

Κατευθυντήριες οδηγίες για την ψηφιακή ένταξη



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ECAS Βρυξέλλες, Απρίλιος 2024

ELISA LIRONI

Διευθύντρια προγράμματος – Ευρωπαϊκή Δημοκρατία, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Υπεύθυνη προσβασιμότητας και ισότητας, ECAS



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

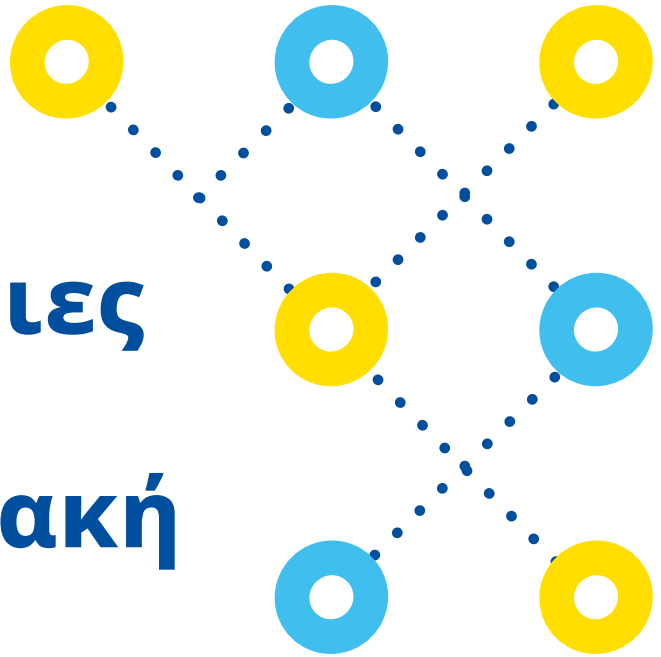
«Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.
Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται
είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν
αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της
Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Εκτελεστικού Οργανισμού
Εκπαίδευσης και Πολιτισμού της ΕΕ (EACEA). Ούτε η
Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η χορηγούσα αρχή μπορούν να
θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτές».

Περιεχόμενα

1.	ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ	03
1.1.	Απαιτήσεις υποδομών: πόροι, ασφάλεια και σχεδιασμός	06
1.2.	Υποστηρικτικό οικοσύστημα: υποβοηθητικές υπηρεσίες, εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες, εκστρατείες επικοινωνίας	12

1.

Κατευθυντήριες οδηγίες για την ψηφιακή ένταξη



Η Συνέλευση της Κοινωνίας των Πολιτών για το Μέλλον της Ευρώπης, με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Κοινωνίας των Πολιτών το 2021, συγκέντρωσε 82 ευρωπαϊκά δίκτυα και πλατφόρμες με εκλογικές περιφέρειες σε όλη την Ευρώπη για να συμμετάσχουν στη Διάσκεψη για το Μέλλον της Ευρώπης και να παρακολουθήσουν τη δημοκρατική λειτουργία της. Ως επικεφαλής της ομάδας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Δράσης Πολιτών (ECAS) ζήτησε τη συμβολή περίπου 1200 οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών (ΟΚΠ) σε ολόκληρη την ΕΕ, άμεσα ή μέσω των δικτύων τους, προκειμένου να καθορίσει την ατζέντα της κοινωνίας των πολιτών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό για τα επόμενα πέντε χρόνια¹.

Με βάση αυτές τις συστάσεις σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό που ελήφθησαν από τις ΟΚΠ, το 2022 και το 2023, το ECAS διοργάνωσε εκδηλώσεις

¹ Πλήρης έκθεση των συστάσεων της κοινωνίας των πολιτών και των κατευθυντήριων γραμμών για την ψηφιακή ένταξη -

<https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

συνδημιουργίας για τη συλλογή πρόσθετων ιδεών για μεγαλύτερη ψηφιακή ένταξη στην Ευρώπη από ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων φορέων σε 10 χώρες: Ιρλανδία, Πορτογαλία, Λετονία, Λουξεμβούργο, Βέλγιο, Γερμανία, Ελλάδα, Ιταλία, Κροατία και Βουλγαρία. Οι συμμετέχοντες ήταν ένας συνδυασμός πολιτών, εμπειρογνώμωνων, υπευθύνων χάραξης πολιτικής και εκπροσώπων ΜΚΟ, οι οποίοι είχαν την ευκαιρία να εμβαθύνουν στα θέματα της ψηφιακής δημοκρατίας, της ψηφιακής οικονομίας, των ψηφιακών εγγυήσεων, των ψηφιακών δικαιωμάτων και της ψηφιακής εκπαίδευσης. Οι έννοιες αυτές παρουσιάστηκαν από το ECAS στους συμμετέχοντες για να εξηγήσουν το επίπεδο της ΕΕ και σχολιάστηκαν από εθνικούς εμπειρογνώμονες για να δώσουν μια επισκόπηση και το πλαίσιο σε τοπικό επίπεδο.

Στο πρώτο μέρος αυτών των εκδηλώσεων συνδημιουργίας, οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις προκλήσεις για την ένταξη και τις κύριες συστάσεις των ΟΚΠ σε κάθε τομέα και ενημερώθηκαν για τις σχετικές ψηφιακές πολιτικές της ΕΕ και τις τρέχουσες συζητήσεις.

Στο δεύτερο μέρος, ζητήσαμε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε μια σειρά ερωτήσεων που οδήγησαν σε συζητήσεις γύρω από τις συστάσεις της κοινωνίας των πολιτών, και αυτοί απάντησαν με τη συμβολή τους, κυρίως για την ψηφιακή ενσωμάτωση, μοιράζοντας τις καθημερινές τους εμπειρίες με τις ψηφιακές τεχνολογίες και τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν ως χρήστες του διαδικτύου. Οι συμμετέχοντες διατύπωσαν τις δικές τους συστάσεις για τη διαδικασία ψηφιοποίησης της ΕΕ, προκειμένου αυτή να συμπεριλάβει όλους τους πολίτες της ΕΕ, με ιδιαίτερη έμφαση στους ψηφιακά αποκλεισμένους, περιορισμένους και υποεκπροσωπούμενους.

Οι ερωτήσεις που υποβλήθηκαν στους συμμετέχοντες σε όλες τις εκδηλώσεις (ή/και πριν από αυτές) οδήγησαν σε συγκριτικά αποτελέσματα μεταξύ των εμπλεκόμενων χωρών. Οι ίδιες ερωτήσεις επαναλήφθηκαν και στα 10 κράτη μέλη, επιτρέποντας τη σύγκριση και την ανάλυση των προτάσεων των συμμετεχόντων. Για την αποτελεσματικότερη συνεργασία με τους συμμετέχοντες των κρατών μελών που ενδέχεται να δυσκολεύονται με την αγγλική γλώσσα, σε μερικές περιπτώσεις, το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε στην τοπική γλώσσα ή/και η εκδήλωση υλοποιήθηκε στην τοπική γλώσσα (για παράδειγμα, αυτό συνέβη στην περίπτωση των εκδηλώσεων στην Κροατία, την Ιταλία και τη Βουλγαρία

το 2023). Σε όλες τις εκδηλώσεις, ωστόσο, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν επίσης να συνεισφέρουν σε ερωτήσεις ανοικτού τύπου στη δική τους γλώσσα, εάν ήταν απαραίτητο ή προτιμούσαν, προκειμένου να διευκολυνθεί η συμμετοχή και να διασφαλιστεί η προσβασιμότητα. Το ECAS και οι συνεργαζόμενες οργανώσεις επικεντρώθηκαν στην εμπλοκή διαφορετικών ομάδων στην άσκηση συνδημιουργίας. Η συμπεριληπτική πρόσληψη των συμμετεχόντων επέτρεψε σε αυτή την προσπάθεια σε επίπεδο ΕΕ να είναι αντιπροσωπευτική ενός διαφορετικού φάσματος πολιτών της ΕΕ. Μερικά παραδείγματα ήταν οι εκδηλώσεις στο Λουξεμβούργο (ηλικιωμένος πληθυσμός), στην Ιταλία (νεότερος πληθυσμός), στη Γερμανία (μετανάστες), στην Ελλάδα (τοπικοί εκπρόσωποι ΟΚΠ και εθελοντές) και στην Ιρλανδία (γυναίκες), όπου ένα σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων προέρχονταν από ευάλωτες και κοινωνικά ή/και ψηφιακά αποκλεισμένες ομάδες. Επιπλέον, το ECAS και οι τοπικοί διοργανωτές προσκάλεσαν γυναίκες (εμπειρογνώμονες, εκπροσώπους ΟΚΠ και υπεύθυνους χάραξης πολιτικής) ως προσκεκλημένες ομιλήτριες για να προωθήσουν περαιτέρω την προβολή και την ενδυνάμωσή τους στον τομέα της πληροφορικής και των τεχνολογιών επικοινωνίας.

Οι κοινές εμπειρίες μεταξύ των κρατών μελών σχετικά με τις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού κατέδειξαν την ανάγκη για ισχυρότερη πολιτική παρέμβαση σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, ώστε να διασφαλιστεί ότι η ψηφιακή μετάβαση είναι μια διαδικασία χωρίς αποκλεισμούς που δεν αφήνει κανέναν πίσω. Στο υποκεφάλαιο που ακολουθεί, παρουσιάζουμε τις κατευθυντήριες γραμμές για μεγαλύτερη ψηφιακή ενσωμάτωση στην Ευρώπη με βάση τις συστάσεις των συμμετεχόντων που συνοψίζονται σε δύο μεγάλους τομείς: **απαιτήσεις υποδομών και υποστηρικτικό οικοσύστημα.**

Απαιτήσεις υποδομών: Πόροι, Ασφάλεια και Σχεδιασμός

Οι απαιτήσεις υποδομών αφορούν τους πόρους και τις διαδικασίες που εξασφαλίζουν τον προσβάσιμο σχεδιασμό των διαδικτυακών υπηρεσιών και τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή ασφάλειας.

Όσον αφορά τους εντοπισμένους πόρους που θα εξασφάλιζαν τον προσβάσιμο σχεδιασμό των διαδικτυακών υπηρεσιών, οι επικρατέστερες συστάσεις των συμμετεχόντων είναι οι εξής:

- ✓ **Πρόσβαση σε δωρεάν ίντερνετ υψηλής ταχύτητας για όλους.**
Η καλής ποιότητας συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο θα πρέπει να αποτελεί δημόσιο αγαθό.
Θα πρέπει να διατίθεται δωρεάν σύνδεση στο διαδίκτυο και συσκευές για χρήση σε δημόσιους χώρους.
- ✓ **Τακτικοί έλεγχοι αξιολόγησης της προσβασιμότητας του περιεχομένου των ιστοτόπων, των διαδικτυακών υπηρεσιών και των νέων λειτουργιών.**
Οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι εύκολο να βρεθούν και θα πρέπει να υπάρχουν εσωτερικοί σύνδεσμοι που θα επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε ό,τι χρειάζονται από διαφορετικά σημεία των ιστοτόπων/εφαρμογών. Η πλοήγηση θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο εύκολη για τους χρήστες με διαφορετικούς βαθμούς γνώσης του θέματος που αναζητούν.



Απλές και συνοπτικές πληροφορίες που διατίθενται στους δικτυακούς τόπους των δημόσιων διοικήσεων, των τραπεζών, του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης κ.λπ.

Οι πληροφορίες και τα εργαλεία (εφαρμογές, πλατφόρμες, συστήματα ελέγχου ταυτότητας κ.λπ.) θα πρέπει να έχουν απλοποιημένη μορφή και γλώσσα για εύκολη πλοήγηση (να αποφεύγεται η γραφειοκρατική ή/και τεχνική γλώσσα, να παρέχονται γλωσσάρια) και να περιλαμβάνουν μεταφράσεις σε γλώσσες που ομιλούνται από εθνικές γλωσσικές μειονότητες και άλλους μη φυσικούς ομιλητές.



Τακτική ενημέρωση των εμφανιζόμενων πληροφοριών, βελτιστοποίηση των διαδικασιών και γρήγορη διόρθωση σφαλμάτων.

Οι ιστότοποι και οι εφαρμογές των δημόσιων διοικήσεων θα πρέπει να ελέγχονται τακτικά για την αντιμετώπιση βλαβών του διακομιστή και γενικών προβλημάτων πλοήγησης.

Οι συμμετέχοντες μοιράστηκαν επίσης την απογοήτευσή τους για το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης δεν είναι πλήρως διαδικτυακές, γεγονός που ακυρώνει τα οφέλη αυτών των υπηρεσιών στο σύνολό τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, για παράδειγμα, εξακολουθεί να απαιτείται από τους πολίτες να υποβάλλουν αυτοπροσώπως στα γραφεία της διοίκησης τα έγγραφα που είχαν προηγουμένως μεταφορτωθεί ηλεκτρονικά, ή αντίστροφα, τα έγγραφα μπορεί να πρέπει να ζητηθούν αυτοπροσώπως, αλλά μπορούν να υπογραφούν και να αποσταλούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.








Αφιερωμένο προσωπικό για την υποστήριξη των χρηστών ενός ιστοτόπου.



Αφιερωμένο προσωπικό (chat boxes / τμήματα Συχνών Ερωτήσεων / helpdesks / φυσικά γραφεία) για τις ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες (και άλλες υπηρεσίες, όπως οι τράπεζες και το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης) για την υποστήριξη των πολιτών.

Χωρίς αυτόματα παραγόμενες απαντήσεις, με διαθεσιμότητα εκπροσώπων.
Μορφές στήριξης προσαρμοσμένες στις ανάγκες συγκεκριμένων
πληθυσμών, ιδίως των ευάλωτων ομάδων.

Όσον αφορά τις απαιτήσεις σχετικά με το σχεδιασμό του ιστοτόπου, οι συμμετέχοντες πρότειναν:

-  **Ανάπτυξη συνεργατικών και εκ των κάτω προς τα πάνω διαδικασιών που θα διασφαλίζουν τον σχεδιασμό των διαδικτυακών πλατφορμών με επίκεντρο τον χρήστη.**
Με υψηλά πρότυπα ποιότητας - ίδια πρότυπα με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μιας ιδιωτικής εταιρείας.
-  **Η διαδικασία σχεδιασμού θα πρέπει να περιλαμβάνει διάφορες προσωπικότητες χρηστών.**
Το εύρος θα πρέπει να κυμαίνεται από ψηφιακούς χρήστες μέχρι άτομα με ορισμένα ευάλωτα σημεία, όπως άτομα με προβλήματα όρασης, προβλήματα ήχου, ηλικιωμένους και παιδιά. Κάθε κοινό-στόχος θα πρέπει να συμπεριληφθεί στη διαδικασία σχεδιασμού, ιδίως οι υποεκπροσωπούμενες και οι ψηφιακά περιθωριοποιημένες ομάδες.
-  **Απλοποιημένη δομή των πληροφοριών.**
-  **Οι κυβερνητικές υπηρεσίες πρέπει να διαθέτουν εκδόσεις εφαρμογών για κινητά.**
Ορισμένοι υποστήριξαν το αντίθετο - ότι ο αριθμός των εφαρμογών που χρειάζεται ένας πολίτης έχει αρχίσει να ξεφεύγει. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να αναζητήσουν μια ισορροπία σε εφαρμογές πολλαπλών χρήσεων με εύχρηστα χαρακτηριστικά.
-  **Συμβατό με προγράμματα ανάγνωσης οθόνης και σύμφωνα με τις οδηγίες προσβασιμότητας.**
Επιλογή για μεγέθυνση του μεγέθους της γραμματοσειράς - διαφοροποίηση

του τρόπου λειτουργίας του χρήστη ανάλογα με το αν πρόκειται για ηλικιωμένο άτομο, άτομο με αναπηρία κ.λπ. Γενικά, να εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα για τον ηλικιωμένο πληθυσμό, τα άτομα με αναπηρία, τους άπορους και άλλες ευάλωτες ομάδες (π.χ. κάτοικοι αγροτικών περιοχών, άτομα με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο).



Ενιαία είσοδος με διασυνδεδεμένες κυβερνητικές υπηρεσίες.

Υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης για τις περισσότερες διαδικτυακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης για την απλούστευση της πρόσβασης σε πληροφορίες και της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τομέων. Γενικά, να αποφεύγεται ο κατακερματισμός των δημόσιων διαδικτυακών υπηρεσιών.



Η προστασία του απορρήτου θα πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό μέλημα.



Προστασία από απειλές που προέρχονται από την Τεχνητή Νοημοσύνη.

Οι συμμετέχοντες μοιράστηκαν τις ανησυχίες τους σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να προκαλέσει περαιτέρω διακρίσεις και να απειλήσει τα δικαιώματα των πολιτών της ΕΕ. Οι συμμετέχοντες ζήτησαν αυστηρότερους κανόνες και κανονισμούς σχετικά με τη διαφάνεια των αλγορίθμων. Η ανθρώπινη εποπτεία ήταν ένα επαναλαμβανόμενο αίτημα σε όλες τις χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι συμμετέχοντες τόνισαν επίσης την ανάγκη να συμπεριληφθούν περιθωριοποιημένες και υποεκπροσωπούμενες ομάδες στη διαδικασία προγραμματισμού και παρακολούθησης.

Τέλος, για τη διασφάλιση της ασφάλειας, οι συμμετέχοντες προτείνουν:



Προτεραιοποίηση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στα ψηφιακά εργαλεία.

Οι συμμετέχοντες πρότειναν ότι η ενίσχυση των μέτρων ασφαλείας και η επιβολή κυρώσεων για την κατάχρηση δεδομένων θα τους βοηθούσε να αισθάνονται προστατευμένοι από τις απειλές κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο. Συνέστησαν επίσης να ενεργούν προληπτικά και όχι μόνο αφού «η ζημιά έχει γίνει» - οι συμμετέχοντες ανέφεραν πραγματικές περιπτώσεις παραβίασης της ασφάλειας των κυβερνητικών υπηρεσιών στη χώρα τους.



Η ασφάλεια δεν πρέπει να αποβαίνει εις βάρος του απορρήτου και των δημοκρατικών αρχών.

Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημόσια ασφάλεια δεν πρέπει να γίνεται εις βάρος των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών. Επίσης, τεχνολογίες όπως η αναγνώριση προσώπου ενέχουν τον κίνδυνο προκαταλήψεων και διακρίσεων, αυξάνοντας έτσι περαιτέρω την περιθωριοποίηση και τις ανισότητες.



Απλές και συνοπτικές γραπτές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αποθήκευσης των δεδομένων, τη χρήση τους και το κατά πόσον τα δεδομένα παρέχονται σε τρίτους.

Για να οικοδομηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στις ψηφιακές τεχνολογίες, η διαδικτυακή ανταλλαγή δεδομένων πρέπει να συμμορφώνεται με κανόνες και κανονισμούς που αφορούν πολλές πτυχές, από τη σαφήνεια των πληροφοριών που παρέχονται στους χρήστες έως τους περιορισμούς που τίθενται για το πώς, γιατί, πότε και σε ποιον θα κοινοποιούνται τα δεδομένα. Η ανάγκη για διαφάνεια στις διαδικτυακές πλατφόρμες, ιστότοπους και υπηρεσίες ήταν ένα επαναλαμβανόμενο θέμα στις προτάσεις των συμμετεχόντων. Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι ως επί το πλείστον δεν γνωρίζουν τι συμβαίνει με τα δεδομένα τους στο διαδίκτυο και αυτό αποτελεί αιτία ανησυχίας. Η αποδοχή όρων και προϋποθέσεων αντιμετωπίζεται συχνά με ένα αίσθημα παραίτησης μπροστά σε πολύπλοκα

και μακροσκελή κείμενα ή αποφεύγεται εντελώς από αβεβαιότητα ή φόβο. Ταυτόχρονα, ορισμένοι συμμετέχοντες προειδοποίησαν ότι οι άνθρωποι μπορεί να υποτιμούν τους κινδύνους λόγω έλλειψης ευαισθητοποίησης ή κατανόησης, γεγονός που μπορεί να τους οδηγήσει σε πιθανές απειλές για τη δική τους διαδικτυακή ασφάλεια και την ασφάλεια των άλλων.

1.2

Υποστηρικτικό οικοσύστημα: βοηθητικές υπηρεσίες, εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες, εκστρατείες επικοινωνίας

Το υποστηρικτικό οικοσύστημα θα διασφαλίσει ότι οι κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες θα έχουν την απαιτούμενη βοήθεια για να περιηγηθούν στον ψηφιακό κόσμο και να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους ικανότητες ως ενδυναμωμένοι πολίτες. Μπορεί να συνοψιστεί σε τρεις μεγάλους τομείς κοινωνικής δράσης: βοηθητικές υπηρεσίες, εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες και εκστρατείες επικοινωνίας.

Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη προσφορά σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές για βοηθητικές υπηρεσίες που θα διευκολύνουν τα άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο να χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία, να εξοικειωθούν με αυτά και, σε μεταγενέστερο στάδιο, να χρησιμοποιούν τη μετασχηματιστική αξία των εργαλείων αυτών σε όλες τις πτυχές της καθημερινής τους ζωής.



Φυσικοί χώροι.

Οι πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ενός υποστηρικτικού οικοσυστήματος για τους ψηφιακά αποκλεισμένους θα πρέπει να παρέχουν έναν φυσικό χώρο. Ένας ασφαλής χώρος όπου οι άνθρωποι μπορούν να βρουν εκπαίδευση στον ψηφιακό γραμματισμό και την ψηφιακή υγεία, να λάβουν προσωπική ψηφιακή βοήθεια και να αισθάνονται ότι έχουν ένα ασφαλές περιβάλλον για να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δραστηριότητες (δραστηριότητες πολιτών, καταναλωτικές δραστηριότητες, δραστηριότητες μάθησης και ανάπτυξης).



Ένα στοχευμένο υποστηρικτικό οικοσύστημα θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες των απόρων και άλλων ευάλωτων ομάδων.

Τα υπάρχοντα κέντρα για άπορους θα πρέπει να παρέχουν όχι μόνο τεχνολογικά εργαλεία και πρόσβαση σε Wi-Fi, αλλά και δυνατότητες ψηφιακής εκπαίδευσης. Οι συμμετέχοντες πρότειναν ότι οι ξενώνες νοσηλείας και οι οίκοι ευγηρίας και άλλες εγκαταστάσεις για τον ηλικιωμένο πληθυσμό θα πρέπει επίσης να προσφέρουν ευκαιρίες πρόσβασης σε τεχνολογικές συσκευές και στο διαδίκτυο και να αποκτήσουν ψηφιακή εκπαίδευση.



Χρηματοδότηση των ΟΚΠ που μπορούν να υποστηρίξουν την ψηφιακή ένταξη των ευάλωτων ομάδων.

Οι ΟΚΠ είναι οι καταλληλότεροι φορείς για την έναρξη και τη διαμεσολάβηση δραστηριοτήτων και εκστρατειών ψηφιακής ένταξης, λόγω της άμεσης εμπειρίας τους να ασχολούνται με ευάλωτες ομάδες, να αφουγκράζονται τις ανάγκες τους και να προσαρμόζουν προγράμματα που ανταποκρίνονται σε αυτές με μια πρακτική και εκ των κάτω προς τα πάνω προσέγγιση. Επίσης, οι ΟΚΠ θα πρέπει να είναι οι πρώτοι συνομιλητές των κυβερνήσεων που σχεδιάζουν πολιτικές και προγράμματα που δεν αυξάνουν περαιτέρω το ψηφιακό χάσμα ή δεν δημιουργούν νέες ανισότητες μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών.

Οι συμμετέχοντες υπέβαλαν προτάσεις για την ανάπτυξη εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών, οι οποίες, σύμφωνα με τους ίδιους, είναι επί του παρόντος περιορισμένες σε ποσότητα, ανεπαρκώς προσβάσιμες και γενικά όχι πολύ γνωστές στο κοινό.



Μια πιο ολιστική προσέγγιση του ψηφιακού γραμματισμού, η οποία θα πρέπει να συνοδεύεται από άλλους τομείς γραμματισμός (χρηματοοικονομικός γραμματισμός, πολιτικός γραμματισμός, γραμματισμός στην κυβερνοασφάλεια, καταναλωτικός γραμματισμός).

Αυτός είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για την ενσωμάτωση διαφόρων ψηφιακών εργαλείων στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Ο

αυξημένος γραμματισμός θα πρέπει επίσης να στοχεύει στην αύξηση της αυτοπεποίθησης των χρηστών όσον αφορά τον εντοπισμό των απειλών για την ασφάλεια, του διαδικτυακού μίσους και της παραπληροφόρησης. Τα προγράμματα γραμματισμού θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές ανάγκες των ψηφιακά αποκλεισμένων και ευάλωτων ομάδων, όπως οι ηλικιωμένοι, τα παιδιά και οι νέοι, οι κοινωνικά και οικονομικά μειονεκτούντες, τα άτομα με αναπηρία, τα άτομα με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο. Επίσης, οι συμμετέχοντες πρότειναν να σχεδιαστούν προγράμματα γραμματισμού για τους υπαλλήλους των δημόσιων φορέων και διοικήσεων, τους εκπαιδευτικούς όλων των βαθμίδων και τους επιχειρηματίες (μικρομεσαίες επιχειρήσεις).



Διαδικτυακές ασκήσεις «συναγερμού», όπως η αποστολή πραγματικών δοκιμών phishing σε ηλεκτρονικά μηνύματα πολιτών.

Πρόκειται για μια εκπαιδευτική πρακτική που χρησιμοποιείται συχνά σε μεγάλες εταιρείες για να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους τους σε πιθανά τεχνάσματα που χρησιμοποιούνται από κακόβουλα άτομα. Τα ηλεκτρονικά μηνύματα ηλεκτρονικού «ψαρέματος» (phishing) αποσκοπούν στην ανάκτηση συγκεκριμένων πληροφοριών και στο να κάνουν τους παραλήπτες να κατεβάσουν κακόβουλο λογισμικό. Οι εταιρείες μιμούνται τέτοια μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κρατούν σκορ αποτυχίας στην αγνόηση τέτοιων επιθέσεων - οδηγώντας σε μια παιχνιδοποιημένη προσέγγιση. Αυτό, εκτός του ότι εκπαιδεύει τους παραλήπτες να αναγνωρίζουν πιθανές απειλές, διατηρεί επίσης το επίπεδο εγρήγορσής τους σε υψηλά επίπεδα έναντι πιθανών κακόβουλων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.



Το επίκεντρο του χρηματοοικονομικού ψηφιακού γραμματισμού θα πρέπει να είναι η αποφυγή της απάτης.

Ο εντοπισμός του phishing, των ψεύτικων διαφημίσεων, των κακόβουλων προθέσεων γενικά και η ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων ασφάλειας δεν είναι μόνο μέρος της παιδείας στα μέσα ενημέρωσης και στην κυβερνοασφάλεια, αλλά και θεμελιώδης ανάγκη για επαρκώς οικονομικά καταρτισμένους πολίτες.



Καθιέρωση του γραμματισμού στα μέσα ενημέρωσης στην επίσημη εκπαίδευση, ξεκινώντας από το σχολείο, και συζήτηση σχετικά με αυτόν στα μέσα ενημέρωσης.

Καθιέρωση του ψηφιακού γραμματισμού στα υποχρεωτικά σχολικά προγράμματα σπουδών, ξεκινώντας από μικρή ηλικία. Οι πρωτοβουλίες αυτές δεν πρέπει να είναι μόνο σποραδικές και να καθοδηγούνται από την καλή θέληση ορισμένων εκπαιδευτικών, αλλά να είναι αποτέλεσμα ενός δομημένου σχεδιασμού σε εθνικό επίπεδο, ο οποίος θα καλύπτει πρώτα την κατάρτιση των εκπαιδευτικών και στη συνέχεια θα πρέπει να φτάσει στους μαθητές.



Αναγνωρίζοντας τη σημασία της δια βίου μάθησης.

Τα προγράμματα κατάρτισης για ενήλικες θα πρέπει να πραγματοποιούνται σε τοπικά κέντρα. Σύμφωνα με τη συγκριτική ανάλυση, οι ΜΚΟ και τα δημόσια ιδρύματα θα πρέπει να ηγηθούν τέτοιων πρωτοβουλιών, εστιάζοντας στην παροχή δωρεάν, ειδικών για κάθε ομάδα και προσιτών ευκαιριών κατάρτισης. Συνεπώς, θα πρέπει να χορηγηθεί μεγαλύτερη οικονομική στήριξη στους φορείς αυτούς, ώστε να μπορούν να αναπτύσσουν και να παρέχουν κατάρτιση υψηλής ποιότητας σε όλους τους πολίτες που τη χρειάζονται. Ταυτόχρονα, η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε ότι, όταν χρειάζονται βοήθεια για να πλοηγηθούν στον ψηφιακό κόσμο, απευθύνονται σε έναν φίλο ή ένα μέλος της οικογένειας για υποστήριξη. Η εμπιστοσύνη και η ευαισθητοποίηση των πολιτών της ΕΕ στους πόρους που χρηματοδοτούνται από το κράτος ή/και την ΕΕ θα πρέπει συνεπώς να αυξηθεί. Οι συμμετέχοντες πρότειναν ότι θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν κίνητρα για να ενθαρρυνθούν οι πολίτες να συμμετάσχουν σε μαθήματα κατάρτισης (π.χ. να συμπεριληφθεί η κατάρτιση αυτή στο ωράριο εργασίας των εργαζομένων, να χορηγηθούν φορολογικές απαλλαγές ή άλλες μορφές ανταμοιβής).



Όλες οι ευκαιρίες ψηφιακής εκπαίδευσης θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (WCAG) 2.2.

Οι πάροχοι κατάρτισης θα πρέπει να συνεργάζονται με οργανισμούς που εργάζονται ήδη στον τομέα αυτό.

Η πρόταση νέων επικοινωνιακών προσεγγίσεων ήταν ένα άλλο επαναλαμβανόμενο θέμα σε όλους τους τομείς εστίασης σε όλα τα συμμετέχοντα κράτη μέλη.



Στοχευμένες εκστρατείες επικοινωνίας για την προώθηση των εργαλείων ηλεκτρονικής συμμετοχής.

Για τη βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού των πολιτών, οι πάροχοι και οι κυβερνήσεις θα πρέπει να αναπτύξουν στοχευμένες επικοινωνιακές εκστρατείες και εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες για τα κυβερνητικά εργαλεία και τα εργαλεία ηλεκτρονικής συμμετοχής, καθώς και γενικότερα για τη σημασία της ενδυνάμωσης των πολιτών στη διαδικασία ψηφιοποίησης. Προκειμένου να μεγιστοποιήσουν τον αντίκτυπό τους, οι εκστρατείες και οι πρωτοβουλίες αυτές θα πρέπει να απευθύνονται στις διάφορες ευάλωτες ομάδες, επίσης στη γλώσσα τους (στην περίπτωση των γλωσσικών μειονοτήτων), και σε κανάλια επικοινωνίας διαφόρων ειδών (παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης, διαδικτυακές πλατφόρμες, το εκπαιδευτικό σύστημα, εξωτερικές συνεργασίες με ΟΚΠ και άλλους κοινωνικούς φορείς ως διαμεσολαβητές και φορείς πολλαπλασιασμού). Τα προγράμματα ευαισθητοποίησης του κοινού θα πρέπει επίσης να επικεντρωθούν στην ενθάρρυνση και την παρακίνηση των πολιτών που μπορεί να μην εμπιστεύονται τις τεχνολογίες ή τις κυβερνήσεις/δημόσιες διοικήσεις (στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης). Χρειάζονται περισσότερες προσπάθειες για να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες μπορούν να εμπιστεύονται ότι τα δεδομένα τους είναι ασφαλή και, για τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής συμμετοχής, ότι οι φωνές τους ακούγονται. Υπό αυτή την έννοια, ορισμένοι συμμετέχοντες ζήτησαν επίσης περισσότερες πρωτοβουλίες crowdsourcing και άλλες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής συμμετοχής.



Στοχευμένες εκστρατείες επικοινωνίας σχετικά με τις δράσεις της Επιτροπής που διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων και του απορρήτου των πολιτών στο διαδίκτυο.

Η σύσταση αυτή απορρέει περισσότερο από την διαπιστωμένη έλλειψη ευαισθητοποίησης των πολιτών σχετικά με τις ευκαιρίες

ψηφιακής εκπαίδευσης παρά από τις ρητές συστάσεις τους. Ωστόσο, οι συμμετέχοντες τόνισαν επανειλημμένα πόσο σημαντικό είναι να γνωρίζει κανείς τους κινδύνους και τις απειλές που μπορεί να αντιμετωπίσει κατά τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, μεταξύ άλλων όσον αφορά την προστασία των δεδομένων, την ασφάλεια, την παραπληροφόρηση, τις ψευδείς διαφημίσεις και τις απάτες, το ακατάλληλο ή βίαιο περιεχόμενο και το διαδικτυακό μίσος. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη ανάπτυξης εκστρατειών για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις συζητήσεις και τις εξελίξεις στον τομέα αυτό σε επίπεδο ΕΕ.



Δημιουργία ενός προγράμματος ψηφιακών πρεσβευτών, το οποίο θα προωθήσει μια εστιασμένη εκστρατεία για την προσέγγιση μιας ποικιλίας ευάλωτων ομάδων-στόχων σε εθνικό επίπεδο.



Συγκέντρωση ζωντανών και πραγματικών εμπειριών από τις ίδιες τις ευάλωτες ομάδες, προκειμένου να δημιουργηθούν τεκμηριωμένες λύσεις.

Η άμεση συμμετοχή των εκπροσώπων των ευάλωτων ομάδων στις διαδικασίες χάραξης πολιτικής και στο σχεδιασμό προγραμμάτων και εκστρατειών είναι το πρώτο βήμα για την αποτελεσματική ψηφιακή ένταξη. Πρόκειται για μια οριζόντια σύσταση που έγινε από όλους τους συμμετέχοντες σε όλες τις εκδηλώσεις. Προκειμένου να σχεδιαστούν μελλοντικές πρωτοβουλίες που δεν αφήνουν κανέναν πίσω, εκείνοι που είναι τώρα ψηφιακά αποκλεισμένοι πρέπει να συμμετάσχουν στη συζήτηση και να ακουστεί η φωνή τους.

Κατευθυντήριες οδηγίες για την ψηφιακή ένταξη

ECAS Βρυξέλλες, Απρίλιος 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Βρυξέλλες, Βέλγιο

✉ 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

