

# Digital Delaktighet Riktlinjer



Medfinansieras av  
Europeiska unionen



# ECAS Bryssel, April 2024

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Medfinansieras av  
Europeiska unionen

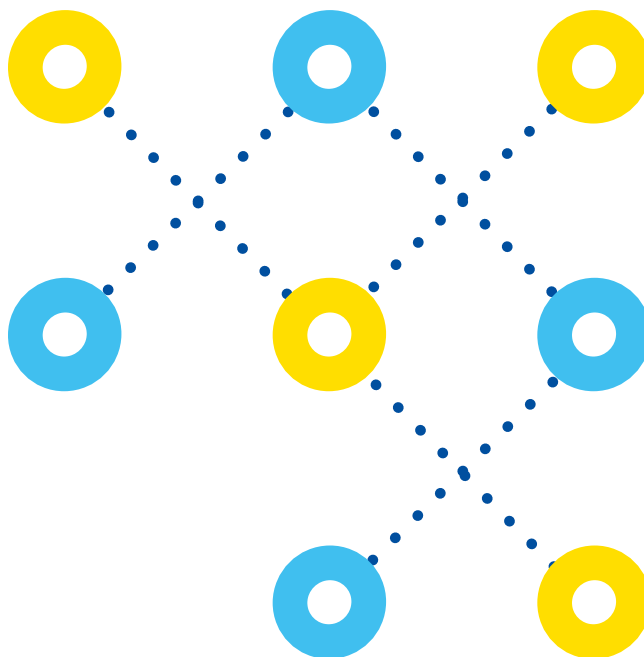
Finansieras av Europeiska unionen. De synpunkter och åsikter som uttrycks är endast upphovsmännens och utgör inte Europeiska unionens eller Europeiska genomförandeorganet för utbildning och kulturs (EACEA) officiella ståndpunkt. Varken Europeiska unionen eller EACEA tar något ansvar för dessa.”

# Innehåll:

<b>1. RIKTLINJER FÖR DIGITAL DELAKTIGHET</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Krav på infrastruktur:         resurser, säkerhet och design</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Stödjande ekosystem: hjälpmedelstjänster,         utbildningsalternativ, kommunikationskampanjer</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## Riktlinjer för digital delaktighet



Det civila samhällets konferens om Europas framtid, som initierades av Civil Society Europe 2021, samlade 82 europeiska nätverk och plattformar med medlemsbas i hela Europa för att delta i konferensen om Europas framtid och övervaka dess demokratiska funktionssätt. Som ordförande för Digital Transformation Cluster bad European Citizen Action Service (ECAS) cirka 1 200 civilsamhällesorganisationer (CSO) i hela EU att inkomma med synpunkter, direkt eller via sina nätverk, för att fastställa civilsamhällets agenda för digital omvandling för de kommande fem åren<sup>1</sup>.

Baserat på civilsamhällesorganisationernas rekommendationer om digital omvandling anordnade ECAS under 2022 och 2023 medskapande evenemang för att samla in fler idéer för ökad digital delaktighet i Europa från ett brett spektrum av berörda parter i 10 länder: Irland, Portugal, Lettland, Luxemburg, Belgien, Tyskland, Grekland, Italien, Kroatien och Bulgarien. Deltagarna var en blandning av medborgare, experter, beslutsfattare och företrädare för icke-statliga organisationer, som fick möjlighet att

<sup>1</sup> Fullständig rapport: Civil Society Recommendations and Digital Inclusion Guidelines - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

fördjupa sig i ämnena digital demokrati, digital ekonomi, digitala skyddsåtgärder, digitala rättigheter och digital utbildning. Dessa koncept presenterades först för deltagarna av ECAS, på EU-nivå, och kommenterades därefter av nationella experter för en överblick och för sammanhang på lokal nivå.

I den första delen av dessa medskapande evenemang fick deltagarna möjligheten att bekanta sig med de utmaningar som följer med inkludering och civilsamhällesorganisationernas viktigaste rekommendationerna för varje område. De fick också information om relevant EU-politik på det digitala området och om aktuella debatter.

I den andra delen ombads deltagarna svara på ett antal frågor som gav upphov till diskussioner om civilsamhällesorganisationernas rekommendationer. Deras svar handlade främst om digital inkludering, där de delade exempel från deras vardagliga upplevelser av digital teknologi och de problem de ställs inför som internetanvändare. Deltagarna gav sina egna rekommendationer för EU:s digitaliseringsprocess så att den ska omfatta alla EU-medborgare, med särskilt fokus på dem som är digitalt exkluderade, marginaliserade och underrepresenterade.

Frågorna som ställdes till deltagarna på (eller innan) samtliga evenemang ledde till jämförbara resultat bland de inblandade länderna. Samma frågor upprepades i alla de tio medlemsstaterna, vilket möjliggjorde jämförelser och analyser av deltagarnas bidrag. För att få en mer effektiv dialog med deltagare från medlemsstater där det engelska språket kan vara en utmaning översattes frågeformuläret i några fall till det lokala språket och/eller evenemanget genomfördes på det lokala språket (detta var t.ex. fallet med evenemangen i Kroatien, Italien och Bulgarien 2023). Vid samtliga evenemang uppmanades dock deltagarna att svara på öppna frågor på sitt eget språk, om de behövde eller föredrog det, för att underlätta engagemanget och säkerställa tillgängligheten. ECAS och partnerorganisationerna fokuserade på att engagera olika grupper i medskapandeövningen. Inkluderande rekrytering av deltagare gjorde att denna EU-omfattande insats kunde representera ett brett spektrum av EU-medborgare. Några exempel var evenemangen i Luxemburg (den äldre befolkningen), Italien (den yngre befolkningen), Tyskland (migranter), Grekland (lokala företrädare för civilsamhällesorganisationer och volontärer) och Irland (kvinnor), där en betydande andel av deltagarna kom från utsatta och socialt och/

eller digitalt utestängda grupper. ECAS och lokala arrangörer bjöd dessutom in kvinnor (experter, företrädare för civilsamhällesorganisationer och beslutsfattare) som gästtalare för att ytterligare främja deras synlighet och egenmakt inom informations- och kommunikationsteknik.

Medlemsstaternas gemensamma erfarenheter av utmaningarna med den digitala omvandlingen visade på behovet av starkare politiska insatser både på nationell och på EU-nivå för att säkerställa att den digitala omvandlingen är en inkluderande process där ingen hamnar på efterkälken. I följande underkapitel presenteras riktlinjerna för mer digital inkludering i Europa baserat på deltagarnas rekommendationer, som sammanfattats i två breda områden: **Krav på infrastruktur och stödjande ekosystem.**

# Krav på infrastruktur: Resurser, säkerhet och design

Kraven på infrastruktur rör de resurser och processer som säkerställer en tillgänglig utformning av onlinetjänsterna och de nödvändiga säkerhetsåtgärderna.

**Angående de identifierade resurserna som skulle säkerställa en tillgänglig utformning av onlinetjänsterna är de mest förekommande rekommendationerna från deltagarna följande:**



## Gratis, tillgängligt höghastighetsinternet som är tillgängligt för alla

Internetanslutning av god kvalitet bör vara en kollektiv nyttinghet. Gratis internetuppkoppling och IT-utrustning bör finnas tillgängliga för användning i offentliga utrymmen.



## Regelbundna revisioner som utvärderar tillgängligheten av innehållet på webbplatser, onlinetjänster och nya funktioner

Informationen ska vara lätt att hitta och det ska finnas intralänkar som gör det möjligt för användarna att komma åt det de behöver från olika delar av webbplatserna/apparna. Navigeringen bör göras så intuitiv som möjligt för användare med olika kunskapsnivåer inom det ämne de söker.



## Enkel och koncis information tillgänglig på webbplatser för offentliga förvaltningar, banker, hälso- och sjukvårdssystem o.s.v.

Information och verktyg (appar, plattformar, autentiseringssystem etc.) bör vara i ett förenklat format och språk för enkel navigering (undvika byråkratiskt och/eller tekniskt språk, erbjuda ordlistor) och inkludera översättningar till språk som talas av nationella språkliga minoriteter och andra som inte har språket som modersmål.

## ✓ **Regelbunden uppdatering av visad information, optimering av processer och snabb korrigerig av buggar**

Offentliga myndigheters webbplatser och appar bör regelbundet testas mot serverfel och allmänna navigeringsproblem.

Deltagarna delade också med sig av sin frustration över att de offentliga förvaltningarnas e-tjänster inte är fullständigt digitala, vilket gör att fördelarna med sådana tjänster som helhet uteblir. I vissa fall krävs det till exempel fortfarande att dokument som är tillgängliga för nedladdning online därefter lämnas in personligen på ett förvaltningskontor, eller så kan dokument behöva begäras ut personligen men kan därefter undertecknas och skickas tillbaka via e-post.

## ✓ **Särskilt avdelad personal för att stödja användarna av en webbplats**

## ✓ **Särskilt avdelad personal personal (chattboxar / FAQ-avdelningar / helpdeskar / fysiska kontor) för digitala myndighetstjänster (och andra tjänster, t.ex. banker och hälso- och sjukvårdssystemet) för att stödja medborgarna.**

Ej automatiskt genererade svar, tillgång till mänskliga handläggare.

Stödformat som är anpassade till behoven hos specifika befolkningsgrupper, särskilt för utsatta grupper.

## **Angående kraven kring utformningen av webbplatsen föreslog deltagarna följande:**

## ✓ **Utveckla samarbets- och bottom-up-processer som säkerställer användarcentrerad design av onlineplattformar**

Med höga kvalitetsstandarder – lika höga standarder som för de tjänster som tillhandahålls av privata företags onlinetjänster.

## ✓ **Designprocessen bör inkludera olika användarprofiler**

Från digitala infödingar till personer med vissa sårbarheter, till exempel personer med synnedsättning, hörselnedsättning, äldre och



barn. Varje målgrupp bör inkluderas i designprocessen, i synnerhet underrepresenterade och digitalt marginaliserade grupper.

### ✓ **Förenklad struktur för information**

### ✓ **Statliga tjänster måste finnas i appversioner**

Vissa hävdade motsatsen – att antalet appar som en medborgare behöver börjar bli oöverskådligt. Därför bör tjänsteleverantörer sträva efter balans med appar med flera användningsområden och funktioner som är lätta att hitta.

### ✓ **Ska fungera med skärmläsare och följa riktlinjerna för tillgänglighet**

Möjlighet att förstora teckenstorleken – olika användarlägen beroende på om det är en äldre person, en person med funktionsnedsättning o.s.v. Generellt sett bör man se till att det finns bestämmelser om tillgänglighet för äldre, personer med funktionsnedsättning, personer i extrem ekonomisk utsatthet och andra utsatta grupper (t.ex. boende på landsbygden och personer med lägre utbildningsnivå).

### ✓ **En enda inloggning med sammankopplade myndighetstjänster**

En enda kontaktpunkt för de flesta av den offentliga förvaltningens webbtjänster för att förenkla tillgången till information och kommunikationen mellan olika områden. Generellt bör fragmentering av offentliga onlinetjänster undvikas.

### ✓ **Integritetsskydd bör vara av högsta vikt**

### ✓ **Skydda mot hot som härrör från artificiell intelligens.**

Deltagarna delade med sig av sin oro över artificiell intelligens och hur den kan orsaka ytterligare diskriminering och hota EU-medborgarnas rättigheter. Deltagarna efterlyste strängare regler och bestämmelser om

algoritmernas transparens. Mänsklig tillsyn var ett återkommande krav i alla de tillfrågade länderna. Deltagarna betonade också behovet av att inkludera marginaliserade och underrepresenterade grupper i programmerings- och övervakningsprocessen.

### **Slutligen rekommenderar deltagarna följande för att garantera säkerheten:**



#### **Prioritera cybersäkerhet för att stärka medborgarnas förtroende för digitala verktyg**

Deltagarna menade att stärkta säkerhetsåtgärder och sanktioner för missbruk av uppgifter skulle göra att de upplever sig skyddade från hot när de navigerar på nätet. De rekommenderade också att agera förebyggande, och inte bara efter att "skadan är skedd" – deltagarna nämnde faktiska fall av säkerhetsöverträdelser av statliga tjänster i sina länder.



#### **Säkerhet får inte ske på bekostnad av integritet och demokratiska principer**

Utnyttjandet av den digitala teknikens potential för allmän säkerhet bör inte ske på bekostnad av medborgarnas grundläggande rättigheter. Även teknik som ansiktsigenkänning innebär en risk för fördomar och diskriminering, vilket ytterligare ökar marginalisering och ojämlikhet.



#### **Enkel och kortfattad skriftlig information om hur uppgifterna lagras, vad de används till och om de kommer att lämnas ut till tredje part.**

Om medborgarna ska ha förtroende för digital teknik måste datadelning online följa regler och förordningar i många hänseenden, från tydlighet i den information som ges till användarna till fastställda begränsningar för hur, varför, när och till vem uppgifterna ska delas. Behovet av transparens på onlineplattformar, webbplatser och tjänster var återkommande i deltagarnas rekommendationer. Deltagarna uppgav att de oftast inte är medvetna om vad som händer med deras uppgifter på nätet och att detta är ett orosmoment. Att acceptera villkor görs ofta med en känsla av uppgivenhet inför komplexa och långa texter, eller så undviks det helt på

grund av osäkerhet eller rädsla. Samtidigt varnade vissa deltagare för att människor kan underskatta riskerna på grund av bristande medvetenhet eller förståelse, vilket kan leda till att de utsätts för potentiella hot mot sin egen och andras säkerhet på nätet.

## 1.2

# Stödjande ekosystem: Hjälpmedelstjänster, Utbildningsinitiativ, Kommunikationskampanjer

Det stödjande ekosystemet ska se till att socialt utestängda grupper får den hjälp de behöver för att navigera i den digitala världen och utveckla sina digitala färdigheter som självständiga medborgare. Det kan sammanfattas i tre breda områden för samhällliga åtgärder: hjälpmedelstjänster, utbildningsinitiativ och kommunikationskampanjer.

**Deltagarna anser att det i alla geografiska regioner bör finnas ett större utbud av hjälpmedelstjänster som hjälper personer med olika bakgrund att använda digitala verktyg, bekanta sig med dem för att därefter kunna dra nytta av verktygens mervärde i sin vardag.**



### Fysiska utrymmen

Initiativ som syftar till att utveckla ett stödjande ekosystem för digitalt exkluderade personer bör tillhandahålla ett fysiskt utrymme. En trygg plats där människor kan få utbildning i digital kompetens och digital hälsa, få personlig digital hjälp och känna att de har tillgång till en säker miljö där de kan utveckla sina digitala aktiviteter (medborgaraktiviteter, konsumentaktiviteter, lärande och utvecklingsaktiviteter).



### Ett riktat stödjande ekosystem bör skräddarsys för att möta behoven hos personer i extrem ekonomisk utsatthet och hos andra utsatta grupper

De befintliga centren för personer i extrem ekonomisk utsatthet bör inte bara tillhandahålla IT-utrustning och Wi-Fi men också erbjuda tillgång till

digital utbildning. Deltagarna föreslog att vård- och äldreboenden och andra mötesplatser för den äldre befolkningen också bör erbjuda IT-utrustning och tillgång till internet samt digital utbildning.



### **Finansiering till civilsamhällesorganisationer som kan stödja digital inkludering av utsatta grupper.**

Med sitt praktiska tillvägagångssätt och bottom-up-perspektiv är civilsamhällesorganisationer de bäst lämpade aktörerna att initiera och hålla i aktiviteter och kampanjer för digital inkludering, tack vare sin direkta erfarenhet av att engagera sig i utsatta grupper, lyssna på deras behov och skraddarsy program för dem. Civilsamhällesorganisationerna bör också vara en tidig samtalspartner för regeringar som planerar att utforma politik och program som inte ytterligare ökar den digitala klyftan eller skapar nya ojämlikheter genom digital teknik.

**Deltagarna gav förslag på hur man kan utveckla utbildningsinitiativ, som enligt dem för närvarande är begränsade i antal, ej tillräckligt tillgängliga och överlag inte särskilt välkända för allmänheten.**



### **En mer holistisk syn på digital kompetens, som bör åtföljas av andra kompetensområden (finansiell kompetens, medborgarkompetens, cybersäkerhetskompetens, konsumentkompetens)**

Detta är det mest effektiva sättet att integrera olika digitala verktyg i medborgarnas vardag. Ökad kompetens bör också syfta till att öka användarnas självförtroende när det gäller att identifiera säkerhetshot, näthat och desinformation. I kompetensprogrammen bör man ta hänsyn till de särskilda behoven hos digitalt exkluderade och sårbara grupper, t.ex. äldre, barn och ungdomar, socialt och ekonomiskt missgynnade, personer med funktionsnedsättning och personer med lägre utbildningsnivå. Deltagarna föreslog också att kompetensprogram bör utformas för anställda vid offentliga institutioner och förvaltningar, lärare på alla nivåer och entreprenörer (små och medelstora företag).



### **Digitala säkerhetsövningar, t.ex. att skicka riktiga nätfiskemejl (phishing) till medborgares e-post**

Detta sätt att utbilda används ofta inom större företag för att göra anställda medvetna om potentiella knep som används av personer med onda avsikter. Syftet med nätfiskemejl (phishing) är att få tag på specifik information och få mottagaren att ladda ner skadlig kod. Företagen imiterar sådana mejl och räknar poäng vid misslyckanden att ignorera sådana attacker – vilket leder till ett spelifierat förhållningssätt. Förutom att mottagarna lär sig att känna igen potentiella hot håller de sig också på sin vakt mot potentiella skadliga e-postmeddelanden.



### **Fokus för finansiell digital kompetens bör ligga på att skydda sig mot bedrägerier**

Att kunna identifiera nätfiske, falska annonser och skadliga avsikter i allmänhet, samt att utveckla en grundläggande säkerhetskompetens är inte bara en del av medie- och cybersäkerhetskompetens, men en grundläggande förutsättning för tillräckligt finansiellt kompetenta medborgare.



### **Inför mediekunskap i den formella utbildningen, med början i skolan, och diskutera det i media**

Digital kompetens bör införas i läroplanen för den obligatoriska skolan, redan i låg ålder. Dessa initiativ får inte bara vara sporadiska och vara avhängiga vissa lärares goda vilja, utan snarare resultatet av en strukturerad planering på nationell nivå, som först omfattar utbildning av lärare för att sedan nå eleverna.



### **Erkänna vikten av livslångt lärande**

Utbildningsprogram för vuxna bör äga rum lokalt. Enligt den jämförande analysen bör icke-statliga organisationer och offentliga institutioner leda sådana initiativ, med fokus på att tillhandahålla kostnadsfria, grupp-specifika och tillgängliga utbildningsmöjligheter. Mer ekonomiskt stöd bör därför tilldelas sådana aktörer så att de kan utveckla och distribuera högkvalitativ

utbildning till alla medborgare som kan behöva det. Samtidigt uppgav en överväldigande majoritet av deltagarna att när de behöver hjälp med att navigera i den digitala världen vänder de sig till en vän eller familjemedlem. Förtroendet för och medvetenheten om statligt och/eller EU-finansierade resurser bör därför öka bland EU-medborgarna. Deltagarna föreslog att incitament skulle kunna användas för att uppmuntra medborgarna att delta i kurser (t.ex. utbildning under arbetstid för anställda, bevilja skattebefrielse och dylikt).



### **Alla digital utbildning bör följa riktlinjerna för webbtillgänglighet WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines).**

Utbildningsleverantörer bör samarbeta med organisationer som redan är verksamma inom detta område.

## **Att föreslå nya kommunikationsmetoder var ett annat återkommande tema inom alla fokusområden i alla deltagande medlemsstater.**



### **Riktade kommunikationskampanjer för att främja verktyg för e-deltagande**

För att förbättra medborgarnas digitala kompetens bör leverantörer och regeringar utveckla riktade kommunikationskampanjer och utbildningsinitiativ för statliga verktyg och verktyg för e-deltagande, och i allmänhet om vikten av medborgarnas egenmakt i digitaliseringsprocessen. För att få största möjliga effekt bör sådana kampanjer och initiativ rikta sig till olika utsatta grupper, även på deras språk (när det gäller språkliga minoriteter), och kommunikationskanaler av olika slag (traditionella medier, onlineplattformar, utbildningssystemet, externa samarbeten med civilsamhällesorganisationer och andra sociala aktörer som medlare och multiplikatorer). Programmen för att öka allmänhetens medvetenhet bör också inriktas på att uppmuntra och motivera de medborgare som kanske inte litar på tekniken eller på regeringen/den offentliga förvaltningen (när det gäller e-förvaltning). Det krävs mer insatser för att se till att medborgarna kan lita på att deras uppgifter är säkra och, när det gäller initiativ för

e-deltagande, att deras röster blir hörda. I detta avseende efterfrågade vissa deltagare också mer crowdsourcing och andra initiativ för e-deltagande.



### **Riktade kommunikationskampanjer om kommissionens åtgärder för att se till att medborgarnas uppgifter och integritet skyddas på nätet**

Denna rekommendation härrör mer från den identifierade bristen på medvetenhet hos medborgarna om digitala utbildningsmöjligheter än från deras uttryckliga rekommendationer. Deltagarna betonade dock upprepade gånger hur viktigt det är att vara medveten om de risker och hot som man kan utsättas för när man använder digital teknik, bland annat när det gäller dataskydd, säkerhet, desinformation, falsk reklam och bedrägerier, olämpligt eller våldsamt innehåll och näthat. Detta understryker behovet av att utveckla kampanjer för att öka medvetenheten om debatterna och framstegen på detta område på EU-nivå.



### **Skapa ett digitalt ambassadörsprogram som ska driva en fokuserad kampanj för att nå ut till en rad olika utsatta målgrupper i hela landet**



### **Samla in levande och verkliga erfarenheter från de utsatta grupperna själva för att kunna skapa välinformerade lösningar.**

Att direkt involvera företrädare för utsatta grupper i politiska beslutsprocesser och i planeringen av program och kampanjer är det första steget mot en effektiv digital inkludering. Detta är en övergripande rekommendation som deltagarna i alla evenemang har fått. För att kunna utforma framtida initiativ som inte lämnar någon utanför måste de som nu är digitalt utestängda sitta med vid bordet och få sina röster hörda.



# Riktlinjer för digital delaktighet

ECAS Bryssel, April 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bryssel, Belgien

✉ [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

