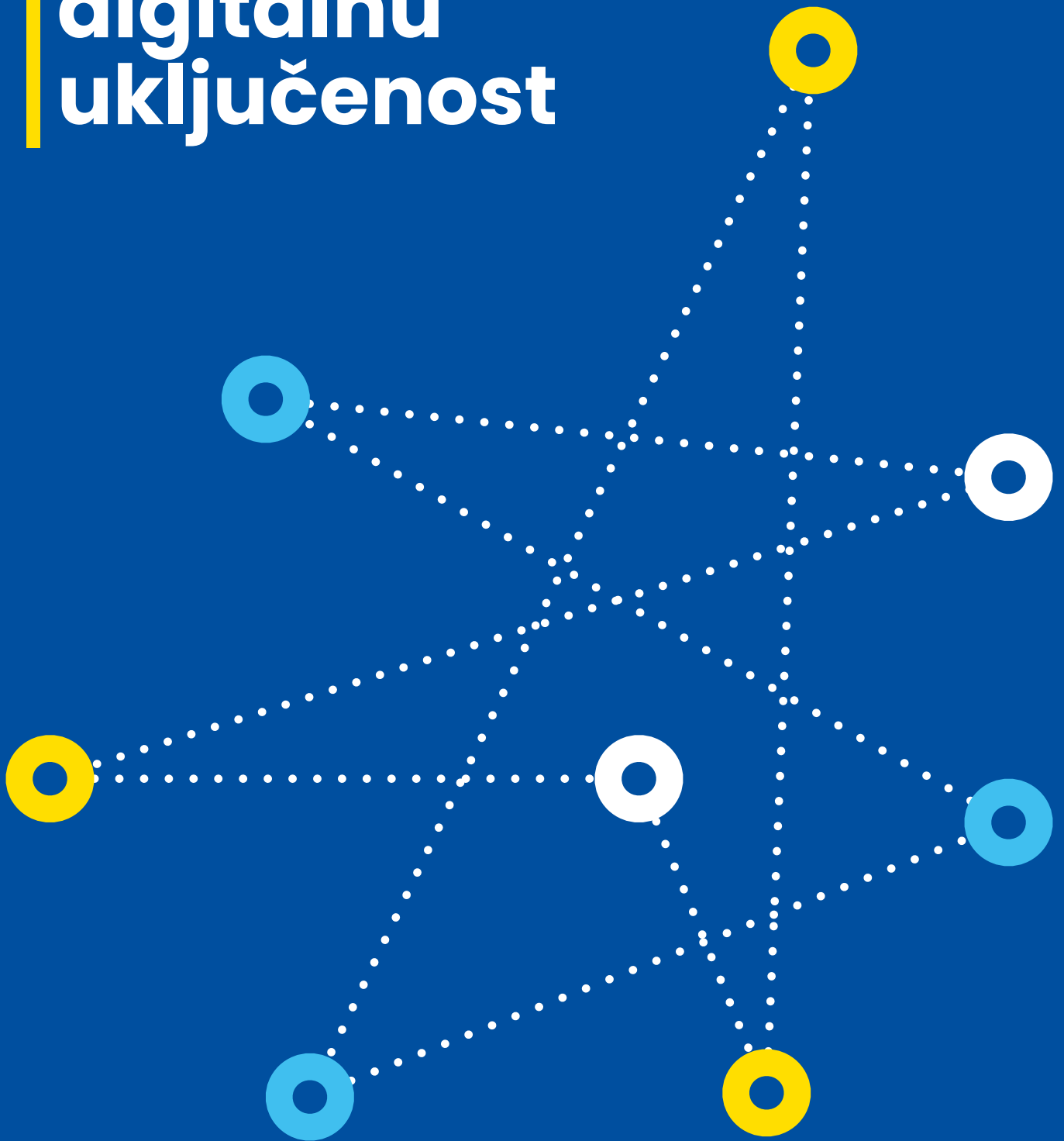


Smjernice za digitalnu uključenost



Sufinancira
Europska unija



ECAS Bruxelles, travanj 2024.

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Sufinancira
Europska unija

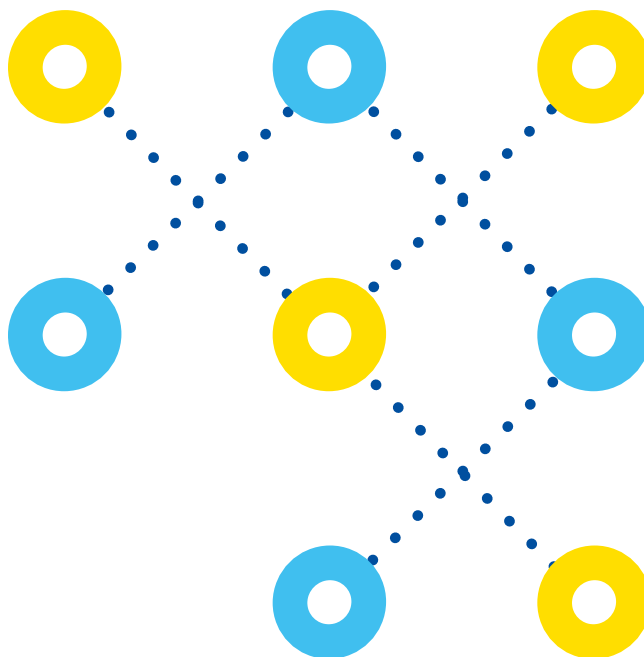
„Financira Europska unija. Izražena su stajališta i mišljenja, međutim, samo od autora i ne odražavaju nužno stavove Europske unije ili EACEA-e. Ni Europska unija ni tijelo koje dodjeljuje potporu ne mogu se smatrati odgovornima za njih.“

Sadržaj

1. SMJERNICE ZA DIGITALNU UKLJUČENOST	03
1.1. Infrastrukturni zahtjevi:	
Resursi, sigurnost i dizajn	06
1.2. Potporni ekosustav: usluge podrške,	
obrazovne inicijative, komunikacijske kampanje	10

1.

Smjernice za digitalnu uključenost



Konvencija civilnog društva o budućnosti Europe, koju je pokrenulo civilno društvo u Europi 2021. godine, okupila je 82 europske mreže i platforme s izbornim jedinicama diljem Europe kako bi se uključile u Konferenciju budućnosti Europe i pratile njezino demokratsko funkcioniranje. Kao predsjedatelj Skupa za digitalnu transformaciju, Europska služba za građansku akciju (na engl. „European Citizen Action Service – ECAS“) zatražila je doprinos od približno 1200 organizacija civilnog društva (OCD) diljem EU-a izravno ili putem njihovih mreža kako bi postavila program civilnog društva o digitalnoj transformaciji za idućih pet godina¹.

Na temelju ovih preporuka o digitalnoj transformaciji primljenih od organizacija civilnog društva, 2022. i 2023. ECAS je održao događaje zajedničkog stvaranja kako bi prikupio dodatne ideje za veću digitalnu uključenost u Europi od širokog spektra dionika u 10 zemalja: Irska, Portugal, Latvija, Luksemburg, Belgija, Njemačka, Grčka, Italija, Hrvatska i Bugarska. Sudionici su bili kombinacija građana, stručnjaka, tvoraca

¹ Cjelovito izvješće o preporukama civilnog društva i smjernicama za digitalnu uključenost – <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

politika i predstavnika nevladinih organizacija, koji su imali priliku dublje zaroniti u teme digitalne demokracije, digitalne ekonomije, digitalne zaštite, digitalnih prava i digitalnog obrazovanja. ECAS je ove koncepte predstavio sudionicima kako bi objasnio razinu EU, a nacionalni stručnjaci su ih komentirali kako bi dali pregled i kontekst na lokalnoj razini.

U prvom dijelu ovih događaja zajedničkog stvaranja, sudionici su imali priliku upoznati se s izazovima prema uključenosti i glavnim preporukama organizacija civilnog društva u svakom području te su se informirali o relevantnim digitalnim politikama EU-a i aktualnim raspravama.

U drugom dijelu, zamolili smo sudionike da odgovore na niz pitanja koja su dovela do rasprava o preporukama civilnog društva, a oni su odgovorili svojim doprinosom, uglavnom o digitalnoj uključenosti, dijeleći svoja svakodnevna iskustva s digitalnim tehnologijama i probleme s kojima se susreću kao korisnici interneta. Sudionici su dali vlastite preporuke za proces digitalizacije EU-a kako bi njime bili obuhvaćeni svi građani EU-a, s posebnim naglaskom na one koji su digitalno isključeni, marginalizirani i podzastupljeni.

Pitanja postavljena sudionicima na (i/ili prije) svim događajima dovela su do usporednih rezultata među uključenim zemljama. Ista su pitanja ponovljena u svih 10 država članica, što je omogućilo usporedbu i analizu doprinosa sudionika. Kako bi se učinkovitije surađivalo sa sudionicima iz država članica koji možda imaju problema s engleskim jezikom, u nekoliko je slučajeva upitnik preveden na lokalni jezik i/ili je događaj proveden na lokalnom jeziku (na primjer, to je bio slučaj događaja u Hrvatskoj, Italiji i Bugarskoj 2023. godine). Međutim, na svim događajima, sudionici su također pozvani da doprinesu otvorenim pitanjima na svom jeziku, ako je potrebno ili preferirano, kako bi se olakšao angažman i zajamčila pristupačnost. ECAS i partnerske organizacije usredotočile su se na uključivanje različitih skupina u vježbu zajedničkog stvaranja. Uključivo zapošljavanje sudionika omogućilo je ovo nastojanje diljem EU-a da predstavlja raznolik raspon građana EU-a. Nekoliko primjera bili su događaji u Luksemburgu (starija populacija), Italiji (mlađa populacija), Njemačkoj (migranti), Grčkoj (lokalni predstavnici organizacija civilnog društva i volonteri) i Irskoj (žene), gdje je značajan postotak sudionika bio iz ranjive i društveno i/ili digitalno isključene skupine. Nadalje, ECAS i lokalni organizatori

pozvali su žene (stručnjakinje, predstavnike OCD-a i tvorce politika) kao gošće govornice kako bi dodatno promicali njihovu vidljivost i osnaživanje u području informacijske i komunikacijske tehnologije.

Zajednička iskustva među državama članicama u vezi s izazovima digitalne transformacije pokazala su potrebu za jačom političkom intervencijom na nacionalnoj razini i razini EU-a kako bi se zajamčilo da digitalna tranzicija bude uključiv proces koji nikoga ne izostavlja. U sljedećem potpoglavlju predstavljamo smjernice za veću digitalnu uključenost u Europi na temelju preporuka sudionika sažetih u dvama širokim područjima: **infrastrukturni zahtjevi i potporni ekosustav.**

Infrastrukturni zahtjevi: Resursi, sigurnost i dizajn

Infrastrukturni zahtjevi odnose se na resurse i procese koji jamče pristupačan dizajn usluga na mreži i potrebne mjere za pružanje sigurnosti.

Što se tiče identificiranih resursa koji bi zajamčili pristupačan dizajn usluga na mreži, najčešće preporuke sudionika jesu sljedeće:



besplatan, pristupačan, brzi internet dostupan svima

Kvalitetna internetska povezanost trebala bi biti javno dobro.

Besplatna internetska veza i uređaji trebaju biti dostupni za uporabu u javnim prostorima.



redovite revizije koje procjenjuju dostupnost sadržaja mrežnih mjesta, usluga na mreži i novih značajki

Informacije bi se trebale lako pronaći i trebale bi postojati unutarnje veze koje korisnicima omogućuju pristup onome što im je potrebno s različitih dijelova mrežnih mjesta/aplikacija. Navigaciju treba učiniti što je moguće intuitivnijom za korisnike različitog stupnja znanja o predmetu koji pretražuju.



jednostavne i sažete informacije dostupne na mrežnim mjestima javnih uprava, banaka, zdravstvenog sustava itd.

Informacije i alati (aplikacije, platforme, sustavi za provjeru autentičnosti itd.) trebaju biti u pojednostavljenom formatu i na jeziku za jednostavnu navigaciju (izbjegavajte birokratski i/ili tehnički jezik, pružite pojmovnike) i uključuju prijevode na jezike kojima govore nacionalne jezične manjine i drugi neizvorni govornici.



redovito ažuriranje prikazanih informacija, optimizacija procesa i brzo otklanjanje grešaka

Mrežna mjesta i aplikacije javnih uprava treba redovito testirati na kvar poslužitelja i opće probleme s navigacijom.

Sudionici su također izrazili svoju frustraciju zbog toga što e-usluge javne uprave nisu u potpunosti na mreži, što poništava prednosti takvih usluga u cjelini. U nekim slučajevima, na primjer, još uvijek se od građana traži da dokumente prethodno preuzete s interneta predaju osobno u uredima uprave, ili obrnuto, dokumenti se možda moraju zatražiti osobno, ali se mogu potpisati i poslati natrag putem e-pošte.



posebno osoblje za podršku korisnicima mrežnog mjesta



posebno osoblje (kutije za čavrljanje / odjeljci s često postavljanim pitanjima / službe za pomoć / fizički uredi) za digitalne državne usluge (i druge usluge, poput banaka i zdravstvenog sustava) za podršku građanima

Nema automatski generiranih odgovora, dostupnost ljudskih agenata. Formati podrške prilagođeni potrebama specifičnih populacija, posebno za ranjive skupine.

Prelazeći na zahtjeve vezane uz dizajn mrežnog mjesta, sudionici su predložili:



razvijanje suradničkih i postupaka „odozdo prema gore“ koji će zajamčiti dizajn mrežnih platformi usmjeren na korisnika

Uz visoke standarde kvalitete – jednaki standardi uslugama koje pružaju usluge na mreži privatnih poduzeća.



postupak dizajna trebao bi uključivati različite korisničke persone

U rasponu od digitalnih izvornih korisnika do pojedinaca s određenim ranjivostima kao što su osobe s oštećenjem vida, oštećenjem zvuka, starija populacija i djeca. Svaka ciljana publika trebala bi biti uključena u postupak dizajna, a posebno podzastupljene i digitalno marginalizirane skupine.



pojednostavljena struktura informacija



državne službe moraju imati inačice mobilnih aplikacija

Neki su tvrdili suprotno – da broj aplikacija koje su građanima potrebne izmiče kontroli. Stoga bi pružatelji usluga trebali tražiti ravnotežu u višenamjenskim aplikacijama sa značajkama koje je lako pronaći.



kompatibilan s čitačima zaslona i slijedeći smjernice za pristupačnost

Mogućnost povećanja veličine fonta – razlikovanje korisničkog načina rada prema tome je li riječ o starijoj osobi, osobi s invaliditetom itd. Općenito, pružiti odredbe o pristupačnosti za stariju populaciju, osobe s invaliditetom, siromašne osobe i druge ranjive skupine (npr. stanovnike ruralnih područja, osobe s nižim stupnjem obrazovanja).



jedinstvena prijava s međusobno povezanim državnim uslugama

Sve na jednom mjestu za većinu mrežnih usluga javne uprave za pojednostavljenje pristupa informacijama i komunikaciju među različitim područjima. Općenito, izbjegavajte fragmentaciju javnih usluga na mreži.



privatnost bi trebala biti primarna briga



zaštita od prijetnji koje proizlaze iz umjetne inteligencije

Sudionici su podijelili zabrinutost u vezi s umjetnom inteligencijom i kako ona može prouzročiti daljnju diskriminaciju i ugroziti prava građana EU-a. Sudionici su pozvali na stroža pravila i propise u pogledu transparentnosti algoritama. Ljudski nadzor bio je zahtjev koji se stalno ponavljao u svim zemljama u anketi. Sudionici su također naglasili potrebu uključivanja marginaliziranih i podzastupljenih skupina u postupak programiranja i praćenja.

Naposljetku, kako bi se zajamčila sigurnost, sudionici preporučuju:



dajte prednost kibernetičkoj sigurnosti kako biste ojačali povjerenje građana u digitalne alate

Sudionici su predložili da bi im jačanje sigurnosnih mjera i sankcija za zlouporabu podataka pomoglo da se osjećaju zaštićeni od prijetnji prilikom navigacije na mreži. Također su preporučili djelovati preventivno, a ne tek nakon što je „šteta učinjena” – sudionici su spomenuli stvarne slučajeve narušavanja sigurnosti državnih službi u njihovoj zemlji.



sigurnost ne bi trebala biti nauštrb privatnosti i demokratskih načela

Iskorištavanje potencijala digitalnih tehnologija za javnu sigurnost ne bi trebalo biti na štetu temeljnih prava građana. Također, tehnologije kao što je prepoznavanje lica nose rizik od pristranosti i diskriminacije, čime se dodatno povećavaju marginalizacija i nejednakosti.



jednostavne i sažete pisane informacije o tome kako se podaci pohranjuju, za koje svrhe i hoće li se dati trećim stranama

Kako bi se izgradilo povjerenje građana u digitalne tehnologije, dijeljenje podataka na mreži mora biti u skladu s pravilima i propisima koji se odnose na mnoge aspekte, od jasnoće informacija koje se daju korisnicima do postavljanja ograničenja o tome kako, zašto, kada i s kim će se podaci dijeliti. Potreba za transparentnošću na mrežnim platformama, mrežnim mjestima i uslugama bila je problem koji se ponavljao u preporukama sudionika. Sudionici su izjavili da uglavnom nisu svjesni što se događa s njihovim podacima na mreži i to je razlog za zabrinutost. Prihvaćanje uvjeta često se susreće s osjećajem rezignacije pred složenim i dugim tekstovima ili se u potpunosti izbjegava zbog nesigurnosti ili straha. Istovremeno, neki su sudionici upozorili da ljudi mogu podcijeniti rizike zbog nedostatka svijesti ili razumijevanja, što ih može dovesti do potencijalnih prijetnji njihovoj sigurnosti i sigurnosti drugih na mreži.

1.2

Potporni ekosustav: usluge podrške, obrazovne inicijative, komunikacijske kampanje

Potporni ekosustav zajamčit će da socijalno isključene skupine imaju potrebnu pomoć za kretanje kroz digitalni svijet i razvijanje svojih digitalnih kompetencija kao osnaženih građana. Može se sažeti u tri široka područja društvenog djelovanja: usluge podrške, obrazovne inicijative i komunikacijske kampanje.

Prema sudionicima, u svim geografskim područjima mora postojati veća ponuda pomoćnih usluga koje će pomoći pojedincima iz različitih sredina da upotrebljavaju digitalne alate, upoznaju se s njima i, u kasnijoj fazi, upotrebljavaju transformacijsku vrijednost takvih alata u svim aspektima njihova svakodnevnog života.



fizički prostori

Inicijative čiji je cilj razvoj potpornog ekosustava za digitalno isključene trebale bi zajamčiti fizički prostor. Siguran prostor u kojem ljudi mogu pronaći digitalnu pismenost i obuku o digitalnom zdravlju, dobiti osobnu digitalnu pomoć i osjećati da imaju sigurno okruženje za razvoj svojih digitalnih aktivnosti (građanske aktivnosti, potrošačke aktivnosti, aktivnosti učenja i razvoja).



ciljani potporni ekosustav trebao bi biti prilagođen potrebama siromašnih ljudi i drugim ranjivim skupinama

Postojeći centri za siromašne ne bi trebali pružiti samo tehnološke alate i pristup Wi-Fiju, već i mogućnosti stjecanja digitalnog obrazovanja. Sudionici su predložili da domovi za starije osobe i umirovljenike te drugi objekti za

stariju populaciju također trebaju ponuditi mogućnost pristupa tehnološkim uređajima i internetu te stjecanja digitalnog obrazovanja.



financiranje organizacija civilnog društva koje mogu podržati digitalnu uključenost ranjivih skupina

Organizacije civilnog društva najprikladniji su akteri za pokretanje i posredovanje u aktivnostima i kampanjama digitalne uključenosti, zahvaljujući svom izravnom iskustvu u radu s ranjivim skupinama, osluškivanju njihovih potreba i prilagođavanju programa koji im odgovaraju praktičnim pristupom „odozdo prema gore“. Također, organizacije civilnog društva trebale bi biti prvi sugovornici vladama koje planiraju osmisliti politike i programe koji digitalnim tehnologijama dodatno ne povećavaju digitalni jaz ili stvaraju nove nejednakosti.

Sudionici su dali prijedloge za razvoj obrazovnih inicijativa koje su trenutačno, prema njihovim riječima, količinski ograničene, nedovoljno dostupne i općenito nedovoljno poznate javnosti.



cjelovitiji pristup digitalnoj pismenosti, koji bi trebao biti popraćen drugim područjima pismenosti (financijska pismenost, građanska pismenost, pismenost o kibernetičkoj sigurnosti, pismenost potrošača)

Ovo je najučinkovitiji način integracije različitih digitalnih alata u svakodnevni život građana. Povećana pismenost također bi trebala ciljati na povećanje povjerenja korisnika u identificiranju sigurnosnih prijetnji, mržnje i dezinformacija na mreži. Programi opismenjavanja trebaju uzeti u obzir specifične potrebe digitalno isključenih i ranjivih skupina, kao što su starija populacija, djeca i mladi, socijalno i ekonomski ugroženi, osobe s invaliditetom, osobe s nižim stupnjem obrazovanja. Također, sudionici su predložili da se programi opismenjavanja osmisle za zaposlenike javnih institucija i uprava, nastavnike svih razina te poduzetnike (MSP).



mrežne vježbe „požarnog alarma“, poput slanja stvarnih testova krađe identiteta na e-poštu građana

Ovo je praksa obuke koja se često upotrebljava u velikim korporacijama kako bi obučili svoje zaposlenike potencijalnim trikovima koje upotrebljavaju zlonamjerni pojedinci. Cilj e-pošte za krađu identiteta jest dohvaćanje određenih informacija i navođenje primatelja na preuzimanje zlonamjernog softvera. Poduzeća oponašaju takve e-poruke i vode računa o neuspjehu ignoriranja takvih napada – što dovodi do gamificiranog pristupa. Ovo, osim obuke primatelja da prepoznaju potencijalne prijetnje, također održava njihovu visoku razinu upozorenja protiv potencijalnih zlonamjernih poruka e-pošte.



fokus financijske digitalne pismenosti trebao bi biti na izbjegavanju prijevara

Prepoznavanje krađe identiteta, lažnih oglasa, zlonamjernih namjera općenito i razvoj osnovnih sigurnosnih vještina nije samo dio medijske i pismenosti vezane uz kibernetičku sigurnost, već temeljna potreba za dovoljno financijski pismene građane.



uvesti medijsku pismenost u formalno obrazovanje, počevši od škole, i raspravljati o tome u medijima

Uvesti digitalnu pismenost u obvezne školske programe, počevši od najranije dobi. Te inicijative ne smiju biti samo sporadične i potaknute dobrom voljom nekih nastavnika, već rezultat strukturiranog planiranja na nacionalnoj razini, koje prvo pokriva obuku nastavnika, a koje bi potom trebalo doprijeti do učenika.



prepoznavanje važnosti cjeloživotnog učenja

Programi osposobljavanja za odrasle trebali bi se odvijati u lokalnim središtima. Prema komparativnoj analizi, nevladine organizacije i javne institucije trebale bi predvoditi takve inicijative, fokusirajući se na pružanje besplatnih, grupnih i dostupnih mogućnosti obuke. Stoga bi takvim subjektima trebalo dodijeliti veću financijsku potporu kako bi im se omogućilo da razviju i uvedu visokokvalitetnu obuku za sve građane kojima je potrebna. Istovremeno, velika većina sudionika izjavila je da se, kada im je potrebna pomoć u snalaženju u digitalnom svijetu, za podršku

obraćaju prijatelju ili članu obitelji. Stoga bi među građanima EU-a trebalo povećati povjerenje i svijest o resursima koje financira država i/ili EU. Sudionici su predložili poticaje koji bi se mogli upotrebljavati za poticanje građana na sudjelovanje u tečajevima osposobljavanja (npr. uključiti takvo osposobljavanje u radno vrijeme za zaposlenike, odobriti oslobađanje od poreza ili druge oblike nagrađivanja).



sve prilike za digitalno obrazovanje trebaju biti u skladu sa Smjernicama za pristupačnost mrežnih sadržaja (na engl. „Web Content Accessibility Guidelines – WCAG“) 2.2.

Pružatelji obuke trebali bi se udružiti s organizacijama koje već rade na ovom području.

Predlaganje novih komunikacijskih pristupa bila je još jedna tema koja se ponavljala u svim fokusnim područjima u svim državama članicama sudionicama.



ciljane komunikacijske kampanje za promicanje alata za e-sudjelovanje

Kako bi poboljšali građansku digitalnu pismenost, pružatelji usluga i vlade trebali bi razviti ciljane komunikacijske kampanje i obrazovne inicijative za vladine alate i alate za e-sudjelovanje, te općenito o važnosti osnaživanja građana u postupku digitalizacije. Kako bi se povećao njihov učinak, takve kampanje i inicijative trebale bi biti usmjerene na različite ranjive skupine, također na njihovom jeziku (u slučaju jezičnih manjina) i različitim komunikacijskim kanalima (tradicionalni mediji, mrežne platforme, obrazovni sustav, vanjska suradnja s organizacijama civilnog društva, a drugi društveni akteri kao posrednici i multiplikatori). Programi podizanja javne svijesti također bi se trebali usredotočiti na poticanje i motiviranje onih građana koji možda nemaju povjerenja u tehnologije ili vlade/javne uprave (u slučaju e-uprave). Potrebno je uložiti više napora kako bi se zajamčilo da građani mogu vjerovati da su njihovi podaci sigurni i, za inicijative e-sudjelovanja, da se njihov glas čuje. U tom smislu, neki su sudionici također zatražili više inicijativa za nabavu sredstava putem interneta i druge inicijative e-sudjelovanja.



ciljane komunikacijske kampanje o radnjama Komisije koje jamče zaštitu podataka i privatnosti građana na internetu

Ova preporuka više proizlazi iz utvrđenog nedostatka svijesti građana o mogućnostima digitalnog obrazovanja nego iz njihovih izričitih preporuka. Ipak, sudionici su opetovano naglašavali koliko je važno biti svjestan rizika i prijetnji kojima se može izložiti uporabom digitalnih tehnologija, u smislu zaštite podataka, sigurnosti, dezinformacija, lažnih reklama i prijevara, neprimjerenog ili nasilnog sadržaja te mržnje na mreži, između ostalog. To naglašava potrebu za razvojem kampanja za podizanje svijesti o raspravama i napretku u ovom području na razini EU.



napravite program digitalnih ambasadora koji bi pokrenuo fokusiranu kampanju za dopiranje do različitih ranjivih ciljnih skupina diljem zemlje



prikupite živa i stvarna iskustva samih ranjivih skupina kako biste stvorili rješenja utemeljena na dobrim informacijama

Izravna uključenost predstavnika ranjivih skupina u postupke izrade pravilnika te u planiranje programa i kampanja prvi je korak do učinkovite digitalne uključenosti. Ovo je međusektorska preporuka koju su dobili sudionici svih događanja. Kako bi osmislili buduće inicijative koje nikoga ne izostavljaju, oni koji su sada digitalno isključeni moraju sjesti za stol i čuti njihov glas.

Smjernice za digitalnu uključenost

ECAS Bruxelles, travanj 2024.

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelles, Belgija

✉ 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

