

# A digitális befogadásra vonatkozó iránymutatások



Az Európai Unió  
társfinanszírozásával



# ECAS Brussels, 2024. április

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Az Európai Unió  
társfinanszírozásával

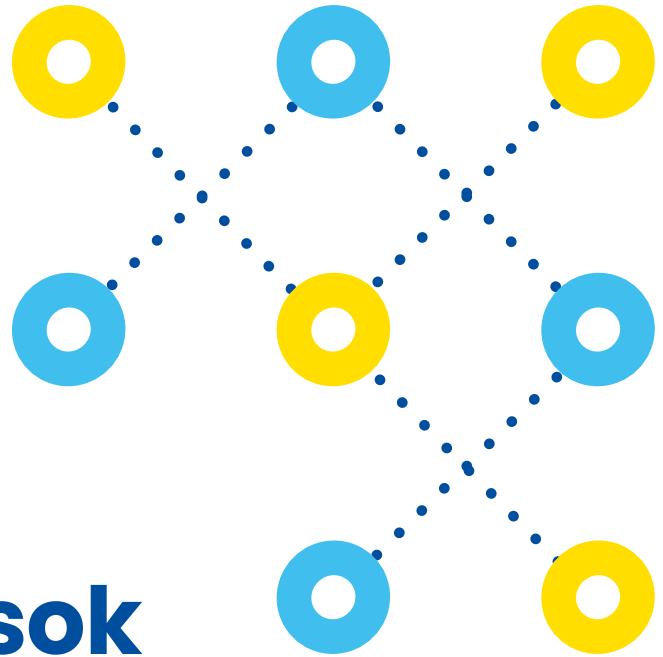
„Az Európai Unió finanszírozásával. Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.”

# Tartalom

<b>1.</b>	<b>A DIGITÁLIS BEFOGADÁSRA VONATKOZÓ IRÁNYMUTATÁSOK</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1.</b>	<b>Infrastrukturális követelmények: erőforrások, biztonság és tervezés</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2.</b>	<b>Támogató ökoszisztéma: kiegészítő szolgáltatások, oktatási kezdeményezések, kommunikációs kampányok</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## A digitális befogadásra vonatkozó iránymutatások



Az Európa jövőjéről szóló civil társadalmi egyezmény, amelyet a Civil Society Europe kezdeményezett 2021-ben, 82, tagokkal rendelkező európai hálózatot és platformot hívott össze Európa-szerte, hogy részt vegyenek az Európa jövőjéről tartandó konferencián, és felügyeljék annak demokratikus működését. A digitális átalakulással foglalkozó klaszter elnökeként az Európai Polgári Akciószolgálat (ECAS) EU-szerte mintegy 1200 civil társadalmi szervezetet (CSO) kért fel közvetlenül vagy hálózataikon keresztül, hogy dolgozzon ki civil társadalmi menetrendet a digitális átalakulással kapcsolatban a következő öt évre.<sup>1</sup>

A civil társadalmi szervezetektől kapott, a digitális átalakulásra vonatkozó ajánlások alapján az ECAS 2022-ben és 2023-ban társalkotási eseményeket tartott a következő 10 országban, hogy az érdekelt felek széles körének bevonásával további ötleteket gyűjtsön a digitális befogadás fokozására Európában: Írország, Portugália, Lettország,

<sup>1</sup> A civil társadalmi szervezetek ajánlásairól és a digitális befogadásra vonatkozó iránymutatásokról szóló teljes jelentés itt érhető el:

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

Luxemburg, Belgium, Németország, Görögország, Olaszország, Horvátország és Bulgária. A résztvevők polgárok, szakértők, politikai döntéshozók és nem kormányzati szervezetek képviselői voltak, akik elmélyülhettek a digitális demokrácia, a digitális gazdaság, a digitális biztosítékok, a digitális jogok és a digitális oktatás témáiban, amelyeket az ECAS mutatott be uniós szinten, majd pedig nemzeti szakértők szoltak hozzá, hogy helyi kontextusba helyezték őket, és áttekintést nyújtsanak arról, mit is jelent ez.

A társalkotási események első részében a résztvevők megismerkedhettek a befogadással járó kihívásokkal és a civil társadalmi szervezetek egyes területek kapcsán megfogalmazott fő ajánlásaival, valamint tájékoztatást kaptak a vonatkozó uniós digitális szakpolitikákról és az aktuális vitákról.

A második részben arra kértük a résztvevőket, hogy válaszoljanak a civil társadalmi ajánlások körüli vitát kiobbantó kérdésekre, mire a résztvevők megosztották a – főként a digitális befogadással kapcsolatos – észrevételeiket a digitális technológiákkal és az internethasználóként felmerülő problémákkal kapcsolatos mindennapi tapasztalataikon keresztül. A résztvevők saját ajánlásokat fogalmaztak meg az uniós digitalizálási folyamatra vonatkozóan annak érdekében, hogy az minden uniós polgárra kiterjedjen, különös tekintettel a digitálisan kirekesztett, marginalizált és alulreprezentált emberekre.

A résztvevőknek valamennyi eseményen (és/vagy azt megelőzően) feltett kérdések komparatív eredményeket hoztak az érintett országok között. Ezt követően ugyanezeket a kérdéseket ismét feltették mind a 10 tagállamban, ami lehetővé tette a résztvevők hozzájárulásainak összehasonlítását és elemzését. Az angol nyelvvel esetleg nehezebben boldoguló résztvevők hatékonyabb bevonása érdekében a kérdőívet néhány esetben lefordították a helyi nyelvre és/vagy az eseményt a helyi nyelven tartották (ez történt például a 2023-as horvátországi, olaszországi és bulgáriai események esetében). Valamennyi eseményen arra is megkérték a résztvevőket, hogy – szükség vagy igény szerint – saját nyelvükön válaszoljanak nyitott kérdésekre is, hogy ezáltal is elősegítsék a részvételt és biztosítsák a hozzáférhetőséget. Az ECAS és partnerszervezetei arra fordították figyelmüket, hogy különböző csoportokat vonjanak be a társalkotási feladatba, és a résztvevők inkluzív toborzásának köszönhetően ez az egész EU-ra kiterjedő kezdeményezés uniós

polgárok széles körét képviselte. Jó példa erre a luxemburgi (idősebb lakosság), az olaszországi (fiatalabb lakosság), a németországi (bevándorlók), a görögországi (helyi civil társadalmi szervezetek képviselői és önkéntesek) és az írországi (nők) események, amelyeken a résztvevők jelentős része a kiszolgáltatott helyzetben lévő, valamint a társadalmilag és/vagy digitálisan kirekesztett csoportokból került ki. Ezenfelül az ECAS és a helyi szervezők vendégelőadóként nőket (szakértőket, civil társadalmi szervezetek képviselőit és politikai döntéshozókat) hívtak meg, hogy ezáltal is tovább növeljék a láthatóságukat és a szerepvállalásukat az informatikai és kommunikációs technológia területén.

A tagállamok közös tapasztalatai a digitális átalakulás kihívásaival kapcsolatban rámutattak arra, hogy nemzeti és uniós szinten is erőteljesebb szakpolitikai beavatkozásra van szükség annak biztosítása érdekében, hogy a digitális átállás olyan inkluzív folyamat legyen, amely senkiről sem feledkezik el. A következő alfejezetben bemutatjuk a résztvevők ajánlásai alapján megfogalmazott, a hatékonyabb európai digitális befogadásra vonatkozó iránymutatásokat, amelyeket két nagy csoportban foglaltunk össze: **infrastrukturális követelmények és támogató ökoszisztéma.**

# Infrastrukturális követelmények: erőforrások, biztonság és tervezés

Az infrastrukturális követelmények az online szolgáltatások hozzáférhetőségét biztosító erőforrásokra és folyamatokra, valamint a biztonsághoz szükséges intézkedésekre vonatkoznak.

**Az online szolgáltatások hozzáférhetőségét biztosító, azonosított erőforrások tekintetében a résztvevők a következő ajánlásokat fogalmazták meg a leggyakrabban:**



## Díjmentes, mindenkinek hozzáférhető, gyors internet

A minőségi internetkapcsolatnak közjónak kellene lennie.

Díjmentes internetkapcsolatot és eszközöket kellene biztosítani a nyilvános terekben.



## Webhelytartalmak, online szolgáltatások és új funkciók hozzáférhetőségének rendszeres értékelő ellenőrzése

Az információknak könnyen kereshetőnek kellene lenniük, és intralínkeknek kellene biztosítani, hogy a felhasználók hozzáférjenek a webhelyek/alkalmazások különböző részein lévő, keresett tartalmakhoz. A navigációnak minél intuitívabbnak kellene lennie a keresett témakörben különféle tudásszinttel rendelkező felhasználók számára.



## Egyszerű és tömör formában megfogalmazott információk a közigazgatási és egészségügyi intézmények, a bankok stb. weboldalain.

Az információkat és az eszközöket (alkalmazások, platformok, hitelesítési rendszerek stb.) egyszerűsített formában és nyelven kell biztosítani az egyszerű navigálhatóság érdekében (kerülni kell a bürokratikus és/vagy

szaknyelvi megfogalmazást, szöszedeteket kell biztosítani), és fordítást kell biztosítani a nemzeti nyelvi kisebbségek és más, nem anyanyelvi beszélők nyelvére.



### **A megjelenített információk rendszeres frissítése, a folyamatok optimalizálása és gyors hibaelhárítás**

A közigazgatási szervek webhelyeit és alkalmazásait rendszeresen vizsgálni kell szerverhibára és általános navigációs problémákra.

A résztvevők a közigazgatási szervek e-szolgáltatásaival kapcsolatban is hangot adtak bosszúságuknak, ezek ugyanis nem teljesen online szolgáltatások, ami semmissé teszi az esetleges előnyeiket. Vannak olyan esetek, amikor a polgároknak az online letöltött dokumentumokat továbbra is személyesen, a közigazgatási hivatalban kell benyújtani, vagy fordítva, a dokumentumot csak személyesen lehet kikérni, de aláírható és elküldhető e-mailben.



### **Külön munkatársak a webhelyek felhasználóinak támogatására**



### **Külön erőforrások (csevegőmezők / GYIK részleg / ügyfélszolgálat / fizikai iroda) a digitális közszolgáltatásoknál (és más, például banki vagy egészségügyi szolgáltatásoknál) a polgárok támogatására**

Ne legyenek automatikusan létrehozott válaszok, és lehessen beszélni emberi ügyintézővel.

Az egyes népcsoportok, különösen a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok igényeihez igazított támogatási formákat kell biztosítani.

## **A webhely kialakításával kapcsolatos követelményekkel kapcsolatban a résztvevők az alábbiakat fogalmazták meg:**



### **Együttműködési és alulról történő kezdeményezésen alapuló folyamatok kidolgozása, amelyek biztosítják az online platformok felhasználó-központú kialakítását**



Kiváló minőségi elvárások: a magáncégek által nyújtott online szolgáltatások színvonalával megegyező színvonal.



### **Különféle típusú felhasználók bevonása a tervezési folyamatba**

Kezdve a digitálisan natív felhasználóktól a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportokon (például látás- vagy hallássérült személyek) át egészen az idősekig és a gyerekekig. Az összes célközönset be kell vonni a tervezési folyamatba, különös tekintettel az alulreprezentált és digitálisan marginalizált csoportokat.



### **Egyszerűsített információk**



### **A közszolgáltatásokhoz készüljön mobilalkalmazás**

Voltak, akik ez ellen érveltek, mondván, hogy az ügyek intézéséhez szükséges alkalmazások száma kezd követhetlenné válni, amire a szolgáltatóknak tekintettel kellene lenniük többcélú alkalmazásokkal és könnyen kereshető funkciókkal.



### **Képernyőolvasókkal való kompatibilitás és a kiegészítő lehetőségekkel kapcsolatos iránymutatások betartása**

Lehessen nagyítani a betűméretet és lehessen különféle felhasználói módok közül választani attól függően, hogy ki használja a szolgáltatást (idősebb, fogyatékossgal élő személy stb.). Általánosságban hozzáférést kell biztosítani az idősebbeknek, a fogyatékossgal élőknek, a nélkülözésben élőknek és más kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportoknak (pl. vidéki lakosok, kevésbé iskolázott emberek).



### **Egyszeri bejelentkezés az összekapcsolt közszolgáltatásokba**

A közigazgatási szervek online szolgáltatásai legyenek hozzáférhetők egy helyen, hogy egyszerűbben hozzá lehessen férni az információkhoz, és zökkenőmentesebbé váljon a különböző területek közti kommunikáció. Következésképpen az online szolgáltatások ne legyenek széttagolva.



## **Az adatvédelem legyen kiemelt prioritás**



## **A mesterséges intelligencia jelentette veszélyek elleni védelem**

A résztvevők aggodalmukat osztották meg a mesterséges intelligenciával és azzal kapcsolatban, hogy az hogyan fokozhatja a diszkriminációt és veszélyeztetheti az uniós polgárok jogait. A résztvevők az algoritmusok átláthatóságával kapcsolatos szigorúbb szabályok és rendeletek bevezetését sürgették. Az ember általi felülvizsgálat gyakori igény volt a megkérdezett országokban. A résztvevők azt is hangsúlyozták, hogy be kell vonni a marginalizált és alulreprezentált csoportokat a programozási és ellenőrzési folyamatba.

## **Végezetül, a résztvevők a biztonság biztosítása érdekében a következőket javasolták:**



## **A kiberbiztonság előtérbe helyezése a polgárok digitális eszközökbe vetett bizalmának megerősítése érdekében**

A résztvevők felvetették, hogy a biztonsági intézkedések megerősítése és az adatokkal való visszaélés szankcionálása hozzájárulna ahhoz, hogy a böngészés során védve érezzék magukat a fenyegetésekkel szemben. Szóba került a megelőző intézkedések szükségessége a „tűzoltással” szemben, és a résztvevők megtörtént eseteket osztottak meg az országuk közszolgáltatásainak biztonsági szabályszerűségeiről.



## **A biztonság nem valósulhat meg az adatvédelmi és a demokratikus elvek kárára**

A digitális technológiákban rejlő lehetőségek közbiztonság érdekében történő kiaknázása nem mehet a polgárok alapvető jogainak rovására. Továbbá az olyan technológiák, mint az arcfelismerés, előítéletekhez és diszkriminációhoz vezethet, tovább fokozva a marginalizálódást és az egyenlőtlenségeket.



## **Egyszerű, tömör és írásos formában megfogalmazott információ az adattárolás módjáról, az adatok felhasználási céljáról/céljairól, és arról, hogy harmadik felek hozzáférhetnek-e**

Ahhoz, hogy a polgárok jobban bízzanak a digitális technológiákban, az adatmegosztásnak több szempontból is meg kell felelnie a vonatkozó szabályoknak és rendeleteknek, kezdve a felhasználóknak biztosított egyértelmű információktól kezdve egészen az arra vonatkozó korlátozások megállapításáig, hogy kikkel, milyen formában, miért és mikor osztják meg az adatokat. A résztvevők javaslataiban többször is megfogalmazódott az igény az online platformok, webhelyek és szolgáltatások átláthatóságára vonatkozóan. A résztvevők elárulták, hogy sokszor nem tudják, mi történik az online megadott adataikkal, ami aggodalommal tölti el őket. A használati feltételek elfogadásakor gyakran beletörődéssel olvassák el a hosszú és bonyolult szövegeket, de vannak olyanok is, akik bizonytalanságból vagy félelemből ezt nem teszik meg. Egyes résztvevők egyúttal felhívták a figyelmet arra is, hogy sokan nincsenek tisztában a lehetséges kockázatokkal, ezért alábecsülik azokat, ami veszélybe sodorhatja saját és mások online biztonságát.

## 1.2

# Támogató ökoszisztéma: kiszolgáló szolgáltatások, oktatási kezdeményezések, kommunikációs kampányok

Támogató ökoszisztémával biztosítható, hogy a társadalmilag kirekesztett csoportok megfelelő segítséget kapjanak a digitális világban való eligazodáshoz és a digitális kompetenciáik fejlesztéséhez. A koncepciót a társadalmi tevékenységek három nagy csoportjában lehet összefoglalni: kiszolgáló szolgáltatások, oktatási kezdeményezések és kommunikációs kampányok.

**A résztvevők szerint valamennyi földrajzi régióban több kiszolgáló szolgáltatást kell biztosítani, amelyek segítenek a különböző háttérrel rendelkező egyéneknek a digitális eszközök használatában, azok megismerésében, és a későbbiekben annak kihasználásában, hogy ezeknek az eszközöknek a révén pozitív irányba változzon mindennapi életük valamennyi területe.**



### Fizikai terek

A digitálisan kirekesztett csoportokat támogató ökoszisztéma kialakítását célzó kezdeményezéseknek fizikai teret kell biztosítaniuk, amelynek egy olyan biztonságos térnek kell lennie, ahol az emberek digitálisjártasság-fejlesztő és digitális egészséggel kapcsolatos képzésekben részesülhetnek, személyes digitális segítséget kaphatnak, és úgy érezhetik, biztonságos környezetben gyakorolhatják a digitális tevékenységeket (polgári tevékenységek, fogyasztói tevékenységek, tanulási és fejlesztési tevékenységek).



**A célzott támogató ökoszisztémát a nélkülözésben élő emberek és más kiszolgáltató helyzetben lévő csoportok igényeire kell szabni**

A nélkülözésben élő emberek számára fenntartott központokban nemcsak technológiai eszközöket és wifikapcsolatot kell biztosítani, hanem lehetőséget is arra, hogy digitális oktatásban részesülhessenek. A résztvevők azt javasolták, hogy a gondozóintézmények, az időotthonok és más, időseknek fenntartott létesítmények is biztosítsanak hozzáférést technológiai eszközökhöz és az internethez, valamint lehetőséget a digitális oktatásban való részvételre.



### **Civil társadalmi szervezetek finanszírozása, amelyek támogatni tudják a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok digitális befogadását**

A civil társadalmi szervezetek a legalkalmasabbak a digitális befogadásra irányuló tevékenységek és kampányok kezdeményezésére és közvetítésére, mivel első kézből származó tapasztalatuk van a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportokkal való kapcsolat kialakításában, az igényeik meghallgatásában és rájuk szabott, gyakorlatias és alulról felfelé építkező megközelítést alkalmazó programok kidolgozásában. Emellett elsődlegesen a civil társadalmi szervezeteknek kellene tárgyalniuk a kormányokkal azon szakpolitikák és programok kidolgozásában, amelyek nem növelik tovább a digitális megosztottságot, illetve nem teremtenek új egyenlőtlenségeket a digitális technológiákon keresztül.

**A résztvevők javaslatokat tettek az oktatási kezdeményezések fejlesztésére, amelyek szerintük jelenleg korlátozott számban vannak jelen, nem megfelelően hozzáférhetők, és a nagy többség még csak nem is hallott róluk.**



### **Holisztikusabb szemléletet kell alkalmazni a digitális jártasságokat illetően, amelyeket további készségekkel kell kiegészíteni (pénzügyi, állampolgári, kiberbiztonsággal kapcsolatos, fogyasztói ismeretek)**

Ez a leghatékonyabb módja annak, hogy a polgárok különféle digitális eszközöket integráljanak a mindennapjaikba. A készségek fejlesztésének célja az is, hogy a felhasználók magabiztosabban azonosítsák a biztonsági fenyegetéseket, az online gyűlöletkeltést és a dezinformációkat.

A készségfejlesztő programoknak figyelmet kell fordítaniuk a digitálisan kirekesztett és a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok (például az idősek, a gyermekek és fiatalok, a társadalmilag és gazdaságilag hátrányos helyzetben lévők, a fogyatékkal élők, a kevésbé iskolázottak) sajátos igényeire. Ezenfelül a résztvevők azt is javasolták, hogy legyenek közintézményeknek és közigazgatási szerveknek, az oktatás különböző szintjein dolgozó pedagógusoknak és vállalkozóknak (mikro-, kis- és középvállalkozásoknak) tervezett készségfejlesztő programok.



### **Online „tűzriadó”, például valódi adathalász e-mailek küldése polgároknak próbatétel gyanánt**

Ez egy nagyvállalatok által alkalmazott gyakorlat, amellyel felkészítik a munkavállalókat a rosszindulatú egyének csaló módszereire. Az adathalász e-mailek célja bizonyos információk megszerzése, és annak elérése, hogy a címzett letöltse a rosszindulatú programot. A vállalatok ezeket utánozzák, és a gamifikált módszert alkalmazva nyomon követik, hányan buktak el a támadás figyelmen kívül hagyásában. Ez – a címzettek lehetséges veszélyekre való felkészítése mellett – szintén hozzájárul ahhoz, hogy tudatosan észrevegyék a potenciálisan rosszindulatú e-maileket.



### **A csalások elkerülése álljon a pénzügyi digitális jártasság középpontjában**

Az adathalászat, a hamis hirdetések és általánosságban a rosszindulat felismerése, valamint az alapvető biztonsági ismeretek elsajátítása nemcsak a médiával és kiberbiztonsággal kapcsolatos műveltség része, hanem alapvető kívánalom minden pénzügyekben jártas polgárral szemben.



### **A médiaműveltség elsajátításának bevezetése a formális oktatásba, kezdve az általános iskolától, és annak megvitatása a médiában**

A digitális jártasság legyen az iskolai tanterv kötelező része már egészen fiatal kortól kezdve. Az erre irányuló kezdeményezések ne sporadikusak legyenek, és ne néhány lelkiismeretes tanáron múljanak, hanem nemzeti szintű tervezésen alapuljanak, amely először a tanárok továbbképzésére terjedjen ki, és csak utána következzenek a diákok.



## **Az egész életen át tartó tanulás fontosságának felismerése**

Felnőtteknek szóló képzési programokat kell biztosítani a helyi központokban. Az összehasonlító elemzés szerint az ilyen jellegű kezdeményezéseket a nem kormányzati szervezeteknek és a közintézményeknek kellene vezetnie, középpontba helyezve a díjmentes, csoportspecifikus és hozzáférhető képzési lehetőségeket. Éppen ezért több pénzügyi támogatást kell elkülöníteni ezeknek a szervezeteknek, hogy lehetőségük legyen jó minőségű képzést létrehozni és biztosítani minden rászoruló polgárnak. Ugyanakkor a résztvevők többsége arról számolt be, hogy amikor nehézségekbe ütköznek a digitális világban való eligazodásban, elsősorban barátaikhoz vagy családtagjaikhoz fordulnak segítségért, tehát növelni kell a tagállami és/vagy uniós finanszírozású erőforrásokba vetett bizalmat és azok ismertségét az uniós polgárok körében. A résztvevők felvetették, hogy ösztönzőkkel bátorítani lehetne a polgárokat a kurzusokon való részvételre (pl. a képzésben eltöltött idő munkaidőnek számít, képzésben való részvételért adómentesség vagy egyéb jutalom jár).



## **Valamennyi digitális oktatási lehetőségnek be kell tartania a Web Akadálymentesítési Útmutató 2.2 (WCAG) előírásait**

A képzést biztosító szolgáltatóknak együtt kell működniük olyan szervezetekkel, amelyek már aktívan dolgoznak ezen a területen.

**Az új kommunikációs megközelítések ajánlása szintén visszatérő téma volt valamennyi hangsúlyos területen az összes részt vevő tagállamban.**



## **Céltott kommunikációs kampányok az e-részvételi eszközök népszerűsítésére**

A polgári digitális jártasság javítása érdekében a szolgáltatóknak és a kormányoknak céltott kommunikációs kampányokat és oktatási kezdeményezéseket kellene kidolgozniuk a közigazgatási és e-részvételi eszközökhöz, valamint általában a polgárok digitalizációs folyamatban való szerepvállalásának fontosságára vonatkozóan. A hatás maximalizálása érdekében ezeknek a kampányoknak és kezdeményezéseknek a különböző, kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportokat kell célozniuk saját nyelvükön

(a nyelvi kisebbségek esetében) és különböző kommunikációs csatornákon (hagyományos média, online platformok, az oktatási rendszer, külső együttműködés a civil társadalmi szervezetekkel és más társadalmi szereplőkkel, például közvetítőkkel és multiplikátorokkal). A lakosság tudatosságát növelő programoknak arra is figyelniük kell, hogy bátorítsák és motiválják azokat a polgárokat, akik esetleg nem bíznak a technológiákban vagy a kormányzatban/közigazgatásban (e-kormányzat esetében). További erőfeszítésekre van szükség annak biztosítására, hogy a polgárok bízhatnak abban, hogy adataik biztonságban vannak, e-részvételi kezdeményezések esetében pedig abban, hogy véleményük meghallgatásra talál. Ebben a tekintetben voltak olyan résztvevők, akik igényüket fejezték ki több crowdsourcing- és más e-részvételi kezdeményezésre.



### **Céltott kommunikációs kampányok a Bizottság polgárok adatainak és magánéletének online védelmét biztosító intézkedéseiről**

Ez az ajánlás nem is annyira konkrét ajánlásként született, inkább annak felismeréséből fakadt, hogy a polgárok nem ismerik a digitális oktatási lehetőségeket. A résztvevők többször hangsúlyozták, hogy milyen fontos tisztában lenni a digitális technológiák használata során felmerülő kockázatokkal és veszélyekkel, többek között az adatvédelem, a biztonság, a dezinformáció, a hamis reklámok és csalások, a nem megfelelő vagy erőszakos tartalmak és az online gyűlöletkeltés tekintetében. Ez rávilágít arra, hogy szükség van olyan kampányok kidolgozására, amelyek felhívják a figyelmet az e területen uniós szinten folyó vitákra és előrehaladásra.



### **Digitális nagyköveti program létrehozása, amely céltott kampányt indítana a különféle, kiszolgáltatott helyzetben lévő célcsoportok elérésére országszerte**



### **Valódi tapasztalatok gyűjtése maguktól a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportoktól, hogy jól megalapozott megoldásokat lehessen kidolgozni**



A hatékony digitális befogadás megvalósításának első lépése a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok képviselőinek közvetlen bevonása a politikai döntéshozatali folyamatokba, valamint a programok és a kampányok tervezésébe. Ez egy olyan átfogó ajánlás, amelyet az összes esemény résztvevői megkaptak. Ahhoz, hogy a jövőben olyan kezdeményezéseket tervezhessünk, amelyekben senkiről sem feledkezünk el, be kell vonnunk a párbeszédbe a jelenleg digitálisan kirekesztett csoportokat is, és meg kell hallgatnunk őket.

# A digitális befogadásra vonatkozó iránymutatások

ECAS Brussels, 2024. április

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brüsszel, Belgium

✉ [info@ecas.org](mailto:info@ecas.org)

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

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

in ECAS – European Citizen Action Service

