



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 8.11.2007
COM(2007) 694 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

Iniziativa europea i2010 sull'e-inclusione

“Partecipare alla società dell'informazione”

[SEC(2007) 1469]

[SEC(2007) 1470]

1. SINTESI

Le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC) hanno assunto una grande importanza per numerosi cittadini in Europa. L'utilizzazione attiva delle TIC spesso migliora le prospettive di lavoro, le possibilità di informazione e i rapporti sociali degli individui. Le TIC contribuiscono alla realizzazione di importanti progressi nei servizi sociali, le cure sanitarie o l'istruzione, concorrono a determinare un aumento della produttività ed offrono numerose opportunità commerciali.

L'e-inclusione fa riferimento alle azioni per realizzare una società dell'informazione "inclusiva", ossia una **società dell'informazione per tutti**. L'obiettivo è consentire, a tutti coloro che lo desiderano, di partecipare a pieno titolo alla società dell'informazione, anche se si trovano in situazioni di svantaggio sociale o personale. L'e-inclusione è necessaria per la giustizia sociale, in quanto garantisce l'equità nella società della conoscenza. È anche indispensabile per ragioni economiche, per realizzare pienamente il potenziale della società dell'informazione a favore della crescita economica e ridurre il costo dell'esclusione sociale ed economica. Infine una società dell'informazione inclusiva comporta importanti opportunità di mercato per il settore delle TIC.

L'e-inclusione è un fattore chiave per il conseguimento degli obiettivi di progresso economico e sociale dell'iniziativa i2010 "Società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione"¹ e dunque dell'agenda di Lisbona. In effetti colmare le carenze in materia di banda larga e accessibilità o migliorare le competenze informatiche comporta la creazione di nuovi posti di lavoro e nuovi servizi. Le stime iniziali indicano che i benefici derivanti dall'e-inclusione nell'UE potrebbero ammontare ad un importo compreso tra 35 e 85 miliardi di euro su cinque anni.

L'importanza dell'e-inclusione è stata riconosciuta nell'ambito dell'iniziativa i2010 e gli Stati membri, la Commissione europea, l'industria e le ONG che rappresentano gli utilizzatori hanno intrapreso varie azioni per progredire nella e-inclusione. Un passo fondamentale è stata la dichiarazione ministeriale di Riga del 2006 sulle TIC per una società dell'informazione inclusiva² che stabilisce obiettivi concreti per l'utilizzo e la disponibilità di Internet, l'alfabetizzazione digitale e l'accessibilità delle TIC entro il 2010.

Tuttavia, malgrado queste lodevoli iniziative, i progressi sono ancora limitati e la maggior parte degli obiettivi di Riga rischiano di non essere conseguiti. La frammentazione delle attività e la carenza di collaborazione persistono.

Data l'importanza delle TIC, l'impossibilità di accedervi o utilizzarle costituisce sempre più un'importante forma di esclusione sociale ed economica. Il **divario digitale** persistente incide sulla **coesione e la prosperità**. **Occorre pertanto fare molto di più per conseguire l'e-inclusione e realizzare gli obiettivi di Riga**. L'intervento dell'UE è necessario per garantire pari diritti nella società dell'informazione, la coerenza interna del mercato e le azioni di coordinamento per l'e-inclusione.

¹ COM(2005) 229.

² Conferenza ministeriale di Riga "Le TIC per una società inclusiva" (11-13 giugno 2006).

Innanzitutto occorrerebbe rafforzare la visibilità dell'e-inclusione e il livello dell'impegno politico e delle parti interessate. In secondo luogo, occorre creare le condizioni necessarie (tecnologie a prezzi ragionevoli e accessibili, competenze in materia di utilizzazione delle TIC), se necessario anche ricorrendo ad atti legislativi. Inoltre, l'impegno delle parti interessate per offrire servizi efficaci e accessibili a tutti basati sulle TIC deve incentrarsi sulle priorità concrete con maggiore coerenza.

La presente comunicazione propone pertanto un'iniziativa europea sull'e-inclusione³ che comprende:

A) una **campagna e-Inclusione “e-Inclusion, be part of it!”** (e-inclusione, partecipa anche tu!) destinata, nel corso del 2008, a sensibilizzare e collegare tra loro le attività che culminerà con una **conferenza ministeriale** per rendere noti i progressi e rafforzare gli impegni, e

B) un **quadro di azione strategico** per l'attuazione della dichiarazione ministeriale di Riga:

1. garantendo le condizioni che consentano a tutti di partecipare alla società dell'informazione colmando le lacune in materia di banda larga e accessibilità e affrontando i divari di competenze;
2. accelerando la partecipazione effettiva dei gruppi a rischio di esclusione e migliorando la qualità della vita;
3. integrando le azioni a favore dell'e-inclusione al fine di ottimizzarne gli impatti a lungo termine.

2. PRESENTAZIONE DEL CONTESTO: SITUAZIONE ATTUALE E SFIDE FUTURE

La dichiarazione ministeriale del 2006 stabilisce degli obiettivi all'orizzonte 2010. Se le tendenze attuali persistono, sarà molto difficile realizzare tutti questi obiettivi a livello dell'UE nel suo insieme, sebbene si rilevino ampie divergenze in Europa e le prestazioni di alcune regioni siano soddisfacenti. Le differenze sociali nell'utilizzo delle TIC persistono e in alcuni casi si stanno persino aggravando.

Progressi nella realizzazione degli obiettivi della dichiarazione ministeriale di Riga

- **Utilizzo di Internet:** dimezzare i divari tra la media della popolazione dell'UE e gli anziani, i disabili, le donne, i gruppi con un livello di istruzione basso, i disoccupati e le regioni “in ritardo di sviluppo”.

Alla fine del 2006 persistevano divari importanti tra la media della popolazione dell'UE-27 (45% di utilizzatori regolari di Internet) e alcune categorie, in particolare le persone di età superiore a 65 anni (10% di utilizzatori Internet), le persone economicamente inattive (17% di utilizzatori di Internet), le persone con un livello di istruzione basso (25% di utilizzatori di Internet). Le previsioni indicano che queste disparità non saranno dimezzate entro il 2010.

³ Sulla base del feed-back del gruppo ad alto livello i2010 e del sottogruppo “e-inclusione 2010”, delle consultazioni delle parti interessate, delle consultazioni pubbliche on line, di studi e valutazioni di impatto.

- **Copertura della banda larga:** copre oltre il 90% della popolazione UE.

Questo obiettivo è stato raggiunto alla fine del 2006 (89% della popolazione dell'UE coperta), ma rimangono delle differenze tra paesi e regioni: solo il 70% della popolazione rurale ha accesso alla banda larga.

- **Alfabetizzazione digitale:** dimezzare il divario tra la media della popolazione dell'UE ed alcuni gruppi a rischio di esclusione.

Alla fine del 2006 persistevano divari considerevoli tra la media della popolazione dell'UE-27 (59% possiede le competenze informatiche di base) e alcuni gruppi, in particolare gli anziani di oltre 65 anni (solo il 17% possiede delle competenze digitali), le persone economicamente non attive (27%), e le persone con un livello di istruzione basso (35%).

- **Accessibilità dei siti Web pubblici:** tutti i siti pubblici devono conformarsi agli orientamenti 1.0 sull'accessibilità del contenuto del Web e questo obbligo riveste particolare importanza per i disabili.

Alla fine del 2006 questo obiettivo era ancora lungi dall'essere conseguito (solo una minima parte dei siti controllati erano conformi a questi orientamenti).

Tutte le principali categorie di operatori – utilizzatori individuali, industria delle TIC, fornitori di servizi, autorità – continuano a scontrarsi con una serie di ostacoli che intralciano i progressi.

2.1. Utilizzatori e non utilizzatori: molte persone non partecipano attivamente alla società dell'informazione

L'utilizzo delle TIC, soprattutto per la telefonia mobile e i servizi Internet, si è diffuso rapidamente in numerosi segmenti della popolazione. Nel corso degli ultimi anni, i divari digitali si sono ridotti in relazione al genere e all'età, nonché tra i disoccupati rispetto alla popolazione attiva. Ma alcuni divari strutturali persistono e rimangono numerosi problemi da risolvere. In particolare:

- Le TIC hanno consentito a numerose persone di realizzare progressi considerevoli; tuttavia l'offerta di TIC accessibili è ancora insufficiente a causa del mercato o di altri ostacoli.
- Persistono dei divari in termini di competenze digitali. Via via che si espandono gli utilizzi delle TIC e i servizi fondati sulle TIC, alcune categorie di persone non riescono a tenere il passo, soprattutto coloro che non lavorano o che hanno livelli di istruzione più bassi. Anche l'insufficienza dei contenuti disponibili in lingue comprensibili per i potenziali utilizzatori costituisce un ostacolo.
- Si rilevano anche delle disparità tra istituti scolastici in termini di connessioni a banda larga, di disponibilità di computer e di competenze degli insegnanti in materia di TIC, nonché tra le PMI per quanto concerne la valorizzazione dei vantaggi offerti dalle TIC.
- Anche se la penetrazione di Internet continua ad aumentare, circa il 50% della popolazione europea non usa Internet regolarmente. Questi non-utilizzatori rientrano per la maggior parte nelle categorie con basso livello di istruzione, tra le persone economicamente inattive e gli anziani.

- Gli utilizzatori possono passare all'azione: la loro voce è ancora troppo frammentata e relativamente debole rispetto, ad esempio, agli Stati Uniti.

Obiettivo di e-inclusione: colmare i divari in materia di disponibilità, accessibilità, costi accettabili e competenze digitali.

2.2. Il settore delle TIC e i fornitori di servizi: le soluzioni TIC accessibili a tutti sono ancora insufficienti e frammentate

Vari operatori del settore stanno compiendo sforzi considerevoli per migliorare l'e-inclusione, in particolare per quanto riguarda l'e-accessibilità e la formazione⁴. L'offerta di soluzioni TIC a prezzi accettabili e adatte ad esigenze individuali particolari resta tuttavia insufficiente. I problemi specifici in relazione ai quali i fabbricanti e i fornitori dovrebbero svolgere un ruolo più incisivo sono elencati qui di seguito.

- Le connessioni a larga banda rimangono inaccessibili in alcune aree dell'Unione europea e si registrano ancora dei divari tra le aree urbane e quelle rurali, nonché significative differenze di prezzo per i servizi a banda larga.
- In numerosi paesi si riscontra ancora una e-accessibilità insufficiente, soprattutto per quanto riguarda i siti Web, la televisione digitale, l'accesso telefonico ai servizi di emergenza e ai terminali di informazione pubblica, e si profilano dei nuovi ostacoli. Spesso ciò è dovuto a disfunzioni strutturali del mercato e all'assenza di strategie comuni sul mercato interno che creano gravi ostacoli per le imprese. Le tecnologie e i servizi destinati al mercato di massa continuano perlopiù a non tenere conto della progettazione inclusiva/progettazione per tutti. Il settore dell'e-accessibilità, che rappresenta svariati miliardi di euro, non viene sfruttato (si calcola che le persone disabili rappresentino il 15% della popolazione dell'UE).
- Nell'insieme la situazione dell'e-accessibilità è migliore nei paesi dove vige una forte regolamentazione che non ostacola un mercato delle TIC pienamente competitivo. Al contrario le disposizioni normative in materia di e-accessibilità hanno instaurato condizioni di concorrenza eque per le imprese e creato nuovi sbocchi commerciali.

Obiettivo di e-inclusione: incentivare e creare le condizioni per uno sviluppo sostenibile del settore delle TIC per tutti.

2.3. Autorità pubbliche: l'azione politica non è sufficientemente coordinata ed efficace

Numerose autorità a tutti i livelli promuovono iniziative a favore dell'e-inclusione che vanno dal riconoscimento dei diritti in materia di accesso alle TIC al sostegno finanziario per delle azioni a favore dell'e-inclusione. Anche l'UE è molto attiva nell'ambito delle politiche riguardanti la società dell'informazione, la protezione dei dati, l'inserimento sociale e l'occupazione, gli appalti pubblici, la ricerca, l'istruzione, la cultura e la standardizzazione. L'e-inclusione è uno degli elementi fondamentali dell'iniziativa i2010 che ha dato luogo ad

⁴ Cfr. ad esempio il documento dell'EICTA "Moving Towards a Fully Inclusive Digital Europe" (Verso un'Europa digitale pienamente inclusiva).

azioni concrete nell'ambito di varie politiche⁵. La dichiarazione ministeriale di Riga del 2006, nell'ambito della quale si elencano le priorità e si assumono degli impegni a favore di obiettivi ben definiti, ha preparato il terreno per una politica globale. Tuttavia rimane ancora molto da fare:

- Le azioni di sensibilizzazione, gli elementi che dimostrano l'impatto e la comprensione del nesso tra l'utilizzo delle TIC e la partecipazione alla vita economica e sociale sono ancora insufficienti⁶.
- Le considerazioni relative all'e-inclusione sono ancora poco frequenti nei programmi politici in materia sociale, economica e tecnologica e mancano o sono carenti approcci strategici in vista di una cooperazione delle parti interessate intorno ad obiettivi comuni.
- Le attività sono perlopiù frammentate e manca un adeguato coordinamento delle azioni pubbliche con quelle della società civile e dell'industria. Ciò è in parte dovuto alla natura articolata dell'e-inclusione dove gli interventi possono coinvolgere più ministeri.
- Non esistono quadri legislativi efficaci che garantiscano una solida protezione dei diritti degli utilizzatori a rischio di esclusione nel mercato interno. Ciò è riscontrato soprattutto per quanto concerne l'e-accessibilità: la legislazione in Europa è frammentata e il suo impatto limitato. Le disposizioni comunitarie in materia sono attuate in modo poco coerente o non lo sono affatto, in quanto non sono vincolanti e le strategie nazionali possono differire notevolmente una dall'altra⁷. Ciò impedisce di stabilire degli elementi comuni di e-accessibilità, a scapito di molti utilizzatori e del settore delle TIC che deve fare i conti con dei mercati frammentati e disposizioni normative diverse.

Obiettivo di e-inclusione: delle politiche e una legislazione coerenti ed efficaci in favore dell'e-inclusione

3. FAR FRONTE ALLE SFIDE: L'INIZIATIVA EUROPEA SULL'E-INCLUSIONE

Affrontare i problemi menzionati al punto precedente consentirà di progredire concretamente verso la realizzazione degli obiettivi dell'i2010 e di Riga sull'e-inclusione. L'iniziativa europea sulla e-inclusione mira in primo luogo ad attirare l'attenzione sull'urgenza della questione, a rafforzare la visibilità dell'importante contributo che l'e-inclusione può apportare alla qualità della vita, la crescita economica e l'occupazione, e infine a consolidare i principali impegni assunti a Riga. L'iniziativa non impone nessun onere amministrativo o finanziario a livello di UE.

“e-Inclusione, partecipa anche tu”: sensibilizzare e coordinare gli sforzi

- La Commissione nel corso del 2008 organizzerà una campagna specifica (“e-Inclusion, be

⁵ In particolare sull'e-accessibilità COM(2005) 425, sul divario digitale nella banda larga COM(2006) 129, e-Government per tutti COM(2006) 173, TIC e invecchiamento COM(2007) 332, e competenze informatiche COM(2007) 496.

⁶ Tuttavia il piano d'azione per le persone con disabilità (COM(2003) 650) ha, dal suo varo, affrontato la questione delle TIC.

⁷ Cfr. i rapporti del gruppo INCOM-COCOM sulle disposizioni giuridiche dell'UE sull'e-accessibilità, e lo studio “*Measuring e-Accessibility in Europe*”.

part of it”), basata su un invito a proporre contributi, che darà visibilità alle iniziative sull’e-inclusione, alle manifestazioni e ai risultati dell’e-inclusione in tutta l’Europa.

- La Commissione al termine del 2008 organizzerà una conferenza ministeriale ad alto livello sull’e-inclusione per confrontare e pubblicizzare un’ampia gamma di realizzazioni nel campo della e-inclusione, anche mediante un premio europeo per la e-inclusione, fare il punto della situazione e indicare nuove piste da seguire.

In secondo luogo l’iniziativa europea in favore dell’e-inclusione costituisce un quadro di azione che si fonda sulle attività in corso cercando le sinergie esistenti tra loro, colma le lacune e mira ad un impatto maggiore a favore dell’e-inclusione mediante un insieme coerente di azioni in tre ambiti:

- **offrire a tutti** la possibilità di partecipare alla società dell’informazione;
- **accelerare** la partecipazione effettiva dei gruppi a rischio di esclusione e migliorare la qualità della vita
- **integrare** le azioni a favore dell’e-inclusione al fine di ottimizzare il loro impatto a lungo termine.

3.1. Offrire a tutti la possibilità di partecipare alla società dell’informazione

Per partecipare alla società dell’informazione sono indispensabili delle TIC accessibili e a costi ragionevoli e la capacità degli individui di utilizzarle. Ancora oggi molte persone non hanno la possibilità di trarre pienamente vantaggio dalle possibilità offerte dalle TIC perché non sussistono le condizioni di base. Alcuni non hanno fisicamente accesso ai prodotti e ai servizi che utilizzano le TIC, in particolare le connessioni a banda larga, mentre per altri le TIC sono troppo costose. Inoltre, per trarre i massimi vantaggi dalla società dell’informazione, è indispensabile garantire connessioni a banda larga sufficientemente rapide. Entro qualche anno sarà necessaria una velocità minima di 20 Mbit/sec per servizi come la telemedicina, che riveste particolare importanza per le numerose persone a rischio di esclusione, in particolare gli anziani che sono in costante aumento. Occorre inoltre sensibilizzare i cittadini sui rischi legati al trattamento di dati di carattere personale dalle reti delle TIC e formare gli utilizzatori in questo settore (di rischi di usurpazione d’identità, profilazione discriminatoria e sorveglianza continua⁸).

Per molti disabili, gli ostacoli alla e-accessibilità costituiscono un problema insormontabile. La comunicazione del 2005 sull’e-accessibilità⁹ illustrava varie misure che avrebbe potuto essere proposte nel 2007, ivi comprese eventuali nuove disposizioni legislative. I sondaggi paneuropei e la consultazione pubblica organizzati in vista della presente comunicazione, dimostrano che i progressi sono insufficienti. Anche se vari paesi hanno adottato delle misure, ivi comprese disposizioni legislative, il loro impatto a volte è limitato in quanto sono attuate in modo inadeguato. È pertanto importante fissare delle regole e dei meccanismi comunitari chiari, come suggerito recentemente dal Comitato economico e sociale europeo¹⁰. Occorre agire adesso, prima che gli interventi nazionali divergenti continuino a frammentare il

⁸ Queste questioni sono trattate nella comunicazione sulle tecnologie di rafforzamento della vita privata (COM(2007) 228).

⁹ COM(2005) 425.

¹⁰ Parere del CESE “*Future eAccessibility legislation*” (TEN/295 del 30 maggio 2007).

mercato e si diffondano le nuove tecnologie di massa, come la televisione digitale. L'intervento legislativo e il sostegno non-normativo (progetti pilota, ricerca, promozione) dovrebbero procedere di pari passo. La cooperazione internazionale nel settore della e-accessibilità dovrebbe essere portata avanti.

Infine occorre affrontare il fatto che molte persone a rischio di esclusione non possiedono ancora le competenze digitali necessarie.

Colmare il divario in materia di banda larga

- La Commissione incentiverà le iniziative regionali sulla società dell'informazione accessibile a tutti, tramite reti tematiche nell'ambito della sua iniziativa "Regioni per il cambiamento economico"¹¹. Il Fondo di coesione continuerà ad concentrarsi su investimenti nella conoscenza per settori in cui la diffusione commerciale delle infrastrutture e dei servizi TIC è insufficiente.
- Le autorità regionali e locali dell'UE devono incentrare il loro impegno per diffondere la banda larga, in particolare ricorrendo ai fondi strutturali e di sviluppo rurale dell'UE, al fine di promuovere una società dell'informazione aperta a tutti, soprattutto nelle zone isolate e rurali. Queste autorità devono sostenere lo sviluppo di infrastrutture nonché di servizi e applicazioni on line per i cittadini (e-sanità, e-amministrazione, e-apprendimento ed e-inclusione).
- La Commissione sosterrà, nell'ambito del programma di sostegno strategico in materia di TIC (ICT-PSP), una piattaforma web sulle iniziative regionali a favore della società dell'informazione, e condurrà un'indagine sul finanziamento da parte dell'UE dei progetti regionali concernenti la società dell'informazione.

Colmare il divario in materia di e-accessibilità

- Il settore della TIC dovrebbe impegnarsi rapidamente ad adottare, nel corso del periodo 2008-2010, soluzioni rispettose della privacy per le persone con capacità sensoriali, fisiche, motorie e/o cognitive limitate affinché possano utilizzare la televisione digitale (TV digitale accessibile) e le comunicazioni elettroniche ("conversazione globale"), in particolare al fine di garantire l'accesso ai servizi di emergenza e l'interoperabilità (conformemente alla revisione proposta delle direttive sulle comunicazioni elettroniche), sulla base della cooperazione esistente con gli utilizzatori.
- Le imprese e gli utilizzatori dovrebbero proseguire la loro cooperazione con gli organismi europei di standardizzazione, in particolare le attività di standardizzazione per gli appalti pubblici di prodotti e servizi accessibili basati sulle TIC. Sarebbe opportuno che continuassero a cooperare al fine di istituire, entro la fine del 2008, un programma europeo di formazione sulla progettazione di TIC accessibili a tutti.
- Gli Stati membri sono invitati a rafforzare il follow-up dei requisiti di e-accessibilità nella legislazione europea vigente e a stabilire entro la metà del 2008 una tabella di

¹¹ COM(2006) 675 definitivo.

marcia per l'accessibilità dei siti web pubblici.

- La Commissione cofinanzierà, nell'ambito del programma ICT-PSP 2007, un progetto pilota sulla televisione digitale accessibile, nel quadro del programma ICT-PSP 2008, un progetto pilota sulla "conversazione globale" e sugli approcci comuni in materia di accessibilità del web, in particolare mediante una metodologia di valutazione comparativa (*benchmarking*) europea e continuerà, nell'ambito del Settimo programma quadro (7° PQ) di R&S dell'UE, a finanziare ricerche sull'e-accessibilità.
- La Commissione si adopererà per attuare approccio legislativo orizzontale per una società dell'informazione aperta a tutti, al fine di garantire pari diritti e un mercato interno efficace. Una consultazione pubblica e una valutazione di impatto, previsti nella prima metà del 2008, apporteranno dei contributi ad un'eventuale proposta legislativa della Commissione sull'e-accessibilità nel secondo semestre del 2008. Parallelamente la Commissione cercherà di rafforzare le proposte presentate al Parlamento europeo e al Consiglio per quanto riguarda l'integrazione dell'aspetto dell'e-accessibilità nelle direttive modificate relative alle comunicazioni elettroniche.

Affrontare il divario nelle competenze digitali

- Le autorità a tutti i livelli, insieme alle imprese e agli organismi sociali, hanno una grande responsabilità per quanto riguarda il miglioramento delle competenze digitali, in conformità degli impegni assunti a Riga e della raccomandazione relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente¹². I sistemi di istruzione e formazione sono fondamentali per l'acquisizione di competenze digitali. Le autorità, in cooperazione con le imprese, sono invitate ad intensificare, nel 2008, gli sforzi al fine di promuovere l'acquisizione di competenze digitali e la formazione per l'alfabetizzazione digitale di base, in particolare per coloro che rischiano maggiormente l'esclusione.
- La Commissione, nel rispetto della dichiarazione di Riga, sta svolgendo uno studio paneuropeo sulle competenze digitali, ed entro la fine del 2008 formulerà degli orientamenti sulla politica in materia di competenze digitali per i gruppi "vulnerabili".

¹² Raccomandazione del Consiglio e del Parlamento 2006/962/CE.

3.2. Accelerare l'effettiva partecipazione dei gruppi a rischio di esclusione e migliorare la qualità della vita

Garantire l'esistenza delle condizioni di base è necessario ma non sufficiente. Occorre anche incentivare l'utilizzo efficace dei servizi basati sulle TIC ed offrire la possibilità di acquisire ulteriori competenze mediante servizi di istruzione e formazione. Le azioni di e-inclusione devono riguardare le persone a rischio di esclusione e coloro che tendono a non utilizzare le TIC e non beneficiano dei vantaggi potenziali in termini di qualità di vita. La dichiarazione di Riga ha individuato vari gruppi di beneficiari, tra cui gli anziani, le persone disabili e le minoranze culturali. Per le persone con esigenze specifiche le risorse didattiche disponibili su Internet sono particolarmente importanti.

Integrare le categorie socialmente sfavorite grazie a servizi elettronici moderni

- Le autorità pubbliche sono invitate a potenziare considerevolmente le loro attività in materia di e-governement ed e-inclusione conformemente alla dichiarazione ministeriale di Lisbona sull'e-governement del settembre 2007. Questo è il modo più diretto di promuovere l'inclusione, soprattutto per i servizi sociali che sono in contatto diretto con le persone a rischio di esclusione.
- La Commissione sosterrà, attraverso l'ICT-PSP e i programmi di e-partecipazione, scambi e analisi di buone pratiche e progetti pilota riguardanti soluzioni innovative.

Affrontare i problemi dell'invecchiamento, delle condizioni di salute e delle disabilità nella società dell'informazione

- L'industria, le associazioni di utilizzatori, gli Stati membri e la Commissione devono attuare il piano d'azione comunitario "Invecchiare bene nella società dell'informazione"¹³ apportando, in questo modo, un contributo determinante al vertice sull'e-inclusione previsto per la fine del 2008.
- La Commissione fornirà un sostegno continuo alla ricerca e alla diffusione di soluzioni innovative basate sulle TIC per i problemi legati all'invecchiamento, alle disabilità e alle condizioni di salute. Elaborerà inoltre un piano d'azione concernente le TIC per un'invecchiamento attivo e le TIC sul posto di lavoro.
- La Commissione elaborerà all'inizio del 2008 una raccomandazione sull'interoperabilità dei servizi sanitari on line (*e-health*) (riguardante in particolare i dati essenziali per le infrastrutture sanitarie on line, ossia i fascicoli dei pazienti e i dati di emergenza) e avvierà nel 2008 una nuova iniziativa europea sulla telemedicina che si baserà sul programma ICT-PSP.

Studiare le possibilità offerte dalle TIC a favore dei giovani emarginati e dei migranti a rischio di esclusione.

¹³ COM(2007) 332.

- Spetta soprattutto alle imprese e alle autorità dei paesi europei esaminare il potenziale delle nuove tecnologie per istituire servizi innovativi e aiutare le persone (soprattutto i giovani) a rischio di esclusione, i migranti e le minoranze culturali, in particolare grazie a contenuti multilingue e adattati.
- La Commissione sosterrà nuovi settori dell'e-inclusione mediante lo scambio di pratiche e progetti mirati nell'ambito dei programmi di ricerca e sviluppo dell'UE (7° PQ e ICT-PSP).

3.3. Integrare le azioni a favore dell'e-inclusione al fine di ottimizzarne gli impatti a lungo termine

Per ottenere un impatto duraturo occorre adeguare i programmi nazionali e comunitari, integrare la questione dell'e-inclusione in tutte le politiche pertinenti e coordinare meglio le iniziative. A livello di imprese gli accordi facoltativi sull'e-inclusione dovrebbero beneficiare del pieno sostegno delle autorità europee e nazionali. Le associazioni di utilizzatori devono rafforzare la loro azione a favore dell'e-inclusione.

Rafforzare e sostenere l'impatto mediante la razionalizzazione e il coordinamento

- Le imprese, le organizzazioni sociali e le autorità pubbliche devono coordinare meglio le loro attività a favore dell'e-inclusione e sono invitati ad unire le loro forze nell'ambito di una partnership aperta basata sulla cooperazione esistente. La Commissione continuerà a sostenere le associazioni di utilizzatori affinché rafforzino la loro attività a favore dell'e-inclusione in coordinamento con il gruppo ad alto livello i2010.
- I responsabili politici di tutti i livelli sono invitati a tenere conto del potenziale delle TIC nelle politiche economiche e sociali e, viceversa, ad integrare la problematica dell'inclusione sociale, i principi di non discriminazione e l'accessibilità nelle iniziative concernenti le TIC e le relativi analisi di impatto.
- La Commissione, in risposta all'appello del Parlamento europeo a favore di iniziative sui diritti degli utilizzatori dei servizi informatici¹⁴, chiarirà i diritti e gli obblighi vigenti dei consumatori nell'ambiente digitale.
- La Commissione apporterà un ulteriore contributo promuovendo l'inclusione sociale nel 2008 in occasione del riesame dell'iniziativa i2010, della comunicazione sul servizio universale dei servizi elettronici e della strategia internazionale dell'UE concernente la società dell'informazione. Continuerà ad occuparsi delle questioni di accessibilità delle TIC, nel corso della terza fase del piano d'azione concernente i disabili, che dovrebbe essere adottato alla fine del 2007; e darà seguito alla convenzione dell'ONU sui diritti dei disabili. La Commissione sta realizzando una valutazione d'impatto delle potenziali misure che completerebbero il quadro legislativo attuale dell'UE contro la discriminazione basato sull'articolo 13 del trattato UE.
- Infine, la Commissione darà l'esempio rendendo il sito web Europa più agevole da

¹⁴ Risoluzione non legislativa sulla fiducia dei consumatori nell'ambiente digitale (INI/2006/2048).

utilizzare, migliorandone il multilinguismo e l'accessibilità.

Comprendere meglio l'e-inclusione e confrontare i progressi compiuti in questo ambito

- La Commissione migliorerà il follow-up e l'analisi dell'e-inclusione, valutando ogni anno i progressi nel conseguimento degli obiettivi di Riga sulla base di un insieme di indicatori ("Tabella di marcia di Riga").
- La Commissione realizzerà delle indagini e degli studi riguardanti, tra l'altro, gli ostacoli alle tecnologie assistive, le risorse didattiche adattive, l'e-inclusione e il capitale sociale, nonché l'impatto sociale ed economico delle TIC, ed infine esaminerà come viene percepita la società dell'informazione.

4. CONCLUSIONI

Il ruolo della società dell'informazione per la partecipazione economica e sociale dovrebbe figurare in buona posizione nell'agenda economica e sociale dell'Europa. La presente comunicazione contiene una strategia globale in materia di e-inclusione che rafforza l'agenda di Lisbona e si fonda saldamente sull'iniziativa i2010 nonché sulla dichiarazione ministeriale di Riga al fine di eliminare gli ostacoli nella società dell'informazione stessa, ottimizzare il contributo delle TIC a favore dell'inclusione sociale ed economica e promuovere gli sbocchi commerciali in questo contesto.

La Commissione invita adesso il Parlamento europeo, gli Stati membri, le regioni e le parti interessate a trasformare le parole in azioni e a fare dell'e-inclusione una realtà col sostegno delle azioni strategiche illustrate nella presente comunicazione. Questi sforzi congiunti contribuiranno a creare delle opportunità commerciali e consentiranno di istituire una società dell'informazione aperta, a parità di condizioni, alla partecipazione di tutti.