

ΠΡΑΞΗ

IN-HERITAGE

Προσβάσιμη Φύση και Πολιτισμός-Αειφόρος Τουρισμός
(MIS:5050132)

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Π5.3.1-2 Κοινό Σύστημα Αξιολόγησης της προσβασιμότητας χώρων φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς

Σύμβαση	Μεταξύ της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑμεΑ) και της ένωσης εταιριών «EUROPRACTIS - INFALIA», με ημερομηνία υπογραφής 10.08.2022, για την Πράξη «Προσβάσιμη φύση και πολιτισμός-Αειφόρος Τουρισμός» με ακρωνύμιο «IN-HERITAGE», η οποία εντάσσεται στο Πρόγραμμα Διασυνοριακής Συνεργασίας Interreg Ελλάδα-Κύπρος 2014-2020 και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου
Υπηρεσία της Σύμβασης	2. Ανάπτυξη κοινών συστημάτων testing και σημάτων πιστοποίησης για «προσβάσιμους για όλους» χώρους φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς
Παραδοτέο της Πράξης	5.3.1: Κοινή Στρατηγική
Ημερομηνία παράδοσης	07.10.2022

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ



ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Κεντρικά Γραφεία: Ελ. Βενιζέλου 236, Τ.Κ. 163 41, Ηλιούπολη

Τηλ.: +30 210 99 49 837

Email: esaea@otenet.gr

Ιστοσελίδα: www.esaea.gr

ΑΝΑΔΟΧΟΣ



EUROPRACTIS μ.ΙΚΕ

Βέργας 4, Τ.Κ. 17673 Καλλιθέα, Αθήνα

Τηλ.: +30 210 82 10 895

Email: info@euro-praxis.com

Ιστοσελίδα: www.euro-praxis.com



INFALIA PC

ΒΕΠΕ Θεσσαλονίκης (κτίριο Γ2), Τ.Κ. 55535, Πυλαία
Θεσσαλονίκης

Τηλ.: +30 2310 365 180

Email: info@infalia.com

Ιστοσελίδα: www.infalia.com

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Ένθεση Παραδοτέου.....	5
Σχετικά με τη ζητούμενη Υπηρεσία.....	5
Δομή του Παραδοτέου.....	6
1 Το ζήτημα.....	7
2 Αποσαφήνιση βασικών εννοιών.....	10
2.1 Η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας.....	10
2.2 Συμπεριληπτική γλώσσα.....	10
2.3 Αναπηρία και άτομα με αναπηρία.....	11
2.4 Η σχέση/σημασία της προσβασιμότητας για την αναπηρία.....	12
2.5 Εμποδιζόμενα άτομα & Άτομα με μειωμένη κινητικότητα.....	13
2.6 Φραγμοί: διακρίσεις και εμπόδια.....	14
2.6.1 Διακρίσεις.....	15
2.6.2 Εμπόδια.....	17
2.6.3 Προσαρμογή.....	17
2.7 Προσπελασιμότητα, Προσβασιμότητα και Ευχρηστία.....	19
2.8 Φυσική προσβασιμότητα και Ψηφιακή προσβασιμότητα.....	21
2.9 Εμπειρία χρήστη.....	23
2.10 Καθολικός και συμπεριληπτικός σχεδιασμός.....	26
3 Ανάγκες ατόμων με αναπηρία.....	29
3.1 Δομημένο περιβάλλον.....	31
3.1.1 Άτομα με κινητική αναπηρία.....	31
3.1.2 Άτομα με αναπηρία όρασης (τυφλοί και μερικώς βλέποντες).....	31
3.1.3 Άτομα με αναπηρία ακοής (κωφοί και βαρήκοοι).....	32
3.1.4 Άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές ή άλλες αναπηρίες.....	32
3.1.5 Ηλικιωμένοι και υπερήλικες.....	33
3.2 Ψηφιακό περιβάλλον.....	33
3.2.1 Άτομα με κινητική αναπηρία.....	33

3.2.2	Άτομα με αναπηρία όρασης (τυφλοί και μερικώς βλέποντες).....	33
3.2.3	Άτομα με αναπηρία ακοής (κωφοί και βαρήκοι).....	34
3.2.4	Άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές ή άλλες αναπηρίες.....	34
3.2.5	Άτομα με περιορισμούς λόγου.....	35
4	Προδιαγραφές πρόσβασης για όλους.....	36
4.1	Κτιριακές εγκαταστάσεις.....	36
4.2	Μονοπάτια/διαδρομές.....	37
4.3	Χώροι ανάπαυσης.....	39
4.4	Χώροι ελιγμών.....	40
4.5	Χώροι θέασης.....	40
4.6	Χώροι αναψυχής.....	41
4.7	Εξοπλισμοί.....	41
4.8	Χώροι υγιεινής.....	42
4.9	Χώροι στάθμευσης.....	43
4.10	Σήμανση.....	44
4.11	Προσβάσιμοι ανελκυστήρες και ανυψωτικοί μηχανισμοί.....	46
4.12	Κλιμακοστάσια - αναβατόρια.....	47
4.13	Ράμπες πρόσβασης.....	48
4.14	Θύρες πρόσβασης.....	48
4.15	Ψηφιακά συστήματα και εφαρμογές.....	49
5	Παραδείγματα εξειδίκευσης.....	51
	Παράρτημα: Φύλλα ελέγχου.....	61

Εισαγωγή

Ένθεση Παραδοτέου

Η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία, αποκαλούμενη στο εξής χάριν συντομίας «ΕΣΑμεΑ», σε συνέχεια Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών (ΑΔΑΜ 22PROC010570773 2022-05-18, Αρ. Πρωτ. 739/18.05.2022), ανέθεσε στην Ένωση Εταιριών «EUROPRACTIS - INFALIA» την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση δράσεων της Πράξης **«Προσβάσιμη φύση και πολιτισμός-Αειφόρος Τουρισμός»** με ακρωνύμιο **«IN-HERITAGE»**, η οποία εντάσσεται στο Πρόγραμμα Διασυνοριακής Συνεργασίας *Interreg Ελλάδα-Κύπρος 2014-2020* και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου.

Σε συνέχεια της υπογραφής της Σύμβασης του Έργου, στις 10.08.2022, η Ομάδα Έργου του Αναδόχου ξεκίνησε τις εργασίες της, σύμφωνα με τη Σύμβαση, για την προετοιμασία του παρόντος Παραδοτέου.

Το παρόν Παραδοτέο εντάσσεται στην 2^η Υπηρεσία της Σύμβασης, με τίτλο *«Ανάπτυξη κοινών συστημάτων testing και σημάτων πιστοποίησης για «προσβάσιμους για όλους» χώρους φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς»*, η οποία εντάσσεται στο Παραδοτέο *«5.3.1 Κοινή Στρατηγική»* της Πράξης IN-HERITAGE.

Το παρόν φέρει τον πλήρη τίτλο *«Κοινό Σύστημα Αξιολόγησης της προσβασιμότητας χώρων φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς (συνοπτική αναφορά και φύλλα ελέγχου/ερωτηματολόγια)»* και αποτελεί το πρώτο στη σειρά Παραδοτέο της εν λόγω Υπηρεσίας, η οποία συνολικά περιλαμβάνει δύο (2) παραδοτέα:

- Π5.3.1-2** Κοινό Σύστημα Αξιολόγησης της προσβασιμότητας χώρων φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς [το παρόν παραδοτέο]
- Π5.3.1-3** Διαδικασία χορήγησης Σήματος Πιστοποίησης «Χώρος φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς προσβάσιμος σε όλους»
- Π5.3.1-4** Αποδελτίωση και απολογισμός της εκπαίδευσης επιθεωρητών και της πιλοτικής εφαρμογής πιστοποίησης σε χώρους φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς των δήμων Ρεθύμνης, Αγίας Νάπας και Σωτήρας

Σχετικά με τη ζητούμενη Υπηρεσία

Η 2^η Υπηρεσία της Σύμβασης περιλαμβάνει, συνοπτικά, τις εξής ενέργειες:

- Ανάπτυξη ενός **«κοινού συστήματος αξιολόγησης»** (μεθοδολογία, φύλλα ελέγχου/ ερωτηματολόγια) της προσβασιμότητας χώρων φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς

- Προσδιορισμό **διαδικασίας για τη χορήγηση κοινού σήματος πιστοποίησης** «Χώρος φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς προσβάσιμος σε όλους»
- **Εκπαίδευση** επιθεωρητών πιστοποίησης για την **πilotική εφαρμογή** απόδοσης του σήματος σε χώρους φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς των Δήμων Ρεθύμνου, Αγίας Νάπας και Σωτήρας.

Ειδικότερα, αφορά στην ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου -και ελεγμένου στην πράξη- κοινού συστήματος αξιολόγησης της προσβασιμότητας των χώρων φυσικής κληρονομιάς (πάρκα, άλση, δάση, παραλίες) και πολιτιστικής κληρονομιάς (αρχαιολογικοί χώροι και μνημεία), που θα υποστηρίζει τη χορήγηση από τρεις Δήμους σχετικού σήματος πιστοποίησης «Χώρος φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς προσβάσιμος σε όλους».

Η χορήγηση του σήματος θα διέπεται από συγκεκριμένη κοινή διαδικασία η οποία θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο υλοποίησης της παρούσας υπηρεσίας. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να εφαρμοστεί πιλοτικά τουλάχιστον σε ένα (1) χώρο φυσικής κληρονομιάς και ένα (1) χώρο πολιτιστικής κληρονομιάς σε κάθε ένα από τους τρεις δήμους της Πράξης -συνολικά σε τρεις (3) χώρους φυσικής και τρεις (3) χώρους πολιτιστικής κληρονομιάς, αφού προηγηθεί εκπαίδευση επιθεωρητών πιστοποίησης (στελέχη των τριών δήμων) σε θέματα προσβασιμότητας.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Σύμβασης, το σύστημα αξιολόγησης που θα αναπτυχθεί θα αξιολογεί όχι μόνο τις κτιριακές ή φυσικές υποδομές των χώρων αλλά και τις παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση, πληροφόρηση κ.λπ.) και τις ισχύουσες διαδικασίες (π.χ. διαδικασία διαφυγής σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, διαδικασία παραπόνων κ.λπ.). Επίσης, το σύστημα αξιολόγησης θα βασιστεί στη σχετική εθνική (Κυπριακή και Ελληνική) και διεθνή (όπου η εθνική δεν καλύπτει τις ανάγκες) νομοθεσία, προδιαγραφές και πρότυπα.

Στη συνέχεια, μετά την ολοκλήρωση του ζητούμενου συστήματος, θα ακολουθήσει 4-ήμερη εκπαίδευση τουλάχιστον δώδεκα (12) επιθεωρητών πιστοποίησης εκ των στελεχών των τριών Δήμων, μέρος της οποίας θα αποτελεί η πιλοτική εφαρμογή του συστήματος αξιολόγησης στους έξι προαναφερόμενους χώρους που θα επιλεγούν.

Δομή του Παραδοτέου

Το παρόν έχει την εξής δομή: **Κεφάλαιο 1:** Το ζήτημα (εισαγωγή). **Κεφάλαιο 2:** Αποσαφήνιση βασικών εννοιών. **Κεφάλαιο 3:** Ανάγκες ατόμων με αναπηρία. **Κεφάλαιο 4:** Προδιαγραφές πρόσβασης για όλους. Κεφάλαιο 5: Παραδείγματα εξειδίκευσης. **Παράρτημα:** Φύλλα ελέγχου

1 Το ζήτημα

Η «**πολιτιστική και φυσική κληρονομιά**» (ή εν συντομία η «κληρονομιά») ορίζεται στη *Σύμβαση Παγκόσμιας Κληρονομιάς*, επίσημα η *Σύμβαση για την Προστασία της Παγκόσμιας Πολιτιστικής και Φυσικής Κληρονομιάς*¹, σύμφωνα με την οποία:

α) Η «**πολιτιστική κληρονομιά**» περιλαμβάνει:

- › μνημεία: αρχιτεκτονικά έργα, έργα μνημειακής γλυπτικής και ζωγραφικής, στοιχεία ή κατασκευές αρχαιολογικής φύσης, επιγραφές, υπόσκαφα και συνδυασμοί χαρακτηριστικών, τα οποία έχουν εξαιρετική παγκόσμια αξία από την άποψη της ιστορίας, της τέχνης ή της επιστήμης.
- › ομάδες κτιρίων: ομάδες χωριστών ή συνδεδεμένων κτιρίων τα οποία, λόγω της αρχιτεκτονικής τους, της ομοιογένειάς τους ή της θέσης τους στο τοπίο, έχουν εξαιρετική παγκόσμια αξία από την άποψη της ιστορίας, της τέχνης ή της επιστήμης.
- › τοποθεσίες: έργα του ανθρώπου ή τα συνδυασμένα έργα της φύσης και του ανθρώπου, και περιοχές συμπεριλαμβανομένων αρχαιολογικών χώρων που έχουν εξαιρετική παγκόσμια αξία από ιστορική, αισθητική, εθνολογική ή ανθρωπολογική άποψη.

β) Η «**φυσική κληρονομιά**» περιλαμβάνει:

- › φυσικά χαρακτηριστικά που αποτελούνται από φυσικούς και βιολογικούς σχηματισμούς ή ομάδες τέτοιων σχηματισμών, που έχουν εξαιρετική παγκόσμια αξία από αισθητική ή επιστημονική άποψη· γεωλογικοί και φυσιογραφικοί σχηματισμοί και επακριβώς οριοθετημένες περιοχές που αποτελούν τον βιότοπο απειλούμενων ειδών ζώων και φυτών εξαιρετικής παγκόσμιας αξίας από την άποψη της επιστήμης ή της διατήρησης·
- › φυσικές τοποθεσίες ή επακριβώς οριοθετημένες φυσικές περιοχές Εξαιρετικής Παγκόσμιας Αξίας από την άποψη της επιστήμης, της διατήρησης ή της φυσικής ομορφιάς. Τα ακίνητα θεωρούνται ως "μικτή πολιτιστική και φυσική κληρονομιά" εάν πληρούν μέρος ή το σύνολο των ορισμών τόσο της πολιτιστικής όσο και της φυσικής κληρονομιάς που ορίζονται στη *Σύμβαση για την Προστασία της Παγκόσμιας Πολιτιστικής και Φυσικής Κληρονομιάς*.

Η **πρόσβαση και η ισότιμη απόλαυση** της φύσης, του πολιτισμού, και εν γένει της «κληρονομιάς» ως **δικαίωμα** είναι πλέον αναμφισβήτητη, καθολικά αλλά και ειδικότερα για τα άτομα με αναπηρία. Στην *Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων*² (1948), στο άρθρο 27 αναφέρεται ότι ο «*καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει ελεύθερα στην πολιτιστική ζωή της κοινότητας, να απολαμβάνει τις τέχνες [...] και τα οφέλη της*». Στην

¹ <https://whc.unesco.org/en/convention/>

² <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Οικουμενική Διακήρυξη της UNESCO για την Πολιτιστική Πολυμορφία (2001) στο άρθρο 5 αναγνωρίζεται ότι τα «**πολιτιστικά δικαιώματα**» –το δικαίωμα όλων των ανθρώπων να έχουν πρόσβαση, να συμμετέχουν και να απολαμβάνουν τον πολιτισμό– αποτελούν «αναπόσπαστο μέρος των ανθρωπίνων δικαιωμάτων». Στην *Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία των Ηνωμένων Εθνών*³ (2005), αναγνωρίζεται ρητά ή «σημασία της πρόσβασης στο φυσικό, [...] και πολιτιστικό περιβάλλον, [...] επιτρέποντας στα ΑμεΑ να απολαμβάνουν πλήρως όλων των δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών τους» (βλ. προοίμιο της Σύμβασης), στοιχεία που εξειδικεύονται περαιτέρω και σε άλλα σημεία της Σύμβασης, όπως π.χ. το άρθρο 30 «Συμμετοχή στην πολιτιστική ζωή, την ψυχαγωγία, τον ελεύθερο χρόνο και τον αθλητισμό».

Δηλαδή, στο θεσμικό κομμάτι, η *Διεθνής Σύμβαση των Η.Ε. για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία* (εφεξής *UN CRPD*) αναφέρει ρητά ότι η πρόσβαση στον πολιτισμό, η απόλαυση της φύσης σε ίση βάση με τους υπόλοιπους, καθώς γενικότερα ο τουρισμός συνιστούν δικαίωμα που οφείλεται να εξασφαλίζεται για όλους. Εντούτοις, στην Ελλάδα και στην Κύπρο, αλλά και σχεδόν στο σύνολο της Ευρώπης, υπάρχει ακόμα **μεγάλο χάσμα** μεταξύ: (α) των αναγκών για πρόσβαση –από πλευράς χρηστών, (β) της υποχρέωσης για πρόσβαση –βάσει νομικού/θεσμικού πλαισίου, και (γ) της προσφερόμενης πρόσβασης – σε επίπεδο προορισμών, υποδομών, υπηρεσιών, προϊόντων, κ.λπ. Κανείς δεν μπορεί να αμφισβητήσει ότι τουλάχιστον τα τελευταία δέκα με δεκαπέντε χρόνια, γίνονται ανά τον κόσμο σημαντικές προσπάθειες και για τη βελτίωση της πρόσβασης στη φυσική και στην πολιτιστική κληρονομιά για επισκέπτες με αναπηρία και επισκέπτες με περιορισμένη κινητικότητα γενικά. Ωστόσο, στην πράξη η πρόσβαση στην κληρονομιά, και κατ' επέκταση η ανάπτυξη του «**συμπεριληπτικού τουρισμού κληρονομιάς**⁴» δεν έχει ακόμη φτάσει στο επιθυμητό επίπεδο, λόγω διαφόρων φραγμών, απτών και μη εμποδίων, συμπεριλαμβανομένων των ακατάλληλων υποδομών, την απουσία πληροφόρησης, την ανεπαρκή κατάρτισης του προσωπικού εξυπηρέτησης, κ.λπ. με αποτέλεσμα τα «εμποδιζόμενα άτομα», ως καταναλωτές υπηρεσιών πλέον, να συναντούν σημαντικές δυσκολίες σε μια σειρά από διαδικασίες όπως για παράδειγμα, στις μετακινήσεις, στη διαμονή, στην διατροφή, αλλά και στην πρόσβαση σε παραλίες, μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους ή άλλους χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος.

Οι δύο χώρες του Προγράμματος Διασυνοριακής Συνεργασίας *Interreg Ελλάδα-Κύπρος 2014-2020*, δηλαδή η Κύπρος και η Ελλάδα, διαθέτουν θεσμικό πλαίσιο για την προσβασιμότητα στο δομημένο περιβάλλον (προδιαγραφές, οδηγίες κ.λπ.). Εν τούτοις, δε διαθέτουν ολοκληρωμένες οδηγίες σχεδίασης προσβάσιμων παρεμβάσεων στο φυσικό περιβάλλον και χώρους πολιτισμού και ιστορίας. Αναγνωρίζοντας αυτό το κενό, το παρόν «*Κοινό Σύστημα Αξιολόγησης της προσβασιμότητας χώρων φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς*» (εφεξής «*Σύστημα Αξιολόγησης IN-Heritage*»), και οι

³ <https://unric.org/e/el/symvasi-gia-ta-dikaiomata-twn-atomwn-m-2/>

⁴ βλ. Παραδοτέο «Π5.3.1-1 Κοινό Στρατηγικό Σχέδιο των δήμων Ρεθύμνης, Αγίας Νάπας και Σωτήρας για την ανάπτυξη του «προσβάσιμου τουρισμού» μέσω της αξιοποίησης της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς τους».

σχετικές οι κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται σε αυτό, αναπτύχθηκε με κύριο στόχο να αποτελέσει ένα χρήσιμο και πρακτικό εργαλείο στα χέρια των αρμοδίων φορέων διαχείρισης και προβολής τέτοιων υποδομών φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς ώστε να μπορούν:

- να **κατανοούν τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες** των *εμποδιζόμενων επισκεπτών*,
- να **σχεδιάζουν συμπεριληπτικές υποδομές και υπηρεσίες** στους χώρους ευθύνης τους, ώστε η επίσκεψη σε αυτούς να είναι εφικτή και ικανοποιητική για το μεγαλύτερο δυνατό εύρος *εμποδιζόμενων επισκεπτών*, και
- να **αξιολογούν υφιστάμενους χώρους φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς** (υποδομές και υπηρεσίες), ώστε (α) να διαμορφώνουν προτάσεις για βελτιωτικές παρεμβάσεις, (β) να ετοιμάζουν το σχετικό «*Προφίλ προσβασιμότητας*⁵» με άρτια πληροφόρηση για δυνητικούς/ενδιαφερόμενους επισκέπτες του εκάστοτε χώρου, και (γ) να αποδίδουν στον χώρο το νέο Σήμα «*In-Heritage: Χώρος φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς προσβάσιμος σε όλους*⁶» με την αρμόζουσα διαβάθμιση.

Η ευρεία διάθεση και χρήση του παρόντος εκτιμάται ότι μπορεί να συμβάλει σημαντικά στα εξής:

- Ευρύτερη προβολή του δικαιώματος όλων των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς, για πρόσβαση και απόλαυση της φύσης και του πολιτισμού των δύο χωρών και ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων.
- Βελτίωση της προσβασιμότητας και της ελκυστικότητας του φυσικού και πολιτιστικού πλούτου των δύο χωρών και ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων στη φύση και τον πολιτισμό για *επισκέπτες με μειωμένη κινητικότητα*.
- Αξιοποίηση του πλούτου των δύο χωρών για τη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος και την προσέλκυση νέων τουριστικών αγορών που αναπτύσσονται δυναμικά και σταθερά σε παγκόσμιο επίπεδο αλλά και εγχώρια, όπως των τουριστών με αναπηρία και των τουριστών τρίτης και τέταρτης ηλικίας.

⁵ Βλ. Παραδοτέο «Π5.3.1-3 Διαδικασία χορήγησης Σήματος Πιστοποίησης “Χώρος φυσικής ή/και πολιτιστικής κληρονομιάς προσβάσιμος σε όλους”».

⁶ Ό.π.

2 Αποσαφήνιση βασικών εννοιών

2.1 Η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας

Η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας, είναι η σύγχρονη προσέγγιση της αναπηρίας, η οποία καθιερώθηκε με τη UN CRPD (βλ. παραπάνω) και αναγνωρίζει ότι τα άτομα με αναπηρία, ανεξαρτήτως κατηγορίας και βαρύτητας, έχουν ίσα δικαιώματα και ελευθερίες. Η δικαιωματική προσέγγιση:

- αναγνωρίζει ότι τα άτομα με αναπηρία είναι φορείς δικαιωμάτων και ελευθεριών, επισημαίνοντας την υποχρέωση που έχουμε όλοι μας να σεβόμαστε και να προωθούμε τα δικαιώματά τους,
- αναγνωρίζει την αναπηρία ως ένα στοιχείο της ανθρώπινης ποικιλομορφίας, όπως είναι το φύλο, η φυλή κ.λπ.,
- επισημαίνει ότι η αναπηρία αποτελεί μία εξελισσόμενη και δυναμική συνθήκη που εξαρτάται από την αλληλεπίδραση των υφιστάμενων εμποδίων (στο φυσικό, δομημένο και ψηφιακό περιβάλλον και σε επίπεδο στάσεων και συμπεριφορών) με τα χαρακτηριστικά των εμποδιζόμενων ατόμων (βαθμός αυτονομίας και κινητικότητας), και αναγνωρίζει ότι το αποτέλεσμα αυτής της αλληλεπίδρασης μπορεί να εμποδίζει την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνική, πολιτική, οικονομική και πολιτιστική ζωή,
- επιβάλλει την πλήρη συμπερίληψη των ατόμων με αναπηρία σε όλες τις σφαίρες της ζωής.

Σύμφωνα με αυτή τη δικαιωματική προσέγγιση τα άτομα με αναπηρία έχουν τα ίδια δικαιώματα με τους υπόλοιπους πολίτες. Ωστόσο οι διακρίσεις που υφίστανται και τα εμπόδια με τα οποία έρχονται αντιμέτωπα δυσχεραίνουν την άσκηση αυτών των δικαιωμάτων. Για τον λόγο αυτό η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας αναδεικνύει τις ιδιαίτερες πτυχές των δικαιωμάτων που συνδέονται με την αναπηρία και επισημαίνει τις αλλαγές/προσαρμογές που πρέπει να γίνουν προκειμένου τα άτομα με αναπηρία να μπορούν να απολαύσουν τα δικαιώματα που απολαμβάνουν και όλοι οι άλλοι πολίτες. Εργαλεία- κλειδιά σε αυτή τη διαδικασία «προσαρμογής» των δικαιωμάτων στα άτομα με αναπηρία αποτελούν η προσβασιμότητα, ο καθολικός σχεδιασμός, οι εύλογες προσαρμογές, οι μορφές ζωντανής βοήθειας και ενδιάμεσων κ.ά.

2.2 Συμπεριληπτική γλώσσα

Στο πλαίσιο εφαρμογής της *Στρατηγικής για την ένταξη των ατόμων με αναπηρία* (Disability Inclusion Strategy), τα Ηνωμένα Έθνη δημοσιεύσαν το 2019 τις «*Οδηγίες Συμπεριληπτικής Γλώσσας για την Αναπηρία*» όπου προσδιορίζεται ότι η γλώσσα που οφείλουμε να χρησιμοποιούμε όταν αναφερόμαστε στα άτομα με αναπηρία, σύμφωνα και με τη δικαιωματική προσέγγιση, πρέπει να βασίζεται στις εξής πέντε αρχές: (α) έμφαση στο άτομο και όχι στην αναπηρία, (β) αποφυγή χρήσης «ετικετών» και στερεοτύπων, (γ) μη χρήση συγκαταβατικών ευφημισμών, (δ) μη ταύτιση της αναπηρίας με την

ασθένεια/πρόβλημα, (ε) χρήση κατάλληλης γλώσσας όχι μόνο στον γραπτό λόγο, αλλά και στον προφορικό και ανεπίσημο λόγο.

2.3 Αναπηρία και άτομα με αναπηρία

Σύμφωνα με το Προοίμιο της UN CRPD, η αναπηρία είναι «*μια εξελισσόμενη έννοια... [που] προκύπτει από την αλληλεπίδραση μεταξύ των εμποδιζόμενων προσώπων και των περιβαλλοντικών εμποδίων και εμποδίων συμπεριφοράς που παρεμποδίζει την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία, σε ίση βάση με τους άλλους*». Με τον ορισμό αυτό γίνεται, μεταξύ άλλων σαφές, ότι ένα άτομο μπορεί να βιώνει την αναπηρία σε ένα περιβάλλον και όχι σε κάποιο άλλο, ανάλογα με το αν το περιβάλλον εγείρει ή όχι εμπόδια και περιλαμβάνει ή όχι βοηθήματα και μορφές ζωντανής βοήθειας και ενδιάμεσους.

Με βάση τη UN CRPD (βλ. άρθρο 1), ως «*άτομα με αναπηρία*» θεωρούνται όλα εκείνα τα άτομα που «*...έχουν μακροχρόνιες σωματικές, ψυχικές, νοητικές ή αισθητηριακές δυσχέρειες, οι οποίες, σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια, παρακωλύουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία, σε ίση βάση με τους άλλους*». Ο όρος-ομπρέλα «*άτομα με αναπηρία*» περιλαμβάνει διάφορες κατηγορίες αναπηρίας, οι οποίες μπορεί να είναι εμφανείς ή μη ορατές, σοβαρές ή ελαφρές, μόνιμες ή προσωρινές, μεμονωμένες ή συνδυασμός αυτών. Οι βασικές κατηγορίες στις οποίες ταξινομούνται οι διάφορες αναπηρίες είναι οι εξής: (α) κινητική αναπηρία (π.χ. άτομα με τετραπληγία, παραπληγία, απουσία άνω ή κάτω άκρων κ.λπ.), (β) αισθητηριακή αναπηρία, ήτοι αναπηρία όρασης (τυφλοί και μερικώς βλέποντες) και αναπηρία ακοής (κωφοί και βαρήκοοι), (γ) νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία (π.χ. άτομα με αυτισμό), (δ) ψυχική αναπηρία (π.χ. άτομα με μανιοκατάθλιψη, σχιζοφρένεια κ.λπ.), (ε) άλλες αναπηρίες (π.χ. άτομα με σύνδρομο Down), (στ) χρόνιες παθήσεις (π.χ. άτομα με θαλασσαιμία, νεφροπάθεια, σακχαρώδη διαβήτη), και (ζ) βαριές και πολλαπλές αναπηρίες.

Τα άτομα με αναπηρία συγκαταλέγονται στις ομάδες *υψηλού κινδύνου φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού*. Το 28,4% των ατόμων με αναπηρία αντιμετωπίζουν κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού έναντι του 18,4% των ατόμων χωρίς αναπηρία⁷. Επίσης, συγκαταλέγονται σε ευρύτερες ομάδες του πληθυσμού: (α) υπό το πρίσμα της προσβασιμότητας, συγκαταλέγονται στα *εμποδιζόμενα άτομα*, και (β) υπό το πρίσμα της κοινωνικής ενσωμάτωσης (μη διάκριση και ισότιμη πρόσβαση/συμμετοχή), συγκαταλέγονται στις *ευάλωτες ομάδες*⁸ και στις *ευπαθείς ομάδες*.

Στη σύγχρονη διευρυμένη θεώρηση της της αναπηρίας συγκαταλέγεται και η κατηγορία των *χρόνιων παθήσεων* που επίσης συνεπάγεται σε πολλές περιπτώσεις περιορισμούς. Δηλαδή, τα άτομα με χρόνιες παθήσεις εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της UN CRPD.

⁷ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1552&langId=en>.

⁸ Ο ν.4430/2016 (ΦΕΚ Α' 205/31.10.2016) για την Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και την ανάπτυξη των φορέων της ορίζει στο άρθρο 2 ότι στις «**ευάλωτες ομάδες**» πληθυσμού ανήκουν τα άτομα με αναπηρία.

Στα άτομα με χρόνιες παθήσεις συγκαταλέγονται: οι καρκινοπαθείς, οι νεφροπαθείς, οι μεταμοσχευθέντες, τα άτομα με χρόνια αναπνευστικά προβλήματα, τα άτομα με σακχαρώδη διαβήτη, τα άτομα με σκλήρυνση κατά πλάκα, τα άτομα με θαλασσαιμία, τα άτομα με αιμοροφιλία, τα οροθετικά άτομα, τα άτομα με νόσο του Χάνσεν, τα άτομα με σπάνια νοσήματα, κ.ά.

2.4 Η σχέση/σημασία της προσβασιμότητας για την αναπηρία

Αν και η προσβασιμότητα αποτελεί πράγματι την ικανή και αναγκαία συνθήκη αυτόνομης, ασφαλούς και αξιοπρεπούς διαβίωσης για τα άτομα με αναπηρία, εντούτοις, μέχρι και σήμερα, συχνά επικρατεί η εσφαλμένη αντίληψη ότι η προσβασιμότητα ταυτίζεται αμιγώς με τα άτομα με αναπηρία.

Στην πραγματικότητα η προσβασιμότητα, ως το χαρακτηριστικό εκείνο του περιβάλλοντος που σχετίζεται με την ύπαρξη ή μη εμποδίων σε αυτό, αφορά άμεσα ένα ευρύτερο σύνολο του πληθυσμού από αυτό των ατόμων με αναπηρία, δεδομένου ότι:

- Εμπόδια και δυσκολίες στην προσέγγιση και χρήση των υποδομών, υπηρεσιών και αγαθών ή στην επικοινωνία αντιμετωπίζουν και άλλες πληθυσμιακές ομάδες λόγω περιορισμών λειτουργικότητας/αυτονομίας που δεν σχετίζονται με την αναπηρία (π.χ. λόγω εγκυμοσύνης, σωματικών διαστάσεων, κ.λπ.).
- Οι περιορισμοί λειτουργικότητας/αυτονομίας μπορούν να αγγίξουν τον καθένα σε οποιοδήποτε στάδιο της ζωής του, μόνιμα ή προσωρινά (π.χ. ως αποτέλεσμα γήρανσης, ασθένειας ή ατυχήματος).
- Περιορισμούς λειτουργικότητας/αυτονομίας μπορεί να βιώσει ο καθένας σε έκτακτες καταστάσεις όπου μεταβάλλονται οι τυπικές συνθήκες σε ένα περιβάλλον (π.χ. μετά από μια διακοπή ρεύματος κινούμεστε «στα τυφλά» μες στο σκοτάδι).

Επομένως, η προσβασιμότητα αφορά άμεσα τα *εμποδιζόμενα άτομα*, στο σύνολό τους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία, και θεωρείται το «κλειδί» για την εξίσωση των ευκαιριών όλων των πολιτών συμπεριλαμβανομένων των πολιτών με αναπηρία.

Σημείωση: Παρότι η προσβασιμότητα δεν πρέπει να ταυτίζεται αποκλειστικά με τα άτομα με αναπηρία, η προσβασιμότητα πρέπει να αναγνωρίσει κανείς ότι παρουσιάζει μια ιδιαίτερη σχέση με την αναπηρία: Η απουσία προσβασιμότητας αποκαλύπτει και φέρνει στο προσκήνιο την αναπηρία, και αντιστρόφως. Η αναπηρία αποκαλύπτει και φέρνει στο προσκήνιο τυχόν κενά προσβασιμότητας. Δηλαδή, μια αναπηρία ή ένα εμπόδιο προσβασιμότητας μπορεί να παραμένουν αφανή και «ανενεργά» έως ότου να ανταμώσουν. Με άλλα λόγια, θα μπορούσε να διαπιστώσει κανείς πως η αναπηρία είναι, σε πολλές περιπτώσεις τουλάχιστον, μια πλευρά, ένα

χαρακτηριστικό του ατόμου (χρήστη) η οποία γίνεται αισθητή όταν αυτό συναντά εμπόδια προσβασιμότητας και μειονεκτήματα ευχρηστίας. Αυτή ακριβώς η διαπίστωση είναι ουσιαστική για τη σύγχρονη αντίληψη της αναπηρίας η οποία αναγνωρίζει το κενό και τα προβλήματα που δημιουργήσε η χρόνια και εσφαλμένη από κοινωνική και δικαιωματική άποψη προσέγγιση του ιατρικού μοντέλου της αναπηρίας.

2.5 Εμποδιζόμενα άτομα & Άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Ως «εμποδιζόμενα άτομα» νοούνται τα πρόσωπα εκείνα που εμποδίζονται να προσπελάσουν και να απολαύσουν ένα περιβάλλον σε ίση βάση με τους υπόλοιπους επισκέπτες/χρήστες, λόγω κάποιας προσωπικής αιτίας ιδιαιτερότητας ή καταστάσεως (νόσος, πάθηση, εγκυμοσύνης, μεταφορά αντικειμένων κλπ.) και λόγω διαφόρων «εμποδίων προσβασιμότητας» που εγείρονται στο περιβάλλον.

Δηλαδή, η ομάδα των εμποδιζόμενων ατόμων προσδιορίζεται **διαφορετικά** ανά περιβάλλον (τομέα), καθότι η φύση του περιβάλλοντος καθορίζει και τη φύση της αλληλεπίδρασης των χρηστών/επισκεπτών με αυτά. Για παράδειγμα, η ομάδα των εμποδιζόμενων ατόμων σε σχέση με τα μέσα μεταφοράς (όπου βασικός παράγοντας είναι π.χ. η δυνατότητα προσέγγισης και επιβίβασης στα μέσα μεταφοράς) είναι διαφορετική από την ομάδα των εμποδιζόμενων ατόμων σε σχέση με τις πολιτιστικές εκδηλώσεις (όπου βασικός παράγοντας είναι π.χ. η προσέγγιση του χώρου και η παρακολούθηση μιας παράστασης) και είναι διαφορετική από την ομάδα των εμποδιζόμενων ατόμων σε σχέση με τους ιστότοπους (όπου βασικός παράγοντας είναι η αλληλεπίδραση με τον υπολογιστή, τον φυλλομετρητή -browser- και με το περιεχόμενο του ιστότοπου). Επομένως, προκειμένου να διερευνηθεί η προσβασιμότητα ενός περιβάλλοντος (υποδομή, αγαθό, υπηρεσία κ.λπ.) θα πρέπει πρωτίστως να προσδιορισθούν ποια είναι τα εμποδιζόμενα άτομα σε αυτό και αναλυθούν οι ανάγκες τους (δηλ. η φύση των πιθανών εμποδίων).

Ο όρος «εμποδιζόμενα άτομα», ανάλογα με το πεδίο, μπορεί να περιλαμβάνει τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους, καθώς επίσης και τους ηλικιωμένους και τους υπερήλικες, τα νήπια και τα μικρά παιδιά, τις γυναίκες που διανύουν την περίοδο της εγκυμοσύνης, τα άτομα με ασυνήθιστες σωματικές διαστάσεις, τα άτομα με άσθμα και καρδιακά νοσήματα, τα άτομα που μεταφέρουν βάρη, τα άτομα που είναι εθισμένα σε βλαβερές ουσίες, τα άτομα που χρησιμοποιούν οποιουδήποτε τύπου αμαξίδιο, βοήθημα ή/και υποστηρικτική τεχνολογία, τα άτομα σε πανικό κάτω από συνθήκες εκτάκτου ανάγκης, κ.λπ. (ΠΟΥ, 2001).

Οι ομάδες αυτές σαφώς παρουσιάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό διαφορές μεταξύ τους, όμως το σίγουρο είναι ότι όλες χαίρουν των ίδιων δικαιωμάτων τόσο

μεταξύ τους όσο και σε σχέση με το υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο. Οι διάφορες υποκατηγορίες των εμποδιζόμενων ατόμων παρουσιάζουν συχνά **κοινές ανάγκες πρόσβασης** με αυτές των ατόμων με αναπηρία, και ως εκ τούτου συχνά συμπεριλαμβάνονται κάτω από κοινές/ενιαίες προσεγγίσεις και πολιτικές.

Σημείωση: Ευρωπαϊκές έρευνες αλλά και δημογραφικά στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής καταδεικνύουν τον σχεδόν διπλασιασμό των ευρωπαϊών πολιτών άνω των 65 ετών –που σταδιακά λόγω ηλικίας, αποκτούν ανάγκες όμοιες με αυτές των ατόμων με αναπηρία- μέχρι το 2050, οπότε εκτιμάται ότι θα φτάσουν σε ποσοστό περίπου το 30-40% του συνόλου του πληθυσμού.

Τα εμποδιζόμενα άτομα βάσει στατιστικών (στις μεταφορές) ανέρχονται στο 42.5% του ελληνικού πληθυσμού. Ανάλυση: 10% άτομα με κάθε είδους αναπηρία. 14% ηλικιωμένοι 60-74 ετών. 6% υπερήλικες άνω των 75 ετών. 11% νήπια 0-4 ετών και οι συνοδοί των. 1,5% έγκυες γυναίκες. Συνοπτολογίζοντας δε τα άτομα με αναπηρία (15% του συνόλου του πληθυσμού), οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι μέχρι το 2050 σχεδόν 1 στους 2 πολίτες θα έχει ανάγκες παρόμοιες με αυτές των ατόμων με αναπηρία, άρα θα έχει άμεση ανάγκη προσβάσιμων περιβαλλόντων.

Ο όρος «άτομο με μειωμένη κινητικότητα» (αγγλ. «persons reduced mobility», όρος που συναντάται όλο και συχνότερα στα νεότερα ευρωπαϊκά θεσμικά κείμενα (ιδίως στις μεταφορές), περιλαμβάνει οποιοδήποτε πρόσωπο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των προσφερόμενων υποδομών ή υπηρεσιών (π.χ. μεταφορικών μέσων) λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής ανικανότητας ή αδυναμίας, ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή ηλικίας, και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους πολίτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του προσώπου αυτού. Με τον όρο «κινητικότητα» νοείται η ικανότητα που έχει ένα άτομο να κινείται και να μετακινείται, καθώς και να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τις σχετικές επιλογές που του παρέχονται σε ένα περιβάλλον. Με τον όρο «επισκέπτης με μειωμένη κινητικότητα» νοείται οποιοσδήποτε επισκέπτης μιας τοποθεσίας ή διαδρομής στη φύση, του οποίου η κινητικότητα είναι μόνιμα ή προσωρινά περιορισμένη σε σχέση με αυτή του λοιπού επισκεπτικού κοινού, π.χ. λόγω αναπηρίας, πάθησης, αδυναμίας ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας ή προβλήματος σε σωματικές λειτουργίες ή στη σωματική δομή.

2.6 Φραγμοί: διακρίσεις και εμπόδια

Για να είναι η επίσκεψη σε μια τοποθεσία πολιτισμού ή για παράδειγμα σε μια διαδρομή στη φύση εφικτή και ικανοποιητική για το μεγαλύτερο δυνατό εύρος

επισκεπτών, απαιτείται αφενός η άρση κάθε εμποδίου/φραγμού και αφετέρου η πρόβλεψη κάθε εύλογης προσαρμογής για εμποδιζόμενα άτομα.

Οι «φραγμοί» (αγγλ. barriers) αφορούν οτιδήποτε θέτει φραγμό στην «πρόσβαση», δηλαδή στην αυτόνομη και ισότιμη συμμετοχή, των ατόμων με αναπηρία σε κοινωνικές δραστηριότητες.

Με τον όρο «πρόσβαση» (αγγλ. «access») νοείται η παροχή της δυνατότητας συμμετοχής όλων των πολιτών - συμπεριλαμβανομένης και της ισότιμης συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία - σε όλους τους τομείς των κοινωνικών δραστηριοτήτων (π.χ. στην παραγωγική διαδικασία στο σύνολό της, στην εκπαίδευση, στις πολιτιστικές δραστηριότητες, στον αθλητισμό κ.λπ.) και ως εκ τούτου στις υποδομές, υπηρεσίες, διαδικασίες και αγαθά που σχετίζονται με αυτούς. Η «πρόσβαση» είναι έννοια ευρύτερη της «προσβασιμότητας». Η «πρόσβαση» αναφέρεται σε δικαίωμα ενώ η «προσβασιμότητα» σε χαρακτηριστικό (εμπόδια). Για παράδειγμα, υπάρχει περίπτωση θεσμικά να κατοχυρώνεται η πρόσβαση για τα άτομα με αναπηρία (ως δικαίωμα), αλλά λόγω απουσίας προσβασιμότητας ή άλλων φραγμών (π.χ. οικονομικής φύσης) να ακυρώνεται στην πράξη. Η «μη διάκριση» και «προσβασιμότητα», σε όλες τις εκφάνσεις τους (καθολικός σχεδιασμός, εύλογες προσαρμογές, κ.λπ.), αποσκοπούν στη διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία, δηλαδή στην «πρόσβαση», και υπό αυτήν την έννοια αποτελούν εργαλεία για την επίτευξή της.

2.6.1 Διακρίσεις

Με τον όρο «διάκριση» (αγγλ. discrimination) νοείται:

- α) η διαφορετική αντιμετώπιση ανθρώπων που βρίσκονται σε παρόμοια θέση και
- β) η όμοια αντιμετώπιση ανθρώπων που βρίσκονται σε διαφορετική θέση.

Η «αρχή της μη διάκρισης» ταυτίζεται με την αρχή της ίσης μεταχείρισης (π.χ. βλ. ν.3304/2005, άρθρο 2), αλλά όχι με την αρχή της ίδιας μεταχείρισης. Δηλαδή, το ζήτημα είναι: (i) η ίδια μεταχείριση ανθρώπων που βρίσκονται σε ίδια θέση και (ii) η ίση μεταχείριση ανθρώπων που βρίσκονται σε άνιση θέση (ώστε να επιτευχθεί το ίδιο, δηλαδή δίκαιο, αποτέλεσμα).

Βάσει του ν.4443/2016⁹ (βλ. άρθρο 2) αναγνωρίζονται διάφορα είδη διάκρισης:

- α) Ως «άμεση διάκριση» νοείται όταν ένα πρόσωπο υφίσταται, για λόγους φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών,

⁹ Αν και ο εν λόγω νόμος αφορά στην απασχόληση και την εργασία, στην ουσία ανάλογη διάσταση (αν αντικαταστήσει κανείς την έννοια του εργοδότη με αυτή του πάροχου υπηρεσίας, διαχειριστή υποδομής, κ.λπ.) έχουμε σε όλους τους τομείς.

θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου μεταχείριση λιγότερο ευνοϊκή από αυτήν της οποίας τυγχάνει, έτυχε ή θα ετύγχανε άλλο πρόσωπο, σε ανάλογη κατάσταση.

Β) Ως «έμμεση διάκριση» νοείται όταν μία εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική μπορεί να θέσει πρόσωπα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, σε μειονεκτική θέση συγκριτικά με άλλα πρόσωπα. «Έμμεση διάκριση» δεν υφίσταται, εάν η διάταξη, το κριτήριο ή η πρακτική αυτή δικαιολογείται αντικειμενικά από έναν θεμιτό σκοπό και τα μέσα επίτευξής του είναι πρόσφορα και αναγκαία, εάν τα μέτρα, που λαμβάνονται, είναι αναγκαία για την τήρηση της δημόσιας ασφάλειας, τη διασφάλιση της δημόσιας τάξης, την πρόληψη ποινικών παραβάσεων, την προστασία της υγείας, των δικαιωμάτων και ελευθεριών των άλλων ή όταν αφορά άτομα με αναπηρία ή χρόνια πάθηση και μέτρα που λαμβάνονται υπέρ αυτών, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 21 του Συντάγματος και το άρθρο 5 του παρόντος.

γ) Η «παρενόχληση» νοείται ως διάκριση κατά την έννοια της παρ. 1, εφόσον σημειώνεται ανεπιθύμητη συμπεριφορά που συνδέεται με ένα από τους λόγους του άρθρου 1 με σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος.

δ) Ως «διάκριση», νοείται επίσης, οποιαδήποτε εντολή για την εφαρμογή διακριτικής μεταχείρισης σε βάρος προσώπου για οποιονδήποτε από τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 1.

ε) Ως «διάκριση λόγω σχέσης» νοείται η λιγότερη ευνοϊκή μεταχείριση ενός προσώπου λόγω της στενής του σχέσης με πρόσωπο ή πρόσωπα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

στ) Ως «διάκριση λόγω νομιζόμενων χαρακτηριστικών» νοείται η λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση ενός προσώπου που εικάζεται ότι διαθέτει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

ζ) Ως «πολλαπλή διάκριση» νοείται οποιαδήποτε διάκριση, αποκλεισμός ή περιορισμός, σε βάρος προσώπου, που βασίζεται σε περισσότερους από έναν από τους ανωτέρω λόγους.

η) Η «άρνηση εύλογων προσαρμογών» για τα άτομα με αναπηρία ή χρόνια πάθηση νοείται ως διάκριση.

θ) Ως «εύλογες προσαρμογές» νοούνται οι απαραίτητες και κατάλληλες τροποποιήσεις, ρυθμίσεις και ενδεδειγμένα μέτρα, που απαιτούνται σε μια συγκεκριμένη περίπτωση, προκειμένου να διασφαλιστεί για τα άτομα με αναπηρίες ή χρόνιες παθήσεις η αρχή της ίσης μεταχείρισης, οι οποίες δεν επιβάλλουν δυσανάλογο ή αδικαιολόγητο βάρος στον εργοδότη.

2.6.2 Εμπόδια

Τα «εμπόδια» αφορούν σε στοιχεία/χαρακτηριστικά ενός περιβάλλοντος (φυσικού και μη) που για κάποιους χρήστες ακυρώνουν ή περιορίζουν τη χρήση του.

Ως «φυσικό εμπόδιο» νοείται οτιδήποτε στο περιβάλλον, που είτε είναι μέρος φυσικού περιβάλλοντος (στοιχείο της φύσης) είτε είναι αποτέλεσμα ανεξέλεγκτης δραστηριότητας της φύσης και που ακυρώνει ή περιορίζει την αυτόνομη και ασφαλή διέλευση και πρόσβαση σε μια περιοχή ή σημείο του περιβάλλοντος. Για παράδειγμα, ένας επικίνδυνος βράχος που μας εμποδίζει να φτάσουμε στη διπλανή παραλία ή ένας δρόμος που έχει πλημμυρίσει επικίνδυνα κατά τη διάρκεια μιας καταιγίδας. Τα φυσικά εμπόδια μπορεί να είναι μόνιμα/σταθερά, αλλά και περιστασιακά (π.χ. λόγω καιρικών συνθηκών) ή περιοδικά (π.χ. σκοτάδι λόγω νύχτας).

Ως «εμπόδιο προσβασιμότητας» νοείται οτιδήποτε στο τεχνητό περιβάλλον που για κάποιους χρήστες ακυρώνει ή περιορίζει, αδικαιολόγητα και χωρίς να συντρέχει ουσιαστικός λόγος (π.χ. λόγω κακού σχεδιασμού), την ολοκληρωμένη χρήση του περιβάλλοντος σε ίση βάση με το υπόλοιπο κοινό (δηλ. με ανάλογη αυτονομία, ασφάλεια και άνεση).

2.6.3 Προσαρμογή

Με τον όρο «προσαρμογή» (αγγλ. adaptation) νοείται κάθε ειδική πρόβλεψη για χρήστες με αναπηρία που επιτρέπει την πρόσβαση και την ευκολία χρήσης, σε ίση βάση με το υπόλοιπο κοινό.

Εναλλακτικές προσαρμογές (λύσεις): Με τον όρο «εναλλακτική προσαρμογή» νοείται κάθε «εγγενείς » ή «εξωγενείς » εναλλακτική λύση που προβλέπεται και επιτρέπει σε κάποιες κατηγορίες χρηστών με αναπηρία την παράκαμψη εμποδίων (φυσικών ή προσβασιμότητας) και την πλήρη πρόσβαση, χωρίς να βλάπτονται και σε ίση βάση με το υπόλοιπο μαζικό κοινό. Για παράδειγμα, σε μια

κεντρική είσοδο με σκάλες, η διάθεση παράπλευρης ράμπας ή η διάθεση σε μικρή απόσταση δευτερεύουσας εισόδου χωρίς σκαλοπάτια συνιστούν εναλλακτικές επιλογές.

Υποβοηθητικές προσαρμογές (διευκολύνσεις): Με τον όρο «υποβοηθητική προσαρμογή» νοείται κάθε πρόσθετη διευκόλυνση που προβλέπεται εκ σχεδιασμού και κάνει πιο εύκολη, ασφαλή και αυτόνομη την πρόσβαση και τη χρήση για κάποιες κατηγορίες χρηστών με αναπηρία, χωρίς όμως να συνιστά εμπόδιο ή να βλάπτει για το υπόλοιπο κοινό. Για παράδειγμα, ο οδηγός όδευσης τυφλών κατά μήκος μιας διαδρομής, η προβολή κρεμάμενων εμποδίων στο έδαφος για χρήστες λευκού μπαστουιού και οι χειρολαβές δίπλα στη λεκάνη ενός WC συνιστούν υποβοηθητικές προσαρμογές. Οι υποστηρικτικές προσαρμογές συμπεριλαμβάνουν και «λύσεις» που καλύπτουν την όποια δυσκολία κάποιων κατηγοριών χρηστών με αναπηρία (σε σχέση με τους υπόλοιπους): (α) να εντοπίσουν και αναγνωρίσουν στοιχεία που συνθέτουν το περιβάλλον (π.χ. η επισήμανση ενός WC κοινού με κατάλληλη ταμπέλα που φέρει το Διεθνές Σύμβολο Πρόσβασης), καθώς και (β) να αντιληφθούν εξελίξεις στο περιβάλλον (π.χ. η ηχητική σήμανση σε φωτεινούς σηματοδότες διαβάσεων πεζών).

Εύλογες προσαρμογές: Σύμφωνα με το άρθρο 2 της UN CRPD, «εύλογες προσαρμογές» (αγγλ. reasonable accommodations) είναι «οι απαραίτητες και κατάλληλες τροποποιήσεις και ρυθμίσεις, οι οποίες δεν επιβάλλουν ένα δυσανάλογο ή αδικαιολόγητο βάρος, όπου απαιτείται σε μια συγκεκριμένη περίπτωση, προκειμένου να διασφαλιστούν, για τα άτομα με αναπηρίες, η απόλαυση ή η άσκηση, σε ίση βάση με τους άλλους, όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών». Οι εύλογες προσαρμογές είναι εξατομικευμένες. Δηλαδή, κάθε φορά επιλέγονται/εφαρμόζονται ξεχωριστά για το κάθε άτομο που εμποδίζεται. Η προσαρμογή θεωρείται εύλογη όταν: (α) δικαιολογείται από την κατηγορία και τον βαθμό βαρύτητας της αναπηρίας, (β) δεν δημιουργεί δυσανάλογο βάρος στον φορέα που την παρέχει (π.χ. το κόστος δεν είναι τόσο υψηλό ώστε να δημιουργεί οικονομικό πρόβλημα). Στη χώρα μας η έννοια των «εύλογων προσαρμογών» και η υποχρέωση εφαρμογής τους για τα άτομα με αναπηρία εισάγεται αρχικά με τον ν.3304/2005, και συγκεκριμένα στο άρθρο 10, και επαναπροσδιορίστηκε με την κατάργηση του ν.3304/2005 από τον ν.4443/2016 (βλ. άρθρο 5). Στη χώρα μας, η νομοθεσία οριοθετεί (περιορίζει) τις «εύλογες προσαρμογές», και κατ' επέκταση το ζήτημα της «άρνησης εύλογων προσαρμογών», αποκλειστικά και μόνο στον τομέα της απασχόλησης και της επαγγελματικής κατάρτισης. Η UN CRPD η υποχρέωση παροχής εύλογων προσαρμογών αφορά σε όλους τους τομείς προκειμένου να διασφαλιστούν, για τα άτομα με αναπηρία, η απόλαυση ή η άσκηση, σε ίση βάση με τους άλλους, όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών, ενώ ειδική αναφορά γίνεται στα άρθρα 25 «Εκπαίδευση» και 27 «Εργασία και Απασχόληση».

Σύμφωνα με το άρθρο 2 «Ορισμοί» της UN CRPD, η μη εφαρμογή «εύλογων προσαρμογών» συνιστά διάκριση.

Μορφές ζωντανής βοήθειας και ενδιαμέσων: Οι «Μορφές ζωντανής βοήθειας και ενδιαμέσων» (αγγλ. live assistance and intermediaries) περιλαμβάνουν οδηγούς/συνοδούς, αναγνώστες, επαγγελματίες διερμηνείς της νοηματικής γλώσσας και εν γένει όλα τα άτομα που διευκολύνουν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις υπηρεσίες, στα κτίρια, στις εγκαταστάσεις που είναι ανοιχτές στο κοινό (άρθρο 9 «Προσβασιμότητα» της ΣΗΕΔΑΑ).

Τεχνικά βοηθήματα και υποστηρικτικές τεχνολογίες: Ο όρος «βοηθήματα ή τεχνικά βοηθήματα» (αγγλ. aids) αναφέρεται σε προϊόντα που προέρχονται από το εμπόριο ή από διασκευές και χρησιμοποιούνται για να συντηρούν, αυξάνουν ή βελτιώνουν τις λειτουργικές ικανότητες των ατόμων με αναπηρία. Μπορεί να είναι βοηθήματα καθημερινής διαβίωσης, εκπαίδευσης, βελτίωσης της ακοής ή/και της όρασης, κινητικά βοηθήματα, βοηθήματα προσθετικής, αθλητικά βοηθήματα, καθώς και βοηθήματα επικοινωνίας. Οι όροι «υποστηρικτικές τεχνολογίες» (αγγλ. assistive technologies) και «προσαρμοστικές τεχνολογίες» (αγγλ. adaptive technologies) είναι δύο όροι που συχνά χρησιμοποιούνται με τον ίδιο τρόπο, παρά τις διαφορές τους. Με τον όρο «προσαρμοστικές τεχνολογίες» αναφερόμαστε σε προσαρμογές, εναλλακτικές μορφές, υπάρχουσας τεχνολογίας που την καθιστούν κατάλληλη για χρήση από άτομα με αναπηρία (π.χ. μεγεθυντές οθόνης ή ειδικά πληκτρολόγια με ευμεγέθη πλήκτρα). Ο όρος «υποστηρικτικές τεχνολογίες», είναι γενικότερος όρος και περιλαμβάνει εκτός από την προσαρμοστική τεχνολογία, στοχευμένες τεχνολογίες υποβοήθησης (π.χ. ακουστικά βαρηκοΐας και ηλεκτροκίνητα αναπηρικά αμαξίδια) και αποκατάστασης (π.χ. ρομποτικές συσκευές αποκατάστασης) των ατόμων με αναπηρία, οι οποίες έχουν ως γενικότερο σκοπό να ενισχύσουν την ανεξαρτησία και τις λειτουργικές ικανότητες ενός ατόμου (The Assistive Technology Act, 1998).

2.7 Προσπελασιμότητα, Προσβασιμότητα και Ευχρηστία

Προσπελασιμότητα: Ο όρος η «προσπελασιμότητα» (αγγλ. approachability), αν και παρόμοιος με τον όρο «προσβασιμότητα», ουσιαστικά διαφέρει από τεχνική άποψη. Ένα περιβάλλον ή ένα στοιχείο του περιβάλλοντος προσδιορίζεται ως «προσπελάσιμο», όταν προσφέρεται στον χρήστη η δυνατότητα να το προσεγγίσει (να φτάσει σε θέση να ξεκινήσει τη χρήση) και να απομακρυνθεί από αυτό (να φύγει μετά τη χρήση), χωρίς να συναντήσει εμπόδια. Από τεχνική άποψη, η προσπελασιμότητα είναι: (α) ιδιότητα του ευρύτερου περιβάλλοντος - και όχι του χρήστη, (β) ατομική -δηλ. μπορεί να διασφαλίζεται για έναν χρήστη αλλά όχι για κάποιον άλλο, (γ) παροδική -δηλ. να διασφαλίζεται κάποια στιγμή και να μην διασφαλίζεται σε μια άλλη που έχουν αλλάξει κάποιες συνθήκες, και (δ) δυαδική (true-false) -δηλ. είτε διασφαλίζεται είτε όχι.

Προσβασιμότητα: Με τον όρο «προσβασιμότητα» (αγγλ. accessibility) αναφερόμαστε στο χαρακτηριστικό ενός περιβάλλοντος που διασφαλίζει την ελευθερία επιλογών σε ίση βάση για όλους και την ολοκλήρωση της όποιας επιθυμητής χρήσης του χωρίς εμπόδια και με τρόπο αυτόνομο, αξιοπρεπή και ασφαλή. Από τεχνική άποψη, η προσβασιμότητα, όπως και η προσπελασιμότητα, είναι: (α) ιδιότητα του ευρύτερου περιβάλλοντος -και όχι του χρήστη, (β) ατομική -δηλ. μπορεί να διασφαλίζεται για έναν χρήστη αλλά όχι για κάποιον άλλο, (γ) παροδική -δηλ. εξαρτάται από το «τρέχον πλαίσιο χρήσης», και (δ) δυαδική -δηλ. είτε διασφαλίζεται είτε όχι.

Συχνά συναντάμε να χρησιμοποιούνται οι όροι «προσπελασιμότητα» και «προσβασιμότητα» με τον ίδιο τρόπο, είτε με την έννοια της προσέγγισης είτε της χρήσης είτε και των δύο. Μάλιστα πολύ συχνά και από πολλούς χρησιμοποιείται ο όρος «προσβασιμότητα», μάλλον καταχρηστικά, ως όρος-ομπρέλα για να περιγράψουν και (α) την απουσία εμποδίων σε σχέση με την προσπέλαση, αλλά και (β) την απουσία φραγμών άλλης μορφής, π.χ. διακρίσεων, ή και ακόμα (γ) την ευχρηστία. Δηλαδή χρησιμοποιείται με την ευρύτερη έννοια, αυτής της «πρόσβασης» (βλ. παραπάνω). Μια ακόμα σημαντική διαπίστωση, σύμφωνα και τους παραπάνω τεχνικούς ορισμούς, είναι ότι η προσπελασιμότητα και η προσβασιμότητα θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως απόλυτες προϋποθέσεις για τη χρήση. Βέβαια, από εκεί και πέρα, τίθεται το ζήτημα της ευχρηστίας.

Ο όρος «προσβασιμότητα για όλους» (αγγλ. accessibility for all) δεν έχει τεχνικό χαρακτήρα. Με τον όρο αυτό συνήθως γίνεται αναφορά κυρίως σε πολιτικές και προσεγγίσεις (για καθολική πρόσβαση) που έχουν ως στόχο τη διαμόρφωση ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος που να επιτρέπει σε όλα τα μέλη της κοινωνίας, χωρίς διακρίσεις φύλου, ηλικίας και λοιπών χαρακτηριστικών (αναπηρία, σωματική διάπλαση, δύναμη, αντίληψη κ.λπ.), να μπορούν αυτόνομα, με ασφάλεια και με άνεση να προσεγγίζουν και να χρησιμοποιούν τις προσφερόμενες υποδομές, υπηρεσίες και αγαθά. Η «προσβασιμότητα για όλους», επιτυγχάνεται μέσω του «καθολικού σχεδιασμού» (βλ. παρακάτω), των «εναλλακτικών λύσεων», των «εύλογων προσαρμογών», κ.λπ..

Αν και η προσβασιμότητα αποτελεί πράγματι την ικανή και αναγκαία συνθήκη αυτόνομης, ασφαλούς και αξιοπρεπούς διαβίωσης για τα άτομα με αναπηρία, εντούτοις, μέχρι και σήμερα, συχνά επικρατεί η εσφαλμένη αντίληψη ότι η προσβασιμότητα ταυτίζεται αμιγώς με τα άτομα με αναπηρία.

Στην πραγματικότητα η προσβασιμότητα, ως το χαρακτηριστικό εκείνο του περιβάλλοντος που σχετίζεται με την ύπαρξη ή μη εμποδίων σε αυτό, αφορά άμεσα ένα ευρύτερο σύνολο του πληθυσμού από αυτό των ατόμων με αναπηρία (τα «εμποδιζόμενα άτομα»), δεδομένου ότι:

- Εμπόδια και δυσκολίες στην προσέγγιση και χρήση των υποδομών, υπηρεσιών και αγαθών ή στην επικοινωνία αντιμετωπίζουν και άλλες πληθυσμιακές ομάδες λόγω περιορισμών λειτουργικότητας/ αυτονομίας που δεν σχετίζονται με την αναπηρία (π.χ. λόγω εγκυμοσύνης).
- Οι περιορισμοί λειτουργικότητας/αυτονομίας μπορούν να αγγίξουν τον καθένα σε οποιοδήποτε στάδιο της ζωής του, μόνιμα ή προσωρινά (π.χ. ως αποτέλεσμα γήρανσης, ασθένειας ή ατυχήματος).
- Περιορισμούς λειτουργικότητας/αυτονομίας μπορεί να βιώσει ο καθένας σε έκτακτες καταστάσεις όπου μεταβάλλονται οι τυπικές συνθήκες σε ένα περιβάλλον.

Ο όρος «προσβάσιμη αλυσίδα» αφορά σειρά αλληλεξαρτώμενων και αλληλοσυμπληρούμενων παρεμβάσεων προσβασιμότητας, που διασφαλίζουν την αυτονομία, άνεση και ασφάλεια κίνησης των ατόμων με αναπηρία και γενικότερα των εμποδιζόμενων ατόμων. Η συνδυασμένη εφαρμογή προσβάσιμων αλυσίδων δημιουργεί τα προσβάσιμα δίκτυα. Κρίκοι αυτής της αλυσίδας είναι τα κτίρια, οι δρόμοι και τα πεζοδρόμια, οι συγκοινωνίες, το προσωπικό διαφόρων υπηρεσιών, η σήμανση, η πληροφόρηση κ.λπ.

Ευχρηστία: Με τον όρο «ευχρηστία» (αγγλ. usability) αναφερόμαστε στο χαρακτηριστικό ενός περιβάλλοντος ή στο χαρακτηριστικό ενός στοιχείου σε ένα περιβάλλον που διασφαλίζει την ολοκλήρωση της επιθυμητής χρήσης του με τρόπο άνετο, αποτελεσματικό και ικανοποιητικό. Σε αντίθεση με την προσβασιμότητα και την προσπελασιμότητα, που είναι αντικειμενικές έννοιες (βασίζονται σε γεγονότα) και λαμβάνουν δυαδικές τιμές (true-false), ευχρηστία είναι υποκειμενική έννοια (βασίζεται σε γνώμη) και κλιμακούμενη (δηλ. μπορεί να αξιολογηθεί από τον χρήστη σε μια κλίμακα π.χ. από το 1 έως το 10).

2.8 Φυσική προσβασιμότητα και Ψηφιακή προσβασιμότητα

Ο όρος «φυσική προσβασιμότητα» (αγγλ. physical accessibility) αναφέρεται στη δυνατότητα κατά το δυνατόν αυτόνομης, αξιοπρεπούς και ασφαλούς κίνησης σε ένα περιβάλλον και κατά το δυνατόν αυτόνομης, αξιοπρεπούς και ασφαλούς αντίληψης, προσέγγισης και χρήσης των στοιχείων που συνθέτουν το περιβάλλον (υποδομές, οχήματα, μηχανήματα, ψηφιακά συστήματα, αγαθά, υπηρεσίες κ.ά.).

Η φυσική προσβασιμότητα ενός περιβάλλοντος για έναν χρήστη εξαρτάται από:

- τα *φυσικά εμπόδια* τα οποία τον βλάπτουν*,
- τα *εμπόδια προσβασιμότητας* τα οποία τον βλάπτουν*,
- την απουσία *εναλλακτικών επιλογών* που μπορεί να αντιληφθεί και να ακολουθήσει για να παρακάμψει εμπόδια που τον βλάπτουν*, και
- την απουσία *υποστηρικτικών προσαρμογών* που μπορεί να αντιληφθεί και να αξιοποιήσει, και

- λοιπούς φραγμούς που τον βλάπτουν*, όπως για παράδειγμα συμπεριφορές και ενέργειες άλλων ατόμων στο περιβάλλον.

() διότι διαμορφώνουν συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των χρηστών ή προσβάλουν την αξιοπρέπειά τους ή δεν τους επιτρέπουν να συνεχίσουν κανονικά (αυτόνομα) ή καθιστούν απαραίτητη την οικειοθελή βοήθεια από τρίτους ή καθιστούν υποχρεωτική την αναζήτηση και χρήση μη προβλεπόμενου εξοπλισμού.*

Ο όρος «ψηφιακή προσβασιμότητα» (αγγλ. digital accessibility) αναφέρεται στη δυνατότητα κατά το δυνατόν αυτόνομης, άνετης, αξιοπρεπούς και ασφαλούς κατανόησης και αλληλεπίδρασης με ψηφιακά συστήματα και προϊόντα (συσκευές, όργανα, μέσα αποθήκευσης, αλλά και άυλα στοιχεία τους, όπως εφαρμογές λογισμικού και πληροφορίες σε μορφή κειμένου, εικόνας, ήχου κ.λπ. Αρχικά εισάχθηκε ο όρος «ηλεκτρονική προσβασιμότητα» (αγγλ. electronic accessibility ή e-Accessibility), όμως πλέον χρησιμοποιείται ο όρος «ψηφιακή προσβασιμότητα», ο οποίος είναι πιο γενικός. Η χρήση του όρου «ηλεκτρονική προσβασιμότητα» θα πρέπει να περιορίζεται αποκλειστικά σε ότι αφορά τις «ηλεκτρονικές διεπαφές του χρήστη» και την «πληροφορία» (έννοιες που παρουσιάζονται παρακάτω), π.χ. ιστότοπους, διαδικτυακές υπηρεσίες, εφαρμογές κινητών, κ.λπ.

Η ψηφιακή προσβασιμότητα ενός συστήματος ή προϊόντος για έναν χρήστη εξαρτάται από:

- τα εμπόδια προσβασιμότητας στη φυσική διεπαφή ή/και στην ηλεκτρονική διεπαφή με τον χρήστη ή/και στην ηλεκτρονική πληροφορία τα οποία τον βλάπτουν*,
- την απουσία εναλλακτικών επιλογών που μπορεί να αντιληφθεί και να ακολουθήσει για να παρακάμψει εμπόδια που τον βλάπτουν*, και
- την απουσία υποστηρικτικών προσαρμογών που μπορεί να αντιληφθεί και να αξιοποιήσει, και
- λοιπούς φραγμούς που τον βλάπτουν*, όπως για παράδειγμα συμπεριφορές και ενέργειες άλλων χρηστών/χειριστών.

() διότι διαμορφώνουν συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των χρηστών ή προσβάλουν την αξιοπρέπειά τους ή δεν τους επιτρέπουν να συνεχίσουν κανονικά (αυτόνομα) ή καθιστούν απαραίτητη την οικειοθελή βοήθεια από τρίτους ή καθιστούν υποχρεωτική την αναζήτηση και χρήση μη προβλεπόμενου εξοπλισμού.*

Με τον όρο «διεπαφή με τον χρήστη» (ή «διεπαφή του χρήστη», αγγλ. user interface) ενός συστήματος εννοούμε τα μέρη αυτά του συστήματος τα οποία γίνονται αντιληπτά από τους χρήστες, άμεσα με τις αισθήσεις τους (όραση, ακοή, αφή, κ.λπ.), και με τα οποία μπορεί να αλληλεπιδράσει ο χρήστης για να επικοινωνήσει τις εντολές του στο σύστημα και να κάνει χρήση των λειτουργιών που του προσφέρονται από το σύστημα. Με τον όρο «φυσική διεπαφή με τον χρήστη» αναφερόμαστε σε όλα εκείνα τα φανερά και χειροπιαστά (υλικά)

στοιχεία ενός συστήματος (π.χ. μιας συσκευής) με τα οποία καλείται να αλληλεπιδράσει ο χρήστης ώστε να κάνει χρήση των λειτουργιών που του προσφέρονται από το σύστημα. Για παράδειγμα: κουμπιά, πληκτρολόγια, οθόνες αφής, συσκευές κατάδειξης (ποντίκι, joystick, κ.ά.), τηλεχειριστήρια, διακόπτες, λεβιέδες, οθόνες υπολογιστή, θύρες υπολογιστή, υποδοχές δίσκων DVD, υποδοχές νομισμάτων, έξοδοι εκτυπωμένων αποδείξεων, κ.λπ. Με τον όρο «ηλεκτρονική διεπαφή με τον χρήστη» αναφερόμαστε σε όλα εκείνα τα φανερά αλλά ηλεκτρονικά (άυλα) στοιχεία ενός συστήματος (π.χ. μιας εφαρμογής που «τρέχει» σε μια συσκευή) με τα οποία καλείται να αλληλεπιδράσει ο χρήστης ώστε να κάνει χρήση των λειτουργιών που του προσφέρονται από το σύστημα. Για παράδειγμα : menus, search fields, dropdown lists, checkboxes, buttons, text fields, date fields, links, page scroll bars, breadcrumbs, display areas, icons, soft keyboards, magnifiers, cursors & pointers, speech input, eye-gaze systems, sounds, audio output, κ.λπ. Με τον όρο «ηλεκτρονική πληροφορία» αναφερόμαστε στο ηλεκτρονικό (άυλο) περιεχόμενο ενός ψηφιακού συστήματος που παρουσιάζεται σε μορφή/δομή αναγνωρίσιμη από τον άνθρωπο (δηλ. κείμενο, εικόνα ή/και ήχο, π.χ. σε μορφή αρχείου εικόνας/ήχου/video ή σε μορφή εγγράφου του Word, παρουσίασης PowerPoint, υπολογιστικών φύλλων Excel, εγγράφου PDF, ιστοσελίδας, email, κ.λπ.), και το οποίο ο χρήστης μπορεί να προβάλει, επεξεργαστεί, αποθηκεύσει στη μνήμη ή αποστείλει/ λάβει με τη χρήση του συστήματος. Εμπόδια προσβασιμότητας στην πληροφορία υφίστανται όταν αυτή έχει σχεδιαστεί/παραχθεί με τρόπο που δεν επιτρέπει σε κάποιες κατηγορίες χρηστών να δουν/διαβάσουν/ακούσουν την πληροφορία ή μέρος της πληροφορίας, σε ίση βάση με τους υπόλοιπους χρήστες.

2.9 Εμπειρία χρήστη

Η έννοια «εμπειρία (του) χρήστη» (αγγλ. user experience ή UX) είναι ευρύτερη αυτών της προσπελασιμότητας, της προσβασιμότητας και της ευχρηστίας. Έχει να κάνει με τον ο τρόπο με τον οποίο ένας χρήστης βιώνει συνολικά ένα προϊόν, σύστημα ή υπηρεσία. Η εμπειρία χρήστη αφορά όλες τις πτυχές της αλληλεπίδρασης μεταξύ του τελικού χρήστη με έναν πάροχο, τις υπηρεσίες του και τα προϊόντα του και περιλαμβάνει τις αντιλήψεις ενός ατόμου για τη χρησιμότητα, την ευκολία χρήσης, κ.λπ. Με τον όρο «εμπειρία της επίσκεψης» νοείται το σύνολο των συναισθημάτων που προσφέρει ένας χώρος, μια διαδρομή ή/και μια υπηρεσία στον επισκέπτη της μέσα από τις προφανείς επιλογές, τα ερεθίσματα, τις πληροφορίες, τα μηνύματα και τις υπηρεσίες που λαμβάνει ο επισκέπτης από αυτή. Με τον όρο «προφανείς επιλογές» (αγγλ. affordances) νοούνται όλα εκείνα τα ανθρωπογενή χαρακτηριστικά (αγγλ. features) του περιβάλλοντος (φυσικό, ψηφιακό, υπηρεσίες και αγαθά), τα οποία είναι απτά και γίνονται αντιληπτά από τον επισκέπτη και τα οποία του επιτρέπουν να αντιληφθεί και να εκτελέσει συγκεκριμένες διαθέσιμες επιλογές πρόσβασης και χρήσης. Σε αυτά συγκαταλέγονται μονοπάτια, υποδομές,

εξοπλισμοί, μηχανισμοί κ.λπ. Με τον όρο «ερεθίσματα» νοείται οτιδήποτε μπορεί να προκαλέσει διέγερση των αισθητήριων νεύρων, ενεργοποιώντας την αντίστοιχη αίσθηση του επισκέπτη (όραση, ακοή, όσφρηση κ.λπ.). Σε αυτά συγκαταλέγονται ήχοι (φυσικοί ή μη, π.χ. ήχοι πουλιών ή μουσική), εικόνες (φυσικές ή μη, π.χ. τοπία ή αντικείμενα τέχνης), φωτισμός (φυσικός ή τεχνητός) κ.λπ. Με τον όρο «πληροφορίες» νοείται κάθε ανθρωπογενές «στατικό» περιεχόμενο που διατίθεται και μπορεί να παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον επισκέπτη. Σε αυτές συγκαταλέγονται περιεχόμενο για την τοποθεσία/διαδρομή, την πανίδα/χλωρίδα, την ιστορία, η σήμανση προσανατολισμού και ασφαλείας κ.λπ. Κάθε πληροφορία συνδέεται άμεσα με το μέσο διάθεσής της (γραπτή πληροφορία, ακουστική πληροφορία, ηλεκτρονική πληροφορία κ.λπ.). Με τον όρο «μηνύματα» νοείται κάθε ανθρωπογενές «δυναμικό» περιεχόμενο που αναγγέλλεται, μεταδίδεται ή κοινοποιείται στον επισκέπτη με στόχο να τον βοηθήσει να αντιληφθεί ή να εκτελέσει συγκεκριμένες ενέργειες. Σε αυτά συγκαταλέγονται ανακοινώσεις, ειδοποιήσεις, συναγερμοί κ.λπ. Κάθε μήνυμα συνδέεται άμεσα με το μέσο μετάδοσής του (γραπτό μήνυμα, ακουστικό μήνυμα, ηλεκτρονικό μήνυμα κ.λπ.). Σημείωση: Η ειδοποιός διαφορά μεταξύ των μηνυμάτων και των πληροφοριών είναι ότι τα μηνύματα παράγονται/μεταδίδονται σε συγκεκριμένες στιγμές και έχουν παροδικό/έκτακτο χαρακτήρα, ενώ οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες εξ αρχής. Με τον όρο «υπηρεσίες» νοείται οποιαδήποτε παροχή ή εργασία προσφέρεται στον επισκέπτη κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του, με στόχο τη διευκόλυνση και την καλύτερη εξυπηρέτησή του. Σε αυτές συγκαταλέγονται συμβατικές/ζωντανές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες συνοδού, πληροφόρησης, ξενάγησης, μετακίνησης, εστίασης, διαμονής, προμήθειας εξοπλισμού, αγοράς αναμνηστικών κ.λπ.

Η «εμπειρία χρήστη» για ένα άτομο με αναπηρία (ή άλλο εμποδιζόμενο άτομο) θεωρείται «ολοκληρωμένη» και «σε ίση βάση με τους υπόλοιπους», όταν, ξεχωριστά και ως σύνολο, οι επιλογές, τα ερεθίσματα, οι πληροφορίες, τα μηνύματα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους τελικούς χρήστες γίνονται πλήρως διαθέσιμα και στο άτομο με αναπηρία, χωρίς να αλλοιώνονται αδικαιολόγητα κρίσιμα ποιοτικά χαρακτηριστικά, όπως είναι η αντιληπτικότητα, η κατανοησιμότητα, η προσπελασιμότητα, η προσβασιμότητα, η ευχρηστία, η ασφάλεια και η αυτονομία. Με τον όρο «αντιληπτικότητα» (αγγλ. *perceivability*) νοείται η δυνατότητα να αντιληφθεί ο επισκέπτης κάτι που απευθύνεται στο επισκεπτικό κοινό, έγκαιρα και αποτελεσματικά. Με τον όρο «κατανοησιμότητα» (αγγλ. *understandability*) νοείται η δυνατότητα να κατανοήσει ο επισκέπτης κάτι που απευθύνεται στο επισκεπτικό κοινό, ερμηνεύοντας αποτελεσματικά τι εξυπηρετεί αυτό και πώς μπορεί να το προσεγγίσει και χρησιμοποιήσει. Με τον όρο «προσπελασιμότητα» (αγγλ. *approachability*) νοείται η δυνατότητα να προσεγγίσει ο επισκέπτης κάτι αποτελεσματικά και χωρίς να συναντήσει

εμπόδια/ φραγμούς και διακρίσεις που συνδέονται με την κινητικότητα του. Με τον όρο «προσβασιμότητα» (αγγλ. accessibility) νοείται η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ο επισκέπτης κάτι ολοκληρωμένα και χωρίς να συναντήσει εμπόδια/ φραγμούς ή διακρίσεις που συνδέονται με την κινητικότητα του. Με τον όρο «ευχρηστία» (αγγλ. usability) νοείται η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ο επισκέπτης κάτι αποτελεσματικά, άνετα και ικανοποιητικά. Με τον όρο «ασφάλεια» (αγγλ. safety) νοείται η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει κάτι ο επισκέπτης χωρίς να διατρέχει δυσανάλογο κίνδυνο. Με τον όρο «αυτονομία» (αγγλ. autonomy) νοείται η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ο επισκέπτης κάτι από μόνος του και με τυχόν προσωπικό του εξοπλισμό ή συνοδό, χωρίς να εξαρτάται από την παροχή εξωτερικής βοήθειας (π.χ. βοήθειας από άλλους επισκέπτες) ή να θίγεται η αξιοπρέπειά του.

Βασικά στοιχεία για τη σχεδίαση για όλους είναι η κατανόηση του εύρους των διαστάσεων και των λειτουργιών των χρηστών (ενδεικτικά):

- το εύρος των διαστάσεων των χρηστών που σχετίζονται με τον χώρο,
- το εύρος της σωματικής δύναμης και αντοχής των χρηστών,
- το εύρος της ταχύτητας κίνησης και κινήσεων των χρηστών,
- το εύρος της οπτικής οξύτητας και του οπτικού πεδίου των χρηστών,
- το εύρος της αντιληπτικής και επεξεργαστικής ικανότητας των χρηστών,
- το εύρος της ικανότητας επικοινωνίας των χρηστών,
- κ.λπ.

Η ανάλυση των παραπάνω, μέσα από τη μελέτη των διαφόρων ανθρωπομετρικών και μη δεδομένων και εξετάζοντας τον χρήστη μαζί με τον όποιο προσωπικό του εξοπλισμό/συνοδό ως μια ολοκληρωμένη μονάδα, βοηθάει στο να προσδιορίζονται τα εξής:

- Οι διαστάσεις και τα χαρακτηριστικά των απαραίτητων επιφανειών και χώρων για να μπορεί κάποιος με άνεση, ασφάλεια και αυτόνομα να:
 - σταθεί,
 - κινηθεί προς μια κατεύθυνση,
 - αλλάξει κατεύθυνση (στατικά ή εν κινήσει),
 - σταματήσει (δηλ. να φρενάρει),
 - φτάσει και ασκήσει δύναμη σε κάτι,
 - αντιληφθεί κάτι,
 - δει κάτι ή πάνω/ανάμεσα από κάτι,
 - ανέβει/κατέβει από κάτι.
- Οι διαστάσεις και τα χαρακτηριστικά των χειριστηρίων (αγγλ. controls) εξοπλισμών, μηχανισμών και συστημάτων που απαιτούν επαφή ή/και δύναμη.
- Οι διαστάσεις και τα χαρακτηριστικά των στοιχείων στήριξης, ασφαλείας κ.λπ.

- Οι διαστάσεις και τα χαρακτηριστικά των επιφανειών με οπτική πληροφορία, ώστε να μπορεί κανείς να διαβάσει γραπτό κείμενο και να αναγνωρίσει εικόνες,
- Ο τύπος και τα χαρακτηριστικά των ερεθισμάτων που απαιτούνται για την ενεργοποίηση και την επικοινωνία μέσω συγκεκριμένων αισθήσεων του χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της επιτρεπτής ταχύτητας μετάδοσης πληροφορίας και ανάδρασης των συστημάτων.
- Τα απαραίτητα χαρακτηριστικά της πληροφορίας και των μηνυμάτων, ώστε ο χρήστης να μπορεί να τα κατανοήσει και απομνημονεύσει, όπου είναι αναγκαίο.

Σε αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι, ως προς τα χαρακτηριστικά και τις διαστάσεις των διάφορων ανθρωπογενών ή μη στοιχείων του περιβάλλοντος, έχει παρατηρηθεί ότι τα δεδομένα των χρηστών διαφόρων τύπων αναπηρικού αμαξιδίου, συμπεριλαμβανομένων αυτών για χρήση με συνοδό, συνιστούν τις πιο χαρακτηριστικές απαιτήσεις κινητικότητας (κίνηση στον χώρο και χειρισμός απτών στοιχείων). Δηλαδή, αν ένα περιβάλλον έχει τα κατάλληλα χαρακτηριστικά για την κατηγορία αυτή, τότε είναι κατάλληλο και αποδεκτό και για την πλειονότητα των υπολοίπων κατηγοριών επισκεπτών. Ειδικά ως προς τις οδηγίες διαστασιολόγησης, τόσο στο δομημένο όσο και στο φυσικό περιβάλλον, ως «μέτρο» χρησιμοποιείται συνήθως το άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο, επειδή οι διαστάσεις του αμαξιδίου και οι πολλαπλές επαφές του με το έδαφος (δύο μεγάλοι και δύο μικροί τροχοί, προκειμένου για ένα σύνηθες χειροκίνητο αμαξίδιο) αποτελούν την πλέον απαιτητική περίπτωση.

2.10 Καθολικός και συμπεριληπτικός σχεδιασμός

Για πολλά χρόνια, η σχεδίαση του περιβάλλοντος (δομημένο περιβάλλον, υποδομές, προϊόντα, υπηρεσίες κ.λπ.) βασίστηκε στη λογική της «μια σχεδιαστική λύση για όλους» με βάση τις ανάγκες και προτιμήσεις του «μέσου χρήστη». Όμως, ο «μέσος χρήστης» ένα ιδεατό κατασκεύασμα, που δεν ανταποκρίνεται στην ανθρώπινη ποικιλομορφία. Γίνεται λοιπόν σαφές ότι σε επίπεδο σχεδίασης ή θα πρέπει να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες κάθε χρήστη ξεχωριστά αναπτύσσοντας ατομικά μοντέλα εξυπηρέτησης, πράγμα αδύνατο, ή ο σχεδιασμός θα πρέπει να αποκτήσει καθολικότητα και να ενσωματώσει στοιχεία που θα ικανοποιούν τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό χρηστών. Έτσι φτάνουμε στα μέσα της δεκαετίας του '80 στο μοντέλο του «Καθολικού Σχεδιασμού» που προωθείται και σήμερα, με στόχο όλοι να μπορούν να χρησιμοποιούν το ανθρωπογενές περιβάλλον με αυτόνομο και ισότιμο τρόπο.

Σύμφωνα με τη UN CRPD (βλ. άρθρο 2 «Ορισμοί»), «Καθολικός Σχεδιασμός» σημαίνει τη σχεδίαση προϊόντων, περιβαλλόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ανθρώπους, στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση, χωρίς την ανάγκη για προσαρμογή ή εξειδικευμένη

σχεδίαση. Ο «Καθολικός Σχεδιασμός» δεν θα πρέπει να αποκλείει τις βοηθητικές συσκευές για συγκεκριμένες ομάδες ατόμων με αναπηρία, όπου αυτό απαιτείται. Ο Καθολικός Σχεδιασμός λαμβάνει υπόψη του την «προσβασιμότητα» και την «ευχρηστία» από την αρχή, πριν την κατασκευή, μειώνοντας με αυτόν τον τρόπο σημαντικά την ανάγκη για μετέπειτα μετατροπές/προσαρμογές. Στην ουσία, αν κανείς ακολουθήσει πιστά την προσέγγιση και τις αρχές του Καθολικού Σχεδιασμού, όταν ολοκληρώσουμε την κατασκευή δεν θα υπάρχουν προσαρμογές που θα μπορεί κανείς να ενσωματώσει επιτυχώς για να καλύψει ιδιαίτερες ανάγκες χρηστών (εκτός αν στο μεταξύ προκύψουν νέες ανάγκες που δεν είχαν ληφθεί αρχικά υπόψη). Με άλλα λόγια, με τον τόπο αυτό, με τον Καθολικό Σχεδιασμό, ελαχιστοποιείται η ανάγκη για μετέπειτα προσαρμογές και κατ' επέκταση το κόστος της επίτευξης της «προσβασιμότητας».

«Συμπεριληπτική σχεδίαση» (αγγλ. inclusive design) είναι η μεθοδολογική προσέγγιση σχεδίασης που επιδιώκει τη δικαιοσύνη, λαμβάνοντας υπόψη όλο το φάσμα της διαφορετικότητας ανάμεσα στους δυνητικούς χρήστες, και που καταλήγει όταν είναι απαραίτητο σε πολλαπλούς σχεδιασμούς (λύσεις), οι οποίοι είναι σε θέση να συνυπάρχουν, να συλλειτουργούν μεταξύ τους και να εξελίσσονται παράλληλα, και οι οποίοι συνδυαστικά προσφέρουν ελευθερία επιλογών και καθιστούν ανθρώπους με διάφορα υπόβαθρα και δεξιότητες (γενικές και ειδικές), ικανούς να πετύχουν τους στόχους τους.

Η διασφάλιση της πρόσβασης στοχεύει ακριβώς στην εξάλειψη των εμποδίων/φραγμών και στη δημιουργία κατάλληλων προβλέψεων, μη επιβαρυντικών για το περιβάλλον και για το μεγαλύτερο δυνατό φάσμα κινητικότητας των επισκεπτών, κατά τέτοιο τρόπο ώστε όλοι να είναι σε θέση να απολαύσουν μια αξέχαστη εμπειρία, αυτόνομα, με ασφάλεια και αξιοπρέπεια. Αν και κάθε επισκέπτης μπορεί να έχει ξεχωριστές ανάγκες, επισημαίνεται ότι θα πρέπει πάντα να επιδιώκονται καθολικές λύσεις. Θα πρέπει δηλαδή κατά τη σχεδίαση να λαμβάνεται υπόψη ότι η ικανοποίηση των αναγκών μιας κατηγορίας επισκεπτών δεν πρέπει να αποκλείει την ικανοποίηση των αναγκών των υπολοίπων. Η καλύτερη λύση έναντι μιας σειράς εναλλακτικών που έχει κανείς μπροστά του είναι πάντα αυτή που αποκλείει τους λιγότερους. Ο καλύτερος τρόπος για την εύρεση «καθολικών» λύσεων είναι η συμμόρφωση με τις αρχές της Σχεδίασης για όλους, στις οποίες συγκαταλέγονται οι εξής: (1) Ισοδύναμη χρήση (ισοδύναμα για όλους), (2) Ευελιξία στη χρήση (προσαρμογές), (3) Απλή και διαισθητική χρήση, (4) Αντιληπτικότητα της πληροφορίας και των στοιχείων ελέγχου/χειρισμού, (5) Ανοχή στο λάθος, (6) Εύλογη προσπάθεια από πλευράς του χρήστη, και (7) Μέγεθος και χώρος για προσέγγιση και χρήση. Όταν οι αρχές Σχεδίασης για όλους εκτελούνται επιδέξια, οι σχεδιαστικές λύσεις μπορούν κάλλιστα να είναι και φιλικές (ή ακόμα και προστατευτικές) προς στη φύση και στην ιστορία. Επισημαίνεται, επίσης, ότι το ζήτημα της πρόσβασης θα πρέπει να αντιμετωπίζεται οριζόντια και ότι θα πρέπει να διασφαλίζεται με συνέπεια όχι

μόνο στις υποδομές (μονοπάτια, θέσεις στάθμευσης, σημεία πληροφόρησης, θέασης, εστίασης, κατάλυσης κ.λπ.) αλλά και στον εξοπλισμό, στην πληροφόρηση και στις υπηρεσίες, ακόμη και στις διαδικασίες (π.χ. διαδικασίες αντιμετώπισης έκτακτων συνθηκών).

Πέντε (5) **βασικές αρχές σχεδίασης συμπεριληπτικών εμπειριών πρόσβασης σε φυσική/πολιτιστική κληρονομιά:**

- 1. Οι επιλογές των επισκεπτών είναι προφανείς ή επικοινωνούνται αποτελεσματικά και με πληροφορίες προσβασιμότητας για όλους**
- 2. Δεν υφίστανται διακρίσεις λόγω στάσεων/συμπεριφορών ή πολιτικών/διαδικασιών**
- 3. Υποδομές & εξοπλισμός, πληροφορία & μηνύματα, υπηρεσίες & διαδικασίες δεν εγείρουν αδικαιολόγητα εμπόδια/φραγμούς που επηρεάζουν την αντιληπτικότητα, την κατανοησιμότητα, την προσπελασιμότητα, την προσβασιμότητα, την ευχρηστία, την ασφάλεια, την αυτονομία ή την αξιοπρέπεια κατά τη χρήση**
- 4. Υφίστανται κατάλληλες προσαρμογές για εύλογα υφιστάμενα αρχιτεκτονικά εμπόδια, φυσικά εμπόδια, εμπόδια πληροφόρησης και επικοινωνίας, τεχνολογικά εμπόδια, κ.λπ.**

3 Ανάγκες ατόμων με αναπηρία

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι επισκέπτες με μειωμένη κινητικότητα σε ένα περιβάλλον φυσικής/πολιτιστικής κληρονομιάς αποτελούν ένα σημαντικό τμήμα του κοινού, στο οποίο μπορεί, πλήρως ή μερικώς, να μη δίνεται η ευκαιρία να απολαύσουν μια ευχάριστη εμπειρία επίσκεψης. Κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής μιας επίσκεψης, ένας επισκέπτης με μειωμένη κινητικότητα μπορεί να συναντήσει «εμπόδια/φραγμούς» σε διάφορες φάσεις, όπως κατά την προσέγγιση και την είσοδό του στην περιοχή, κατά μήκος της διαδρομής, κατά την προσπάθειά του να χρησιμοποιήσει υποδομές, υπηρεσίες και εξοπλισμό που διατίθενται σε αυτές κ.λπ.

Στα άτομα αυτά συγκαταλέγονται διαφορετικές ομάδες πληθυσμού, οι οποίες φέρουν ένα κοινό χαρακτηριστικό: Σε σχέση με το υπόλοιπο επισκεπτικό κοινό, εκδηλώνουν, προσωρινά ή μόνιμα, δυσκολίες και περιορισμένες ή διαφορετικές δυνατότητες να αντιληφθούν, να ακούσουν, να δουν, να επικοινωνήσουν, να προσαρμοσθούν, να κινηθούν και γενικότερα να λειτουργήσουν, με αποτέλεσμα τυχόν εμπόδια/φραγμοί, καθώς και η απουσία εύλογων προσαρμογών -στοιχεία τα οποία μπορεί να μη γίνονται αντιληπτά από το υπόλοιπο επισκεπτικό κοινό- είτε να τους αναγκάζουν να ακυρώσουν ή να διακόψουν την επίσκεψή τους, είτε να τους επιβαρύνουν δυσάρεστα και να τους εξουθενώνουν.

Οι βασικότερες ομάδες πληθυσμού για τις οποίες τα εμπόδια/φραγμοί και οι εύλογες προσαρμογές αποτελούν κρίσιμο παράγοντα που επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα μιας εμπειρίας επίσκεψης είναι οι εξής:

- Άτομα με αναπηρία, στα οποία συγκαταλέγονται και τα άτομα με διαταραχές και τα άτομα με χρόνιες και σπάνιες παθήσεις.
- Ηλικιωμένοι και υπερήλικες.
- Έγκυες.
- Άτομα με ασυνήθιστες σωματικές διαστάσεις.
- Άτομα με αλλεργίες.
- Άτομα με περιπτωσιακή ή παροδική απώλεια ή μείωση λειτουργιών.

Οι παρακάτω ομάδες, αν και γενικά συγκαταλέγονται σε κάποια από τις παραπάνω, χρήζουν ειδικής αναφοράς, προκειμένου να αποδοθεί η απαραίτητη προσοχή τόσο στα χαρακτηριστικά όσο και στις ανάγκες του εκάστοτε συνοδευτικού εξωτερικού παράγοντα από τον οποίο εξαρτώνται:

- Άτομα με συνοδούς, συμπεριλαμβανομένων των μικρών παιδιών με το γονέα που τα συνοδεύει.
- Άτομα που χρησιμοποιούν ή οδηγούν οποιουδήποτε τύπου αμαξίδιο.
- Άτομα με εκπαιδευμένο σκύλο βοηθό ή σκύλο-οδηγό.
- Άτομα που χρησιμοποιούν οποιουδήποτε τύπου βοηθήματα (βοηθήματα κινητικότητας, όρασης, ακοής, επικοινωνίας κ.λπ.).

Η παράθεση των παραπάνω κατηγοριών είναι ενδεικτική και όχι απαραίτητα εξαντλητική. Όμως, από τη μελέτη των χαρακτηριστικών και των αναγκών των ομάδων αυτών, προκύπτει ότι η κατηγορία των ατόμων με αναπηρία είναι αυτή η οποία: (α)

παρουσιάζει τις περισσότερες και τις πιο ιδιαίτερες ανάγκες, σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες, (β) παρουσιάζει τις ανάγκες που είναι οι λιγότερο γνωστές και κατανοητές από τους σχεδιαστές, και (γ) παρουσιάζει πολλές ανάγκες, αν όχι όλες, τις οποίες συναντάμε και στις υπόλοιπες κατηγορίες. Για τους λόγους αυτούς, η επόμενη ενότητα επικεντρώνεται στην αναλυτικότερη παρουσίαση των αναγκών των ατόμων ανάλογα με το είδος του περιβάλλοντος.

Με τον όρο «περιβάλλον» συνήθως νοείται οτιδήποτε μας περιβάλλει είτε αφορά σε φυσικούς είτε σε ανθρωπογενείς παράγοντες και στοιχεία. Είναι ο συνδυασμός των φυσικών, γεωγραφικών, βιολογικών, κοινωνικών, πολιτιστικών και πολιτικών συνθηκών που περιβάλλουν ένα άτομο ή οργανισμό καθορίζοντας τη μορφή και τη φύση της ζωής του.

Το «φυσικό περιβάλλον» (αγγλ. natural environment) με την ευρύτερη έννοια, είναι ισοδύναμο με τον φυσικό κόσμο. Η εξέλιξή του εξαρτάται κυρίως από τη δράση φυσικών παραγόντων (π.χ. βροχή, αέρας). Περιλαμβάνει κάθε έμψυχο όν (άνθρωπο, ζώα κ.λπ.), αλλά και φυσικά φαινόμενα και άψυχα φυσικά στοιχεία (έδαφος, χλωρίδα, παραλίες, λίμνες, ποτάμια, καταρράκτες, σπήλαια, κ.λπ.) που δεν έχουν μεταβληθεί σημαντικά από την ανθρώπινη παρέμβαση. Στοιχεία στο φυσικό περιβάλλον (στη φύση) που προκύπτουν από παρεμβάσεις από τον άνθρωπο για να χρησιμοποιηθεί εμπίπτουν στο «δομημένο περιβάλλον» (βλ. παρακάτω).

Ως «τεχνητό ή ανθρωπογενές περιβάλλον» (αγγλ. man-made environment) νοούνται όλες οι κατασκευές και δημιουργίες που οφείλονται στον άνθρωπο και που μπορεί να περιλαμβάνουν από απλά κτίρια ως και σε ολόκληρες πόλεις, μεταφορικά συστήματα, τεχνικά έργα, ηλεκτρονικά συστήματα κ.λπ., ακόμα και ιδέες και οικονομικά αγαθά.

Ως «δομημένο περιβάλλον» (αγγλ. built environment) νοείται το τμήμα του τεχνητού περιβάλλοντος που αφορά σε διαμορφώσεις (ασφαλτοστρώσεις, γεφυρώσεις, δενδροφυτεύσεις, παράκτια μέτωπα, πλατείες, πάρκα, αρχαιολογικούς χώρους, κ.ά.), κτίσματα/δόμηση, υποδομές (μεταφορών, άθλησης, κ.λπ.), κατασκευές (αγάλματα, σιντριβάνια, κιόσκια, κ.λπ.), εγκατεστημένους αστικούς εξοπλισμούς (πινακίδες, παγκάκια, κάδους, κ.λπ.). Το δομημένο περιβάλλον εξασφαλίζει βασικές απαιτήσεις για την ανθρώπινη ζωή και συνεπώς πρέπει να είναι εύχρηστο, αντιληπτό, άνετο και να διασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια όλων των πολιτών χωρίς διακρίσεις σε όλα τα στάδια της ζωής τους.

Ως «τεχνολογικό περιβάλλον» (αγγλ. technical environment) εννοούμε το τμήμα του τεχνητού περιβάλλοντος που αποτελείται από οχήματα (Ι.Χ. και ΜΜΜ), μηχανήματα και λοιπές εφαρμογές της τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένων των ΤΠΕ (τεχνητός φωτισμός, σηματοδότες, ανελκυστήρες, αυτόματες θύρες, αυτόματες μηχανές, info kiosks, κ.λπ.), και το οποίο ενισχύει την ικανότητα του ανθρώπου στην κατανόηση, τον έλεγχο και την προσαρμογή του περιβάλλοντος.

Με τον όρο «ψηφιακό περιβάλλον» (αγγλ. digital environment) αναφερόμαστε: (α) στις απτές ψηφιακές τεχνολογίες, όπως συσκευές (υπολογιστές, DVD/MP3 players, ψηφιακές τηλεοράσεις, ψηφιακά τηλέφωνα, ψηφιακές λευκές συσκευές, κ.λπ.), όργανα (ψηφιακά θερμόμετρα, ρολόγια, ζυγαριές, κ.λπ.) και μέσα αποθήκευσης (CD, DVD, USB, κ.λπ.), (β) σε λιγότερο απτές μορφές τεχνολογίας, όπως λογισμικό, εφαρμογές και υπηρεσίες ψηφιακής εκπομπής, και (γ) στο ψηφιακό περιεχόμενο (ιστοσελίδες, αρχεία κειμένου-εικόνας-ήχου, βάσεις δεδομένων, κ.λπ.).

3.1 Δομημένο περιβάλλον

Τα άτομα με αναπηρία εκδηλώνουν, προσωρινά ή μόνιμα, περιορισμένες ή διαφορετικές δυνατότητες να αντιληφθούν, να ακούσουν, να δουν, να επικοινωνήσουν, να προσανατολισθούν, να προσαρμοσθούν, να κινηθούν ή γενικότερα να λειτουργήσουν στο περιβάλλον, με αποτέλεσμα σε κάποια φάση να συναντήσουν δυσκολίες με τη μορφή απαγορευτικών ή εξουθενωτικών εμποδίων, με τη μορφή απειλής ή ακόμα και με τη μορφή προσβολής της αξιοπρέπειάς τους.

3.1.1 Άτομα με κινητική αναπηρία

Τα άτομα με κινητική αναπηρία, δηλαδή τα άτομα που επηρεάζονται από εμπόδια που σχετίζονται με την κίνηση και τη μετακίνηση (των ίδιων ή/και αντικειμένων και χειριστηρίων στο περιβάλλον), στα οποία περιλαμβάνονται και οι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, έχουν ανάγκη από:

- πληροφορίες για τις επιλογές που προσφέρονται, στα σημεία εισόδου και σε κομβικά σημεία,
- διαδρομές και δομικά στοιχεία κατάλληλων διαστάσεων, ανάλογα με το αν έχουν ανάγκη ή όχι συνοδού ή βοηθημάτων,
- επιφάνειες κίνησης ελεύθερες από κάθε εμπόδιο, αντιστοιχισμένες, ομαλές, χωρίς αρμούς, συνεχείς και σταθερές, με ομαλές, μικρές κλίσεις εγκάρσιες ή διαμήκειες,
- χώρους ελιγμού, περιστροφής, ανάπαυσης και στάσης χρηστών αμαξιδίων (συμπερ. για τυχόν συνοδούς) επαρκών διαστάσεων και σε τακτικές αποστάσεις, ειδικά σε κουραστικά σημεία της διαδρομής,
- κατάλληλες προβλέψεις για την υπερπήδηση υψομετρικών διαφορών (ράμπες, ανελκυστήρες, αναβατόρια κ.λπ.), καθώς και για την ανεμπόδιστη προσέγγιση εξοπλισμών, μηχανισμών κ.λπ.
- χειριστήρια εξοπλισμών και μηχανισμών κατάλληλα προσαρμοσμένα, που δεν απαιτούν μεγάλη δύναμη ή απαιτητικές δεξιότητες ή ιδιαίτερα γρήγορους χρόνους απόκρισης από τον χρήστη, και που είναι τοποθετημένα σε κατάλληλα ύψη και θέση με τρόπο που να επιτρέπει την πρόσβαση σε αυτούς,
- κατάλληλες προβλέψεις ασφαλείας, όπως χειρολισθήρες, προστατευτικά κιγκλιδώματα κ.λπ.,
- κατάλληλες υποδομές για τη στάθμευση οχημάτων ατόμων με αναπηρία, στα σημεία άφιξης-αναχώρησης, και όπου προβλέπεται πρόσβαση με Ι.Χ.
- χώροι αναμονής και καταφυγής για περιπτώσεις κινδύνου και πρόβλεψη για κατάλληλες οδεύσεις διαφυγής / εκκένωσης.

3.1.2 Άτομα με αναπηρία όρασης (τυφλοί και μερικώς βλέποντες)

Τα άτομα με αναπηρία όρασης, με μερική ή ολική απώλεια όρασης (συμπερ. η αχρωματοψία, το γλαύκωμα κ.λπ.) έχουν ανάγκη από:

- πληροφορίες για τις επιλογές που προσφέρονται στα σημεία εισόδου και σε κομβικά σημεία και σε κατάλληλες μορφές,

- καθοδήγηση σε περίπλοκα περιβάλλοντα μέσω κατευθυντήριων οδηγιών (στο έδαφος ή παράλληλων με το έδαφος, όπως οδηγοί όδευσης τυφλών και χειρολισθήρες όδευσης τυφλών),
- ασφαλείς διαδρομές, διακριτές και προσδιορισμένες με σαφήνεια στον χώρο, ελεύθερες από εμπόδια τα οποία δε γίνονται άμεσα αντιληπτά (είτε από το ίδιο το άτομο, είτε από τον σκύλο οδηγό), ομαλές και αντιολισθηρές, καλά φωτισμένες και χωρίς έντονες διαφοροποιήσεις στον φωτισμό και αντανάκλασεις (για διευκόλυνση των μερικώς βλεπόντων ατόμων), με συνεχείς και σταθερές επιφάνειες κίνησης, με αποδεκτές κλίσεις εγκάρσιες ή διαμήκεις,
- προφυλάξεις και επισήμανση για επικρεμάμενα στοιχεία, προεξοχές, σκαλοπάτια και για αλλαγές του επιπέδου και της κατεύθυνσης, της αρχής και του τέλους της διαδρομής κ.λπ.,
- στοιχεία, εξοπλισμούς και μηχανισμούς διαφορετικής υφής και έντονης χρωματικής αντίθεσης, ασφαλή προς ψηλάφηση, με ακουστικές οδηγίες και συνδεδεμένα σε τυχόν οδεύσεις τυφλών,
- κατάλληλη σήμανση (ηχητική ή/και απτική/ανάγλυφη, με έντονη χρωματική αντίθεση, με μεγάλους χαρακτήρες κ.λπ.).

3.1.3 Άτομα με αναπηρία ακοής (κωφοί και βαρήκοοι)

Τα άτομα με αναπηρία ακοής, όπως οι κωφοί και οι βαρήκοοι, έχουν ανάγκη από:

- διαδρομές και χώρους με καλό φωτισμό και με σαφή προσδιορισμό στον χώρο,
- οπτική και εύληπτη σήμανση και πληροφόρηση/ενημέρωση με τη χρήση εύληπτων εικονογραμμάτων, συνοδευόμενων από απλό και σαφές κείμενο,
- καλή ακουστική χώρων και συστημάτων και βοηθήματα/επιλογές ενίσχυσης ήχων,
- εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας, πληροφόρησης και ειδοποίησης, π.χ. με χειλεανάγνωση ή με γνώστες νοηματικής ή με χρήση υπότιτλων ή μέσω SMS ή γραπτά ή με φωτεινά σήματα,
- μηχανισμούς και εξοπλισμούς συμβατούς με ειδικά βοηθήματα.

3.1.4 Άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές ή άλλες αναπηρίες

Τα άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές και άλλες αναπηρίες, στα οποία συμπεριλαμβάνονται και τα άτομα με αυτισμό, σύνδρομο Down, άνοια, Alzheimer, σχιζοφρένεια, διπολική διαταραχή κ.λπ., έχουν ανάγκη από:

- πληροφορίες για τις επιλογές που προσφέρονται, σε κατάλληλες, απλοποιημένες μορφές, τόσο σε σημεία εισόδου όσο και σε κομβικά σημεία της διαδρομής,
- απλή διαρρύθμιση χώρων με ανοικτές εξόδους, ώστε να μην προκαλούν κλειστοφοβία και ασφαλείς διαδρομές χωρίς εκπλήξεις, προσδιορισμένες με σαφήνεια στον χώρο,
- συνεχή, απλή και εύληπτη σήμανση, ενδείξεις με χρωματικές αντιθέσεις και εικονίδια,
- τυποποιημένο εξοπλισμό με ευδιάκριτη χρήση και φιλικούς μηχανισμούς και εφαρμογές με απλοποιημένες οδηγίες χρήσης όπου χρειάζονται.

3.1.5 Ηλικιωμένοι και υπερήλικες

Τα ηλικιωμένα άτομα συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες να:

- σκέφτονται και να ενεργούν γρήγορα,
- κατανοούν και να αποκωδικοποιούν πολύπλοκους διάλογους, εκμοντερνισμένη ορολογία και συμβολισμούς,
- γνωρίζουν δεύτερη γλώσσα, εκτός της μητρική τους,
- κατανοούν και να αλληλεπιδρούν με νέες τεχνολογίες,
- εκτελούν δύο ενέργειες ταυτόχρονα,
- συλλέγουν την πληροφορία που χρειάζονται, όταν τη χρειάζονται,
- εστιάζουν την προσοχή τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

3.2 Ψηφιακό περιβάλλον

Κάθε χρήστης είναι μοναδικός και διαφέρει ως προς τις γνώσεις, τις ικανότητες, τις δεξιότητες, τα εργαλεία, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες του, στοιχεία που μπορούν να επηρεάσουν την πρόσβαση και τη χρήση ψηφιακών περιβαλλόντων.

3.2.1 Άτομα με κινητική αναπηρία

Ενδεικτικά, εμπόδια και ελλείψεις που σχετίζονται με τα άτομα με κινητική αναπηρία (στα άνω άκρα κυρίως) σχετίζονται με τα εξής:

- Δύσχρηστοι, πολύπλοκοι και απαιτητικοί μηχανισμοί χειρισμού και αλληλεπίδρασης σε συσκευές και εξοπλισμούς, που είναι τοποθετημένα σε ακατάλληλα ύψη και θέση με τρόπο που να επιτρέπει την πρόσβαση σε αυτούς.
- Ιστότοποι, προγράμματα υπολογιστή, συγγραφής/επεξεργασία κειμένου, περιήγησης Ιστού (browsers), κ.λπ. που δεν παρέχουν πλήρη υποστήριξη πληκτρολογίου.
- Ανεπαρκή χρονικά όρια για την απόκριση ή την ολοκλήρωση εργασιών, όπως για τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών.
- Στοιχεία ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων συνδέσμων με εικόνες κειμένου, που δεν έχουν ισοδύναμες εναλλακτικές λύσεις κειμένου.
- Απουσία οπτικών και μη οπτικών στοιχείων προσανατολισμού, δομή εφαρμογής/περιεχομένου και άλλα βοηθήματα πλοήγησης.
- Ασυνεπείς, απρόβλεπτοι και υπερβολικά περίπλοκοι μηχανισμοί πλοήγησης και λειτουργίες σε εφαρμογές και περιεχόμενο.

3.2.2 Άτομα με αναπηρία όρασης (τυφλοί και μερικώς βλέποντες)

Ενδεικτικά, εμπόδια και ελλείψεις που σχετίζονται με τα άτομα με αναπηρία όρασης σχετίζονται με τα εξής:

- Ασυνεπείς, απρόβλεπτοι και υπερβολικά περίπλοκοι μηχανισμοί και διεπαφές (πλοήγηση και χρήση).
- Εικόνες, στοιχεία ελέγχου και άλλα στοιχεία της δομής που δεν έχουν ισοδύναμες εναλλακτικές περιγραφές κειμένου.

- Κείμενο, εικόνες και διατάξεις σελίδων που δεν μπορούν να αλλάξουν μέγεθος ή χάνουν πληροφορίες όταν αλλάξουν μέγεθος.
- Απουσία προσαρμοσμένων οπτικών καθώς και μη οπτικών στοιχείων προσανατολισμού, δομή εφαρμογής/σελίδας και άλλα βοηθήματα πλοήγησης.
- Βίντεο που δεν έχει εναλλακτικές κειμένου ή ήχου για το οπτικό περιεχόμενο.
- Κείμενο και εικόνες με ανεπαρκή αντίθεση μεταξύ χρωματικών συνδυασμών προσκηνίου και φόντου.
- Προγράμματα, ιστότοποι, browsers και εργαλεία συγγραφής που δεν υποστηρίζουν τη χρήση προσαρμοσμένων συνδυασμών χρωμάτων.
- Προγράμματα, ιστότοποι, browsers και εργαλεία συγγραφής που δεν παρέχουν πλήρη υποστήριξη πληκτρολογίου.

3.2.3 Άτομα με αναπηρία ακοής (κωφοί και βαρήκοοι)

Ενδεικτικά, εμπόδια και ελλείψεις που σχετίζονται με τα άτομα με αναπηρία ακοής σχετίζονται με τα εξής:

- Περιεχόμενο ήχου, όπως αναγγελίες χωρίς παράλληλη απόδοση σε μορφή εικόνας (π.χ. σε μια οθόνη), βίντεο με φωνές και ήχους, χωρίς λεζάντες ή μεταγραφές.
- Αναπαραγωγή πολυμέσων που δεν εμφανίζουν υπότιτλους και που δεν παρέχουν στοιχεία ελέγχου έντασης.
- Αναπαραγωγή πολυμέσων που δεν παρέχουν επιλογές για την προσαρμογή του μεγέθους του κειμένου και των χρωμάτων για τους υπότιτλους.
- Διεπαφές, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών Ιστού, που βασίζονται στην αλληλεπίδραση χρησιμοποιώντας μόνο φωνή.
- Έλλειψη νοηματικής γλώσσας για να συμπληρώσει σημαντικές πληροφορίες και κείμενο που είναι δύσκολο να διαβαστεί.

3.2.4 Άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές ή άλλες αναπηρίες

Ενδεικτικά, εμπόδια και ελλείψεις που σχετίζονται με τα άτομα με νοητικές, γνωστικές, αναπτυξιακές, ψυχικές ή άλλες αναπηρίες σχετίζονται με τα εξής:

- Πολύπλοκοι μηχανισμοί χειρισμού/πλοήγησης και διατάξεις συσκευών, εφαρμογών και ιστοσελίδων που είναι δύσκολο να κατανοηθούν και να χρησιμοποιηθούν.
- Πολύπλοκες προτάσεις που είναι δύσκολο να διαβαστούν και ασυνήθιστες λέξεις που είναι δύσκολο να κατανοηθούν.
- Μεγάλα αποσπάσματα κειμένου χωρίς εικόνες, γραφήματα ή άλλες απεικονίσεις για την ανάδειξη του περιβάλλοντος.
- Περιεχόμενο που κινείται, αναβοσβήνει ή τρεμοπαίζει και ήχος παρασκηνίου που δεν μπορεί να απενεργοποιηθεί.
- Ηλεκτρονικές διεπαφές που δεν μπορούν να προσαρμοστούν (π.χ. οπτικό περιεχόμενο ιστοσελίδων που δεν μπορεί να προσαρμοσθεί χρησιμοποιώντας στοιχεία ελέγχου προγράμματος περιήγησης ιστού ή προσαρμοσμένα φύλλα στυλ).

3.2.5 Άτομα με περιορισμούς λόγου

Τα εμπόδια που αφορούν στην πρόσβαση των ατόμων με περιορισμούς λόγου στα ψηφιακά περιβάλλοντα συνδέονται **αμιγώς** με την προσβασιμότητα της «ηλεκτρονικής διεπαφής με τον χρήστη», που οφείλονται στη δυσκολία του ατόμου σε σχέση με την παραγωγή ομιλίας που είναι αναγνωρίσιμη από άλλους ή από λογισμικό αναγνώρισης φωνής (ένταση, άρθρωση, καθαρότητα της φωνής που να είναι δύσκολο να κατανοηθεί/αναγνωρισθεί). Τα άτομα με περιορισμούς λόγου αντιμετωπίζουν εμπόδια με υπηρεσίες που βασίζονται στη φωνή, όπως αυτοματοποιημένες γραμμές επικοινωνίας μέσω Web και εφαρμογές που λειτουργούν με φωνητικές εντολές. Για να χρησιμοποιούν υπηρεσίες που βασίζονται στη φωνή, τα άτομα με περιορισμούς λόγου χρειάζονται εναλλακτικές λύσεις, όπως συνομιλία βάσει κειμένου (chat) με εκπροσώπους της γραμμής επικοινωνίας και εντολές πληκτρολογίου (ισοδύναμες με τις φωνητικές). Επίσης, οι ιστότοποι που παρέχουν αριθμούς τηλεφώνου ως το μόνο μέσο επικοινωνίας με έναν οργανισμό θέτουν εμπόδια για τα άτομα με περιορισμούς λόγου. Εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας περιλαμβάνουν e-mail και φόρμες ανατροφοδότησης.

4 Προδιαγραφές πρόσβασης για όλους

4.1 Κτιριακές εγκαταστάσεις

Σε νέες κτιριακές εγκαταστάσεις και σε εγκαταστάσεις θα πρέπει να διασφαλίζεται η απουσία αδικαιολόγητων **εμποδίων προσβασιμότητας** και η αντιμετώπιση των δικαιολογημένων εμποδίων με κατάλληλες εναλλακτικές λύσεις.

- Διασφαλίζεται για τα άτομα με αναπηρία η προσπελασιμότητα και η προσβασιμότητα των κτιρίων, των εξωτερικών και εσωτερικών επισκέψιμων χώρων, των διευκολύνσεων, των εξοπλισμών, της σήμανσης, κ.λπ.
- Διασφαλίζεται ότι οι υποδομές (διάταξη και υλικά) είναι κατάλληλες, προσβάσιμες και εύκολες στην κατανόηση και χρήση για τα άτομα με αναπηρία, σε συμμόρφωση με την εθνική νομοθεσία και σύμφωνα πρότυπα και οδηγίες προσβασιμότητας (π.χ. τις αρχές Καθολικού Σχεδιασμού, τις «Οδηγίες Σχεδιασμού ΥΠΕΝ “Σχεδιάζοντας για όλους”», κ.λπ.).
- Παρέχεται σύστημα/μέσα σήμανσης σε ανάγλυφες μορφές (π.χ. Braille) και σε ευανάγνωστες και εύληπτες μορφές.
- Παρέχονται κατάλληλες οδηγίες και πληροφορίες πρόσβασης για τα διάφορα άτομα με αναπηρία (π.χ. «προφίλ προσβασιμότητας»).
- Απουσιάζουν απαραίτητες υποβοηθητικές λύσεις ή/και εναλλακτικές λύσεις για εμποδιζόμενα άτομα με αναπηρία.

Σημείωση: Βάσει του ΝΟΚ, στα υφιστάμενα πριν από την ισχύ νόμου δημόσια κτίρια ή χώροι συνάθροισης κοινού επιβάλλεται να γίνουν οι απαραίτητες διαμορφώσεις, ώστε οι λειτουργικοί χώροι τους να είναι προσπελάσιμοι από άτομα με αναπηρία ή εμποδιζόμενα άτομα και θα πρέπει να ολοκληρωθούν εγκαίρως, με την προϋπόθεση ότι δεν θίγεται ο φέρων οργανισμός του κτιρίου, άλλως τα κτίρια θα θεωρούνται αυθαίρετα. Από τις σχετικές διατάξεις του ΝΟΚ εξαιρούνται τα κτίρια που έχουν μοναδική πρόσβαση σε δρόμο με βαθμίδες ή βρίσκονται σε οικόπεδα στα οποία η ελάχιστη διαφορά στάθμης του φυσικού εδάφους στην οικοδομική γραμμή από την επιφάνεια του πεζοδρομίου είναι μεγαλύτερη από 2.50 μ.

Επίσης θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι δεν εγείρονται **ζητήματα διάκρισης** εις βάρος των ατόμων με αναπηρία.

- Διασφαλίζεται, αναλόγως, η συμπερίληψη υπηρεσιών/χώρων που παρουσιάζουν ενδιαφέρον/ χρησιμότητα και για τα άτομα με αναπηρία.

- ο Το προσωπικό διαχείρισης, εξυπηρέτησης, φύλαξης, καθαριότητας, κ.λπ. είναι, αναλόγως, καταρτισμένο σε θέματα μη διάκρισης και προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία.
- ο Προβλέπονται, αναλόγως, μορφές «ζωντανής» βοήθειας και ενδιαμέσων, συμπεριλαμβανομένων των οδηγών, των αναγνώστων και των επαγγελματιών διερμηνέων της νοηματικής γλώσσας.
- ο Διασφαλίζεται η ασφάλεια των ατόμων με αναπηρία, συμπερ. σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
- ο Υφίσταται άδικη μεταχείριση στα άτομα με αναπηρία σε σχέση με τους υπόλοιπους.
- ο Υφίσταται άρνηση παροχής εύλογων προσαρμογών σε άτομα με αναπηρία.
- ο Υφίσταται παρενόχληση σε άτομα με αναπηρία¹⁰ (π.χ. προσβολή ή διαμόρφωση εξευτελιστικού, ταπεινωτικού περιβάλλοντος).

4.2 Μονοπάτια/διαδρομές

Ως «προσβάσιμο» νοείται το μονοπάτι που έχει:

- καθαρό πλάτος κατά μήκος της διαδρομής τουλάχιστον 1,50 μ., ώστε να επιτρέπεται η παράλληλη κίνηση πεζού και χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου ή/και δύο πεζών ατόμων (π.χ. τυφλού ατόμου και συνοδού), ιδανικά 2,50 μ., και τοπικά τουλάχιστον 1 μ. (εφόσον η μορφολογία του εδάφους τοπικά δεν επιτρέπει τη διασφάλιση πλάτους 1,50 μ.),
- κλίση κατά μήκος της διαδρομής όχι πάνω από 3-5%, με συχνά (π.χ. κάθε 10-15 μ.) παρεμβαλλόμενα σημεία χωρίς κλίση για ανάπαυλα) και τοπικά έως 7% (για τμήματα όχι μεγαλύτερα από 5 μ.),
- μέγιστη εγκάρσια κλίση κατά μήκος της διαδρομής 2-3% και τοπικά έως 5%,
- λεία επιφάνεια, χωρίς βαθμίδες, συνεχή, ομαλή, σταθερή (π.χ. καλά σταθεροποιημένο χώμα) και μη ολισθηρή, καλά συμπιεσμένη και αποστραγγιζόμενη,
- χωρίς εμπόδια πάσης φύσεως (συμπεριλαμβανομένων των κενών/προεξοχών/οπών/ καναλιών) σε όλο το μήκος του μονοπατιού και

¹⁰ Π.χ. Τυχόν ειδικές θέσεις/χώροι για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο πρέπει να είναι ενταγμένες στις θέσεις για το αντίστοιχο κοινό χωρίς αναπηρία με την ίδια ιδιότητα (π.χ. θέσεις επισήμων με ή χωρίς αναπηρία στο ίδιο σημείο κ.λπ.) και όχι σε ξεχωριστές περιοχές «αποκλειστικής χρήσης από όλα τα άτομα με αναπηρία ανεξαρτήτως ιδιότητας». Ο ειδικές αυτές θέσεις/χώροι θα πρέπει να φέρουν κατάλληλη σήμανση, να έχουν επαρκείς διαστάσεις, να πληρούν τους κανόνες ασφαλείας, να έχουν δίπλα θέση/κάθισμα για τον συνοδό, και να είναι προσπελάσιμες από διαδρόμους πρόσβασης και αποχώρησης κατάλληλου πλάτους (ώστε να μην ενοχλούνται οι υπόλοιποι και να διασφαλίζεται η εύκολη διαφυγή του ατόμου).

μέχρι ύψος 2,30 μ. τουλάχιστον (συμπεριλαμβανομένων κλαδιών και πινακίδων).

Προκειμένου να διασφαλιστεί η άνετη παράλληλη διασταύρωση δύο χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων κάθε τύπου (χειροκίνητων ή/και ηλεκτρικών, τα οποία έχουν μεγαλύτερες διαστάσεις από τα χειροκίνητα) που κινούνται επί του μονοπατιού σε αντίθετη κατεύθυνση, καθώς και η δυνατότητα αναστροφής των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων, θα πρέπει ανά 100 μ. μήκους μονοπατιού και επί μήκους 5 μ. να διαμορφώνεται το πλάτος του μονοπατιού σε 2,20 μ. (*Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας - Ελλάδα, 2017:28*).

Χαλαρά εδάφη, όπως μαλακό χώμα, άμμος κ.λπ. είναι πλήρως ακατάλληλα και δάπεδο από κυβόλιθους ή χαλίκια δεν ενδείκνυται για κυκλοφορία αμαξιδίων ή περιπατητικών ατόμων με αναπηρία.

Προκειμένου να διευκολύνεται η κίνηση και ο προσανατολισμός ατόμων με προβλήματα όρασης και να αποτρέπεται η ανατροπή χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων ή η πτώση ατόμων που χρησιμοποιούν βακτηρίες, να τοποθετείται στις δύο πλευρές του μονοπατιού και σε όλο το μήκος του διατομή ύψους περίπου 10 εκ. εν είδει “περιζώματος” από ξύλο, πέτρα κ.λπ.

Τουλάχιστον στη μία πλευρά του μονοπατιού να υπάρχει κυκκίδωμα από ξύλο, πέτρα ή/και μέταλλο (*Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας - Ελλάδα, 2017:28*), με οριζόντια συνεχή χειρολαβή για τη διευκόλυνση ατόμων με κινητικές αναπηρίες ή/και προβλήματα όρασης.

Συνιστάται η τοποθέτηση χειρολαβής σε δύο ύψη (90 και 70 εκ.), ώστε να εξυπηρετούνται ταυτόχρονα και άτομα μικρού ύψους, παιδιά κ.λπ. Στα επικίνδυνα σημεία το κυκκίδωμα θα πρέπει να κατασκευάζεται με ύψος τουλάχιστον 1,20 μ.

Τόσο το “περίζωμα” όσο και το κυκκίδωμα να συνεχίζονται περιμετρικά (στις 3 πλευρές) των χώρων ανάπαυσης και θέασης, αφήνοντας -εννοείται- ελεύθερη την πλευρά πρόσβασης σε αυτούς τους χώρους από το μονοπάτι.

Σε περίπτωση πρόβλεψης σχαρών γεφύρωσης κενών (π.χ. καναλιών απορροής υδάτων), οι ράβδοι από τις οποίες αποτελούνται δεν πρέπει να δημιουργούν κενά μεγαλύτερα του 1 εκ. προς κάθε κατεύθυνση, ενώ η τελική τους επιφάνεια θα πρέπει να είναι συνεπίπεδη με το δάπεδο του μονοπατιού.

Τα δε κενά θα πρέπει να τοποθετούνται κάθετα στον άξονα της κίνησης προς αποφυγή εγκλωβισμού των τροχών αμαξιδίου, του λευκού μπαστουνιού και λοιπών τεχνικών βοηθημάτων των ατόμων με αναπηρία. Συνιστάται δε η τοποθέτησή τους εκτός του καθαρού πλάτους του μονοπατιού.

Γενικά, θα πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια να δημιουργηθεί διαδρομή με τα παραπάνω χαρακτηριστικά προς όλα τα σημαντικά σημεία (σημεία θέασης, ανάπαυσης, αναψυχής κ.λπ.), καθώς και προς τυχόν κτίρια, κατασκευές, μηχανισμούς, εξοπλισμούς κ.λπ.

Σε περίπτωση συναρμογής του μονοπατιού με υφιστάμενες ή/και νέες γεφυρώσεις, συνιστάται:

- Η γέφυρα να έχει πλάτος τουλάχιστον 0,90-1,00 μ. (προκειμένου για υφιστάμενη) ή 1,50 μ. (προκειμένου για νέα κατασκευή), επιθυμητές μέγιστες κλίσεις 5% -και όχι μεγαλύτερες από 7% επί μήκους μέχρι 5 μ.- και αμφίπλευρα κιγκλιδώματα.
- Σε περίπτωση που το δάπεδο της γέφυρας είναι ξύλινο, τα κενά (αρμοί) μεταξύ των σανίδων δεν πρέπει να υπερβαίνουν το 1 εκ.
- Η συναρμογή μονοπατιού/γέφυρας να γίνεται με ράμπα μέγιστης κλίσης 5% με αμφίπλευρα κιγκλιδώματα. Η απόληξη της ράμπας επί του μονοπατιού δε θα πρέπει να δημιουργεί καμία υψομετρική διαφορά.

Ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η τακτική συντήρηση των μονοπατιών, η οποία πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- Καθαρισμό του μονοπατιού με αφαίρεση/απομάκρυνση απορριμμάτων, μπάζων και βλάστησης, όπως απομάκρυνση πεσμένων δέντρων ή σπασμένων κλαδιών, ξεχορτάρισμα, αφαίρεση φερτών υλικών (χαλίκια, πέτρες κ.λπ.).
- Συντήρηση/επιδιόρθωση της επιφάνειας του μονοπατιού, όπως για παράδειγμα “γέμισμα” οπών/αρμών μεγάλου πλάτους, κατασκευή τοίχων αντιστήριξης ή κατασκευών εγκιβωτισμού της επιφανειακής στρώσης (π.χ. “περίζωμα”) του μονοπατιού.
- Εκτέλεση εργασιών ελέγχου της διάβρωσης και αποστράγγισης, όπως κατασκευή/επισκευή συστήματος αποστράγγισης ή οχετού.
- Επισκευή ή αντικατάσταση κατεστραμμένων ή βανδαλισμένων μονοπατιών ή τμημάτων κατασκευών, συμπεριλαμβανομένων τμημάτων γεφυρών, περιπτέρων πληροφοριών, περιφράξεων και κιγκλιδωμάτων, καθιστικών, σήμανσης κ.λπ.

4.3 Χώροι ανάπαυσης

Κάθε 100 με 200 μ. μήκους προσβάσιμου μονοπατιού διαμορφώνονται, εκτός του καθαρού πλάτους του μονοπατιού και σε επέκταση αυτού, χώροι ανάπαυσης των χρηστών της διαδρομής. Σε περίπτωση κατασκευής χώρων ανάπαυσης, που προορίζονται για στάση χρηστών αναπηρικού αμαξιδίου παράλληλα με τη διεύθυνση της κίνησης, εκτός του καθαρού πλάτους του μονοπατιού και σε επέκταση αυτού, συνιστάται η πρόβλεψη ελεύθερου χώρου μήκους 1,30-1,60 μ.¹¹ και

¹¹ Δεδομένου ότι για στάση αναπηρικού αμαξιδίου σε εσοχή παράλληλα με τη διεύθυνση της κίνησης, απαιτείται επιπλέον του μήκους 1,30 μ., πρόσθετος κατά μήκος χώρος ελιγμών

πλάτους 0,8 μ. κατ' ελάχιστον, με δάπεδο συνεχές, ομαλό και σταθερό και κλίση προς κάθε κατεύθυνση μέχρι 2%. Συνιστάται, όμως, όπου είναι δυνατόν, η κατασκευή χώρων ανάπαυσης μεγαλύτερων των προαναφερόμενων διαστάσεων που θα απευθύνονται σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων και των χρηστών αναπηρικού αμαξιδίου, εκτός του καθαρού πλάτους του μονοπατιού και κατ' επέκταση αυτού, οι οποίοι θα εξοπλίζονται με συμβατικά καθίσματα για όλους τους χρήστες του μονοπατιού και θα φέρουν πλησίον του συμβατικού καθίσματος και ελεύθερο χώρο, διαστάσεων τουλάχιστον 0,8x1,3 μ., για τη στάση χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου. Τα συμβατικά καθίσματα (πάγκοι) συνιστάται να έχουν ύψος 43-48 εκ. και να φέρουν πλάτη σε όλο το μήκος τους και βραχίονες στα δύο άκρα ή τουλάχιστον ένα βραχίονα στο ένα άκρο ή/και στο μέσο αυτών για διευκόλυνση των ατόμων με δυσκολία στο να καθίσουν ή σηκωθούν.

4.4 Χώροι ελιγμών

Για την πλήρη, επιτόπου περιστροφή χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου, όταν δεν υπάρχει δυνατότητα να διασφαλισθεί η ιδανική για όλους επιφάνεια διαμέτρου άνω των 2,50 μ., είναι επιθυμητό να υπάρχει ελεύθερος χώρος διαμέτρου 1,80 μ. και σε κάθε περίπτωση διαμέτρου τουλάχιστον 1,5 μ. Οι χώροι ανάπαυσης και ελιγμών μπορούν να αλληλοκαλύπτονται υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται ο παραπάνω απαιτούμενος ελεύθερος χώρος ελιγμών και η κλίση του εδάφους προς κάθε κατεύθυνση δεν υπερβαίνει το 2%. Για την περίπτωση στροφής χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου γύρω από ένα "εμπόδιο", το ελάχιστο πλάτος του ελεύθερου χώρου όδευσης εξαρτάται από το μέγεθος του "εμποδίου".

4.5 Χώροι θέασης

Σε σημεία ενδιαφέροντος με ωραία θέα μπορούν να δημιουργούνται, εκτός του προσβάσιμου μονοπατιού και σε επαφή με αυτό, προσβάσιμοι χώροι θέασης με δάπεδο συνεχές, ομαλό, σταθερό και μη ολισθηρό, με μέγιστη κλίση προς κάθε κατεύθυνση μέχρι 2%, συνεπίπεδοι με το μονοπάτι ή συνδεδέμενοι με αυτό με ράμπα μέγιστης κλίσης 5%. Στους χώρους θέασης θα διασφαλίζεται οπωσδήποτε ελεύθερος χώρος ελάχιστων διαστάσεων 0,80x1,30 μ. για τη στάση με αναπηρικό αμαξίδιο αλλά και χώρος διαμέτρου τουλάχιστον 1,50 μ. (επιθυμητή 1,80 μ.) για την περιστροφή χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου. Οι χώροι θέασης θα φέρουν περιμετρικά κιγκλιδώμα ύψους τουλάχιστον 0,90 μ. Για την κατασκευή του κιγκλιδώματος συνιστάται η χρήση υλικών που επιτρέπουν τη θέαση σε άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο ή/και άτομο μικρού ύψους.

4.6 Χώροι αναψυχής

Οι χώροι αναψυχής, για να μπορούν να αξιοποιηθούν από άτομα με αναπηρία, πρέπει να συνδέονται με την προσβάσιμη οικοδιαδρομή με προσβάσιμα μονοπάτια και να διασφαλίζεται η πρόσβαση χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου στο μεγαλύτερο δυνατό τμήμα της επιφάνειάς τους. Στα προσβάσιμα τμήματά τους η κλίση δεν πρέπει να υπερβαίνει το 2% προς όλες τις κατευθύνσεις, η δε επιφάνεια τουλάχιστον αυτών των τμημάτων πρέπει να είναι επίπεδη χωρίς βαθμίδες, συνεχή, ομαλή, σταθερή (π.χ. σταθεροποιημένο χώμα) και μη ολισθηρή, καλά συμπιεσμένη και αποστραγγιζόμενη, χωρίς εμπόδια πάσης φύσεως (συμπεριλαμβανομένων των κενών/προεξοχών/οπών/καναλιών/κλαδιών κ.λπ.) σε ύψος μέχρι τα 2,30 μ. τουλάχιστον. Τυχόν εξοπλισμός (τραπεζόπαγκοι, καθίσματα/πάγκοι, τροφοδοσία νερού κ.λπ.) που θα προβλέπεται στους χώρους αναψυχής θα πρέπει επίσης να είναι προσβάσιμος σε όλους.

4.7 Εξοπλισμοί

Τυχόν εξοπλισμοί που θα τοποθετηθούν στους χώρους ανάπαυσης, θέασης, αναψυχής ή/και στάθμευσης θα πρέπει να είναι προσβάσιμοι και να μπορούν να εντοπισθούν και χρησιμοποιηθούν από όλους τους χρήστες. Ισόπεδα προσβάσιμα μονοπάτια θα συνδέουν τη θέση των εξοπλισμών με την κυρίως διαδρομή. Κατά την τοποθέτηση τραπεζοπάγκων, αυτοί θα πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον μία θέση χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου ο καθένας. Αυτό σημαίνει ότι κάτω από την επιφάνεια του τραπεζιού πρέπει να προβλέπεται ελεύθερος χώρος διαστάσεων 0,80x0,75x0,50 μ. (πλάτος x ύψος x βάθος), χωρίς συνδέσμους, που θα επιτρέπει την ανεμπόδιστη πρόσβαση χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου σε αυτό.

Δύναται στους χώρους στάθμευσης να τοποθετούνται δοχεία απορριμμάτων. Αυτό γίνεται μόνο όταν υπάρχει εξασφαλισμένη αποκομιδή των σκουπιδιών από τον Φορέα λειτουργίας (Δασαρχείο, Φορέας Διαχείρισης, Δήμος, ή άλλος φορέας). Συχνά δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα, οπότε σκόπιμο είναι και εδώ να τοποθετούνται διακριτικές πινακίδες καλής συμπεριφοράς και να παρακινούνται οι επισκέπτες να παίρνουν μαζί τους τα απορρίμματα που παράγουν. Τοποθέτηση δοχείων απορριμμάτων κατά μήκος των μονοπατιών απαγορεύεται (Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας –Ελλάδα, 2017:28).

Σε περίπτωση τοποθέτησης κάδων απορριμμάτων, αυτοί θα πρέπει να τοποθετούνται σε τέτοια θέση (προσβάσιμη από άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο, με ελεύθερο χώρο μπροστά από τον κάδο τουλάχιστον 1,50x1,50 μ. και εύκολα εντοπίσιμη από άτομο με προβλήματα όρασης) και σε τέτοιο ύψος, ώστε η υποδοχή απόρριψης απορριμμάτων να είναι προσιτή από άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο (συνιστώμενη απόσταση της υποδοχής από το έδαφος 0,90-1,20 μ.).

Η τοποθέτηση τυχόν τηλεφωνικού εξοπλισμού για το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης, θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τις εθνικές προδιαγραφές και προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο, να υποστηρίζει

ρύθμιση της έντασης (volume) και, ει δυνατόν, να συνοδεύεται και από εγκατεστημένα κωφοτηλέφωνα.

Η τυχόν πρόβλεψη βρύσης ή άλλου σημείου ύδρευσης θα πρέπει να εξυπηρετεί και άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο και συνιστάται να φέρει προσβάσιμη σήμανση με πληροφορίες για την ποιότητα του νερού.

Εν γένει τοποθέτηση μηχανισμών χειρισμού, ώστε αυτοί να είναι προσιτοί σε άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο, πρέπει να γίνεται σε ζώνη 0,90-1,20 μ. από το έδαφος/δάπεδο, με πρόβλεψη για ελεύθερο χώρο από κάτω από τις επιφάνειες για τα πόδια του χρήστη διαστάσεων 0,80x0,75x0,50 μ. (πλάτος x ύψος x βάθος). Τυχόν τηλεσκόπια, περισκόπια κ.λπ., πρέπει να τοποθετούνται και σε ύψος 1,10-1,30 μ. από το έδαφος/δάπεδο, ύψος κατάλληλο για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο.

4.8 Χώροι υγιεινής

Η πρόβλεψη χώρων υγιεινής μπορεί να γίνεται μέσα στο εκάστοτε βασικό κτήριο ή/και σε ανεξάρτητη προσβάσιμη κτιριακή υποδομή. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει προσβάσιμη διαδρομή να οδηγεί στους χώρους υγιεινής. Ο χώρος υγιεινής, για να είναι προσβάσιμος, πρέπει να διαθέτει χώρο ελιγμών του χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου και νιπτήρα εντός ή εκτός του κυρίου χώρου με τη λεκάνη. Στην περίπτωση που ο νιπτήρας είναι εκτός, τότε μπροστά από τη θύρα του WC πρέπει να υπάρχει ελεύθερος χώρος ελιγμών ελάχιστων διαστάσεων 1,50x1,50 μ. ή διαμέτρου 1,50 μ. Στην περίπτωση που ο νιπτήρας είναι τοποθετημένος εντός του κυρίως χώρου, τότε θα πρέπει να διασφαλίζεται εντός του χώρου και ο απαραίτητος ελεύθερος χώρος ελιγμών διαμέτρου 1,50 μ. ή 1,50x1,50 μ.

Σε κάθε περίπτωση συνιστάται:

- Η θύρα να έχει ελάχιστο καθαρό πλάτος 0,80 μ. και να ανοίγει προς τα έξω.
- Στη μία πλευρά της λεκάνης, από όπου και θα γίνεται η προσέγγιση του χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου, να υπάρχει ελεύθερος χώρος πλάτους τουλάχιστον 0,90 μ. Στον ελεύθερο αυτό χώρο δε θα τοποθετείται τίποτε, ούτε καλάθι απορριμμάτων.
- Εκατέρωθεν της λεκάνης να υπάρχουν χειρολαβές, εκ των οποίων η μία, προς την πλευρά της προσέγγισης του χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου, να είναι ανακλινόμενη. Τα μήκη και ύψη στερέωσης των χειρολαβών καθορίζονται από τις εθνικές προδιαγραφές των δύο χωρών.
- Ο νιπτήρας που προορίζεται για χρήση ατόμου σε αμαξίδιο να μην έχει "πόδι" και η κάτω επιφάνειά του να βρίσκεται σε ύψος πάνω από 0,70 μ. από το δάπεδο.
- Ο καθρέφτης να είναι κεκλιμένος ή να τοποθετείται με την κάτω πλευρά σε επαφή με την άνω επιφάνεια του νιπτήρα.
- Η θύρα να φέρει επιπλέον της σήμανσης των χώρων υγιεινής και ανάγλυφη σήμανση με το Διεθνές Σύμβολο Πρόσβασης (βλ. παράγραφο Δ3 Σήμανση

προσβασιμότητας), τοποθετημένο στον παρακείμενο αυτής τοίχο, σε ύψος 1,40-1,60 μ. από το δάπεδο.

- Να προβλέπονται άγκιστρα τοποθετημένα σε δύο ύψη 1,20 και 1,80 μ. από το δάπεδο.

Εν γένει, είναι προτιμότερη η πρόβλεψη νιπτήρα εντός του WC, δεδομένου ότι από πλευράς υγιεινής εξυπηρετεί καλύτερα τα άτομα με κινητικές αναπηρίες ή/και χρόνιες παθήσεις. Σε κάθε περίπτωση, η εφαρμοζόμενη λύση πρέπει να είναι συμβατή με τις εθνικές προδιαγραφές κάθε χώρας.

4.9 Χώροι στάθμευσης

Πρόβλημα υφίσταται όταν (α) υπάρχει οργανωμένος χώρος στάθμευσης οχημάτων επισκεπτών/προσωπικού, όμως δεν υπάρχουν καθόλου ειδικές θέσεις στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, (β) υπάρχουν ειδικές θέσεις στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, όμως το πλήθος τους σε σχέση με το πλήθος των υπολοίπων θέσεων στάθμευσης δεν είναι επαρκές ή υπάρχουν θέσεις στάθμευσης για τα υπόλοιπα οχήματα οι οποίες είναι πιο κοντά στο κτίριο από ότι οι ειδικές θέσεις στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, και όταν (γ) προβλέπονται ειδικές θέσεις στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, όμως δεν είναι κατάλληλες (δεν ακολουθούν τις απαραίτητες προδιαγραφές, δεν φέρουν κατάλληλη σήμανση με το Διεθνές Σύμβολο της Πρόσβασης, κ.λπ.).

Σημείωση

Οι χώροι στάθμευσης, ως προς τη διαστασιολόγηση των επιμέρους στοιχείων τους και τη σήμανσή τους, σχεδιάζονται σύμφωνα με τις αντίστοιχες εθνικές προδιαγραφές προσβασιμότητας κάθε χώρας.

Οι χώροι στάθμευσης, ως προς τη διαστασιολόγηση των επιμέρους στοιχείων τους και τη σήμανσή τους, θα πρέπει να σχεδιάζονται σύμφωνα με τις εθνικές προδιαγραφές, π.χ. βλ. ΥΠΕΝ/ΔΜΕΑΑΠ/124964/1561.

Συνιστάται, όμως, επιπλέον των συμβατικών θέσεων στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, να προβλέπονται και θέσεις στάθμευσης (τουλάχιστον μία θέση) οχημάτων τύπου VAN ή οχημάτων με πρόσβαση αμαξιδίου από το πίσω μέρος, με ελάχιστες απαιτούμενες διαστάσεις 4,50 x 6,60 μ.

Οι χώροι στάθμευσης συνιστάται να χωροθετούνται κατά το δυνατόν πλησιέστερα (όχι μακρύτερα από 50 μ.) από την προσβάσιμη είσοδο των κτιρίων.

Ως καλή πρακτική αναγνωρίζεται όταν προβλέπεται εύλογη προσαρμογή σε εξατομικευμένη βάση (π.χ. κουμπί στον χώρο στάθμευσης οχημάτων για παροχή βοήθειας/υποδοχής σε ασυνόδευτα άτομα με αναπηρία, για παροχή αμαξιδίου, για μεταφορά βαρειών αντικειμένων, κ.λπ.).

4.10 Σήμανση

«Σήμανση» ονομάζεται το σύνολο των μηνυμάτων και της πληροφορίας που τοποθετούνται σε ένα περιβάλλον για να διευκολύνουν τον προσανατολισμό, την ανεύρεση διαδρομής, την ενημέρωση και την ασφαλή μετακίνηση των χρηστών του, όπως πινακίδες, χάρτες, φωτεινά και ηχητικά σήματα, διαφοροποιήσεις υλικών μέσω χρώματος ή/και υφής, προπλάσματα κ.λπ. Ανάλογα με τη θέση και τη μορφή της, διακρίνεται σε επιστήλια, επιδαπέδια, επιτοιχία, κρεμάμενη κ.λπ. και σε γραπτή, φωτεινή, ανάγλυφη, ηχητική κ.λπ.

Ανάλογα με τη λειτουργία της (κυρίως σε πινακίδες) είναι:

- κατευθυντήρια: βέλη που δείχνουν προς συγκεκριμένη εξυπηρέτηση,
- ονομασίας/ταυτότητας: για την αναγνώριση μιας τοποθεσίας/διαδρομής,
- χαρακτηρισμού: ενημερώνει για τον χαρακτήρα μιας εξυπηρέτησης (προσβάσιμη είσοδος, WC γυναικών, χώρος στάθμευσης κ.λπ.
- προσανατολισμού: σχέδιο ή σκαρίφημα σε κάτοψη ή σε πρόπλασμα,
- πληροφόρησης/καθοδήγησης: προσφέρει πληροφορίες ή/και οδηγίες για μια τοποθεσία/ εξυπηρέτηση,
- προειδοποίησης/ρύθμισης: ενημερώνει για την προσέγγιση σε επικίνδυνα σημεία ή λειτουργία για απαγορευμένους ή ιδιωτικούς χώρους κ.λπ.
- σήμανση ερμηνείας περιβάλλοντος (αφορά πινακίδες τουριστικού ενδιαφέροντος, οι οποίες τοποθετούνται σε επιλεγμένες θέσεις και αποσκοπούν στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του επισκέπτη για αξιόλογα στοιχεία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος, ώστε να αντιληφθεί την ιστορία και την πολύπλευρη σπουδαιότητα της περιοχής στην οποία βρίσκεται).

Γενικώς, οι οπτικές σημάνσεις για το κοινό θα πρέπει να είναι ευδιάκριτες, προσπελάσιμες, προσβάσιμες και με εύληπτο και χρήσιμο περιεχόμενο και για τα άτομα με αναπηρία και θα πρέπει να χρησιμοποιείται πάντα κατάλληλη και *συμπεριληπτική γλώσσα* (βλ. παραπάνω). Γενικά, τα συστήματα και τα μέσα σήμανσης στις κτιριακές εγκαταστάσεις (κατευθυντήρια, ονομασίας/χαρακτηρισμού, προσανατολισμού, πληροφόρησης/ καθοδήγησης, και προειδοποίησης/ρύθμισης) πρέπει να είναι συμπεριληπτικά, παρέχοντας πληροφορίες και οδηγίες που απευθύνεται σε όλους και γίνονται αντιληπτές και κατανοητές από όλους.

Πρέπει να παρέχεται σύστημα σήμανσης που είναι συνεπές και είναι σε ανάγλυφες/απτικές μορφές (γραφή Braille, ανάγλυφα σύμβολα, ανάγλυφοι χάρτες, κ.λπ.), σε ευανάγνωστες γραμματοσειρές, και σε απλουστευμένες/εύληπτες μορφές για άτομα με αναπηρία όρασης ή/και περιορισμούς αντίληψης (π.χ. με χρήση κυρίως σχημάτων και εικονιδίων αντί γραμμάτων, πικτογράμματα, κ.λπ.). Στην περίπτωση απτικών πινακίδων, ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται, ώστε η επιφάνεια της πινακίδας να είναι λεία, χωρίς προεξοχές. Για παράδειγμα, οι βίδες, τα περικόχλια, τα καρφιά κ.λπ. που στερεώνουν την πινακίδα δεν πρέπει να προεξέχουν και να προκαλούν τραυματισμό κατά την ψηλάφηση. Οι επιτοιχίες ή επιστύλιες απτικές

πινακίδες συνιστάται να τοποθετούνται σε ύψος που να διευκολύνει την ψηλάφηση τους (συνιστώμενο ύψος τοποθέτησης πινακίδας 1,40-1,60 μ. από το έδαφος) και να φέρουν χαρακτήρες και σύμβολα ανάγλυφα, με πάχος έξαρσης 1,00-1,50 χλστ.

Συνιστάται η επιλογή τυποποιημένων γραμματοσειρών με ευανάγνωστους χαρακτήρες με κεφαλαία και πεζούς χαρακτήρες, χωρίς πατούρες (αγγλ. sans serif). Οι Arial, Verdana, Helvetica είναι καλές επιλογές. Επίσης συνιστάται να μην χρησιμοποιούνται πολύπλοκες ή διακοσμητικές γραμματοσειρές, γραμματοσειρές με πατούρες, όπως Times New Roman, ούτε γραμματοσειρές τύπου χειρογράφου. Το ύψος των γραμμάτων σε πινακίδες σε εσωτερικούς χώρους δεν πρέπει να είναι μικρότερο από 15 χλστ. Σε πινακίδες σε εξωτερικούς χώρους να μην είναι μικρότερο των 100 χλστ. (δυνατότητα ανάγνωσης από απόσταση 3 μ.). Γενικά, το μέγεθος των γραμμάτων και συμβόλων καθορίζεται από την απόσταση που απαιτείται για να είναι αναγνώσιμα και κατανοητά.

Η δε τοποθέτηση των πινακίδων σήμανσης, πρέπει να είναι κατάλληλη, π.χ., σύμφωνα με τις σχετικές προδιαγραφές (βλ. «Οδηγίες Σχεδιασμού ΥΠΕΝ "Σχεδιάζοντας για όλους"», κεφ. 6) και για ορισμένες κατηγορίες ατόμων, όπως για τα άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο ή για τα άτομα με αναπηρία όρασης εγείρει εμπόδια/κίνδυνο.

Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να υπάρχει σήμανση με εσφαλμένη χρήση του Διεθνούς Συμβόλου Προσβασιμότητας. Το Διεθνές Σύμβολο Προσβασιμότητας σχεδιάζεται με το εικονίδιο ατόμου σε αναπηρικό αμαξίδιο, είτε με λευκό σχήμα σε μαύρο/μπλε φόντο είτε μαύρο/μπλε σχήμα σε λευκό φόντο, όπως αυτό προσδιορίζεται στο διεθνές πρότυπο ISO 7001:2007 της Διεθνούς Επιτροπής Τεχνολογίας και Προσβασιμότητας (ICTA), επιτροπή Διεθνών Αποκαταστάσεων (RI). Το πρότυπο καθορίζει μια σειρά από γραφικά σύμβολα για την ενημέρωση του κοινού και είναι γενικά εφαρμόσιμο στα σύμβολα δημόσιας πληροφόρησης σε όλες τις τοποθεσίες και όλους τους τομείς στους οποίους έχει πρόσβαση το κοινό.

Γενικά, λοιπόν:

- Σε όλες τις οπτικές σημάνσεις, τα σύμβολα είναι σε κατάλληλα μεγέθη, ανάλογα με την απόσταση θέασης. Σε τυχόν οπτικές σημάνσεις σε εσωτερικούς χώρους, το ύψος των γραμμάτων δεν είναι μικρότερο από 1,5 εκ. Σε τυχόν οπτικές σημάνσεις σε εξωτερικούς χώρους, το ύψος των γραμμάτων δεν είναι μικρότερο από 10 εκ.
- Οι οπτικές σημάνσεις είναι τοποθετημένες σε σημεία με ικανοποιητικό φωτισμό.
- Η επιφάνεια των οπτικών σημάνσεων (πινακίδων) είναι μη ματ και αδιαφανής.
- Οι οπτικές σημάνσεις φέρουν έντονες διαφορές φωτεινότητας, χρώματος και αντίθεσης μεταξύ φόντου και προσκηνίου.
- Στις οπτικές σημάνσεις αποφεύγονται ακατάλληλοι συνδυασμοί χρωμάτων και ποτέ το χρώμα δεν είναι ο μοναδικός τρόπος μετάδοσης πληροφορίας ή

μηνυμάτων (π.χ. παρέχεται πάντα πρόσθετη αναγνώριση που δεν βασίζεται σε χρώματα).

- Στις οπτικές σημάνσεις γίνεται χρήση απλών, τυποποιημένων γραμματοσειρών χωρίς πατούρες (δεν χρησιμοποιούνται πολύπλοκες, δυσανάγνωστες γραμματοσειρές).
- Οι πληροφοριακές οπτικές σημάνσεις φέρουν (και) συνδυασμό συνοπτικών κειμένων και απλών και εύληπτων εικονιδίων.
- Οι τυχόν οπτικές σημάνσεις που φέρουν εκτεταμένα κείμενα είναι τοποθετημένες σε κατάλληλο ύψος για άνετη ανάγνωση από όλους (δηλ. κεντραρισμένες σε ύψος 125 εκ. από το δάπεδο, με το κύριο σώμα της πληροφορίας εντός 105-145 εκ. από το δάπεδο και σε κάθε περίπτωση σε 90-180 εκ. από το έδαφος). Οι τυχόν οπτικές σημάνσεις που φέρουν εκτεταμένα κείμενα (συμπερ. των πληροφοριακών σταθμών και των σημάνσεων ερμηνείας περιβάλλοντος) είναι προσβάσιμες και σε τυφλά άτομα (δηλ. διαθέτουν παράλληλα απτικό τμήμα σε γραφή Braille ή συνοδεύονται από ακουστική μορφή ή είναι αναγνώσιμες μέσω Κωδικού QR, κ.λπ.).
- Οι απτικές σημάνσεις (ανάγλυφες ή/και σε Braille) είναι πάντα εύκολα εντοπίσιμες από τυφλά άτομα (π.χ. επί διαδρομής με οδηγό τυφλών επί εδάφους και με σήμανση στο δάπεδο ή με κιγκλίδωμα/περίζωμα που διακόπτεται κ.λπ.).
- Τυχόν επιτοίχιες/επιστύλιες απτικές σημάνσεις (ανάγλυφες ή/και σε Braille) είναι πάντα σε ύψος κατάλληλο για ψηλάφηση και φέρουν στο έδαφος προβολή της απτικής σήμανσης και προειδοποίηση για εμπόδιο (δηλ. 140-160 εκ. από το δάπεδο).
- Τυχόν απτικές σημάνσεις (ανάγλυφες ή/και σε Braille) φέρουν χαρακτήρες και σύμβολα με πάχος έξαρσης 1,0-1,5 χλστ. και δεν φέρουν ποτέ στοιχεία που προεξέχουν στην επιφάνεια αφής (π.χ. βίδες, περικόχλια, καρφιά, ακίδες κ.λπ.).
- Τυχόν ειδικές διευκολύνσεις προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία φέρουν πάντα τα κατάλληλα διεθνή σύμβολα.

4.11 Προσβάσιμοι ανελκυστήρες και ανυψωτικοί μηχανισμοί

Σε έναν χώρο, θα πρέπει όλα τα επίπεδα διαφορετικής χρήσης είναι προσπελάσιμα με προσβάσιμους ανελκυστήρες ή ανυψωτικούς μηχανισμούς κατάλληλων προδιαγραφών και σε καλή κατάσταση.

- Οι προσβάσιμοι ανελκυστήρες θα πρέπει να είναι πιστοποιημένοι, να έχουν κατάλληλες διαστάσεις θύρας και θαλάμου για χρήστες με αναπηρικό αμαξίδιο και γενικώς να είναι προσβάσιμοι σε διάφορες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία (ενδεικτικά):
 - ακριβώς πριν από τη θύρα του ανελκυστήρα να υπάρχει επαρκής ελεύθερος χώρος ελιγμού ατόμων με αναπηρικό αμαξίδιο (δηλ. διαμέτρου 150 εκ. τουλάχιστον ή διαστάσεων 150 X 150 εκ. και άνω),

- η θύρα του ανελκυστήρα να είναι στη μικρή πλευρά του θαλάμου και να έχει καθαρό άνοιγμα ≥ 90 εκ.
- ο θάλαμος να έχει τις απαραίτητες ελάχιστες διαστάσεις (τουλάχιστον 110 X 140 εκ.),
- να διαθέτει πάνελ τοποθετημένο σε κατάλληλο ύψος (δηλ. 90-120 εκ. από το δάπεδο) και ανάγλυφα πλήκτρα χειρισμού,
- να διαθέτει οπτική και ηχητική αναγγελία ορόφων,
- να διαθέτει τηλέφωνο/κουδούνι ανάγκης, το οποίο να λειτουργεί.
- Τα ειδικά αναβατόρια-πλατφόρμες (μηχανισμοί κατακόρυφης ανύψωσης) θα πρέπει είναι πιστοποιημένα και προσβάσιμα σε χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου (ενδεικτικά):
 - με ελεύθερο χώρο μπροστά, στο σημείο επιβίβασης/αποβίβασης (δηλ. διαμέτρου τουλάχιστον 150 εκ. ή διαστάσεων τουλάχιστον 150 X 150 εκ.)
 - με εσωτερική επιφάνεια κατάλληλων διαστάσεων για τη στάση ατόμων με αναπηρικό αμαξίδιο (δηλ. τουλάχιστον 80 X 130 εκ.)
 - οι μηχανισμοί χειρισμού θα πρέπει να είναι τοποθετημένοι σε κατάλληλο ύψος (δηλ. 90-120 εκ. από το δάπεδο)

4.12 Κλιμακοστάσια – αναβατόρια

Τα κλιμακοστάσια πρέπει να είναι κατάλληλων προδιαγραφών για άτομα με μειωμένη κινητικότητα και για άτομα με αναπηρία όρασης (ενδεικτικά):

- τα σκαλιά να έχουν ύψος ≤ 15 εκ., πλάτος (πάτημα) ≥ 33 εκ.,
- να παρεμβάλλονται σε τακτές αποστάσεις πλατύσκαλα πλάτους τουλάχιστον 100 εκ.,
- να φέρουν αντιολισθητικές λωρίδες έντονης αντίθεσης/χρώματος,
- να φέρουν χειρολισθήρες και στις δυο πλευρές που συνεχίζονται στα πλατύσκαλα και εξέχουν τουλάχιστον 30 εκ. στην αρχή και το τέλος της κλίμακας.

Πρόβλημα υφίσταται όταν υπάρχουν ένα ή παραπάνω επίπεδα διαφορετικής χρήσης (από το κοινό) όπου η πρόσβαση δεν είναι εφικτή με αναπηρικό αμαξίδιο (π.χ. διασφαλίζεται μόνο μέσω κλιμακοστασίου χωρίς ανυψωτικό μηχανισμό κλίμακας ή/και μέσω κυλιόμενης σκάλας ή/και μέσω μη προσβάσιμου ανελκυστήρα/ ανυψωτικού μηχανισμού, κ.λπ.).

Τα ειδικά αναβατόρια-καθίσματα (ανυψωτικοί μηχανισμοί κλίμακας) θα πρέπει είναι πιστοποιημένα και κατάλληλα για άτομα με κινητική αναπηρία. Η ευρεία χρήση παρόμοιων μηχανισμών πρέπει να αποφεύγεται λόγω της μικρής ταχύτητας που για λόγους ασφαλείας αναπτύσσουν και κατά συνέπεια του χρόνου διακίνησης που απαιτείται, αλλά και της περιορισμένης δυνατότητας

ταυτόχρονης κίνησης περισσότερων ατόμων. Επισημαίνεται δε το πρόβλημα της κατάληψης τμήματος του ωφέλιμου πλάτους ενός κλιμακοστασίου, το οποίο μπορεί να αποβεί μοιραίο σε περιπτώσεις εκτάκτου διαφυγής.

4.13 Ράμπες πρόσβασης

Οι κατάλληλες ράμπες (π.χ. βλ. ΥΠΕΝ/ΔΕΣΕΔΠ/65826/699) είναι το πιο αξιόπιστο μέσο για την κάλυψη μικρών αλλά και μεγαλύτερων υψομετρικών διαφορών, εφόσον έχουν σχεδιασθεί με κατάλληλες κλίσεις και διαστάσεις, περιλαμβάνουν ενδιάμεσα πλατύσκαλα για ελιγμούς των αμαξιδίων και δυνατότητα ανάπαυσης κατά την άνοδο. Οι κατάλληλες ράμπες προϋποθέτουν την ελάχιστη καταβολή προσπάθειας από το άτομο που τις χρησιμοποιεί, προσφέρουν αδιάλειπτη λειτουργία σε έκτακτες περιπτώσεις (πυρκαγιά, διακοπή ρεύματος κ.λπ.), επιτρέπουν ταυτόχρονη χρήση από περισσότερα άτομα, εξυπηρετούν και άτομα με περιορισμένη δυνατότητα βάδισης, και γενικώς όταν υπάρχουν προτιμώνται από τους περισσότερους χρήστες.

Ακατάλληλη ράμπα (ενδεικτικά):

- στενή (π.χ. κάτω των 90 εκ.)
- με κατά μήκος κλίση (|) άνω του 10%, δηλ. 5,7ο σε συνεχόμενο μήκος άνω του 1μ,
- με κατά μήκος κλίση (|) άνω του 8%, δηλαδή 4,8ο σε συνεχόμενο μήκος άνω των 3μ,
- με κατά μήκος κλίση (|) άνω του 6%, δηλαδή 3,6ο σε συνεχόμενο μήκος άνω των 8μ,
- με κατά μήκος κλίση (|) άνω του 5%, δηλαδή 2,9ο σε συνεχόμενο μήκος άνω των 10μ,
- με εγκάρσια κλίση (–) άνω του 3%, δηλαδή 1,7ο,
- χωρίς κιγκλιδώματα & περίζωμα σε επικίνδυνα σημεία,
- χωρίς σωστούς χειρολισθήρες (θα πρέπει να υπάρχουν χειρολισθήρες σε δύο ύψη, 75 και 90 εκ από το έδαφος, λείοι, σταθεροί και καλά αγκυρωμένοι).

4.14 Θύρες πρόσβασης

Οι θύρες (πόρτες, πύλες, καγκελόπορτες, μπαλκονόπορτες, θύρες πυρασφάλειας, έξοδοι κινδύνου, κ.λπ.) διαχωρισμού, όπου υπάρχουν, θα πρέπει είναι σε καλή κατάσταση και κατάλληλων προδιαγραφών για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου, για άτομα με αναπηρία όρασης αλλά και γενικά για άτομα με ασυνήθιστες διαστάσεις (ενδεικτικά):

- με ελάχιστο ελεύθερο ύψος 2,20 μ. (τοπικά 2,10 μ.),
- με ελάχιστο ελεύθερο άνοιγμα 90 εκ,

- να είναι μονίμως ανοικτές (τις ώρες κοινού) ή να είναι αυτόματα ανοιγόμενες ή να είναι εύκολα ανοιγόμενες (π.χ. αυτόματες πόρτες που προσφέρουν αρκετό χρόνο ή χειροκίνητες πόρτες που ανοίγουν/κλείνουν χωρίς ιδιαίτερη πίεση),
- να μην κλείνουν μηχανικά (π.χ. με σούστες), γεγονός που δυσκολεύει και ενέχει κίνδυνο τραυματισμού για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο,
- όπου υπάρχουν πόρτες με πόμολα ή άλλους χειροκίνητους μηχανισμούς, θα πρέπει οι μηχανισμοί να είναι σε κατάλληλο ύψος από το πάτωμα, να μην απαιτούν ιδιαίτερη δύναμη με τα χέρια και να μπορεί να είναι δυνατή η χρήση με κλειστή γροθιά,
- σε περίπτωση περιστρεφόμενης πόρτας, να προηγείται/ακολουθεί επαρκής επιφάνεια για απαραίτητους ελιγμούς με αναπηρικό αμαξίδιο (διάμετρος 1,5 μ. ή περισσότερο),
- να ξεχωρίζουν χρωματικά από τον τοίχο,
- εφόσον είναι από διάφανα υλικά (π.χ. γυαλί) να γίνονται αντιληπτές με κατάλληλη προειδοποιητική σήμανση (π.χ. κιτρινόμαυρη ή ασπροκόκκινη ταινία ή οποιοδήποτε άλλο επαρκές μέσο και στο ύψος των ματιών),
- εφόσον χρειάζεται χρήση κουδουνιού, θυροτηλέφωνα, κωδικού εισόδου κ.λπ., τα πάνελ να είναι προσβάσιμα σε τυφλά άτομα (π.χ. με γραφή Braille) και προσπελάσιμο από χρήστες με αναπηρικό αμαξίδιο (σε ύψος μικρότερο από 120 εκ. από το έδαφος).

4.15 Ψηφιακά συστήματα και εφαρμογές

Αυτές μπορεί να λαμβάνουν τις παρακάτω μορφές, άλλοτε διακριτά και άλλοτε συνδυαστικά:

- **υλικό** (hardware, π.χ. συσκευές, όργανα, αυτόματες μηχανές και συστήματα), που για παράδειγμα:
 - α. διατίθεται με τη μορφή διακριτών υλικών προϊόντων,
 - β. τοποθετείται/προσαρμόζεται σε κάποιο περιβάλλον ως στοιχείο αυτού (π.χ. στον αστικό περιβάλλον μιας περιοχής, σε κτιριακές εγκαταστάσεις, σε οχήματα, κ.λπ.),
- **λογισμικό** (software, π.χ. λειτουργικά, προγράμματα, εφαρμογές), που για παράδειγμα:
 - α. διατίθεται με τη μορφή άυλων προϊόντων, π.χ. επιγραμμικά προς λήψη ή σε κάποιο ψηφιακό μέσο αποθήκευσης/μεταφοράς,
 - β. συνιστά μέρος κάποιου υλικού,
- **περιεχόμενο** (π.χ. ιστοσελίδες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ηλεκτρονικά έγγραφα, ψηφιακά αρχεία, e-mails, ηλεκτρονικά παιχνίδια), που για παράδειγμα:
 - α. διατίθεται με τη μορφή άυλων προϊόντων, π.χ. επιγραμμικά προς λήψη ή σε κάποιο ψηφιακό μέσο αποθήκευσης/μεταφοράς,

β. συνιστά μέρος κάποιου λογισμικού.

Ως προς πρόσβαση των ψηφιακών τεχνολογικών λύσεων για τα εμποδιζόμενα άτομα, θα πρέπει να εξετάζονται όλες οι μορφές που αυτά λαμβάνουν ανά περίπτωση (υλικό, λογισμικό, περιεχόμενο). Δηλαδή θα πρέπει να διασφαλίζεται η απουσία αδικαιολόγητων εμποδίων προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία και τους χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών και η αντιμετώπιση των δικαιολογημένων εμποδίων με κατάλληλες εναλλακτικές λύσεις:

- Διασφαλίζεται για τα άτομα με αναπηρία η ευκολία εντοπισμού και η φυσική προσπελασιμότητα των συσκευών (αυτόματα μηχανήματα, σταθμοί εργασίας, info kiosks, κ.λπ.) και η διάθεση επαρκούς και κατάλληλου χώρου πρόσβασης (αγγλ. access space).
- Διασφαλίζεται για τα άτομα με αναπηρία η προσβασιμότητα των φυσικών διεπαφών συσκευών (αυτόματα μηχανήματα, σταθμοί εργασίας, info kiosks, ειδικές συσκευές, κ.λπ.) και η άνετη και ασφαλής χρήση των χειριστηρίων τους.
- Διασφαλίζεται για τα άτομα με αναπηρία η προσβασιμότητα και ευχρηστία των ηλεκτρονικών διεπαφών και του περιεχομένου των προϊόντων και των υπηρεσιών των ΤΠΕ από χρήστες με αναπηρία/χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών, σε ίση βάση με τους υπόλοιπους χρήστες.
- Παρέχονται συστήματα πλοήγησης και σήμανσης σε μορφές προσιτές για χρήστες με αναπηρία όρασης και για πλοήγηση μόνο με πληκτρολόγιο, και γενικώς σε μορφές απλουστευμένες και εύληπτες.
- Παρέχονται κατάλληλες οδηγίες και πληροφορίες πρόσβασης/χρήσης για τα διάφορα άτομα με αναπηρία (π.χ. δήλωση προσβασιμότητας).
- Δεν απουσιάζουν απαραίτητες υποβοηθητικές λύσεις ή/και εναλλακτικές λύσεις για χρήστες με αναπηρία/χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Επίσης, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι κατά τη χρήση τους δεν εγείρονται ζητήματα διάκρισης εις βάρος των ατόμων με αναπηρία. Δηλαδή:

- Διασφαλίζεται, αναλόγως, η συμπερίληψη λειτουργιών/υπηρεσιών που παρουσιάζουν ενδιαφέρον/ χρησιμότητα και για τα άτομα με αναπηρία.
- Το προσωπικό διαχείρισης, εξυπηρέτησης, τεχνικής υποστήριξης, κ.λπ. είναι, αναλόγως, καταρτισμένο σε θέματα μη διάκρισης και προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία.
- Προβλέπονται, αναλόγως, υποστηρικτικές τεχνολογίες ή/και μορφές «ζωντανής» βοήθειας και ενδιαμέσων.
- Διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων και γενικότερα της αξιοπρέπειας των χρηστών με αναπηρία.
- Δεν υφίσταται άδικη μεταχείριση στα άτομα με αναπηρία σε σχέση με τους υπόλοιπους χρήστες.
- Δεν υφίσταται αδικαιολόγητη άρνηση εύλογης προσαρμογής σε άτομα με αναπηρία.
- Δεν υφίσταται παρενόχληση σε άτομα με αναπηρία (π.χ. προσβολή ή διαμόρφωση εξευτελιστικού, ταπεινωτικού περιβάλλοντος).

5 Παραδείγματα εξειδίκευσης

1) Χώροι θρησκείας, εκκλησιασμού και προσευχής/λατρείας¹²

[Προσπέλαση] Διασφαλίζεται η πρόβλεψη ειδικών θέσεων στάθμευσης συμβατικών οχημάτων ατόμων με αναπηρία και οχημάτων τύπου VAN με πρόσβαση αμαξιδίου από το πίσω μέρος τους – ιδίως για περιπτώσεις κτιριακών υποδομών σε απομακρυσμένες, απομονωμένες περιοχές. Διαφορετικά διασφαλίζεται η δυνατότητα αποβίβασης επιβατών οχημάτων όσο πιο κοντά γίνεται στην είσοδο. Οι διαδρομές/μονοπάτια στους εξωτερικούς χώρους συντηρούνται και διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Διασφαλίζεται ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να ενημερωθούν από πριν, με προσβάσιμα και εναλλακτικά μέσα, σχετικά με τις τρέχουσες συνθήκες πρόσβασης ή/και να λάβουν σχετικές οδηγίες.

[Προαύλιο/υπαίθριοι χώροι] Διασφαλίζεται η προσπελασιμότητα από άτομα με αναπηρία κάθε υποδομής που βρίσκεται στον προαύλιο/υπαίθριο χώρο (π.χ. χώροι που γίνονται υπαίθριες τελετές ή/και γιορτές, κτίρια με WC κοινού, κιόσκια, κήποι, κ.λπ.) καθώς και η προσβασιμότητα αυτών - δηλαδή, η δυνατότητα να φτάσουν όλοι σε αυτές μέσω προσβάσιμων διαδρομών και να κάνουν χρήση αυτών σε ίση βάση με το υπόλοιπο κοινό.

[Είσοδος/Έξοδος στο εσωτερικό] Τυχόν σκαλοπάτια στην είσοδο, γεφυρώνονται, κατ' ανάγκη με πρόσθετα μέσα (π.χ. αναβατόρια-ανυψωτικούς μηχανισμούς, φορητές ράμπες κατάλληλων προδιαγραφών). Όπου δεν υπάρχει δόκιμη λύση για την είσοδο των ατόμων με αναπηρικό αμαξίδιο ή/και με μειωμένη κινητικότητα από την κεντρική είσοδο, διασφαλίζεται για τα άτομα αυτά η χρήση δευτερευουσών εισόδων.

[Οριζόντια προσπέλαση στο εσωτερικό] Εντός της αίθουσας, προβλέπονται διάδρομοι πλάτους τουλάχιστον 90-120 εκ. για να μπορεί να κινηθεί άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο ή άτομο με κινητική αναπηρία εν γένει. Όλοι οι χώροι και τα στοιχεία που σχετίζονται με την εκτέλεση θρησκευτικών πράξεων είναι προσπελάσιμοι με αναπηρικό αμαξίδιο και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (προσκυνητάρια, εικόνες, έπιπλα με κεριά κ.ά., σε κατάλληλα ύψη, με επαρκή χώρο μπροστά τους, κ.λπ.). Το τέμπλο, τα εικονοστάσια, το σημείο τέλεσης του μυστηρίου της Θείας Ευχαριστίας και άλλες σημαντικές περιοχές που είναι υπερυψωμένες γεφυρώνονται, π.χ. με πρόσθετες ράμπες κατάλληλων προδιαγραφών.

[Εσωτερικοί χώροι] Υπάρχει κατάλληλος φωτισμός και διάταξη που επιτρέπει καλή οπτική επαφή και επικοινωνία με χειλεανάγνωση. Οι λειτουργοί και το προσωπικό είναι ενήμεροι σχετικά με τις ανάγκες και τη συναλλαγή με άτομα με διάφορες αναπηρίες (αντιμετώπιση, χρήση σωστής γλώσσας, χρήση γραπτής

¹² Αφορά, για παράδειγμα, στη στερέωση, αποκατάσταση, διαμόρφωση περιβάλλοντος χώρου και συντήρηση μέσω του ΕΤΠΑ χώρων θρησκευτικής λατρείας - ανάδειξη πολιτιστικής κληρονομιάς.

επικοινωνίας όποτε χρειάζεται ως εναλλακτική, παροχή βοήθειας για τη συμπλήρωση εντύπων, διαχείριση κρίσεων και γενικά πρακτικές ίσης μεταχείρισης). Στα σημεία με παραταγμένα καθίσματα κοινού τα οποία είναι ελεύθερα (με δυνατότητα μετακίνησής τους), υφίστανται προβλέψεις για προσπέλαση και χρήση από χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου.

[Χώροι υγιεινής] Ξεχωριστές, εξωτερικές κτιριακές εγκαταστάσεις με χώρο υγιεινής για το κοινό, είναι προσπελάσιμες και προσβάσιμες για τα άτομα με αναπηρία (WC ατόμων με αναπηρία) και με κατάλληλη σήμανση.

[Πληροφορίες/Μηνύματα] Υπάρχει ενημερωτικό υλικό (πρόγραμμα λειτουργιών, έντυπα, ανακοινώσεων, κ.λπ.) που διατίθενται σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές.

2) Μουσεία, πινακοθήκες, εκθέσεις, βιβλιοθήκες, κ.λπ.

[Προσπέλαση] Διασφαλίζεται η πρόβλεψη ειδικών θέσεων στάθμευσης συμβατικών οχημάτων ατόμων με αναπηρία και οχημάτων τύπου VAN με πρόσβαση αμαξιδίου από το πίσω μέρος τους. Διαφορετικά διασφαλίζεται η δυνατότητα αποβίβασης επιβατών οχημάτων όσο πιο κοντά γίνεται στην είσοδο. Οι διαδρομές/μονοπάτια στους εξωτερικούς χώρους συντηρούνται και διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Διασφαλίζεται ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να ενημερωθούν από πριν, με προσβάσιμα και εναλλακτικά μέσα, σχετικά με τις τρέχουσες συνθήκες πρόσβασης ή/και να λάβουν σχετικές οδηγίες.

[Προαύλιο/υπαίθριοι χώροι] Διασφαλίζεται η προσπελασιμότητα από άτομα με αναπηρία κάθε υποδομής που βρίσκεται στον προαύλιο/υπαίθριο χώρο (π.χ. χώροι που γίνονται εκδηλώσεις/ δραστηριότητες, κτίρια με WC κοινού, κιόσκια, κήποι, κ.λπ.) καθώς και η προσβασιμότητα αυτών - δηλαδή, η δυνατότητα να φτάσουν όλοι σε αυτές μέσω προσβάσιμων διαδρομών και να κάνουν χρήση αυτών σε ίση βάση με το υπόλοιπο κοινό.

[Είσοδος/Έξοδος στο εσωτερικό] Τυχόν σκαλοπάτια στην είσοδο, γεφυρώνονται, κατ' ανάγκη με πρόσθετα μέσα (π.χ. αναβατόρια-ανυψωτικούς μηχανισμούς, φορητές ράμπες κατάλληλων προδιαγραφών). Όπου δεν υπάρχει δόκιμη λύση για την είσοδο των ατόμων με αναπηρικό αμαξίδιο ή/και με μειωμένη κινητικότητα από την κεντρική είσοδο, διασφαλίζεται για τα άτομα αυτά η χρήση δευτερευουσών εισόδων.

[Κάθετη προσπέλαση] Όλα τα επίπεδα διαφορετικής χρήσης είναι προσπελάσιμα με προσβάσιμους ανελκυστήρες ή ανυψωτικούς μηχανισμούς κατάλληλων προδιαγραφών και σε καλή κατάσταση.

[Οριζόντια προσπέλαση στο εσωτερικό] Στο εσωτερικό, όλοι οι χώροι (συμπερ. του χώρου υποδοχής/έκδοσης εισιτηρίων, των καταστημάτων πώλησης αναμνηστικών, κυλικείων/ αναψυκτήριων, χώρων παρουσιάσεων/εκδηλώσεων, κ.λπ.) και όλα τα εκθέματα/αντικείμενα είναι προσπελάσιμοι από χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Όλες οι σημαντικές περιοχές που είναι υπερυψωμένες γεφυρώνονται κατάλληλα (π.χ. με κτιστές ή πρόσθετες ράμπες κατάλληλων

προδιαγραφών). Μεταξύ των εκθεμάτων, προθηκών, βιβλιοθηκών, επίπλων κ.λπ. υπάρχει ελεύθερος χώρος ικανός για τη διέλευση αμαξιδίου (πλάτος τουλάχιστον 90 εκ.), για ελιγμούς με αμαξίδιο (διαμέτρου τουλάχιστον 1,5 μ.) και για στάση με αμαξίδιο μπροστά από τα εκθέματα (ελεύθερης επιφάνειας τουλάχιστον 90 X 120 εκ.). Υφίσταται σύστημα για την υποβοήθηση της πλοήγησης στο εσωτερικό (οδηγός τυφλών κατάλληλης μορφής) για άτομα με αναπηρία όρασης που εξυπηρετεί σε όλους τους χώρους/εκθέματα.

[Εσωτερικοί χώροι] Η εξυπηρέτηση, π.χ. στην υποδοχή, κατά την έκδοση εισιτηρίων, κ.λπ. γίνεται με προσβάσιμα μέσα και χωρίς διάκριση λόγω αναπηρίας. Υπάρχει κατάλληλος φωτισμός και διάταξη που επιτρέπει καλή οπτική επαφή και επικοινωνία με χειλεανάγνωση. Το προσωπικό είναι καταρτισμένο σχετικά με τις ανάγκες και τη συναλλαγή με άτομα με διάφορες αναπηρίες (αντιμετώπιση, χρήση σωστής γλώσσας, χρήση γραπτής επικοινωνίας όποτε χρειάζεται ως εναλλακτική, παροχή βοήθειας για τη συμπλήρωση εντύπων, διαχείριση κρίσεων και γενικά πρακτικές ίσης μεταχείρισης). Επιτρέπεται η είσοδος σε όλους τους χώρους σκύλων οδηγών/βοηθών και το προσωπικό γνωρίζει τι εξυπηρετούν και πως για ότι χρειαστεί θα πρέπει να απευθυνθούν απευθείας στον ιδιοκτήτη τους. Όλα τα (μικρά) εκθέματα, αντικείμενα και οι ετικέτες τους τοποθετούνται πάντα στο κατάλληλο σημείο σε ζώνη προβολής/προσέγγισης χρηστών για αναπηρικά αμαξίδια (π.χ. σε ζώνη ύψους 0,75 έως 1,35 μ.). Πινακίδες, επιγραφές και ετικέτες εκθεμάτων, ραφιών με βιβλία κ.λπ. είναι ευανάγνωστες (δεν αντανακλούν, έχουν σαφείς τύπους και κατάλληλό μέγεθος γραμματοσειρών, με υψηλή αντίθεση, χωρίς υπερβολική χρήση κεφαλαίων και χρωμάτων, κ.λπ.). Πινακίδες, επιγραφές και ετικέτες εκθεμάτων, κ.λπ. είναι πάντα και ανάγλυφες (π.χ. σε γραφή Μπράιγ) ή υπάρχει ισοδύναμο ηχητικό ή άλλο μέσο για άτομα με αναπηρία όρασης. Τα stands, ράφια με εκθέματα, επικρεμάμενα εκθέματα, κ.λπ. δεν προεξέχουν ποτέ πάνω από 10 εκ. από το άκρο της διαδρομής κίνησης και προβάλλονται πάντα με κάποιο μέσο στο έδαφος, ώστε να αναγνωρίζονται εύκολα από τους χρήστες λευκού μπαστουιού (και να μην υπάρχει κίνδυνος ατυχήματος, π.χ., να χτυπήσει κάποιος το κεφάλι του). Υπάρχουν εκθέματα (σε πρωτότυπη μορφή ή αντίγραφα) που διατίθενται ελεύθερα προς ψηλάφηση από τυφλά άτομα («απτικά εκθέματα»). Υπάρχουν αντίγραφα εκθεμάτων που μπορούν να αγοραστούν (π.χ. από το σχετικό κατάστημα στο σημείο). Υπάρχουν ειδικές εκδόσεις για άτομα με αναπηρία. Οι όποιες εκπαιδευτικές/ενημερωτικές δραστηριότητες, προβολές ή/και ζωντανές παρουσιάσεις, πραγματοποιούνται στον χώρο, λαμβάνουν πάντα μέρος σε αίθουσες/χώρους προσπελάσιμους με αναπηρικό αμαξίδιο, όπου λειτουργεί ηχοσύστημα, και χρησιμοποιούνται οπτικοακουστικά μέσα/μορφές και προβλέψεις που διασφαλίζουν την προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρία (κωφά άτομα, τυφλά άτομα, άτομα με αναπτυξιακές/νοητικές αναπηρίες, κ.λπ.).

[Χώροι υγιεινής] Σε κάθε κτιριακή εγκατάσταση με χώρους υγιεινής για το κοινό, υπάρχει οπωσδήποτε ένα προσπελάσιμο WC ατόμων με αναπηρία σε καλή κατάσταση και κανονική λειτουργία/χρήση.

[Εξοπλισμοί/Συστήματα] Τα έπιπλα σε σταθμούς ανάγνωσης ή/και σε σταθμούς με Η/Υ, τα info kiosks, κ.λπ. έχουν διαστάσεις, επιφάνειες και χώρους κατάλληλους

για χρήση από άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο. Το όποιο σύστημα αυτόματης ξενάγησης είναι προσβάσιμο/κατάλληλο και για τυφλούς ή/και κωφούς χρήστες (π.χ. με παράλληλη απόδοση σε ακουστική μορφή, σε υπότιτλους, και σε νοηματική γλώσσα). Υπάρχουν υποστηρικτικές τεχνολογίες για την πρόσβαση σε συμβατικές εκδόσεις από άτομα με αναπηρία (μεγεθυντές βιβλίων, αυτόματοι μεταφραστές σε ήχο, κ.λπ.). Υπάρχουν σταθμοί πρόσβασης σε ηλεκτρονικές εκδόσεις που περιλαμβάνουν υποστηρικτικό εξοπλισμό/τεχνολογίες για χρήστες με αναπηρία (αναγνώστη οθόνης, οθόνη Braille, ειδικά πληκτρολόγια και συσκευές/ μηχανισμούς κατάδειξης, κ.λπ.).

[Πληροφορίες/Μηνύματα] Το ενημερωτικό υλικό που διατίθεται στο κοινό, διατίθενται και σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές (έντυπα Braille, έντυπα easy-to-read, έντυπα LargePrint, CD/DVD με ακουστικές μορφές, με βίντεο που περιλαμβάνει νοηματική, κ.λπ.). Υπάρχουν εκδόσεις (βιβλία, περιοδικά, κ.λπ.) κατάλληλες για τυφλά άτομα (σε γραφή Braille, σε ηχητική μορφή, προσβάσιμες ηλεκτρονικές εκδόσεις, κ.λπ.). Η ιστοσελίδα του μουσείου, της βιβλιοθήκης, κ.λπ. και τα λοιπά ψηφιακά μέσα δημόσιας χρήσης είναι προσβάσιμα και με περιεχόμενο σε προσβάσιμες μορφές.

[Ασφάλεια] Όλες οι κτιριακές εγκαταστάσεις, για όλες τις κατηγορίες ατόμων με αναπηρία για τις οποίες διασφαλίζεται/προσφέρεται πρόσβαση σε αυτές, περιλαμβάνουν οπωσδήποτε κατάλληλα συστήματα προσωρινής καταφυγής και εκκένωσης για τα άτομα αυτά (προσβάσιμα σύστημα ειδοποίησης, προσβάσιμοι χώροι αναμονής μέχρι την παρέμβαση διασωστικών ομάδων, προσπελάσιμες διαδρομές διαφυγής, προσβάσιμη σήμανση, προσπελάσιμοι έξοδοι κινδύνου, κ.λπ.).

3) Χώροι εκδηλώσεων (π.χ. πολιτιστικά κέντρα, συνεδριακοί χώροι, θέατρα, κ.λπ.)

[Προσπέλαση], [Προαύλιο/υπαίθριοι χώροι], [Είσοδος/Έξοδος στο εσωτερικό], [Κάθετη προσπέλαση] Ισχύει παρομοίως ότι και για την περίπτωση (2).

[Οριζόντια προσπέλαση στο εσωτερικό] Στο εσωτερικό, όλοι οι χώροι (συμπερ. του χώρου υποδοχής/έκδοσης εισιτηρίων, των καταστημάτων πώλησης αναμνηστικών, κυλικίων/ αναψυκτήριων, των αιθουσών, κ.λπ.) είναι προσπελάσιμοι από χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Όλες οι σημαντικές περιοχές που είναι υπερυψωμένες γεφυρώνονται κατάλληλα (π.χ. με κτιστές ή πρόσθετες ράμπες κατάλληλων προδιαγραφών). Υπάρχει παντού ελεύθερος χώρος ικανός για τη διέλευση αμαξιδίου (πλάτος τουλάχιστον 90 εκ.), για ελιγμούς με αμαξίδιο (διαμέτρου τουλάχιστον 1,5 μ.) και για στάση με αμαξίδιο όπου είναι απαραίτητο (ελεύθερης επιφάνειας τουλάχιστον 90 X 120 εκ.).

[Εσωτερικοί χώροι] Η εξυπηρέτηση, π.χ. στην υποδοχή, κατά την έκδοση εισιτηρίων, κ.λπ. γίνεται με προσβάσιμα μέσα. Υπάρχει κατάλληλος φωτισμός και διάταξη που επιτρέπει καλή οπτική επαφή και επικοινωνία με χειλεανάγνωση. Το προσωπικό είναι καταρτισμένο σχετικά με τις ανάγκες και τη συναλλαγή με άτομα

με διάφορες αναπηρίες (αντιμετώπιση, χρήση σωστής γλώσσας, χρήση γραπτής επικοινωνίας όποτε χρειάζεται ως εναλλακτική, παροχή βοήθειας για τη συμπλήρωση εντύπων, διαχείριση κρίσεων και γενικά πρακτικές ίσης μεταχείρισης). Επιτρέπεται η είσοδος σε όλους τους χώρους σκύλων οδηγών/βοηθών και το προσωπικό γνωρίζει τι εξυπηρετούν και πως για ότι χρειαστεί θα πρέπει να απευθυνθούν απευθείας στον ιδιοκτήτη τους. Σε περιπτώσεις αιθουσών με τη μορφή αμφιθεάτρου, οι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων έχουν πρόσβαση στο άνω και/ή στο κάτω μέρος τους και σε εξόδους έκτακτης διαφυγής. Οι εξέδρες, τα rodium, οι σκηνές κλπ. είναι προσβάσιμα και σε άτομα με κινητική αναπηρία και χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Παρασκήνια, καμαρίνια, χώροι προετοιμασίας, κλπ. είναι προσβάσιμα και σε χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Υπάρχουν εκδηλώσεις/παραστάσεις που πραγματοποιούνται από άτομα με αναπηρία ή φορείς τους. Διοργανώνονται εκδηλώσεις/παραστάσεις ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για άτομα με αναπηρία. Κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων, παραστάσεων κ.λπ. υπάρχουν διευκολύνσεις ή/και υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρία (π.χ. υπότιτλοι για άτομα με αναπηρία ακοής, υπηρεσία διερμηνείας στη νοηματική, υπηρεσία φωνητικής/ακουστικής ερμηνείας για τυφλούς ή μερικώς βλέποντες, κ.λπ.).

[Εξοπλισμοί/Συστήματα] Υπάρχει σύστημα υποδοχής ακουστικών με ενισχυτή έντασης του ήχου.

[Χώροι υγιεινής], [Πληροφορίες/Μηνύματα], [Ασφάλεια] Ισχύει ότι και για την περίπτωση (2).

4) Ιστορικά και διατηρητέα κτίρια

Ορισμένες υπηρεσίες και διοικήσεις είναι απρόθυμες να προσαρμόσουν τα ιστορικά κτίρια, υποστηρίζοντας ότι η βελτίωση της προσβασιμότητας παραβαίνει την αρχή της διατήρησης της ιστορικής κληρονομιάς. Το επιχείρημα αυτό είναι απολύτως αποδεκτό, εάν, για παράδειγμα, ένα κάστρο ή μια αρχαία κατοικία ή ένα αρχαίο παλάτι παραμείνει όπως χτίστηκε ή αποκαλύφθηκε με ανασκαφές, χωρίς τουαλέτες ή ηλεκτρικό ρεύμα και προσφέρεται μόνο για ερευνητικούς/αρχαιολογικούς σκοπούς. Αν όμως, αντιθέτως, το κτίριο προσφέρεται για αστική χρήση και, επομένως, έχουν ήδη πραγματοποιηθεί παρεμβάσεις για την υποστήριξη της επίσκεψης από το κοινό, όπως οι προαναφερθείσες, δεν υπάρχει λόγος να απορριφθεί εξ αρχής το όποιο επιχείρημα βελτίωσης της προσβασιμότητας. Επομένως, στα διατηρητέα κτίρια, οποιαδήποτε μεταγενέστερη τροποποίηση (υφιστάμενη ή νέα) με στόχο να εξυπηρετεί νέες χρήσεις από το γενικό κοινό (π.χ. για τη φιλοξενία υπηρεσίας, σχολείου, πολιτιστικού κέντρου, ξενοδοχείου, κ.λπ.) θα πρέπει να σχεδιάζεται με τρόπο που διασφαλίζει ότι οι επιμέρους διαμορφώσεις (π.χ. για τη δημιουργία γραφείων εξυπηρέτησης, υπνοδωματίων για επισκέπτες, WC για το κοινό, ανελκυστήρα για κοινό, κλίμακας για το κοινό, ηλεκτροδότησης, εγκατάσταση θέρμανσης/κλιματισμού, κ.ά.) δεν αποκλείουν αδικαιολόγητα τα άτομα με αναπηρία.

Θα πρέπει, λοιπόν, η αρχή της προσβασιμότητας στα άτομα με αναπηρία να εφαρμόζεται στον μέγιστο δυνατό βαθμό, δηλαδή στον βαθμό που η υλοποίησή της δεν βλάπτει/παρεμβαίνει στον αρχικό/διατηρητέο σχεδιασμό (τα φυσικά και ιστορικά χαρακτηριστικά του κτιρίου τα οποία οφείλονται να διατηρούνται). Με αυτόν τον τρόπο, θα επιτραπεί σε όλους να απολαύσουν και την ιστορική κληρονομιά και τη χρήση (τις υπηρεσίες που παρέχονται εντός).

Επομένως, σε γενικές γραμμές, για διατηρητέα κτίρια, αναλόγως με τη χρήση και τις σχετικές αδειοδοτήσεις, ισχύουν και εδώ όσα αναφέρονται στα παραπάνω σημεία και πάντα στον βαθμό που το επιτρέπουν τα φυσικά και διατηρητέα χαρακτηριστικά του κτιρίου. Ιδίως για κτίρια που φιλοξενούν δημόσιες υπηρεσίες ή άλλες χρήσης ευρείας ωφέλειας. Στην περίπτωση που δεν μπορούν να χορηγηθούν σχετικές άδειες για τη βελτίωση/ διασφάλιση της προσβασιμότητας, θα πρέπει να σκεφτεί κανείς ότι το γεγονός αυτό από μόνο του υποδεικνύει ότι το κτίριο είναι μάλλον ακατάλληλο για το σύνολο του γενικού πληθυσμού και την εν λόγω χρήση. Σημείωση: Υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι παρεμβάσεις για την προσβασιμότητα όχι μόνο δεν αντιβαίνουν, αλλά αποδεδειγμένα συμβάλλουν στον στόχο της διατήρησης του κτιρίου (π.χ. στο να μειωθούν οι φθορές σε παλιές σκάλες από τη χρήση του κοινού).

5) Διαδρομές (π.χ., στη φύση και σε ιστορικά κέντρα)

Γενικά απαιτείται να:

Υπάρχουν σε όλο το μήκος των γραμμικών διαδρομών οι απαραίτητες ράμπες (π.χ. σε σημεία με υψομετρικές διαφορές) και σκάφες (π.χ. στις ενδιάμεσες διαβάσεις, σε σημεία που το πεζοδρόμιο διακόπτεται από ασφάλτο για την είσοδο σε προαυλία ή πάρκινγκ των κτιρίων, κ.λπ.), που δεν σχηματίζουν σκαλοπάτι άνω των 2 εκ. και που επιτρέπουν σε ένα άτομο με αμαξίδιο να διασχίσει τις επιμέρους διαδρομές από την αρχή ως το τέλος τους. Τυχόν στενά περάσματα, με πλάτος κάτω των 150 εκ. είναι τοπικά (μήκος <8 μ.). Σε τυχόν απότομα τμήματα, η εγκάρσια κλίση δεν είναι ποτέ μεγαλύτερη από 5%. Σε τυχόν απότομα τμήματα ή ράμπες, η κατά μήκος κλίση έως 5% (για αυτόνομη κίνηση) και ποτέ μεγαλύτερη από 10% (απαραίτητη η υποβοήθηση, έως 1μ. μήκος το μέγιστο).

Υπάρχουν σε όλο το μήκος των γραμμικών διαδρομών οι απαραίτητοι «οδηγοί τυφλών», κατάλληλων προδιαγραφών (υλικά, διαστάσεις, σωστή χρήση των πλακών επισήμανσης κινδύνου), χωρίς ανωμαλίες/αστοχίες στα σημεία που προβλέπεται να διακόπτονται (π.χ. στις ενδιάμεσες διαβάσεις, σε σημεία που το πεζοδρόμιο διακόπτεται από ασφάλτο για την είσοδο σε προαυλία ή πάρκινγκ των κτιρίων, κ.λπ.), που επιτρέπουν σε ένα άτομο με λευκό μπαστούνι να διασχίσει τις επιμέρους διαδρομές από την αρχή ως το τέλος τους.

Υπάρχουν σε όλο το μήκος των γραμμικών διαδρομών ασφαλείς διαβάσεις πεζών (π.χ. με ασφαλείς ενδιάμεσες νησίδες όπου χρειάζεται, με φωτεινούς σηματοδότες που εκπέμπουν ηχητική ειδοποίηση και οπτική/ηχητική αντίστροφη μέτρηση, με μέτρα που επιβάλλουν τη μείωση της ταχύτητας των

οχημάτων, κ.λπ.), που επιτρέπουν στα άτομα με κινητική αναπηρία και στα άτομα με όρασης ή ακοής να τις διασχίσουν με άνεση και αυτόνομα.

Οι εξοπλισμοί, τα τηλέφωνα δημόσιας χρήσης, γραμματοκιβώτια, παγκάκια κλπ. είναι προσπελάσιμα για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο και σε κατάλληλες διαστάσεις και ύψη που να μπορεί να εξυπηρετηθεί άτομο με αμαξίδιο (χωρίς σκαλάκια, τα χειριστήριά τους τους είναι σε ύψος 90-120 εκ. από το έδαφος, κ.λπ.).

Ο φωτισμός τις νυχτερινές ώρες είναι επαρκής για τον εντοπισμό εμποδίων από άτομα με αναπηρία όρασης;

Δεν υπάρχουν σημεία στα οποία οι «οδηγοί τυφλών» εμποδίζονται/διακόπτονται από τοποθετημένα εμπόδια (τραπεζοκαθίσματα, πινακίδες, γλάστρες, χαμηλές τέντες και λοιπά κρεμάμενα στοιχεία κάτω των 2,2 μ. από το έδαφος) **ή/και** από παράτυπα σταθμευμένα μηχανάκια και ποδήλατα **ή/και** περίπτερα, τηλεφωνικούς θαλάμους, πάγκους πώλησης, κλπ. **ή/και** δέντρα, παρτέρια, παγκάκια **ή/και** στάσεις λεωφορείων, κλπ. **ή/και** άλλα στοιχεία/κατασκευές.

Δεν υπάρχουν σημεία κατά μήκος των γραμμικών διαδρομών ή/και σε σημεία στάσης/θέασης όπου υπάρχει κίνδυνος ατυχήματος (π.χ. πτώσης από ύψος, ακούσιας εισόδου στο οδόστρωμα όπου κινούνται οχήματα, σύγκρουσης με ποδηλάτες, τραυματισμού από κορμούς/κλαδιά δένδρων, χαμηλές πινακίδες, κ.λπ., τραυματισμού κατά τη διέλευση πάνω από ακατάλληλες σχάρες αποστράγγισης) για τα άτομα που κινούνται με αναπηρικό αμαξίδιο ή/και για τα άτομα με αναπηρία όρασης, λόγω του ότι απουσιάζουν σχετικά μέτρα προφύλαξης κατάλληλων προδιαγραφών (π.χ. ζώνη περιορισμού, κιγκλίδωμα, κολωνάκια, παρτέρια, περίζωμα, σχάρες στους λάκκους φύτευσης, κλπ.).

Επίσης, πρέπει να διασφαλίζεται ότι:

Εφόσον υπάρχουν επί των διαδρομών θέσεις (ελεύθερης ή/και ελεγχόμενης) στάθμευσης, θα υπάρχουν **και** υπάρχουν ειδικές θέσεις για οχήματα ατόμων με αναπηρία με σήμανση με το Διεθνές Σύμβολο Πρόσβασης στο έδαφος και σε ειδική πινακίδα επί στύλου **ή/και** δεν είναι επαρκείς ως ποσοστό του συνολικού αριθμού των θέσεων **ή/και** δεν είναι κατάλληλων προδιαγραφών **ή/και** δεν είναι εύκολα και με ασφάλεια προσπελάσιμες με αναπηρικό αμαξίδιο.

Εφόσον υπάρχουν επί των διαδρομών στάσεις μέσων συγκοινωνιών (λεωφορείων, τραμ, πιάτσες ταξί, κ.λπ.), **μπορεί** να τις προσεγγίσει άτομο-χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου (π.χ. μεσολαβούν σκαλιά, στενά περάσματα ή άλλα εμπόδια) **ή/και** δεν συνδέονται με τον «οδηγό τυφλό» **ή/και** δεν είναι εύκολα εντοπίσιμες από άτομα με αναπηρία όρασης (και υπάρχει κίνδυνος ατυχημάτων).

6) Υπαίθριοι/ανοικτοί χώροι (άλση και χώροι πράσινου, παράκτιες ζώνες, προαύλια διατηρητέων, κ.λπ.)

Επιπλέον των όσων αναφέρονται στο προηγούμενο σημείο (5) και που μπορεί να ισχύουν παρομοίως και για την περίπτωση αυτή, αναφέρονται ενδεικτικά τα παρακάτω τα οποία θα πρέπει να αποφεύγονται:

Η τελική επιφάνεια κίνησης των πεζών είναι από ακατάλληλα υλικά (κυβόλιθους, χαλίκι, κ.λπ.) ή σε ακατάλληλη κατάσταση (π.χ. με βλάβες) για κίνηση με αναπηρικό αμαξίδιο και γενικά για την κίνηση ατόμων με μειωμένη κινητικότητα χρησιμοποιούν βοηθήματα βάδισης.

Υπάρχουν σημεία διέλευσης με εμπόδια (π.χ. κάδοι/καλάθια σκουπιδιών, δέντρα, παγκάκια, κ.λπ.) που μειώνουν το ελάχιστο απαιτούμενο καθαρό πλάτος των 90 εκ.

Υπάρχουν σημεία ανάπαυλας/στάσης (π.χ. με παγκάκια, τραπεζοπάγκους, κιόσκια, ανοικτά αμφιθέατρα, κ.λπ.) αλλά δεν υπάρχει πρόβλεψη χώρου για να σταθεί άτομο με αναπηρικό αμαξίδιο.

Δεν υπάρχουν κατάλληλες γεφυρώσεις για ανισοσταθμίες ή/και εναλλακτικές διαδρομές για την παράκαμψη εμποδίων, ώστε τα άτομα με κινητική αναπηρία και οι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων να μπορούν να κινηθούν ελεύθερα και με ασφάλεια σε ίση βάση με τους άλλους.

Δεν υπάρχουν προβλέψεις για την αυτόνομη κίνηση των ατόμων με αναπηρία όρασης (οδηγός τυφλών, περίζωμα, κιγκλιδώματα-οδηγοί, ή άλλα μέσα και προβλέψεις, όπως προσβάσιμη σήμανση) που επιτρέπουν σε ένα άτομο να κινηθεί ελεύθερα και με ασφάλεια σε ίση βάση με τους άλλους.

7) Αξιοθέατα (μνημεία, αγάλματα, σιντριβάνια, κρήνες, ιστορικά/διατηρητέα κτίρια, ιστορικά γεφύρια, τείχη, κ.λπ.)

Θα πρέπει να υπάρχουν προβλέψεις για επαρκής προσέγγιση από άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο (π.χ. σε απόσταση ικανή να διαβάσουν επιγραφές και πληροφοριακές ταμπέλες) και για πληροφόρηση προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία όρασης (π.χ. πληροφόρηση σε braille ή με άλλους εναλλακτικούς τρόπους).

8) Παραλίες/πλαζ

Θα πρέπει να:

Υπάρχουν προβλέψεις για προσπέλαση και χρήση από λουόμενους με αναπηρία ή/και από λουόμενους με συνοδός με αναπηρία. Σε τυχόν χώρους στάθμευσης οχημάτων, προβλέπονται ειδικές θέσεις για οχήματα ατόμων με αναπηρία, σε ικανό αριθμό και με κατάλληλες προδιαγραφές (αποστάσεις, διαστάσεις, σήμανση, κ.λπ.). Υπάρχει είσοδος και διαδρομή ως το νερό και τις βασικές δημόσιες διευκολύνσεις (ντουζιέρες, WC, αποδυτήρια, αναψυκτήρια, κ.λπ.), είναι προσπελάσιμη για άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο (π.χ. μέσω κατάλληλων διαδρόμων κατάλληλου πλάτους και κλίσεων και από ξύλο ή συνθετικά υλικά κατάλληλων προδιαγραφών). Οι βασικές δημόσιες διευκολύνσεις (ντουζιέρες, WC, αποδυτήρια, κ.λπ.) είναι προσβάσιμες για άτομα με αναπηρία (σήμανση, χώρος πρόσβασης, ύψη των χειριστηρίων, κ.λπ.) και διατηρούνται καθαρές και σε καλή κατάσταση. Στην είσοδο υπάρχει προσβάσιμη σήμανση με πληροφορίες

για τις προσβάσιμες διευκολύνσεις και τα λοιπά χαρακτηριστικά του σημείου (βάθος, ρεύματα, κ.λπ.). Εφόσον υπάρχουν περιοχές με ομπρέλες, καθίσματα και ξαπλώστρες κ.λπ. για το κοινό, ένα ικανό μέρος τους είναι προσπελάσιμες από άτομο με αναπηρικό αμαξίδιο (δεν μεσολαβούν σκαλιά και στενά ανοίγματα κάτω των 90 εκ., βρίσκονται επί των προσβάσιμων διαδρόμων κ.λπ.). Υπάρχει/διατίθεται εξοπλισμός για την κίνηση στην άμμο (ειδικά αμαξίδια) ή/και στο νερό που (π.χ. πλωτά/αμφίβια αμαξίδια, ραμπόσκαλα, αυτόματοι μηχανισμοί εισόδου στο νερό, κ.λπ.). Εντός του νερού υπάρχουν σημαδούρες και σχοινιά περίφραξης της περιοχής ασφαλούς κολύμβησης και για την στήριξη/ανάπαυλα των κολυμβητών. Οι ναυαγοσώστες που εξυπηρετούν το σημείο έχουν λάβει εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση και διάσωση ατόμων με αναπηρία και ατόμων με χρόνιες παθήσεις.

9) Αρχαιολογικοί χώροι, ιστορικοί κήποι, εθνικά πάρκα και προστατευόμενα φυσικά περιβάλλοντα

Η βελτίωση της πρόσβασης στους αρχαιολογικούς και ιστορικούς χώρους που προορίζονται για επίσκεψη από το κοινό είναι κάτι πολύ περισσότερο από την τήρηση των νομικών απαιτήσεων. Ακολουθούν κάποιες ιδιαίτερες επισημάνσεις (επιπλέον των παραπάνω):

Θα πρέπει να προσφέρουν άνεση στους επισκέπτες με αναπηρία. Η άνεση εξαρτάται από ένα δίκτυο εγκαταστάσεων που περιλαμβάνει χώρους υγιεινής, φαγητό, σημεία βοήθειας και καθίσματα. Η άνεση είναι σημαντική για όλους τους επισκέπτες, αλλά ιδιαίτερα αυτούς που κουράζονται εύκολα και χρειάζονται πιο συχνά ξεκούραση. Η παροχή καθισμάτων και σκέπαστρων επιτρέπει σε ηλικιωμένους ή άτομα με αναπηρία να εξερευνήσουν μια μακρύτερη ιστορική διαδρομή ή να σταματήσουν για να απορροφήσουν πληροφορίες. Οι μικρές λεπτομέρειες μπορούν να έχουν μεγάλο αντίκτυπο - για παράδειγμα μπουλ με νερό για σκύλους βοήθειας.

Θα πρέπει να προσφέρουν επιλογές στους επισκέπτες με αναπηρία. Αυτή είναι μια από τις πιο σημαντικές πτυχές ενός τοπίου χωρίς αποκλεισμούς. Εξασφαλίζει ότι οι επισκέπτες μπορούν να αποφασίσουν πώς θέλουν να το προσπελάσουν και να το απολαύσουν. Μερικοί άνθρωποι θα το επισκεφτούν ανεξάρτητα, άλλοι με την οικογένεια, τους φίλους ή ως μέλη μιας ομάδας. Είναι σημαντικό να έχουν προβλεφθεί όλες αυτές οι χρήσεις. Οι σαφείς πληροφορίες θα βοηθήσουν τους ανθρώπους να κάνουν επιλογές για το πότε και τι θα επισκεφτούν.

Επίσης θα πρέπει να αποφεύγονται τα εξής:

Το συνολικό μήκος οικοδιαδρομών υπερβαίνει τα 2 χλμ., χωρίς ενδιάμεσες εξόδους.

Υπάρχουν επιφάνειες κίνησης ή/και χώροι που επηρεάζονται σε ιδιαίτερες καιρικές συνθήκες (δηλ. παρουσιάζονται συγκεκριμένοι κίνδυνοι, ανάλογα με τις διαφορετικές καιρικές/εποχιακές συνθήκες) και δεν υπάρχει σχετική επισήμανση με προσβάσιμη σήμανση ή άλλα μέσα.

Έλλειψη προσωπικού ή εθελοντών για να βοηθήσουν τους επισκέπτες με αναπηρία.

Αρνητικές ή μη ενημερωμένες στάσεις του προσωπικού ή/και έλλειψη υποστήριξης για βελτιώσεις πρόσβασης.

Περιορισμένες ευκαιρίες για απτικές εμπειρίες για τυφλούς επισκέπτες (π.χ. δεν υπάρχουν ανάγλυφοι χάρτες ή/και απτικές μακέτες σημαντικών ευρημάτων για τα οποία επιτρέπεται μόνο η θέαση από απόσταση).

Παράρτημα: Φύλλα ελέγχου

Το εν λόγω παράρτημα αφορά στα αναλυτικά «Φύλλα ελέγχου» και παρατίθεται ως ξεχωριστός/αυτόνομος συμπιεσμένος φάκελος.