

# Wytyczne dotyczące włączenia cyfrowego



Dofinansowane przez  
Unię Europejską



# ECAS Brussels, kwiecień 2024 r.

**ELISA LIRONI**

Programme Director – European Democracy, ECAS

**SILVIA DEMOFONTI**

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Dofinansowane przez  
Unię Europejską

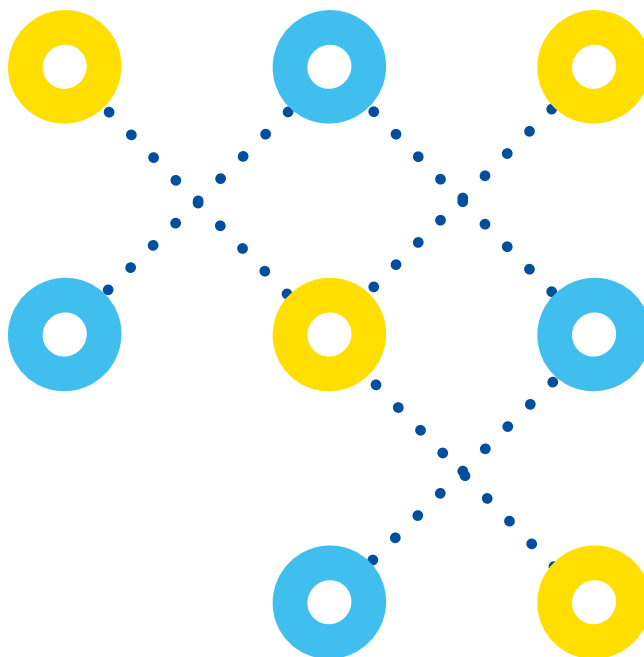
„Sfinansowane ze środków Unii Europejskiej. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani organ udzielający dotacji nie ponoszą za nie odpowiedzialności”.

# Spis treści

<b>1.</b>	<b>WYTYCZNE DOTYCZĄCE WŁĄCZENIA CYFROWEGO .....</b>	<b>03</b>
1.1.	Wymagania dotyczące infrastruktury: zasoby, bezpieczeństwo oraz wygląd i działanie .....	06
1.2.	Ekosystem wsparcia: usługi pomocnicze, inicjatywy edukacyjne, kampanie komunikacyjne .....	11

# 1.

## Wytyczne dotyczące włączenia cyfrowego



Konwencja społeczeństwa obywatelskiego w sprawie przyszłości Europy, rozpoczęta w 2021 r. z inicjatywy Społeczeństwa Obywatelskiego Europy, skupiła 82 sieci i platformy europejskie mające swoich członków w całej Europie w celu udziału w Konferencji w sprawie przyszłości Europy i monitorowania jej przebiegu w kontekście przestrzegania zasad demokracji. European Citizen Action Service (ECAS), jako organizacja przewodnicząca Grupie ds. Transformacji Cyfrowej, poprosiła ok. 1200 organizacji społeczeństwa obywatelskiego (civil society organisation, CSO) o opinię – bezpośrednio lub za pośrednictwem ich sieci – z zamiarem opracowania programu społeczeństwa obywatelskiego dotyczącego transformacji cyfrowej na najbliższe pięć lat<sup>1</sup>.

Na podstawie otrzymanych od CSO zaleceń w sprawie transformacji cyfrowej ECAS zorganizowała w 2022 i 2023 r. wydarzenia kokreacyjne mające na celu zebranie

<sup>1</sup> Pełna treść raportu w sprawie zaleceń społeczeństwa obywatelskiego i wytycznych dotyczących włączenia cyfrowego:

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

dodatkowych pomysłów na to, jak zwiększyć poziom włączenia cyfrowego w Europie. W wydarzeniu wziął udział szereg różnych interesariuszy z 10 krajów: Irlandii, Portugalii, Łotwy, Luksemburga, Belgii, Niemiec, Grecji, Włoch, Chorwacji i Bułgarii. Uczestnicy wydarzenia, w tym obywatele, eksperci, decydenci i przedstawiciele organizacji pozarządowych, mieli szansę zagłębić się w kwestie demokracji cyfrowej, gospodarki cyfrowej, zabezpieczeń cyfrowych, praw cyfrowych i edukacji cyfrowej. ECAS zaprezentowała te koncepcje uczestnikom w celu wyjaśnienia, jak kształtują się one na szczeblu UE, a krajowi eksperci przekazali swoje odnośne uwagi, aby przedstawić ogólny zarys przedmiotowych kwestii i nakreślić ich kontekst na szczeblach lokalnych.

Podczas pierwszej części wspomnianych wydarzeń kokreacyjnych uczestnicy mieli szansę zapoznać się z wyzwaniem w zakresie włączenia oraz z głównymi zaleceniami CSO w odniesieniu do każdego z obszarów. Przekazano im również informacje na temat stosownych polityk cyfrowych UE oraz bieżących debat.

W drugiej części poprosiliśmy uczestników o udzielenie odpowiedzi na zestaw pytań służących jako impuls do dyskusji na temat zaleceń społeczeństwa obywatelskiego – podzielili się oni swoimi opiniami, głównie dotyczącymi włączenia cyfrowego, opisując własne doświadczenia w zakresie korzystania z technologii cyfrowych oraz problemów, jakie napotykają jako użytkownicy internetu. Uczestnicy przedstawili własne zalecenia dotyczące procesu digitalizacji UE, który objąłby wszystkich obywateli UE, ze szczególnym uwzględnieniem grup wykluczonych cyfrowo, zmarginalizowanych i niedostatecznie reprezentowanych.

Pytania zadane uczestnikom podczas każdego z wydarzeń (i/lub przed nimi) pozwoliły uzyskać wyniki porównawcze pochodzące z krajów biorących udział w przedsięwzięciu. Te same pytania zadano we wszystkich 10 państwach członkowskich, co umożliwiło porównanie i analizę wkładu uczestników. Aby zapewnić skuteczniejszą interakcję z uczestnikami z krajów członkowskich, dla których porozumiewanie się w języku angielskim mogło stanowić trudność, w kilku przypadkach kwestionariusz przetłumaczono na język lokalny i/lub w języku lokalnym odbyło się wydarzenie (takie podejście zastosowano na przykład w 2023 r. w Chorwacji, Włoszech i Bułgarii). Bez względu na powyższe podczas wszystkich wydarzeń zachęcano również uczestników, by – w razie potrzeby lub jeśli tak woleli – udzielali odpowiedzi na pytania otwarte w swoim własnym języku. Celem

takiego rozwiązania było zwiększenie zaangażowania i zapewnienie dostępności. ECAS i organizacje partnerskie skupiły się na tym, by do udziału we wspomnianym zadaniu kokreacyjnym zachęcić różne grupy. Werbowanie uczestników w sposób inkluzywny sprawiło, że w ramach tego ogólnounijnego działania reprezentowane były różnorodne kategorie obywateli UE. Wśród przykładów warto wymienić wydarzenia, które odbyły się w Luksemburgu (starsza populacja), Włoszech (młodsza populacja), Niemczech (migranci), Grecji (przedstawiciele lokalnych CSO i wolontariusze) i Irlandii (kobiety) – w przypadku tych krajów znaczny odsetek uczestników stanowiły osoby ze słabszych grup oraz grup wykluczonych społecznie i/lub cyfrowo. Dodatkowo ECAS i lokalni organizatorzy wydarzeń zaprosili kobiety (ekspertki, przedstawicielki CSO i decydentki) do wygłoszenia prelekcji, aby w ten sposób podkreślić ich widoczność i mocną pozycję w obszarze technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Wspólne doświadczenia państw członkowskich dotyczące wyzwań w kontekście transformacji cyfrowej ujawniły potrzebę większej interwencji w zakresie obowiązujących polityk na szczeblu krajowym i unijnym w celu dopilnowania, by proces zwiększania znaczenia technologii cyfrowych był procesem inkluzywnym, obejmującym wszystkich bez wyjątku. W poniższym podrozdziale prezentujemy wytyczne dotyczące działań służących zwiększeniu poziomu włączenia cyfrowego w Europie, opracowane na podstawie zaleceń uczestników. Zalecenia te podzielono na dwie ogólne kategorie: **wymagania dotyczące infrastruktury oraz ekosystem wsparcia.**

## 1.1

# Wymagania dotyczące infrastruktury: zasoby, bezpieczeństwo oraz wygląd i działanie

Wymagania dotyczące infrastruktury odnoszą się do zasobów i procesów zapewniających przystępny wygląd i działanie usług online oraz niezbędne środki bezpieczeństwa.

**Jeśli chodzi o rozpoznane zasoby, które zapewniłyby przystępny wygląd i działanie usług online, uczestnicy najczęściej podają następujące zalecenia:**



### **Bezpłatny, dostępny, szybki internet dla wszystkich.**

Łączność internetowa wysokiej jakości powinna stanowić dobro publiczne. W przestrzeni publicznej należałoby zapewnić bezpłatny dostęp do internetu i urządzeń.



### **Przeprowadzane regularnie audyty służące ocenie dostępności treści stron internetowych, usług online oraz nowych funkcji.**

Informacje powinny być łatwe do znalezienia, a także powinny być obecne linki wewnętrzne umożliwiające użytkownikom uzyskanie dostępu do potrzebnej zawartości znajdującej się w różnych miejscach na stronie internetowej lub w aplikacji. Nawigacja powinna być maksymalnie uproszczona, tak aby nie stanowić wyzwania dla użytkowników o różnym poziomie znajomości zagadnienia, na temat którego poszukują informacji.



### **Dostępność prostych i zwięzłych informacji na stronach internetowych organów administracji publicznej, banków, placówek opieki zdrowotnej itp.**

Informacje i narzędzia (aplikacje, platformy, systemy uwierzytelniania itp.) powinny cechować się uproszczoną formą i używać prostego języka w celu ułatwienia nawigacji (należy unikać języka biurokratycznego i/lub technicznego oraz oferować dostęp do glosariuszy). Zapewnione powinny być także tłumaczenia na języki, jakimi posługują się przedstawiciele krajowych mniejszości językowych oraz inni nierodowici użytkownicy danego języka.



### **Regularna aktualizacja wyświetlanych informacji, optymalizacja procesów i szybkie usuwanie usterek.**

Strony internetowe i aplikacje organów administracji publicznej powinny być regularnie testowane pod kątem awarii serwerów i ogólnych problemów dotyczących nawigacji.

Uczestnicy wspominali także o frustracji, jaką wywołuje u nich fakt, iż e-usługi administracji publicznej nie są w pełni dostępne online, co przekreśla całą płynącą z nich korzyść. Przykładowo, w niektórych przypadkach obywatele nadal muszą złożyć dokumenty pobrane wcześniej online osobiście w danym urzędzie lub na odwrót – dokumenty muszą pobrać osobiście, by później je podpisać i odesłać e-mailem.



### **Wyspecjalizowani pracownicy służący pomocą użytkownikom stron internetowych.**








### **Wyspecjalizowani pracownicy (okna czatu / sekcje często zadawanych pytań / pomoc techniczna / biura fizyczne) służący obywatelom wsparciem w zakresie korzystania z cyfrowych usług publicznych (i innych, np. usług bankowych czy świadczeń opieki zdrowotnej).**

Brak odpowiedzi generowanych automatycznie i dostępność żywych konsultantów.

Obsługa formatów dostosowanych do potrzeb określonych części populacji, w szczególności słabszych grup.



## **Jeśli chodzi o wymagania w zakresie wyglądu i działania stron internetowych, sugestie uczestników były następujące:**

-  **Opracowanie opartych na współpracy, oddolnych procesów gwarantujących, że platformy internetowe będą cechowały się wyglądem i działaniem zorientowanym na użytkownika.**  
Z zastrzeżeniem wysokich standardów jakości równym standardom cechującym usługi online zapewniane przez firmy prywatne.
-  **Proces projektowania powinien obejmować różne osoby użytkowników.**  
Wśród nich powinny znajdować się zarówno użytkownicy z pokolenia epoki cyfrowej, jak i osoby z pewnymi trudnościami, np. osoby niedowidzące, osoby niedosłyszące, osoby starsze i dzieci. Każda grupa docelowa powinna zostać uwzględniona w procesie projektowania, ze szczególnym naciskiem na grupy niedostatecznie reprezentowane i cyfrowo zmarginalizowane.
-  **Uproszczona struktura informacji.**
-  **Serwisy administracji publicznej muszą być dostępne w formie aplikacji mobilnych.**  
Przy czym niektórzy byli odwrotnego zdania i uważali, że liczba aplikacji, które obywatel powinien posiadać, staje się przesadna – z tego wynika, że usługodawcy powinni poszukać złotego środka i np. postawić na wielofunkcyjne aplikacje z łatwymi do znalezienia opcjami.
-  **Kompatybilność z czytnikami ekranowymi oraz zgodność z wytycznymi dotyczącymi dostępności.**  
Opcja powiększania rozmiaru czcionki – rozróżnienie trybu użytkownika w zależności od tego, czy jest to osoba starsza, osoba z niepełnosprawnością itp. Ogólnie rzecz biorąc, należy zapewnić ułatwienia dostępu dla osób starszych, osób z niepełnosprawnością, osób ubogich i osób z innych słabszych grup (np. mieszkańców terenów wiejskich czy osób o niższym poziomie wykształcenia).

## ✓ **Jednokrotne logowanie do wzajemnie połączonych usług administracji publicznej.**

Punkt kompleksowej obsługi w zakresie większości internetowych usług administracji publicznej, mający na celu ułatwienie dostępu do informacji i komunikację pomiędzy różnymi obszarami. Generalnie należy unikać rozdrabniania publicznych usług online.

## ✓ **Prywatność powinna być traktowana priorytetowo.**

## ✓ **Ochrona przed zagrożeniami związanymi ze sztuczną inteligencją.**

Uczestnicy wyrażali swe obawy dotyczące sztucznej inteligencji i tego, w jaki sposób może ona stać się przyczyną dalszej dyskryminacji oraz zagrozić prawom obywateli UE. Wnioskowano o zaostrzenie przepisów ustawowych i wykonawczych dotyczących przejrzystości algorytmów.

We wszystkich krajach biorących udział w ankiecie wspomniano o konieczności sprawowania nadzoru przez człowieka. Uczestnicy podkreślali także potrzebę uwzględnienia grup zmarginalizowanych i niedostatecznie reprezentowanych w procesie programowania i monitorowania.

## **Ostatnią poruszaną kwestią było zapewnienie bezpieczeństwa – uczestnicy przedstawili w tym względzie następujące zalecenia:**

## ✓ **Priorytetowe traktowanie cyberbezpieczeństwa w celu wzmocnienia zaufania obywateli do narzędzi cyfrowych.**

Uczestnicy sugerowali że zaostrzenie środków bezpieczeństwa oraz sankcji grożących za wykorzystanie danych niezgodnie z przeznaczeniem dałoby im większe poczucie ochrony przed zagrożeniami związanymi z poruszaniem się po internecie. Zalecano również podejmowanie działań zapobiegawczych, a nie dopiero „po szkodzie” – uczestnicy wspominali o konkretnych przypadkach naruszenia bezpieczeństwa usług publicznych w ich krajach.



### **Zapewnianie bezpieczeństwa nie powinno odbywać się kosztem prywatności i zasad demokracji.**

Korzystanie z potencjału technologii cyfrowej w kontekście bezpieczeństwa publicznego nie powinno wpływać niekorzystnie na podstawowe prawa obywateli. Dodatkowo takie technologie jak rozpoznawanie twarzy wiążą się z ryzykiem występowania uprzedzeń i dyskryminacji, co może prowadzić do pogłębiania marginalizacji i nierówności.



### **Prosta i zwięzła informacja pisemna na temat tego, jak dane są przechowywane, w jakim celu są wykorzystywane i czy zostaną przekazane osobom trzecim.**

Aby zbudować zaufanie obywateli do technologii cyfrowych, udostępnianie danych online powinno odbywać się zgodnie z przepisami ustawowymi i wykonawczymi w odniesieniu do wielu aspektów, począwszy od jasności informacji przekazywanych użytkownikom, a skończywszy na ustalonych ograniczeniach dotyczących tego, jak, po co, kiedy i komu dane mogą zostać udostępnione. Potrzeba przejrzystości platform, stron i serwisów internetowych to temat, który wielokrotnie pojawiał się w zaleceniach uczestników. Wskazywali oni, że w większości przypadków nie wiedzą, co dzieje się z ich danymi online i że wzbudza to ich obawy. Akceptowanie warunków często wiąże się z poczuciem rezygnacji spowodowanym tym, jak złożone i długie są to teksty, lub bywa zupełnie pomijane z powodu niepewności lub strachu. Jednocześnie niektórzy uczestnicy ostrzegali, że część osób może nie zdawać sobie sprawy z ryzyka wynikającego z braku świadomości lub zrozumienia, co z kolei może stanowić przyczynę potencjalnych zagrożeń dla bezpieczeństwa online ich samych oraz innych osób.

## 1.2

# Ekosystem wsparcia: usługi pomocnicze, inicjatywy edukacyjne, kampanie komunikacyjne

Ekosystem wsparcia zagwarantuje grupom społecznie wykluczonym potrzebną pomoc w kontekście poruszania się po świecie cyfrowym i pomoże im uzyskać kompetencje cyfrowe, wzmacniając tym samym ich pozycję jako obywateli. Podejście to można opisać w podziale na trzy obszary szeroko zakrojonych działań społecznych: obszar usług pomocniczych, inicjatyw edukacyjnych i kampanii komunikacyjnych.

**Zdaniem uczestników we wszystkich regionach geograficznych należałoby zwiększyć dostępność usług pomocniczych, które ułatwiłyby osobom pochodzącym z różnych środowisk używanie narzędzi cyfrowych, zaznajomienie się z nimi oraz – w późniejszym czasie – wykorzystywanie transformacyjnego potencjału tego typu rozwiązań we wszystkich aspektach codziennego życia.**



### Przestrzeń fizyczna.

Inicjatywy służące tworzeniu ekosystemów wsparcia dla osób cyfrowo wykluczonych powinny przewidywać zapewnienie przestrzeni fizycznej, w której ludzie mogliby korzystać ze szkoleń z zakresu umiejętności cyfrowych i cyfrowego dobrostanu, otrzymywać oparte na kontakcie bezpośrednim wsparcie cyfrowe oraz mieć poczucie dostępu do bezpiecznego środowiska umożliwiającego rozwój działań cyfrowych (działań obywatelskich, działań konsumenckich i działań w zakresie nauki i rozwoju).



### **Ukierunkowany ekosystem wsparcia powinien być dostosowany do potrzeb osób ubogich oraz przedstawicieli innych słabszych grup.**

Istniejące ośrodki dla osób ubogich powinny nie tylko zapewniać dostęp do narzędzi technologicznych i sieci Wi-Fi, lecz także do możliwości zdobywania wiedzy cyfrowej. Uczestnicy sugerowali, że domy spokojnej starości i domy emeryta oraz inne placówki dla osób starszych również powinny oferować dostęp do urządzeń technologicznych oraz do internetu, a także umożliwiać zdobywanie wiedzy cyfrowej.



### **Zapewnienie CSO finansowania umożliwiającego wspieranie włączenia cyfrowego słabszych grup.**

CSO to podmioty, które najlepiej sprawdzą się jako inicjatorzy i organizacje propagujące działania i kampanie w zakresie włączenia cyfrowego. Dlaczego? Ponieważ dysponują doświadczeniem z pierwszej ręki w kwestii kontaktu ze słabszymi grupami, słuchania ich potrzeb i dostosowywania programów do ich sytuacji w praktyczny, oddolny sposób. Z organizacjami tymi powinny również w pierwszej kolejności konsultować się agencje publiczne chcące tworzyć polityki i programy, który nie powodowałyby dalszego pogłębiania przepaści cyfrowej ani nie przyczyniałyby się do powstawania nowych nierówności wynikających z korzystania z technologii cyfrowych.

**Uczestnicy zasugerowali stworzenie inicjatyw edukacyjnych, ponieważ uważają, że jest ich obecnie niewiele, ich dostępność jest niewystarczająca i ogólnie rzecz biorąc nie są one dobrze znane ogółowi społeczeństwa.**



### **Bardziej całościowe podejście do umiejętności cyfrowych, którym powinny towarzyszyć inne obszary wiedzy (wiedza finansowa, wiedza obywatelska, wiedza w zakresie cyberbezpieczeństwa i wiedza konsumencka).**

To najskuteczniejszy sposób na to, by różne narzędzia cyfrowe stały się elementem codziennego życia obywateli. Lepsze umiejętności powinny również przekładać się na większą pewność użytkowników w zakresie rozpoznawania zagrożeń dla bezpieczeństwa, mowy nienawiści w internecie

czy dezinformacji. Programy zdobywania kompetencji powinny brać pod uwagę szczególne potrzeby grup osób cyfrowo wykluczonych i słabszych, takich jak osoby starsze, dzieci i młodzież, osoby będące w niekorzystnej sytuacji społecznej i ekonomicznej, osoby z niepełnosprawnością i osoby o niższym poziomie wykształcenia. Uczestnicy sugerowali również, że tego typu programy powinny być tworzone z myślą o pracownikach instytucji publicznych i organów administracji, nauczycielach na wszystkich poziomach systemu kształcenia oraz przedsiębiorcach (MŚP).



### **Internetowe „alarmy pożarowe”, np. wysyłanie na adresy e-mail obywateli wiadomości testowych o charakterze phishingowym.**

Taka praktyka szkoleniowa jest często wykorzystywana w dużych korporacjach w celu zwrócenia uwagi pracowników na potencjalne sztuczki stosowane przez nieuczciwe osoby. Wiadomości phishingowe służą pozyskiwaniu określonych informacji oraz nakłanianiu adresatów do pobrania złośliwego oprogramowania. Firmy wysyłają tego typu sztuczne wiadomości i rejestrują, kto nie zignoruje takiego ataku – mamy tu zatem do czynienia z gamifikacją. Takie podejście, oprócz tego, że uczy adresatów rozpoznawania potencjalnych zagrożeń, wyczuli ich na potencjalne złośliwe e-maile.



### **Finansowe umiejętności cyfrowe powinny skupiać się na unikaniu oszustw.**

Rozpoznawanie phishingu, fałszywych reklam i ogólnie rzecz biorąc złych intencji, a także wypracowanie zestawu podstawowych kompetencji służących bezpieczeństwu nie jest jedynie elementem umiejętności korzystania z mediów oraz wiedzy z zakresu cyberbezpieczeństwa, lecz stanowi podstawową konieczność w przypadku osób dysponujących wystarczającą wiedzą finansową.



### **Umiejętności korzystania z mediów powinny stanowić element kształcenia formalnego już w szkole, a kwestie te warto byłoby również poruszać w mediach.**

Umiejętności cyfrowe powinny być obecne w obowiązkowym programie nauczania już od najmłodszych lat. Tego typu inicjatywy nie powinny być realizowane sporadycznie i zależeć od dobrej woli nauczyciela, lecz wynikać z ustrukturyzowanego planowania na szczeblu krajowym, w ramach którego w pierwszej kolejności szkolono by nauczycieli, aby ci mogli później nauczać uczniów.



### **Świadomość znaczenia uczenia się przez całe życie.**

Programy szkoleniowe dla dorosłych powinny być realizowane w lokalnych centrach. Z analizy porównawczej wynika, że na czele takich inicjatyw powinny stać organizacje pozarządowe i instytucje publiczne, a ich wysiłki powinny koncentrować się na zapewnianiu bezpłatnych i przystępnych szkoleń skierowanych do konkretnych grup. To oznacza, że tego typu podmioty powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe umożliwiające opracowywanie i zapewnianie wysokiej jakości szkoleń wszystkim obywatelom, którzy mogliby ich potrzebować. Jednocześnie ogromna większość uczestników wskazała, że jeśli potrzebują pomocy w poruszaniu się po świecie cyfrowym, zwracają się po wsparcie do rodziny lub znajomych – w związku z tym konieczne byłoby zwiększenie poziomu zaufania obywateli UE do zasobów finansowanych przez państwo i/lub przez Unię Europejską oraz świadomości istnienia takich zasobów. Uczestnicy zasugerowali, że można by zastosować środki zachęty w celu zmotywowania obywateli do udziału w kursach szkoleniowych (np. szkolenia dla pracowników mogłyby odbywać się w godzinach pracy, uczestnikom szkoleń mogłyby przysługiwać zwolnienia podatkowe lub można by zastosować innego rodzaju korzyści).




### **Wszelkie możliwości edukacji cyfrowej powinny być zapewniane zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych (WCAG) 2.2.**

Organizatorzy szkoleń powinni współpracować z organizacjami działającymi już w tej dziedzinie.

**Kolejnym tematem, który wielokrotnie się pojawiał we wszystkich priorytetowych obszarach w każdym z uczestniczących państw członkowskich, były propozycje nowych strategii komunikacyjnych.**

 **Ukierunkowane kampanie komunikacyjne służące promowaniu narzędzi e-partycypacyjnych.**

Aby zwiększyć umiejętności cyfrowe obywateli, dostawcy usług i instytucje rządowe powinny opracować ukierunkowane kampanie komunikacyjne i inicjatywy edukacyjne w zakresie korzystania z narzędzi administracji publicznej i e-partycypacji, skupiające się w szczególności na znaczeniu wspierania i inspirowania obywateli w procesie digitalizacji. Maksymalne efekty takie kampanie i inicjatywy przyniosą, gdy będą koncentrować się na różnych słabszych grupach, również w ich własnym języku (w przypadku mniejszości językowych), oraz wykorzystywać różnorodne kanały komunikacyjne (media tradycyjne, platformy internetowe, systemy kształcenia, współpracę zewnętrzną z CSO oraz innych uczestników życia społecznego, takich jak mediatorzy czy podmioty rozpowszechniające informacje). Programy mające na celu zwiększenie świadomości ogółu społeczeństwa powinny także koncentrować się na zachęcaniu i motywowaniu tych obywateli, którzy mogą nie ufać technologiom lub administracji rządowej/publicznej (w przypadku e-administracji). Konieczne są dalsze wysiłki, które spowodują, że obywatele będą mogli mieć pewność, że ich dane są bezpieczne, a w kontekście inicjatyw e-partycypacyjnych – że ich zdanie jest brane pod uwagę. Kierując się takim przekonaniem, niektórzy uczestnicy chcieliby również, by realizowano więcej inicjatyw crowdsourcingowych i innych inicjatyw e-partycypacyjnych.

 **Ukierunkowane kampanie komunikacyjne informujące o działaniach Komisji podejmowanych w trosce o ochronę danych i prywatności obywateli w internecie.**

Zalecenie to wynika bardziej z tego, że stwierdzono, iż obywatele nie wiedzą o dostępnych możliwościach edukacji cyfrowej, niż z ich wyraźnych zaleceń. Uczestnicy wielokrotnie podkreślali jednak, jak ważna jest ich zdaniem świadomość ryzyka i zagrożeń związanych z korzystaniem



z technologii cyfrowych, w tym między innymi w kontekście ochrony danych, bezpieczeństwa, dezinformacji, fałszywych reklam i oszustw, niewłaściwych lub brutalnych treści oraz nienawiści w internecie. To pokazuje, jak potrzebne jest tworzenie kampanii zwiększających świadomość prowadzonych debat i postępów czynionych w tym obszarze na szczeblu UE.

✓ **Uruchomienie programu ambasadorów cyfrowych, w ramach którego prowadzone byłyby ukierunkowane kampanie mające dotrzeć do różnego rodzaju słabszych grup docelowych w całym kraju.**

✓ **Poznanie aktualnych, rzeczywistych doświadczeń osób należących do słabszych grup w celu opracowania przemyślanych rozwiązań.**

Bezpośredni udział przedstawicieli słabszych grup społecznych w procesach decyzyjnych oraz w planowaniu programów i kampanii stanowi pierwszy krok do skutecznego włączenia cyfrowego. Jest to zalecenie przekrojowe otrzymane przez uczestników wszystkich wydarzeń. Aby możliwe było tworzenie przyszłych inicjatyw biorących pod uwagę każdego, osoby, które są obecnie wykluczone cyfrowo, powinny móc się wypowiedzieć i zostać wysłuchane.

# Wytyczne dotyczące włączenia cyfrowego

ECAS Brussels, kwiecień 2024 r.

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruksela, Belgia

✉ [info@ecas.org](mailto: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

