

Насоки за цифрово приобщаване



Съфинансирано от
Европейския съюз



ECAS Брюксел, април 2024 г.

ЕЛИЗА ЛИРОНИ

Директор на програмата – Европейска демокрация, ECAS

СИЛВИЯ ДЕМОФОНТИ

Мениджър по достъпност и равнопоставеност, ECAS



Съфинансирано от
Европейския съюз

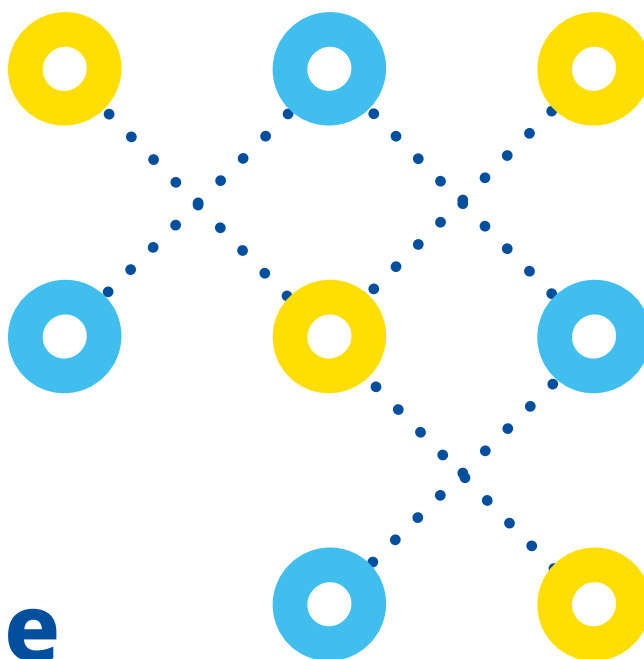
„С финансовата подкрепа на Европейския съюз.
Изразените възгледи и мнения са единствено на
автора(ите) и не отразяват непременно тези на
Европейския съюз или на ЕАСЕА. Нито Европейският
съюз, нито отпускащият орган могат да носят
отговорност за тях.“

Съдържание

1. НАСОКИ ЗА ЦИФРОВО ПРИОБЩАВАНЕ	03
1.1. Инфраструктурни изисквания:	
Ресурси, сигурност и дизайн	06
1.2. Подкрепяща екосистема: Помощни услуги,	
Образователни инициативи, Комуникационни кампании	11

1.

Насоки за цифрово приобщаване



Конвентът на гражданското общество за бъдещето на Европа, инициран от „Civil Society Europe“ през 2021 г., събра 82 европейски мрежи и платформи с избиратели от цяла Европа, които се включиха в конференцията за бъдещето на Европа и наблюдаваха демократичното ѝ провеждане. В качеството си на председател на клъстера за цифрова трансформация European Citizen Action Service (ECAS) поиска информация от около 1200 организации на гражданското общество (ОГО) в целия ЕС пряко или чрез техните мрежи, за да изготви програмата на гражданското общество за цифрова трансформация за следващите пет години¹.

Въз основа на тези препоръки за цифрова трансформация, получени от ОГО, през 2022 г. и 2023 г. ECAS проведе събития за съвместно създаване, за да събере допълнителни идеи за по-голямо цифрово приобщаване в Европа от широк кръг заинтересовани страни в 10 държави: Ирландия, Португалия,

¹ Пълен доклад относно препоръките към гражданското общество и насоки за цифрово приобщаване - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

Латвия, Люксембург, Белгия, Германия, Гърция, Италия, Хърватия и България. Участниците бяха комбинация от граждани, експерти, политици и представители на НПО, които имаха възможност да навлязат по-дълбоко в темите за цифровата демокрация, цифровата икономика, цифровите предпазни мерки, цифровите права и цифровото образование. Тези понятия бяха представени от ECAS на участниците, за да се обясни равнището на ЕС, и коментирани от национални експерти, за да се направи преглед и да се даде контекст на местно равнище.

В първата част на тези събития за съвместно създаване участниците имаха възможност да се запознаят с предизвикателствата пред приобщаването и основните препоръки от ОГО във всяка област и бяха информирани за съответните политики на ЕС в областта на цифровите технологии и текущите дебати.

Във втората част помолихме участниците да отговорят на редица въпроси, които доведоха до дискусии относно препоръките на гражданското общество, като те споделиха своя опит в областта на цифровото приобщаване и проблемите, с които се сблъскват като потребители на интернет. Участниците представиха свои собствени препоръки за процеса на цифровизация на ЕС, за да може той да обхване всички граждани на ЕС, като се обърне специално внимание на тези, които са изключени от цифровите технологии, маргинализирани и недостатъчно представени.

Въпросите, зададени на участниците по време на (или преди) всички събития, доведоха до сравнителни резултати между участващите държави. Едни и същи въпроси бяха повторени във всички 10 държави-членки, което даде възможност да се направи сравнение и анализ на приноса на участниците. За да се ангажират по-ефективно участниците от държавите членки, които може да изпитват затруднения с английския език, в няколко случая въпросникът беше преведен на местния език или събитието беше проведено на местния език (например такъв беше случаят със събитията в Хърватия, Италия и България през 2023 г.). При все това, на всички събития участниците бяха поканени да отговорят на отворените въпроси на своя език, ако е необходимо или предпочитано, за да се улесни ангажираността и да се осигури достъпност. ECAS и партньорските организации се съсредоточиха върху ангажирането на

различни групи в процеса на съвместно създаване. Приобщаващото набиране на участници позволи на това общоевропейско усилие да бъде представително за широк спектър от граждани на ЕС. Няколко примера са събитията в Люксембург (възрастното население), Италия (младото население), Германия (мигранти), Гърция (местни представители на ОГО и доброволци) и Ирландия (жени), където значителен процент от участниците бяха от уязвими и социално или цифрово изключени групи. Освен това ECAS и местните организатори поканиха жени (експертки, представителки на ОГО и създателки на политики) като гост-лектори, за да се насърчи още повече тяхната видимост и овластяване в областта на информационните и комуникационните технологии.

Общият опит на държавите членки по отношение на предизвикателствата на цифровата трансформация показва необходимостта от по-силна политическа намеса на национално равнище и на равнището на ЕС, за да се осигури, че цифровият преход е приобщаващ процес, който не изоставя никого. В следващата подглава представяме насоките за по-голямо цифрово приобщаване в Европа въз основа на препоръките на участниците, обобщени в две широки области: **Инфраструктурни изисквания и подкрепяща екосистема.**

Инфраструктурни изисквания: Ресурси, сигурност и дизайн

Инфраструктурните изисквания се отнасят до ресурсите и процесите, които осигуряват достъпния дизайн на онлайн услугите и необходимите мерки за осигуряване на сигурност.

Що се отнася до определените ресурси, които биха осигурили достъпен дизайн на онлайн услугите, най-разпространените препоръки от участниците са следните:



Безплатен, достъпен, високоскоростен интернет на разположение на всички;

Качествената интернет свързаност трябва да бъде обществено благо. Обществените места трябва да разполагат с безплатна интернет връзка и устройства за ползване.



Редовни проверки за оценка на достъпността на съдържанието на уебсайтовете, онлайн услугите и новите функции;

Информацията трябва да бъде лесна за намиране и да има вътрешни връзки, които да позволяват на потребителите да получат достъп до това, от което се нуждаят, от различни части на уебсайтовете/приложенията. Навигацията трябва да бъде възможно най-интуитивна за потребителите с различна степен на запознатост с темата, която търсят.



Ясна и кратка информация на уебсайтовете на публичните администрации, банките, здравната система и др;

Информацията и инструментите (приложения, платформи, системи за удостоверяване на автентичността и т.н.) трябва да бъдат в опростен формат и на опростен език за лесна навигация (да се избягва бюрократичен или технически език, да се предоставят речници) и да включват преводи на езиците, говорени от националните езикови малцинства и други лица, за които езикът не е роден.



Редовно актуализиране на показваната информация, оптимизиране на процесите и бързо отстраняване на грешки;

Уебсайтовете и приложенията на публичните администрации трябва редовно да се тестват за неизправности на сървъра и общи проблеми с навигацията.

Участниците също изразиха своето разочарование от това, че електронните услуги на публичните администрации не са изцяло онлайн, което обезсилва ползите от тези услуги като цяло. В някои случаи например все още се изисква от гражданите да подават лично в административните служби документи, които преди това са били качени онлайн, или напротив, може да се наложи документите да се изискват лично, но да бъдат подписани и изпратени обратно по електронен път.



Специализиран персонал за поддръжка на потребителите на даден уебсайт;




Специализиран персонал (чатове/секции с често задавани въпроси/бюра за помощ/физически офиси) за цифрови правителствени услуги (и други услуги, като банките и здравната система) в подкрепа на гражданите.


Без автоматично генерирани отговори, наличие на човешки агенти. Формати за подкрепа, съобразени с нуждите на конкретни групи от населението, по-специално на уязвимите групи.

Преминавайки към изискванията, свързани с дизайна на уебсайта, участниците предложиха:

-  **Разработване на процеси на сътрудничество и „отдолу нагоре“, които ще осигурят ориентиран към потребителите дизайн на онлайн платформите;**

С високи стандарти за качество — равни на стандартите на услугите, предоставяни от частни компании за онлайн услуги.
-  **Процесът на проектиране трябва да обхваща различни потребителски персони;**

От потребители, които са носители на цифрови технологии, до лица с определени уязвимости, като хора със зрителни и слухови увреждания, възрастни хора и деца. Всяка целева публика трябва да бъде включена в процеса на проектиране, по-специално слабо представените и цифрово маргинализираните групи.
-  **Опростена структура на информацията;**
-  **Правителствените услуги трябва да имат версии на мобилни приложения;**

Някои твърдят обратното — че броят на приложенията, от които се нуждаят гражданите, става все по-голям. Ето защо доставчиците на услуги трябва да търсят баланс в многофункционалните приложения с лесни за намиране функции.
-  **Съвместимост с екранни четци и спазване на насоките за достъпност;**

Възможност за увеличаване на размера на шрифта – диференциране на потребителския режим в зависимост от профила на потребителя (възрастен човек, човек с увреждания и т.н.). Като цяло да се осигурят разпоредби за достъпност за по-възрастното население, хората с

увреждания, бедстващите хора и други уязвими групи (напр. жителите на селските райони, хората с по-ниско образование).



Единна идентификация с взаимосвързани правителствени услуги;

Обслужване на едно гише за повечето онлайн услуги на публичната администрация, за да се опрости достъпът до информация и комуникацията между различните области. Като цяло, избягване на фрагментирането на публичните онлайн услуги.



Неприкосновеността на личния живот трябва да бъде основна грижа;



Защита от заплахи, произтичащи от изкуствения интелект.

Участниците споделиха опасенията си относно изкуствения интелект и как той може да доведе до допълнителна дискриминация и да застраши правата на гражданите на ЕС. Участниците призоваха за по-строги правила и разпоредби по отношение на прозрачността на алгоритмите. Човешкият надзор беше повтарящо се искане в анкетираните държави. Участниците подчертаха и необходимостта от включване на маргинализирани и слабо представени групи в процеса на програмиране и наблюдение.

И накрая, за да се осигури сигурността, участниците препоръчват:



Да се даде предимство на киберсигурността, за да се засили доверието на гражданите в цифровите инструменти;

Участниците посочиха, че засилването на мерките за сигурност и санкциите за злоупотреба с данни биха им помогнали да се чувстват защитени от заплахи при навигацията онлайн. Освен това те препоръчаха да се действа превантивно, а не само след като „щетите са нанесени“

– участниците споменаха действителни случаи на нарушаване на сигурността на правителствените услуги в тяхната страна.



Сигурността не трябва да бъде за сметка на неприкосновеността на личния живот и демократичните принципи;

Използването на потенциала на цифровите технологии за обществена сигурност не трябва да бъде в ущърб на основните права на гражданите. Освен това технологиите като лицевото разпознаване крият риск от предразсъдъци и дискриминация, което допълнително увеличава маргинализацията и неравенствата.



Проста и кратка писмена информация за това как се съхраняват данните, за какво се използват и дали ще бъдат предоставени на трети страни.

За да се изгради доверието на гражданите в цифровите технологии, онлайн споделянето на данни трябва да е в съответствие с правилата и разпоредбите по отношение на много аспекти — от яснотата на информацията, предоставяна на потребителите, до ограниченията за това как, защо, кога и на кого ще се споделят данните. Необходимостта от прозрачност на онлайн платформите, уебсайтовете и услугите беше повтаряща се тема в препоръките на участниците. Участниците заявиха, че в повечето случаи не са наясно какво се случва с техните данни онлайн и това е причина за безпокойство. Приемането на условията често се извършва с чувство на примирение пред сложните и дълги текстове или се избягва напълно поради несигурност или страх. В същото време някои участници предупредиха, че хората могат да подценят рисковете поради липса на осведоменост или разбиране, което може да ги доведе до потенциални заплахи за тяхната онлайн сигурност и тази на другите.

1.2

Подкрепяща екосистема: Помощни услуги, Образователни инициативи, Комуникационни кампании

Подкрепящата екосистема ще осигури на социално изключените групи необходимата помощ, за да се ориентират в цифровия свят и да развият своите цифрови умения като овластени граждани. Тя може да бъде обобщена в три широки области на обществено действие: Помощни услуги, Образователни инициативи и Комуникационни кампании.

Според участниците във всички географски региони трябва да има по-голямо предлагане на помощни услуги, които да помагат на хората от различни среди да използват цифрови инструменти, да се запознаят с тях и на по-късен етап да използват трансформационната стойност на тези инструменти във всички аспекти на своето ежедневие.



Физически пространства;

Инициативите, целящи да развият подкрепяща екосистема за цифрово изключените лица, трябва да осигурят физическо пространство.

Безопасно пространство, в което хората могат да намерят обучение по цифрова грамотност и цифрово здраве, да получат лична цифрова помощ и да се чувстват в сигурна среда, за да развият своите цифрови дейности (граждански дейности, потребителски дейности, дейности за обучение и развитие).



Целенасочената подкрепяща екосистема трябва да бъде съобразена с нуждите на бедстващите хора и други уязвими групи;

Съществуващите центрове за бедстващи хора трябва да предоставят не само технологични инструменти и достъп до Wi-Fi, но и възможности за получаване на цифрово образование. Участниците предложиха старческите домове и други заведения за по-възрастното население също трябва да предлагат възможности за достъп до технологични устройства и интернет, както и за придобиване на цифрово образование.



Финансиране на ОГО, които могат да подкрепят цифровото приобщаване на уязвимите групи.

ОГО са най-подходящите участници, които могат да инициират и да посредничат в дейности и кампании за цифрово приобщаване, тъй като имат пряк опит в работата с уязвими групи, вслушват се в техните нужди и разработват програми, които отговарят на тях с практически и възходящ подход. Освен това ОГО трябва да бъдат първите партньори на правителствата, които планират да разработят политики и програми, които не водят до по-нататъшно задълбочаване на цифровото разделение или създаване на нови неравенства чрез цифровите технологии.

Участниците представиха предложения за развитието на образователни инициативи, които според тях понастоящем са ограничени по брой, недостатъчно достъпни и като цяло не са добре познати на обществеността.



По-цялостен подход към цифровата грамотност, който трябва да бъде придружен от други области на грамотност (финансова грамотност, гражданска грамотност, грамотност по отношение на киберсигурността, потребителска грамотност);

Това е най-ефективният начин за интегриране на различни цифрови инструменти в ежедневието на гражданите. Повишаването на грамотността трябва да се стреми и към повишаване на увереността на потребителите при разпознаването на заплахите за сигурността, онлайн

омразата и дезинформацията. Програмите за ограмотяване трябва да отчитат конкретните нужди на изключените от цифровите технологии и уязвимите групи, като например по-възрастните хора, децата и младите хора, хората в неравностойно социално и икономическо положение, хората с увреждания, хората с по-ниско образование. Участниците предложиха също така да се разработят програми за ограмотяване на служителите в публичните институции и администрации, на учителите от всички нива, както и на предприемачите (МСП).



Онлайн тренировки за „пожарна тревога“, като например изпращане на истински фишинг тестове на електронни пощи на граждани;

Това е обучителна практика, често използвана в големите корпорации за обучение на служителите в потенциалните трикове, използвани от злонамерени лица. Фишинг съобщенията имат за цел да извлекат конкретна информация и да накарат получателите да изтеглят зловреден софтуер. Компаниите имитират такива електронни съобщения и водят статистика за неуспехите да се игнорират подобни атаки — което води до „геймифициран подход“. Това не само обучава получателите да разпознават потенциални заплахи, но и поддържа високо ниво на тревога срещу потенциални злонамерени електронни съобщения.



Акцентът на финансовата цифрова грамотност трябва да бъде върху избягването на измами;

Разпознаването на фишинг, фалшиви реклами, злонамерени намерения като цяло и развиването на основен набор от умения за сигурност са не само част от медийната грамотност и грамотността по отношение на киберсигурността, но и основна необходимост за достатъчно финансово грамотни граждани.



Въвеждане на медийната грамотност във формалното образование, като се започне от училище, и обсъждане в медиите;

Въвеждане на цифрова грамотност в задължителните учебни програми, започвайки от училищата, и обсъждане в медиите. Тези инициативи не трябва да бъдат само спорадични и движени от добрата воля на някои учители, а по-скоро резултат от структурирано планиране на национално равнище, което първо обхваща обучението на учителите, а след това трябва да достигне до учениците.



Признаване на значението на ученето през целия живот;


Програмите за обучение на възрастни трябва да се провеждат в местни центрове. Според сравнителния анализ НПО и публичните институции трябва да ръководят такива инициативи, като се съсредоточат върху предоставянето на безплатни, насочени към конкретни групи и достъпни възможности за обучение. Следователно на тези структури трябва да се осигури по-голяма финансова подкрепа, за да им се даде възможност да разработват и предоставят висококачествено обучение на всички граждани, които могат да имат нужда от него. В същото време преобладаващото мнозинство от участниците заявяват, че когато се нуждаят от помощ, за да се ориентират в дигиталния свят, се обръщат за подкрепа към приятел или член на семейството. Поради това трябва да се повиши доверието и осведомеността на гражданите на Съюза относно ресурсите, финансирани от държавата или ЕС. Участниците предложиха да се използват стимули за насърчаване на гражданите да участват в курсове за обучение (напр. включване на такова обучение в работното време на служителите, освобождаване от данъци или други форми на възнаграждение).




Всички възможности за цифрово образование трябва да отговарят на изискванията на Насоките за достъпност на уебсъдържанието (Web Content Accessibility Guidelines — WCAG) 2.2.

Доставчиците на обучение трябва да установят партньорство с организации, които вече работят в тази област.

Предлагането на нови комуникационни подходи беше друга повтаряща се тема във всички целеви области във всички участващи държави членки.

 **Целенасочени комуникационни кампании за популяризиране на инструментите за електронно участие;**

За да се подобри цифровата грамотност на гражданите, доставчиците на услуги и правителствата трябва да разработят целенасочени комуникационни кампании и образователни инициативи за правителствени инструменти и инструменти за електронно участие, както и като цяло за значението на овластяването на гражданите в процеса на цифровизация. За да се увеличи максимално тяхното въздействие, тези кампании и инициативи трябва да са насочени към различните уязвими групи, включително на техния език (в случая на езиковите малцинства), както и към различни видове комуникационни канали (традиционни медии, онлайн платформи, образователната система, външно сътрудничество с ОГО и други социални участници като посредници и разпространители). Програмите за повишаване на обществената осведоменост трябва да са насочени и към насърчаването и мотивирането на гражданите, които може да не се доверяват на технологиите или на правителствата/публичните администрации (в случая на електронното управление). Необходими са допълнителни усилия, за да могат гражданите да са уверени, че техните данни са в безопасност и че при електронните инициативи за участие техният глас ще бъде чул. В това отношение някои участници поискаха и повече инициативи за краудсорсинг и електронно участие.

 **Целенасочени комуникационни кампании за действията на Комисията, които гарантират, че данните и неприкосновеността на личния живот на гражданите са защитени онлайн;**

Тази препоръка се дължи по-скоро на установената липса на осведоменост на гражданите за възможностите за цифрово

образование, отколкото на изричните им препоръки. Участниците обаче многократно подчертаха колко е важно да се осъзнават рисковете и заплахите, които могат да възникнат при използването на цифровите технологии, по отношение на защитата на данните, сигурността, дезинформацията, фалшивата реклама и измамите, неподходящото или насилственото съдържание, онлайн омразата и др. Това подчертава необходимостта от разработване на кампании за повишаване на осведомеността относно дебатите и напредъка в тази област на равнището на ЕС.

- ✓ **Създаване на програма за цифрови посланици, която да ръководи целенасочена кампания за достигане до различни уязвими целеви групи в цялата страна;**
- ✓ **Събиране на живи и реални преживявания от самите уязвими групи, за да се създадат добре информирани решения.**

Прякото участие на представители на уязвимите групи в процесите на изготвяне на политики и в планирането на програми и кампании е първата стъпка към ефективно цифрово приобщаване. Това е всеобхватна препоръка, получена от участниците във всички събития. За да се разработят бъдещи инициативи, които не оставят никого настрана, тези, които сега са изключени от цифровите технологии, трябва да седнат на масата и да се чуе техният глас.

Насоки за цифрово приобщаване

ECAS Брюксел, април 2024 г.

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Брюксел, Белгия

✉ info@ecas.org

✂ [@ecas_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.facebook.com/ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

