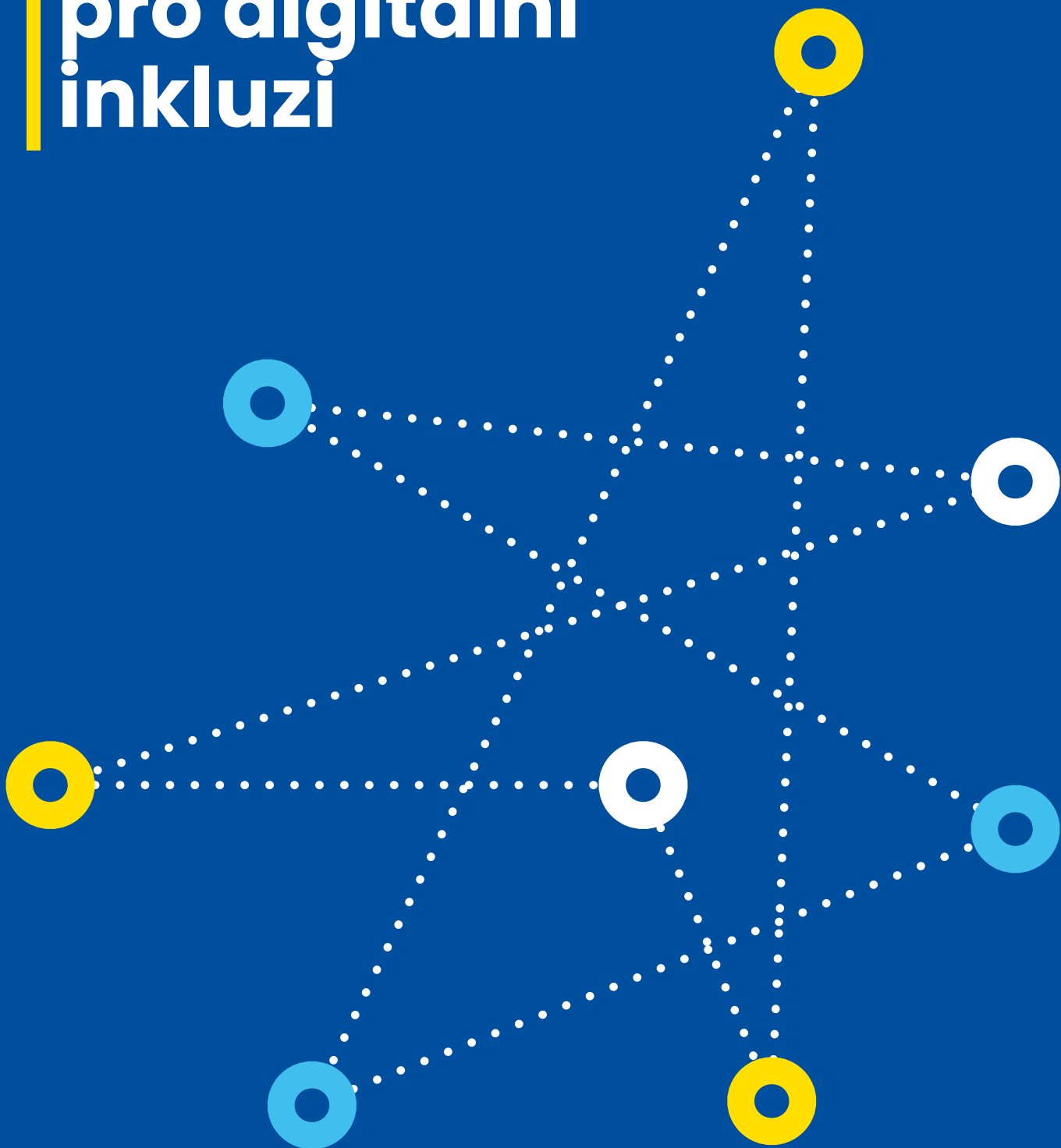


Pokyny pro digitální inkluzi



Spolufinancováno
Evropskou unií



ECAS Brusel, duben 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Spolufinancováno
Evropskou unií

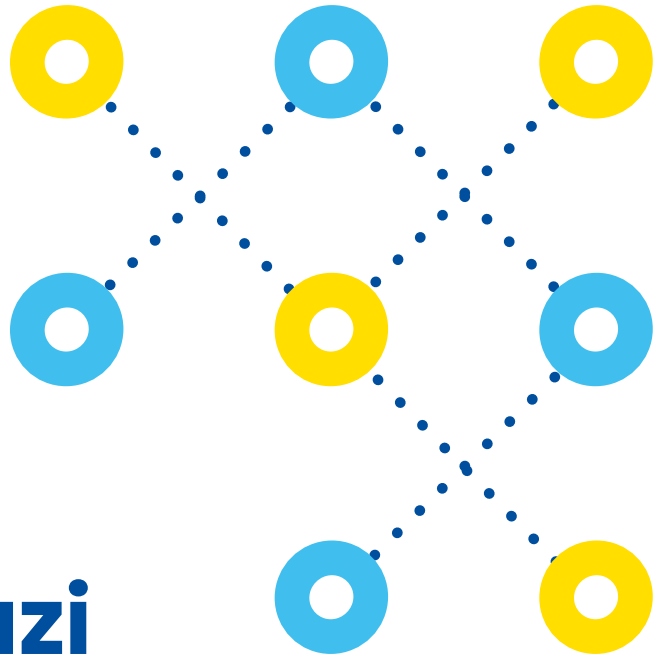
„Financováno Evropskou unií. Vyjádřené názory a stanoviska jsou však pouze názory a stanoviska autora (autorů) a nemusí nutně odrážet názory a stanoviska Evropské unie nebo agentury EACEA. Evropská unie ani orgán poskytující podporu za ně nemohou nést odpovědnost.“

Obsah

1. POKYNY PRO DIGITÁLNÍ INKLUZI	03
1.1. Požadavky na infrastrukturu:	
Zdroje, bezpečnost a design	06
1.2. Podpůrný ekosystém: Asistenční služby,	
Vzdělávací iniciativy, komunikační kampaně	10

1.

Pokyny pro digitální inkluzi



Konvent občanské společnosti o budoucnosti Evropy, který iniciovala organizace Civil Society Europe v roce 2021, spojil 82 evropských sítí a platforem s voliči po celé Evropě, aby se zapojily do konference o budoucnosti Evropy a monitorovaly její demokratické fungování. Evropská služba pro občanskou akci (ECAS) jako předsedající klastru pro digitální transformaci požádala přibližně 1 200 organizací občanské společnosti z celé EU přímo nebo prostřednictvím jejich sítí o příspěvky k vytvoření programu občanské společnosti v oblasti digitální transformace na příštích pět let¹.

Na základě těchto doporučení týkajících se digitální transformace, která obdržela od organizací občanské společnosti, uspořádala ECAS v letech 2022 a 2023 akce zaměřené na spolupráci s cílem shromáždit další nápady pro větší digitální inkluzi v Evropě od široké škály zúčastněných stran v 10 zemích: Irsko, Portugalsko, Lotyšsko, Lucembursko, Belgie, Německo, Řecko, Itálie, Chorvatsko a Bulharsko. Účastníci byli kombinací občanů, odborníků, tvůrců politik a zástupců nevládních organizací, kteří

¹ Úplná zpráva o doporučeních pro občanskou společnost a pokyny pro digitální inkluzi-
<https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

měli možnost hlouběji proniknout do témat digitální demokracie, digitální ekonomiky, digitálního zabezpečení, digitálních práv a digitálního vzdělávání. Tyto koncepty byly účastníkům představeny ECAS, aby vysvětlily úroveň EU, a komentovány národními odborníky, aby poskytly přehled a souvislosti na místní úrovni.

V první části těchto akcí měli účastníci možnost seznámit se s výzvami na cestě k inkluzi a s hlavními doporučeními organizací občanské společnosti v jednotlivých oblastech a byli informováni o příslušných digitálních politikách EU a současných debatách.

Ve druhé části jsme účastníky požádali, aby odpověděli na sadu otázek, které vedly k diskusi o doporučeních pro občanskou společnost, a oni odpověděli svými příspěvky, zejména v oblasti digitální inkluzivity, a podělili se o své každodenní zkušenosti s digitálními technologiemi a problémy, kterým jako uživatelé internetu čelí. Účastníci poskytli svá vlastní doporučení pro proces digitalizace EU, aby zahrnoval všechny občany EU se zvláštním důrazem na ty, kteří jsou digitálně vyloučeni, marginalizováni a nedostatečně zastoupeni.

Otázky položené účastníkům na všech akcích (a/nebo před nimi) vedly ke srovnávacím výsledkům mezi zúčastněnými zeměmi. Stejně otázky se opakovaly ve všech deseti členských státech, což umožnilo porovnat a analyzovat příspěvky účastníků. Aby bylo možné účinněji zapojit účastníky z členských států, kteří mohou mít problémy s angličtinou, byl v několika případech dotazník přeložen do místního jazyka a/nebo byla akce realizována v místním jazyce (například v případě akcí v Chorvatsku, Itálii a Bulharsku v roce 2023). Na všech akcích však byli účastníci také vyzváni, aby v případě potřeby nebo podle svých preferencí odpovídali na otevřené otázky ve svém jazyce, aby se usnadnilo zapojení a zajistila přístupnost. ECAS a partnerské organizace se zaměřily na zapojení různých skupin do procesu spoluvytváření. Inkluzivní nábor účastníků umožnil, aby toto celoevropské úsilí reprezentovalo různé skupiny občanů EU. Příkladem mohou být akce v Lucembursku (starší obyvatelstvo), Itálii (mladší obyvatelstvo), Německu (migranti), Řecku (zástupci místních organizací občanské společnosti a dobrovolníci) a Irsku (ženy), kde značnou část účastníků tvořily zranitelné a sociálně a/nebo digitálně vyloučené skupiny. Kromě toho ECAS a místní organizátoři pozvali jako hostující řečníky ženy (odbornice, zástupkyně organizací občanské společnosti a tvůrkyň politik), aby dále podpořili jejich zviditelnění a posílení jejich postavení v oblasti informačních a komunikačních technologií.




Společné zkušenosti členských států s výzvami digitální transformace ukázaly, že je zapotřebí silnějšího politického zásahu na vnitrostátní úrovni i na úrovni EU, aby se zajistilo, že digitální přechod bude inkluzivním procesem, který nikoho nenechá pozadu. V následující podkapitole uvádíme pokyny pro větší digitální inkluzivitu v Evropě na základě doporučení účastníků shrnutých do dvou hlavních oblastí:

Požadavky na infrastrukturu a podpůrný ekosystém.

Požadavky na infrastrukturu: Zdroje, bezpečnost a design

Požadavky na infrastrukturu se týkají zdrojů a procesů, které zajišťují přístupný design online služeb a opatření nezbytná pro zajištění bezpečnosti.

Pokud jde o identifikované zdroje, které by zajistily přístupný design online služeb, účastníci nejčastěji doporučovali následující:

-  **Bezplatný, dostupný vysokorychlostní internet pro všechny;**
Kvalitní internetové připojení by mělo být veřejným statkem.
Na veřejných místech by mělo být k dispozici bezplatné připojení k internetu a zařízení pro jeho používání.
-  **Pravidelné audity hodnotící přístupnost obsahu webových stránek, online služeb a nových funkcí;**
Informace by měly být snadno k nalezení a měly by existovat vnitřní odkazy umožňující uživatelům přístup k tomu, co potřebují, z různých částí webových stránek/aplikací. Navigace by měla být co nejvíce intuitivní pro uživatele s různým stupněm znalostí vyhledávaného tématu.
-  **Jednoduché a stručné informace dostupné na internetových stránkách veřejné správy, bank, systému zdravotní péče atd.;**
Informace a nástroje (aplikace, platformy, autentizační systémy atd.) by měly být ve zjednodušeném formátu a jazyce pro snadnou orientaci (vyhnout se byrokratickému a/nebo odbornému jazyku, poskytnout glosáře) a obsahovat překlady do jazyků, kterými hovoří národnostní jazykové menšiny a další osoby, pro které není jazyk rodným jazykem.

✓ **Pravidelná aktualizace zobrazovaných informací, optimalizace procesů a rychlá oprava chyb;**

Webové stránky a aplikace veřejné správy by měly být pravidelně testovány proti výpadkům serveru a obecným problémům s navigací

Účastníci se také podělili o své rozčarování nad tím, že elektronické služby veřejné správy nejsou plně online, což znehodnocuje přínosy těchto služeb jako celku. V některých případech, je například stále vyžadováno, aby občané předkládali dokumenty, které si předtím stáhli online, osobně na úřadech veřejné správy nebo naopak dokumenty mohou být vyžádány osobně, ale mohou být podepsány a zaslány zpět e-mailem.

✓ **Vyhrazený personál pro podporu uživatelů webových stránek;**

✓ **Vyhrazený personál (chatovací schránky / sekce nejčastějších dotazů / asistenční služby / fyzické kanceláře) pro digitální služby státní správy (a další služby, jako jsou banky a systém zdravotní péče) na podporu občanů.**

Žádné automaticky generované odpovědi, dostupnost lidských pracovníků. Formáty podpory přizpůsobené potřebám konkrétních skupin obyvatelstva, zejména zranitelných skupin.

Po přechodu k požadavkům týkajícím se designu webových stránek účastníci navrhli:

✓ **Rozvíjet procesy spolupráce a zdola nahoru, které zajistí návrh online platform zaměřený na uživatele;**

S vysokými standardy kvality - stejnými standardy jako služby poskytované soukromými online společnostmi.

✓ **Proces návrhu by měl zahrnovat různé uživatelské persony;**

Od uživatelů s digitálními znalostmi až po osoby s určitými zranitelnostmi, jako jsou lidé se zrakovým a zvukovým postižením, starší lidé a děti. Do

procesu navrhování by měla být zapojena každá cílová skupina, zejména nedostatečně zastoupené a digitálně marginalizované skupiny.



Zjednodušená struktura informací;



Služby státní správy musí mít mobilní verze aplikací;

Někteří tvrdili opak - že počet aplikací, které občan potřebuje, se vymyká kontrole. Poskytovatelé služeb by proto měli hledat rovnováhu mezi aplikacemi pro více použití a snadno dostupnými funkcemi.



Kompatibilita se čtečkami obrazovky a dodržování pokynů pro přístupnost;

Možnost zvětšení velikosti písma - rozlišení uživatelského režimu podle toho, zda se jedná o starší osobu, osobu se zdravotním postižením atd. Obecně zajistit přístupnost pro starší obyvatele, osoby se zdravotním postižením, nemajetné osoby a další zranitelné skupiny (např. obyvatele venkovských oblastí, osoby s nižším vzděláním).



Jednotné přihlášení s propojenými státními službami;

Jednotné kontaktní místo pro většinu online služeb veřejné správy, které zjednoduší přístup k informacím a komunikaci mezi různými oblastmi. Obecně se vyhnout fragmentaci veřejných online služeb.



Ochrana soukromí by měla být prvořadým zájmem;



Ochrana před hrozbami plynoucími z umělé inteligence.

Účastníci sdíleli obavy týkající se umělé inteligence a toho, jak může způsobit další diskriminaci a ohrozit práva občanů EU. Účastníci vyzvali k přísnějším pravidlům a regulacím týkajícím se transparentnosti algoritmů. Dohled nad lidmi byl opakovaným požadavkem ve všech dotazovaných zemích. Účastníci rovněž zdůraznili potřebu zapojit do procesu programování a monitorování marginalizované a nedostatečně zastoupené skupiny.

V neposlední řadě účastníci v zájmu zajištění bezpečnosti doporučují:

✓ Upřednostnit kybernetickou bezpečnost, aby se posílila důvěra občanů v digitální nástroje;

Účastníci navrhli, že posílení bezpečnostních opatření a sankcí za zneužití údajů by jim pomohlo cítit se při pohybu na internetu chráněni před hrozbami. Doporučili také jednat preventivně, a ne až poté, co „dojde ke škodě“ - účastníci zmínili skutečné případy narušení bezpečnosti vládních služeb v jejich zemi.

✓ Bezpečnost by neměla být na úkor soukromí a demokratických principů;

Využití potenciálu digitálních technologií pro bezpečnost veřejnosti by nemělo být na úkor základních práv občanů. Také technologie, jako je rozpoznávání obličejů, s sebou nesou riziko předpojatosti a diskriminace, což dále zvyšuje marginalizaci a nerovnosti.

✓ Jednoduché a stručné písemné informace o tom, jak jsou údaje uchovávány, k jakému účelu a zda budou poskytnuty třetím stranám.

Aby bylo možné vybudovat důvěru občanů v digitální technologie, musí sdílení údajů online splňovat pravidla a předpisy týkající se mnoha aspektů, od jasnosti informací poskytovaných uživatelům až po stanovení omezení, jak, proč, kdy a komu budou údaje sdíleny. V doporučeních účastníků se opakovaně objevovala potřeba transparentnosti online platforem, webových stránek a služeb. Účastníci prohlásili, že většinou nevědí, co se s jejich údaji děje online, a to je důvod k obavám. Přijetí podmínek se často setkává s pocitem rezignace před složitými a dlouhými texty nebo se jim z nejistoty či strachu zcela vyhýbají. Někteří účastníci zároveň upozorňovali, že lidé mohou podceňovat rizika z důvodu nedostatečné informovanosti nebo nepochopení, což je může vést k potenciálnímu ohrožení jejich bezpečnosti na internetu i bezpečnosti ostatních.

1.2

Podpůrný ekosystém: Asistenční služby, Vzdělávací iniciativy, Komunikační kampaně

Podpůrný ekosystém zajistí, aby sociálně vyloučené skupiny měly potřebnou pomoc při orientaci v digitálním světě a rozvíjely své digitální kompetence jako plnoprávní občané. Lze jej shrnout do tří širokých oblastí společenského působení: Asistenční služby, Vzdělávací iniciativy, Komunikační kampaně.

Podle účastníků je třeba ve všech zeměpisných regionech zvýšit nabídku asistenčních služeb, které pomohou jednotlivcům z různých prostředí používat digitální nástroje, seznámit se s nimi a později využívat transformační hodnotu těchto nástrojů ve všech aspektech jejich každodenního života.



Fyzické prostory;

Iniciativy zaměřené na rozvoj podpůrného ekosystému pro digitálně vyloučené osoby by měly poskytnout fyzický prostor. Bezpečný prostor, kde mohou lidé najít školení v oblasti digitální gramotnosti a digitálního zdraví, získat osobní digitální pomoc a kde mají pocit bezpečného prostředí pro rozvoj svých digitálních aktivit (občanské aktivity, spotřebitelské aktivity, vzdělávací a rozvojové aktivity).



Cílený podpůrný ekosystém by měl být přizpůsoben potřebám lidí v nouzi a dalších zranitelných skupin;

Stávající centra pro lidi v nouzi by měla poskytovat nejen technologické nástroje a přístup k Wi-Fi, ale také možnost získat digitální vzdělání. Účastníci navrhli, aby domovy pro seniory, domovy důchodců a další zařízení pro starší

obyvatele nabízely také možnosti přístupu k technologickým zařízením a internetu a získávání digitálního vzdělání.



Financování organizací občanské společnosti, které mohou podpořit digitální začlenění zranitelných skupin.

Organizace občanské společnosti jsou nejvhodnějšími aktéry pro iniciování a zprostředkování aktivit a kampaní v oblasti digitální inkluze, protože mají přímé zkušenosti se zapojením zranitelných skupin, naslouchají jejich potřebám a vytvářejí programy, které na ně reagují praktickým přístupem zdola nahoru. Organizace občanské společnosti by také měly být prvními partnery vlád, které plánují navrhnout politiky a programy, jež nebudou dále prohlubovat digitální propast nebo vytvářet nové nerovnosti prostřednictvím digitálních technologií.

Účastníci poskytli návrhy na rozvoj vzdělávacích iniciativ, které jsou podle nich v současné době omezené, nedostatečně dostupné a celkově málo známé veřejnosti.



Komplexnější přístup k digitální gramotnosti, který by měl být doplněn o další oblasti gramotnosti (finanční gramotnost, občanská gramotnost, gramotnost v oblasti kybernetické bezpečnosti, spotřebitelská gramotnost);

Jedná se o nejefektivnější způsob integrace různých digitálních nástrojů do každodenního života občanů. Cílem zvýšení gramotnosti by mělo být také zvýšení sebedůvěry uživatelů v rozpoznávání bezpečnostních hrozeb, nenávisti a dezinformací na internetu. Programy gramotnosti by měly zohledňovat specifické potřeby digitálně vyloučených a zranitelných skupin, jako jsou starší obyvatelé, děti a mládež, sociálně a ekonomicky znevýhodněné osoby, osoby se zdravotním postižením a osoby s nižší úrovní vzdělání. Účastníci rovněž navrhli, aby programy gramotnosti byly určeny pro zaměstnance veřejných institucí a správy, učitele všech stupňů a podnikatele (malé a střední podniky).



Online cvičení „požárního poplachu“, například zasílání skutečných phishingových testů na e-maily občanů;

Jedná se o trénování, které se často používá ve velkých společnostech k proškolení zaměstnanců o možných tricích používaných záškodníky. Cílem phishingových e-mailů je získat konkrétní informace a přimět příjemce ke stažení malwaru. Společnosti takové e-maily napodobují a zaznamenávají skóre neúspěchu při ignorování takových útoků - což vede ke gamifikovanému přístupu. Kromě toho, že se tak příjemci naučí rozpoznávat potenciální hrozby, udržuje se také na vysoké úrovni jejich ostražitost před potenciálními škodlivými e-maily.



Finanční digitální gramotnost by se měla zaměřit na předcházení podvodům;

Rozpoznávání phishingu, falešných reklam, škodlivých úmyslů obecně a rozvoj základních bezpečnostních dovedností je nejen součástí mediální a gramotnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti, ale i základní potřebou dostatečně finančně gramotných občanů.



Zavedení mediální gramotnosti do formálního vzdělávání, počínaje školou, a diskutovat o ní v médiích;

Zavedení digitální gramotnosti do povinných školních osnov, a to již od útlého věku. Tyto iniciativy nesmí být pouze sporadické a vyvolané dobrou vůlí některých učitelů, ale spíše výsledkem strukturovaného plánování na národní úrovni, které se nejprve týká vzdělávání učitelů a poté by se mělo dostat k žákům.



Uvědomění významu celoživotního vzdělávání;

Vzdělávací programy pro dospělé by měly probíhat v místních centrech. Podle srovnávací analýzy by takové iniciativy měly vést nevládní organizace a veřejné instituce, které by se měly zaměřit na poskytování bezplatných, specifických a dostupných vzdělávacích příležitostí pro jednotlivé skupiny. Těmto subjektům by proto mělo být přiděleno více finanční podpory, aby mohly rozvíjet a poskytovat kvalitní školení všem občanům, kteří je mohou

potřebovat. Převážná většina účastníků zároveň uvedla, že když potřebují pomoc při orientaci v digitálním světě, obrazejí se s žádostí o podporu na přítele nebo člena rodiny. Mezi občany EU by se tedy měla zvýšit důvěra ve zdroje financované státem a/nebo EU a povědomí o nich. Účastníci navrhli, že by se k účasti na vzdělávacích kurzech mohly využít pobídky (např. zahrnout takové školení do pracovní doby zaměstnanců, poskytnutí daňových úlev nebo jiné formy odměny).



Všechny příležitosti digitálního vzdělávání by měly splňovat požadavky Směrnice pro přístupnost webového obsahu (WCAG) 2.2.

Poskytovatelé školení by měli spolupracovat s organizacemi, které již v této oblasti působí.

Dalším opakujícím se tématem ve všech oblastech zájmu ve všech zúčastněných členských státech byly návrhy nových komunikačních přístupů.



Cílené komunikační kampaně na podporu nástrojů elektronické participace;

Pro zlepšení občanské digitální gramotnosti by poskytovatelé a vlády měli připravit cílené komunikační kampaně a vzdělávací iniciativy pro vládní nástroje a nástroje elektronické participace a obecně o významu posílení postavení občanů v procesu digitalizace. Aby byl jejich dopad co největší, měly by se tyto kampaně a iniciativy zaměřit na různé zranitelné skupiny, a to i v jejich jazyce (v případě jazykových menšin), a na komunikační kanály různého druhu (tradiční média, online platformy, vzdělávací systém, externí spolupráce s organizacemi občanské společnosti a dalšími sociálními aktéry jako prostředníky a multiplikátory). Programy zvyšování povědomí veřejnosti by se měly zaměřit také na povzbuzení a motivaci těch občanů, kteří nemusí důvěřovat technologiím nebo vládám/veřejné správě (v případě e-governmentu). Je třeba vyvinout větší úsilí, aby občané mohli věřit, že jejich údaje jsou v bezpečí, a v případě iniciativ elektronické participace, že jejich hlasy jsou slyšet. V tomto smyslu někteří účastníci také požadovali více crowdsourcingu a dalších iniciativ elektronické participace.



Cílené komunikační kampaně o opatřeních Komise, která zajišťují ochranu údajů a soukromí občanů na internetu;

Toto doporučení vyplývá spíše ze zjištěné nedostatečné informovanosti občanů o možnostech digitálního vzdělávání než z jejich výslovných doporučení. Účastníci však opakovaně zdůrazňovali, jak důležité je uvědomovat si rizika a hrozby, které mohou při používání digitálních technologií nastat, mimo jiné pokud jde o ochranu údajů, bezpečnost, dezinformace, falešnou reklamu a podvody, nevhodný nebo násilný obsah a nenávisť na internetu. Z toho vyplývá potřeba rozvíjet kampaně zaměřené na zvyšování povědomí o debatách a pokrocích v této oblasti na úrovni EU.



Vytvořit program digitálních ambasadorů, který by vedl cílenou kampaň s cílem oslovit různé zranitelné cílové skupiny po celé zemi;



Shromažďovat živé a skutečné zkušenosti samotných zranitelných skupin, aby bylo možné vytvářet dobře informovaná řešení.

Přímé zapojení zástupců zranitelných skupin do procesů tvorby politik a plánování programů a kampaní je prvním krokem k účinnému digitálnímu začleňování. Jedná se o průřezové doporučení, které obdrželi účastníci všech akcí. Aby bylo možné navrhnout budoucí iniciativy, které nikoho nenechají pozadu, musí ti, kteří jsou nyní digitálně vyloučeni, zasednout k jednacímu stolu a jejich hlas musí být vyslyšen.

Pokyny pro digitální inkluzi

ECAS Brusel, duben 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brusel, Belgie

✉ 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

