

**DA**

**DA**

**DA**



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 1.12.2008  
KOM(2008) 804 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,  
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG  
REGIONSUDVALGET**

**"Et lettilgængeligt informationssamfund"**

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,  
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG  
REGIONSUDVALGET**

**"Et lettilgængeligt informationssamfund"**

[SEK(2008) 2915]

[SEK(2008) 2916]

## 1. RESUMÉ

Efterhånden som vores samfund får mere og mere karakter af et informationssamfund, bliver vi uundgåeligt stadig mere afhængige af teknologibaserede produkter og tjenesteydelser i vores hverdag. Imidlertid er disse produkter og tjenesteydelser ofte ikke let tilgængelige for handicappede, og det betyder, at mange europæere med et handicap stadig ikke kan få del i informationssamfundets goder.

Spørgsmålet om "e-tilgængelighed", dvs. informationssamfundets tilgængelighed for handicappede, har fået en fremtrædende plads og stor opmærksomhed på politisk plan i de senere år. I 2006 opstillede europæiske ministre i Rigaerklæringen en række mål, der skulle føre til væsentlige fremskridt på dette område inden 2010. I 2007 viste en benchmarkundersøgelse, at det stadig gik for langsomt fremad, og at der skulle en yderligere indsats til for at nå målene i Rigaerklæringen. Webtilgængelighed, især de offentlige administrationers websteders tilgængelighed, er blevet et højt prioriteret aspekt på grund af internettets stigende betydning i hverdagen.

Kommissionen mener, at det nu er på høje tid at opnå en mere **sammenhængende, fælles og gennemslagskraftig strategi for e-tilgængelighed, og navnlig webtilgængelighed**, så vi hurtigst muligt kan få et informationssamfund, der er lettilgængeligt for handicappede, således som der lægges op til i den nye sociale dagsorden<sup>1</sup>. I nærværende meddelelse beskriver Kommissionen den nuværende situation, argumenterne for tiltag fra EU's side og de vigtigste skridt, der skal tages fremover.

For at sikre en fælles og sammenhængende **strategi for e-tilgængelighed** foreslår Kommissionen følgende tiltag:

- De europæiske standardiseringsorganisationer bør **gennemføre en mere omfattende standardisering vedrørende e-tilgængelighed** for at reducere opsplitningen af markedet og fremme indførelsen af handicapvenlige ikt-støttede varer og tjenesteydelser.
- Medlemsstaterne, interesseparterne og Kommissionen bør **stimulere en højere grad af innovation og indførelse af nye handicapvenlige produkter og tjenesteydelser**, især ved brug af EU's programmer for forskning og innovation og strukturfondene.
- Alle interesseparter bør **udnytte de muligheder for at øge e-tilgængeligheden, som den eksisterende EU-lovgivning giver, fuldt ud**. Kommissionen vil indføre passende krav om e-tilgængelighed i nye og reviderede retsakter.
- Kommissionen vil **styrke samarbejdet mellem interesseparterne** for at øge sammenhængen, koordineringen og virkningen af aktiviteterne. Blandt andet vil en ny ad hoc-gruppe på højt plan få til opgave at yde vejledning om en overordnet helhedsstrategi for e-tilgængelighed (herunder webtilgængelighed) og foreslå højt prioriterede tiltag for at overvinde hindringerne for e-tilgængelighed.

---

<sup>1</sup> KOM(2008) 412.

For at sætte skub i udviklingen specielt inden for **webtilgængelighed** bør der tages følgende skridt:

- De europæiske standardiseringsorganisationer bør **hurtigt vedtage europæiske standarder** for webtilgængelighed, så snart World Wide Web Consortium har fastlagt ajourførte retningslinjer for webtilgængelighed (WCAG 2.0).
- Medlemsstaterne bør optrappe indsatsen for at **gøre de offentlige administrations websteder let tilgængelige for handicappede** og samarbejde om **hurtigt at få vedtaget europæiske standarder** for webtilgængelighed.
- Kommissionen vil **følge udviklingen og offentliggøre resultaterne** samt eventuelt senere følge op med lovgivningstiltag.

## 2. E-TILGÆNGELIGHED

Indsatsen for **e-tilgængelighed** går ud på at overvinde de tekniske hindringer og vanskeligheder, som handicappede, blandt andet mange ældre mennesker, oplever, når de prøver at deltage i informationsfundet på lige fod med andre.

Hvis alle skal have lige muligheder for at deltage i samfundet i dag, skal alle ikt-varer og -tjenesteydelser være lettilgængelige for alle, herunder alle computere, telefoner, tv-apparater, offentlige serviceydelser på nettet, internetindkøb, opkaldscentre og selvbetjeningsterminaler såsom pengeautomater og billetautomater.

### 2.1. Den nuværende situation

Tilgængelighedsproblematikken er en enorm og voksende udfordring: omkring 15 % af befolkningen i Europa har et handicap. Når det gælder folk i den arbejdsdygtige alder, har op til 20 % et handicap, der kræver særlige løsninger, for at de kan deltage i samfundet på lige fod med andre. Bredere betragtet vil tre ud af fem personer nyde godt af øget e-tilgængelighed, fordi dette forbedrer anvendeligheden generelt<sup>2</sup>.

E-tilgængelighed har socioøkonomisk betydning for både den enkelte og for Europa som helhed. For eksempel kan lettilgængelige ikt-baserede løsninger gøre det nemmere for ældre arbejdstagere at blive på arbejdsmarkedet og fremme brugen af offentlige serviceydelser på nettet, som f.eks. e-forvaltningsydelser og e-sundhedsydelser. Manglende e-tilgængelighed udelukker store befolkningsgrupper og forhindrer dem i at gennemføre deres arbejds-, uddannelses- og fritidsaktiviteter og deres deltagelse i demokratiet og sociale aktiviteter i fuldt omfang. Hvis e-tilgængeligheden styrkes, vil det bidrage til både økonomiske og socialintegrationspolitiske mål.

Mange lande har indført lovgivnings- eller støtteforanstaltninger for at fremme e-tilgængelighed, og dele af ikt-sektoren gør væsentlige bestræbelser for at gøre deres produkter og tjenesteydelser lettere tilgængelige for handicappede<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> "The Demographic Change — Impacts of New Technologies and Information Society".

<sup>3</sup> Nærmere oplysninger findes i det interne arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, der ledsager denne meddelelse.

E-tilgængelighed er også et nøgleelement i EU's politik for integration i informationssamfundet<sup>4</sup>. Set i et bredere perspektiv falder ikt ind under anvendelsesområdet for det foreslåede direktiv om ligebehandling, der omfatter adgang til og udbud af varer og tjenesteydelser, der er til rådighed for offentligheden<sup>5</sup>. Det Europæiske Fællesskab og medlemsstaterne skal også opfylde deres forpligtelser i henhold til De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap, for så vidt angår ikt-varers og -tjenesteydelsers tilgængelighed. Nogle EU-retsakter behandler allerede direkte eller indirekte spørgsmål i forbindelse med e-tilgængelighed.

## **2.2. Argumenterne for yderligere tiltag**

Trods fordelene ved e-tilgængelighed og den politiske opmærksomhed omkring emnet er der stadig ikke sket tilstrækkelige fremskridt. Der er mange slående eksempler på mangler på dette område. For eksempel er tekstformidlingstjenester, der er uundværlige for døve og hørehæmmede, kun til rådighed i halvdelen af medlemsstaterne, og kun i syv af medlemsstaterne kan man få direkte forbindelse med alarmtjenesterne via teksttelefon. Udbuddet af tv-udsendelser med synstolkning, tekstede tv-programmer og programmer med tegnsprogstolkning er fortsat meget ringe, og kun 8 % af de pengeautomater, der er installeret af de to største detailbanker i Europa, kan "tale" til kunderne<sup>6</sup>.

Den eksisterende EU-lovgivning vedrørende e-tilgængelighed er begrænset. På medlemsstatsplan er der stor forskel på, hvordan spørgsmålet gribes an, både med hensyn til, hvilke aspekter der tages op (normalt fastnettelefonitjenester, tv-udsendelser og det offentlige websteder), og hvor dækkende de politiske instrumenter er. Ikt-sektoren står over for divergerende krav og usikkerheder og dermed en opsplitning af markedet, der gør det vanskeligt at opnå de stordriftsfordele, der skal til for at bære en omfattende innovation og markedsvækst. Dele af sektoren er aktivt engageret og samarbejder med brugerne (f.eks. om at gøre digital-tv lettere tilgængeligt for handicappede), men alt for mange virksomheder kigger bare passivt til fra sidelinjen.

Det centrale problem er, at de eksisterende bestræbelser for at forbedre e-tilgængeligheden ikke har tilstrækkelig effekt, fordi de savner sammenhæng, en klar prioritering af opgaverne og lovgivningsmæssig og finansiel støtte.

**En fælles og sammenhængende europæisk strategi** for e-tilgængelighed er derfor nøglen til væsentlige forbedringer.

## **2.3. Foreslåede tiltag**

### **1) Forandring gennem styrket politisk prioritering, koordinering og samarbejde mellem interesseparterne**

På europæisk plan er der iværksat en række aktiviteter i de senere år. Nu er tiden inde til at øge samspillet mellem disse aktiviteter og styrke de enkelte indsatsområder, så de får større og mere sammenhængende virkning.

---

<sup>4</sup> Meddelelsen om i2010, KOM(2005) 229, meddelelsen om e-tilgængelighed, KOM(2005) 425, og meddelelsen om e-integration, KOM(2007) 694.

<sup>5</sup> KOM(2008) 426.

<sup>6</sup> Nærmere oplysninger findes i en undersøgelse om fremskridtene inden for e-tilgængelighed i Europa ("Measuring progress of e-accessibility in Europe"), i det følgende benævnt "MeAc-undersøgelsen".

Medlemsstaterne, brugerne og industrien må optrappe indsatsen og sørge for, at den får større effekt, ved at styrke samarbejdet på europæisk plan og udnytte EU's eksisterende politiske instrumenter bedre. Kommissionen vil etablere en **ad hoc-gruppe på højt niveau vedrørende e-tilgængelighed**, der skal medvirke til at skabe en mere sammenhængende og virkningsfuld fælles strategi samt bidrage til at prioritere opgaverne. Denne gruppe skal sortere under Gruppen på Højt Niveau om i2010 og omfatte forbrugerorganisationer og repræsentanter for handicappede og ældre brugere, virksomheder inden for it og teknologiske hjælpemidler, den akademiske verden og relevante myndigheder.

I starten af 2009 vil Kommissionen nedsætte en **ad hoc-gruppe på højt niveau**, der skal styre prioriteringen af opgaverne og sikre en mere sammenhængende strategi for e-tilgængelighed. Interesseparterne opfordres til at gå aktivt ind i dette samarbejde.

Kommissionen vil **styrke sin nuværende støtte til samarbejdet** med og mellem interesseparterne. Navnlig bør de grupper, der overvåger gennemførelsen af i2010, standardiseringsspørgsmål, telekommunikationsspørgsmål og handlingsplanen for handicappede, følge ad hoc-gruppens retningslinjer, når de prioriterer deres opgaver. Det er også vigtigt at brugerne, de relevante myndigheder og industrien udviser øget engagement og samarbejde i spørgsmål om e-tilgængelighed.

Opgaverne i forbindelse med e-tilgængelighed må prioriteres. Første prioritet er webtilgængelighed, hvor den foreslåede sammenhængende og fælles strategi kan anvendes. Dernæst kommer tilgængelighed på områderne digital-tv og elektronisk kommunikation, herunder det fælles europæiske alarmnummer. Her bør samarbejdet fra brugernes og industriens side øges og – med hjælp fra ad hoc-gruppen – sammenkædes bedre med lovtiltag og innovationsstøtte på EU-plan.

Selvbetjeningsterminaler og elektroniske banksystemer står også højt på prioriteringslisten<sup>7</sup>. Et tættere samarbejde mellem interesseparterne vil gøre det lettere at udpege yderligere højt prioriterede opgaver og fastlægge et fælles arbejdsprogram for fremtiden.

Kommissionen har allerede taget emnet e-tilgængelighed op i sit forslag til en ny udgave af den europæiske interoperabilitetsramme for e-forvaltning<sup>8</sup> og vil også behandle det i sin opfølgning af i2010-initiativet og handlingsplanen for handicappede.

Kommissionen vil sørge for, at e-tilgængelighed fortsat får **høj politisk prioritet** i forbindelse med opfølgningen af i2010-initiativet og handlingsplanen for handicappede.

Indsatsen for tættere samarbejde og koordinering vil blive styrket yderligere gennem en bedre udnyttelse af de aktiviteter, der omtales nedenfor.

## 2) **Overvågning af udviklingen og øget udbredelse af god praksis**

Kommissionen vil forsat overvåge udviklingen inden for e-tilgængelighed generelt og webtilgængelighed i særdeleshed og vil derfor iværksætte en undersøgelse i 2009 som opfølgning på de to undersøgelser, der er gennemført i perioden 2006-2008<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Se rapporten om den offentlige høring.

<sup>8</sup> <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>

Som led i programmet for konkurrenceevne og innovation vil Kommissionen i 2009 foreslå, at der oprettes et nyt tematisk net om e-tilgængelighed og webtilgængelighed, der skal styrke samarbejdet mellem interesseparterne samt indsamlingen af erfaringer og opbygningen af god praksis. Den vil også søge at styrke *ePractice*-netværket for udveksling af god praksis inden for e-forvaltning, e-sundhed og e-integration, der allerede har samlet en uhyre mængde ekspertise inden for e-tilgængelighed.

Kommissionen vil overvåge udviklingen og gennemførelsen af tiltag vedrørende webtilgængelighed og e-tilgængelighed og støtte samarbejde og udveksling af god praksis gennem **undersøgelser** og et nyt **tematisk net**, der vil blive etableret i 2009 under programmet for konkurrenceevne og innovation.

### 3) **Støtte til innovation og indførelse af nye produkter og tjenesteydelser**

Der ydes allerede omfattende støtte til forskning og innovation på området e-tilgængelighed. I 2008 modtog 13 nye projekter ca. 43 mio. EUR fra EU's forskningsprogram. Kommissionen vil også fremover aktivt støtte projekter vedrørende e-tilgængelighed og ikt, der gør det muligt for ældre at blive boende "længst muligt i eget hjem", og vil atter indkalde forslag herom under EU's forskningsprogrammer i 2009.

Kommissionen vil **sørge for, at e-tilgængelighed får høj prioritet i forskning og innovation** i 2009 og videre fremover.

Medlemsstaterne og Kommissionen vil bruge forskningsprogrammet, "Længst muligt i eget hjem", der blev iværksat i 2008, til at stimulere innovative ikt-baserede løsninger, der kan gøre ældre mennesker mere uafhængige og forebygge kroniske lidelser eller gøre det lettere at leve med dem.

For at sætte skub i den teknologiske udvikling finansierede Kommissionen i 2008 gennem programmet for konkurrenceevne og innovation et pilotprojekt om handicapvenligt tv og flere pilotprojekter om ikt til ældre. I 2009 vil Kommissionen støtte et pilotprojekt om "totalkommunikation" (kombination af lyd-, tekst- og billedkommunikation til gavn for handicappede), der skal gøre det muligt for høre- og talehæmmede at benytte det fælleseuropæiske alarmnummer "112".

Medlemsstaterne og interesseparterne opfordres indtrængende til at **stimulere udvikling og indførelse af innovative handicapvenlige produkter og tjenesteydelser** gennem strukturfondene, det syvende forskningsrammeprogram, programmet "Længst muligt i eget hjem" og nationale programmer.

Forordningen om strukturfondene<sup>10</sup> kræver, at medlemsstaterne betragter adgang for handicappede som et af kriterierne for tildeling af støtte. I denne forbindelse vil Kommissionen stille et "handicapværktøjssæt" til rådighed i 2009, der kan anvendes på ikt-produkter, og tilskynde medlemsstaterne og regionerne til at sikre, at ikt-produkters tilgængelighed for handicappede indgår i deres kriterier for offentlige indkøb og finansieringstilskud.

<sup>9</sup> Se MeAC-undersøgelsen (jf. fodnote 6) og undersøgelsen om ikt-produkters og -tjenesteydelsers tilgængelighed for handicappede og ældre.

<sup>10</sup> Rådets forordning (EF) nr. 1083/2006.

Kommissionen vil i 2009 stille et "**handicapværktøjsæt**" til ikt-produkter til rådighed, til brug for strukturfondene og andre programmer.

#### 4) **Støtte til standardisering**

Kommissionen vil forsat klart støtte e-tilgængelighed i sit arbejdsprogram for standardisering. Mandat 376 til de europæiske standardiseringsorganisationer er således et vigtigt skridt i standardiseringsindsatsen for at fremme e-tilgængelighed<sup>11</sup>. Kommissionen vil gøre sit til, at resultaterne af dette standardiseringsarbejde bliver udnyttet, og at mandat 376 hurtigt videreføres, så selve standarderne kan blive klar, og der kan blive opstillet tilhørende ordninger for overensstemmelsesvurdering. Denne proces vil blive suppleret og støttet af en dialog med interesseparterne, udveksling af god praksis og pilotprojekter med markedsintroduktion, således som beskrevet under de foreslåede tiltag i denne meddelelse.

På grundlag af mandat 376 bør de europæiske standardiseringsorganisationer hurtigt udarbejde EU-standarder for e-tilgængelighed, idet de samarbejder med de relevante interesseparter i 2009 og fremover.

#### 5) **Brug af eksisterende lovgivning og overvejelser om ny lovgivning**

Der er en klar sammenhæng på nationalt plan mellem den lovgivning, der er vedtaget, og de fremskridt, der er sket, inden for e-tilgængelighed<sup>12</sup>. Undersøgelser peger på risiciene for en opsplitning af lovgivningen i EU som følge af indbyrdes afvigende bestemmelser. På denne baggrund og på grundlag af meddelelserne fra 2005 og 2007 er Kommissionen begyndt at undersøge mulighederne for at sikre en mere generel lovgivningsmæssig strategi for e-tilgængelighed.

Da e-tilgængelighed imidlertid er et meget omfattende og komplekst område i stadig udvikling, er der endnu ikke nogen klar konsensus om, hvordan eventuelle EU-bestemmelser om e-tilgængelighed skal udformes<sup>13</sup>, f.eks. hvad angår anvendelsesområde, standarder, håndhævelsesordninger og forbindelsen med eksisterende lovgivning. Selv om der er bred enighed om, at der skal en fælles indsats til for at forbedre e-tilgængeligheden, er der delte meninger om, hvor der først skal sættes ind. Kommissionen har derfor konkluderet, at tiden endnu ikke er moden til at fremsætte et særligt lovforslag om e-tilgængelighed, men den vil også fremover løbende vurdere, om et sådant lovforslag er gennemførligt og relevant set i lyset af udviklingen på området.

Der er dog bestemmelser i den nuværende EU-lovgivning, der ikke udnyttes fuldt ud, særlig vedrørende radio- og teleterminaludstyr, elektronisk kommunikation, offentlige indkøb, ophavsret i informationsamfundet, ligebehandling med hensyn til beskæftigelse samt undtagelser fra moms- og statsstøttereglerne<sup>14</sup>. Hvis disse bestemmelser blev udnyttet fuldt

<sup>11</sup> Formålet med mandat 376 er at sætte det offentlige i stand til gennem sine indkøb og sin praksis på ikt-området at fjerne hindringerne for handicappedes og ældres deltagelse i informationsamfundet. Europa-Kommissionen har derfor givet de europæiske standardiseringsorganisationer mandat til at opstille fælles krav (f.eks. vedrørende tekststørrelse, skærkontrast, tastaturstørrelse) samt kriterier for overensstemmelsesvurdering.

<sup>12</sup> Se MeAC-undersøgelsen og undersøgelsen om ikt-produkters og -tjenesteydelsers tilgængelighed for handicappede og ældre.

<sup>13</sup> I den offentlige høring gav 90 % af brugerorganisationerne udtryk for, at bindende lovgivning har høj prioritet, mod 33 % af industrien og de offentlige myndigheder.

<sup>14</sup> Direktiv 2000/78/EF, 2002/21/EF, 1999/5/EF, 2004/18/EF, 2001/29/EF, 2007/65/EF.

ud, ville det allerede forbedre e-tilgængeligheden i medlemsstaterne væsentligt. Kommissionen opfordrer derfor medlemsstaterne til at få mest muligt ud af de eksisterende regler, før det overvejes at indføre ny lovgivning.

Flere af ovennævnte EU-retsakter er under revision eller vil blive taget op til revision i den nærmeste fremtid<sup>15</sup>. I den forbindelse vil Kommissionen arbejde på at sikre, at krav om e-tilgængelighed bliver drøftet og styrket, hvor det er relevant. Desuden vil de aktuelle lovforslag om ændring af regelsættet for elektronisk kommunikation styrke de nuværende bestemmelser om handicappede brugere betydeligt. Kommissionen vil også nøje overvåge gennemførelsen af direktivet om audiovisuelle medietjenester<sup>16</sup>, særlig artikel 3c, ifølge hvilken medlemsstaterne skal tilskynde medietjenesteudbydere, som hører under deres jurisdiktion, til at sikre, at deres tjenester gradvis bliver tilgængelige for syns- og hørehæmmede.

Kommissionen vil sikre, at der **indarbejdes passende bestemmelser om e-tilgængelighed i eksisterende EU-lovgivning**. Medlemsstaterne, interesseparterne og Kommissionen bør **udnytte de muligheder for at øge e-tilgængeligheden, som den nuværende EU-lovgivning giver, fuldt ud**.

### 3. WEBTILGÆNGELIGHED

**Webtilgængelighed** er et vigtigt aspekt af e-tilgængelighed, der går ud på at give handicappede mulighed for at bruge internettet, dvs. opfatte og forstå webindhold, navigere rundt på nettet, udnytte nettet interaktivt og bidrage til nettet. Dette gavner også andre med synsmæssige, motoriske og kognitive funktionsnedsættelser som f.eks. ældre mennesker. Webtilgængelighed er blevet et særlig vigtigt aspekt på grund af den eksplosive vækst i mængden af information på nettet og interaktive tjenester: bankforretninger, indkøb og offentlige serviceydelser på nettet samt kommunikation med familie og venner på lang afstand.

#### 3.1. Den nuværende situation

På trods af, hvor vigtigt et aspekt det er, står det fortsat generelt ringe til med webtilgængeligheden i EU. En række nationale og europæiske undersøgelser, der er gennemført i løbet af de sidste par år, har vist, at hovedparten af webstederne – offentlige såvel som private – ikke opfylder selv de mest grundlæggende internationalt anerkendte retningslinjer for webtilgængelighed. En undersøgelse viste for nylig, at kun 5,3 % af de offentlige administrationers websteder og næsten ingen af de kommercielle websteder opfylder de grundlæggende retningslinjer for webtilgængelighed fuldt ud<sup>17</sup>. Dette forklarer, hvorfor mange mennesker finder vigtige websteder vanskelige at bruge og derfor risikerer at blive delvis eller fuldstændig udelukket fra informationsområdet.

---

<sup>15</sup> F.eks. er direktiv 1999/5/EF om terminaludstyr ved at blive revideret: i den forbindelse vil Kommissionen sikre, at muligheden bevares for at gøre brug af artikel 3, stk. 3, litra f), der er relevant i denne sammenhæng.

<sup>16</sup> Direktiv 2007/65/EF.

<sup>17</sup> Se MeAC-undersøgelsen.

Offentlige websteders tilgængelighed har været genstand for stigende politisk opmærksomhed i medlemsstaterne i de senere år<sup>18</sup>. På europæisk plan tilskyndte Kommissionen i en meddelelse i 2001 medlemsstaterne til at bakke op om retningslinjerne for webindholds tilgængelighed (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG)<sup>19</sup>. I to resolutioner<sup>20</sup> understregede Rådet behovet for at sætte mere fart i bestræbelserne på at gøre internettet og dets indhold lettere tilgængeligt for handicappede. Europa-Parlamentet foreslog i 2002, at alle det offentliges websteder skulle være fuldt tilgængelige for handicappede inden 2003<sup>21</sup>. I 2006 fastslog ministererklæringen fra Riga om et inklusivt informationssamfund, at samtlige offentlige websteder skulle være lettilgængelige for handicappede inden 2010.

På internationalt plan vedtog World Wide Web Consortium (W3C) i 1999 version 1 af retningslinjerne for webindholds tilgængelighed, WCAG. Imidlertid har tvetydigheder ført til en uensartet gennemførelse af retningslinjerne i medlemsstaterne, og som følge af internettets udvikling er WCAG 1.0 nu ved at være forældet. W3C har gennem flere år arbejdet på en ny udgave af retningslinjerne (WCAG 2.0), som nu nærmer sig den endelige vedtagelse. Udfordringen består nu i at undgå, at disse retningslinjer gennemføres forskelligt i medlemsstaterne.

### 3.2. Argumenterne for yderligere tiltag

At gøre et websted lettere tilgængeligt kan være vanskeligt og kan kræve særlig ekspertise og indebære visse omkostninger. Imidlertid er der flere og flere tegn og dokumenterede eksempler på, at det medfører reelle fordele, ikke blot for handicappede brugere, men også for ejerne af webstedet og for brugerne i almindelighed. Tjenesterne er nemmere at bruge, enklere at vedligeholde og benyttes af flere brugere<sup>22</sup>. Øget webtilgængelighed medfører således forbedrede vilkår for både handicappede og andre og kan dermed styrke de europæiske virksomheders konkurrenceevne.

#### **Fordelene ved webtilgængelighed: et konkret tilfælde**

Efter at en finansvirksomhed i Det Forenede Kongerige havde tilpasset sit websted for at gøre det lettere tilgængeligt for handicappede, konstaterede den følgende fordele:

- Kunderne fandt oplysningerne hurtigere og blev længere på webstedet.
- Nye kunder benyttede sig af tjenesteydelserne, og dermed steg omsætningen via nettet.
- Vedligeholdelsen af webstedet blev enklere, hurtigere og billigere.
- Webstedet opnåede væsentligt højere placeringer i søgemaskinernes søgeresultatlistor.
- Kompatibilitetsproblemerne var løst, og adgangen til webstedet via mobilt udstyr var forbedret.
- Investeringen var fuldt tilbagebetalt på mindre end et år.

<sup>18</sup> Se Kommissionens arbejdsdokument, der ledsager denne meddelelse.

<sup>19</sup> KOM(2001) 529.

<sup>20</sup> 2002/C 86/02 og 2003/C 39/03.

<sup>21</sup> C5-0074/2002-2002/2032(COS).

<sup>22</sup> Se Kommissionens arbejdsdokument, der ledsager denne meddelelse.

Ikke desto mindre hæmmer den vedvarende opsplitning af lovgivningen i de forskellige medlemsstater, kombineret med manglen på klare lovtiltag på europæisk plan, fortsat det indre marked og medfører hindringer for forbrugerne og borgerne samt for virksomhedernes udvikling på dette grænseoverskridende marked. De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap omfatter forpligtelser vedrørende internettet, som parterne skal opfylde. Der bør derfor gøres en yderligere indsats på europæisk plan.

### 3.3. Foreslåede tiltag.

Hovedansvaret for at sikre en bedre webtilgængelighed ligger hos medlemsstaterne og de enkelte tjenesteudbydere. Der er dog visse ting, Kommissionen kan gøre for at sætte skub i udviklingen i Europa uden ligefrem at indføre særlig EU-lovgivning om webtilgængelighed. Bred succes kræver en fælles og konsekvent fremgangsmåde. De vigtigste tiltag er:

#### 1) Fremme af en hurtig vedtagelse og indførelse af internationale retningslinjer i Europa

Der er bred enighed om, at de tekniske specifikationer i WCAG 2.0 bør følges nøje for at styrke webtilgængeligheden. Så snart W3C når til enighed om retningslinjerne, hvilket forventes at ske inden for den nærmeste fremtid, vil de europæiske standardiseringsorganisationer kunne færdiggøre deres harmoniseringsarbejde på europæisk plan i henhold til mandat 376. I mellemtiden bør medlemsstaterne tage skridt til at sikre, at Rigsmålene for lettilgængelige offentlige websteder nås, og forberede sig på hurtigt at indarbejde nye specifikationer for webtilgængelighed i de nationale regler på en fælles og sammenhængende måde ved:

- at offentliggøre ajourført teknisk vejledning i 2009-2010 og om nødvendigt oversætte relevante specifikationer fra W3C
- i løbet af 2009 at kortlægge de pågældende offentlige websteder og intranet<sup>23</sup>, og sørge for, at de opfylder kravene om webtilgængelighed inden 2010.

Kommissionen vil fortsætte indsatsen for at gøre sine egne websteder lettere tilgængelige for handicappede og ajourføre den interne vejledning, så den afspejler de nye specifikationer.

Ikke-offentlige tjenesteudbydere, især ejere af websteder, der udbyder tjenesteydelser af almen interesse<sup>24</sup>, og udbydere af kommercielle websteder, der er afgørende for deltagelsen i økonomien og samfundet, opfordres også til at gøre en indsats for at forbedre webtilgængeligheden (fra 2008 og videre fremover).

Medlemsstaterne bør sørge for, at **samtliche offentlige websteder er lettilgængelige for handicappede** inden 2010 og forberede en hurtig overgang til ajourførte specifikationer for webtilgængelighed **på en fælles og sammenhængende måde**.

Ejere af websteder, der udbyder tjenesteydelser af almen interesse, og andre relevante webstedsejere bør gøre en indsats for at forbedre webtilgængeligheden.

<sup>23</sup> I overensstemmelse med direktiv 2000/78/EF om ligebehandling med hensyn til beskæftigelse.

<sup>24</sup> Jf. KOM(2007) 725.

De europæiske standardiseringsorganisationer bør i samarbejde med interesseparterne hurtigt udarbejde **EU-standarder for webtilgængelighed** på grundlag af WCAG 2.0.

Kommissionen arbejder på at gøre sine egne websteder lettere tilgængelige for handicappede og ajourføre de interne retningslinjer, så de afspejler de nye specifikationer.

Kommissionen vil følge og støtte denne udvikling, idet den vil tilskynde medlemsstaterne til hurtigt at tage fat på de centrale aspekter af gennemførelsen, og samtidig vil den lette indsamling og udveksling af praktiske erfaringer, først og fremmest via *ePractice*-netværket<sup>25</sup>. Alt afhængigt af hvor hurtigt der sker fremskridt, og hvornår standarderne er klar, vil Kommissionen overveje, om der er behov for fælles EU-retningslinjer, herunder lovforanstaltninger<sup>26</sup>.

Kommissionen vil følge udviklingen og offentliggøre resultaterne samt overveje, om der er behov for fælles EU-retningslinjer, herunder lovforanstaltninger (fra 2009 og videre fremover).

## 2) Oplysning og fremme af webtilgængelighed

Der er et stort behov for at skabe øget opmærksomhed omkring og forståelse af behovet for webtilgængelighed og løsningerne på problemet. Medlemsstaterne bør føre an i indsatsen ved at:

- gøre et bredt fremstød for webtilgængelighed ved at formidle klare oplysninger og vejledning om, hvordan websteder gøres lettere tilgængelige for handicappede, herunder ved hjælp af støtteteknologier<sup>27</sup>, og tilskynde til brug af erklæringer om webtilgængelighed<sup>28</sup>
- støtte kursusordninger samt udveksling af viden og god praksis
- anskaffe handicapvenlige værktøjer og websteder som led i deres offentlige indkøb
- udpege et nationalt kontaktpunkt for webtilgængelighed, f.eks. via et websted, i 2009
- overvåge og aflægge rapport til den kommende gruppe på højt niveau og offentligheden om fremskridtene, for så vidt angår overensstemmelse med retningslinjerne, brugertilfredshed og gennemførelsesomkostninger i forbindelse med webtilgængelighed for både offentlige og andre websteder.

Medlemsstaterne bør **føre an i indsatsen for at skabe øget opmærksomhed og viden om webtilgængelighed** på en sammenhængende, effektiv og virkningsfuld måde og **aflægge rapport om fremskridtene** til gruppen på højt niveau.

<sup>25</sup> [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu).

<sup>26</sup> Se konsekvensanalysen til KOM(2007) 694.

<sup>27</sup> Ikt-udstyr, der støtter handicappedes funktionsevne.

<sup>28</sup> Sådanne erklæringer indeholder oplysninger om webstedets politik for webtilgængelighed, opfyldelse af relevante specifikationer, støtte til handicappede og klageadgang.

#### **4. KONKLUSION**

Der er behov for fælles og sammenhængende tiltag på mange fronter for at opnå e-tilgængelighed. Først og fremmest er det nødvendigt, at der øjeblikkeligt tages skridt til at forbedre webtilgængeligheden. Alle interesseparter har en afgørende rolle at spille i indsatsen for at nå det fælles mål om et informationsfund for alle.

Kommissionen opfordrer Rådet, Europa-Parlamentet, Regionsudvalget og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg til at tilkendegive deres mening om, hvilke foranstaltninger der skal træffes for at gøre informationsfundet lettilgængeligt for alle.

## Bilag – oversigt over de foreslåede tiltag

### E-tilgængelighed

<i>Tiltag</i>	<i>Dato</i>	<i>Ansvarlig</i>
Der skal etableres en <b>ad hoc-gruppe på højt niveau</b> , der skal styre prioriteringen af opgaverne og sikre en mere sammenhængende strategi for e-tilgængelighed. Interesseparterne opfordres til at gå aktivt ind i dette samarbejde.	I begyndelsen af 2009	Kommissionen, interesseparterne
E-tilgængelighed skal fortsat have <b>høj politisk prioritet</b> i forbindelse med opfølgningen af i2010-initiativet og handlingsplanen for handicappede.	2009-	Kommissionen
<b>Udviklingen og gennemførelsen af tiltag vedrørende webtilgængelighed og e-tilgængelighed</b> skal overvåges, og der skal ydes støtte til samarbejde og udveksling af god praksis gennem <b>undersøgelser</b> og et nyt <b>tematisk net</b> under programmet for konkurrenceevne og innovation.	2009-	Kommissionen, industrien og interesseparterne
E-tilgængelighed skal have <b>høj prioritet i forskning og innovation.</b>	2009 -	Kommissionen
<b>Udvikling og indførelse af innovative handicapvenlige produkter og tjenesteydelser</b> skal fremmes via strukturfondene, det syvende forskningsrammeprogram, programmet "Længst muligt i eget hjem" og nationale programmer.	2009 -	Medlemsstaterne og interesseparterne
Der skal udvikles en " <b>handicapværktøjskasse</b> " til ikt-produkter, til brug for strukturfondene og andre programmer.	2009	Kommissionen
<b>Der skal hurtigt udarbejdes EU-standarder</b> på grundlag af mandat 376 og i samarbejde med de relevante interesseparter.	2009-	De europæiske standardiseringsorganisationer
Der skal <b>indarbejdes passende bestemmelser om e-tilgængelighed i eksisterende EU-lovgivning.</b>	2008-	Kommissionen
<b>De muligheder for at styrke e-tilgængeligheden, som den nuværende lovgivning giver, skal udnyttes fuldt ud.</b>	2008-	Medlemsstaterne, Kommissionen, industrien og interesseparterne

### Webtilgængelighed

<b>Samtlige offentlige websteder skal være lettilgængelige for handicappede</b> inden 2010, og der skal forberedes en hurtig overgang til ajourførte specifikationer for webtilgængelighed <b>på en fælles og sammenhængende måde.</b>	2009-2010	Medlemsstaterne
Der skal hurtigt udvikles <b>EU-standarder for webtilgængelighed</b> på grundlag af WCAG 2.0.	2009-	De europæiske standardiseringsorganisationer (og interesseparterne)

<b>Kommissionens websteder</b> skal gøres lettere tilgængelige for handicappede, og de interne retningslinjer skal ajourføres, så de afspejler de nye specifikationer.	2009-	Kommissionen
<b>Ejere af websteder, der udbyder tjenesteydelser af almen interesse</b> , og andre relevante webstedsejere skal gøre en indsats for at forbedre webtilgængeligheden.	2009-	Interesseparterne
Kommissionen vil <b>følge udviklingen og offentliggøre resultaterne</b> samt overveje, om der er behov for fælles EU-retningslinjer, herunder lovforanstaltninger.	2009-	Kommissionen
Medlemsstaterne skal føre an i indsatsen for at <b>skabe øget opmærksomhed og viden om webtilgængelighed</b> på en sammenhængende, effektiv og virksomhedsfuld måde og aflægge rapport om fremskridtene til gruppen på højt niveau.	2008-	Medlemsstaterne