



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**Έκθεση Παρακολούθησης της Προσβασιμότητας
Ιστότοπων και Εφαρμογών για Φορητές Συσκευές
των Οργανισμών του Δημόσιου Τομέα στην Κύπρο**

Επιτροπή Παρακολούθησης

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ	2
1. EXECUTIVE SUMMARY OF THE REPORT.....	4
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	6
2.1 Γενικές πληροφορίες	6
2.2 Σύνθεση του δείγματος.....	8
2.2.1 Επιλογή του δείγματος Ιστότοπων για την μέθοδο απλουστευμένης και διεξοδικής παρακολούθησης	8
2.2.2 Επιλογή του δείγματος εφαρμογών για φορητές συσκευές για την μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης	9
2.3 Αντιστοιχία με τα πρότυπα, τις τεχνικές προδιαγραφές και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την παρακολούθηση.....	11
2.3.1 Απλουστευμένη μέθοδος παρακολούθησης Ιστότοπων	11
2.3.2 Διεξοδική μέθοδος παρακολούθησης Ιστότοπων	12
2.3.3 Διεξοδική μέθοδος παρακολούθησης εφαρμογών για φορητές συσκευές.....	16
3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ.....	19
3.1 Αναλυτικά αποτελέσματα	19
3.1.1 Αναλυτικά αποτελέσματα απλουστευμένης παρακολούθησης Ιστότοπων	19
3.1.2 Αναλυτικά αποτελέσματα διεξοδικής παρακολούθησης Ιστότοπων	26
3.1.3 Αναλυτικά αποτελέσματα διεξοδικής παρακολούθησης εφαρμογών για φορητές συσκευές..	34
4. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	37
5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ	39

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, σήμερα περισσότερο από ένα δισεκατομμύριο άνθρωποι στον κόσμο επηρεάζονται από ζητήματα προσβασιμότητας. Η προσβασιμότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση για να είναι σε θέση τα άτομα με αναπηρίες να ζουν, να κινούνται και να αναπτύσσονται ανεξάρτητα και να συμμετέχουν πλήρως και ισότιμα στην κοινωνία. Χωρίς πρόσβαση στο φυσικό περιβάλλον, στις μεταφορές, στις πληροφορίες και επικοινωνίες, περιλαμβανομένων των τεχνολογιών και των συστημάτων πληροφορικής, καθώς και σε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στο κοινό, τα άτομα με αναπηρίες δε θα έχουν ίσες ευκαιρίες συμμετοχής στην κοινωνία.

Η προσβασιμότητα αντιμετωπίζεται με υψηλή προτεραιότητα στην Κύπρο, γι' αυτό όλοι οι Κυβερνητικοί φορείς που υλοποιούν έργα Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) εφαρμόζουν την ισχύουσα εθνική και διεθνή νομοθεσία, στα πλαίσια της Σύμβασης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.) για τα Άτομα με Αναπηρία και της Οδηγίας 2016/2102 της Ε.Ε. (εφεξής «Οδηγία») για την προσβασιμότητα των Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, όπως αυτή ενσωματώθηκε στην Κυπριακή νομοθεσία.

Η Έκθεση που ακολουθεί υποβάλλεται από την Κύπρο ως κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), στο πλαίσιο της 1^{ης} περιόδου παρακολούθησης της συμμόρφωσης της προσβασιμότητας των Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, σύμφωνα με την Οδηγία η οποία ενσωματώθηκε στην Εθνική νομοθεσία με τον Νόμο Ν. 50(Ι)/2019 (εφεξής «Νόμο»).

Αρμόδια αρχή (κυβερνητικός οργανισμός) για την παρακολούθηση και εφαρμογή των θεμάτων προσβασιμότητας στην Κύπρο είναι το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (Τ.Υ.Π.) που υπάγεται στο Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (Υ.Ε.Κ.Ψ.Π.).

Η Επιτροπή Παρακολούθησης, η οποία έχει θεσμοθετηθεί ως απαίτηση που απορρέει από την Οδηγία και τον Νόμο, είναι υπεύθυνη για την τακτική παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας. Είναι επίσης υπεύθυνη για την υποβολή της Έκθεσης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης, και τη δημοσιοποίηση του περιεχομένου όλων των εκθέσεων σε προσβάσιμη μορφή.

Για την 1^η περίοδο παρακολούθησης, οι εργασίες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές και η ετοιμασία της Έκθεσης, έγινε σε συνεργασία με την Κυπριακή Συνομοσπονδία Οργανώσεων Αναπήρων (ΚΥ.Σ.Ο.Α.).

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας της Οδηγίας, διενεργήθηκε σε συνολικό δείγμα 114 Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές, με δύο (2) μεθόδους:

Για τους Ιστότοπους: α) με τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης (πλήθος 93), και β) με τη διεξοδική παρακολούθηση (πλήθος 15), και για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές με τη μέθοδο της διεξοδικής παρακολούθησης (πλήθος 6), σύμφωνα με το νέο εναρμονισμένο Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03) (εφεξής «Ευρωπαϊκό Πρότυπο»).

Η επιλογή του δείγματος έγινε με ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια, ενώ ο έλεγχος περιλάμβανε δοκιμές για καθεμία από τις απαιτήσεις Αντιληπτικότητας, Χρηστικότητας, Κατανοησιμότητας και Αξιοπιστίας (Αρχές Προσβασιμότητας), καλύπτοντας τις ανάγκες προσβασιμότητας χρήστη όπως αναφέρονται στην ενότητα 1.3.2 του Παραρτήματος Ι της Εκτελεστικής Απόφασης (Ε.Ε.) 2018/1524 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (εφεξής «Εκτελεστική Απόφαση»).

Στην Έκθεση περιγράφονται τα αναλυτικά αποτελέσματα της παρακολούθησης, η διαδικασία εκτέλεσης και ο εθνικός μηχανισμός υποβολής παραπόνων.

1. EXECUTIVE SUMMARY OF THE REPORT

According to the World Health Organization, today more than one billion people in the world are affected by accessibility issues. Accessibility is a basic requirement for people with disabilities to be able to live, move and develop independently and participate fully and equally in society. Without access to the physical environment, transport, information, and communications, including information technologies and systems, as well as other services provided to the public, people with disabilities will not have equal opportunities to participate in the society.

Accessibility is treated with high priority in Cyprus, which is why all Government Organisations which implement Information and Communication Technologies (I.C.T.) projects enforce the existing national and international legislation, within the framework of the United Nations Convention for Persons with Disabilities and the Directive on accessibility of the Websites and mobile applications of public sector bodies, as incorporated into Cypriot legislation.

The following Report is submitted by Cyprus as a Member State of the European Union (E.U.), in the context of the 1st monitoring period of the compliance of the accessibility of websites and mobile applications of public sector bodies, in accordance with Directive 2016/2102 (Directive) which was incorporated into national legislation by Law 50(I)/2019 (Law).

The Department of Information Technology Services (D.I.T.S.) of the Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy (D.M.R.I.D.P.) is the competent authority (Government Organisation) responsible for the monitoring and implementation of accessibility issues in Cyprus.

The Monitoring Committee, which has been established as a requirement arising from the Directive and the Law, is responsible for the regular monitoring of the compliance of websites and mobile applications of public sector bodies with accessibility requirements. The Committee is also responsible for submitting the Report to the European Commission with the results of the monitoring, and publishing the content of all reports in an accessible format.

For the 1st monitoring period, the D.I.T.S. contributed to the monitoring of the compliance of websites and mobile applications and to the preparation of the Report.

The monitoring of the compliance of websites and mobile applications of public sector bodies with the accessibility requirements set in the Directive was carried out on a total sample of 114 websites and mobile applications, using two (2) methods:

For websites: a) using simplified monitoring method (93 websites), and b) using in-depth monitoring method (15 websites), and for mobile applications using in-depth monitoring method (6 mobile applications), in accordance with the new harmonised European standard EN 301 549 v3.2.1 (2021-03).

The selection of the sample was based on qualitative and quantitative criteria, while the audit included tests related to each of the requirements of Perceivability, Operability, Understandability and Robustness (Accessibility Principles), covering the user accessibility needs as set out in section 1.3.2 in Annex I of the European Commission Implementing Decision (E.U.) 2018/1524.

The Report describes the detailed results of the monitoring, the national enforcement procedure, and the complaints mechanism.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

2.1 Γενικές πληροφορίες

Η 1^η περίοδος παρακολούθησης διαφοροποιείται όσον αφορά στο χρονικό εύρος της, όπως έχει οριστεί στην Εκτελεστική Απόφαση, για τους Ιστότοπους και τις εφαρμογές για φορητές συσκευές. Ο έλεγχος της συμμόρφωσης της προσβασιμότητας 1^{ης} περιόδου παρακολούθησης διεξήχθη από **τον Νοέμβριο 2021 έως τον Μάρτιο 2022**.

Σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, όπως ορίζεται στον Νόμο [N. 50\(I\)/2019](#), η αρμόδια αρχή (κυβερνητικός οργανισμός) για την παρακολούθηση και εφαρμογή των θεμάτων προσβασιμότητας στην Κύπρο είναι το Τ.Υ.Π. που υπάγεται στο Υ.Ε.Κ.Ψ.Π. Τα στοιχεία επικοινωνίας είναι:

Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής

Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής

Γωνία Μιχαλάκη Καραολή & Γρηγόρη Αυξεντίου, 1446, Λευκωσία

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: director@dits.dmrid.gov.cy

Ιστότοπος: <https://dits.dmrid.gov.cy/>

Η Επιτροπή Παρακολούθησης, η οποία έχει θεσμοθετηθεί με τους κανονισμούς [Κ.Δ.Π. 304/2022](#) ως απαίτηση που απορρέει από την Οδηγία και τον Νόμο, είναι υπεύθυνη για την τακτική παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας. Είναι επίσης υπεύθυνη για την υποβολή της Έκθεσης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης, και τη δημοσιοποίηση του περιεχομένου όλων των εκθέσεων σε προσβάσιμη μορφή.

Για την 1^η περίοδο παρακολούθησης το Τ.Υ.Π. συνέβαλε στον έλεγχο της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές και στην ετοιμασία της Έκθεσης.

Η διαδικασία ελέγχου της προσβασιμότητας των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, πραγματοποιήθηκε βάση των κατευθυντήριων γραμμών που ορίζονται στην [Εκτελεστική Απόφαση \(Ε.Ε.\) 2018/1524 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 11^{ης} Οκτωβρίου 2018](#), συγκεκριμένα στο σημείο 2 του Παραρτήματος Ι.

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας της Οδηγίας, διενεργήθηκε σε συνολικό δείγμα 114 Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές, με δύο (2) μεθόδους:

Για τους Ιστότοπους:

α) με τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης (πλήθος 93), και

β) με τη διεξοδική παρακολούθηση (πλήθος 15), και

για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές με τη μέθοδο της διεξοδικής παρακολούθησης (πλήθος 6), σύμφωνα με το νέο εναρμονισμένο Ευρωπαϊκό Πρότυπο.

Η επιλογή του δείγματος έγινε με ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια, ενώ ο έλεγχος περιλάμβανε δοκιμές για καθεμία από τις απαιτήσεις Αντιληπτικότητας, Χρηστικότητας, Κατανοησιμότητας και Αξιοπιστίας (Αρχές Προσβασιμότητας), καλύπτοντας τις ανάγκες προσβασιμότητας χρήστη όπως αναφέρονται στην ενότητα 1.3.2 του Παραρτήματος Ι της Εκτελεστικής Απόφασης.

Οι τέσσερις (4) αρχές (Principles) της προσβασιμότητας είναι:

1) **Αντιληπτικότητα**, που σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιαστούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν

2) **Χρηστικότητα**, που σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι εύχρηστα

3) **Κατανοησιμότητα**, που σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής με τον χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές και

4) **Αξιοπιστία**, που σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα πρακτόρων χρηστών, περιλαμβανομένων και υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Η συμβολή της Κυπριακής Συνομοσπονδίας Οργανώσεων Αναπήρων (ΚΥ.Σ.Ο.Α.), ως ο επίσημος θεσμοθετημένος Κοινωνικός Εταίρος του Κράτους (βάσει του Νόμου [N.143\(I\)/2006](#)), η οποία συμμετέχει στα κέντρα λήψης αποφάσεων και εκπροσωπεί τα άτομα με αναπηρία στο διάλογο με το Κράτος, στην ανάδειξη Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές για τη συμπερίληψή τους στη διαμόρφωση του υπό παρακολούθηση δείγματος ήταν καθοριστικής σημασίας.

2.2 Σύνθεση του δείγματος

Για τη συγκέντρωση της αντιπροσωπευτικής κατανομής του δείγματος των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές, όπως ορίζονται στα σημεία 2.2 και 2.3 του Παραρτήματος Ι της Εκτελεστικής Απόφασης, το Τ.Υ.Π. συμβουλεύτηκε τη Στατιστική Υπηρεσία του κράτους για:

- α) τη συγκέντρωση των στοιχείων πληθυσμού της Κύπρου ¹
- β) την εξασφάλιση πληροφοριών για την κοινή ονοματολογία των εδαφικών μονάδων (NUTS) και των τοπικών διοικητικών μονάδων (LAU) της Κύπρου ².

Από την εφαρμογή του Νόμου όλοι οι Ιστότοποι και εφαρμογές για φορητές συσκευές του δημόσιου τομέα (από τις 23 Σεπτεμβρίου 2020 για τους Ιστότοπους και τις 23 Ιουνίου 2021 για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές) υποχρεούνται να είναι προσβάσιμοι για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) εφαρμόζοντας τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του ισχύοντος εναρμονισμένου Ευρωπαϊκού Πρότυπου για τη διασφάλιση των τεσσάρων (4) αρχών προσβασιμότητας του ιστού, συγκεκριμένα της αντιληπτικότητας, χρηστικότητας, κατανοησιμότητας και αξιοπιστίας.

Λαμβάνοντας υπόψη το σημείο 2.1, του Παραρτήματος Ι, της Εκτελεστικής Απόφασης, συγκεντρώθηκε το δείγμα για την 1^η περίοδο παρακολούθησης συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, με συνολικά **114 Ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές**, ως εξής:

- α) Απλουστευμένη παρακολούθηση Ιστότοπων - **(πλήθος 93)**
- β) Διεξοδική παρακολούθηση Ιστότοπων - **(πλήθος 15)**
- γ) Διεξοδική παρακολούθηση εφαρμογών για φορητές συσκευές - **(πλήθος 6)**

2.2.1 Επιλογή του δείγματος Ιστότοπων για την μέθοδο απλουστευμένης και διεξοδικής παρακολούθησης

Για την καλύτερη επιλογή αντιπροσωπευτικής κατανομής του δείγματος Ιστότοπων, το Τ.Υ.Π., βασίστηκε στο διαχωρισμό επιλογής Ιστότοπων σύμφωνα με την κάλυψη των διαφόρων επιπέδων διοίκησης όπως ορίζονται στο σημείο 2.2, του Παραρτήματος Ι, της Εκτελεστικής Απόφασης, λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα δυο (2) κριτήρια:

- 1) τη διαφοροποιημένη, αντιπροσωπευτική και γεωγραφικά ισορροπημένη κατανομή, και
- 2) το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα

¹ <https://www.cystat.gov.cy/el/SubthemeStatistics?id=46>

² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/nuts/national-structures>

Οι πίνακες πιο κάτω δείχνουν την κατανομή των Ιστότοπων ανά επίπεδο διοίκησης που ισχύει στην Κύπρο και ανά τομέα υπηρεσίας.

Πίνακας 1 – Κατανομή Ιστότοπων ανά επίπεδο διοίκησης

Επίπεδο Διοίκησης	Αριθμός Ιστότοπων	Ποσοστό Ιστότοπων
Κρατικούς Ιστότοπους	84	77.7%
Τοπικούς Ιστότοπους	14	13%
Ιστότοποι Οργανισμών Δημοσίου Δικαίου (Ημικρατικοί Οργανισμοί)	7	6.5%
Άλλοι Ιστότοποι (Συμβούλια)	3	2.8%

Πίνακας 2 – Κατανομή Ιστότοπων ανά τομέα υπηρεσίας

Τομέας Υπηρεσίας	Αριθμός Ιστότοπων	Ποσοστό Ιστότοπων
Κοινωνική Προστασία	10	9.3%
Υγεία	9	8.3%
Μεταφορές	7	6.5%
Εκπαίδευση	8	7.4%
Απασχόληση και Φορολογία	10	9.3%
Περιβαλλοντική Προστασία	8	7.4%
Ψυχαγωγία και πολιτισμός	5	4.6%
Στέγαση και Υποδομές Κοινής Ωφέλειας	9	8.3%
Δημόσια Τάξη και Ασφάλεια	8	7.4%
Άλλο	34	31.5%

2.2.2 Επιλογή του δείγματος εφαρμογών για φορητές συσκευές για την μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης

Για την καλύτερη επιλογή αντιπροσωπευτικής κατανομής του δείγματος εφαρμογών για φορητές συσκευές, το Τ.Υ.Π., για την 1^η περίοδο παρακολούθησης, βασίστηκε σε δυο (2) λειτουργικά συστήματα, λαμβάνοντας υπόψη τα εξής κριτήρια:

- 1) τη διαφοροποιημένη και αντιπροσωπευτική κατανομή,
- 2) τη συχνή λήψη της εφαρμογής
- 3) η πιο πρόσφατη έκδοση της εφαρμογής

Ο πίνακας πιο κάτω δείχνει την κατανομή των εφαρμογών για φορητές συσκευές ανά λειτουργικό σύστημα.

Πίνακας 3 – Κατανομή εφαρμογών φορητών συσκευών ανά λειτουργικό σύστημα

Λειτουργικό Σύστημα	Αριθμός Εφαρμογών	Ποσοστό Εφαρμογών
Android	3	50%
iOS	3	50%

Το αρχείο με το τελικό δείγμα των Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές είναι προσβάσιμο στον [Ιστότοπο του Τ.Υ.Π.](#)

2.3 Αντιστοιχία με τα πρότυπα, τις τεχνικές προδιαγραφές και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την παρακολούθηση

2.3.1 Απλουστευμένη μέθοδος παρακολούθησης Ιστότοπων

Στη μέθοδο απλουστευμένης παρακολούθησης περιλήφθηκαν δοκιμές για καθεμία από τις απαιτήσεις προσβασιμότητας αντιληπτικότητας, χρηστικότητας, κατανοησιμότητας, και αξιοπιστίας που αναφέρονται στο άρθρο 4 της Οδηγίας.

Οι δοκιμές διενεργήθηκαν για τον εντοπισμό περιπτώσεων μη συμμόρφωσης στους Ιστότοπους. Συγκεκριμένα, με την απλουστευμένη παρακολούθηση καλύφθηκαν οι ακόλουθες ανάγκες προσβασιμότητας χρήστη, στον μέγιστο βαθμό που ήταν εύλογα εφικτός:

- α) χρήση από μη βλέποντα άτομα
- β) χρήση από άτομα με περιορισμένη όραση
- γ) χρήση από άτομα με δυσκολία διάκρισης των χρωμάτων
- δ) χρήση από μη ακούοντα άτομα
- ε) χρήση από άτομα με περιορισμένη ακοή
- στ) χρήση από άτομα χωρίς φωνητική ικανότητα
- ζ) χρήση από άτομα με περιορισμένη ικανότητα χειρισμού αντικειμένων ή με περιορισμένη δύναμη
- η) ανάγκη ελαχιστοποίησης του κινδύνου πρόκλησης επιληπτικών κρίσεων εξαιτίας φωτοευαισθησίας
- θ) χρήση από άτομα με περιορισμένη γνωστική λειτουργία

Για τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης, πέραν της αρχικής ιστοσελίδας του Ιστότοπου, ελέγχθηκαν τέσσερις (4) ιστοσελίδες, λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

- 1) Ιστοσελίδα με σημαντικές πληροφορίες για τον πολίτη
- 2) Ιστοσελίδα με ηλεκτρονική φόρμα (π.χ. φόρμα επικοινωνίας)
- 3) Ιστοσελίδα με ειδικό περιεχόμενο (π.χ. πίνακας δεδομένων (data table) ή βίντεο)

Στην απλουστευμένη παρακολούθηση δε διενεργήθηκαν δοκιμές χρηστικότητας, παρά μόνο αυτοματοποιημένες δοκιμές προσβασιμότητας.

Για την υλοποίηση των ελέγχων προσβασιμότητας των Ιστότοπων που συμπεριλαμβάνονται στο δείγμα, χρησιμοποιήθηκαν δυο (2) εργαλεία, για σύγκριση αποτελεσμάτων και αξιόπιστη καταγραφή των παραβιάσεων:

- το εργαλείο [“IBM Equal Access Accessibility Checker”](#), και
- το εργαλείο [“WebAIM Contrast Checker”](#).

2.3.2 Διεξοδική μέθοδος παρακολούθησης Ιστότοπων

Με τη μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης ελέγχονται ενδελεχώς κατά πόσον οι Ιστότοποι πληρούν όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές, όπως αναφέρονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας. Μέσω της μεθόδου διεξοδικής παρακολούθησης, δίνεται η δυνατότητα ενδελεχούς εντοπισμού των σφαλμάτων και αδυναμιών προσβασιμότητας σε πιο περιορισμένο μεν πλήθος Ιστότοπων, αλλά σε εκτεταμένο βάθος διερεύνησης.

Για τη μέθοδο της διεξοδικής παρακολούθησης, ελέγχθηκαν, εφόσον υπήρχαν, οι ακόλουθες Ιστοσελίδες και τα ακόλουθα έγγραφα:

- 1) η αρχική σελίδα
- 2) η σελίδα σύνδεσης
- 3) ο χάρτης Ιστότοπου
- 4) η σελίδα επικοινωνίας
- 5) η σελίδα βοήθειας/ συχνών ερωτήσεων (FAQs)
- 6) η σελίδα νομικών πληροφοριών (αποποίηση, όροι χρήσης, πολιτική χρήσης των cookies, πολιτική προστασίας προσωπικού χαρακτήρα και πολιτική απορρήτου)
- 7) τουλάχιστον μια σχετική σελίδα για κάθε τύπο που παρέχεται από τον Ιστότοπο και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτής, όπως, μεταξύ άλλων, η λειτουργία αναζήτησης
- 8) οι σελίδες που περιλαμβάνουν τη δήλωση ή την πολιτική προσβασιμότητας και οι σελίδες που περιλαμβάνουν τον μηχανισμό υποβολής παρατηρήσεων
- 9) παραδείγματα σελίδων με ουσιαδώς διακριτή εμφάνιση ή διαφορετικό τύπο περιεχομένου (π.χ. σελίδα που περιέχει πίνακες δεδομένων (data tables), βίντεο, κλπ.)
- 10) τουλάχιστον ένα σχετικό έγγραφο με δυνατότητα λήψης, κατά περίπτωση, για κάθε τύπο υπηρεσίας που παρέχεται από τον Ιστότοπο και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτού
- 11) οποιαδήποτε άλλη σελίδα κρίνεται σχετική από τον φορέα παρακολούθησης
- 12) τυχαία επιλεγμένες σελίδες που αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 10 % του δείγματος που καθορίζεται πιο πάνω (σημείο 2.3.2 στοιχεία 1 έως 11)

Για την υλοποίηση των ελέγχων προσβασιμότητας των Ιστότοπων που συμπεριλαμβάνονται στο δείγμα, χρησιμοποιήθηκαν τα ακόλουθα εργαλεία, για σύγκριση αποτελεσμάτων και αξιόπιστη καταγραφή των παραβιάσεων:

- το εργαλείο [“IBM Equal Access Accessibility Checker”](#)
- το εργαλείο [“WebAIM Contrast Checker”](#)
- το εργαλείο [“PAC 3 – PDF Accessibility Checker”](#)
- το ενσωματωμένο εργαλείο του προγράμματος Microsoft Word “Accessibility Checker” (για έλεγχο προσβασιμότητας αρχείων τύπου “Word”)
- το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης [“NVDA”](#) (υποστηρικτής τεχνολογίας)

Ο πίνακας πιο κάτω παρουσιάζει την αντιστοιχία μεταξύ των απαιτήσεων προσβασιμότητας της IBM (αντιστοιχούν στα κριτήρια προσβασιμότητας (success criterion) Web Content Accessibility Guidelines (W.C.A.G. 2.1), τις ρήτρες (clauses) του Ευρωπαϊκού Πρότυπου, τις αρχές (principles) και ανάγκες προσβασιμότητας χρήστη (user accessibility needs).

Πίνακας 4 – Συνομογραφία Ανάγκης Προσβασιμότητας Χρήστη

Ανάγκη Προσβασιμότητας Χρήστη	Συνομογραφία
Χρήση από μη βλέποντα άτομα (Usage without vision)	WV
Χρήση από άτομα με περιορισμένη όραση (Usage with limited vision)	LV
Χρήση από άτομα με δυσκολία διάκρισης των χρωμάτων (Usage without perception of colour)	WPC
Χρήση από μη ακούοντα άτομα (Usage without hearing)	WH
Χρήση από άτομα με περιορισμένη ακοή (Usage with limited hearing)	LH
Χρήση από άτομα χωρίς φωνητική ικανότητα (Usage without vocal capability)	WVC
Χρήση από άτομα με περιορισμένη ικανότητα χειρισμού αντικειμένων ή με περιορισμένη δύναμη (Usage with limited manipulation or strength)	LMS
Ανάγκη ελαχιστοποίησης του κινδύνου πρόκλησης επιληπτικών κρίσεων εξαιτίας φωτοευαισθησίας (Minimize photosensitive seizure triggers)	PST
Χρήση από άτομα με περιορισμένη γνωστική λειτουργία (Usage with limited cognition)	LC

Πίνακας 5 – Αντιστοιχία απαιτήσεων προσβασιμότητας της IBM, ρήτρες Ευρωπαϊκού Πρότυπου, αρχές και ανάγκες προσβασιμότητας χρήστη

Απαίτηση Προσβασιμότητας IBM	Ρήτρα Ευρωπαϊκού Πρότυπου	Περιγραφή Ρήτρας	Αρχή POUR * Perceivable Operable Understandable Robust	Ανάγκη Προσβασιμότητας Χρήστη
1.1.1	9.1.1.1	Non-text content	P	WV, LV, WH LH, LC
1.2.1	9.1.2.1	Audio-only and video-only (pre-recorded)	P	WV, LV, WH, LH LC
1.2.2	9.1.2.2	Captions (pre-recorded)	P	WH, LH LC
1.2.3	9.1.2.3	Audio description or media alternative (pre-recorded)	P	WV LV, LC
1.2.4	9.1.2.4	Captions (Live)	P	WH, LH LC
1.2.5	9.1.2.5	Audio description (pre-recorded)	P	WV LV, LC
1.3.1	9.1.3.1	Info and relationships	P	WV LV, LC
1.3.2	9.1.3.2	Meaningful sequence	P	WV LV, LC
1.3.3	9.1.3.3	Sensory characteristics	P	WV, LV, WPC, WH, LH LC
1.3.4	9.1.3.4	Orientation	P, O	LMS, LR LC
1.3.5	9.1.3.5	Identify input purpose	P, O	LV
1.4.1	9.1.4.1	Use of colour	P	WV, LV, WPC LC
1.4.2	9.1.4.2	Audio control	P	WV, LH LC
1.4.3	9.1.4.3	Contrast (minimum)	P	LV, WPC LC
1.4.4	9.1.4.4	Resize text	P	LV
1.4.5	9.1.4.5	Images of text	P	LV, WPC LC

Απαίτηση Προσβασιμότητας IBM	Ρήτρα Ευρωπαϊκού Πρότυπου	Περιγραφή Ρήτρας	Αρχή POUR * Perceivable Operable Understandable Robust	Ανάγκη Προσβασιμότητας Χρήστη
1.4.10	9.1.4.10	Reflow	P	LV
1.4.11	9.1.4.11	Non-text contrast	P	LV, WPC LC
1.4.12	9.1.4.12	Text spacing	P, O	LV, LC
1.4.13	9.1.4.13	Content on hover or focus	P, O	LV, LC
2.1.1	9.2.1.1	Keyboard	O	WV, LV, LMS WVC
2.1.2	9.2.1.2	No keyboard trap	O	WV, LV, LR LMS
2.1.4	9.2.1.4	Character key shortcuts	O	LMS, LR LC
2.2.1	9.2.2.1	Timing adjustable	O	WV, LV, WH, LH, LMS, LC
2.2.2	9.2.2.2	Pause, stop, hide	O	WV, LV, WH, LH, LMS, LC
2.3.1	9.2.3.1	Three flashes or below threshold	O	PST
2.4.1	9.2.4.1	Bypass blocks	O	WV, LV, LR, LC WVC
2.4.2	9.2.4.2	Page titled	O	WV, LV, LMS, LC
2.4.3	9.2.4.3	Focus order	O	WV, LV, LMS, LC
2.4.4	9.2.4.4	Link purpose (in context)	O	WV, LV, LMS, LC WVC
2.4.5	9.2.4.5	Multiple ways	O	WV, LV, LMS, LC WVC
2.4.6	9.2.4.6	Headings and labels	O	WV, LV, LMS, LC WH, WVC
2.4.7	9.2.4.7	Focus visible	O	WV, LV, LMS, LC WVC
2.5.1	9.2.5.1	Pointer gestures	O	LMS, LR, LC
2.5.2	9.2.5.2	Pointer cancellation	O	LV, LMS, LR, LC
2.5.3	9.2.5.3	Label in name	O	LMS, LR LC

Απαίτηση Προσβασιμότητας IBM	Ρήτρα Ευρωπαϊκού Πρότυπου	Περιγραφή Ρήτρας	Αρχή POUR * Perceivable Operable Understandable Robust	Ανάγκη Προσβασιμότητας Χρήστη
2.5.4	9.2.5.4	Motion actuation	O	LMS, LR WV, LV, LC
3.1.1	9.3.1.1	Language of page	U	WV, LV, WH, LH, LC
3.1.2	9.3.1.2	Language of parts	U	WV, LV, WH, LH, LC
3.2.1	9.3.2.1	On focus	U	WV, LV, LMS, LC
3.2.2	9.3.2.2	On input	U	WV, LV, LMS, LC
3.2.3	9.3.2.3	Consistent navigation	U	WV, LV, LC
3.2.4	9.3.2.4	Consistent identification	U	LV, LC WV
3.3.1	9.3.3.1	Error identification	U	WV, LV, WPC, LC
3.3.2	9.3.3.2	Labels or instructions	U	WV, LV, LC WVC, LMS
3.3.3	9.3.3.3	Error suggestion	U	WV, LV, LC WVC, LMS
3.3.4	9.3.3.4	Error prevention (legal, financial, data)	U	WV, LV, LC LMS
4.1.1	9.4.1.1	Parsing	R	WV LV
4.1.2	9.4.1.2	Name, role, value	R	WV, LV LMS
4.1.3	9.4.1.3	Status messages	P, O, U, R	WV, LV, WPC, WH, LH, LMS, LR, PST, LC WVC

2.3.3 Διεξοδική μέθοδος παρακολούθησης εφαρμογών για φορητές συσκευές

Για τη μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης εφαρμογών για φορητές συσκευές ισχύουν τα ίδια κριτήρια αξιολόγησης για τους Ιστότοπους, όπως περιγράφεται στην ενότητα 2.3.2 πιο πάνω. Να σημειωθεί ότι σε αυτή τη μέθοδο παρακολούθησης, ως «σελίδα» νοείται η οθόνη της εφαρμογής.

Ο έλεγχος της προσβασιμότητας των εφαρμογών για φορητές συσκευές διεξήχθη σε δυο (2) λειτουργικά συστήματα Android OS και iOS. Χρησιμοποιήθηκαν τα ακόλουθα εργαλεία:

- Για το λειτουργικό σύστημα Android OS, τα εργαλεία:
 - [Accessibility insights](#)
 - [Evinced mobile flow analyzer](#)
 - το ενσωματωμένο πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης “TalkBack”
- Για το λειτουργικό σύστημα iOS, το εργαλείο:
 - Evinced mobile flow analyzer
 - το ενσωματωμένο πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης “VoiceOver”

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την αντιστοιχία μεταξύ των ζητημάτων (issues)/ κανόνων προσβασιμότητας των εργαλείων (αντιστοιχούν στα κριτήρια προσβασιμότητας (success criterion) Web Content Accessibility Guidelines (W.C.A.G. 2.1)), τις ρήτρες (clauses) του Ευρωπαϊκού Πρότυπου και τις αρχές (principles) προσβασιμότητας.

Πίνακας 6 – Αντιστοιχία ζητημάτων/κανόνων προσβασιμότητας εργαλείων, ρήτρες Ευρωπαϊκού Πρότυπου και αρχές προσβασιμότητας

Ζητήματα Προσβασιμότητας/Κανόνες Εργαλείων	Ρήτρα Ευρωπαϊκού Πρότυπου	Περιγραφή Ρήτρας	Αρχή POUR * Perceivable Operable Understandable Robust
ActiveViewName	10.1.3.1	Info and relationships	P
	10.3.3.2	Labels or Instructions	U
ClickableLinks	10.2.4.4	Link purpose (in context)	O
	10.4.1.2	Name, role, value	R
ColorContrast	10.1.4.3	Contrast (minimum)	P
DuplicateClickableViews	10.4.1.2	Name, role, value	R
DuplicateDescriptions	10.4.1.2	Name, role, value	R
EditTextView	10.4.1.2	Name, role, value	R
ImageContrast	10.1.4.11	Non-text contrast	P
ImageViewName	10.1.1.1	Non-text content	P
LinkPurposeUnclear	10.2.4.4	Link purpose (in context)	O
RedundantDescription	10.4.1.2	Name, role, value	R
TouchSizeWcag	N/A (WCAG 2.1 AAA)		
TraversalOrder	10.2.4.3	Focus order	O

Ζητήματα Προσβασιμότητας/Κανόνες Εργαλείων	Ρήτρα Ευρωπαϊκού Πρότυπου	Περιγραφή Ρήτρας	Αρχή POUR * Perceivable Operable Understandable Robust
UnsupportedItemType	10.4.1.2	Name, role, value	R
accessibility-not-enabled	10.1.3.3 10.4.1.2	Sensory characteristics Name, role, value	P R
accessible-name	10.1.3.1 10.2.4.6 10.4.1.2	Info and relationships Headings and labels Name, role, value	P O R
colliding-controls	10.1.3.1	Info and relationships	P
colour-contrast	10.1.4.3	Contrast (minimum)	P
duplicate-name	10.4.1.2	Name, role, value	R
interactable-role	10.1.3.1 10.1.3.5 10.2.4.4 10.3.3.2 10.4.1.2	Info and relationships Identify input purpose Link purpose (in context) Labels or Instructions Name, role, value	P P, O O U R
label-capitalization	N/A (WCAG 2.1 AAA)		
sentence-like-label	N/A (WCAG 2.1 AAA)		
special-characters	N/A		
tappable-area	N/A		
type-in-label	N/A		

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Σε αυτή την έκθεση περιγράφονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της παρακολούθησης που διενεργήθηκε.

Για κάθε εφαρμοσθείσα μέθοδο παρακολούθησης (διεξοδική και απλουστευμένη, για τους Ιστότοπους και για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές), η έκθεση περιλαμβάνει τα εξής:

α) πλήρη περιγραφή των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης

β) ποιοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης στην οποία περιλαμβάνονται ανάλυση των ευρημάτων ανά:

i) αρχή προσβασιμότητας, κατευθυντήρια οδηγία προσβασιμότητας και κριτήρια προσβασιμότητας

ii) συχνότητα εμφάνισης των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές οι οποίες αναφέρονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας.

3.1 Αναλυτικά αποτελέσματα

3.1.1 Αναλυτικά αποτελέσματα απλουστευμένης παρακολούθησης Ιστότοπων

Στη μέθοδο απλουστευμένης παρακολούθησης οι δοκιμές διενεργήθηκαν για τον **εντοπισμό περιπτώσεων μη συμμόρφωσης στους Ιστότοπους**. Για την εν λόγω μέθοδο, πέραν της αρχικής ιστοσελίδας του Ιστότοπου, ελέγχθηκαν τέσσερις (4) ιστοσελίδες, λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

1) Ιστοσελίδα με σημαντικές πληροφορίες για τον πολίτη

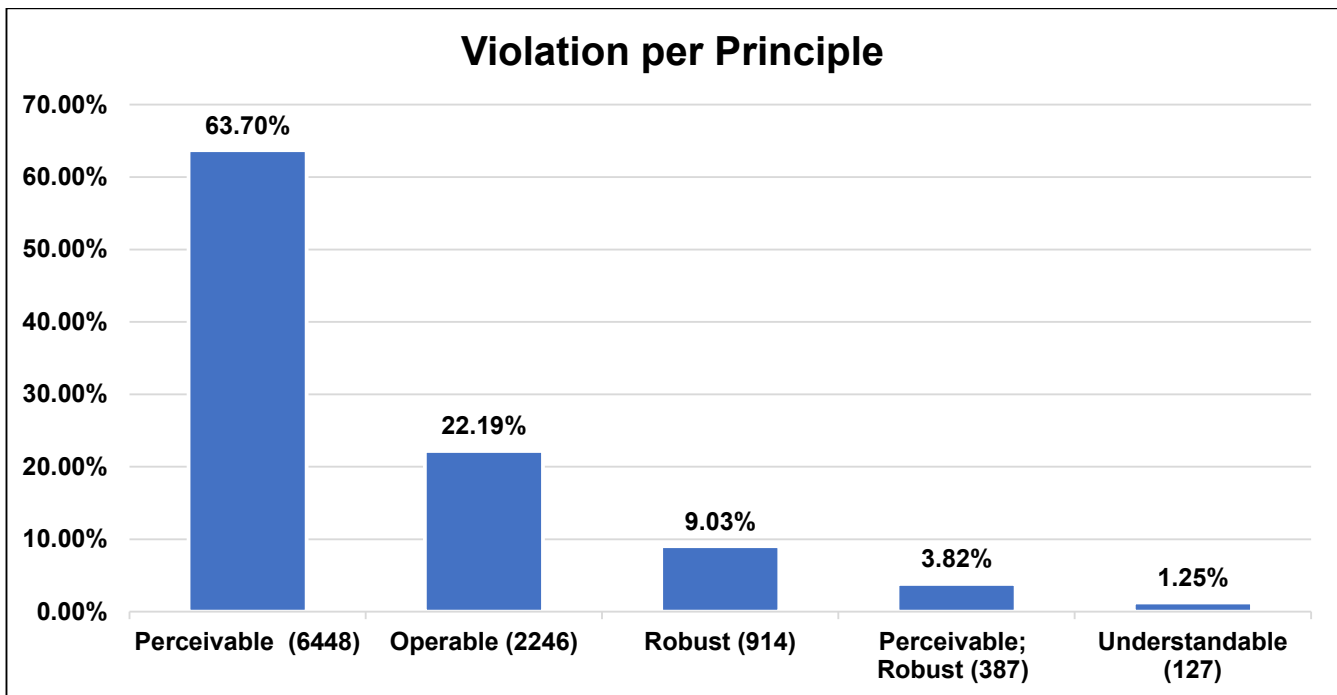
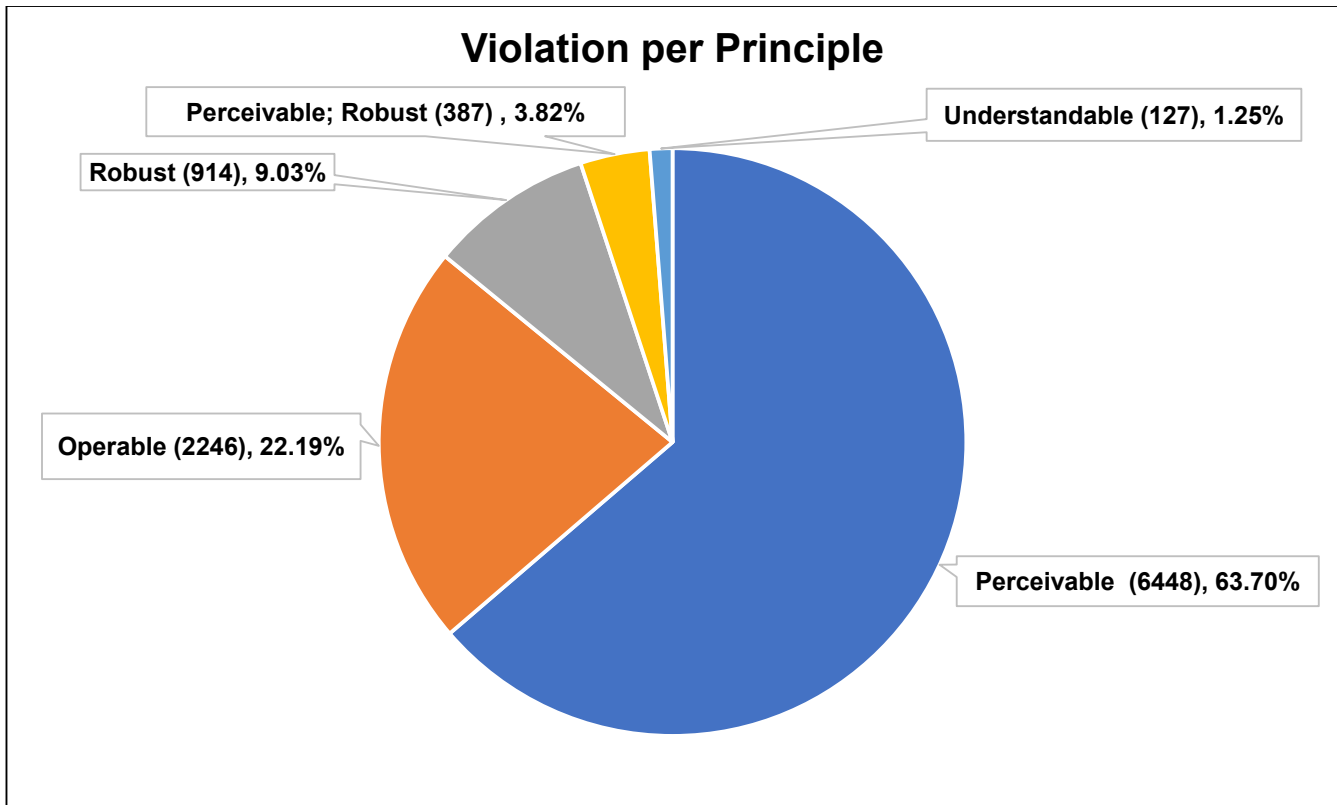
2) Ιστοσελίδα με ηλεκτρονική φόρμα (π.χ. φόρμα επικοινωνίας)

3) Ιστοσελίδα με ειδικό περιεχόμενο (π.χ. πίνακας δεδομένων (data table) ή βίντεο)

Σύμφωνα με τα πιο πάνω, ελέγχθηκαν συνολικά **93 Ιστότοποι** και **388 ιστοσελίδες**. Μετά την ανάλυση διαπιστώθηκαν **10.122 παραβιάσεις (violations)** των κριτηρίων/απαιτήσεων (Ευρωπαϊκού προτύπου).

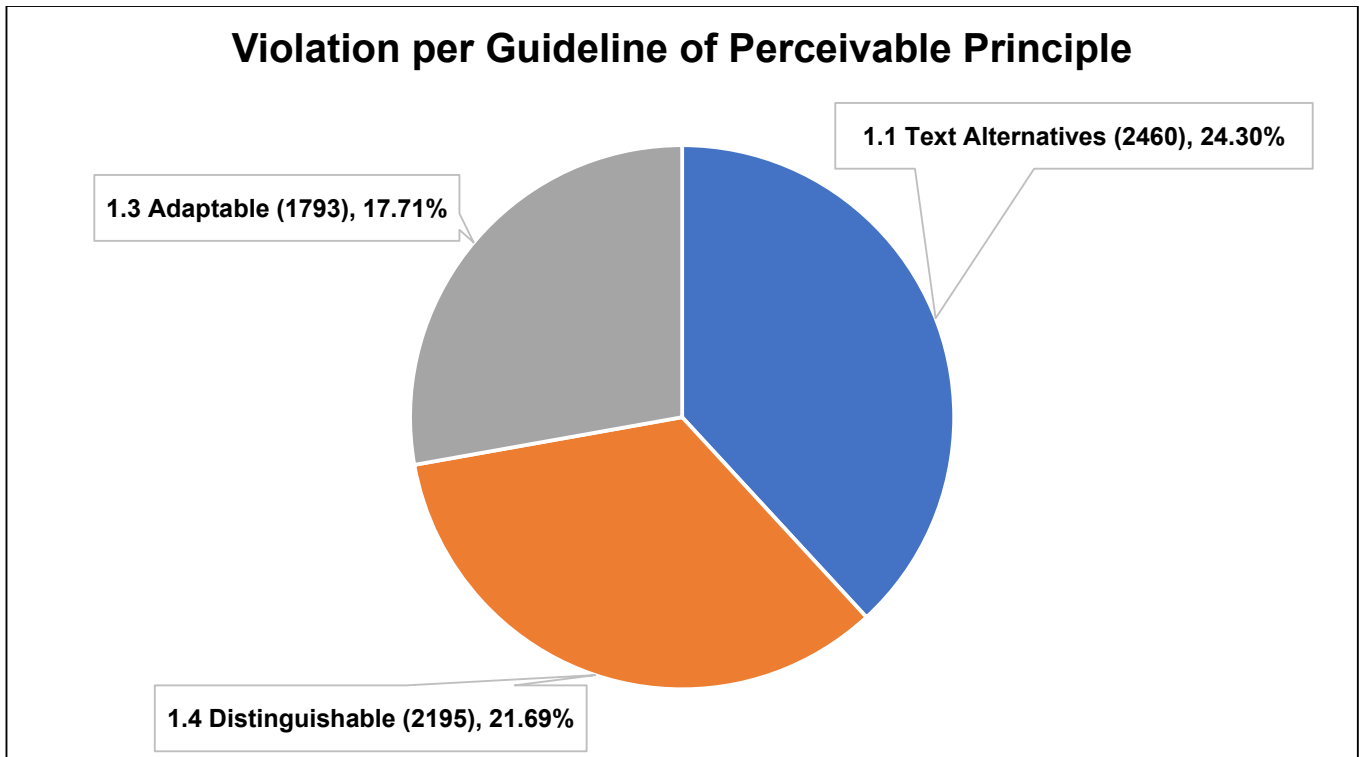
Αναλυτικά, σύμφωνα με την **Εικόνα 1**, βρέθηκαν 6.448 (63.70%) παραβιάσεις της Αρχής «Αντιληπτικότητα» (Perceivable), 2.246 (22.19%) της Αρχής «Χρησιμότητα» (Operable), 127 (1.25%) της Αρχής «Κατανοησιμότητα» (Understandable), 914 (9.03%) της Αρχής «Αξιοπιστία» (Robust) και 387 (3.82%) των Αρχών «Αντιληπτικότητα» και «Αξιοπιστία» μαζί.

Εικόνα 1 – Παραβιάσεις ανά αρχή προσβασιμότητας

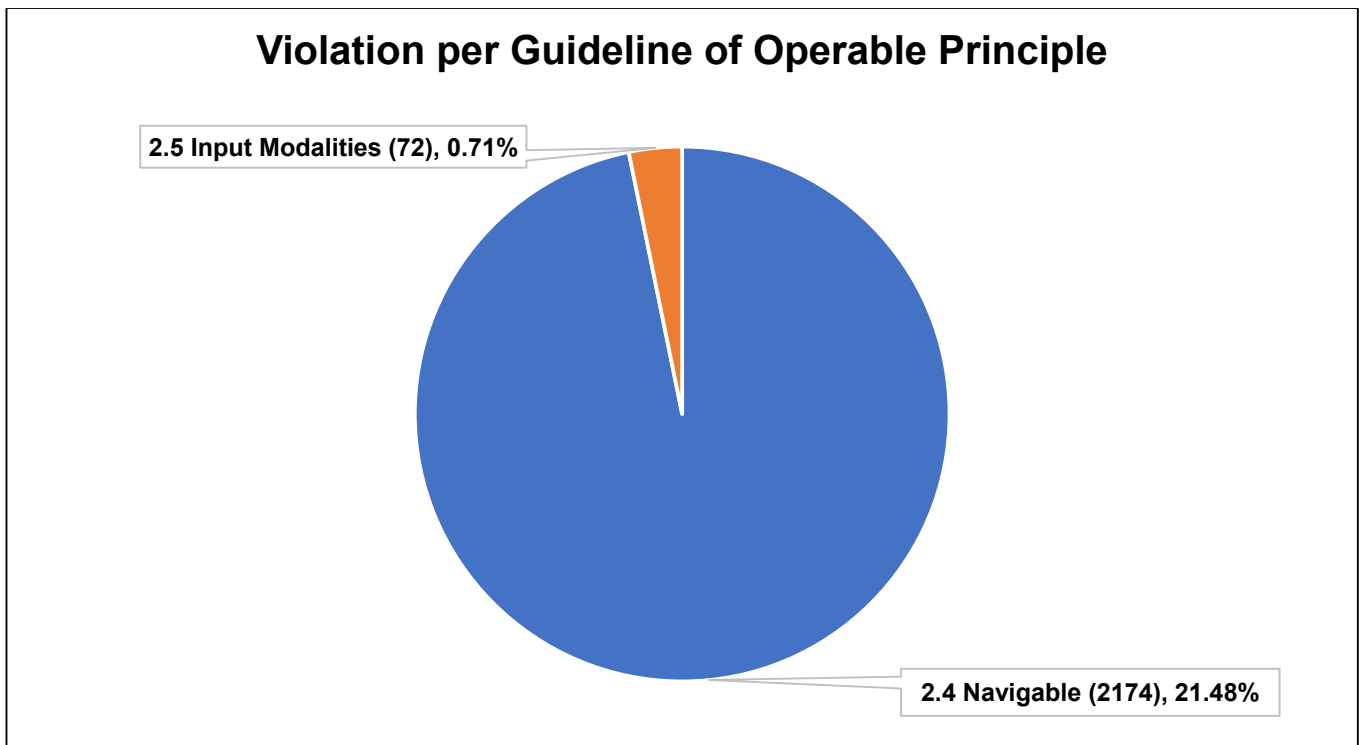


Κάθε αρχή διέπεται από μια σειρά κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας (Guidelines). Οι **Εικόνες 2, 3, 4, 5 και 6** δείχνουν τις παραβιάσεις ανά οδηγία.

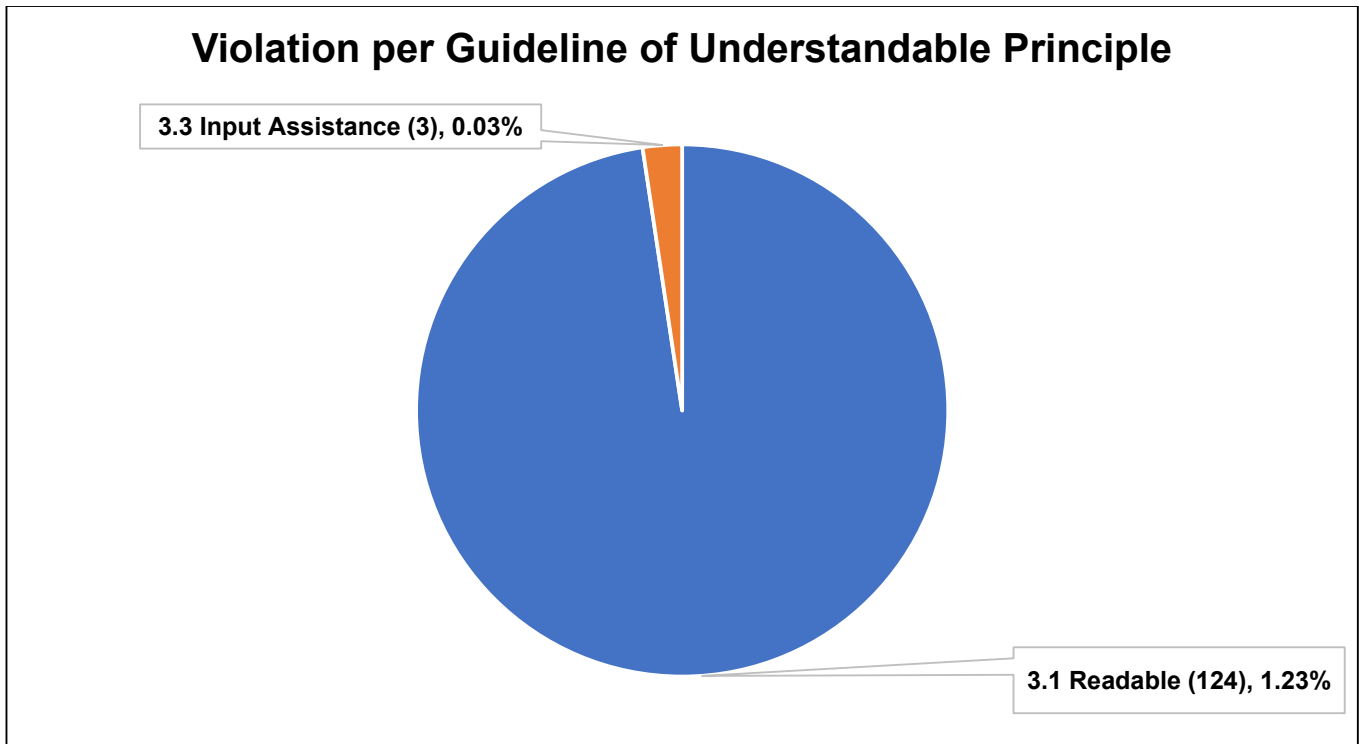
Εικόνα 2 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Perceivable"



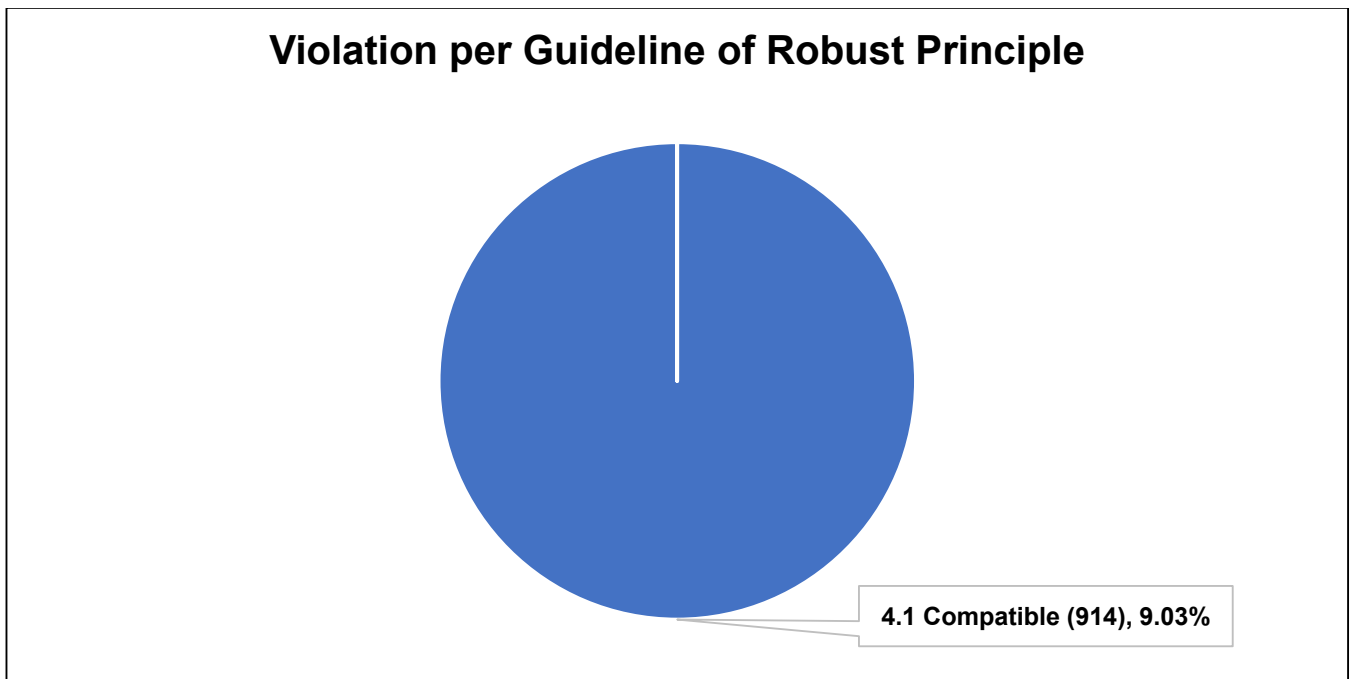
Εικόνα 3 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Operable"



Εικόνα 4 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Understandable"



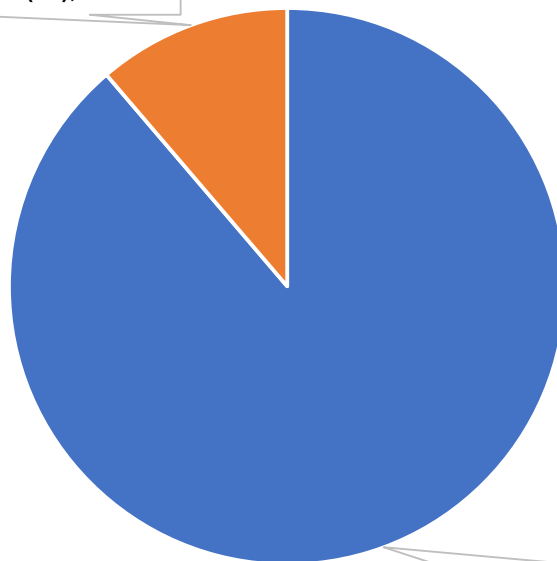
Εικόνα 5 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Robust"



Εικόνα 6 – Παραβιάσεις των οδηγιών των αρχών "Perceivable" και "Robust"

Violation per Guideline of Perceivable and Robust Principles

1.3 Adaptable; 4.1 Compatible (44), 0.43%

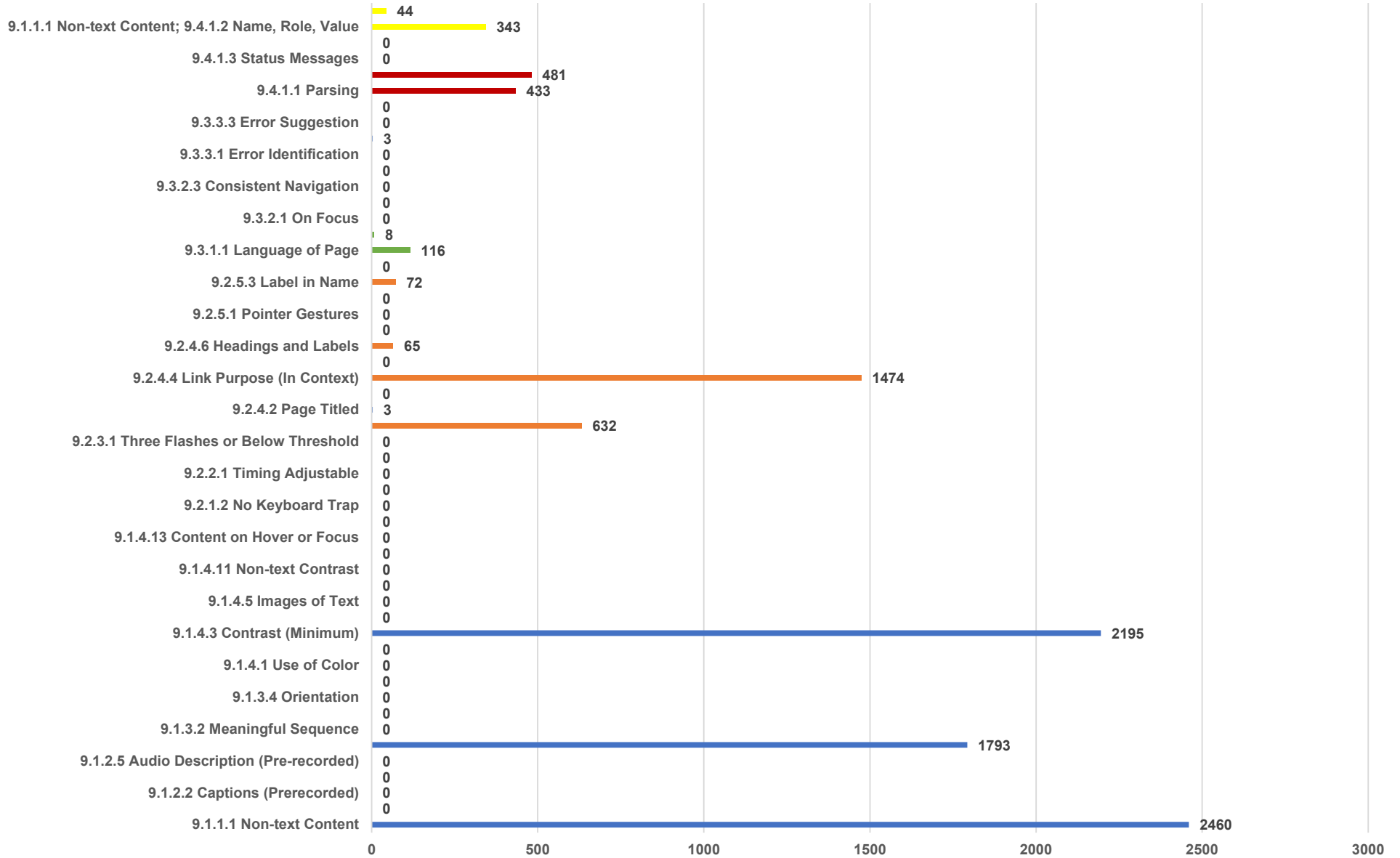


1.1 Text Alternatives; 4.1 Compatible (343) , 3.39%

Για κάθε οδηγία παρέχονται ελεγχόμενα κριτήρια προσβασιμότητας (testable success criteria), οι παραβιάσεις αυτών των κριτηρίων παρουσιάζονται στην **Εικόνα 7**.

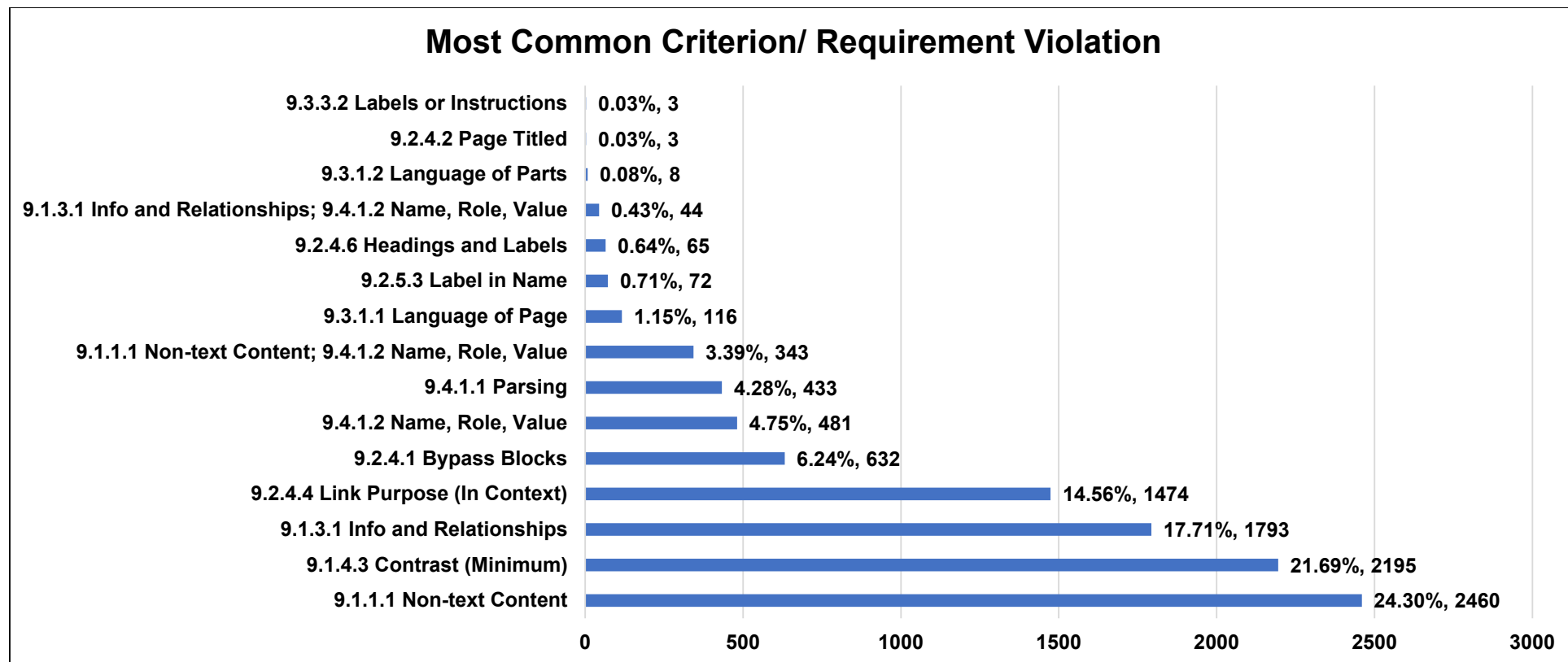
Εικόνα 7 – Παραβιάσεις ανά κριτήριο επιτυχίας

Violation per Success Criterion/ Standard Requirement



Στην **Εικόνα 8** παρουσιάζονται οι πιο συχνές παραβιάσεις κριτηρίων/απαιτήσεων προσβασιμότητας.

Εικόνα 8– Συχνότερα παραβιαζόμενα κριτήρια/απαιτήσεις



Από την ανωτέρω ανάλυση συνάγεται το συμπέρασμα ότι η πλειοψηφία των παραβιάσεων εντοπίζεται μόνο σε τέσσερα (4) από τα συνολικά πενήντα (50) κριτήρια/απαιτήσεις προσβασιμότητας που ελέγχθηκαν.

Συγκεκριμένα, το **24.30%** των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας/στην απαίτηση προσβασιμότητας «**9.1.1.1 Non-Text Content**», το **21.69%** στο κριτήριο προσβασιμότητας/στην απαίτηση προσβασιμότητας «**9.1.4.3 Contrast (Minimum)**», το **17.71%** στο κριτήριο προσβασιμότητας/στην απαίτηση προσβασιμότητας «**9.1.3.1 Info and Relationships**» και το **14.56%** στο κριτήριο προσβασιμότητας/στην απαίτηση προσβασιμότητας «**9.2.4.4 Link Purpose (In Context)**».

Τα αποτελέσματα του ελέγχου δείχνουν ότι οι **περισσότερες** παραβιάσεις είναι των αρχών προσβασιμότητας «**Αντιληπτικότητα**» και «**Χρηστικότητα**», ενώ εντοπίζεται μικρός αριθμός παραβιάσεων των αρχών «**Αξιοπιστία**» και «**Κατανοησιμότητα**».

3.1.2 Αναλυτικά αποτελέσματα διεξοδικής παρακολούθησης Ιστότοπων

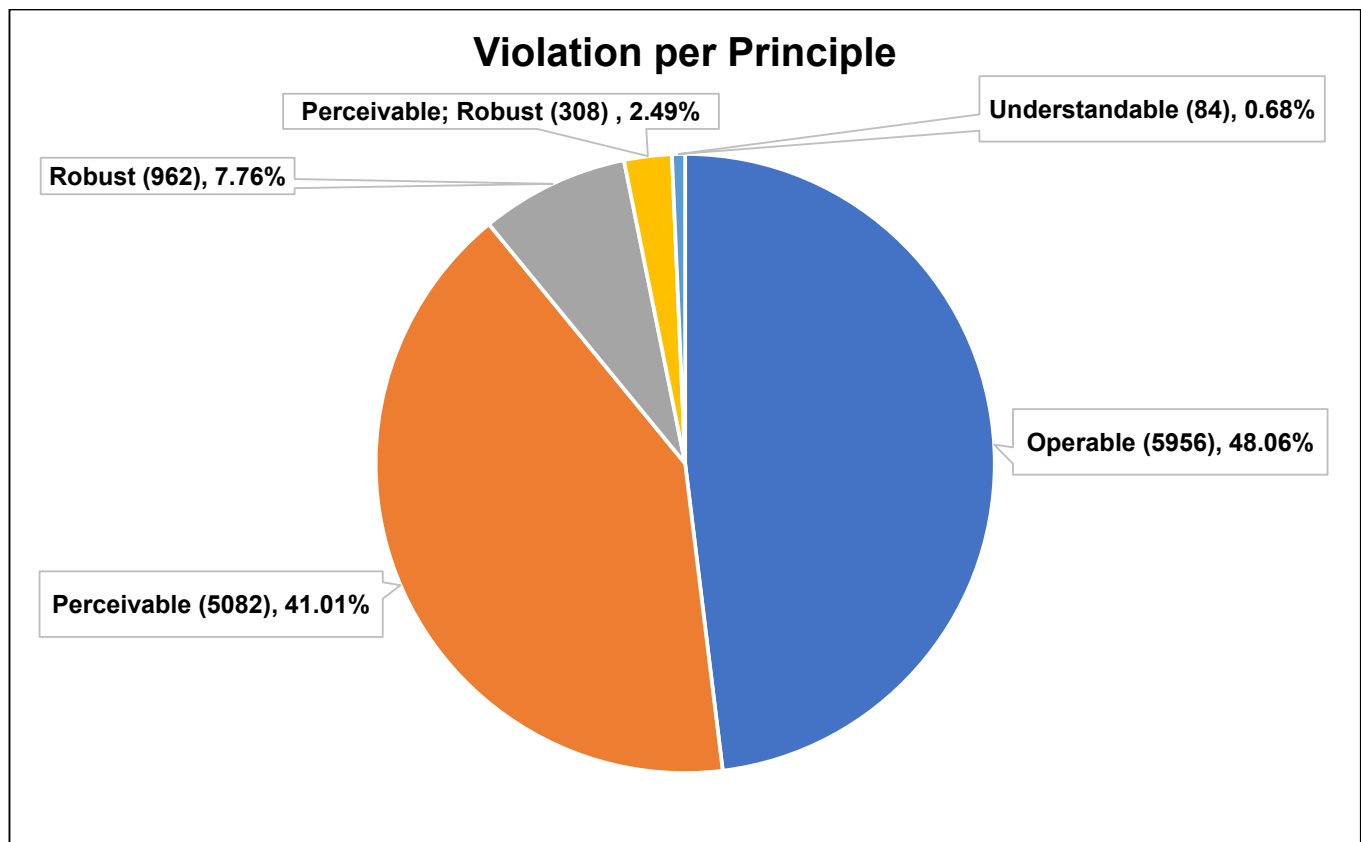
Με τη μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης ελέγχθηκαν ενδελεχώς κατά πόσον **οι Ιστότοποι πληρούσαν όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές**, όπως αναφέρονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας. Για την εν λόγω μέθοδο, ελέγχθηκαν, εφόσον υπήρχαν, οι ακόλουθες Ιστοσελίδες και τα ακόλουθα έγγραφα:

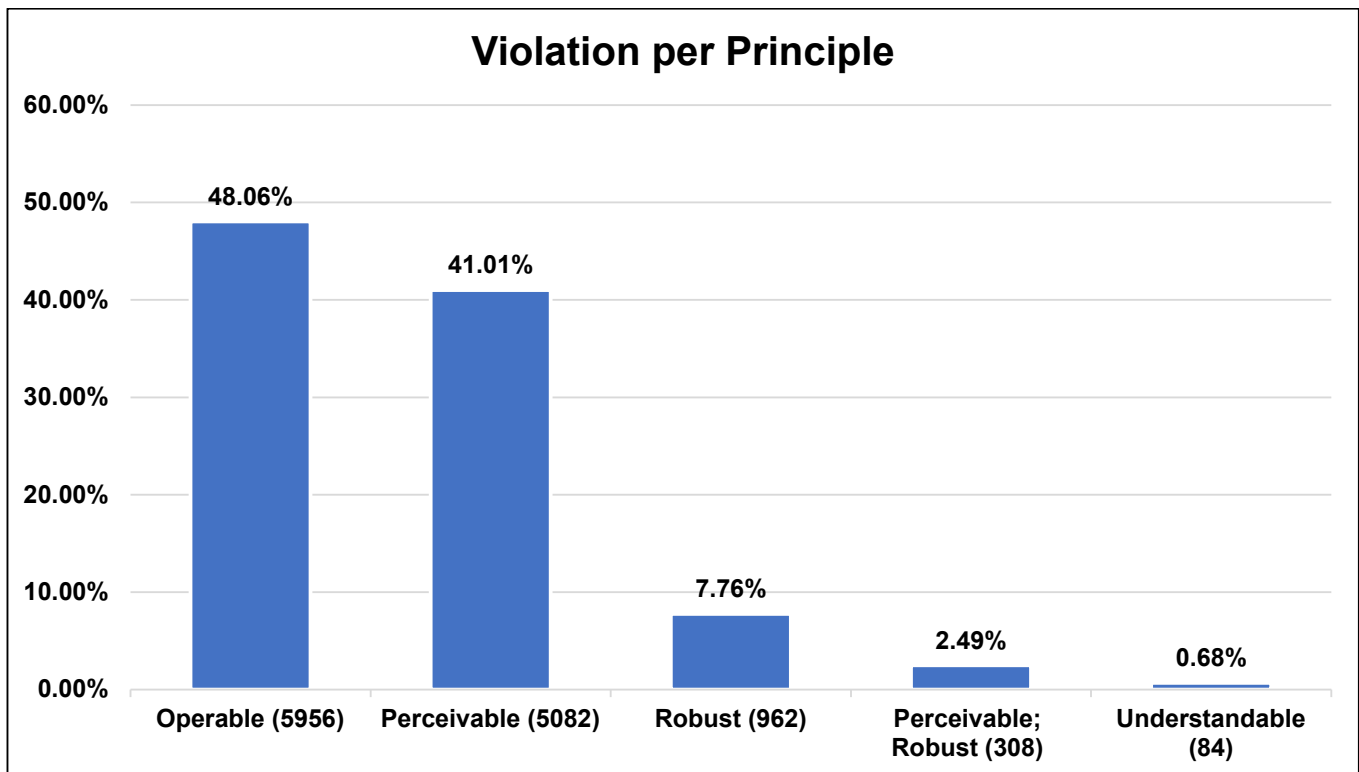
- 1) η αρχική σελίδα
- 2) η σελίδα σύνδεσης
- 3) ο χάρτης Ιστότοπου
- 4) η σελίδα επικοινωνίας
- 5) η σελίδα βοήθειας/ συχνών ερωτήσεων (FAQs)
- 6) η σελίδα νομικών πληροφοριών (αποποίηση, όρους χρήσης, πολιτική χρήσης των cookies και πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων)
- 7) τουλάχιστον μια σχετική σελίδα για κάθε τύπο που παρέχεται από τον Ιστότοπο και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτής, όπως, μεταξύ άλλων, η λειτουργία αναζήτησης
- 8) οι σελίδες που περιλαμβάνουν τη δήλωση ή την πολιτική προσβασιμότητας και οι σελίδες που περιλαμβάνουν τον μηχανισμό υποβολής παρατηρήσεων
- 9) παραδείγματα σελίδων με ουσιαδώς διακριτή εμφάνιση ή διαφορετικό τύπο περιεχομένου (π.χ. σελίδα που περιέχει πίνακες δεδομένων (data tables), βίντεο, κλπ.)
- 10) τουλάχιστον ένα σχετικό έγγραφο με δυνατότητα λήψης, κατά περίπτωση, για κάθε τύπο υπηρεσίας που παρέχεται από τον Ιστότοπο και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτού
- 11) οποιαδήποτε άλλη σελίδα κρίνεται σχετική από τον φορέα παρακολούθησης
- 12) τυχαία επιλεγμένες σελίδες που αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 10 % του δείγματος που καθορίζεται πιο πάνω (σημείο 2.3.2 στοιχεία 1 έως 11)

Σύμφωνα με τα πιο πάνω, ελέγχθηκαν συνολικά **15 Ιστότοποι** και **208 ιστοσελίδες**. Μετά την ανάλυση διαπιστώθηκαν **12.392 παραβιάσεις (violations)** των κριτηρίων/απαιτήσεων (Ευρωπαϊκού προτύπου).

Αναλυτικά, σύμφωνα με την **Εικόνα 9**, βρέθηκαν 5.082 (41.01%) παραβιάσεις της Αρχής «Αντιληπτικότητα» (Perceivable), 5.956 (48.06%) της Αρχής «Χρησιμότητα» (Operable), 84 (0.68%) της Αρχής «Κατανοησιμότητα» (Understandable), 962 (7.76%) της Αρχής «Αξιοπιστία» (Robust) και 308 (2.49%) των Αρχών «Αντιληπτικότητα» και «Αξιοπιστία» μαζί.

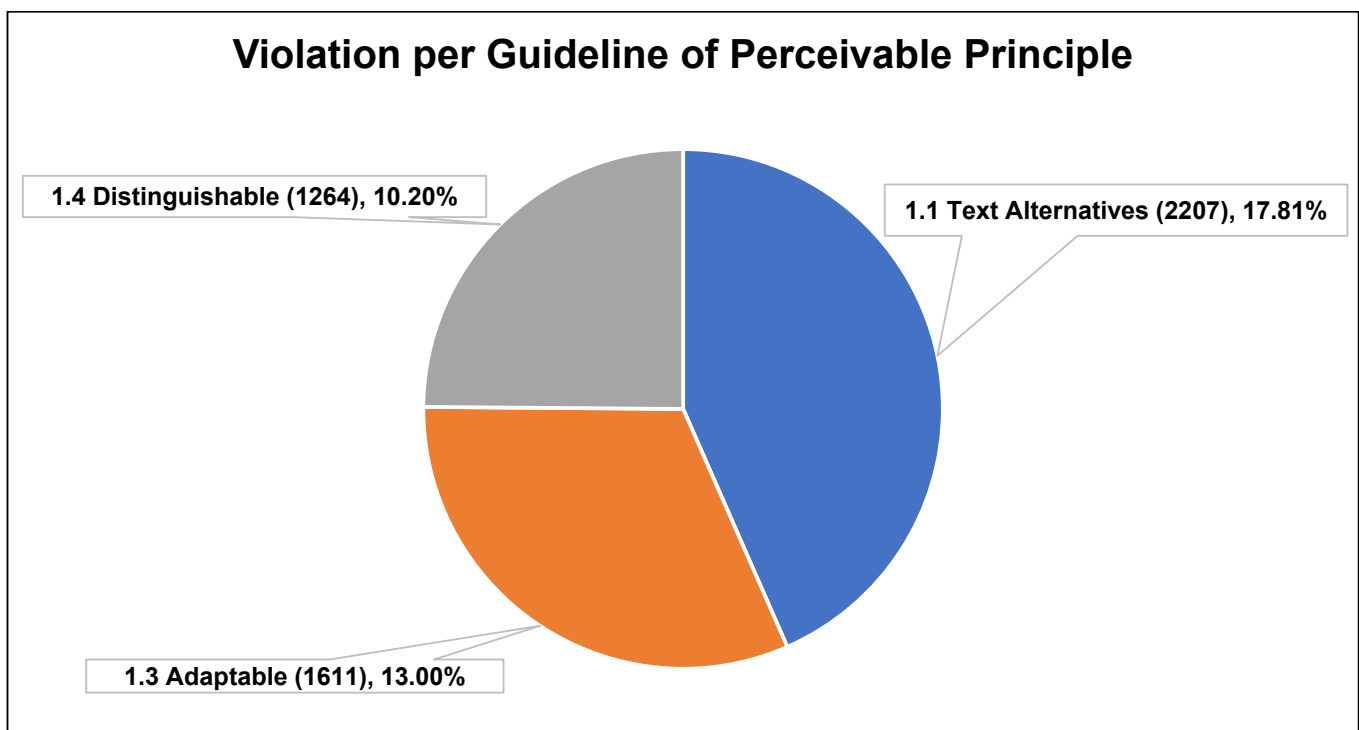
Εικόνα 9 – Παραβιάσεις ανά αρχή προσβασιμότητας



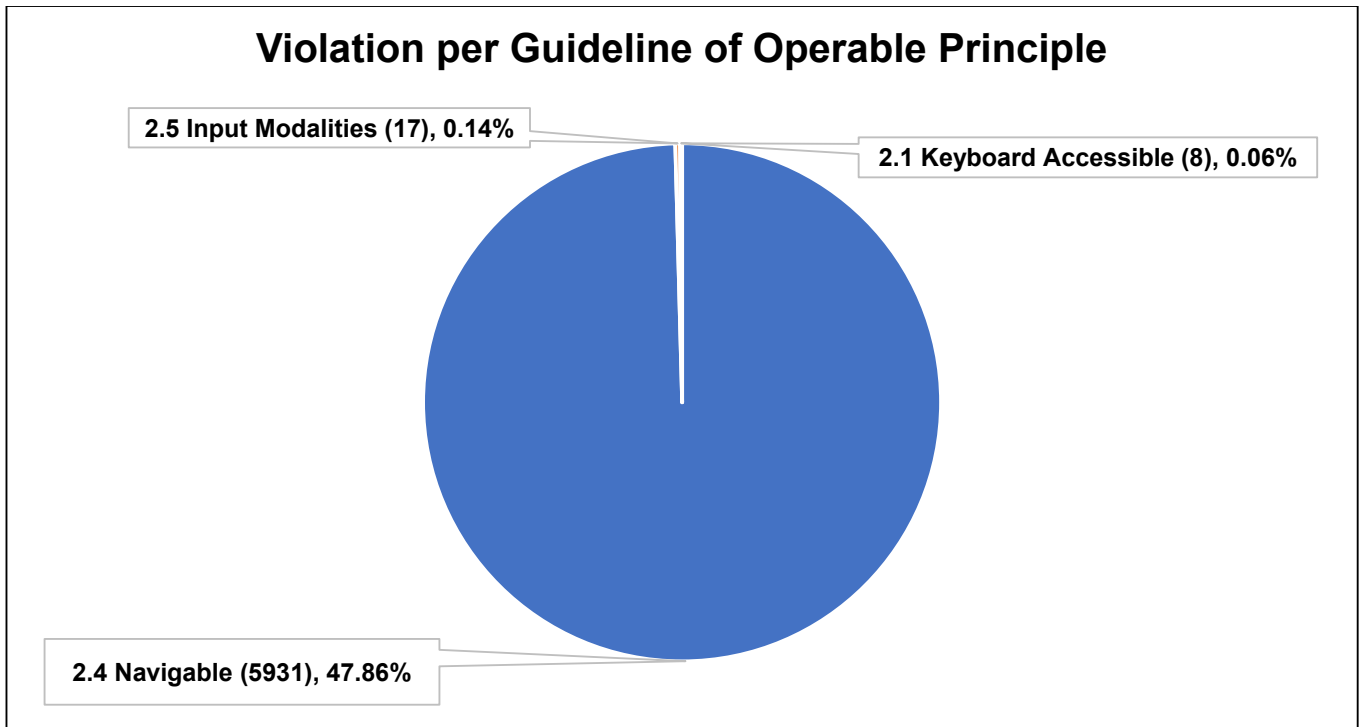


Κάθε αρχή διέπεται από μια σειρά κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας (Guidelines). Οι **Εικόνες 10, 11, 12, 13 και 14** δείχνουν τις παραβιάσεις ανά οδηγία.

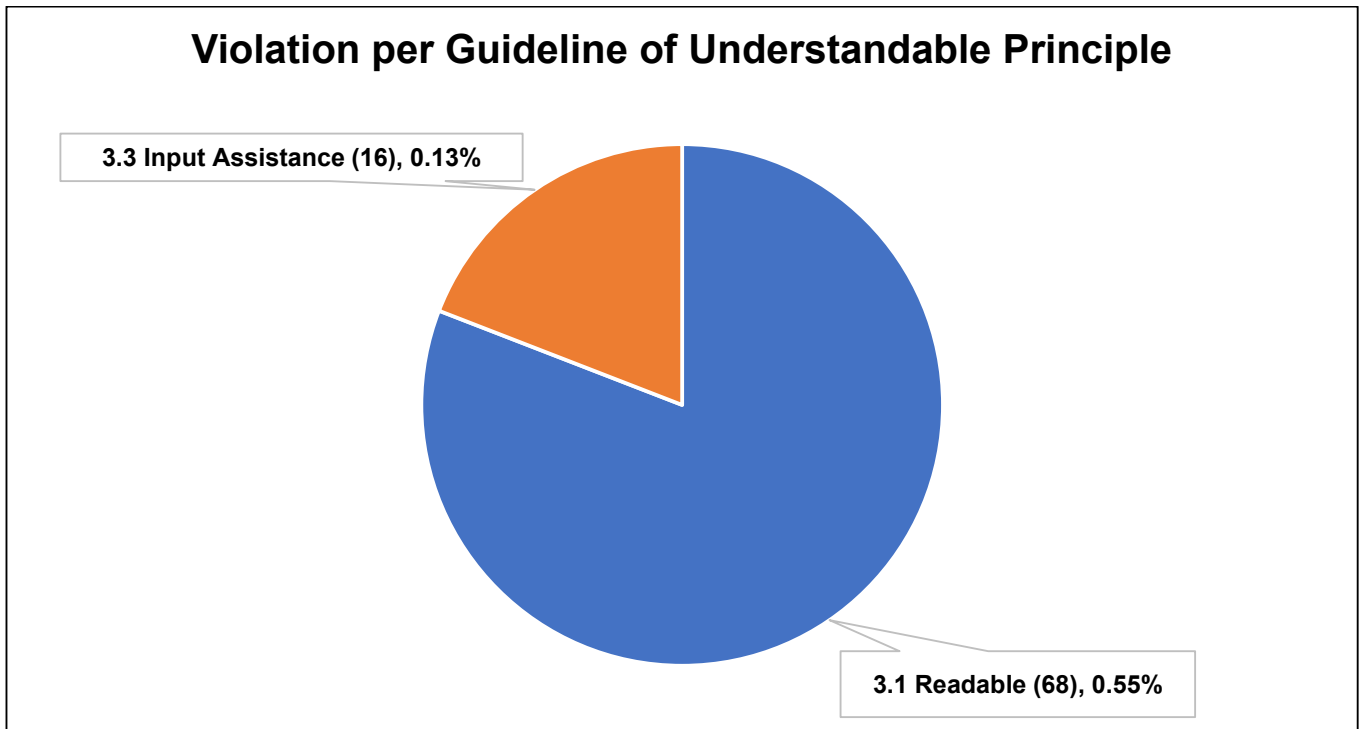
Εικόνα 10 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Perceivable"



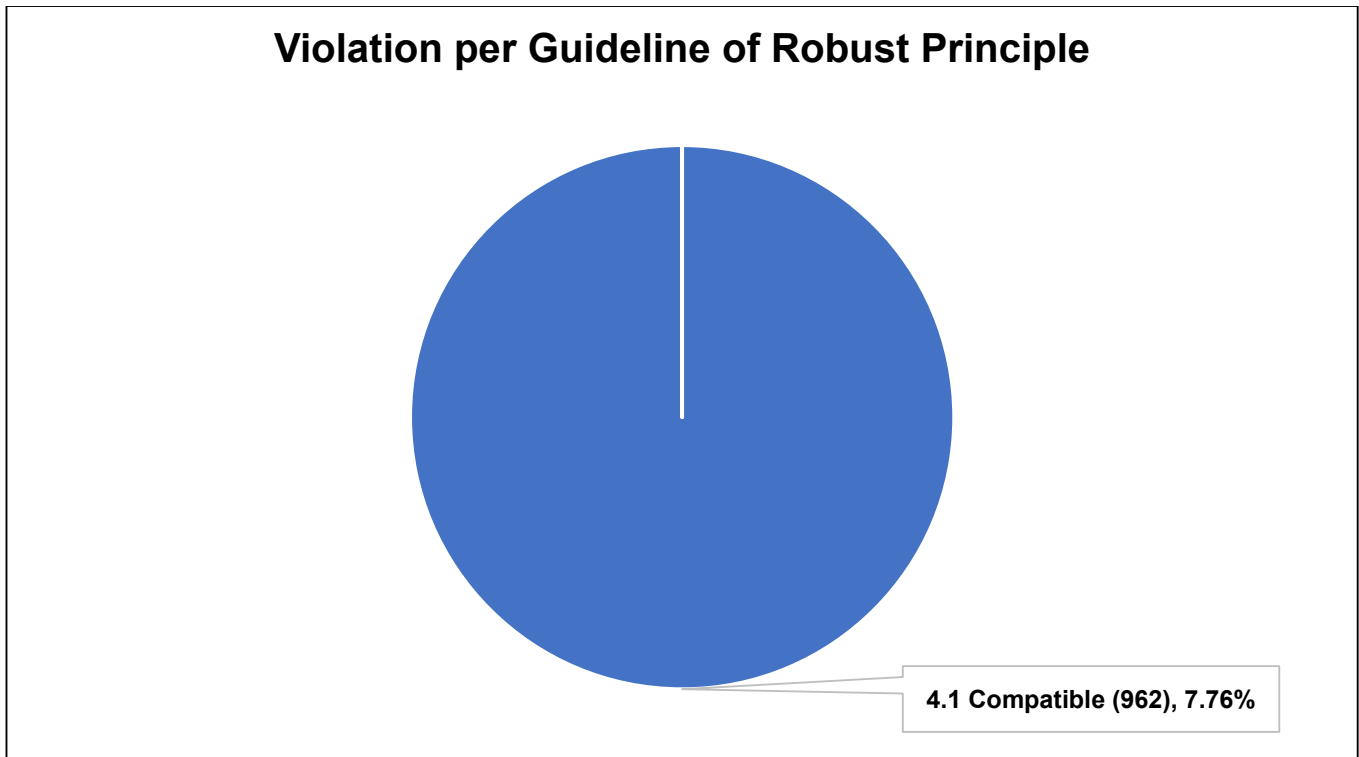
Εικόνα 11 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Operable"



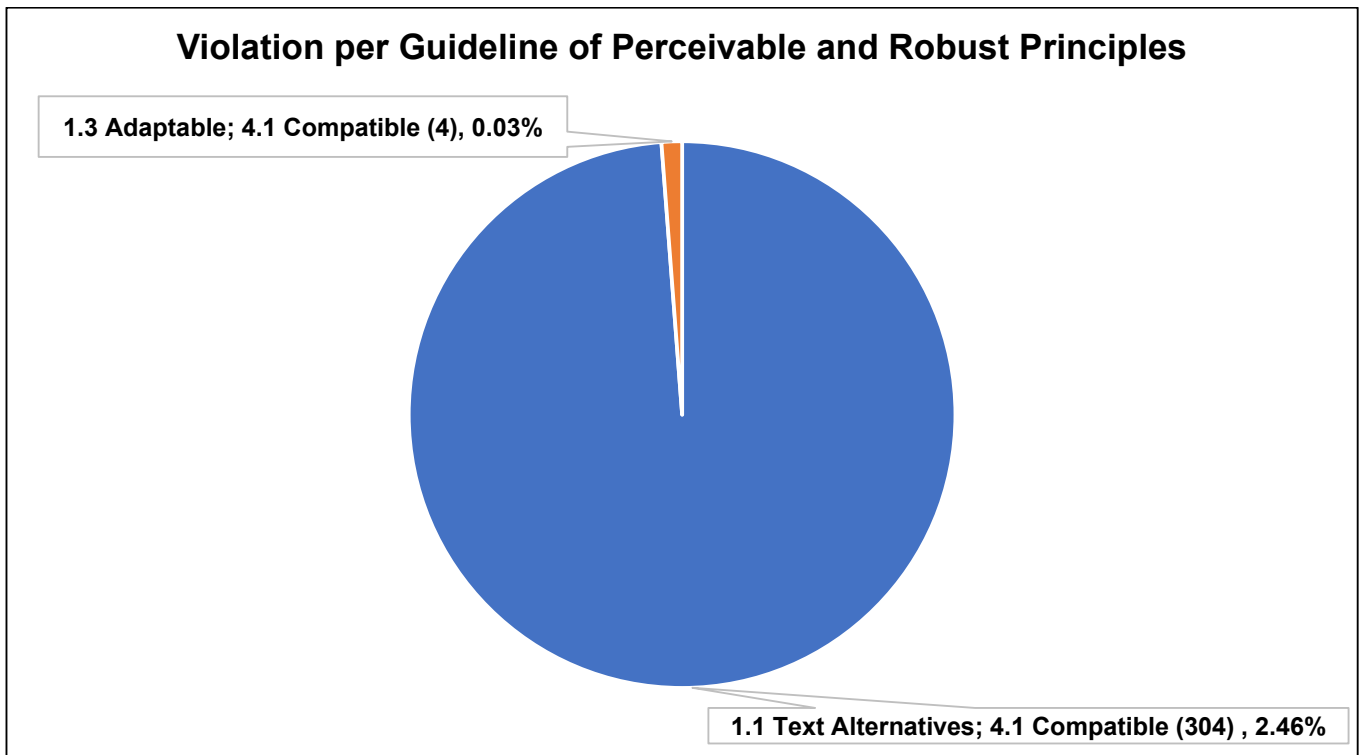
Εικόνα 12 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Understandable"



Εικόνα 13 – Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Robust"



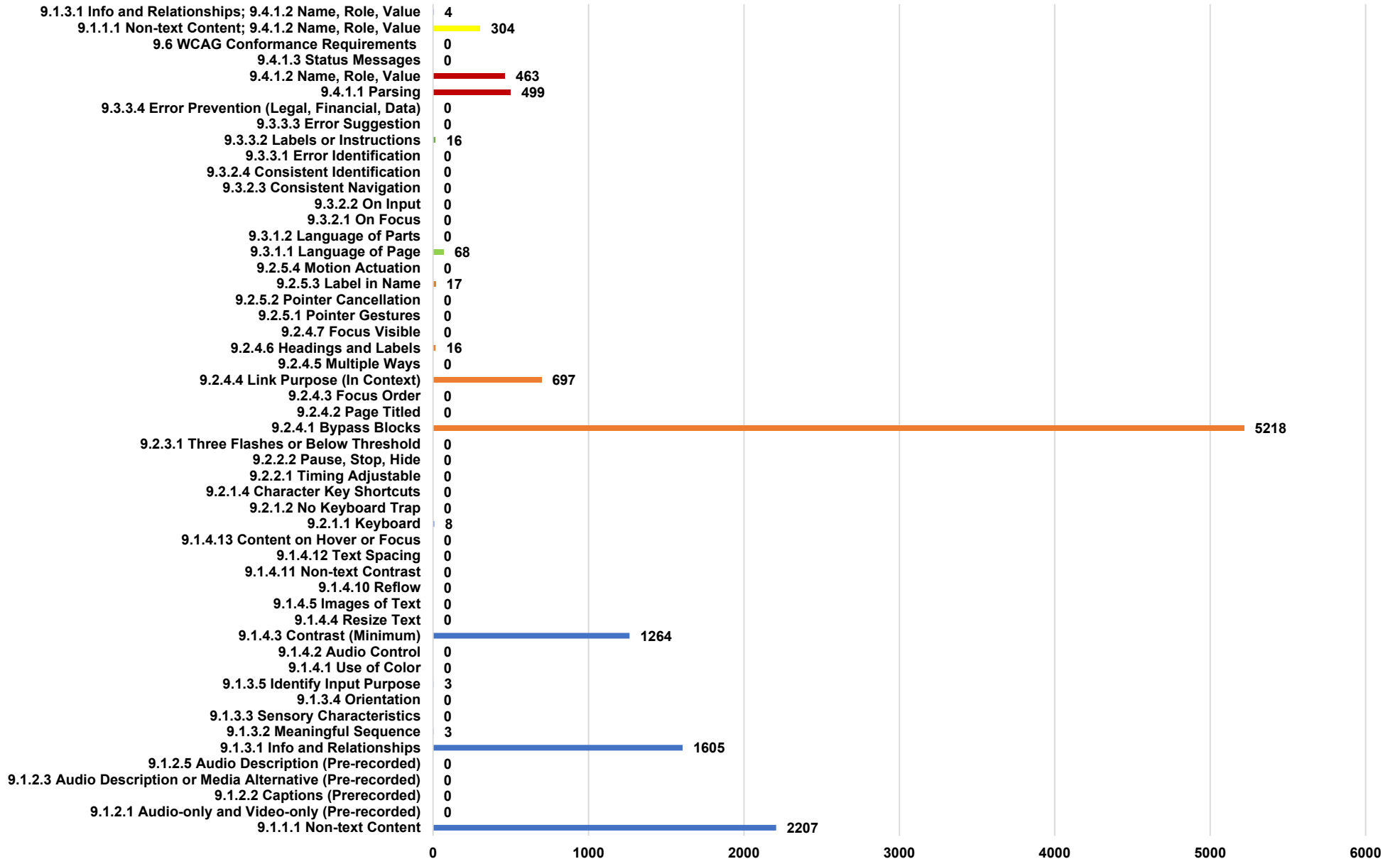
Εικόνα 14 – Παραβιάσεις των οδηγιών των αρχών "Perceivable" και "Robust"



Για κάθε οδηγία παρέχονται ελεγχόμενα κριτήρια προσβασιμότητας (testable success criteria), οι παραβιάσεις αυτών των κριτηρίων παρουσιάζονται στην **Εικόνα 15**.

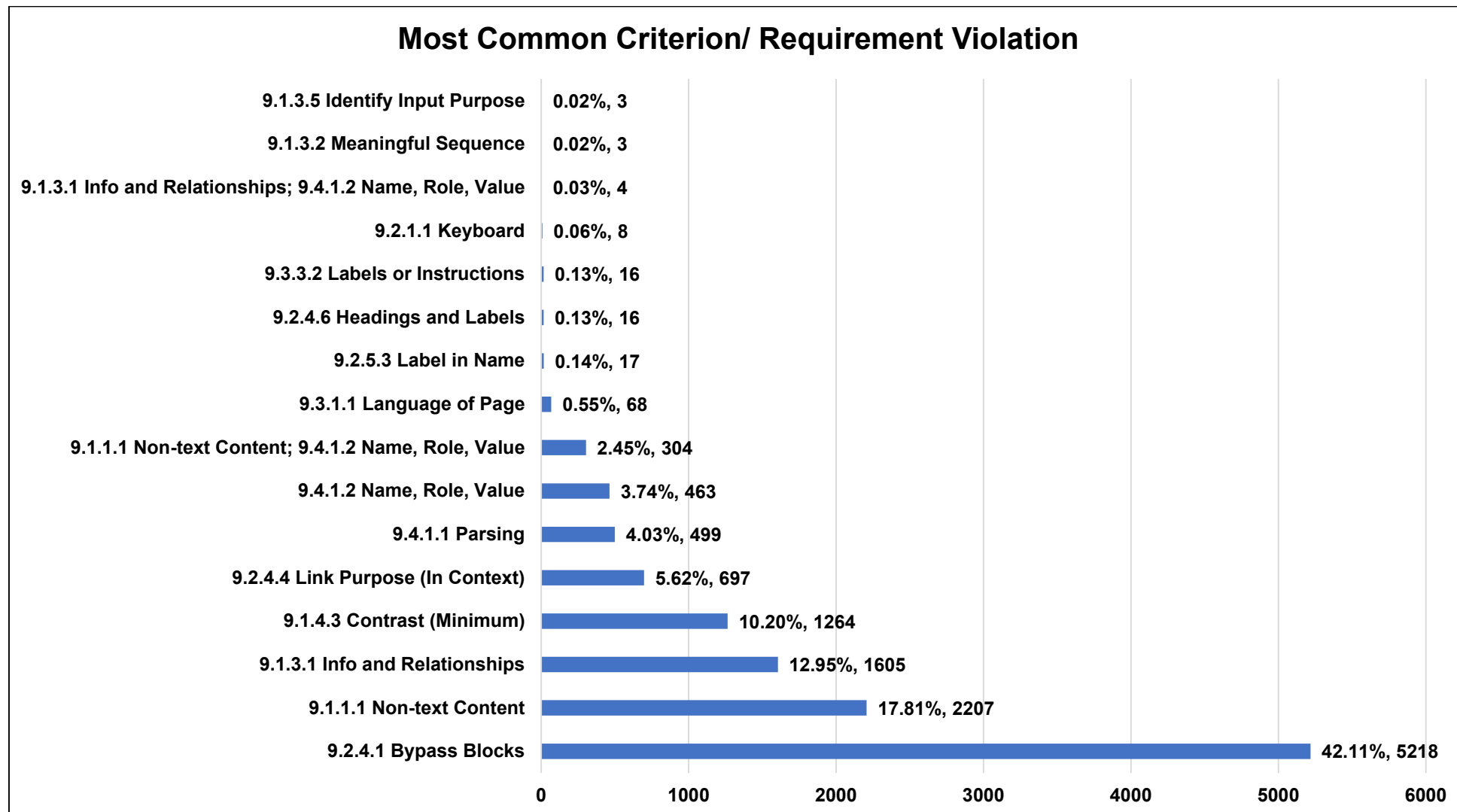
Εικόνα 15 – Παραβιάσεις ανά κριτήριο επιτυχίας

Violation per Success Criterion/ Standard Requirement



Στην **Εικόνα 16** παρουσιάζονται οι πιο συχνές παραβιάσεις κριτηρίων/απαιτήσεων προσβασιμότητας.

Εικόνα 16– Συχνότερα παραβιαζόμενα κριτήρια/απαιτήσεις



Συμπερασματικά, σύμφωνα με την ανωτέρω ανάλυση εντοπίζεται συχνότερη παραβίαση (σχεδόν 50%) ενός κριτηρίου/μιας απαίτησης προσβασιμότητας, του «**9.2.4.1 Bypass Blocks**», της αρχής «**Χρηστικότητα**» (Operable). Ακολουθούν παραβιάσεις σε πιο μικρό ποσοστό των κριτηρίων/απαιτήσεων προσβασιμότητας «**9.1.1.1 Non-text Content**», «**9.1.3.1 Info and Relationship**» και «**9.1.4.3 Contrast (Minimum)**» της αρχής «**Αντιληπτικότητα**» (Perceivable).

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των αρχών προσβασιμότητας «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και «Αξιοπιστία» (Robust) κρίνονται θετικά λόγω του ότι εντοπίζεται μικρός αριθμός παραβιάσεων.

3.1.3 Αναλυτικά αποτελέσματα διεξοδικής παρακολούθησης εφαρμογών για φορητές συσκευές

Με τη μέθοδο διεξοδικής παρακολούθησης ελέγχθηκαν ενδελεχώς κατά πόσον **οι εφαρμογές για φορητές συσκευές πληρούσαν όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές**, όπως αναφέρονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας. Για τη εν λόγω μέθοδο ισχύουν τα ίδια κριτήρια αξιολόγησης για τους Ιστότοπους, όπως περιγράφεται στην ενότητα 3.1.2 πιο πάνω.

Ελέγχθηκαν συνολικά **6 εφαρμογές** και **39 οθόνες** με δυο (2) εργαλεία, Evince Mobile Flow Analyzer και Accessibility Insights, στα λειτουργικά συστήματα Android και iOS. Μετά την ανάλυση εντοπίστηκαν συνολικά **264 ζητήματα (issues)**.

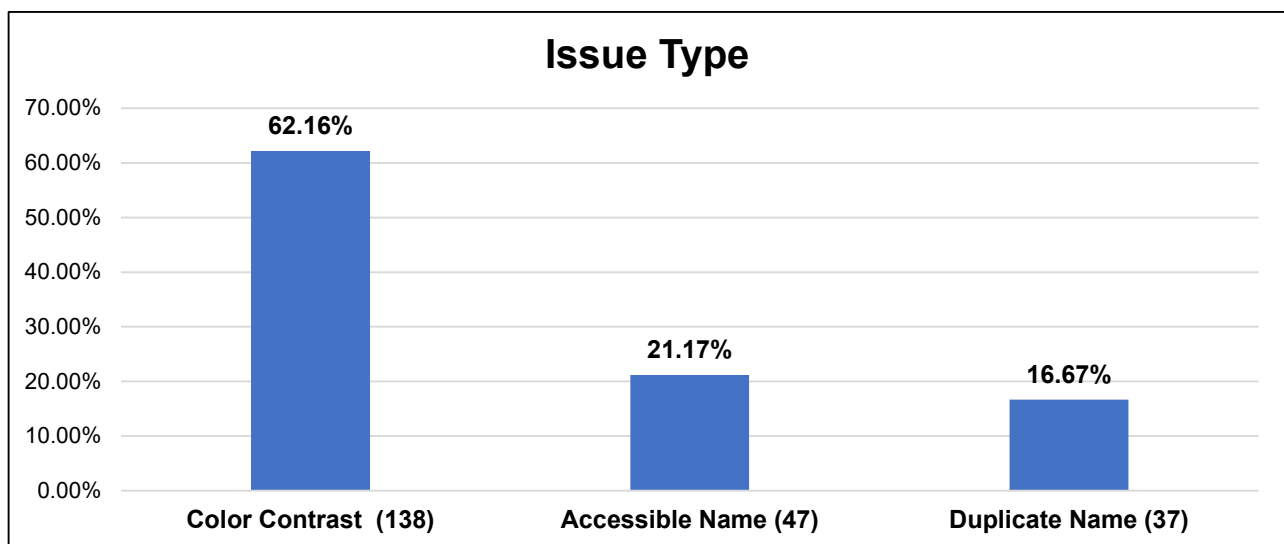
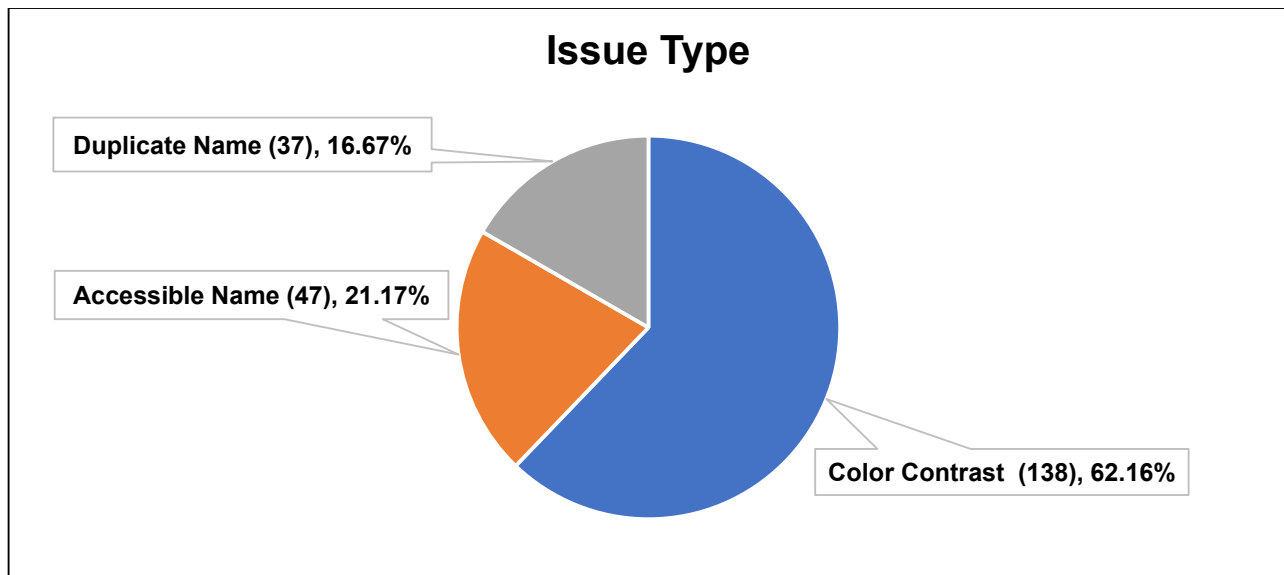
Αναλυτικά, σύμφωνα με την **Εικόνα 17**, το εργαλείο Evince Mobile Flow Analyzer εντόπισε τα ακόλουθα:

α) **138 κρίσιμα (critical) ζητήματα «Color Contrast»** τα οποία παραβιάζουν το κριτήριο/ την απαίτηση προσβασιμότητας «**9.1.4.3 Contrast (Minimum)**» της αρχής «**Αντιληπτικότητα**» (Perceivable).

β) **47 σημαντικά (serious) ζητήματα «Accessible Name»** τα οποία παραβιάζουν τα κριτήρια/ τις απαιτήσεις προσβασιμότητας «**9.1.3.1 Info and relationships**», «**9.2.4.6 Headings and labels**» και «**9.4.1.2 Name, role and value**» των αρχών «**Αντιληπτικότητα**» (Perceivable), «**Χρηστικότητα**» (Operable) και «**Αξιοπιστία**» (Robust) αντίστοιχα.

γ) **37 ασήμαντα (minor) ζητήματα «Duplicate Name»** τα οποία παραβιάζουν το κριτήριο/ την απαίτηση προσβασιμότητας «**9.4.1.2 Name, role and value**» της αρχής «**Αξιοπιστία**» (Robust).

Εικόνα 17– Ευρήματα εργαλείου Evinced Mobile Flow Analyzer

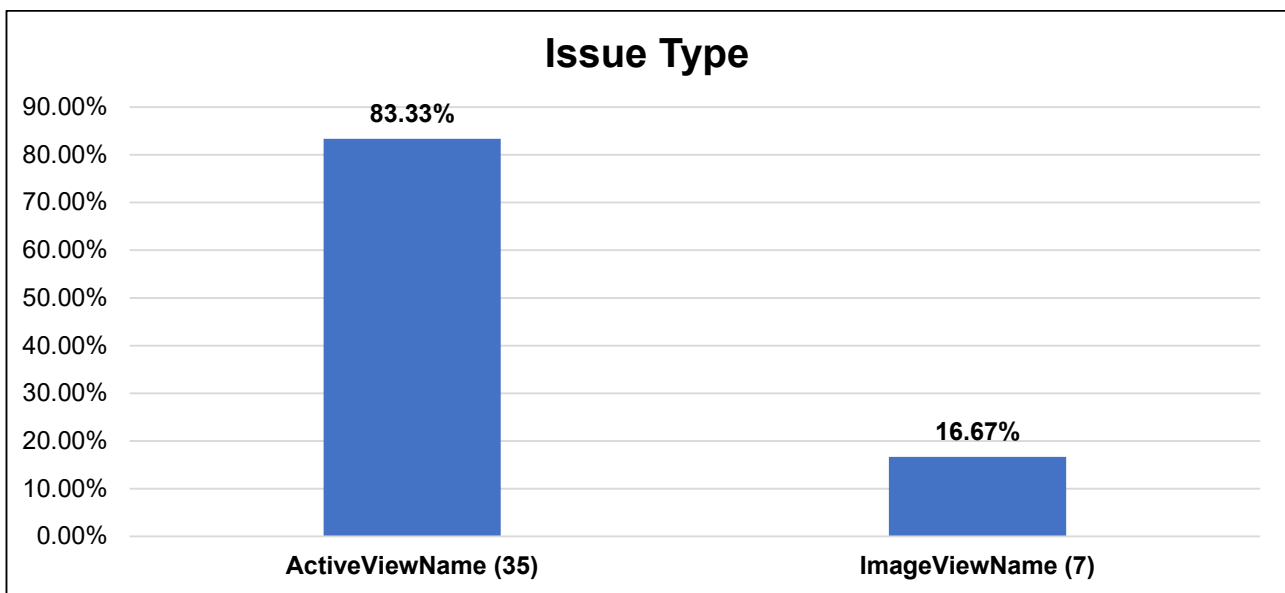
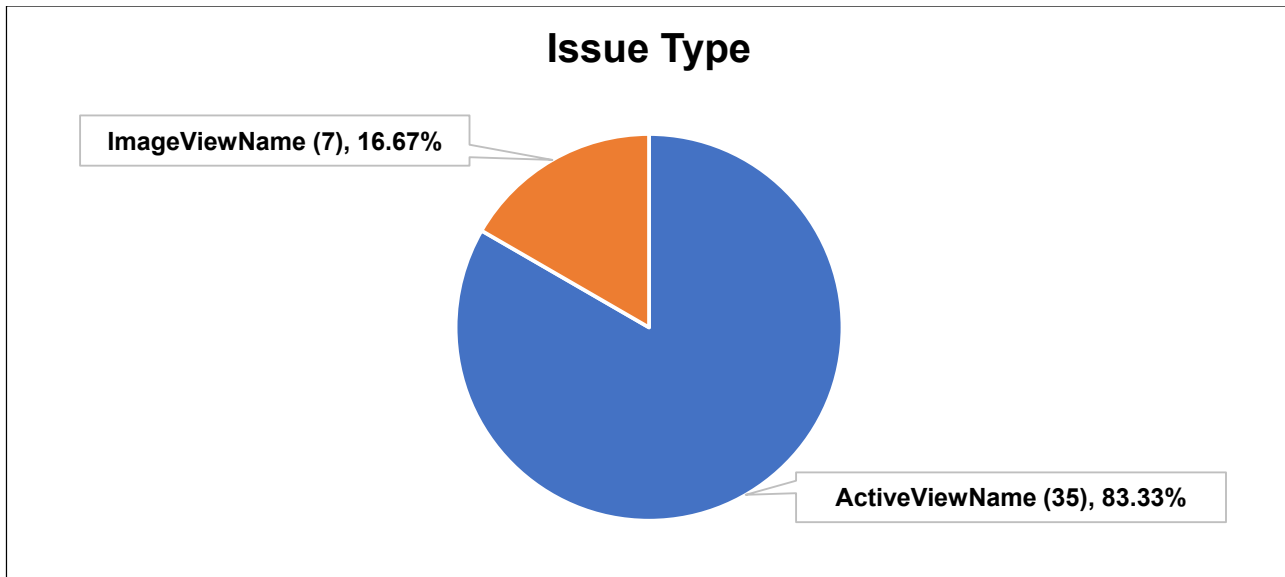


Στην **Εικόνα 18** παρουσιάζονται τα ζητήματα που εντοπιστήκαν από το εργαλείο Accessibility Insights, ως εξής:

α) **35 ζητήματα «ActiveViewName»** τα οποία παραβιάζουν τα κριτήρια/ τις απαιτήσεις προσβασιμότητας «**9.1.3.1 Info and relationships**» και «**9.3.3.2 Labels or Instructions**» των αρχών «**Αντιληπτικότητα (Perceivable)**» και «**Κατανοησιμότητα (Understandable)**» αντίστοιχα.

β) **7 ζητήματα «ImageViewName»** τα οποία παραβιάζουν το κριτήριο/ την απαίτηση προσβασιμότητας «**9.1.1.1 Non-text Content**» της αρχής «**Αντιληπτικότητα (Perceivable)**».

Εικόνα 18– Ευρήματα εργαλείου Accessibility Insights



Από την ανωτέρω ανάλυση συνάγεται το συμπέρασμα ότι οι **περισσότερες** παραβιάσεις είναι της αρχής προσβασιμότητας **«Αντιληπτικότητα»**, ενώ ακολουθούν παραβιάσεις σε πιο μικρό ποσοστό των αρχών «Χρηστικότητα», «Κατανοησιμότητα» και «Αξιοπιστία».

4. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Αρμόδια αρχή (κυβερνητικός οργανισμός) για την παρακολούθηση και εφαρμογή των θεμάτων προσβασιμότητας στην Κύπρο είναι το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (Τ.Υ.Π.) που υπάγεται στο Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (Υ.Ε.Κ.Ψ.Π.).

Η Επιτροπή Παρακολούθησης, η οποία έχει θεσμοθετηθεί ως απαίτηση που απορρέει από την Οδηγία και τον Νόμο, είναι υπεύθυνη για την τακτική παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Στην εθνική νομοθεσία, άρθρα 5 και 11 αντίστοιχα, καθορίζονται η διαδικασία εκτέλεσης μηχανισμού ανατροφοδότησης και υποβολής παραπόνου στον Επίτροπο Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ως ατομικό δικαίωμα του πολίτη προς το κράτος, με παράλληλη υποχρέωση του κράτους να ανταποκρίνεται στα αιτήματα/παράπονα των πολιτών εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων. Συγκεκριμένα, όπως ορίζεται στο άρθρο 5:

- 1) Τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 4 του Νόμου, κάθε πρόσωπο δύναται να υποβάλλει αίτημα στον οικείο φορέα του δημόσιου τομέα, για να τον ενημερώνει για τυχόν αποτυχία συμμόρφωσης του Ιστότοπου του ή των εφαρμογών του για φορητές συσκευές με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας και να ζητά πληροφορίες για το περιεχόμενο που δεν πληροί τις απαιτήσεις αυτές.
- 2) Το αίτημα μπορεί να υποβληθεί εγγράφως ή σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω του Ιστότοπου του, στον τύπο που καθορίζει για τον σκοπό αυτό ο Διευθυντής του Τ.Υ.Π, το οποίο περιλαμβάνει δήλωση του ονόματος του αιτητή, το επάγγελμα, τα στοιχεία επικοινωνίας και την περιγραφή του αιτήματος.
- 3) Εάν το αίτημα που υποβάλλεται αφορά αποτυχία συμμόρφωσης του Ιστότοπου του ή των εφαρμογών του για φορητές συσκευές με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας και ο αιτητής ζητά πληροφορίες για το περιεχόμενο που δεν πληρεί τις απαιτήσεις αυτές, ο φορέας του δημόσιου τομέα επεξεργάζεται το αίτημα και παρέχει πληροφορίες, με ενδεδειγμένο τρόπο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος, στον αιτητή που υπέβαλε το αίτημα είτε εγγράφως είτε σε ηλεκτρονική μορφή.
Νοείται ότι, σε εξαιρετικές περιπτώσεις που το αίτημα αφορά θέματα ασφάλειας, υγείας, είτε θέματα με ημερομηνία προθεσμίας, όπως για παράδειγμα τελευταία ημερομηνία υποβολής αίτησης, ο φορέας του δημόσιου τομέα δύναται να παρέχει πληροφορίες και σε μικρότερο χρονικό διάστημα των τριάντα (30) ημερών, αν αυτό είναι εφικτό.
- 4) Σε περίπτωση που ο αιτητής δεν ικανοποιείται από τις πληροφορίες που δόθηκαν και έχει ένσταση αναφορικά με την απάντηση που δόθηκε από τον φορέα του δημόσιου τομέα ή την παράλειψη του φορέα του δημόσιου τομέα να ανταποκριθεί, δύναται να υποβάλει γραπτώς παράπονο προς τον Υπουργό Οικονομικών. και

όπως ορίζεται στο άρθρο 11, κάθε πρόσωπο που θεωρεί ότι θίγεται από παράβαση των διατάξεων του Νόμου, δύναται να υποβάλλει σχετικό παράπνομο στον Επίτροπο Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία.

Σύμφωνα με τον Επίτροπο Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, από την ημερομηνία εφαρμογής της νομοθεσίας, 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2018, δεν έχουν υποβληθεί παράπνομα από πολίτες.

5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί θεμελιώδες μέρος της συνολικής μεταρρυθμιστικής και αναπτυξιακής πολιτικής της Κύπρου, ως απαραίτητη προϋπόθεση για την οικοδόμηση ενός σύγχρονου και αποδοτικού κράτους, που να ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών. Το όραμα του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής είναι όπως η έρευνα, η καινοτομία και οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών να αποτελέσουν καταλύτη για τη δημιουργία ενός σύγχρονου, αποδοτικού και φιλικού προς τον πολίτη κράτους και μίας δυναμικής ψηφιακής οικονομίας, ως εργαλεία βιώσιμης ανάπτυξης, κοινωνικής ευημερίας και διεθνούς ανταγωνιστικότητας.

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον εκσυγχρονισμό του κράτους, κλειδί για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας της κρατικής μηχανής, καθώς και για την εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων. Έχει ως αποτέλεσμα την παροχή ταχύτερης και αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης σε πολίτες και επιχειρήσεις, ειδικά στα Άτομα με Αναπηρίες, η οποία μεταφράζεται, με πρακτικούς όρους, σε εντυπωσιακή μείωση ουρών και τλαιπωρίας, ενώ συμβάλλει καταλυτικά στην ανάπτυξη μίας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και κοινωνίας.

Στο πλαίσιο αυτό έχει ενταχθεί μία μεταρρύθμιση-ομπρέλα που αφορά σε ένα από τα πιο μεγαλεπήβολα και φιλόδοξα έργα που προωθούνται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την ανάπτυξη της πύλης gov.cy, η οποία και θα φιλοξενεί όλες τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες, που θα αναπτύσσονται πλέον με κοινή, πολιτοκεντρική προσέγγιση και ευέλικτη μεθοδολογία, και όλους τους Ιστότοπους του δημόσιου τομέα, στη βάση ενιαίας ταυτότητας, και σύγχρονης σχεδιαστικής, προσβάσιμης και λειτουργικής προσέγγισης.

Η υλοποίηση του έργου της «Ολιστικής Αλλαγής της Παρουσίας της Κυπριακής Δημοκρατίας στο Διαδίκτυο» (gov.cy), η οποία έχει αρχίσει και στο οποίο η ανάπτυξη Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές τηρεί τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του ευρωπαϊκού πρότυπου προσβασιμότητας, EN 301 549 v3.2.1 (2021-03), θα εντατικοποιήσει τις ενέργειες που γίνονται ώστε να διασφαλίζεται η προσβασιμότητα των Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές του δημόσιου τομέα.

Η εμπειρία της διεξαγωγής του ελέγχου της προσβασιμότητας του υπό παρακολούθηση δείγματος, ανέδειξε τα ακόλουθα:

- Κατάρτιση/ επιμόρφωση κάλυψης κενών τεχνογνωσίας, για θέματα προσβασιμότητας, των κρατικών αξιωματούχων.
- Διεξαγωγή ενημερωτικών ημερίδων για ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων για το νομικό πλαίσιο προσβασιμότητας που ισχύει στην Κύπρο και οι δράσεις που έχουν αναληφθεί.
- Λήψη μέτρων διευκόλυνσης της εφαρμογής των απαιτήσεων προσβασιμότητας Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές που καλύπτονται από την νομοθεσία σχετικά με την προσβασιμότητα.

- Προώθηση προγραμμάτων κατάρτισης σχετικά με την προσβασιμότητα των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές, για τους εμπλεκόμενους φορείς και το προσωπικό των οργανισμών του δημόσιου τομέα, σχεδιασμένα για να τους εκπαιδεύσουν, με σκοπό τη δημιουργία, τη διαχείριση και την επικαιροποίηση του προσβάσιμου περιεχομένου Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές.
- Λήψη μέτρων αύξησης ευαισθητοποίησης όσον αφορά τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, τα οφέλη τους για τους χρήστες και τους ιδιοκτήτες Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές και τη δυνατότητα υποβολής παρατηρήσεων στις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.
- Ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικού μητρώου Ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, το οποίο θα επικαιροποιείται συνεχώς.
- Διερεύνηση δυνατοτήτων συνεργασίας με ερευνητικούς/ακαδημαϊκούς φορείς/ιδιωτικό τομέα, για ανάπτυξη εργαλείων αξιολόγησης της συμμόρφωσης των Ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα.

Τονίζεται ότι η αρμόδια αρχή, το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, μαζί με το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, θα συνεχίσει τη στενή συνεργασία με την Κυπριακή Συνομοσπονδία Οργανώσεων Αναπήρων, προκειμένου όλες οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες, Ιστότοποι και εφαρμογές για φορητές συσκευές καταστούν προσβάσιμες για όλους.