

**Αθήνα: 1/4/2024**

**15ο ΔΕΛΤΙΟ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ:   
«ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ»**

Τα Δελτία Στατιστικής Πληροφόρησης της Εθνικής Συνομοσπονδίας ατόμων με αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) εντάσσονται στο Έργο «Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας» που χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από εθνικούς πόρους, με αντικείμενο την επιστημονική καταγραφή, τη μελέτη και την έρευνα σε θέματα αναπηρίας.

Στόχος του Έργου αποτελεί η καθιέρωση του Παρατηρητηρίου ως βασική πηγή πληροφόρησης για τις εξελίξεις στο πεδίο της αναπηρίας. Συγκεντρώνοντας και αναλύοντας δεδομένα και πληροφόρηση από εγχώριες και διεθνείς πηγές, το Παρατηρητήριο συμβάλλει στην παρακολούθηση, στην προστασία και στην προώθηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους.

Με τον νόμο ν.4488/2017, το Παρατηρητήριο της Ε.Σ.Α.μεΑ. θεσμοθετείται ως ο βασικός συνομιλητής της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής και των λοιπών φορέων του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος αναφορικά με την υποχρέωσή τους να αναπτύσσουν, να παράγουν και να διαδίδουν επίσημες στατιστικές σχετικά με τα άτομα με αναπηρία. Ειδικότερα, προβλέπεται ότι για τους σκοπούς του σχεδιασμού των ως άνω στατιστικών και της διάχυσης των παραγόμενων δεδομένων, οι αρμόδιοι φορείς τελούν σε διαβούλευση με το Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία.

Σε αυτό το πλαίσιο συντάσσονται και δημοσιεύονται, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, δελτία στατιστικής πληροφόρησης αφιερωμένα σε συγκριμένα θεματικά πεδία, όπου παρουσιάζονται τα σημαντικότερα ευρήματα και τάσεις όπως αυτά προκύπτουν μέσω της επεξεργασίας των διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων.

*(Για περισσότερες πληροφορίες για το Έργο, απευθυνθείτε στην Ιστοσελίδα του Έργου:* [*www.paratiritirioanapirias.gr*](http://www.paratiritirioanapirias.gr/)*).*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

[**ΕΙΣΑΓΩΓΗ** 3](#_Toc160026206)

[**ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΥΜΑΤΑ** 5](#_Toc160026207)

[**ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** 7](#_Toc160026208)

[**ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΥΜΑΤΩΝ** 8](#_Toc160026209)

[1. Πρόσβαση στο διαδίκτυο στην κατοικία και χρήση διαδικτύου 8](#_Toc160026210)

[2. Λόγοι χρήσης του διαδικτύου και δραστηριότητες στο διαδίκτυο 11](#_Toc160026211)

[3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση 16](#_Toc160026212)

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

[**Γράφημα 1**. Πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία και κατάσταση αναπηρίας ατόμων   
16-74 ετών (2022) 9](#_Toc160026958)

[**Γράφημα 2**. Χρήση του διαδικτύου από τον πληθυσμό 16 - 74 ετών και κατάσταση   
αναπηρίας (2022) 10](#_Toc160026959)

[**Γράφημα 3**. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου κατά το α’ τρίμηνο 2022 και κατάσταση   
αναπηρίας στα άτομα 16-74 ετών (2022) 11](#_Toc160026960)

[**Γράφημα 4**. Λόγοι χρήσης του διαδικτύου το α’ τρίμηνο του 2022 και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 16-74 ετών (2022) 13](#_Toc160026961)

[**Γράφημα 5**. Δραστηριότητες στο διαδίκτυο το α’ τρίμηνο του 2022 και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 17-64 ετών 15](#_Toc160026962)

[**Γράφημα 6**. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Απριλίου 2021 - Μαρτίου 2022)   
και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 16-74 ετών 18](#_Toc160026963)

[**Γράφημα 7**. Λόγοι μη υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης ή καταγγελίας / παραπόνων /   
ένστασης σε δημόσια υπηρεσία και κατάσταση αναπηρίας 19](#_Toc160026964)

Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων

Φανή Προβή, Ma Social Research

*Επιστημονική Υπεύθυνη Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας / Επιστημονικό Στέλεχος Ε.Σ.Α.μεΑ.*



Προσβάσιμο αρχείο Microsoft Word (\*.docx)

Το παρόν αρχείο ελέγχθηκε με το εργαλείο *Microsoft Accessibility Checker* και δεν βρέθηκαν θέματα προσβασιμότητας. Τα άτομα με αναπηρία δεν θα αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ανάγνωσή του.

# **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Αντικείμενο του παρόντος δελτίου αποτελεί η χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η επίδραση του παράγοντα της αναπηρίας στην πρόσβαση των ατόμων στα ψηφιακά περιβάλλοντα.

Διεθνώς, το ξέσπασμα της πανδημίας του COVID-19 και οι περιορισμοί που επέφερε σε όλους τους πολίτες με ή χωρίς αναπηρία, επέδρασσε καταλυτικά στην περαιτέρω ανάπτυξη και διάδοση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας. Η δυναμική εξέλιξη των ψηφιακών περιβαλλόντων και τεχνολογιών επικοινωνίας παγκοσμίως τα τελευταία χρόνια, διαμορφώνει νέες ευκαιρίες που διευκολύνουν τη συμμετοχή των πολιτών σε όλα τα πεδία της κοινωνικής και οικονομικής ζωής.

Ταυτόχρονα, η αναδυόμενη ψηφιακή πραγματικότητα, εγείρει προκλήσεις και εντείνει τους κινδύνους διακρίσεων και αποκλεισμών σε βάρος των κοινωνικά μειονεκτούντων ομάδων.

Για τα άτομα με αναπηρία οι ΤΠΕ προσφέρουν άνευ προηγουμένου δυνατότητες πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες, αλλά και απόλαυσης αγαθών και δικαιωμάτων, καθώς σε πολλές περιπτώσεις υπερβαίνουν διαχρονικά εμπόδια πρόσβασης σε ποικίλα πεδία της καθημερινότητας[[1]](#footnote-1). Δυνητικά καταλυτική είναι η συμβολή των ΤΠΕ στην εργασιακή ένταξη των ατόμων με αναπηρία, μέσω της εδραίωσης εναλλακτικών και υποστηριζόμενων μορφών απασχόλησης, καθώς και στην απρόσκοπτη πρόσβαση τους σε σειρά θεμελιωδών δικαιωμάτων, όπως η εκπαίδευση, οι υπηρεσίες υγείας, η πρόσβαση στον πολιτισμό και την ψυχαγωγία.

Σαν γενική διαπίστωση λοιπόν, **η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο ψηφιακό περιβάλλον και τα τεχνολογικά μέσα, καθίσταται σήμερα εκ των ουκ άνευ όρος για πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους**.

Σε ότι αφορά την Ελλάδα[[2]](#footnote-2), τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί πρόοδος και έχουν λάβει χώρα σημαντικές εξελίξεις, προκειμένου το εθνικό πλαίσιο να εναρμονιστεί με το ευρωπαϊκό. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι: η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού ([ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021](http://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20210202894)), στο πλαίσιο της οποίας ενισχύεται και το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, η σύσταση και συγκρότηση της Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας (ν. 4780/2021), η ενσωμάτωση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2016/2102 για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα στον ν.4727/2020[[3]](#footnote-3), η ψήφιση από το ελληνικό κοινοβούλιο του ν.4961/2022 που περιλαμβάνει διατάξεις σχετικά με την ψηφιακή αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης και τη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνητής νοημοσύνης με τρόπο θεμιτό και ασφαλή για τα άτομα με αναπηρία, η λειτουργία της Εθνικής Πύλης για τη Αναπηρία (epan.gov.gr) από το φθινόπωρο του 2022, η διαδικτυακή πύλη τους ελληνικού κράτους gov.gr από το 2020 και η αναβάθμιση των υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), δράσεις που έχουν συμβάλει στην ευκολότερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών με και χωρίς αναπηρία.

Παρά τις θετικές εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα, ιδιαίτερα σε επίπεδο νομικού πλαισίου, η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα παραμένει περιορισμένη στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τα στοιχεία έτους 2022 του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 25η θέση μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ[[4]](#footnote-4). Παράλληλα, η εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου, παρότι αυτό έχει εναρμονιστεί με το ευρωπαϊκό πλαίσιο, αντιμετωπίζει στην πράξη προβλήματα και προκλήσεις. Ειδικότερα, την παραπάνω διαπίστωση επιβεβαιώνουν ευρήματα όπως η -μέχρι και σήμερα- μη λειτουργία του Μητρώου Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών (ΜΗΔΙΣΕΦ) και η μη καθολική εφαρμογή της υποχρέωσης των ιστοτόπων των δημόσιων φορέων για ανάρτηση και ενημέρωση της Δήλωσης Προσβασιμότητας[[5]](#footnote-5).

Ωστόσο, σύμφωνα και με προγενέστερες έρευνες[[6]](#footnote-6), ο παράγοντας της αναπηρίας αυξάνει σημαντικά τον κίνδυνο ψηφιακού αποκλεισμού. Πιο αναλυτικά, τα μέχρι σήμερα ερευνητικά δεδομένα σκιαγραφούν ένα μεγάλο «ψηφιακό χάσμα»[[7]](#footnote-7) σε βάρος των ατόμων με αναπηρία, το οποίο αφενός συνδέεται με τα σοβαρά εμπόδια προσβασιμότητας και αφετέρου σχετίζεται με ποικίλους κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς και οικονομικούς παράγοντες. Τέτοιοι παράγοντες είναι: η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων και ο ψηφιακός αναλφαβητισμός, καθώς και τα υψηλά επίπεδα φτώχειας και υλικής στέρησης των ατόμων με αναπηρία (μη δυνατότητα απόκτησης του αναγκαίου εξοπλισμού, των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών και λογισμικών) κ.ά.

Στο δελτίο παρουσιάζουμε στατιστικά δεδομένα της Ετήσιας Έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα (Information and Communication Technologies – ICT) που υλοποιείται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή και είναι μέρος του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Προγράμματος. Βασικός στόχος της έρευνας είναι η μελέτη, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, του βαθμού χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά. Μεγάλο μέρος των στοιχείων χρησιμοποιούνται για τη συγκριτική αξιολόγηση των δεικτών για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Με την έρευνα συγκεντρώνονται στοιχεία για την πρόσβαση των νοικοκυριών σε επιλεγμένες τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας, ειδικότερα δε για την πρόσβαση στο διαδίκτυο, τις συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), το ηλεκτρονικό εμπόριο κ.λπ. Τα δεδομένα της έρευνας συλλέγονται τηλεφωνικά από μέλη των νοικοκυριών ηλικίας 16 - 74 ετών.

Για πρώτη φορά το 2022, έχουμε στη διάθεσή μας τα εν λόγω στοιχεία και για τα άτομα με αναπηρία, καθώς ενσωματώθηκε στο ερωτηματολόγιο της έρευνα μεταβλητή για την αναπηρία και συγκεκριμένα ο δείκτης GALI[[8]](#footnote-8) που προσεγγίζει έμμεσα την κατάσταση αναπηρίας ως περιορισμό που αντιμετωπίζουν τα άτομα σε συνήθεις για τον πληθυσμό δραστηριότητες για προσωπικούς λόγους υγείας τους. Η περίοδος αναφοράς της έρευνας είναι από 01/01/2022 έως 31/03/2022.

# **ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΥΜΑΤΑ**

Σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέχθηκαν στο πλαίσιο της Έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα (Information and Communication Technologies – ICT) 2022, τα βασικά ευρήματα της επεξεργασίας και ανάλυσης των δεδομένων είναι τα εξής:

* Εξαιρετικά υψηλό ποσοστό ατόμων με αναπηρία και ηλικία 16-74 ετών, δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 40% του συνόλου των ατόμων με αναπηρία 16-64 ετών.
* Εντός του πρώτου τριμήνου του 2022, έκαναν χρήση του διαδικτύου το 56,5% των ατόμων με αναπηρία και το 87,2% των ατόμων χωρίς αναπηρία.
* Αναφορικά με τη συχνότητα της χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή, μόνο το 35% των ατόμων με αναπηρία δηλώνει πως χρησιμοποίησε το διαδίκτυο «αρκετές φορές την ημέρα», έναντι του 65% των συστηματικών χρηστών χωρίς αναπηρία.
* Η επικοινωνία και η πρόσβαση σε πληροφορίες αποτελούν τους επικρατέστερους λόγους χρήσης του διαδικτύου. Ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή όχι κάποιας αναπηρίας, περίπου οι 9 στους 10 πολίτες που κάνουν χρήση του διαδικτύου, αναφέρουν ότι έχουν προβεί σε δραστηριότητες επικοινωνίας και πληροφόρησης μέσω του διαδικτύου.
* Σημαντικό ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο αναφέρουν χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών υγείας (e-υγεία), το οποίο ανέρχεται στο 73,6% των χρηστών με αναπηρία και στο 78,4% των χρηστών χωρίς αναπηρία.
* Χαμηλή βρέθηκε να είναι η χρήση του διαδικτύου για εκπαιδευτικούς λόγους. Μόνο οι 2 στους 10 χρήστες με αναπηρία έκαναν εκπαιδευτική χρήση του διαδικτύου, ενώ η αντίστοιχη αναλογία στα άτομα χωρίς αναπηρία είναι 3 προς 10.
* Πολύ μειοψηφική είναι επίσης η αναφορά στη χρήση του διαδικτύου για συμμετοχή και έκφραση γνώμης για κοινωνικά και πολιτικά θέματα. Αξιοσημείωτο είναι το εύρημα πως δεν προκύπτει διαφορά στα ποσοστά χρηστών του διαδικτύου που εκφράζουν κοινωνική και πολιτική γνώμη βάσει της ύπαρξης κάποιας αναπηρίας καθώς, και στις δύο κατηγορίες πληθυσμού το ποσοστό ανέρχεται μόλις σε 22%.
* Σημαντική διαφορά ωστόσο καταγράφεται στο ποσοστό των χρηστών με αναπηρία που χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Πιο αναλυτικά το 66,6% των χρηστών με αναπηρία αναφέρουν ότι κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 συμμετείχαν σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης ( προφίλ χρήστη, μηνύματα κ.ά. στο Facebook, στο Twitter, Instagram, Snapshat, κ.λπ.), έναντι του 82% των ατόμων χωρίς αναπηρία.
* Αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκύπτει ότι: το 41,5% του συνολικού πληθυσμού με αναπηρία και το 70,2% των ατόμων χωρίς αναπηρία, έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά το διάστημα αναφοράς. Το ποσοστό χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ευλόγως υψηλότερο στην περίπτωση των ατόμων που έχουν αναφέρει ότι χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2021 - Μαρτίου 2022. Σε αυτή την κατηγορία χρηστών του διαδικτύου, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανέρχεται για τα άτομα με αναπηρία σε ποσοστό 71,9% ενώ στα άτομα χωρίς αναπηρία σε 79,7%.
* Η ανάλυση των δεδομένων χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι περίπου 6 στα 10 άτομα με αναπηρία χρειάστηκε να υποβάλλουν ηλεκτρονικά κάποια αίτηση ή καταγγελία/ένσταση αλλά δεν το έκαναν. Αναφορικά με τους λόγους που δεν υπέβαλαν κάποια ηλεκτρονική αίτηση/καταγγελία/ένσταση, το 31% των ατόμων με αναπηρία αναφέρουν ότι δεν είχαν τις απαραίτητες γνώσεις/δεξιότητες.

# **ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

|  |
| --- |
| Τα ευρήματα του 15ου δελτίου καταδεικνύουν το εκτεταμένο ψηφιακό χάσμα και τον ψηφιακό αποκλεισμό που αντιμετωπίζουν εκατοντάδες χιλιάδες συμπολίτες με αναπηρία. Παρά τις συνεχώς εξελισσόμενες τεχνολογικές δυνατότητες αλλά και τις θετικές πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί στη χώρα, ώστε να εναρμονιστεί το θεσμικό πλαίσιο για τα ψηφιακά περιβάλλοντα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές και απαιτήσεις, το τμήμα του πληθυσμού με αναπηρία που παραμένει εντελώς αμέτοχο στον νέο αναδυόμενο ψηφιακό κόσμο καταγράφεται τεράστιο. Το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία που δεν έχει κάνει ποτέ χρήση του διαδικτύου, και το οποίο ανέρχεται σε 40% του πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, βρίσκεται στην πραγματικότητα πλήρως αποκλεισμένο από σημαντικές δυνατότητες, όχι μόνο επικοινωνίας και πληροφόρησης αλλά και ουσιαστικής άσκησης των βασικών θεμελιωδών δικαιωμάτων, η απόλαυση των οποίων όλο και περισσότερο συνδέεται με τη χρήση των ΤΠΕ. Το χάσμα μεταξύ νομοθεσίας και πραγματικότητας αναφορικά με την ψηφιακή προσβασιμότητα, ο ψηφιακός αναλφαβητισμός, αλλά και τα υψηλά επίπεδα φτώχειας και υλικής στέρησης που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία, είναι κομβικοί παράγοντες που συντελούν στον ψηφιακό αποκλεισμό τους.  Η σημασία του ζητήματος είναι καίρια και επιτακτική καθώς γίνεται ολοένα και πιο φανερό πως ο ψηφιακός αποκλεισμός θέτει στο περιθώριο της κοινωνίας τα άτομα που στερούνται πρόσβασης στα ψηφιακά μέσα. Είναι λοιπόν ύψιστη αναγκαιότητα η εκπόνηση ολοκληρωμένου σχεδίου καθολικής προσβασιμότητας, όπως έχει προταθεί και από την Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας και από την ΕΣΑμεΑ, ώστε να διασφαλιστεί η πλήρης και ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις ΤΠΕ. Ειδικότερα, ένα τέτοιο σχέδιο οφείλει να παρέχει συγκεκριμένες τεχνικές κατευθύνσεις και οδηγίες και μεταξύ άλλων να διασφαλίζει:   * Την πλήρη εφαρμογή της Οδηγίας 2016/2012 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως έχει ενσωματωθεί στο Κεφάλαιο Η’ του ν. 4727/2020. * Την άμεση λειτουργία του Μητρώου Δημόσιων Ιστοσελίδων και Εφαρμογών (ΜΗΔΙΣΕΦ) όπως προβλέπεται στο ν. 4727/2020. * Την ορθή ενσωμάτωση της διάστασης της αναπηρίας στο σχεδιασμό, ανάπτυξη και εφαρμογή των νεών τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, ώστε να αποφευχθούν διακρίσεις εις βάρος των ατόμων με αναπηρία. * Την παροχή συνεχούς κατάρτισης στα άτομα με αναπηρία προκειμένου να αναπτύξουν ή/και να ενισχύσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες. * Τη διενέργεια εκστρατειών ενημέρωσης προς τα άτομα με αναπηρία για τη σημασία της ανάπτυξης και ενίσχυσης των ψηφιακών τους δεξιοτήτων και των δυνατοτήτων και διευκολύνσεων που παρέχουν τα ψηφιακά μέσα στην καθημερινότητά των πολιτών. * Τη διενέργεια ερευνών προκειμένου να παραχθούν στοιχεία σχετικά με τις ανάγκες υποστήριξης των διαφορετικών κατηγοριών αναπηρίας ως προς τη χρήση των ψηφιακών περιβαλλόντων, καθώς και τη διασφάλιση της οικονομικής προσιτότητας των νέων ψηφιακών τεχνολογιών ή/και την οικονομική ενίσχυση των ατόμων με αναπηρία για την απόκτηση των αναγκαίων μέσων, εξοπλισμού και βοηθημάτων. |

# **ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΥΜΑΤΩΝ**

## Πρόσβαση στο διαδίκτυο στην κατοικία και χρήση διαδικτύου

Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει ότι το 80,2% των ατόμων με αναπηρία και το 95% των ατόμων χωρίς αναπηρία και ηλικία από 16 έως 74 ετών, δηλώνουν ότι τα ίδια ή κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού τους έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο στην κατοικία τους, χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε συσκευή σύνδεσης. Συνάγεται δηλαδή το συμπέρασμα ότι τα 2 στα 10 άτομα με αναπηρία (16-74 ετών) είναι εντελώς αποκλεισμένα από οποιαδήποτε δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο από την κατοικία στην οποία διαμένουν.

**Γράφημα 1**. Πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία και κατάσταση αναπηρίας ατόμων 16-74 ετών (2022)

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022/ Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

Βάσει της ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας, το 40% των ατόμων με αναπηρία δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, ποσοστό που είναι ιδιαίτερα υψηλό λαμβάνοντας υπόψη ότι στον πληθυσμό των ατόμων χωρίς αναπηρία το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 10,1%. Εντός του πρώτου τριμήνου του 2022, έκαναν χρήση του διαδικτύου το 56,5% των ατόμων με αναπηρία και το 87,2% των ατόμων χωρίς αναπηρία.

**Γράφημα 2**. Χρήση του διαδικτύου από τον πληθυσμό 16 - 74 ετών και κατάσταση αναπηρίας (2022)

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

Αναφορικά με τη συχνότητα της χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή, μόνο το 35% των ατόμων με αναπηρία δηλώνει πως χρησιμοποίησε το διαδίκτυο κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 «αρκετές φορές την ημέρα», έναντι του 65% των συστηματικών χρηστών του διαδικτύου στην κατηγορία των ατόμων χωρίς αναπηρία.

**Γράφημα 3**. Συχνότητα χρήσης του διαδικτύου κατά το α’ τρίμηνο 2022 και κατάσταση αναπηρίας στα άτομα 16-74 ετών (2022)

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

## Λόγοι χρήσης του διαδικτύου και δραστηριότητες στο διαδίκτυο

Στο γράφημα 4 παρουσιάζονται οι σχετικές συχνότητες αναφοράς των επιμέρους λόγων χρήσης του διαδικτύου κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022, οι οποίοι έχουν ομαδοποιηθεί σε γενικές κατηγορίες βάσει του σκοπού της δραστηριότητας (Επικοινωνία, Πρόσβαση σε πληροφορίες κ.ά.).

Τόσο στην ομάδα πληθυσμού με αναπηρία όσο και στον πληθυσμό χωρίς αναπηρία οι επικρατέστεροι λόγοι χρήσης του διαδικτύου είναι κατά φθίνουσα σειρά:

* Η επικοινωνία
* Η πρόσβαση σε πληροφορίες
* Η ψυχαγωγία
* η e-υγεία

Ειδικότερα:

* Το 91,7% των ατόμων με αναπηρία και το 96,1% των ατόμων χωρίς αναπηρία έκανε χρήση του διαδικτύου για λόγους επικοινωνίας.
* Το 87,4% των ατόμων με αναπηρία και το 95,7% των ατόμων χωρίς αναπηρία έκανε χρήση του διαδικτύου για λόγους πρόσβασης σε πληροφορίες.
* Το 74% των ατόμων με αναπηρία και το 84,6% των ατόμων χωρίς αναπηρία έκανε χρήση του διαδικτύου για ψυχαγωγικούς λόγους.
* Το 73,6% των ατόμων με αναπηρία και το 78,4% των ατόμων χωρίς αναπηρία έκανε χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών υγείας (e-υγεία).

Ιδιαίτερα χαμηλή είναι η αναφορά στη χρήση του διαδικτύου για συμμετοχή και έκφραση γνώμης για κοινωνικά και πολιτικά θέματα, ενώ αξιοσημείωτο είναι το εύρημα πως δεν προκύπτει καμία διαφορά στα αντίστοιχα ποσοστά χρηστών του διαδικτύου που εκφράζουν κοινωνική και πολιτική γνώμη στο διαδίκτυο βάσει της ύπαρξης ή μη κάποιας αναπηρίας.

Χαμηλή είναι επίσης η χρήση του διαδικτύου για εκπαιδευτικούς λόγους. Μόνο τα 2 στα 10 άτομα με αναπηρία έκαναν εκπαιδευτική χρήση του διαδικτύου, ενώ η αντίστοιχη αναλογία στα άτομα χωρίς αναπηρία είναι 3 προς 10. Στην κατηγορία των «εκπαιδευτικών λόγων» καταγράφεται η 2η μεγαλύτερη απόκλιση των σχετικών ποσοστών ατόμων με και χωρίς αναπηρία, ενώ η πρώτη μεγαλύτερη απόκλιση διαπιστώθηκε να είναι στην κατηγορία «χρήση του διαδικτύου για λόγους ψυχαγωγίας».

**Γράφημα 4**. Λόγοι χρήσης του διαδικτύου το α’ τρίμηνο του 2022 και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 16-74 ετών (2022)

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

Στο γράφημα 5 παρουσιάζονται οι συχνότητες συγκεκριμένων δραστηριοτήτων στο διαδίκτυο το α’ τρίμηνο του 2022 των χρηστών με και χωρίς αναπηρία και ηλικία 17-64 ετών.

Οι πιο δεδομένες διαδικτυακές δραστηριότητες μεταξύ των χρηστών με αναπηρία είναι:

Η OnLine ενημέρωση -ειδήσεις σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά (81,9%), η τηλεφωνική κλήση ή βιντεοκλήση μέσω διαδικτύου (75,4%), η αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες (74,9%), η αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων (68,8%) και η αναζήτηση πληροφοριών υγείας (66,6%).

Μεγάλες αποκλίσεις στο ποσοστό ατόμων με αναπηρία και χωρίς αναπηρία καταγράφησαν στις ψυχαγωγικού χαρακτήρα δραστηριότητες, όπως η παρακολούθηση video δωρεάν (sharing services όπως YouTube) και η ακρόαση/λήψη μουσικής (π.χ. Web radio, streaming, youTube).

Σημαντική διαφορά καταγράφεται επίσης στο ποσοστό των χρηστών με αναπηρία που χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Πιο αναλυτικά το 66,6% των ατόμων με αναπηρία αναφέρουν ότι κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 συμμετείχαν σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (προφίλ χρήστη, μηνύματα κ.ά. στο Facebook, στο Twitter, Instagram, Snapshat, κ.λπ.), έναντι του 82% των ατόμων χωρίς αναπηρία.

**Γράφημα 5**. Δραστηριότητες στο διαδίκτυο το α’ τρίμηνο του 2022 και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 17-64 ετών

*(συνεχίζεται στην επόμενη σελίδα)*

*(συνεχίζεται από την προηγούμενη σελίδα)*

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

## Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) νοείται η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και κυρίως του διαδικτύου[[9]](#footnote-9).

Ο σύνθετος δείκτης «Χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» που παρουσιάζεται στη συνέχεια υπολογίστηκε με βάση τις παρακάτω υπηρεσίες / ενέργειες μέσω διαδικτύου:

* *Πρόσβαση σε προσωπικές πληροφορίες.*
* *Πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιων βάσεων δεδομένων ή μητρώων.*
* *Λήψη γενικών πληροφοριών (για ωράριο, υπηρεσίες, επιδόματα, νόμους, διενέργεια τεστ Covid-19 κ.ά.).*
* *«Κατέβασμα» ή και εκτύπωση επίσημων εγγράφων ή προτύπων / φορμών.*
* *Κλείσιμο ραντεβού (με ΚΕΠ, ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΕΣΥ (συμπεριλαμβανομένου του ραντεβού για εμβολιασμό) κ.ά.*
* *Υποβολή φορολογικής δήλωσης.*
* *Υποβολή αίτησης για έγγραφα ή πιστοποιητικά (ληξιαρχικές πράξεις, πιστοποιητικά γέννησης, γάμου, οικογενειακής κατάστασης, απόσπασμα ποινικού μητρώου κ.λπ.).*
* *Υποβολή αίτησης για επιδόματα (στέγασης, ανέργων, θέρμανσης, παιδιού, φοιτητικό, γέννησης κ.ά.) ή για απονομή σύνταξης.*
* *Υποβολή ένστασης, καταγγελίας, παραπόνων.*

Στον συνολικό πληθυσμό της Χώρας ηλικίας 16 - 74 ετών, περίπου 7 στους 10 (66,4%) έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη χρονική περίοδο Απριλίου 2021 - Μαρτίου 2022, για προσωπικούς λόγους. Αναλύοντας τα δεδομένα με βάση την κατάσταση της αναπηρίας, προκύπτει ότι το 41,5% του πληθυσμού με αναπηρία, έναντι ποσοστού 70,2% στα άτομα χωρίς αναπηρία, έκαναν χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά το διάστημα αναφοράς.

Το ποσοστό χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ευλόγως υψηλότερο στην περίπτωση των ατόμων που έχουν αναφέρει ότι χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο κατά τη χρονική περίοδο Απριλίου 2021 - Μαρτίου 2022. Σε αυτή την κατηγορία χρηστών του διαδικτύου, η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανέρχεται για τα άτομα με αναπηρία σε ποσοστό 71,9% ενώ στα άτομα χωρίς αναπηρία σε 79,7%.

**Γράφημα 6**. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Απριλίου 2021 - Μαρτίου 2022) και κατάσταση αναπηρίας πληθυσμού 16-74 ετών

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ

Ειδικότερα, στην έρευνα εξετάζονται οι συγκεκριμένοι λόγοι για τους οποίους οι ερωτώμενοι δεν υπέβαλαν κατά το διάστημα αναφοράς κάποια ηλεκτρονική αίτηση για χορήγηση επίσημου εγγράφου ή δεν προέβησαν σε ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας / παραπόνου / ένστασης σε δημόσια υπηρεσία. Το 60% των ατόμων χωρίς αναπηρία δηλώνουν ότι δεν το έκαναν επειδή δεν χρειάστηκε να υποβάλλουν αίτηση, καταγγελία κ.λπ., ενώ στον πληθυσμό των ατόμων με αναπηρία το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 43%.

**Συμπερασματικά περίπου τα 6 στα 10 άτομα με αναπηρία χρειάστηκε να υποβάλλουν κάποια αίτηση ή καταγγελία/ένσταση ηλεκτρονικά, αλλά δεν το έκαναν.**

Αναφορικά με τους λόγους που αναφέρθηκαν από τα άτομα με αναπηρία που χρειάστηκε να υποβάλουν αίτηση, καταγγελία κ.λπ. και δεν υπέβαλαν είναι ότι:

* κάποιος άλλος (λογιστής, φίλος, συγγενής) υπέβαλε την αίτησή τους online (69,1%),
* δεν είχαν τις απαραίτητες γνώσεις / δεξιότητες (30,9%),
* ανησυχούσαν για την ασφάλεια των προσωπικών στοιχείων ή των στοιχείων πιστωτικής κάρτας που θα έπρεπε να δώσουν (2,1%) και,
* δεν διέθεταν ηλεκτρονική υπογραφή ή ενεργή ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) (1,1%),
* ενώ το 10% των ατόμων με αναπηρία αναφέρει «άλλο λόγο».

**Γράφημα 7**. Λόγοι μη υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης ή καταγγελίας / παραπόνων / ένστασης σε δημόσια υπηρεσία και κατάσταση αναπηρίας

Πηγή: Στοιχεία Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα 2022 / Επεξεργασία δεδομένων: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία-ΕΣΑμεΑ



1. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία. (2014). Νέες τεχνολογίες και άτομα με αναπηρία: Εξίσωση των ευκαιριών ή νέες μορφές αποκλεισμού των ατόμων με αναπηρίας; Σελ. 12 [↑](#footnote-ref-1)
2. Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας. (2022). Άτομα με αναπηρία και πρόσβαση στα ψηφιακά περιβάλλοντα και στην πληροφορία. Επιστολή προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 9 του Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας της ΕΣΑμεΑ «Παροχή υποστήριξης στα επιμέρους σημεία αναφοράς (Υπουργεία και Περιφέρειες) για την ορθή εφαρμογή των απαιτήσεων της Σύμβασης και των Τελικών Παρατηρήσεων της Επιτροπής σε Κεντρικό και Περιφερειακό Επίπεδο». [↑](#footnote-ref-2)
3. Στον ν.4727/2020, μεταξύ άλλων προβλέπονται: α) η τήρηση Μητρώου Δημόσιων Ιστοσελίδων και Εφαρμογών (ΜΗΔΙΣΕΦ) (βλ. άρθρο 43), και β) η υποχρέωση των οργανισμών του δημοσίου να αναρτούν στους δικούς τους ιστότοπους Δήλωση Προσβασιμότητας (βλ. άρθρο 42). [↑](#footnote-ref-3)
4. Πηγή: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/desi> [↑](#footnote-ref-4)
5. Βλ. Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας. Ετήσια Έκθεση για την Αναπηρία 2021, σελ. 50. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ενδεικτικά βλ. <https://www.dignity-project.eu/wp-content/uploads/2020/10/200519-D1.1-Literature-Review-Final.pdf> [↑](#footnote-ref-6)
7. Βλ. Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας. Ετήσια Έκθεση για την Αναπηρία 2021, σελ. 46. [↑](#footnote-ref-7)
8. Η πληθυσμιακή ομάδα των ατόμων με αναπηρία προσεγγίζεται στατιστικά με τον δείκτη GALI (Global Activity Limitation Index). Ο δείκτης αποτυπώνει την αναπηρία ως την ύπαρξη περιορισμού ή δυσκολίας στις συνήθεις για τον πληθυσμό δραστηριότητες εξαιτίας προβλημάτων υγείας. Ειδικότερα, το ερώτημα εξετάζει εάν - με βάση την προσωπική του εκτίμηση - ο ερευνώμενος θεωρεί ότι έχει περιορίσει σε κάποιο βαθμό, εξαιτίας κάποιου χρόνιου προβλήματος υγείας, σωματικού ή ψυχικού, καθημερινές- συνήθεις για τον γενικό πληθυσμό δραστηριότητες, για διάστημα μεγαλύτερο από έξι (6) μήνες. [↑](#footnote-ref-8)
9. Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή, ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ: Έτος 2022, Πειραιάς, 8 Δεκεμβρίου 2022 [↑](#footnote-ref-9)