]

World Health Organization. (2021) Disability. [https://www.who.int/health-  
topics/disability#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1) [Πρόσβαση: 01.03.2021]

World Health Organization. (2001) *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Geneva: World Health Organization.

World Wide Web Consortium Web Accessibility Initiative. (2021) Introduction to Web Accessibility. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/> [Πρόσβαση: 01.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021α) About W3C. <https://www.w3.org/Consortium/> [Πρόσβαση: 01.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021β) Accessibility Principles. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/> [Πρόσβαση: 01.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021γ) WCAG 2 Layers of Guidance. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/#wcag-2-layers-of-guidance> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021δ) Involving Users in Evaluating Web Accessibility. <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/involving-users/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021ε) Selecting Web Accessibility Evaluation Tools. <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/tools/selecting/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021στ) Web Accessibility Evaluation Tools List. <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]

World Wide Web Consortium. (2021ζ) Easy Checks – A First Review of Web Accessibility <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/preliminary/> [Πρόσβαση: 02.03.2021]



