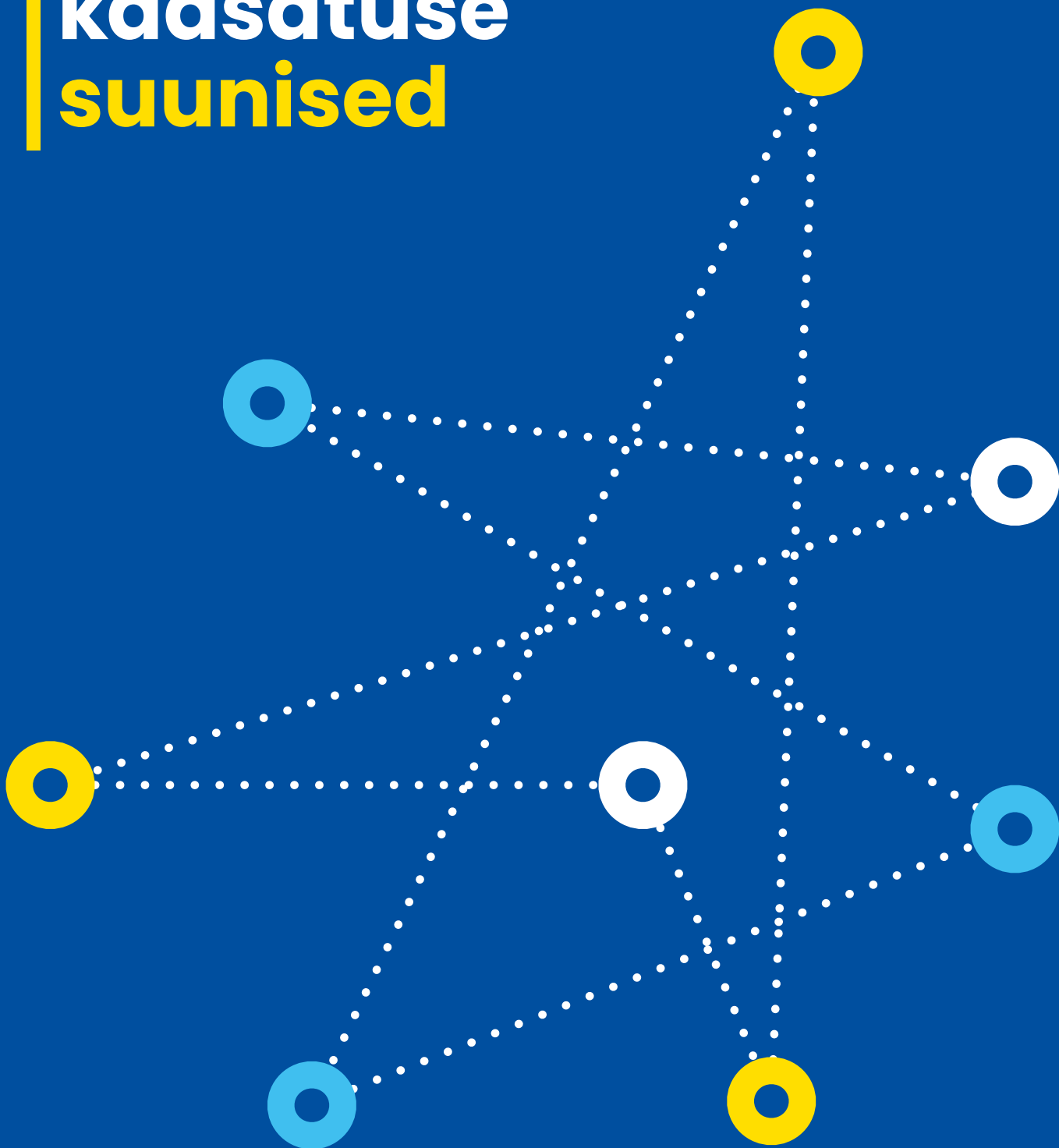


Digitaaalse kaasatuse suunised



Kaasrahastanud
Euroopa Liit



Euroopa Kodanike Teenistus (ECAS), Brüssel, aprill 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



**Kaasrahanud
Euroopa Liit**

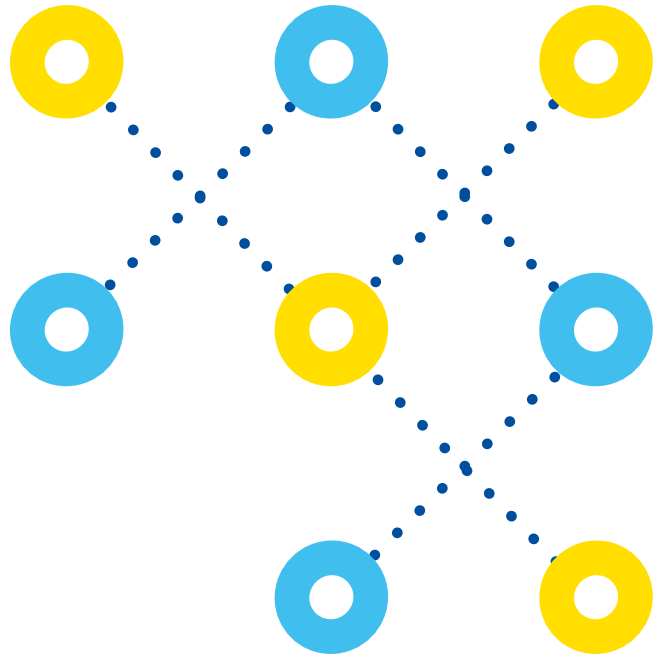
"Rahastanud Euroopa Liit. Avaldatud seisukohad ja arvamused on ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Rakendusameti (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega toetust andev asutus nende eest ei vastuta."

Sisukord

1. DIGITAALSE KAASATUSE SUUNISED	03
1.1. Nõuded taristule: vahendid, turvalisus ja disain	06
1.2. Toetav ökosüsteem: abiteenused, haridusalgatused ja teavituskampaaniad	10

1.

Digitaalse kaasatuse suunised



Kodanikuühiskonna konventsioon Euroopa tuleviku kohta, mille 2021. aastal algatas organisatsioon Civil Society Europe, tõi kokku 82 Euroopa võrgustikku ja platvormi, mille liikmed asuvad üle terve Euroopa, et osaleda Euroopa tuleviku konverentsil ja jälgida selle demokraatlikku toimimist. Digipöörde klatri eesistujana palus Euroopa Kodanike Teenistus (ECAS) umbes 1200 kodanikuühiskonna organisatsioonilt üle EL-i otsest või oma võrgustikest saadud sisendit, et koostada kodanikuühiskonna digipöörde tegevuskava järgmiseks viieks aastaks ¹.

Nende kodanikuühiskonna organisatsioonidelt saadud soovitude järgi korraldas ECAS 2022. ja 2023. aastal koosloomeüritusi, et koguda täiendavaid ideid e-kaasatuse suurendamiseks Euroopas suurelt hulgalt sidusrühmadelt 10 riigis: Iirimaal, Portugalis, Lätis, Luksemburgis, Belgias, Saksamaal, Kreekas, Itaalias, Horvaatias ja Bulgaarias. Üritustel osalesid kodanikud, eksperdid, poliitikakujundajad ja valitsusväliste organisatsioonide esindajad, kellel oli võimalus süveneda e-demokraatia, e-majanduse,

¹ Kodanikuühiskonna soovitude ja Digitaalse kaasatuse suuniste täielik aruanne - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

digitaalsete kaitsemeetmete, digiõiguste ja digihariduse teemadesse. ECAS tutvustas neid mõisteid osalejatele, et selgitada nende EL-i tasandit, ja nende kohta andsid kommentaare riiklikud eksperdid, et teha nendest ülevaade ning selgitada nende konteksti kohalikul tasandil.

Nende koosloomeürituste esimeses osas oli osalejatel võimalus tutvuda kaasatusega seotud probleemidega ja kodanikuühiskonna organisatsioonidelt tulnud peamiste soovitustega igas valdkonnas, ning nad viidi kurssi EL-i digipoliitika ja käimasolevate aruteludega.

Teises osas palusime osalejatel vastata reale küsimustele, mille eesmärgiks oli panna nad arutlema kodanikuühiskonna soovituste üle, ja nad andsid oma panuse – eelkõige e-kaasatuse kohta, – jagades oma igapäevaseid kogemusi digitehnoloogiaga ja rääkides probleemidest, millega nad veebikasutajana silmitsi seisavad. Osalejad andsid EL-i digitaliseerimisprotsessi kohta oma soovitused, et see kaasaks kõiki EL-i kodanikke, pöörates erilist tähelepanu neile, kes on digitaliseerimises tõrjutud, marginaliseeritud või alaesindatud.

Küsimused, mis esitati osalejatele igal üritusel (ja/või enne üritust), andsid võrreldavaid tulemusi osalenud riikide seas. Kõigis 10 liikmesriigis esitati samad küsimused, mistõttu oli osalejate panuseid võimalik võrrelda ja analüüsida. Et kaasata tõhusamalt nende liikmesriikide osalejaid, kellel võib olla raskusi inglise keelega, tõlgiti mõnel juhul küsimustik kohalikku keelde ja/või viidi üritus läbi kohalikus keeles (nt. tehti 2023. aastal nii Horvaatias, Itaalias ja Bulgaarias). Kõigil üritustel kutsuti aga osalejaid siiski vajadusel või soovi korral üles vastama avatud küsimustele ka oma emakeeles, et lihtsustada osalemist ja tagada ligipääsetavus. ECAS ja partnerorganisatsioonid keskendusid sellele, et kaasata koosloometegevustesse erinevaid rühmasid. Osalejate kaasav värbamine võimaldas sellel EL-üleisel ettevõtmisel esindada väga erinevaid EL-i kodanikke. Mõned näited sellest on üritused Luksemburgis (vanem elanikkond), Itaalias (noorem elanikkond), Saksamaal (sisserännanud), Kreekas (kohalike kodanikuühiskonna organisatsioonide esindajad ja vabatahtlikud) ning Iirimaal (naised), kus oluline osa osalejatest olid haavatavatest ning ühiskonnas ja/või digitaalselt tõrjutud gruppidest. Lisaks kutsusid ECAS ja kohalikud organiseerijad külalisesinejateks naisi (eksperte, kodanikuühiskonna organisatsioonide esindajaid ja poliitikakujundajaid), et

suurendada nende nähtavust ning mõjuvõimu info- ja kommunikatsioonitehnoloogia valdkonnas.

Liikmesriikide ühised kogemused digipöördega seotud väljakutsetega näitasid, et EL-i ja riiklikul tasandil on vaja suuremat poliitilist sekkumist, et tagada, et digipööre oleks kaasav protsess, millest ei jäeta kedagi välja. Järgmises alapeatükis toome välja osalejate soovitude põhjal loodud Euroopa e-kaasatuse parandamise suunised, mis on jaotatud kahte suurde rühma: **nõuded taristule ja toetav ökosüsteem.**

Nõuded taristule: vahendid, turvalisus ja disain

Nõuded taristule puudutavad neid vahendeid ja protsesse, mis kindlustavad võrguteenuste ligipääsetavuse ja vajalikud vahendid nende turvalisuseks.

Tuvastatud vahendite puhul, mis kindlustaksid võrguteenuste ligipääsetavuse, olid osalejate kõige levinumad soovitud järgmised.



Kõigile kättesaadav, tasuta ja kiire internet.

Kvaliteetne netiühendus peaks olema avalik hüve.

Tasuta internetiühendus ja -seadmed peaksid olema avalikus ruumis kasutamiseks saadaval.



Regulaarsed auditid, mille käigus hinnatakse veebilehtede sisu ning võrguteenuste ja uute funktsioonide kättesaadavust.

Teave peaks olema kergesti leitav ja siselingid peaksid võimaldama kasutajal ligi pääseda sellele, mida nad veebilehe/rakenduse eri osadest otsisid.

Navigeerimine peaks olema võimalikult intuitiivne otsitava teema kohta eri tasemel teadmistega kasutajate jaoks.



Avalike asutuste, pankade, tervishoiuasutuste jms veebilehtede teave peaks olema lihtne ja kokkuvõtlik.

Teave ja vahendid (rakendused, platvormid, autentimissüsteemid jne) peaksid olema lihtsustatud vormis ja keeles, et oleks lihtne navigeerida (vältida bürookraatlikku ja/või tehnilist keelt, pakkuda sõnastikke), ning sisaldama tõlkeid keeltesse, mida räägivad riigi vähemused ja teised riigikeelt mitte rääkivad inimesed.



Kuvatud teabe regulaarne ajakohastamine, protsesside optimeerimine ja vigade kiire parandamine.

Avalike asutuste veebilehti ja rakendusi tuleks regulaarselt testida serveririkete ja üldiste navigatsiooniprobleemide suhtes.

Osalejad väljendasid samuti oma pahameelt nende avalike asutuste e-teenuste kohta, mis ei ole täielikult veebipõhised ja mis muudab seega nende teenuste eelised tervikuna olematuks. Mõnel juhul näiteks on endiselt nõutav, et kodanikud esitaksid eelnevalt veebist allalaaditud dokumendid isiklikult ametiasutuses või vastupidi, dokumente tuleb taotleda isiklikult, kuid neid saab allkirjastada ja tagasi saata e-posti teel.



Spetsiaalsed töötajad, kes abistavad veebilehe kasutajaid.



Spetsiaalsed töötajad (vestluskastid / KKK jaotised / kasutajatoed / füüsilised kontorid) valitsuse digitaalsete teenuste (ja muude teenuste, näiteks pankade ja tervishoiuasutuste) jaoks, mis toetaksid kodanikke.

Automaatselt genereeritavate vastuste puudumine ja inimtöötajate kättesaadavus. Konkreetsete elanikkonnarühmade, eriti haavatavate rühmade vajadustele kohandatud toetusmeetmed.

Veebilehtede disainiga seotud nõuete osas tegid osalejad järgmised ettepanekud.



Koostööl põhinevate ja alt-üles protsesside arendamine, et tagada veebiplatvormide kasutajakeskne kujundus.

Veebiplatvormidel peaksid olema kõrged standardid kvaliteedile – samasugused standardid nagu eraettevõtete pakutavatel veebiteenustel.



Veebilehe kujundamine peaks hõlmama erinevaid kasutajaprofiile.

Alates digimaailmas hästi orienteeruvatest kasutajatest kuni nendeni, kellel on mingi haavatavus, näiteks nägemis- või kuulmispuudega inimesed, eakad ja lapsed, ehk kujundamise protsessi tuleks kaasata iga sihtrühm, eriti alaesindatud ja digitaalselt marginaliseeritud rühmad.



Teabe lihtsustatud ülesehitus.



Valitsussektori teenustel peaksid olema mobiilirakenduste versioonid.

Mõned arvasid ka vastupidi – kodanikele vajalike rakenduste arv on väljumas kontrolli alt. Seetõttu peaksid teenusepakkujad otsima tasakaalu mitmeotstarbeliste rakenduste ja kergesti leitavate funktsioonide vahel.



Ühilduvus ekraanilugejatega ja ligipääsetavuse suuniste järgimine.

Kirjasuuruse suurendamise võimalus – erinevad kasutusrežiimid vastavalt sellele, kas kasutaja on eakas, puudega inimene vms. Üldiselt tuleb tagada juurdepääs eakatele, puuetega inimestele, abivajajatele ja teistele haavatavatele rühmadele (nt. maapiirkondade elanikele ja madala haridustasemega inimestele).



Ühtne sisselogimine omavahel ühendatud valitsussektori teenustele.

Enamiku valitsussektori veebipõhiste teenuste üks kontaktpunkt, et lihtsustada juurdepääsu teabele ja suhtlust erinevate valdkondade vahel. Üldiselt tuleks vältida avalike veebiteenuste killustatust.



Privaatsus peaks olema esmatähtis.



Kaitse tehisarust tulenevate ohtude eest.

Osalejad jagasid oma muret seoses tehisaruga ja sellega, kuidas see võib põhjustada täiendavat diskrimineerimist ning ohustada EL-i kodanike õigusi. Osalejad nõudsid algoritmide kasutamise läbipaistvuse kohta rangemaid eeskirju ja määrusi. Inimesepoolne järelevalve oli kõigis küsitletud riikides korduv nõudmine. Osalejad rõhutasid ka vajadust kaasata marginaliseeritud ja alaesindatud rühmad planeerimise ning jälgimise protsessi.

Lõpuks soovitasid osalejad turvalisuse tagamiseks järgmist.

✓ Seada prioriteediks küberturvalisus, et suurendada kodanike usaldust digivahendite vastu.

Osalejad pakkusid välja, et turvameetmete tugevdamine ja andmete väärkasutuse karistamine aitaksid neid end võrgus navigeerimisel ohtude eest kaitstuna tunda. Samuti soovitasid nad tegutseda ennetavalt, mitte alles siis, kui "kahju on juba tehtud": osalejad tõid välja tegelikke juhtumeid, kus nende riigis oli rikutud avalike teenuste turvalisust.

✓ Turvalisust ei tohiks tagada eraelu puutumatus ja demokraatlike põhimõtete arvel.

Digitehnoloogiate potentsiaali kasutamine avaliku julgeoleku tagamiseks ei tohiks kahjustada kodanike põhiõigusi. Ka sellised tehnoloogiad nagu näotuvastus kannavad endas riski eelarvamuste tekkimiseks ja diskrimineerimiseks, mis suurendab veelgi marginaliseerumist ja ebavõrdsust.

✓ Lihtne ja lühike kirjalik teave selle kohta, kuidas andmeid säilitatakse, milleks neid kasutatakse ja kas neid kolmandatele osapooltele edastatakse.

Et suurendada kodanike usaldust digitehnoloogiate vastu, peab andmete jagamine veebis vastama eeskirjadele ja määrustele, mis käsitlevad paljusid aspekte, alates kasutajatele antud teabe selgusest kuni piiranguteni selle kohta kuidas, miks, millal ja kellele andmeid edastatakse. Vajadus veebiplatvormide, kodulehtede ja teenuste läbipaistvuse järele oli osavõtjate soovitustes korduv teema. Osalejad ütlesid, et enamasti nad ei ole teadlikud sellest, mis saab nende veebis olevatest andmetest, ja see on murettekitav. Sageli nõustutakse keeruliste ja pikkade kasutustingimuste tekstidega paratamatuse tundega või välditakse neid ebakindluse või hirmu tõttu täielikult. Samal ajal hoiatasid mõned osalejad, et inimesed võivad ohtusid teadmatuse või mõistmatuse tõttu alahinnata, mis võib nende endi ja teiste turvalisusele veebis potentsiaalseid ohte tekitada.

1.2

Toetav ökosüsteem: abiteenused, haridusalgatused ja teavituskampaaniad

Toetav ökosüsteem tagab selle, et sotsiaalselt tõrjutud rühmad saavad vajalikku abi, et orienteeruda digimaailmas ja arendada oma digipädevusi võrdväärsete kodanikena. Selle võib kokku võtta kolme suure ühiskondliku tegevusena: abiteenused, haridusalgatused ja teavituskampaaniad.

Osalejate sõnul on kõigis geograafilistes piirkondades vajadus abiteenuste järele, mis aitaksid erineva taustaga inimestel digitaalseid vahendeid kasutada, nendega tutvuda ja hiljem ka nende vahendite olukorda muutvat väärtust oma igapäevaelu kõikides aspektides kasutada.



Füüsilised kohad.

Algatused, mille eesmärk on arendada toetavat ökosüsteemi digitaalselt tõrjutud inimeste jaoks, peaksid looma nende jaoks selleks konkreetsed füüsilised kohad. Turvaline ruum, kus inimesed saavad digitaalse kirjaoskuse ja digitaalse turvalisuse alase koolituse, isiklikku digitaalset abi ja kus nad tunnevad end turvaliselt, et arendada oma digitaalset tegevust (kodanikuaktiivsus, tarbimistegevused, õppimis- ja arendustegevused).



Sihtotstarbeline toetav ökosüsteem peaks olema kohandatud puudustkannatavate inimeste ja muude haavatavate rühmade vajadustele.

Olemasolevad keskused puudustkannatavatele inimestele peaksid mitte ainult pakkuma tehnoloogilisi vahendeid ja võrguühendust, aga ka võimalust digihariduse saamiseks. Osalejad tegid ettepaneku, et hoolde- ja vanadekodud ning muud eakatele mõeldud asutused peaksid pakkuma võimalusi saada digiharidust ning ligipääsu tehnoloogilistele vahenditele ja internetile.



Haavatavate rühmade e-kaasatust toetavate kodanikuühiskonna organisatsioonide rahastamine.

Kodanikuühiskonna organisatsioonid on e-kaasatuse meetmete ja kampaaniate algatamiseks ning vahendamiseks kõige sobivamad, kuna neil on otsene kogemus haavatavate rühmadega suhtlemisel, nende vajadustega arvestamisel ja nende vajadustele vastavate programmide loomisel, mis põhinevad praktilisel ja alt-üles lähenemisel. Kodanikuühiskonna organisatsioonid peaksid olema ka esimesed partnerid valitsustele, kes kavandavad poliitikat ja programme, et mitte suurendada digitaalset lõhet veelgi ega luua digitehnoloogiate abil uut ebavõrdsust.

Osalejad tegid ettepaneku haridusalgatuste arendamiseks, mida on nende arvates hetkel liiga vähe, need ei ole piisavalt kättesaadavad ja on avalikkusele üldiselt vähe tuntud.



Terviklikum lähenemisviis digitaalsetele oskustele, millega peaksid kaasnema muude valdkondade oskused (finantskirjaoskus, kodanikupädevus, küberturvalisuse valdkonna oskused ja tarbijapädevus).

See on kõige tõhusam viis integreerida erinevaid digivahendeid kodanike igapäevaellu. Digikirjaoskuse parandamise eesmärk peaks olema suurendada ka kasutajate enesekindlust turvaohutude, veebipõhise vihkamise ja desinformatsiooni tuvastamisel. Digikirjaoskuse programmides tuleks arvestada digitaalselt tõrjutud ja haavatavate rühmade, näiteks eakate, laste ja noorte, sotsiaalselt ja majanduslikult ebasoodsas olukorras olevate inimeste, puuetega inimeste ning madalama haridustasemega inimeste erivajadustega. Samuti soovitasid osalejad, et neid programme tuleks luua avalike ja haldusasutuste töötajatele, kõikide tasandite õpetajatele ja ettevõtjatele (VKE-dele)



Veebipõhised "tuletõrjeharjutused", näiteks reaalse andmepüügimeilide saatmine kodanikele.

Sellist koolitust kasutatakse sageli suurettevõtetes, et koolitada oma töötajaid ära tundma võimalikke nippe, mida pahatahtlikud inimesed

kasutavad. Andmepüügi e-kirjade eesmärk on hankida spetsiifilist teavet ja panna kirjade saajad pahavara alla laadima. Ettevõtted teevad selliseid e-kirju järele ja peavad arvet selliste rünnakute eiramise ebaõnnestumise kohta, mis võimaldab kasutada koolitamiseks mängulist lähenemisviisi. See mitte ainult ei õpeta adreassaate selliseid ohte ära tundma, vaid hoiab ka nende tähelepanu taseme võimalike pahatahtlike kirjade suhtes kõrgel.



Digikirjaoskus peaks keskenduma pettuste ennetamisele.

Andmepüügikirjade, valereklaamide ja üldiselt pahatahtlike kavatsuste tuvastamine ning põhiliste turvaoskuste arendamine ei ole ainult osa meedia- ja küberturvalisuse pädevusest, vaid ka piisava finantskirjaoskusega kodanike põhivajadus.



Meediapädevust tuleks tutvustada haridusasutustes alates koolist ja selle üle tuleks arutleda meedias.

Digikirjaoskus tuleks viia koolide kohustuslikku õppekavasse, alustades seda juba varasest east. Need algatused ei tohiks olla vaid juhuslikud ja tuleneda mõnede õpetajate heast tahtest, vaid riikliku tasandi struktureeritud planeerimise tulemus, mis hõlmab kõigepealt õpetajate koolituse ja jõuab seejärel õpilasteni.



Elukestva õppe tähtsuse tunnustamine.

Täiskasvanute koolitusprogrammid peaksid toimuma kohalikes keskustes. Lähtudes võrdlevast analüüsist, peaksid selliseid algatusi juhtima valitsusvälised organisatsioonid ja avalik-õiguslikud asutused, keskendudes tasuta, rühmaspetsiifiliste ja kättesaadavate koolitusvõimaluste pakkumisele. Seega tuleks sellistele üksustele eraldada rohkem rahalist abi, et need saaksid arendada ja pakkuda kvaliteetset koolitust kõigile seda vajavatele kodanikele. Samas väitis valdav enamik osalejatest, et kui nad vajavad abi digimaailmas orienteerumiseks, pöörduvad nad sõbra või pereliikme poole. Seetõttu tuleks suurendada EL-i kodanike usaldust ning teadlikkust riigi ja/või EL-i rahastatud vahendite suhtes. Osalejad tegid ettepaneku kasutada stiimuleid, et motiveerida kodanikke koolitustel osalema (nt. lisada koolitus töötajate tööaja sisse, anda maksuvabastusi või muid soodustusi).



Kõik digihariduse võimalused peaksid vastama Veebi sisu juurdepääsetavussuunistele (WCAG) 2.2.

Koolituse pakkujad peaksid tegema koostööd selles valdkonnas juba tegutsevate organisatsioonidega.

Teine korduv teema, mis läbis kõiki huvivaldkondi kõikides liikmesriikides, oli ettepanekute tegemine uute kommunikatsioonimeetodite kohta.



Sihtotstarbelised teavituskampaaniad e-osaluse vahendite edendamiseks.

Kodanike digikirjaoskuse parandamiseks peaksid teenusepakkujad ja valitsused arendama sihtotstarbelisi teavituskampaaniaid ning haridusalgatusi valitsuse ja e-osaluse vahendite kohta ning üldiselt kodanike mõjuvõimu suurendamise tähtsuse kohta digitaliseerimisprotsessis. Et nende mõju oleks maksimaalne, peaksid sellised kampaaniad ja algatused olema suunatud erinevatele haavatavatele rühmadele, ja seda ka nende oma keeles (keeleliste vähemuste puhul), ning erinevatele kommunikatsioonikanalitele (traditsiooniline meedia, veebiplatvormid, haridussüsteem, väline koostöö kodanikuühiskonna organisatsioonide ja teiste ühiskondlike osalejatega nagu vahendajate ja teabelevitajatega). Avalikkuse teadlikkuse tõstmise programmid peaksid keskenduma ka nende kodanike julgustamisele ja motiveerimisele, kes ei usalda tehnoloogiat või valitsusi / avalikke asutusi (kui tegemist on e-valitsusega). On vaja teha rohkem jõupingutusi, et tagada, et kodanikud saaksid olla kindlad, et nende andmeid hoitakse turvaliselt ja et e-osaluse algatuste puhul oleks nende häält kuulda. Selles osas soovisid mõned osalejad ka rohkem ühisrahastamist ja muid e-osaluse algatusi.



Sihtotstarbelised algatused Komisjoni tegevuste kohta, mis tagavad kodanike andmete ja eraelu puutumatus kaitse veebis.

See soovitus tuleneb pigem kodanike ilmnenust vähesest teadlikkusest digihariduse võimaluste kohta kui nende selgesõnalistest soovitudest. Osalejad rõhutasid siiski korduvalt, kui oluline on olla teadlik riskidest ja ohtudest, mis võivad digitehnoloogia kasutamisel ilmned, muu hulgas

seoses andmekaitse, turvalisuse, desinformatsiooni, valereklaamide ja pettustega, sobimatu või vägivaldse sisuga ning veebipõhise vihkamisega. See rõhutab vajadust arendada kampaaniaid, et tõsta teadlikkust aruteludest ja edusammudest selles valdkonnas EL-i tasandil.



Lua digitaalsete saadikute programm, mille raames viiakse läbi sihipärane kampaania, et jõuda erinevate haavatavate rühmadeni igas riigis.



Koguda haavatavate rühmade endi läbielatud ja reaalseid kogemusi, et luua teabepõhiseid lahendusi.

Haavatavate rühmade esindajate otsene kaasamine poliitikakujundamise protsessidesse ning programmide ja kampaaniate kavandamisse on esimene samm tõhusa digitaalse kaasatuse suunas. See on läbiv soovitus, mille esitasid kõikide ürituste osalejad. Et kavandada tulevasi algatusi, mis ei jäta kedagi välja, peavad praegused digitaalselt tõrjutud kokku tulema ja oma hääle kuuldavaks tegema.

Digitaalse kaasatuse suunised

Euroopa Kodanike Teenistus (ECAS), aprill 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brüssel, Belgia

✉ 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**

