

Retningslinjer for digital inklusion



Medfinansieret af
Den Europæiske Union



ECAS Bruxelles, April 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Medfinansieret af
Den Europæiske Union

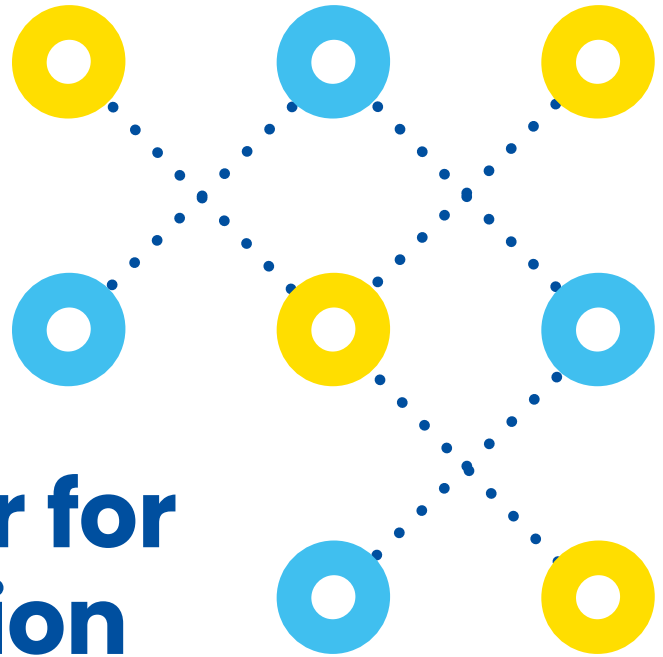
"Finansieret af Den Europæiske Union. De udtrykte synspunkter og meninger er dog udelukkende forfatterens/forfatternes og afspejler ikke nødvendigvis Den Europæiske Unions eller EACEA's synspunkter eller meninger. Hverken Den Europæiske Union eller den bevilgende myndighed kan holdes ansvarlig for dem".

Indhold

1.	RETNINGSLINJER FOR DIGITAL INKLUSION	03
1.1.	Krav til infrastrukturen: ressourcer, sikkerhed og design	06
1.2.	Understøttende økosystem: hjælpetjenester, uddannelsestiltag, kommunikationskampagner	10

1.

Retningslinjer for digital inklusion



Civilsamfundskonventionen om Europas fremtid, der blev iværksat af Civil Society Europe i 2021, samlede 82 europæiske netværk og platforme med medlemmer over hele Europa for at deltage i Konferencen om Europas fremtid og overvåge dens demokratiske forløb. I sin egenskab af formand for afsnittet for digital omstilling (Digital Transformation Cluster) anmodede ECAS (European Citizen Action Service) om input fra omkring 1200 civilsamfundsorganisationer (CSO'er) i hele EU, enten direkte eller via deres netværk, for at udarbejde civilsamfundets dagsorden for digital omstilling for de næste fem år¹.

På baggrund af disse anbefalinger om digital omstilling, der blev modtaget fra CSO'erne, afholdt ECAS i 2022 og 2023 en række samskabelses-events for at indsamle yderligere ideer med henblik på en større digital inklusion i Europa fra et bredt udvalg af interessenter i 10 lande: Irland, Portugal, Letland, Luxembourg, Belgien, Tyskland, Grækenland, Italien, Kroatien og Bulgarien. Deltagerne var en kombination

¹ Den fuldstændige rapport over civilsamfundets anbefalinger og retningslinjer for digital inklusion - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

af borgere, eksperter, politiske beslutningstagere og NGO-repræsentanter, som fik lejligheden til at gå dybere i emnerne digitalt demokrati, digital økonomi, digitale sikkerhedsforanstaltninger, digitale rettigheder og digital uddannelse. Disse begreber blev fremlagt for deltagerne af ECAS for at forklare dem på EU-plan, og de var genstand for udredninger fra nationale eksperter for at give et overblik og en kontekst på det lokale plan.

I den første del af disse samskabelses-events fik deltagerne mulighed for at sætte sig ind i udfordringerne i forbindelse med inklusion samt CSO'ernes hovedanbefalinger inden for hvert område, og de blev informeret om de relevante digitale EU-politikker og de aktuelle debatter.

I den anden del bad vi deltagerne besvare en række spørgsmål, der førte til diskussioner omkring civilsamfundenes anbefalinger, og de svarede igen med deres egne input, hovedsagelig om digital inklusivitet, idet de delte deres daglige erfaringer med digitale teknologier og de problemer, de som internetbrugere møder. Deltagerne gav deres egne anbefalinger til EU's digitaliseringsproces, så den kan komme til at inkludere alle EU-borgere, med særlig fokus på de, der er digitalt udelukkede, marginaliserede og underrepræsenterede.

De spørgsmål, der blev stillet til deltageren ved (og/eller forud for) samtlige events, førte til sammenlignelige resultater de involverede lande imellem. De samme spørgsmål gik igen i alle ti medlemslande for at gøre det muligt at sammenligne og analysere deltagerens bidrag. For en mere effektiv udveksling med deltagere fra medlemslande, der havde vanskeligheder med det engelske sprog, blev spørgeskemaet i nogle få tilfælde oversat til det lokale sprog, og/eller eventen blev gennemført på det lokale sprog (dette var for eksempel tilfældet for de events, der fandt sted i Kroatien, Italien og Bulgarien i 2023). Ved samtlige events blev deltagerne imidlertid også opfordret til at bidrage til åbne spørgsmål på deres eget sprog, hvis det var nødvendigt eller foretrukket, for at lette udvekslingen og sikre tilgængeligheden. I denne samskabelsesøvelse fokuserede ECAS og partnerorganisationerne på at udveksle med forskellige grupper. Takket være en inklusiv rekruttering af deltagerne var dette EU-dækkende tiltag repræsentativt for et forskelligartet udvalg af EU-borgere. Som eksempler kan nævnes eventene i Luxembourg (den ældste population), Italien (den yngste population), Tyskland

(migranter), Grækenland (lokale CSO-repræsentanter og frivillige) og Irland (kvinder), hvor en betragtelig procentdel af deltagerne tilhørte en udsat og socialt og/eller digitalt udelukket gruppe. Desuden indbød ECAS og de lokale organisatorer kvinder (eksperter, CSO-repræsentanter og politiske beslutningstagere) som gæstetalere for yderligere at fremme deres synliggørelse og selvstændiggørelse på IKT-området (information og kommunikationsteknologi).

De fælles erfaringer blandt medlemsstaterne omkring udfordringerne ved den digitale omstilling viste behovet for stærkere politisk indgriben på det nationale og EU-plan for at sikre, at den digitale omstilling bliver en inklusiv proces, hvor ingen bliver ladet i stikken. I det følgende underkapitel fremlægger vi retningslinjerne for en større digital inklusivitet i Europa på baggrund af deltagernes anbefalinger sammenfattet på to generelle områder: **Krav til infrastrukturen og Understøttende økosystem.**

Krav til infrastrukturen: ressourcer, sikkerhed og design

Kravene til infrastrukturen vedrører de ressourcer og processer, der sikrer et tilgængeligt design af onlinetjenester, og de nødvendige foranstaltninger for at yde sikkerhed.

Hvad angår de identificerede ressourcer, der ville sikre et tilgængeligt design af onlinetjenester, var de mest udbredte anbefalinger fra deltagerne følgende:



Gratis og tilgængeligt højhastighedsinternet for alle;

En internetforbindelse af god kvalitet bør være et offentligt gode. Gratis internetforbindelse og -udstyr bør være tilgængelige til fri afbenyttelse i det offentlige rum.



Jævnlige revisioner for at vurdere tilgængeligheden af indholdet af hjemmesider, onlinetjenester og nye funktioner;

Det skal være let at finde information, og der skal være intralinks, som giver brugerne adgang til det, de har brug for, fra forskellige dele af hjemmesiden/app'en. Navigationen skal gøres så intuitiv som muligt for brugere med forskellige grader af kendskab til det emne, de søger på.



Enkel og koncis information på hjemmesider fra offentlige myndigheder, banker, sundhedssystemet og lign.;

Information og værktøjer (apps, platforme, autentificeringssystemer mv.) skal fremstå i et enkelt format og på et simpelt sprog for at gøre det let at finde rundt (undgå bureaukratisk og/eller teknisk sprogbrug, tilbyd ordlister), og de skal omfatte oversættelser til sprog, som tales af landets sproglige mindretal, samt for andre, der ikke taler det lokale sprog.



Jævnlig opdatering af den viste information, optimering af processer og hurtig retning af fejl;

Offentlige myndigheders hjemmesider og apps skal jævnligt testes med hensyn til servernedbrud og generelle navigationsproblemer.

Deltagerne delte også deres frustration over offentlige myndigheders e-tjenester, der ikke foregår 100 % online, hvilket ophæver fordelene ved sådanne tjenester som helhed. I visse tilfælde er det for eksempel stadig nødvendigt for borgerne at aflevere dokumenter, de forinden har downloadet online, på myndighedernes kontorer, eller omvendt skal dokumenter rekvireres personligt men kan underskrives og returneres via e-mail.



Dedikeret personale til at yde en hjemmesides brugere support;



Dedikeret personale (chatbots / FAQ-sider / helpdesks / fysiske kontorer) til digitale statslige tjenester (samt andre tjenester såsom banker og sundhedssystemet) for at yde borgerne support.

Ingen automatisk genererede svar, adgang til menneskelige agenter.

Supportformer tilpasset til særlige populationers behov, især særligt udsatte grupper.

Angående kravene omkring hjemmesidens design foreslog deltagerne:



Udvikling af samarbejdsbaserede, nedefra-og-op-processer for at sikre et brugerfokuseret design af onlineplatforme;

Med højere kvalitetsstandarder - samme standarder som for private virksomheders onlinetjenester.



Designprocessen bør inkludere forskellige brugertyper;

Lige fra digitalt indfødte brugere til personer med visse sårbarheder såsom mennesker med synshandicap, hørehandicap, ældre mennesker og børn. Hvert målpublikum skal inkluderes i designprocessen, navnlig underrepræsenterede og digitalt marginaliserede grupper.

- ✓ **Information med en forenklet struktur;**
- ✓ **Statslige tjenester skal findes som mobile apps;**

Nogle gjorde det modsatte gældende, nemlig at antallet af apps, en borger har brug for, er for overvældende. Tjenesteyderne bør derfor tilstræbe en balance mellem apps med flere anvendelser og funktioner, der er lette at finde.
- ✓ **Kompatibilitet med skærlæsere og overholdelse af retningslinjerne for tilgængelighed;**

Mulighed for at forstørre skrifttypen – tilpasning til brugeren alt efter om det er en ældre person, en person med handicaps el. lign. Generelt, at tage højde for tilgængeligheden for ældre mennesker, personer med handicaps, subsistensløse personer og andre udsatte grupper (fx beboer i landområderne, personer med lavere uddannelsesniveauer).
- ✓ **En enkelt login til indbyrdes forbundne statslige tjenester;**

En enkelt tilgang til de fleste offentlige myndigheders onlinetjenester for at forenkle adgangen til informationen og kommunikationen mellem forskellige områder. Generelt, undgå opsplitningen af de offentlige onlinetjenester.
- ✓ **Fortrolighed skal være en hovedbekymring;**
- ✓ **Beskyttelse mod trusler afledt af kunstig intelligens.**

Deltagerne delte deres bekymringer om kunstig intelligens, og hvordan den kan forøge diskriminationen og true EU-borgernes rettigheder. Deltagerne bad om strengere regler og vedtægter vedrørende algoritmers transparens. Et menneskeligt overopsyn var et gennemgående ønske på tværs af de udspurgte lande. Deltagerne understregede også behovet for at inkludere marginaliserede og underrepræsenterede grupper i programmerings- og overvågningsprocessen.

Endelig anbefaler deltagerne for at garantere sikkerheden:

At prioritere internetsikkerheden for at styrke borgernes tillid til de digitale værktøjer;

Deltagerne antydede, at en styrkelse af sikkerhedsforanstaltningerne og sanktionerne i tilfælde af misbrug af data ville få dem til at føle sig beskyttede mod trusler, når de var på internettet. De anbefalede også at handle præventivt og ikke "når skaden er sket" – deltagerne omtalte virkelige tilfælde af sikkerhedsbrister i statslige tjenester i deres lande.

Sikkerheden bør ikke være på bekostning af fortroligheden og de demokratiske principper;

Udnyttelsen af digitale teknologiers potentiale for offentlig sikkerhed bør ikke ske på bekostning af borgernes fundamentale rettigheder. Således indbærer teknologier såsom ansigtsgenkendelse en risiko for fordomme og diskriminering, hvilket øger marginaliseringen og uligheden yderligere.

Enkel og koncis skriftlig information om, hvordan dataene opbevares, hvad de bruges til, og hvorvidt de vil blive udleveret til tredjeparter.

For at opbygge borgernes tillid til de digitale teknologier skal delingen af onlinedata overholde regler og vedtægter vedrørende en lange række aspekter, fra klarheden af den information, brugerne modtager, til fastsatte begrænsninger af, hvordan, hvorfor, hvornår og til hvem dataene kan blive delt. Behovet for transparens på onlineplatforme, hjemmesider og tjenester var et gennemgående tema i deltageres anbefalinger. Deltagerne erklærede, at de i de fleste tilfælde var uvidende om, hvad der skete med deres data online, og at dette giver anledning til bekymring. Godkendelsen af vilkår og betingelser afstedkommer ofte en følelse af resignation foran komplicerede og lange tekster, eller de undviges helt på grund af usikkerhed eller frygt. Samtidigt advarede nogle deltagere om, at folk muligvis kan undervurdere risiciene som følge af manglende bevidsthed eller forståelse, hvilket kan føre til potentielle trusler mod deres og andres onlinesikkerhed.

1.2

Understøttende økosystem: hjælpetjenester, uddannelsestiltag, kommunikationskampagner

Det understøttende økosystem skal sikre, at socialt udelukkede grupper får den nødvendige hjælp til at navigere gennem den digitale verden og udvikle deres digitale kompetencer som selvstændige borgere. Det kan sammenfattes i tre generelle områder af samfundsmæssig handling: hjælpetjenester, uddannelsestiltag og kommunikationskampagner.

Ifølge deltagerne er det i alle geografiske regioner nødvendigt med et større udbud af tjenester til at hjælpe personer med forskellig baggrund til at anvende digitale værktøjer, blive fortrolige med dem, og senere hen udnytte den omdannende værdi af sådanne værktøjer i alle aspekter af deres daglige liv.



Fysiske rum;

Initiativer, der sigter mod at udvikle et understøttende økosystem for de digitalt udelukkede, skal stille et fysisk rum til rådighed. Et sikkert sted, hvor folk kan finde undervisning i digitale færdigheder og digitale sundhedstjenester, modtage personlig digital assistance og føle, at de har et sikkert miljø, hvor de kan udvikle deres digitale aktiviteter (borgeraktiviteter, forbrugeraktiviteter, uddannelses- og udviklingsaktiviteter).



Et målrettet understøttende økosystem skal være skræddersyet til at opfylde behovene hos subsistensløse personer og andre udsatte grupper;

De eksisterende centre for subsistensløse personer skal tilbyde ikke kun teknologiske værktøjer og Wi-Fi-adgang men også muligheder for at opnå

en digital uddannelse. Deltagerne foreslog, at plejehjem, alderdomshjem og andre faciliteter rettet mod ældre mennesker også skulle tilbyde mulighed for at få adgang til teknologiske apparater og internet og for at tilegne sig en digital uddannelse.



Finansiering af CSO'er, der kan understøtte den digitale inklusion af udsatte grupper.

CSO'erne er de aktører, som i kraft af deres direkte erfaring med arbejde med udsatte grupper er bedst egnede til at iværksætte og mediere aktiviteter og kampagner med henblik på digital inklusion, at lytte til deres behov og at skræddersy programmer, der opfylder dem, med en praktisk, nedefra-og-op-tilgang. CSO'erne bør også være de første samtalepartnere for regeringer, som planlægger at udvikle politikker og programmer, der ikke øger den digitale kløft yderligere eller skaber nye uligheder gennem digitale teknologier.

Deltagerne kom med forslag vedrørende udviklingen af uddannelsesinitiativer, som ifølge dem indtil videre er begrænsede i antal, utilstrækkeligt tilgængelige og generelt ikke tilstrækkeligt kendt af befolkningen.



En mere holistisk tilgang til digitale færdigheder, som bør ledsages af andre færdighedsområder (finansielle færdigheder, borgerlige færdigheder, færdigheder mht. internetsikkerhed, færdigheder som forbruger);

Det er den mest effektive måde at integrere de forskellige digitale redskaber i borgernes hverdag. Øgede færdigheder bør også tilsigte at øge brugernes evne til at identificere sikkerhedsfarer, online-had og falsk information. Færdighedsprogrammerne bør tage højde for de særlige behov hos digitalt udelukkede og udsatte grupper, såsom ældre mennesker, børn og unge, de socialt og økonomisk dårligt stillede, mennesker med handicap, mennesker med lavere uddannelsesniveauer. Yderligere foreslog deltagerne, at der bør udvikles færdighedsprogrammer for ansatte i offentlige institutioner og administrationer, lærere på alle niveauer og entreprenører (SMV'er).



Online "brandalarmsøvelser", såsom at sende ægte phishing-tests til borgernes e-mails;

Dette er en træningsmetode, der ofte anvendes i store virksomheder til at træne de ansatte i de metoder, der potentielt kan anvendes af ondsindede individer. Phishing-e-mails har til formål at indhente særlige oplysninger og få modtagerne til at downloade malware (skadelige programmer). Virksomhederne efterligner sådanne e-mails og fører regnskab med evnen til at ignorere sådanne angreb, hvilket får øvelsen til at fremstå som en leg. Udover den træning, modtagerne får i at genkende potentielle trusler, holder dette deres beredskabsniveau over for potentielt ondsindede e-mails højt.



De finansielle digitale færdigheder skal have fokus på undgåelsen af bedrageri;

At kunne identificere phishing, falske reklamer, ondsindede hensigter generelt og at udvikle grundlæggende sikkerhedskompetencer hører ikke blot til færdighederne vedrørende medie- og internetsikkerhed, det er et fundamentalt behov for at opnå tilstrækkeligt finansielt kyndige borgere.



Indførelse af mediefærdigheder i den formelle uddannelse lige fra skolen, og omtale af dem i medierne;

Indførelse af digitale færdigheder i skolernes obligatoriske undervisningsplan lige fra en tidlig alder. Disse initiativer bør ikke kun være sporadiske og baseret på visse læreres gode vilje, de skal være resultatet af en struktureret planlægning på nationalt plan, som omfatter uddannelse af lærerne for derefter at nå ud til eleverne.



Anerkendelse af vigtigheden af livslang læring;

Voksenundervisningsprogrammerne skal finde sted på lokale centre. Ifølge den sammenlignende analyse skal sådanne initiativer udføres af NGO'er og offentlige institutioner, med fokus på gratis, gruppetilpassede og tilgængelige undervisningstilbud. Der skal således tildeles større finansiell støtte til sådanne organisationer for at sætte dem i stand til at udvikle og udbyde undervisning af høj kvalitet til alle borgere, der måtte have behov for

det. Samtidig udtalte et overvældende flertal af deltagerne, at de, når de har brug for hjælp til at finde rundt i den digitale verden, henvender sig til en ven eller et familiemedlem. EU-borgerens tillid til stats- og/eller EU-finansierede ressourcer bør således forbedres. Deltagerne foreslog, at der kunne anvendes forskellige incitamentter til at tilskynde borgerne til at deltage i kurser (for eksempel at inkludere sådanne kurser i de ansattes arbejdstid, at yde skattefritagelser eller andre former for belønning).



Alle digitale uddannelsesstilbud skal overholde retningslinjerne for webindholds tilgængelighed (WCAG) 2.2.

Uddannelsesudbydere skal oprette partnerskaber med organisationer, der allerede arbejder på dette område.

Forslag om nye kommunikationsmetoder var et andet tilbagevendende tema på samtlige fokusområder i alle de deltagende medlemsstater.



Målrettede kommunikationskampagner for at promovere e-deltagelsesværktøjer;

For at fremme borgernes digitale færdigheder skal udbydere og regeringer udvikle målrettede kommunikationskampagner og uddannelsesinitiativer omkring de statslige værktøjer og e-deltagelsesværktøjer og generelt om vigtigheden af borgernes selvstændiggørelse i digitaliseringsprocessen. For at opnå størst mulig virkning skal sådanne kampagner og initiativer være rettet mod de forskellige udsatte grupper, på deres eget sprog (i tilfælde af sproglige mindretal), og mod forskellige typer kommunikationsveje (traditionelle medier, onlineplatforme, uddannelsessystemet, eksternt samarbejde med CSO'er og andre sociale aktører som formidlere og spredere). Programmerne til fremme af offentlighedens bevidsthed skal også fokusere på at opmuntre og motivere de borgere, som ikke måtte have tillid til teknologierne eller til de statslige/offentlige myndigheder (når der er tale om e-forvaltning). Der er behov for at gøre mere for at sikre, at borgerne kan stole på, at deres data er sikrede og, for hvad angår e-deltagelsesinitiativer, at deres stemme bliver hørt. I denne forblindelse bad visse deltagere også om mere crowdsourcing og andre e-deltagelsesinitiativer.



Målrettede kommunikationskampagner om Kommissionens tiltag for at sikre, at borgernes data og privatliv beskyttes online;

Denne anbefaling stammer mere fra en identificeret mangel på bevidsthed fra borgernes side om digitale uddannelses tilbud end fra deres udtrykkelige anbefalinger. Ikke desto mindre understregede deltagerne gentagne gange, hvor vigtigt det er at være bevidst om de risici og trusler, man kan være udsat for, når man anvender digitale teknologier, med hensyn til databeskyttelse, sikkerhed, falsk information, falske reklamer og bedrageri, upassende eller voldeligt indhold, online-had mv. Dette fremhæver behovet for at udvikle kampagner for at øge bevidstheden i debatten og forbedringer på dette område på EU-plan.



Oprettelse af et program af digitale ambassadører, der skal gennemføre en fokuseret kampagne for at nå ud til en række udsatte målgrupper over hele landet;



Indsamling af aktuelle og reelle erfaringer fra de udsatte grupper selv for at udvikle velinformerede løsninger.

Den direkte medvirken af repræsentanter fra de udsatte grupper i de politiske beslutningstagningsprocesser og i planlægningen af programmer og kampagner er det første trin til en effektiv digital inklusion. Dette er en gennemgående anbefaling, der blev modtaget fra deltagerne ved samtlige events. For at designe fremtidige initiativer, der ikke lader nogen i stikken, skal de nu digitalt udelukkende sidde med ved bordet, og deres stemmer høres.

Retningslinjer for digital inklusion

ECAS Bruxelles, April 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelles, Belgien

✉ info@ecas.org

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

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

in ECAS – European Citizen Action Service

