

Linee guida per l'inclusione digitale



Euroopan unionin
osaraioittama



ECAS Bruxelles, aprile 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



European unionin
osarahoittama

"Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'autorità concedente possono esserne ritenute responsabili.

Indice

| | |
|--|-----------|
| 1. LINEE GUIDA PER L'INCLUSIONE DIGITALE | 03 |
| 1.1. Requisiti infrastrutturali: | |
| Risorse, sicurezza e design | 06 |
| 1.2. Ecosistema di supporto: Servizi di assistenza, | |
| Iniziative educative, Campagne di comunicazione | 11 |

1.

Linee guida per l'inclusione digitale



La Convenzione della società civile sul futuro dell'Europa, patrocinata da Civil Society Europe nel 2021, ha riunito 82 reti e piattaforme europee con membri in tutta Europa per collaborare alla Conferenza sul futuro dell'Europa e monitorare il suo funzionamento democratico. In qualità di presidente del Cluster di trasformazione digitale, il Servizio europeo di azione per i cittadini (ECAS) ha sollecitato i contributi di circa 1200 organizzazioni della società civile (OSC) in tutta l'UE, direttamente o attraverso le loro reti, per pianificare le azioni della società civile nei prossimi cinque anni in tema di trasformazione digitale¹.

Sulla base delle raccomandazioni sulla trasformazione digitale ricevute dalle organizzazioni della società civile, nel 2022 e nel 2023 l'ECAS ha organizzato eventi di co-creazione per raccogliere ulteriori idee per una maggiore inclusione digitale in Europa da un ampio panel di partecipanti in 10 Paesi: Irlanda, Portogallo, Lettonia, Lussemburgo, Belgio, Germania, Grecia, Italia, Croazia e Bulgaria. I gruppi, formati

¹ Rapporto completo "Raccomandazioni della società civile e Linee guida per l'inclusione digitale" - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

cittadini, esperti, responsabili politici e rappresentanti di ONG, hanno avuto la possibilità di approfondire i temi della democrazia digitale, dell'economia digitale, delle tutele digitali, dei diritti digitali e dell'istruzione digitale. I temi sono stati presentati ai partecipanti dall'ECAS, che ha spiegato il ruolo dell'UE, e commentati da esperti nazionali che hanno fornito una visione d'insieme e una contestualizzazione a livello locale.

Nella prima parte di questi eventi di co-creazione, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di familiarizzarsi con le sfide da sormontare per raggiungere l'inclusione e le principali raccomandazioni delle organizzazioni della società civile in ogni area. Inoltre, hanno ricevuto informazioni sulle politiche digitali dell'UE e sui dibattiti in corso.

Nella seconda parte, abbiamo chiesto ai partecipanti di riflettere a una serie di questioni, nell'ambito di una discussione sulle proposte della società civile. Le risposte si sono concentrate principalmente sull'inclusività digitale, prendendo come spunto le esperienze quotidiane con le tecnologie digitali e i problemi affrontati in quanto utenti Internet. I partecipanti hanno fornito le proprie raccomandazioni per il processo di digitalizzazione dell'UE, in modo da includere tutti i cittadini dell'Unione, con particolare attenzione a coloro che sono esclusi, emarginati e svantaggiati dal digitale.

Le domande somministrate ai partecipanti durante gli eventi hanno permesso di paragonare i risultati tra i Paesi coinvolti. Le stesse domande sono state ripetute in ognuno dei 10 Stati membri, consentendo un confronto e un'analisi dei contributi dei partecipanti. Per coinvolgere più efficacemente i partecipanti degli Stati membri che non parlavano inglese, in alcuni casi il questionario è stato tradotto nella lingua locale e/o l'evento è stato condotto nella lingua locale (ad esempio in Croazia, Italia e Bulgaria nel 2023). Si noti che in tutti gli eventi, ai partecipanti che lo preferivano o che non avevano alternativa, è stata data la possibilità di rispondere alle domande aperte nella loro lingua, in modo da facilitare il coinvolgimento e garantire l'accessibilità. ECAS e le organizzazioni partner si sono concentrate sul coinvolgimento di panel diversi nell'esercizio di co-creazione. Il reclutamento inclusivo dei cittadini in tutta Europa ha permesso a questo progetto di essere rappresentativo della diversità sociologica dell'UE. Basti pensare agli eventi in Lussemburgo (popolazione anziana), in Italia (popolazione giovane), in Germania

(migranti), in Grecia (rappresentanti delle OSC locali e volontari) e in Irlanda (donne), in cui una percentuale considerevole dei partecipanti apparteneva a gruppi vulnerabili e socialmente e/o digitalmente esclusi. Inoltre, ECAS e gli organizzatori locali hanno invitato le donne (esperte, rappresentanti delle CSO e responsabili politici) come relatori ospiti per promuoverne ulteriormente la visibilità e l'emancipazione nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le esperienze comuni tra gli Stati membri in merito alle difficoltà insite nella trasformazione digitale hanno evidenziato la necessità di un intervento politico più incisivo a livello sia nazionale che europeo, per garantire che la transizione digitale sia un processo realmente inclusivo, che non lasci indietro nessuno. Di seguito presentiamo le linee guida per una maggiore inclusione digitale in Europa, basate sulle raccomandazioni dei partecipanti riassunte in due grandi aree: **Requisiti infrastrutturali ed Ecosistema di supporto.**

1.1

Requisiti infrastrutturali: Risorse, sicurezza e design

I requisiti infrastrutturali riguardano le risorse e i processi che garantiscono la progettazione accessibile dei servizi online e le misure necessarie per garantire la sicurezza.

Le risorse per garantire la progettazione accessibile dei servizi online, in base alle raccomandazioni più frequenti dai partecipanti, sono le seguenti:

- ✓ **Internet ad alta velocità gratuito e accessibile a tutti;**
Connettività Internet adeguata come bene pubblico.
Dispositivi e connessione Internet gratuiti disponibili nei luoghi pubblici.
- ✓ **Audit regolari che valutano l'accessibilità dei contenuti dei siti web, dei servizi online e delle nuove funzionalità ;**
Informazioni facili da trovare e presenza di collegamenti interni che consentano agli utenti di accedere a quello di cui hanno bisogno da diverse parti dei siti web/app. Navigazione il più possibile intuitiva per gli utenti con diversi gradi di conoscenza dell'argomento da ricercare.
- ✓ **Informazioni semplici e concise disponibili sui siti web di amministrazioni pubbliche, banche, sistema sanitario, ecc;**
Informazioni e strumenti (app, piattaforme, sistemi di autenticazione, ecc.) presentati in un formato semplificato e in un linguaggio che consenta una facile navigazione (evitare il linguaggio burocratico e/o tecnico, fornire glossari) e con traduzioni nelle lingue parlate dalle minoranze linguistiche nazionali e dagli utenti non madrelingua.



Aggiornamento regolare delle informazioni visualizzate, ottimizzazione dei processi e rapida risoluzione dei bug;

Test regolari di siti web e app delle pubbliche amministrazioni per evitare guasti ai server e problemi generali di navigazione.

I partecipanti hanno anche condiviso la loro frustrazione per il fatto che i servizi elettronici delle pubbliche amministrazioni non sono completamente online, il che annulla i benefici di tali servizi nel loro complesso. In alcuni casi, ad esempio, è ancora richiesto ai cittadini di presentare di persona negli uffici amministrativi i documenti precedentemente scaricati online, o viceversa i documenti devono essere richiesti di persona ma possono essere firmati e rispediti via e-mail.



Personale dedicato all'assistenza degli utenti di un sito web;



Personale dedicato all'assistenza dei cittadini (chat box / sezioni FAQ / helpdesk / uffici fisici) per i servizi statali digitali (e altri servizi, come le banche e la sanità).

Nessuna risposta generata automaticamente, disponibilità di interlocutori umani. Servizi di assistenza personalizzati per le esigenze di popolazioni specifiche, in particolare per i gruppi vulnerabili.

Per quanto riguarda la progettazione dei siti web, i partecipanti hanno proposto i requisiti seguenti:



Sviluppare processi collaborativi e bottom-up che garantiscano una progettazione delle piattaforme online incentrata sull'utente;

Standard elevati di qualità - pari a quelli forniti dai servizi online delle aziende private.



Includere diverse User Personas durante la progettazione;

Si va dagli utenti nativi digitali agli individui con determinate vulnerabilità, come le persone con disabilità visive o uditive, gli anziani e i bambini.

Tutte le categorie di destinatari devono essere coinvolte nel processo di progettazione, in particolare i gruppi sottorappresentati e digitalmente emarginati.



Struttura semplificata delle informazioni;



I servizi statali devono proporre versioni sotto forma di app per smartphone;

Alcuni hanno sostenuto il contrario, ovvero che il numero di applicazioni di cui un cittadino ha bisogno sta sfuggendo di mano. Per questo motivo i fornitori di servizi dovrebbero cercare un equilibrio tra applicazioni multiuso e funzioni facili da trovare.



Compatibilità con gli screen reader e aderenza alle linee guida sull'accessibilità;

Opzione per l'ingrandimento delle dimensioni dei caratteri - differenziazione della modalità di utilizzo in base al fatto che si tratti di una persona anziana, di una persona con disabilità, ecc. In generale, garantire l'accessibilità della popolazione anziana, delle persone con disabilità, delle persone in condizioni di povertà e di altri gruppi vulnerabili (ad esempio, coloro che abitano in aree rurali, o le persone con un livello di istruzione inferiore).



Un login unico per tutti i servizi statali;

Sportello unico per la maggior parte dei servizi online della pubblica amministrazione, per semplificare l'accesso alle informazioni e la comunicazione tra enti diversi. In generale, evitare la frammentazione dei servizi statali online.



La privacy dev'essere una priorità;



Protezione dalle minacce derivanti dall'intelligenza artificiale.

I partecipanti hanno condiviso le preoccupazioni relative all'intelligenza artificiale e al modo in cui può causare ulteriori discriminazioni e minacciare

i diritti dei cittadini dell'UE, chiedendo norme e regolamenti più severi sulla trasparenza degli algoritmi. La supervisione umana è stata una richiesta ricorrente in tutti i Paesi intervistati. I partecipanti hanno anche sottolineato la necessità di includere i gruppi emarginati e sottorappresentati nel processo di programmazione e monitoraggio.

Infine, per garantire la sicurezza, i partecipanti raccomandano di:



Dare priorità alla sicurezza informatica per rafforzare la fiducia dei cittadini negli strumenti digitali;

I partecipanti hanno suggerito che il rafforzamento delle misure di sicurezza e delle sanzioni per l'uso improprio dei dati li aiuterebbe a sentirsi sicuri quando navigano online. I partecipanti hanno anche raccomandato di agire in modo preventivo, e non solo a danno fatto, citando anche casi reali di violazione della sicurezza dei servizi statali nel loro Paese.



La privacy e i principi democratici devono primeggiare sulla sicurezza;

Lo sfruttamento del potenziale delle tecnologie digitali per la sicurezza pubblica non deve andare a scapito dei diritti fondamentali dei cittadini. Inoltre, tecnologie come il riconoscimento facciale comportano il rischio di pregiudizi e discriminazioni, aumentando ulteriormente l'emarginazione e le disuguaglianze.



Testi informativi semplici e concisi sulle modalità di archiviazione dei dati, sull'uso che ne viene fatto e sull'eventuale cessione a terzi.

Per costruire la fiducia dei cittadini nelle tecnologie digitali, la condivisione dei dati online dev'essere conforme a norme e regolamenti in aree diverse, dalla chiarezza delle informazioni fornite agli utenti alla definizione di limiti su come, perché, quando e con chi condividere i dati. La necessità di trasparenza delle piattaforme, dei siti e dei servizi online è stata una questione ricorrente nelle raccomandazioni dei partecipanti. I partecipanti hanno dichiarato di essere per lo più inconsapevoli di ciò che accade ai loro dati online e ne sono

preoccupati. L'accettazione di termini e condizioni viene spesso accolta con un senso di rassegnazione di fronte a testi complessi e lunghi, oppure rifiutata del tutto per incertezza o timore. Allo stesso tempo, alcuni partecipanti hanno avvertito che le persone possono sottovalutare i rischi a causa di una mancanza di consapevolezza o di comprensione, che può portarli a potenziali minacce alla propria sicurezza online e a quella degli altri.

1.2

Ecosistema di supporto: Servizi di assistenza, Iniziative educative, Campagne di comunicazione

L'ecosistema di supporto garantirà ai gruppi socialmente esclusi l'assistenza necessaria per orientarsi nel mondo digitale e sviluppare le proprie competenze digitali per diventare cittadini autonomi. Si può riassumere in tre grandi aree di azione sociale: Servizi di assistenza, iniziative educative e campagne di comunicazione.

Secondo i partecipanti, in tutte le regioni geografiche è necessaria una maggiore offerta di servizi di assistenza che aiutino le persone provenienti da contesti diversi a utilizzare gli strumenti digitali, a familiarizzarsi con essi e, in una fase successiva, a sfruttarne il valore trasformativo in tutti gli aspetti della loro vita quotidiana.



Luoghi fisici;

Le iniziative che mirano a sviluppare un ecosistema di supporto per le persone escluse dal digitale dovrebbero essere dotate di un luogo fisico di accoglienza. Uno spazio sicuro dove le persone possano seguire corsi di alfabetizzazione digitale e di salute digitale, ricevere assistenza digitale e sentirsi in un ambiente sicuro per sviluppare le proprie attività digitali (attività civiche, attività di consumo, attività di apprendimento e sviluppo).



Un ecosistema di supporto mirato dovrebbe essere adattato alle esigenze delle persone economicamente svantaggiate e degli altri gruppi vulnerabili;

I centri esistenti per le persone in condizioni di povertà non dovrebbero fornire solo strumenti tecnologici e accesso al Wi-Fi, ma anche la possibilità

di ottenere un'educazione digitale. I partecipanti hanno suggerito che le RSA, le case di riposo e le altre strutture per la popolazione anziana dovrebbero offrire l'opportunità di accedere a dispositivi tecnologici e a Internet e di acquisire un'educazione digitale.



Finanziamenti alle OSC perché lavorino all'inclusione digitale dei gruppi vulnerabili.

Le OSC sono le più idonee ad avviare e mediare attività e campagne di inclusione digitale, in virtù della loro esperienza diretta nata dal contatto con i gruppi vulnerabili, dall'ascolto delle loro esigenze e dall'implementazione di azioni che rispondono ai bisogni con un approccio pratico e che parte dal basso. Inoltre, le OSC dovrebbero essere i primi interlocutori dei governi che intendono progettare politiche e programmi tesi a limitare il divario digitale o a evitare nuove disuguaglianze basate sulle tecnologie digitali.

I partecipanti hanno fornito suggerimenti sullo sviluppo di iniziative pedagogiche che attualmente, secondo loro, sono poche, non sufficientemente accessibili e complessivamente poco conosciute dal pubblico.



Un approccio più olistico all'alfabetizzazione digitale, che dovrebbe essere integrata da altre conoscenze (alfabetizzazione finanziaria, alfabetizzazione civica, alfabetizzazione alla sicurezza informatica, alfabetizzazione dei consumatori);

Questo è il modo più efficiente per integrare vari strumenti digitali nella vita quotidiana dei cittadini. Una maggiore alfabetizzazione dovrebbe anche mirare a migliorare le capacità degli utenti nell'identificare le minacce alla sicurezza, l'odio online e la disinformazione. I programmi di alfabetizzazione dovrebbero considerare le esigenze specifiche dei gruppi vulnerabili ed esclusi dalla tecnologia digitale, come gli anziani, i bambini e i giovani, le persone socialmente ed economicamente svantaggiate, le persone con disabilità e quelle con un livello di istruzione inferiore. Inoltre, i partecipanti hanno suggerito che i programmi di alfabetizzazione dovrebbero essere

progettati per i dipendenti delle istituzioni e delle amministrazioni pubbliche, per gli insegnanti di tutti i livelli e per gli imprenditori (PMI).



Esercitazioni di sicurezza informatica, come l'invio di veri e propri test di phishing via e-mail ai cittadini;

Si tratta di una pratica di formazione spesso utilizzata nelle grandi aziende per addestrare i propri dipendenti sui potenziali trucchi utilizzati dagli hacker. Le e-mail di phishing mirano a recuperare informazioni specifiche e a far scaricare malware ai destinatari. Le aziende creano false e-mail e monitorano il numero di attacchi che non vengono identificati, in un contesto di apprendimento gamificato. In questo modo, oltre ad addestrare i destinatari a riconoscere le potenziali minacce, si mantiene alto il livello di allerta nei confronti di potenziali e-mail malevole.



L'alfabetizzazione finanziaria digitale dovrebbe essere incentrata sulla prevenzione delle frodi;

Identificare il phishing, i falsi annunci, le intenzioni malevoli in generale e sviluppare una serie di competenze di base in materia di sicurezza non è solo parte dell'alfabetizzazione all'uso dei media e alla cybersicurezza, ma un'esigenza fondamentale per i cittadini che sono già sufficientemente informati dal punto di vista finanziario.



Introdurre l'alfabetizzazione mediatica nell'istruzione formale, a partire dalla scuola, e discuterne nei media;

Introdurre l'alfabetizzazione digitale nei programmi scolastici obbligatori, a partire dalla più tenera età. Queste iniziative non devono essere solo sporadiche e guidate dalla buona volontà di alcuni insegnanti, ma piuttosto il risultato di una pianificazione strutturata a livello nazionale, a partire dalla formazione degli insegnanti, che poi instruiranno gli studenti.



Riconoscere l'importanza dell'apprendimento permanente;

I programmi di formazione per gli adulti dovrebbero svolgersi in centri locali. L'analisi comparativa delle risposte ha evidenziato che sta alle ONG e agli enti

pubblici guidare tali iniziative, offrendo formazioni gratuite, personalizzate e accessibili. È quindi necessario fornire un maggiore sostegno finanziario a questi enti per consentire loro di sviluppare e impartire una formazione di alta qualità a tutti i cittadini che ne esprimano il bisogno. Allo stesso tempo, i partecipanti hanno dichiarato per la stragrande maggioranza che quando hanno bisogno di aiuto per orientarsi nel mondo digitale, si rivolgono a un amico o a un familiare. La fiducia e la consapevolezza delle risorse finanziate dallo Stato e/o dall'UE dovrebbero quindi essere più diffuse tra i cittadini dell'UE. I partecipanti hanno suggerito l'uso di incentivi per incoraggiare i cittadini a partecipare ai corsi di formazione (ad esempio, includendo tale formazione nell'orario di lavoro dei dipendenti, concedendo esenzioni fiscali o altre forme di ricompensa).



Tutte le opportunità di formazione digitale devono essere conformi alle Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG) 2.2.

Gli enti di formazione dovrebbero collaborare con organizzazioni che già operano in questo settore.

Altro tema ricorrente in tutti i panel e in tutti gli Stati membri partecipanti: l'introduzione di nuovi metodi di comunicazione.



Campagne di comunicazione mirate per promuovere gli strumenti di partecipazione elettronica;

Per migliorare l'alfabetizzazione civica digitale, i fornitori e i governi dovrebbero sviluppare campagne di comunicazione mirate e iniziative pedagogiche sugli strumenti statali e di partecipazione elettronica, e in generale sull'importanza dell'autonomia dei cittadini nel processo di digitalizzazione. Per massimizzare il loro impatto, tali campagne e iniziative dovrebbero essere rivolte ai diversi gruppi vulnerabili, anche nella loro lingua (nel caso di minoranze linguistiche), e tramite canali di comunicazione di diverso tipo (media tradizionali, piattaforme online, programmi scolastici, collaborazioni esterne con OSC e altri attori sociali quali mediatori e soggetti moltiplicatori). I programmi di sensibilizzazione del pubblico dovrebbero

anche concentrarsi sull'incoraggiamento e la motivazione dei cittadini che mostrano diffidenza nei confronti delle tecnologie o dello Stato/la pubblica amministrazione (nel caso dell'e-government). Sono necessari ulteriori sforzi per garantire ai cittadini la sicurezza dei dati personali e coinvolgerli nelle iniziative di democrazia digitale, per permettere loro di esprimersi ed essere ascoltati. In questo senso, alcuni partecipanti hanno anche chiesto di aumentare il crowdsourcing e altre iniziative di partecipazione digitale.



Campagne di comunicazione mirate sulle azioni della Commissione che garantiscono la protezione dei dati e della privacy dei cittadini online;

Quest'ultimo emerge più dalla mancanza di consapevolezza da parte dei cittadini delle opportunità di formazione digitale che da raccomandazioni esplicite. Ciò non toglie che i partecipanti hanno ripetutamente sottolineato quanto sia importante essere consapevoli dei rischi e delle minacce in cui si può incorrere quando si utilizzano le tecnologie digitali, in termini di protezione dei dati, sicurezza, disinformazione, false pubblicità e frodi, contenuti inappropriati o violenti e odio online, per citare solo alcuni temi. Ne consegue la necessità di sviluppare campagne di sensibilizzazione sui dibattiti e sui progressi in questo settore a livello europeo.



Creare un programma di ambasciatori digitali nell'ambito di una campagna mirata, per coinvolgere diversi gruppi vulnerabili a livello nazionale;



Raccogliere esperienze reali dai gruppi vulnerabili stessi per creare soluzioni su basi concrete.

Il coinvolgimento diretto dei rappresentanti dei gruppi vulnerabili nei processi decisionali e nella pianificazione di programmi e campagne è il primo passo verso un'effettiva inclusione digitale. Si tratta di una raccomandazione trasversale ricevuta dai partecipanti a tutti gli eventi. Per progettare iniziative che non lascino indietro nessuno, coloro che oggi sono esclusi dal digitale devono sedersi al tavolo e far sentire la propria voce.

Linee guida per l'inclusione digitale

ECAS Bruxelles, aprile 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelles, Belgio

✉ info@ecas.org

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

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

in ECAS – European Citizen Action Service

