

# Orientări privind incluziunea digitală



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



# ECAS Bruxelles, aprilie 2024

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană

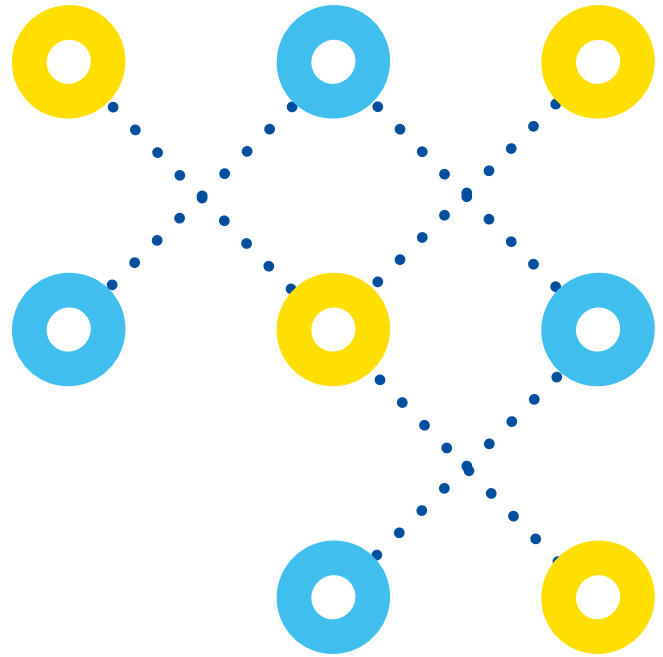
„Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.”

# Conținut

<b>1. ORIENTĂRI PRIVIND INCLUZIUNEA DIGITALĂ</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Cerințe de infrastructură:         resurse, securitate și design</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Ecosistem de sprijin: servicii de asistență,         inițiative educaționale, campanii de comunicare</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## Orientări privind incluziunea digitală



Convenția societății civile privind viitorul Europei, lansată de Societatea Civilă Europeană în 2021, a reunit 82 de rețele și platforme europene reprezentând circumscripții din întreaga Europă pentru a participa la Conferința privind viitorul Europei și a monitoriza funcționarea democratică a acesteia. În calitate de președinte al Cluster-ului privind transformarea digitală, Serviciului European pentru Acțiune Cetățenească (ECAS) a solicitat contribuția a aproximativ 1200 de organizații a societății civile din întreaga UE, fie direct, fie prin intermediul rețelelor acestora, pentru a stabili agenda societății civile pentru transformarea digitală în următorii cinci ani<sup>1</sup>.

Pe baza recomandărilor OSC pentru transformarea digitală, ECAS a organizat evenimente de co-creare în 2022 și 2023 pentru a colecta idei suplimentare pentru o mai mare incluziune digitală în Europa de la o gamă variată de părți interesate din zece țări: Irlanda, Portugalia, Letonia, Luxemburg, Belgia, Germania, Grecia, Italia, Croația și Bulgaria. Printre participanți s-au numărat cetățeni, experți, responsabili politici

<sup>1</sup> Raportul integral al Recomandărilor societății civile și al Orientărilor privind incluziunea digitală (în limba engleză) - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

și reprezentanți ai ONG-urilor, care au avut ocazia să aprofundeze subiecte precum democrația digitală, economia digitală, garanțiile digitale, drepturile digitale și educația digitală. ECAS a prezentat participanților aceste concepte pentru a explica nivelul UE, iar experții naționali le-au comentat pentru a oferi o imagine de ansamblu și un context pentru nivelul local.

În timpul primei părți a acestor evenimente de co-creare, participanților le-au fost prezentate provocările incluziunii și principalele recomandări ale organizațiilor societății civile din fiecare domeniu, precum și politicile digitale relevante ale UE și dezbaterile actuale.

În a doua parte, am cerut participanților să răspundă la o serie de întrebări care au generat discuții cu privire la recomandările societății civile, iar aceștia au răspuns cu gândurile lor, în principal cu privire la incluziunea digitală, împărtășind experiențele lor zilnice cu tehnologiile digitale și provocările cu care se confruntă în calitate de utilizatori de Internet. Participanții și-au formulat propriile recomandări pentru ca procesul de digitalizare a UE să includă toți cetățenii UE, cu un accent deosebit pe cei care sunt excluși, marginalizați și sub-reprezențați din punct de vedere digital.

Întrebările adresate participanților la (și/sau înainte de) toate evenimentele au condus la rezultate comparative pentru țările implicate. Aceleași întrebări au fost adresate în toate cele zece state membre, permițând compararea și analiza contribuțiilor participanților. Pentru a interacționa mai eficient cu participanții din statele membre care ar putea avea probleme cu limba engleză, chestionarul a fost tradus în limba locală și/sau evenimentul a fost implementat în limba locală în câteva cazuri (de exemplu, în Croația, Italia și Bulgaria în 2023). De asemenea, participanții au fost invitați să răspundă la întrebările deschise în limba lor maternă, dacă era necesar sau dacă preferau, pentru a facilita implicarea și a asigura accesibilitatea. ECAS și organizațiile sale partenere s-au concentrat pe implicarea diferitelor grupuri în procesul de co-creare. Recrutarea incluzivă a participanților a permis ca acest efort la nivelul UE să fie reprezentativ pentru o gamă variată de cetățeni ai UE. Câteva exemple includ evenimentele din Luxemburg (populația în vârstă), Italia (populația tânără), Germania (migranți), Grecia (reprezentanți și voluntari ai organizațiilor locale ale societății civile) și Irlanda (femei), unde o proporție considerabilă a participanților provenea din grupuri vulnerabile și excluse social și/

sau digital. În plus, ECAS și organizatorii locali au invitat femei (experți, reprezentanți ai organizațiilor societății civile locale și factori de decizie politică) în calitate de vorbitori invitați, pentru a spori vizibilitatea și abilitarea acestora în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor.

Experiențele comune ale statelor membre cu privire la provocările transformării digitale au demonstrat necesitatea unei intervenții politice mai puternice la nivel național și la nivelul UE pentru a se asigura că tranziția digitală este un proces incluziv care nu lasă pe nimeni pe dinafară. În subcapitolul următor, prezentăm orientări pentru creșterea incluziunii digitale în Europa pe baza recomandărilor participanților, care sunt împărțite în două mari categorii: **cerințe de infrastructură și ecosistem de sprijin.**

# Cerințe de infrastructură: resurse, securitate și design

Cerințele de infrastructură se referă la resursele și procesele care asigură designul accesibil al serviciilor online, precum și la măsurile de securitate necesare.

**În ceea ce privește resursele identificate care ar asigura proiectarea accesibilă a serviciilor online, participanții au formulat următoarele recomandări:**



## **Internet gratuit, accesibil și de mare viteză pentru toți:**

- conectivitatea la Internet de bună calitate ar trebui să fie un bun public;
- mai mult, conectivitatea gratuită la Internet și dispozitivele ar trebui să fie disponibile în zonele publice.



## **Audituri periodice pentru a evalua accesibilitatea conținutului site-ului, a serviciilor online și a noilor caracteristici:**

- informațiile ar trebui să fie ușor de găsit și ar trebui să existe intralink-uri care să permită utilizatorilor să acceseze ceea ce au nevoie din diferite părți ale site-ului web/aplicației;
- navigarea trebuie să fie cât mai simplă posibil pentru utilizatorii cu diferite niveluri de cunoaștere a subiectului căutat.



## **Informații simple și concise disponibile pe site-urile web ale administrațiilor publice, băncilor, sistemului de sănătate etc.:**

- informațiile și instrumentele (aplicații, platforme, sisteme de autentificare etc.) ar trebui să aibă un format și un limbaj simplificat pentru o navigare ușoară (evitați limbajul birocratic și/sau tehnic, oferiți glosare) și să includă traduceri în limbile vorbite de minoritățile lingvistice naționale și de alți

vorbitori care nu sunt nativi.



### **Actualizări periodice ale informațiilor afișate, optimizarea proceselor și remedierea rapidă a erorilor:**

- site-urile web și aplicațiile administrației publice ar trebui testate în mod regulat pentru a depista defecțiunile serverelor și problemele generale de navigare;
- participanții și-au exprimat, de asemenea, nemulțumirea cu privire la faptul că serviciile electronice ale administrației publice nu sunt complet online, ceea ce anulează beneficiile acestor servicii în general. În unele cazuri, de exemplu, cetățenilor li se cere în continuare să depună personal în birourile administrative documentele descărcate anterior online sau, invers, documentele pot fi solicitate personal, dar pot fi semnate și trimise înapoi prin e-mail.



### **Personal dedicat pentru a sprijini utilizatorii site-urilor web**



### **Personal dedicat (chat box-uri / secțiuni FAQ / birouri de asistență / birouri fizice) pentru serviciile guvernamentalei digitale (și alte servicii, cum ar fi băncile și sistemul de sănătate) pentru a sprijini cetățenii:**

- fără răspunsuri generate automat, disponibilitate de agenți umani;
- formate de sprijin adaptate la nevoile populațiilor specifice, în special pentru grupurile vulnerabile.

### **În ceea ce privește cerințele legate de designul site-ului, participanții au propus:**



### **Dezvoltarea unor procese colaborative și ascendente care să asigure o proiectare a platformelor online centrată pe utilizator:**

- menținerea unor standarde ridicate de calitate - comparabile cu cele oferite de serviciile online ale companiilor private.





### **Procesul de proiectare ar trebui să includă o varietate de persoane de utilizator:**

- de la nativi digitali la persoane cu vulnerabilități specifice, cum ar fi cele cu deficiențe vizuale sau audio, persoanele în vârstă și copiii. Procesul de proiectare ar trebui să includă toate audiențele țintă, în special grupurile sub-reprezentate și marginalizate digital.



### **Structura simplificată a informațiilor**



### **Serviciile guvernamentale trebuie să aibă versiuni ale aplicațiilor mobile:**

- unii participanți au susținut contrariul - că numărul de aplicații de care are nevoie un cetățean devine excesiv. Prin urmare, furnizorii de servicii ar trebui să urmărească un echilibru în aplicațiile multifuncționale cu caracteristici ușor accesibile.



### **Compatibile cu cititoarele de ecran și respectă orientările privind accesibilitatea:**

- opțiunea de mărire a dimensiunii fontului - diferențierea modului de utilizare în funcție de vârstă, handicap etc. În general, luați măsuri de accesibilitate pentru persoanele în vârstă, persoanele cu handicap, persoanele sărace și alte grupuri vulnerabile (de exemplu, locuitorii din mediul rural și persoanele cu un nivel scăzut de educație).



### **Conectare unică la servicii guvernamentale interconectate:**

- un ghișeu unic pentru majoritatea serviciilor online ale administrației publice, facilitând accesul la informații și comunicarea între departamente. În general, evitarea fragmentării serviciilor publice online.



### **Confidențialitatea ar trebui să fie principala preocupare**



## **Protejarea împotriva amenințărilor reprezentate de inteligența artificială:**

- participanții și-au exprimat îngrijorarea cu privire la inteligența artificială și la modul în care aceasta ar putea duce la discriminarea în continuare și la periclitarea drepturilor cetățenilor UE;
- participanții au pledat pentru norme și reglementări mai stricte privind transparența algoritmilor;
- supravegherea umană a fost o solicitare comună în rândul țărilor intervievate;
- de asemenea, participanții au subliniat importanța includerii grupurilor marginalizate și sub-reprezentate în procesele de programare și monitorizare.

## **În cele din urmă, pentru a asigura securitatea, participanții recomandă:**



### **Prioritizarea securității cibernetice pentru a consolida încrederea cetățenilor în instrumentele digitale:**

- participanții au sugerat consolidarea măsurilor de securitate și sancțiuni pentru utilizarea abuzivă a datelor, ceea ce i-ar ajuta să se simtă în siguranță atunci când navighează pe Internet; - au pledat, de asemenea, pentru acțiuni preventive, în loc să aștepte până când „răul este făcut”;
- participanții au citat cazuri reale de breșe de securitate în serviciile guvernamentale din țara lor.



### **Securitatea nu ar trebui să se facă în detrimentul vieții private sau al principiilor democratice:**

- valorificarea potențialului tehnologiilor digitale pentru securitatea publică nu ar trebui să pună în pericol drepturile fundamentale ale cetățenilor;
- în plus, tehnologii precum recunoașterea facială prezintă riscul de părtinire și discriminare, exacerbând marginalizarea și inegalitățile.



## **Informații scrise simple și concise cu privire la modul în care sunt stocate datele, în ce scop (scopuri) și dacă acestea vor fi partajate cu terți:**

- pentru a consolida încrederea cetățenilor în tehnologiile digitale, schimbul de date online trebuie să respecte norme și reglementări într-o serie de domenii, de la claritatea informațiilor furnizate utilizatorilor până la stabilirea unor limite privind modul, motivul, momentul și persoanele cu care vor fi partajate datele;
- recomandările participanților au subliniat în mod repetat importanța transparenței pe platformele, site-urile și serviciile online;
- participanții au declarat că, în mare parte, nu sunt conștienți de ceea ce se întâmplă cu datele lor online, ceea ce este un motiv de îngrijorare;
- acceptarea termenilor și condițiilor este adesea însoțită de un sentiment de resemnare în fața unor texte complexe și lungi, sau este evitată în totalitate din cauza incertitudinii sau a fricii;
- în același timp, unii participanți au avertizat că oamenii pot subestima riscurile din cauza unei lipse de conștientizare sau de înțelegere, expunându-i potențial la amenințări la adresa securității online proprii și a celorlalți.

## 1.2

# Ecosistem de sprijin: servicii de asistență, inițiative educaționale, campanii de comunicare

Ecosistemul de sprijin se va asigura că grupurile excluse din punct de vedere social beneficiază de asistența necesară pentru a naviga în lumea digitală și pentru a-și dezvolta competențele digitale ca cetățeni abilitați. Acesta poate fi împărțit în trei mari categorii de acțiuni societale: servicii de asistență, inițiative educaționale și campanii de comunicare.

**Potrivit participanților, ar trebui să existe o ofertă mai mare de servicii de asistență în toate regiunile geografice pentru a ajuta persoanele din medii diverse să utilizeze instrumentele digitale, să se familiarizeze cu acestea și, în cele din urmă, să aplice valoarea transformatoare a acestor instrumente în toate aspectele vieții lor de zi cu zi.**



### Spații fizice:

- inițiativele care vizează dezvoltarea unui ecosistem de susținere pentru persoanele excluse din punct de vedere digital ar trebui să ofere un spațiu fizic;
- un spațiu sigur în care oamenii pot găsi cursuri de alfabetizare digitală și de sănătate digitală, pot primi asistență digitală în persoană și pot simți că au un mediu sigur pentru a-și dezvolta activitățile digitale (activități civice, activități de consum, activități de învățare și dezvoltare).



**Un ecosistem de sprijin specific ar trebui să fie adaptat la nevoile persoanelor defavorizate și ale altor grupuri vulnerabile:**

- centrele existente pentru persoanele defavorizate ar trebui să ofere nu numai instrumente tehnologice și acces Wi-Fi, ci și posibilități de a obține o educație digitală;
- participanții au sugerat că azilurile și casele de bătrâni și alte facilități pentru populația în vârstă ar trebui să ofere, de asemenea, posibilități de acces la dispozitive tehnologice și la Internet și de dobândire a unei educații digitale.



### **Finanțarea organizațiilor societății civile care pot sprijini incluziunea digitală a grupurilor vulnerabile:**

- organizațiile societății civile sunt actorii cei mai potriviți pentru a iniția și media activități și campanii de incluziune digitală, în virtutea experienței lor directe de implicare cu grupurile vulnerabile, de ascultare a nevoilor acestora și de adaptare a programelor care răspund acestora printr-o abordare practică și ascendentă;
- de asemenea, organizațiile societății civile ar trebui să fie primii interlocutori ai guvernelor care intenționează să elaboreze politici și programe care să nu mărească și mai mult decalajul digital sau să creeze noi inegalități prin intermediul tehnologiilor digitale.

### **Participanții au oferit sugestii privind dezvoltarea inițiativelor educaționale care, în prezent, sunt, în opinia lor, limitate cantitativ, insuficient de accesibile și, în general, puțin cunoscute publicului:**



### **O abordare mai holistică a alfabetizării digitale, care ar trebui să fie însoțită de alte domenii de alfabetizare (alfabetizare financiară, alfabetizare civică, alfabetizare în domeniul securității cibernetice, alfabetizare a consumatorilor):**

- potrivit participanților, aceasta este cea mai eficientă modalitate de a integra diverse instrumente digitale în viața de zi cu zi a cetățenilor;
- creșterea nivelului de alfabetizare ar trebui să vizeze, de asemenea, sporirea încrederii utilizatorilor în identificarea amenințărilor la adresa securității, a urii online și a dezinformării;

- programele de alfabetizare ar trebui să ia în considerare nevoile specifice ale grupurilor vulnerabile și excluse din punct de vedere digital, cum ar fi populația în vârstă, copiii și tinerii, persoanele dezavantajate din punct de vedere social și economic, persoanele cu handicap, persoanele cu un nivel scăzut de educație;
- de asemenea, participanții au sugerat ca programele de alfabetizare să fie concepute pentru angajații instituțiilor și administrațiilor publice, profesorii de toate nivelurile și antreprenorii (IMM-uri).



### **Exerciții online de „alarmă de incendiu”, cum ar fi trimiterea de teste reale de phishing la e-mailurile cetățenilor:**

- aceasta este o practică de formare utilizată adesea în marile corporații pentru a-și instrui angajații cu privire la potențialele trucuri folosite de persoanele rău intenționate;
- e-mailurile de phishing urmăresc să obțină informații specifice și să determine destinatarii să descarce programe malware;
- companiile imită astfel de e-mailuri și țin evidența eșecului de a ignora astfel de atacuri, ceea ce conduce la o abordare prin joc (gamificată). Pe lângă educarea destinatarilor pentru a recunoaște potențialele amenințări, acest lucru îi face, de asemenea, să fie atenți la e-mailurile potențial malițioase.



### **Educația financiară digitală ar trebui să se axeze pe evitarea fraudei:**

- identificarea phishing-ului, a anunțurilor false, a intențiilor rău intenționate în general și dezvoltarea unui set de competențe de bază în materie de securitate nu fac parte doar din alfabetizarea în domeniul mass-media și al securității cibernetice, ci reprezintă o necesitate fundamentală pentru cetățenii cu o cultură financiară suficientă.



### **Introducerea alfabetizării mediatică în educația formală, începând din școală, și discutarea acesteia în mass-media:**

- introducerea alfabetizării digitale în programele școlare obligatorii, începând de la o vârstă fragedă;
- aceste inițiative nu trebuie să fie doar sporadice și determinate de bunăvoința unor profesori, ci mai degrabă rezultatul unei planificări structurate la nivel național, care să cuprindă mai întâi formarea profesorilor și care să ajungă apoi la elevi.



### **Recunoașterea importanței învățării pe tot parcursul vieții:**

- programele de formare pentru adulți ar trebui să aibă loc în centre locale. Conform analizei comparative, ONG-urile și instituțiile publice ar trebui să conducă astfel de inițiative, concentrându-se pe oferirea de oportunități de formare gratuite, specifice grupurilor și accesibile;
- ar trebui să se acorde mai mult sprijin financiar acestor entități pentru a le permite să dezvolte și să ofere formare de înaltă calitate tuturor cetățenilor care ar putea avea nevoie de ea;
- majoritatea participanților au declarat că, atunci când au nevoie de ajutor pentru a naviga în lumea digitală, apelează la un prieten sau la un membru al familiei pentru sprijin. Prin urmare, încrederea și cunoașterea resurselor finanțate de stat și/sau de UE ar trebui să crească în rândul cetățenilor UE;
- participanții au sugerat că ar putea fi utilizate stimulente pentru a încuraja cetățenii să participe la cursuri de formare (de exemplu, includerea acestor cursuri în programul de lucru al angajaților, acordarea de scutiri fiscale sau alte forme de recompensă).



### **Toate oportunitățile de educație digitală ar trebui să fie conforme cu orientările privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) 2.2:**

- furnizorii de formare ar trebui să încheie parteneriate cu organizații care lucrează deja în acest domeniu.

## **Propunerea de noi abordări de comunicare a fost o altă temă recurentă în toate domeniile de interes din toate statele membre participante:**



### **Campanii de comunicare specifice pentru promovarea instrumentelor de e-participare:**

- pentru a îmbunătăți alfabetizarea digitală civică, furnizorii și guvernele ar trebui să dezvolte campanii de comunicare specifice și inițiative educaționale pentru instrumentele guvernamentale și de e-participare și, în general, privind importanța responsabilizării cetățenilor în procesul de digitalizare;
- pentru a-și maximiza impactul, astfel de campanii și inițiative ar trebui să vizeze diferitele grupuri vulnerabile, de asemenea în limba lor (în cazul minorităților lingvistice), și canale de comunicare de diferite tipuri (mass-media tradiționale, platforme online, sistemul educațional, colaborări externe cu organizațiile societății civile și alți actori sociali ca mediatori și multiplicatori);
- programele de sensibilizare a publicului ar trebui, de asemenea, să se concentreze pe încurajarea și motivarea acelor cetățeni care nu au încredere în tehnologii sau în guverne/administrații publice (în cazul e-guvernării);
- sunt necesare mai multe eforturi pentru a se asigura că cetățenii pot avea încredere că datele lor sunt în siguranță și, în cazul inițiativelor de e-participare, că vocile lor sunt auzite;
- unii participanți au solicitat, de asemenea, mai mult crowdsourcing și alte inițiative de e-participare.



### **Campanii de comunicare specifice cu privire la acțiunile Comisiei care asigură protecția online a datelor și a vieții private a cetățenilor:**

- această recomandare derivă mai degrabă din lipsa de informare a cetățenilor cu privire la oportunitățile de educație digitală decât din recomandările lor explicite;



- participanții au subliniat în mod repetat cât de important este să fie conștienți de riscurile și amenințările care pot apărea atunci când se utilizează tehnologiile digitale, în ceea ce privește protecția datelor, securitatea, dezinformarea, publicitatea falsă și fraudele, conținutul inadecvat sau violent și ura online, printre altele. Acest lucru evidențiază necesitatea de a dezvolta campanii de sensibilizare cu privire la dezbaterile și progresele înregistrate în acest domeniu la nivelul UE.



**Crearea unui program de ambasadori digitali care să conducă o campanie concentrată pentru a ajunge la o varietate de grupuri țintă vulnerabile la nivel național**



**Colectarea de experiențe vii și reale de la grupurile vulnerabile însele pentru a crea soluții bine informate:**

- implicarea directă a reprezentanților grupurilor vulnerabile în procesele de elaborare a politicilor și în planificarea programelor și campaniilor este primul pas către o incluziune digitală eficientă. Aceasta este o recomandare transsectorială primită de participanții la toate evenimentele.
- pentru a concepe inițiative viitoare care să nu lase pe nimeni în urmă, cei care sunt acum excluși din punct de vedere digital trebuie să ia parte la discuții și să se facă auziți.

# Orientări privind incluziunea digitală

ECAS Bruxelles, aprilie 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelles, 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

