

HU

HU

HU



AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 1.12.2008
COM(2008) 804 végleges

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A
TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A
RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK**

„A mindenki számára hozzáférhető információs társadalom felé”

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A
TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A
RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK**

„A mindenki számára hozzáférhető információs társadalom felé”

[SEC(2008) 2915]

[SEC(2008) 2916]

1. ÖSSZEFOGLALÁS

Ahogy társadalmunk „információs társadalommá” válik, mindennapi életünkben egyre inkább függővé válunk a technológiai termékektől és szolgáltatásoktól. Az elektronikus szolgáltatások korlátozott hozzáférhetősége azonban számos fogyatékkal élő európai polgár számára azt jelenti, hogy nem tudja kiaknázni az információs társadalom előnyeit.

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége olyan kiemelt szakpolitikai terület, amely az elmúlt években nagy figyelmet kapott. 2006-ban az európai miniszterek a rigai nyilatkozatban célul tűzték ki, hogy 2010-ig jelentős előrehaladást érjenek el. 2007-ben az összehasonlító elemzések azt mutatták, hogy a haladás üteme még mindig elégtelen, és további erőfeszítésekre van szükség a rigai célok eléréséhez. Az internet mindennapi életünkben betöltött egyre fontosabb szerepe miatt a web, különösen pedig a közigazgatási weboldalak hozzáférhetősége kifejezetten égető problémaként jelentkezik.

A Bizottság véleménye szerint sürgősen **koherensebb, egységes és eredményes megközelítést kell kialakítani az elektronikus szolgáltatások, különösen a web-hozzáférhetőség javítása érdekében**, a megújult szociális menetrendben bejelentettek szerint meggyorsítva a hozzáférhető információs társadalom kialakulását.¹A közleményben a Bizottság leírja a jelenlegi helyzetet, meghatározza az európai szintű cselekvés indokait és az elvégzendő lépéseket.

Az **elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére** vonatkozó egységes és következetes **megközelítés** kialakítása érdekében:

- Az európai szabványügyi szervezetek **az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének szabványosításával kapcsolatos szélesebb körű** tevékenységeket kell végezzenek a piac széttagoltságának csökkentése, valamint az IKT-alapú termékek és szolgáltatások jobb elterjedésének elősegítése érdekében.
- A tagállamoknak, az érdekelt feleknek és a Bizottságnak **serkenteniük kell az erőteljesebb innovációt és elterjedést** az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége terén, különösen az EU kutatási és innovációs programjai, valamint a strukturális alapok felhasználása által.
- Minden érdekelt félnek **teljes mértékben ki kell használnia** az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének kezelésére vonatkozó lehetőségeket a **meglévő uniós jogszabályok keretein belül**. A Bizottság megfelelő, az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos követelményekkel fogja kiegészíteni a felülvizsgált és újonnan kidolgozandó jogszabályokat.
- A Bizottság **serkenteni fogja az érdekelt felekkel folytatott együttműködésen alapuló tevékenységeket** az intézkedések koherenciájának, koordinációjának és hatásának növelése érdekében. Ennek fontos elemeként egy magas szintű ad hoc munkacsoportot hoznak létre az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével (ezen belül a web-hozzáférhetőséggel) kapcsolatos átfogó koherens megközelítésre vonatkozó iránymutatás

¹ COM(2008) 412.

kidolgozása és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségét akadályozó tényezők leküzdésére szolgáló kiemelt intézkedési javaslatok benyújtása érdekében.

A **web-hozzáférhetőséggel** kapcsolatos előrehaladás felgyorsítása:

- Az európai szabványügyi szervezeteknek az aktualizált webes iránymutatások (WCAG 2.0) a World Wide Web Consortium általi elfogadását követően **rövid időn belül el kell fogadniuk** a web-hozzáférhetőségre vonatkozó **európai szabványokat**.
- A tagállamoknak fokozniuk kell a nyilvános weboldalak **hozzáférhetővé tétele** terén kifejtett tevékenységüket, és **közösen kell felkészülniük** az európai webes hozzáférhetőségi szabványok **gyors átvételére**.
- A Bizottság **figyelemmel kíséri és kiadványokban közli** az előrehaladást, amelyet a későbbiekben jogi intézkedések is követhetnek.

2. ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK HOZZÁFÉRHETŐSÉGE

Az **elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége** azoknak a technikai akadályoknak és nehézségeknek a leküzdését jelenti, amelyekkel a fogyatékkal élők, köztük sok idős ember akkor találkozhat, amikor egyenlő félként kívánt részt venni az információs társadalomban.

Ha mindenki számára egyenlő lehetőségeket kívánunk biztosítani napjaink társadalmi életében történő részvételre, akkor az IKT-alapú javak, termékek és szolgáltatások teljes körét is hozzáférhetővé kell tenni. Ez magában foglalja a számítógépeket, telefonokat, tévéket, elektronikus kormányzati szolgáltatásokat, elektronikus vásárlást, telefonos ügyfélszolgálatokat, valamint az önkiszolgáló terminálokat, mint pl. bankjegykiadó automatákat (ATM-ek) és jegykiadó készülékeket.

2.1. A jelenlegi helyzet

A hozzáférhetőség igénye által támasztott kihívás hatalmas, és egyre nő: Európa népességének mintegy 15%-a él fogyatékkal, szinte minden ötödik munkaképes korú európai polgár rendelkezik speciális hozzáférési lehetőségeket igénylő fogyatékkal. Az általános felhasználhatóság javulásából adódóan összességében minden öt emberből három számára előnyökkel jár az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége².

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége mind az egyénekre, mind Európa egészére nézve társadalmi-gazdasági hatásokkal jár. Például az IKT-alapú megoldások segítséget nyújthatnak az idősebb munkavállalók számára munkahelyük megőrzésére, és elősegíthetik az elektronikus közszolgáltatások, mint pl. elektronikus kormányzat vagy elektronikus egészségügy elterjedését. Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének hiánya a népesség jelentős részét kizárja a szakmai, oktatási, szabadidős, demokratikus részvételi és társadalmi tevékenységekből. Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének javítása hozzájárul mind a gazdasági, mind a társadalmi integrációs célok teljesítéséhez.

Számos ország elfogadott már bizonyos szintű jogszabályi vagy támogató intézkedéseket az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozóan, és az IKT-ágazat egyes

² Demográfiai változások – az új technológiák és az információs társadalom hatásai.

szereplői jelentős erőfeszítéseket tesznek termékeik és szolgáltatásaik hozzáférhetőségének javítása érdekében³.

Ezenkívül az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége az európai elektronikus társadalmi integrációs politika kulcsfontosságú eleme⁴. Tágabb összefüggésben vizsgálva az IKT a nyilvánosság számára elérhető árukhöz és szolgáltatásokhoz történő megkülönböztetésmentes hozzáférésre és azok megkülönböztetésmentes nyújtására vonatkozó, az egyenlő bánásmódról szóló irányelvtervezet hatálya alá tartozik⁵. Az Európai Közösségnek és a tagállamoknak a fogyasztékkal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény szerinti kötelezettségeiket is teljesíteniük kell az IKT-alapú termékek és szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozóan. Egyes uniós jogszabályok már közvetlenül illetve közvetve foglalkoznak is az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének problémájával.

2.2. A további fellépés szükségességének indokolása

Az eredmények és a politikai figyelem ellenére még mindig nem kielégítő az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tétele terén elért előrehaladás. A hozzáférhetőségi hiányosságokra számos feltűnő példát lehet felhozni. Pl. a siketek és beszédkárosultak számára alapvető jelentőségű szöveges kommunikációs szolgáltatások mindössze a tagállamok felében érhetőek el; csak hét tagállamban lehet közvetlenül szöveges telefonüzenetben segélyhívást bonyolítani; a hangalámondásos közvetítések, feliratozott tévéprogramok és a jeltolmáccsal sugárzott tévéműsorok aránya továbbra is igen alacsony; a két fő európai lakossági bank által telepített pénzkiaadó automaták mindössze mintegy 8%-a rendelkezik „beszédkimenettel”⁶.

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatban csak korlátozottan állnak rendelkezésre meglévő *közösségi vívmányok*. Tagállami szinten jelentős széttagoltság figyelhető meg az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőség kezelésével kapcsolatban, mind az érintett kérdéseket (általában vonalas telefonszolgáltatások, televízióműsorok és nyilvános weblapok hozzáférhetősége), mind a szakpolitikai eszközök teljességét tekintve. Az eltérő követelmények és a bizonytalanságok miatt az IKT-ágazat megszenvedti a piac széttagoltságát, ezáltal nehéz elérni a széles körű innováció és piaci növekedés fenntartásához szükséges méretgazdaságosságot. Az ágazati szereplők közül néhányan aktív tevékenységet folytatnak és együttműködnek a felhasználókkal (pl. a speciális igényűek számára is hozzáférhető digitális televízió esetében), de sajnos túl sokan vannak azok, akik csak külső szemlélői a folyamatnak.

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége kapcsán a kulcsfontosságú probléma az, hogy a jelenlegi erőfeszítések a koherencia hiánya, a nem elég világos prioritások, valamint a nem kielégítő jogszabályi és pénzügyi támogatás miatt nem elegendően hatásosak.

Ezért a jelentős javulás eléréséhez kulcsfontosságú tényező az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének **egységes és koherens európai megközelítése**.

³ A részleteket lásd a kapcsolódó munkaanyagban.

⁴ Az i2010-ről szóló közlemény COM(2005) 229, az elektronikus hozzáférhetőségről szóló közlemény COM(2005) 425, és az e-integrációról szóló közlemény COM(2007) 694.

⁵ COM(2008) 426.

⁶ A részleteket lásd a MeAC vizsgálatban (Az európai e-integráció terén elért haladás mérése).

2.3. Javasolt intézkedések

(1) Változások megvalósítása – a szakpolitikai prioritások, a koordináció és az érdekelt felek részvételének megerősítése

Az elmúlt években számos intézkedést hajtottak végre európai szinten. Most elérkezett az idő, hogy a nagyobb és következetesebb hatás elérése érdekében növeljük az intézkedések közötti szinergiát, és megerősítsük az egyes intézkedési területeket.

A tagállamoknak, a felhasználóknak és az ágazatnak az európai szinten folytatott jobb együttműködéssel és az EU meglévő szakpolitikai eszközeinek jobb kihasználásával fokozniuk kell erőfeszítéseiket, és nagyobb hatás elérésére kell törekedniük. Az egységes megközelítés koherenciájának és eredményességének támogatása és erősítése, valamint a prioritások meghatározásának segítése érdekében a Bizottság az i2010 magas szintű csoportnak jelentést tevő, az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével foglalkozó **magas szintű ad hoc munkacsoportot** hoz létre, amely bevonja a fogyasztói szervezeteket, a fogyatékkal élő és idős felhasználók képviselőit, az IKT valamint a fogyatékkal élőket segítő technológiák és szolgáltatások ágazatait, a tudományos köröket és az illetékes hatóságokat.

2009 elején a Bizottság **magas szintű ad hoc munkacsoportot** hoz létre a prioritásokkal kapcsolatos iránymutatások és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos következetesebb megközelítés kidolgozása érdekében. Az érdekelt feleket felkérjük, hogy kötelezzék el magukat az együttműködés mellett.

A Bizottság **fokozni fogja** az érdekelt felekkel és az érdekelt felek által folytatott együttműködés számára nyújtott **jelenlegi támogatás mértékét**. Az i2010, szabványosítási és távközlési ügyek, valamint a fogyatékosági cselekvési terv végrehajtását nyomon követő csoportoknak a magas szintű csoport iránymutatásait kell használniuk a prioritásaikról szóló tájékoztatásuk benyújtásakor. Ezenkívül fontos, hogy a felhasználók, az illetékes hatóságok és az ágazat megerősítsék elkötelezettségüket és együttműködésüket az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos ügyekre vonatkozóan.

Ki kell választani az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozó prioritásokat. Az első a web-hozzáférhetőség, amelyre vonatkozóan alkalmazni lehet az itt javasolt koherens és egységes megközelítést. A következő témakör a digitális televízió és elektronikus kommunikáció hozzáférhetősége, beleértve az egységes európai segélyhívó szám hozzáférhetőségét is. Az említett prioritások esetében fokozni kell a felhasználók és az ágazat együttműködését, és a magas szintű munkacsoport segítségével azokat jobban össze kell hangolni az uniós szintű jogszabályi és innovációs támogatásokkal.

Az önkiszolgáló terminálok és elektronikus banki ügyintézés is magas prioritást élveznek⁷. Az érdekelt felek szorosabb együttműködése segíti a további prioritásokkal kapcsolatos iránymutatások kidolgozását, és a jövőbeni munka egységes programjának meghatározását.

A Bizottság már foglalkozott az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének ügyével az elektronikus kormányzatra vonatkozó Európai Interoperabilitási Keretrendszer⁸ új változatáról

⁷ Lásd a nyilvános konzultációról szóló jelentést.

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

szóló javaslatában, és ismét foglalkozni fog a témával az i2010 kezdeményezés és a fogyatékosági cselekvési terv nyomán követése során.

A Bizottság gondoskodik róla, hogy az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége továbbra is szakpolitikai prioritás maradjon az i2010 kezdeményezés és a fogyatékosági cselekvési terv nyomán követése során.

Az alább említett tevékenységek szélesebb körű megvalósításával tovább erősítik ezt a szorosabb koordinációt és együttműködést.

(2) Az előrehaladás figyelemmel kísérése és a helyes gyakorlat megerősítése

A Bizottság 2009-ben vizsgálatot indít az elektronikus szolgáltatások és a web-hozzáférhetőség terén elért előrehaladás és végrehajtás ellenőrzésének folytatására, a 2006-2008 között végzett két vizsgálat nyomán⁹.

A 2009. évi versenyképességi és innovációs program (VIP) keretei között a Bizottság új tematikus kereteket javasol az elektronikus szolgáltatások és a web hozzáférhetőségére vonatkozóan az érdekelt felek részvételének további javítása, valamint a tapasztalatszerzés és a helyes gyakorlatok összegyűjtése céljából. Ezenkívül meg kívánja erősíteni az elektronikus kormányzattal, elektronikus egészségüggyel és elektronikus társadalmi integrációval kapcsolatos helyes gyakorlatokat összegyűjtő *ePractice* hálózatot, amely már eddig is hatalmas mennyiségű szakmai tapasztalatot gyűjtött össze az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozóan.

A Bizottság ellenőrizni fogja a web és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételével kapcsolatos előrehaladást és végrehajtást, valamint vizsgálatokkal és a 2009-ben induló VIP tematikus hálózattal fogja támogatni az együttműködést és a helyes gyakorlattal kapcsolatos tapasztalatcserét.

(3) Az innováció és elterjedés támogatása

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételével kapcsolatos kutatás és innováció már jelenleg is kiterjedt támogatást élvez. 2008-ben 13 új projekt kapott mintegy 43 millió EUR összegű támogatást az EU kutatási programjából. A Bizottság az EU kutatási programjain keresztül továbbra is aktívan támogatni fogja az elektronikus szolgáltatások és IKT-technológiák hozzáférhetővé tételét az idősök független életvitele érdekében, és ehhez 2009-ben további pályázati felhívást is közzétesz.

A Bizottság **gondoskodik arról, hogy az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége 2009-ben és azon túl is erőteljes kutatási és innovációs prioritás legyen.**

A tagállamok és a Bizottság a 2008-ban indított a saját lakókörnyezetben való életvitel elnevezésű közös kutatási programot felhasználva fogja ösztönözni a független életvitel biztosítására valamint az időskori krónikus betegségek megelőzésére és kezelésére szolgáló IKT-alapú megoldások kidolgozását.

⁹ MeAC vizsgálat, és az IKT-alapú termékek és szolgáltatások a fogyatékkal élők és idősök számára történő hozzáférhetőségére vonatkozó vizsgálat.

A 2008. évi VIP alapján a Bizottság a hozzáférhető televíziózással, valamint az idősök számára szánt IKT-technológiákkal kapcsolatos kísérleti projekteket finanszírozott a technológia elterjedésének felgyorsítása érdekében. 2009-ben a Bizottság a több kommunikációs csatornán keresztül szimultán kommunikációval kapcsolatos kísérletet fog finanszírozni (hang-, szöveg- és videokommunikáció a fogyatékkal élők számára), ami a hallás- és beszédkárosultakat segíti az európai 112-es segélyhívó szám elérésében.

Arra ösztönözzük a tagállamokat és az érdekelt feleket, hogy a strukturális alapok, a hetedik keretprogram, az AAL program és a nemzeti programok segítségével haladéktalanul tegyenek intézkedéseket **az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos innováció és elterjedés ösztönzésére.**

A strukturális alapokról szóló rendelet¹⁰ előírja, hogy a tagállamok a fogyatékossgal élő személyek számára való hozzáférhetőséget társfinanszírozási kritériumként vegyék figyelembe. Ebben az összefüggésben a Bizottság 2009-ben az IKT-kra vonatkozó, a fogyatékkal élők számára kifejlesztett eszköztárat bocsát rendelkezésre, és arra ösztönzi a tagállamokat és régiókat, hogy gondoskodjanak az IKT-k hozzáférhetőségével kapcsolatos követelményeknek a beszerzési és finanszírozási kritériumok közé történő felvételéről.

A Bizottság az IKT-kra vonatkozó, a **fogyatékkal élők számára kifejlesztett eszköztárat** bocsát rendelkezésre 2009-ben, a strukturális alapokban és más programokban történő felhasználás céljából.

(4) Szabványosítási tevékenységek elősegítése

A Bizottság a szabványosítási munkaprogram keretében továbbra is erőteljesen támogatja az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségét. Különösen az európai szabványügyi szervezetek számára kiadott 376. számú megbízás tekinthető fontos szabványosítási intézkedésnek **az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételének előmozdítása terén**¹¹. A Bizottság előmozdítja az említett szabványosítási tevékenység eredményeinek felhasználását, és a 376. számú megbízás gyors folytatására törekszik a tényleges szabványok és a kapcsolódó megfelelőségértékelési tervek elkészítése érdekében. Ezt a folyamatot **a közleményben felsorolt javasolt intézkedésekkel összhangban az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd valamint a helyes gyakorlattal és alkalmazási kísérletekkel kapcsolatos tapasztalatsere fogja kiegészíteni és támogatni.**

A 376. számú megbízás alapján az európai szabványügyi szervezeteknek 2009-től kezdődően az érdekelt felekkel együttműködve sürgősen **uniós szabványokat kell kidolgozniuk** az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozóan.

(5) A jelenlegi jogszabályok kiaknázása és új jogszabályok létrehozásának megfontolása

¹⁰ 1083/2006/EK tanácsi rendelet.

¹¹ A 376. számú megbízás célja, hogy a közbeszerzés és az alkalmazott gyakorlat által lehetővé tegye az IKT-k számára a fogyatékkal élő és idős emberek az információs társadalomban történő részvételét akadályozó tényezők felszámolását. A megbízást az Európai Bizottság adta az európai szabványosítási szervezeteknek az egységes követelmények (mint pl. szövegméret, a képernyő kontrasztja, billentyűzetméretek, stb.) és megfelelőségértékelés kialakítása céljából.

Nemzeti szinten egyértelmű korreláció figyelhető meg a jogszabályok megléte és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tétele terén megvalósított tényleges előrehaladás szintje között¹². A kutatások rámutatnak az EU jogszabályainak a különböző jogi intézkedésekből eredő széttagoltságában rejlő kockázatokra. Mindezek alapján, továbbá a 2005. és 2007. évi közleményekre építve a Bizottság megkezdte az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos általánosabb jogalkotási megközelítés létjogosultságának vizsgálatát.

Mivel az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tétele egy hatalmas, komplex és fejlődő terület, egyelőre még nem alakult ki világos konszenzus az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségéről szóló esetleges uniós jogszabályra¹³, illetve annak hatályára, az előírásokra, megfelelőségi mechanizmusokra és a meglévő jogszabályokhoz történő kapcsolódásra vonatkozóan. Ezenkívül bár egyértelmű konszenzus alakult ki az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének javítására vonatkozó közös fellépést illetően, a legsürgetőbb prioritásokat tekintve eltérő vélemények uralkodnak. A Bizottság ezért arra a következtetésre jutott, hogy egyelőre még nem érkezett el az idő az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozó konkrét jogszabálytervezet benyújtására, de a Bizottság továbbra is vizsgálni fogja annak megvalósíthatóságát és relevanciáját, figyelembe véve a területen elért tényleges előrehaladást.

Mindazonáltal a jelenlegi uniós jogszabályokban is vannak kihasználatlan rendelkezések, különösen a rádiós távközlési berendezésekre, elektronikus kommunikációra, közbeszerzésre, az információs társadalom szerzői jogvédelmére, foglalkoztatási esélyegyenlőségre, hozzáadottérték-adóra és állami támogatásokkal kapcsolatos mentességekre vonatkozóan.¹⁴ E rendelkezések teljes mértékben történő kihasználása már önmagában is lényegesen javítaná az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségét a tagállamokban. A Bizottság ezért arra ösztönzi a tagállamokat, hogy mielőtt új jogszabályok létrehozását mérlegelnék, a lehető legnagyobb mértékben használják ki a meglévőket.

Az előzőekben említett uniós jogszabályok közül többnek jelenleg folyik, vagy a tervek szerint a közeljövőben történik meg a felülvizsgálata¹⁵. A Bizottság gondoskodni fog arról, hogy az említett felülvizsgálatok során adott esetben figyelembe vegye és megerősítse az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozó követelményeket. Ezenkívül az elektronikus kommunikációra vonatkozó jogalkotási javaslatok lényegesen megerősítik a fogyatékkal élő felhasználókkal kapcsolatos, a jelenlegi keretek közötti rendelkezéseket. A Bizottság ezenkívül fokozott figyelemmel kíséri az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv¹⁶ átültetését és végrehajtását, különös tekintettel annak 3c. cikkére, amely szerint a tagállamoknak ösztönözniük kell a joghatóságuk alá tartozó médiaszolgáltatókat arra, hogy szolgáltatásaikat fokozatosan hozzáférhetővé tegyék a látási vagy hallási fogyatékkal élők számára.

¹² Lásd a MeAC vizsgálatot és az IKT-alapú termékek és szolgáltatások a fogyatékkal élők és idősek számára történő hozzáférhetőségére vonatkozó vizsgálatot.

¹³ A nyilvános konzultáció során a felhasználói szervezetek 90%-a nyilatkozott úgy, hogy sürgető lenne új jogszabályt alkotni, míg az ágazat és az állami hatóságok mindössze 33%-a osztotta ezt a nézetet.

¹⁴ 2000/78/EK, 2002/21/EK, 1999/5/EK, 2004/18/EK, 2001/29/EK, 2007/65/EK irányelvek.

¹⁵ A végberendezésekről szóló 1999/5/EK irányelv felülvizsgálata például jelenleg folyik. Ehhez kapcsolódóan a Bizottság gondoskodni fog arról, hogy fenntartsa a 3. cikk (3) bekezdése f) pontjának életbe léptetésére vonatkozó lehetőséget.

¹⁶ 2007/65/EK irányelv.

A Bizottság gondoskodik arról, hogy az **elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételére vonatkozó megfelelő rendelkezéseket építsenek be** az uniós jogszabályokba azok **felülvizsgálata során**. A tagállamoknak, az érdekelt feleknek és a Bizottságnak **teljes mértékben ki kell használniuk a jelenlegi jogszabályok adta lehetőségeket** az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tétele érdekében.

3. WEB-HOZZÁFÉRHETŐSÉG

A fogyatékkal élők számára a Web megismerését, megértését, rajta történő navigációt, a webbel folytatott interakciót és annak tartalmához történő hozzájárulást jelentő **web-hozzáférhetőség** az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének fontos szempontja. Ez a látási, kézügyességbeli vagy szellemi fogyatékkal rendelkező más személyek, mint például az idősek számára is pozitív hatásokkal jár. A web-hozzáférhetőség az online információs és interaktív szolgáltatások, mint például elektronikus banki ügyintézés, vásárlás, kormányzati- és közszolgáltatások, valamint távoli rokonokkal vagy barátokkal történő kommunikáció robbanásszerű terjedésével különösen fontossá vált.

3.1. A jelenlegi helyzet

Fontossága ellenére a web-hozzáférhetőség általános szintje továbbra is alacsony az EU országaiban. Az elmúlt években végzett számos nemzeti és európai vizsgálat arra az eredményre jutott, hogy a közszolgálati- és magánweboldalak többsége még a legalapvetőbb, nemzetközileg elfogadott hozzáférhetőségi iránymutatásoknak sem felel meg. Egy közelmúltban készített felmérés szerint a kormányzati weboldalak mindössze 5,3%-a, míg a kereskedelmi weboldalak elenyésző része teljesítette teljes mértékben az alapvető hozzáférhetőségi iránymutatásokat¹⁷. Ez választ ad arra a kérdésre, hogy miért találják oly sokan nehezen használhatónak a fontos weboldalakat, és hogy ezáltal miért vannak részlegesen vagy teljesen kizárva az információs társadalomból.

A nyilvános weboldalak hozzáférhetővé tétele az elmúlt években növekvő szakpolitikai figyelmet kapott a tagállamokban¹⁸. Európai szinten a web-hozzáférhetőségről szóló 2001-ben kiadott közlemény a webtartalmak hozzáférhetővé tételére vonatkozó iránymutatások (WCAG) elfogadására és alkalmazására ösztönözte a tagállamokat¹⁹. A Tanács két állásfoglalásában²⁰ szorgalmazta a web és a webes tartalom hozzáférhetővé tételének felgyorsítását. Az Európai Parlament 2002-ben javasolta, hogy minden nyilvános weboldalt 2003-ig tegyenek hozzáférhetővé a fogyatékkal élők számára²¹. 2006-ban a befogadó információs társadalomról szóló rigai miniszteri nyilatkozat tartalmazott egy kötelezettségvállalást, amely szerint a 2010-ig a nyilvános weboldalak 100%-a hozzáférhető kell legyen a fogyatékkal élők számára is.

Nemzetközi szinten a WCAG 1. verzióját 1999-ben fogadta el a World Wide Web Consortium (W3C). A kétértelműségek miatt azonban a tagállamok nagyon különbözőképpen alkalmazták az iránymutatásokat, és az internet új fejlesztéseit figyelembe véve a WCAG 1.0 elavulóban van. A W3C már több éve dolgozik a specifikációk új verzióján (WCAG 2.0); az

¹⁷ MeAC vizsgálat.

¹⁸ Lásd a vonatkozó munkadokumentumot.

¹⁹ COM(2001) 529.

²⁰ 2002/C 86/02 és 2003/C 39/03.

²¹ C5-0074/2002-2002/2032(COS).

új változat már az elfogadás végső szakaszánál tart. Ezúttal a kihívás az alkalmazás széttagozottságának kiküszöbölésében rejlik.

3.2. A további fellépés szükségességének indokolása

A weboldalak hozzáférhetőbbé tétele bizonyos esetekben igen nagy kihívást jelent, ami bizonyos költségekkel jár és megfelelő szakértelmet igényel. Azonban egyre több bizonyíték és dokumentált példa áll rendelkezésre arra vonatkozóan, hogy a weboldalak hozzáférhetővé tétele nem pusztán a fogyatékkal élő felhasználók számára eredményez valós előnyöket, hanem a weboldalak tulajdonosainak és általában a felhasználóknak is. A szolgáltatások könnyebben használhatók, karbantartásuk egyszerűbbé válik, és több felhasználó fogja használni őket.²² Ennek eredményeképpen a weboldalak hozzáférhetőségének javítása a fogyatékkal élők és a többi ember helyzetét is javítja, megerősítve ezáltal az európai vállalatok versenyképességét.

Esettanulmány: egy hozzáférhető weboldal előnyei

A weboldal hozzáférhetővé tétele után egy egyesült-királyságbeli pénzügyi szolgáltató vállalat a következő előnyöket azonosította:

- A vevők gyorsabban találták meg az információkat, és hosszabb ideig maradtak az oldalon.
- Új vevők használták a szolgáltatást, növelve az online értékesítést.
- A weboldal karbantartása egyszerűbbé, gyorsabbá és olcsóbbá vált.
- A weboldal lényegesen jobb helyezést ért el az internetes keresőmotorok osztályozási rendszerében.
- Megszűntek a kompatibilitási problémák, és javult a mobil eszközök hozzáférése.
- A befektetés kevesebb mint 12 hónapon belül 100%-osan megtérült.

Mindezzel együtt, a tagállamok jogszabályainak szélsőséges különbözősége és az európai szintű világos jogalkotási tevékenység hiánya gátolják a belső piacot, akadályt jelentenek a vevők és a polgárok számára ebben a határokon átnyúló közegben, és visszafogják az ágazat fejlődését. A fogyatékkal élők jogairól szóló ENSZ-egyezmény az internettel kapcsolatban valamennyi részes állam számára teljesítendő kötelezettségeket ír elő. Ezért további európai szintű cselekvés lenne helyénvaló.

3.3. Javasolt intézkedések

A web-hozzáférhetőség javításával kapcsolatos felelősség elsősorban a tagállamoké és az egyes szolgáltatóké. Mindazonáltal a Bizottság is hozhat vagy elősegíthet bizonyos intézkedéseket, amelyek a web-hozzáférhetőségre vonatkozó konkrét uniós jogszabályi rendelkezések nélkül is felgyorsítják a web-hozzáférhetőség javítását Európában. A teljes siker csak egységes és következetes megközelítéssel érhető el. A kulcsfontosságú intézkedések a következők:

(1) A nemzetközi iránymutatások gyors átvételének és végrehajtásának elősegítése

²² Munkadokumentum.

Széles körű konszenzus alakult ki arra vonatkozóan, hogy a WCAG 2.0 iránymutatások tekintendők a web hozzáférhetővé tételére szolgáló, szigorúan alkalmazandó műszaki specifikációknak. Miután a W3C várhatóan a közeljövőben megállapodásra jut az iránymutatások tekintetében, befejeződik a 376. számú megbízás alapján végzett európai szintű harmonizációs munka. Időközben a tagállamoknak intézkedéseket kell hozniuk a nyilvános honlapok hozzáférhetővé tételére vonatkozó rigai célok teljesítése érdekében, és fel kell készülniük a web-hozzáférhetőségre vonatkozó új specifikációk egységes és következetes módon történő felvételére a nemzeti szabályozásba, a következők által:

- Aktualizált technikai iránymutatások kiadása a 2009–2010 közötti időszakban, és adott esetben a vonatkozó W3C specifikációk lefordítása;
- Az érintett nyilvános weboldalak és intranetek azonosítása²³ a 2009. év során, és azok hozzáférhetőségének biztosítása 2010-ig.

A Bizottság folytatja a munkát saját weboldalai hozzáférhetőségének javítása érdekében, az új specifikációknak megfelelően aktualizálva belső iránymutatásait.

A nem nyilvános szolgáltatókat, különösen az általános érdekű szolgáltatásokat nyújtó weboldalakat²⁴ tulajdonosait, valamint a gazdasági és társadalmi részvételhez szükséges kereskedelmi weboldalak szolgáltatóit is a web-hozzáférhetőség javítására ösztönzik (2008-tól kezdődően).

A tagállamoknak 2010-ig el kell érniük, hogy nyilvános weboldalaik **100%-ban** hozzáférhetőek legyenek, és fel kell készülniük a web-hozzáférhetőséggel kapcsolatos aktualizált specifikációk **egységes és következetes módon** történő gyors átvételére.

Az általános érdekű szolgáltatásokat nyújtó weboldalak tulajdonosainak és más vonatkozó weboldalak tulajdonosainak javítaniuk kell a weboldalak hozzáférhetőségén.

Az európai szabványügyi szervezeteknek az érdekelt felekkel együttműködve rövid időn belül ki kell dolgozniuk a web-hozzáférhetőségre vonatkozó, a WCAG 2.0-án alapuló **európai webes hozzáférhetőségi szabványokat**.

A Bizottság javítja a bizottsági weboldalak hozzáférhetőségét, és az új specifikációknak megfelelően aktualizálja belső iránymutatásait.

A Bizottság nyomon követi és támogatja ezeket a fejlesztéseket, arra ösztönözve a tagállamokat, hogy sürgős intézkedéseket hozzanak megvalósítás leglényegesebb vonatkozásaiban, és megkönnyítve a gyakorlati tapasztalatok összegyűjtését és cseréjét, különösen az ePractice platform alkalmazásával²⁵. Az előrehaladás mértékétől és a szabványok elkészültétől függően a Bizottság fontolóra veszi az egységes EU iránymutatások szükségességét, beleértve a jogalkotási intézkedéseket is²⁶.

²³ A foglalkoztatási egyenlőségről szóló 2000/78/EK irányelvvel összhangban.

²⁴ A COM(2007) 725. közleményben említettek szerint.

²⁵ www.epractice.eu.

²⁶ Lásd a COM 2007 (694) közlemény hatásvizsgálatát.

A Bizottság nyomon követi és nyilvánosságra hozza az előrehaladást, és megvizsgálja az egységes EU iránymutatások létrehozásának szükségességét, beleértve a jogalkotási intézkedéseket is (2009-től kezdődően).

(2) A web-hozzáférhetőség jobb megértése és előmozdítása

Nagy szükség van a web-hozzáférhetőséggel kapcsolatos nagyobb nyilvánosságra, valamint az igények és a megoldások jobb megértésére és megismerésére. A tagállamoknak a következő intézkedésekkel kell vezető szerepet kell játszaniuk ennek megvalósításában:

- A weblapok hozzáférhetőségének széles körben történő előmozdítása a weboldalak hozzáférhetőségével kapcsolatos egyértelmű információk és iránymutatás nyújtásával, beleértve a fogyatékkal élőket segítő technológiákkal²⁷ kapcsolatosakat is, valamint a hozzáférhetőségi nyilatkozatok²⁸ alkalmazásának ösztönzése.
- Képzési tervek, a tudásmegosztás és a helyes gyakorlattal kapcsolatos tapasztalatsere támogatása;
- a fogyatékkal élők általi hozzáférést lehetővé tevő eszközök és hozzáférhető weboldalak beszerzése a közbeszerzési eljárások során;
- 2009 során nemzeti kapcsolattartási pont kijelölése a web-hozzáférhetőségre vonatkozóan, pl. egy weboldalon keresztül;
- a követelmények teljesítésének, a felhasználói elégedettségnek, a nyilvános és egyéb weboldalak hozzáférhetővé tételével kapcsolatos végrehajtási költségeknek a figyelemmel kísérése és jelentéstétel az követelmények teljesítéséről a létrehozni javasolt magas szintű munkacsoport és a közvélemény számára.

A tagállamoknak vezető szerepet kell játszaniuk a web-hozzáférhetőséggel kapcsolatos nagyobb nyilvánosság és jobb közérthetőség következetes, eredményes és hatékony módon történő elérésében, és az elért eredményekről jelentést kell tenniük a magas szintű munkacsoportnak.

4. KÖVETKEZTETÉS

Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének megvalósításához több fronton is egységes és következetes intézkedésekre van szükség. Ebből a szempontból különösen a web hozzáférhetőségének azonnali és gyors javítása alapvető fontosságú. Minden érdekelt fél közreműködésére szükség van a valóban befogadó információs társadalom közös céljának elérése érdekében.

A Bizottság felkéri a Tanácsot, az Európai Parlamentet, a Régiók Bizottságát és a Gazdasági és Szociális Bizottságot, hogy fejtsék ki álláspontjukat a mindenki számára hozzáférhető információs társadalom létrehozásához szükséges intézkedésekkel kapcsolatban.

²⁷ A fogyatékkal élők funkcionális képességeit támogató IKT-berendezések.

²⁸ A weboldal hozzáférhetőségi politikájával, a vonatkozó specifikációk teljesítésével, a fogyatékkal élők támogatásával és panasztételi mechanizmusokkal kapcsolatos kiegészítő információk rendelkezésre bocsátása.

Melléklet – Intézkedések összefoglalása

Elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége

Intézkedések	Dátum	Felelős
Magas szintű ad hoc munkacsoport létrehozása a prioritásokkal kapcsolatos iránymutatások és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos következetesebb megközelítés kidolgozása érdekében. Az érdekelt feleket felkérjük, hogy kötelezzék el magukat az együttműködés mellett.	2009 eleje	EB, érdekelt felek
Gondoskodni arról, hogy az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége továbbra is szakpolitikai prioritás maradjon az i2010 kezdeményezés és a fogyasztóssági cselekvési terv nyomán követése során.	2009-	EB
A web és az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételével kapcsolatos előrehaladás és végrehajtás figyelemmel kísérése, az együttműködés és a helyes gyakorlattal kapcsolatos tapasztalatcsere támogatása tanulmányokkal és a VIP tematikus hálózattal .	2009-	EB, ágazati szereplők és érdekelt felek
Gondoskodni arról, hogy az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetősége erőteljes kutatási és innovációs prioritás legyen.	2009 -	EB
Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségével kapcsolatos innováció és a hozzáférhetőség elterjedésének ösztönzése a strukturális alapok, a hetedik keretprogram, az AAL program és a nemzeti programok segítségével.	2009 -	tagállamok, egyéb érdekelt felek
A fogyatékkal élők számára kifejlesztett IKT-eszköztár rendelkezésre bocsátása a strukturális alapokban és más programokban történő felhasználás céljából.	2009	EB
Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozó uniós szabványok sürgős kidolgozása a 376. számú megbízás alapján, a megfelelő érdekelt felekkel együttműködve.	2009-	európai szabványügyi szervezetek
Az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetővé tételére vonatkozó megfelelő rendelkezések beépítése az uniós jogszabályokba azok felülvizsgálata során .	2008-	EB
A jelenlegi jogszabályok adta lehetőségek teljes mértékben történő kihasználása az elektronikus szolgáltatások hozzáférhetőségének megerősítése érdekében.	2008-	tagállamok, EB, ágazati szereplők és érdekelt felek

Web-hozzáférhetőség

A nyilvános weboldalak 100%-os hozzáférhetőségének megvalósítása, és felkészülés a web-hozzáférhetőséggel kapcsolatos aktualizált specifikációk egységes és következetes módon történő gyors átvételére.	2009–2010	tagállamok
Európai web-hozzáférhetőségi szabványok sürgős kidolgozása a WCAG 2.0 alapján.	2009-	európai szabványügy

		i szervezetek (és érdekelt felek)
A bizottsági weboldalak hozzáférhetőségének javítása, és a belső iránymutatások aktualizálása az új specifikációknak megfelelően.	2009-	EB
Az általános érdekű szolgáltatásokat nyújtó weboldalak tulajdonosai és más vonatkozó weboldalak tulajdonosai javítanak a weboldalak hozzáférhetőségén.	2009-	egyéb érdekelt felek
Az előrehaladás figyelemmel kísérése és nyilvánosságra hozatala , valamint az egységes uniós iránymutatások szükségességének vizsgálata, beleértve a jogalkotási intézkedéseket is.	2009-	EB
Vezető szerep a web-hozzáférhetőséggel kapcsolatos nagyobb nyilvánosság és jobb közérthetőség következetes, eredményes és hatékony módon történő elérésében, és jelentéstétel az elért eredményekről a magas szintű munkacsoportnak.	2008-	tagállamok