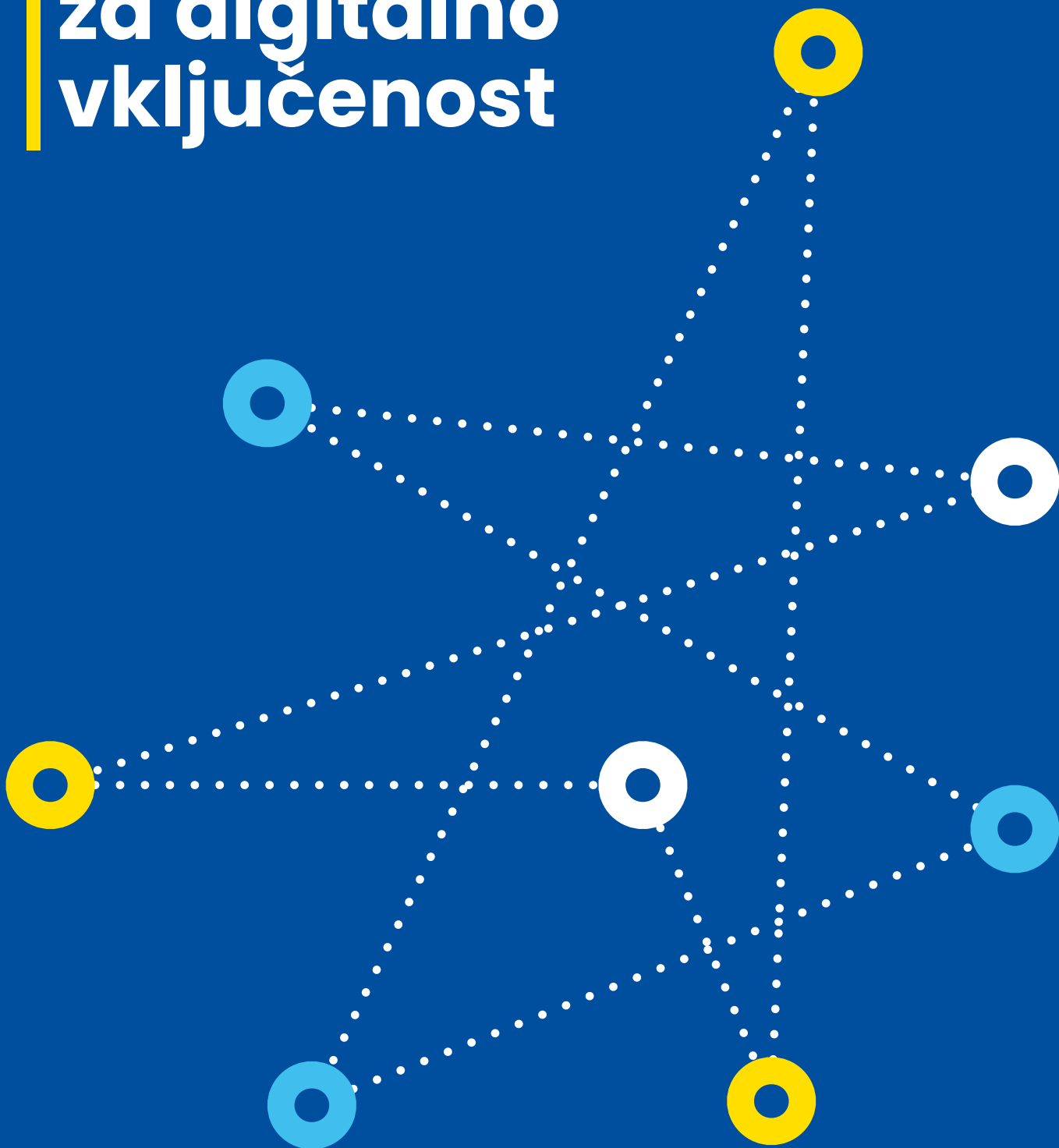


Smernice za digitalno vključenost



Sofinancira
Evropska unija



ECAS Bruselj, april 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Sofinancira
Evropska unija

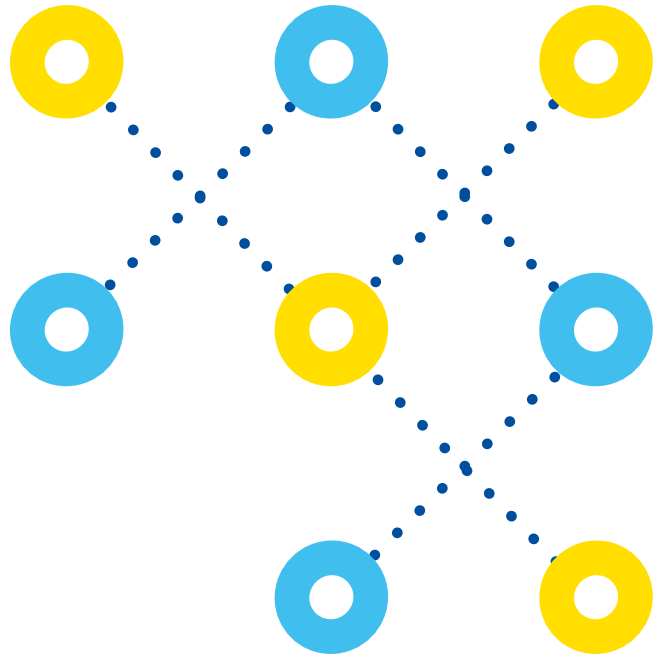
»Financira Evropska unija. Izražena stališča in mnenja so izključno avtorjeva in nujno ne odražajo stališč Evropske unije ali EACEA. Niti Evropska unija niti organ za dodelitev pooblastil zanje ne moreta biti odgovorna.«

Kazalo

1. SMERNICE ZA DIGITALNO VKLJUČENOST	03
1.1. Infrastrukturne zahteve:	
viri, varnost in dizajn	06
1.2. Podporni ekosistem: podporne storitve,	
izobraževalne pobude, komunikacijske kampanje	11

1.

Smernice za digitalno vključenost



Konvencija civilne družbe o prihodnosti Evrope, ki jo je leta 2021 začela nevladna organizacija Civil Society Europe, je združila 82 evropskih mrež in platform z volilnimi enotami po vsej Evropi, da bi sodelovali v Konferenci o prihodnosti Evrope in spremljali njeno demokratično delovanje. Kot predsedujoča skupini za digitalno preobrazbo je organizacija European Citizen Action Service (ECAS) pridobila prispevek približno 1200 organizacij civilne družbe (NGO) po vsej EU neposredno ali prek njihovih mrež, da bi oblikovala agendo civilne družbe o digitalni preobrazbi za naslednjih pet let¹.

Na podlagi teh priporočil o digitalni preobrazbi, ki jih je prejela od organizacij civilne družbe, je organizacija ECAS v letih 2022 in 2023 organizirala dogodke soustvarjanja, da bi pridobila dodatne zamisli za večjo digitalno vključenost v Evropi od širokega nabora deležnikov v 10 državah: Irska, Portugalska, Latvija, Luksemburg, Belgija, Nemčija, Grčija, Italija, Hrvaška in Bolgarija. Udeleženci so bili prebivalci, strokovnjaki, oblikovalci politik in predstavniki nevladnih organizacij (NGO), ki so se imeli priložnost

¹ Celotno poročilo o Priporočilih civilne družbe in Smernicah za digitalno vključenost – <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

poglobiti v teme digitalne demokracije, digitalnega gospodarstva, digitalnih zaščitnih ukrepov, digitalnih pravic in digitalnega izobraževanja. Koncepte je ECAS predstavila udeležencem, da bi pojasnila raven EU, in pridobila komentarje nacionalnih strokovnjakov, da bi dobili pregled in kontekst na lokalni ravni.

V prvem delu dogodkov soustvarjanja so se udeleženci imeli priložnost seznaniti z izzivi vključevanja in glavnimi priporočili organizacij civilne družbe na posameznih področjih ter bili obveščeni o relevantnih digitalnih politikah EU in aktualnih razpravah.

V drugem delu smo udeležence prosili, naj odgovorijo na vprašanja, ki so vodila v razpravo o priporočilih civilne družbe. Odgovorili so s svojimi prispevki, predvsem o tematiki digitalne vključenosti, tako da so delili svoje vsakodnevne izkušnje z digitalnimi tehnologijami in težave, s katerimi se soočajo kot uporabniki interneta. Udeleženci so oddali lastna priporočila za postopek digitalizacije EU, da bi vključeval vse prebivalce_ke EU, s posebnim poudarkom na tistih, ki so digitalno izključeni, marginalizirani in premalo zastopani.

Vprašanja, ki so bila postavljena udeležencem na vseh dogodkih (in/ali pred njimi), so privedla do primerjanja rezultatov med sodelujočimi državami. Ista vprašanja so bila postavljena v vseh 10 državah članicah, kar je omogočilo primerjavo in analizo prispevkov udeležencev. Za učinkovitejše sodelovanje z udeleženci iz držav članic, ki imajo morda težave z angleškim jezikom, je bil v določenih primerih vprašalnik preveden v lokalni jezik in/ali dogodek je potekal v lokalnem jeziku (to je bil na primer dogodek na Hrvaškem, v Italiji in Bolgariji leta 2023). Na vseh dogodkih pa so bili udeleženci tudi povabljeni, da prispevajo k odprtim vprašanjem v svojem maternem jeziku (po potrebi ali želji), da bi olajšali sodelovanje in zagotovili dostopnost. Organizacija ECAS in partnerske organizacije so se osredotočile na vključevanje različnih skupin v soustvarjanje. Vključujoče vključevanje udeležencev je omogočilo, da so ta vseevropska prizadevanja predstavljajoča za raznolik nabor prebivalcev_k EU. Kot primeri so bili dogodki v Luksemburgu (starejša populacija), Italiji (mlajša populacija), Nemčiji (migranti), Grčiji (lokalni predstavniki organizacij civilne družbe in prostovoljci) in na Irskem (ženske), kjer je bil precejšen odstotek udeležencev iz ranljive in socialno in/ali digitalno izključene skupine. Poleg tega so organizacija ECAS in lokalni organizatorji povabili ženske (strokovnjakinje, predstavnice organizacij civilne družbe in oblikovalke politik) v vlogi gostujočih govornic, da bi dodatno

promovirale svojo prepoznavnost in opolnomočenje na področju informacijske in komunikacijske tehnologije.

Skupne izkušnje držav članic v zvezi z izzivi digitalne preobrazbe so pokazale potrebo po močnejšem političnem posredovanju na nacionalni ravni in ravni EU, da bi zagotovili vključujoč proces digitalnega prehoda, ki nikogar ne pusti za seboj. V naslednjem podpoglavju predstavljamo smernice za večjo digitalno vključenost v Evropi na podlagi priporočil udeležencev, povzetih v dve široki področji:

Infrastrukturalne zahteve in Podporni ekosistem.

Infrastrukturne zahteve: viri, varnost in dizajn

Infrastrukturne zahteve se navezujejo na vire in procese, ki zagotavljajo dostopno zasnovo spletnih storitev in potrebne ukrepe za zagotavljanje varnosti.

Glede prepoznanih virov, ki bi zagotavljali dostopno zasnovo spletnih storitev, so najbolj razširjena priporočila udeležencev naslednja:



Brezplačen, dostopen in hiter internet, ki je na voljo vsem;

Kakovostno internetno povezljivost je treba opredeliti kot javno dobro. Brezplačna internetna povezljivost in naprave morajo biti na voljo za uporabo v javnih prostorih.



Redne revizije, ki ocenjujejo dostopnost vsebine spletnih mest, spletnih storitev in novih funkcij;

Informacije morajo biti preproste za iskanje in na voljo morajo biti notranje povezave, ki uporabnikom omogočajo dostop do tistega, kar potrebujejo iz različnih delov spletnih mest ali aplikacij. Navigacija mora biti čim bolj preprosta (intuitivna) za uporabnike različnih stopenj poznavanja iskane teme.



Preproste in jedrnate informacije na voljo na spletnih mestih javnih uprav, bank, zdravstvenega sistema itd.;

Informacije in orodja (aplikacije, platforme, sistemi za preverjanje pristnosti itd.) morajo biti v poenostavljenem formatu in jeziku za preprosto navigacijo (izogibati se je treba birokratskemu in/ali tehničnemu jeziku, poskrbeti za slovarje) in morajo vključevati prevode v jezike, ki jih govorijo narodne jezikovne manjšine in drugi tujerodni govorniki.



Redno posodabljanje prikazanih informacij, optimizacija postopkov in hitro odpravljanje napak;

Spletna mesta in aplikacije javnih uprav je treba redno testirati za napake strežnikov in splošne težave z navigacijo.

Udeleženci so izrazili tudi razočaranje nad tem, da e-storitve javne uprave niso v celoti na voljo na spletu, kar izniči prednosti teh storitev kot celote. V določenih primerih se od prebivalcev_k še vedno zahteva, da dokumente, ki so jih predhodno prenesli s spleta, predloži osebno v upravnih uradih ali obratno, dokumente je morda mogoče prevzeti osebno, vendar jih je mogoče podpisati in poslati nazaj po e-pošti.



Namensko osebje za podporo uporabnikom spletnega mesta;



Namensko osebje (klepetalnice/razdelki s pogostimi vprašanji/podpore uporabnikom/fizične pisarne) za digitalne vladne storitve (in druge storitve, kot so banke in zdravstveni sistem) za podporo prebivalcev_k.

Brez samodejno ustvarjenih odgovorov, razpoložljivost človeških predstavnikov.

Formati podpore, prilagojeni potrebam različnih specifičnih populacij, zlasti ranljivim skupinam.

V zvezi z zahtevami glede oblikovanja spletnega mesta so udeleženci predlagali naslednje:



Razvoj procesov sodelovanja in postopkov od spodaj navzgor, ki bodo zagotovili na uporabnika osredotočeno oblikovanje spletnih platform;

Z visokimi standardi kakovosti – enaki standardi storitev, ki jih ponujajo spletne storitve zasebnih podjetij.



Postopek oblikovanja mora vključevati različne osebnosti uporabnikov;

Od digitalnih domačih uporabnikov do posameznikov z določeno ranljivostjo, kot so ljudje z okvarami vida, okvarami sluha, starejša populacija in otroci. Vsaka ciljna publika mora biti vključena v postopek oblikovanja, zlasti premalo zastopane in digitalno marginalizirane skupine.



Poenostavljena struktura informacij;



Vladne storitve morajo imeti različice mobilnih aplikacij;

Nekateri so trdili nasprotno – da število aplikacij, ki jih potrebuje prebivalec, ka, uhaja izpod nadzora. Zato bi morali ponudniki storitev iskati ravnovesje v aplikacijah za večkratno uporabo s funkcijami, ki jih je preprosto poiskati.



Združljivo z bralniki zaslona in upoštevanje smernic za dostopnost;

Možnost povečave velikosti pisave – razlikovanje uporabniškega načina uporabe glede na to, ali gre za starejšo osebo, osebo s posebnimi potrebami itd. Na splošno zagotoviti določbe o dostopnosti za starejšo populacijo, ljudi z omejitvami, revne ljudi in druge ranljive skupine (npr. prebivalce podeželja, ljudi z nižjo stopnjo izobrazbe).



Enotna prijava z medsebojno povezanimi vladnimi storitvami;

Vse na enem mestu za večino spletnih storitev javne uprave za poenostavitev dostopa do informacij in komunikacije med različnimi področji. Na splošno se izogibati razdrobljenosti javnih spletnih storitev.



Zasebnost bi morala biti glavna skrb;



Zaščita pred grožnjami, ki jih predstavlja umetna inteligenca.

Udeleženci so izrazili pomisleke glede umetne inteligence in o tem, kako lahko ta povzroči nadaljnjo diskriminacijo in ogrozi pravice prebivalcev_k EU. Udeleženci so pozvali k strožjim pravilom in predpisom glede transparentnosti algoritmov. Človeški nadzor je bila ponavljajoča se zahteva

v vseh državah, kjer se je izvajal vprašalnik. Udeleženci so tudi poudarili potrebo po vključitvi marginaliziranih in premalo zastopanih skupin v postopek načrtovanja in spremljanja.

Kot končno ugotovitev za zagotovitev varnosti udeleženci priporočajo naslednje:



Dati prednost kibernetiki varnosti, da bi okrepili zaupanje prebivalcev_k, ki uporabljajo digitalna orodja;

Udeleženci so predlagali, da bi jim krepitev varnostnih ukrepov in sankcij za zlorabo podatkov pomagala, da bi se počutili zaščitene pred grožnjami med uporabo spleta. Priporočili so tudi preventivno delovanje, ne šele po tem, ko je »škoda že narejena« – udeleženci so izpostavili dejanske primere vdorov v varnost vladnih storitev v svoji državi.



Varnost ne sme trpeti na račun zasebnosti in demokratičnih načel;

Izkoriščanje potenciala digitalnih tehnologij za javno varnost ne bi smelo biti v škodo temeljnih pravic prebivalcev_k. Poleg tega tehnologije, kot je prepoznavanje obraza, nosijo tveganje za pristranskost in diskriminacijo, kar še povečuje marginalizacijo in neenakosti.



Preproste in jedrnate pisne informacije o tem, kako so podatki shranjeni, za kakšno(e) uporabo(e) in ali bodo posredovani tretjim osebam.

Da bi pridobili zaupanje prebivalcev_k v digitalne tehnologije, mora biti spletna izmenjava podatkov skladna s pravili in predpisi glede številnih vidikov, od jasnosti informacij za uporabnike do določitve omejitev glede tega, kako, zakaj, kdaj in komu se bodo podatki posredovali. Potreba po transparentnosti spletnih platform, spletnih mest in storitev je bila ponavljajoča se tema v priporočilih udeležencev. Udeleženci so izjavili, da večinoma ne vedo, kaj se dogaja z njihovimi podatki v spletu, kar predstavlja razlog za skrb. Sprejetje pogojev je pogosto sprejeto z občutkom odrekanja

pred zapletenimi in dolgimi besedili ali pa se jih popolnoma izogibajo zaradi negotovosti ali strahu. Hkrati so nekateri udeleženci opozorili, da lahko ljudje podcenjujejo tveganja zaradi pomanjkanja ozaveščenosti ali razumevanja, ki lahko vodi do morebitnih groženj njihove spletne varnosti in varnosti drugih.

1.2

Podporni ekosistemi: podporne storitve, izobraževalne pobude, komunikacijske kampanje

Podporni ekosistem bo zagotovil, da bodo imele socialno izključene skupine zagotovljeno pomoč pri krmarjenju po digitalnem svetu in razvoju svojih digitalnih kompetenc kot opolnomočeni prebivalci. Povzamemo ga lahko v tri širša področja družbenega delovanja: podporne storitve, izobraževalne pobude in komunikacijske kampanje.

Po mnenju udeležencev mora biti v vseh geografskih regijah več ponudbe za podporne storitve, ki bodo posameznikom iz različnih okolij pomagale uporabljati digitalna orodja, se z njimi seznaniti in pozneje uporabiti preobrazbeno vrednost teh orodij v vseh vidikih svojih vsakdanjih življenj.



Fizični prostori;

Pobude, katerih cilj je razvoj podpornega ekosistema za digitalno izključene, bi morale zagotoviti fizični prostor. Varen prostor, kjer lahko ljudje najdejo usposabljanje za digitalno pismenost in zdravje, prejmejo osebno digitalno podporo in čutijo, da imajo varno okolje za razvoj svojih digitalnih dejavnosti (državlanske dejavnosti, potrošniške dejavnosti, dejavnosti učenja in razvoja).



Ciljno usmerjen podporni ekosistem bi moral biti prilagojen potrebam revnejših ljudi in drugim ranljivim skupinam;

Obstoječi centri za revnejše ljudi ne bi smeli izključno zagotavljati tehnoloških orodij in dostopa do brezžičnega interneta, temveč tudi nuditi možnost za pridobitev digitalne izobrazbe. Udeleženci so predlagali, da bi domovi za ostarele in upokojene ljudi ter drugi objekti za starejše nudili tudi možnost

dostopa do tehnoloških naprav in interneta ter pridobitev digitalne izobrazbe.



Financiranje organizacij civilne družbe, ki lahko podpirajo digitalno vključenost ranljivih skupin.

Organizacije civilne družbe so najprimernejši akterji za sprožitev in posredovanje dejavnosti in kampanj digitalnega vključevanja na podlagi svojih neposrednih izkušenj pri sodelovanju z ranljivimi skupinami, poslušanju njihovih potreb in prilagajanju programov, ki se nanje odzivajo s praktičnimi pristopi in postopki od spodaj navzgor. Prav tako bi morale biti organizacije civilne družbe prvi sogovorniki vlad, ki načrtujejo oblikovanje politik in programov, ki z digitalnimi tehnologijami ne bodo dodatno povečevali digitalnega razkoraka ali ustvarjali dodatnih neenakosti v družbi.

Udeleženci so dali predloge za razvoj izobraževalnih pobud, ki so trenutno po njihovem mnenju količinsko omejene, premalo dostopne in na splošno niso dovolj znane javnosti.



Celovitejši pristop k digitalni pismenosti, ki naj bi jo spremljala druga področja pismenosti (finančna pismenost, državljanska pismenost, kibernetska pismenost, potrošniška pismenost);

To je najučinkovitejši način za integracijo različnih digitalnih orodij v vsakdanje življenje prebivalcev_k. Večja pismenost bi morala biti namenjena tudi povečanju zaupanja uporabnikov pri prepoznavanju groženj varnosti, spletnega sovraštva in dezinformacij. Programi pismenosti bi morali upoštevati posebne potrebe digitalno izključenih in ranljivih skupin, kot so starejša populacija, otroci in mladi, socialno in ekonomsko prikrajšani, ljudje z omejitvami, osebe z nižjo stopnjo izobrazbe. Udeleženci so tudi predlagali, da bi bilo treba programe pismenosti oblikovati za zaposlene v javnih zavodih in upravah, učitelje vseh stopenj ter podjetnike (majhna in srednje velika podjetja, MSP).



Spletne »požarne vaje«, kot je pošiljanje resničnih preizkusov lažnega predstavljanja po e-pošti prebivalcem in prebivalkam;

To je praksa usposabljanja, ki jo pogosto uporabljajo velike korporacije za usposabljanje zaposlenih o morebitnih trikih, ki jih uporabljajo zlonamerni posamezniki. Cilj e-pošte z lažnim predstavljanjem je pridobiti določene informacije in spodbuditi prejemnike, da prenesejo zlonamerno programsko opremo. Podjetja imitirajo takšna e-poštna sporočila in vodijo oceno neuspešnega ignoriranja takšnih napadov – tj. igrifikacijski pristop. To poleg usposabljanja prejemnikov za prepoznavanje morebitnih groženj tudi ohranja njihovo visoko stopnjo pozornosti pred morebitno zlonamerno e-pošto.



Poudarek finančne digitalne pismenosti bi moral biti na izogibanju goljufijam;

Prepoznavanje lažnega predstavljanja, lažnih oglasov, zlonamernih namenov na splošno in razvijanje osnovnih varnostnih veščin ni le del medijske in kibernetske pismenosti, temveč temeljna potreba za zagotavljanje zadostne finančne pismenosti prebivalcev_k.



Vpeljati medijsko pismenost v formalno izobraževanje že v šoli in o tem razpravljati v medijih;

Uvesti digitalno pismenost v obvezne šolske programe že od zgodnjega otroštva. Pobude ne smejo biti le občasne in jih ne sme voditi dobra volja nekaterih učiteljev, temveč rezultat strukturiranega načrtovanja na nacionalni ravni, ki najprej zajema usposabljanje učiteljev, nato mora doseči učence.



Spoznavanje pomena vseživljenjskega učenja;

Programi usposabljanja za odrasle bi morali potekati v lokalnih središčih. Skladno s primerjalno analizo bi morale nevladne organizacije (NGO-ji) in javne ustanove voditi takšne pobude, s poudarkom na zagotavljanju brezplačnih, skupinsko prilagojenih in dostopnih priložnosti za usposabljanje. Zato bi bilo treba tem subjektom nameniti več finančne podpore, da bi jim omogočili razvoj in uvedbo visokokakovostnega usposabljanja za vse prebivalce_ke, ki bi ga morda potrebovali. Hkrati je velika večina udeležencev

izjavila, da se v primeru potrebne pomoči pri navigaciji po digitalnem svetu za podporo obrnejo na prijatelja ali družinskega člana. Zato bi bilo treba med prebivalci_kami EU povečati zaupanje in ozaveščenost o virih, ki jih financira država in/ali EU. Udeleženci so predlagali, da bi spodbude lahko uporabili za spodbujanje prebivalcev_k k udeležbi na tečajih usposabljanja (npr. vključitev takšnega usposabljanja v delovni čas za zaposlene, oprostitev plačila davka ali druge oblike nagrajevanja).



Vse priložnosti za digitalno izobraževanje morajo biti skladne s Smernicami za dostopnost spletnih vsebin (WCAG) 2.2.

Izvajalci usposabljanj bi morali sodelovati z organizacijami, ki že delajo na tem področju.

Predlaganje novih komunikacijskih pristopov je bila še ena ponavljajoča se tema na vseh prednostnih področjih v vseh sodelujočih državah članicah.



Ciljno usmerjene komunikacijske kampanje za promocijo orodij za spletno udeležbo;

Za izboljšanje državljske digitalne pismenosti bi morali ponudniki in vlade razviti ciljno usmerjene komunikacijske kampanje in izobraževalne pobude za vladna orodja in orodja za e-udeležbo ter na splošno o pomenu krepitve vloge prebivalcev_k v postopku digitalizacije. Da bi povečali svoj učinek, bi morale takšne kampanje in pobude ciljati na različne ranljive skupine, tudi v njihovem jeziku (v primeru jezikovnih manjšin) in različnih komunikacijskih kanalih (tradicionalnih medijih, spletnih platformah, izobraževalnih sistemih, zunanjih sodelovanjih z organizacijami civilne družbe in drugih družbenih akterjih kot posredniki in multiplikatorji). Programi za ozaveščanje javnosti bi se morali osredotočiti tudi na spodbujanje in motiviranje tistih prebivalcev_k, ki morda ne zaupajo tehnologijam ali vladam/javnim upravam (v primeru e-uprave). Potrebna so večja prizadevanja za zagotovitev, da lahko prebivalci_ke zaupajo, da so njihovi podatki varni, in da se pri pobudah za e-udeležbo sliši njihov glas. V tem smislu so nekateri udeleženci zahtevali tudi več pobud množičnega zunanjega izvajanja in drugih pobud za spletne udeležbe.



Ciljno usmerjene komunikacijske kampanje o ukrepih Komisije, ki zagotavljajo zaščito podatkov in zasebnosti prebivalcev_k na spletu;

Priporočilo izhaja bolj iz ugotovljenega pomanjkanja ozaveščenosti prebivalcev_k o možnostih digitalnega izobraževanja in ne iz njihovih izrecnih priporočil. Vendar pa so udeleženci večkrat poudarili, kako pomembno se je zavedati tveganj in groženj, ki se lahko pojavijo pri uporabi digitalnih tehnologij, kar zadeva varstvo podatkov, varnost, dezinformacije, lažno oglaševanje in goljufije, neprimerno ali nasilno vsebino ter med drugimi spletno sovraštvo. To poudarja potrebo po razvoju kampanj za ozaveščanje o razpravah in napredku na tem področju na ravni EU.



Ustvarite program digitalnih ambasadorjev, ki bi vodil osredotočeno kampanjo za doseganje različnih ranljivih ciljnih skupin po vsej državi;



Zberite sprotne in resnične izkušnje ranljivih skupin, da ustvarite dobro obveščene rešitve.

Neposredna vključenost predstavnikov ranljivih skupin v postopke oblikovanja politik ter v načrtovanje programov in kampanj je prvi korak k učinkoviti digitalni vključenosti. To je medsektorsko priporočilo, ki so ga prejeli udeleženci vseh dogodkov. Da bi oblikovali prihodnje pobude, ki ne bodo nikogar pustile za seboj, morajo tisti, ki so zdaj digitalno izključeni, sedeti za mizo in mora biti slišan njihov glas.

Smernice za digitalno vključenost

ECAS Bruselj, april 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruselj, Belgija

✉ 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](https://www.linkedin.com/company/ecas-european-citizen-action-service)

