

**Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om fremme af digitale kundskaber, digitale færdigheder og inddragelse i informationssamfundet (sonderende udtalelse efter anmodning fra Kommissionen)**

(2011/C 318/02)

Ordfører: **Laure BATUT**

Kommissionen besluttede den 24. januar 2011 under henvisning til artikel 304 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om:

*Fremme af digitale kundskaber, digitale færdigheder og inddragelse i informationssamfundet*

(sonderende udtalelse).

Det forberedende arbejde henvistes til Den Faglige Sektion for Transport, Energi, Infrastruktur og Informationssamfundet, som vedtog sin udtalelse den 22. juni 2011.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 473. plenarforsamling den 13.-14. juli 2011, mødet den 13. juli, følgende udtalelse med 136 stemmer for og 2 hverken for eller imod:

## 1. Konklusioner og anbefalinger

1.1 Ulige adgang til informationssamfundet er en forlængelse af de økonomiske og sociale uligheder, og væksten og beskæftigelsen skal stimuleres hurtigst muligt for at komme ud af krisen fra oven.

1.2 For at kunne tilegne sig indholdet af alle mediebærere kritisk skal ALLE borgere 1) være tilsluttet, 2) kunne betjene udstyret, 3) være fortrolige med teknologien, 4) instrueres i brugen og 5) inddrages i den digitale verden.

1.3 E-inddragelse bør være en global tilgang og styrke den enkeltes indflydelse og status gennem ikt uanset den pågældendes stilling i samfundet. EØSU finder, at EU og EU's medlemsstater bør gøre den digitale virkelighed tilgængelig gennem permanent oplæring i digitale færdigheder med henblik på at udøve et erhverv og/eller dække personlige behov samt i udøvelsen af medborgerskab.

1.4 Adgangen til infrastruktur og værktøj må betragtes som en grundlæggende rettighed.

1.5 EØSU foreslår, at de europæiske, nationale og lokale myndigheder benytter de eksisterende dialogstrukturer til at mødes med repræsentanter for det organiserede civilsamfund for bedre at kunne identificere de reelle behov.

1.6 Den kvalitet, innovation, gennemsigtighed og tilgængelighed, som må forventes af tjenesteydelser af almen økonomisk interesse og af forvaltningerne i Europa og medlemsstaterne, er selve grundlaget for e-inddragelsen.

1.7 Eftersom det digitale fænomen i vid udstrækning vedrører virksomhederne<sup>(1)</sup>, og 30 % af husholdningerne stadig ikke havde internetforbindelse i 2010<sup>(2)</sup>, finder EØSU,

at EU bør spille en igangsættende førerrolle, som bidrager til at give borgerne lige muligheder, og at EU omgående skal foreslå medlemsstaterne en harmoniseret tilgang på dette område, herunder kravet om beskyttelse for at sikre god praksis og datasikkerheden. EØSU anbefaler samordning mellem EU og medlemsstaterne:

— om e-inddragelse af ældre med henblik på at:

— gøre det europæiske år for aktiv aldring (2012) til en anledning for EU til at fremhæve ikt's rolle som forbindelsesled mellem generationerne, tilskynde til at holde de mindre ældre på arbejdsmarkedet, bekæmpe isolation og forbedre de allerældstes livskvalitet

— vejlede ældre i oplæring i ikt gennem kurser og lokale ledsageforanstaltninger

— gøre mål, materiel og software tilgængelige for at skabe interesse og dernæst behov

— oprette lokale projekter omkring e-sundhed, dannelse af en kollektiv hukommelse f.eks. i kvarteret samt autonomi og genskabe de sociale bånd

— om e-inddragelse af handicappede gennem:

— sikring af deres inddragelse i samfundet på et ikke-diskriminerende grundlag ved hjælp af ikt under forudsætning af tilgængelighedsgaranti og brugervenlighed

— udbredelse i erhvervslivet blandt designere og konstruktører ved Kommissionens mellemkomst af kravet om »design for all«, indførelse af en betingelse om materiellets og programmernes tilgængelighed på importmarkederne og foranstaltninger, som påbyder udbredelse af ikt i hjemmelivet, offentlige og private transportmidler, byggeriet m.v.

(<sup>1</sup>) EFT C 116 af 20.4.2001, s. 30; EUT C 77 af 31.3.2009, s. 60 og 63; EUT C 175 af 28.7.2009, s. 92; EUT C 317 af 23.12.2009, s. 84; EUT C 128 af 18.5.2010, s. 69; EUT C 255 af 22.9.2010, s. 116; EUT C 48 af 15.2.2011, s. 72; EUT C 54 af 19.2.2011, s. 58; EUT C 107 af 6.4.2011, s. 44 og 58; EFT C 218 af 23.07.2011, s. 130.

(<sup>2</sup>) Se Eurostat-STAT10/193, 14.12.2010.

- om e-inddragelse af lavindkomstgrupper gennem:
    - støtte til produktion af programmer, som er tilgængelige for og tilpasset mindretalsgruppernes behov
    - støtte til en gratis, offentlig internettjeneste på centrale steder i byerne og de dårligt stillede kvarterer
    - tilbud om oplæring og dygtiggørelse til et job gennem e-learning
    - fremme af brugen af open data 2.0 og open sources
  - om e-inddragelse af personer uden grundskoleuddannelse gennem:
    - adgang til offentlig støtte til ledsagelse (lokaler, nogen, »der ved«), så de pågældende ikke sidder alene foran maskinen
    - krav til operatørerne om rimelige priser for anvendelse af telefon og medier som uddannelsesmedier
    - fremme af spil, hvor man ikke taber modet: »serious games«, software med kvalificerende indhold, brug af sociale netværk
    - garanti for støtte til lokale aktører
  - om e-inddragelse af mindretal gennem:
    - støtte til projekter om flersprogede, tilpassede onlineapplikationer (f.eks. sundhedsundervisning, sundhed online, e-learning) og
    - sikring af mindretalenes adgang til offentlige, gratis internetcentre, e-learning og skoleundervisning.
- 1.8 Generelt finder EØSU, at:
- e-inddragelse bør gøres til en mainstreaming i EU's og medlemsstaternes politikker
  - netinfrastrukturene hurtigt bør fuldstændiggøres (isolerede regioner, bredbånd m.v.)
  - de offentlige politikker for udbredelse af ikt på europæisk, nationalt og lokalt plan lige fra starten skal udtænkes som inklusive og ikke-diskriminerende
  - der bør tilskyndes til at anvende udstyr og programmer, som kun er lidt forældet
  - der skal mobiliseres midler til at sikre e-inddragelsen af kvinder.
- 1.8.1 Med hensyn til finansiering af tiltagene bør:
- finansieringen af universel adgang fremmes gennem nationale, offentlige tilskud og fællesskabsmidler
  - investeringerne udvides navnlig til tjenester rettet mod offentligheden (ESF, EFRU), budgetmidlerne til F&U sikres med 3 % af det europæiske BNP, og nedskæringerne i de offentlige budgetter formindskes
  - der afsættes en reservefond til denne vitale udfordring for at bevare kompetencerne og udglatte krisernes virkninger
  - den digitale udfordring prioriteres (ESF) i de lokale myndigheders programmer, og civilsamfundets organisationer sikres midler til at hjælpe e-udelukkede befolkningsgrupper
  - additionalitetsprincippet lempes i forbindelse med strukturfondene til e-inddragelse
  - der eventuelt gøres brug af obligationslån til de store infrastrukturarbejder
  - OPP'er (offentlige-private partnerskaber) fremmes i en passende europæisk ramme
  - princippet om europæisk afgift på finansielle transaktioner fremmes, og en del af afgiften anvendes til e-inddragelse
  - de offentlige aktører (undervisning) forsøger at forhandle med virksomheder inden for commercial gaming om efterfølgende genbrug af deres teknologi, så snart den er forældet, til lave priser
  - mikrofinansieringen af uddannelsesprojekter udbredes og styrkes
  - direkte støtteordninger til personer fremmes med henblik på adgang til de grundlæggende værktøjer (udstyr og programmer)
  - der foretages en evaluering af fremskridt i de seneste fem år takket være ikt (nye arbejdspladser), og de reelle behov fastlægges sammen med de implicerede aktører.
- 1.8.2 Med hensyn til erhvervelse af kompetencer bør:
- der oprettes et sektorråd, som har til opgave at udarbejde et europæisk referencesystem
  - der udarbejdes et europæisk referencesystem for uddannelser og nye erhvervsretninger inden for og i tilknytning til ikt og opstilles regler for udstedelse af eksamensbeviser anerkendt i hele EU
  - der indføres et europæisk uddannelsesmodul med flersprogligt indhold for hurtig tilegnelse af kompetencegivende viden og færdigheder

— ikt-fag gøres mere synlige og bedre lønnet gennem denne europæiske ramme, og e-learning udvikles hen mod en høj kvalitet af professionalisering (efteruddannelse af it-erhverv) med henblik på at øge antallet af ikt-udøvere og fremme deres efteruddannelse

— der indføres et europæisk ikt-pas, som er påkrævet for at kunne stifte en virksomhed.

1.8.3 Med hensyn til betryggelse af sårbare grupper over for ikt skal der:

— defineres et grundlæggende internetindhold uden at overlade det hele til markedet (EU og medlemsstater)

— fastlægges »forureningsbekæmpende« standarder for websteder og undervises i cybersikkerhed allerede i skolen

— sikres, at alle websteder indeholder information, som minder folk om grundlæggende sikkerhedsforanstaltninger

— fastsættes rettigheder for netbrugeren og sikres håndhævelsen heraf

— i denne forbindelse indføres en kodeks om ikt-brugernes rettigheder i overensstemmelse med principperne i chartret om grundlæggende rettigheder og TEUF's artikel 9, hvori de som minimum sikres udtryks- og informationsfrihed, ret til beskyttelse af personoplysninger, ret til at kræve sletning og ret til at beskytte mindreårige.

1.8.4 Med hensyn til deres adgang til arbejde bør:

— den sociale og civile dialog med de talrige eksisterende strukturer om alle nævnte punkter styrkes, således at der skabes større lydhørhed over for behovene, og ikt omsættes i job og chance for økonomisk, social og personlig udvikling

— ikt-uddannelse af virksomhedernes medarbejdere fremmes for at holde dem på arbejdsmarkedet længere og forbedre virksomhedens produktivitet.

1.8.5 Hvad angår inklusiv uddannelse for alle anbefaler EØSU, at EU forpligter sig til at fremme:

— lige adgang til inklusiv uddannelse i alle skoler

— den fremtidige e-inddragelse lige fra førskolealderen uden forskelsbehandling

— e-uddannelse af forældre og lærere og omlægning af lærernes arbejdsforhold

— den almindelige udbredelse af ikt-praksis i skolen, især når det gælder skolesystemets tabere, bl.a. i form af spil<sup>(3)</sup>, hvilket naturligvis skal foregå under ledelse af lærere og

med kyndig brug af billeders magt, hvilket kræver nye former for indlæring og udtryk (brug af smartphones i klassen, »serious games«, tavlecomputere, digitale bøger, sociale netværk m.v.)

— adgangen til arbejdsmarkedet for alle gennem tilegnelse af almene færdigheder og solide digitale færdigheder.

## 2. Baggrund

2.1 Målet for EU 2020-strategien er intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst for at komme ud af krisen. I den digitale dagsorden for Europa<sup>(4)</sup> udpeges manglende digitale færdigheder, risiko for mistillid til netværkene og internetkriminalitet samt forfejlede chancer for at tackle de samfundsmæssige udfordringer som hindringer.

2.2 EØSU finder dette mål af altafgørende betydning. Ingen borger må holdes uden for informations-samfundet, forudsat at det først og fremmest giver vedkommende midler til personlig udfoldelse, til at deltage i samfundslivet og styrke sin indflydelse og status<sup>(5)</sup>.

## 3. Definitioner

### 3.1 E-inddragelse

Ifølge erklæringen fra Riga<sup>(6)</sup> indebærer e-inddragelse både informationsteknologi og det, man bruger den til for at opfylde bredere målsætninger om integration gennem inddragelse af alle individer og alle lokalsamfund i alle informations-samfundets aspekter.

### 3.2 Foranstaltningernes målgrupper

Borgerne er inddelte i kategorier af hensyn til identifikationen af den støtte, der tilsigtes dem, men e-inddragelse bør være en global tilgang. På det menneskelige plan begynder denne inddragelse med ikke at brændemærke mennesker efter kategori. På det sociale plan opnås den ved kollektiv afholdelse af udgifterne, og på industri- og handelsplan sikres den gennem en forhåndsaftale om »design for all« lige fra design af anvendelsen til dens ophør.

### 3.3 Digitale kundskaber

Som udgangspunkt er digitale kundskaber et uundværligt middel og værktøj, for ellers kan man ikke længere have gavn af det, der tidligere var kultur og viden i bredere forstand og betragtes som båndet mellem borgerne. Uden dette værktøj indsnævres mulighederne for at kommunikere med andre og tilegne sig ny viden.

Kundskaber (læse- og skrivefærdigheder), evner og inddragelse er uløseligt forbundet og i tråd med en holistisk, ikke-diskriminerende opfattelse af e-inddragelse for hele samfundet.

<sup>(4)</sup> KOM(2010) 245 endelig/2; EUT C 54 af 19.2.2011.

<sup>(5)</sup> EU, ministererklæring, Malmö, Sverige, den 18.11.2009.

<sup>(6)</sup> EU, ministererklæring om ikt for et inklusivt samfund, Riga, Letland, den 11.6.2006, punkt 4.

<sup>(3)</sup> Praksis benævnt »edutainment« på engelsk.

### 3.3.1 Inddragelse forudsætter, at man:

- er tilsluttet, da e-tilgængelighed er en altafgørende betingelse
- kan betjene udstyret
- er fortrolig med teknologien, er oplært i og har digitale færdigheder til at bruge Mac-, Windows-, Linux-, internetprogrammer, GSM osv.
- og kan tilegne sig informationer for at kunne bedømme indholdet af alle mediebærere kritisk under udøvelse af et aktivt medborgerskab.

3.3.2 Blandt de e-udelukkede er ældre, handicappede, sommetider deres frivillige plejere, lavindkomstgrupper og lavtuddannede med nogle nuancer, for en del af den ældre befolkning er uddannet og bruger af internettet, som de har kendt, siden det kom frem, og udgør i visse medlemsstater en betydningsfuld drivkraft i økonomien. EØSU finder det vigtigt, at man gennem ikt kan styrke den enkeltes frigørelse uanset den pågældendes status i samfundet både gennem specifikke løsninger og gennem en tilgang for alle, som er mere økonomisk og mere integrerende.

3.3.3 EØSU finder, at e-inddragelsen langt fra er stabil og lineær. Teknologien udvikler sig ustandselig, arbejdsforholdene er blevet utrygge og fleksible og karriereforløbene fragmenterede. E-udelukkelse har ofte overlappende årsager. Uddannelse og opdatering af viden er grundlæggende faktorer for inddragelse.

3.3.4 Det berører virksomheder, som har økonomiske vanskeligheder eller mangler kompetencer og/eller tid. EØSU er af den opfattelse, at e-inddragelse bør foregribe begivenhederne, så udviklingen i ikt i videst muligt omfang følger udviklingen i årsagerne til udelukkelse.

### 3.4 Erhvervsudøendes e-færdigheder

Livslang læring er altafgørende. Efter en sand begejstring blandt de yngre generationer lider tilegnelsen af e-kvalifikationer <sup>(7)</sup> nu under, at fagene ikke er særlig synlige og lønningerne mindre fordelagtige. De kommende erhvervsudøvere skal hurtigst muligt motiveres med en vedtægt og bedre lønninger og arbejdsforhold for at udfylde manglen på kvalificeret personale med den rigtige uddannelse og inddrage dårligt stillede grupper. Erhvervsudøvere inden for ikt trækker brugerne med sig.

(7) Ifølge Insead, »The school of the world« citeret af GD ENTR, Richier, høring 28.3.2011.

## 4. Midler

### 4.1 Universel adgang

4.1.1 For at fjerne ulighederne i adgangen til ikt og fremme e-inddragelse indførte EU i 2002 forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester <sup>(8)</sup>. Hvis man anmoder om tilslutning til det offentlige kommunikationsnet, skal man kunne opnå transmissionshastigheder, som er tilstrækkelige til at sikre en funktionel og rimelig internetadgang. Der er ikke tale om at afskaffe markedet eller loyal konkurrence, men om at skabe ligevægt mellem de økonomiske mål og de påtrængende sociale behov. Som EØSU ved flere lejligheder har påpeget, er markedet ikke et mål i sig selv, men et middel til at forbedre borgernes livskvalitet.

4.1.2 Den kvalitet, innovation, gennemsigtighed og tilgængelighed, som må forventes af tjenesteydelser af almen interesse i Europa og medlemsstaterne, er selve grundlaget for e-inddragelsen. Det er et spørgsmål om social effektivitet, dvs. kontinuitet, som er afgørende for den inklusive virkning. Det er selve paradokset i udfordringen i e-inddragelsen, for den sociale effektivitet af sammenhængende, langsigtede tjenesteydelser af almen interesse og offentlige tiltag vil være afgørende for den inklusive virkning til trods for, at flygtighed er en væsentlig faktor på dette felt. Det er op til de offentlige myndigheder at forsøge at løse dette paradoks.

### 4.2 Lige adgang for alle

4.2.1 Netdækningen af hele Europa, udbredelsen af bredbånd med frekvenser, som sikrer hurtige internetforbindelser, og udnyttelsen af det digitale overskud <sup>(9)</sup> bør hurtigst muligt fuld-  
stændiggøres for at opfylde forsyningspligten.

4.2.2 Imidlertid findes der stadig uligheder i adgangen til og anvendelsen af ikt, som afspejler de i forvejen eksisterende økonomiske og sociale uligheder. E-integrerede borgere råder oftest over midler til at erhverve den fornødne logistik og de nødvendige færdigheder.

## 5. Tilegnelse af grundlæggende digitale færdigheder

### Digital kunnen

Når de tre begreber »behov + interesse + midler (bl.a. økonomiske)« forenes, drages målgrupperne mod ikt.

<sup>(8)</sup> Direktiv 2002/22/EF.

<sup>(9)</sup> EFT C 94 af 18.4.2002; EUT C 110 af 9.5.2006; EUT C 175 af 27.7.2007; EUT C 224 af 30.8.2008; EUT C 175 af 28.7.2009; EUT C 128 af 18.5.2010; EUT C 44 af 11.2.2011; EUT C 54 af 19.2.2011; EUT C 107 af 6.4.2011, s. 53.

## 5.1 *Ældre*

5.1.1 De ældste befolkningsgrupper<sup>(10)</sup>, som er voksende, bruger ikt mindre.

— Enten er de fortlørlige med teknologien: De har behov for at få opdateret deres viden. Hvis de skal genintegreres eller holdes på arbejdsmarkedet, mener EØSU, at de lokale myndigheder sammen med virksomhederne bør tilbyde egnede uddannelser som led i den sociale dialog.

— Eller de er endnu ikke startet: De skal overvinde den manglende interesse, genertheden og mistilliden og lære at bruge værktøjerne, uanset om det er til et job eller med henblik på hjemmelivet og deltagelsen i samfundslivet. EØSU finder, at det er op til teknologien og de »vidende« at tilpasse sig. Disse mennesker bør 1) tilbydes vejledning, 2) have adgang til hjælpeprogrammer, 3) stilles det nødvendige materiel til rådighed og 4) motiveres med passende mål for at skabe interesse og dernæst behov, såsom oprettelse af lokale projekter omkring e-sundhed, dannelse af en kollektiv hukommelse f.eks. i kvarteret, genskabelse af de sociale bånd og generhvervelse af autonomi.

5.1.2 For enliges vedkommende kan ikt være en livsvigtig forbindelse. Eksempelvis kan udbredelsen af telefonopkald til alarmtjenester ved tryk på en knap til en rimelig pris være en relevant opgave for socialydelse af almen interesse og redde medborgere i nød. Onlinesundhed vil komme til at spille en større rolle<sup>(11)</sup>, og alle de principper, som EØSU ønsker skal gælde for ikt-brugere, har en universel karakter og kan anvendes på sundhedsområdet og for social omsorg.

5.1.3 2012 – det europæiske år for aktiv aldring – og innovationspartnerskaberne bør foranledige EU til at fremhæve ikt's rolle som et inklusivt forbindelsesled mellem generationerne (læring) til bekæmpelse af isolation og forbedring af ældres livskvalitet.

## 5.2 *Handicappede*

Ikt kan lette handicappedes inddragelse i samfundet på lige fod med andre<sup>(12)</sup>. Grundlaget er det samme som for alle samfundsgrupper, dvs. fastlæggelse af mål, ledsagelse i læringen, tilgængelig, tilpasset software og hardware, tilgængelige, brugervenlige maskiner og navnlig intelligente transportsystemer<sup>(13)</sup>. Den digitale kultur spiller en fremtrædende rolle som »ydelse af almen interesse« for handicappedes vedkommende. Støtte til den enkelte form for handicap kan medføre en bedre social integration. Ngo'ernes rolle bør anerkendes og samordnes med de offentlige myndigheders indsats. En universel designtilgang,

der i videst muligt omfang tager højde for alle slags brugeres behov er at foretrække frem for specialdesign, der udelukkende er møntet på handicappede brugere.

## 5.3 *Lavindkomstgrupper*

5.3.1 Ulige adgang til informationssamfundet er en forlængelse af de økonomiske og sociale uligheder mellem mænd og kvinder, par og enlige kvinder, by og land eller øsamfund samt rige lande og mindre udviklede lande. Disse uligheder skal naturligvis bekæmpes, hvis inddragelsen af flest mulige borgere skal lykkes.

5.3.1.1 Personer med indvandrerbaggrund og fra mindretalsgrupper er endnu dårligere stillet. De programmer, som kunne have interesse for dem, produceres ikke.

5.3.2 EØSU finder, at oprettelse af gratis, offentlig internetadgang på centrale steder i byerne og adgang til open data 2.0 og open sources vil åbne mulighed for at søge arbejde og kommunikere. De faste steder har fortsat betydning for ledsagelsen under uddannelse. Denne opgave bør deles mellem offentlige myndigheder, operatører og foreninger.

5.3.3 Adgangen til infrastruktur og værktøj må betragtes som en grundlæggende rettighed, eftersom uddannelse og formidling af viden og erfaring er meget vigtige for den digitale kunnen i alle aldre og forhold i livet.

## 5.4 *Lavtuddannede*

5.4.1 EØSU finder, at disse mennesker kan have fordel af ikt med en specielt tilpasset ledsagelse med udgangspunkt i telefon og medier.

5.4.2 Hvis maskine og lærer knyttes sammen, og der begyndes med spil, undgår eleven at tabe modet. EØSU er af den opfattelse, at børn, som klarer sig dårligt i skolen, kan samles op ved hjælp af en smartphone, der ses som en ny blyant. Adgangen til grundlæggende undervisning kan indledes med serious games, som ligger tæt på hjernetræningsspil, til børn og voksne og programmer med kvalificerende indhold.

5.4.3 For at være integrerende behøver europæisk ikt et kulturberiget internet. Europæerne erkender, at kultur er det, de især har tilfælles. EU bør indføre de kulturelle udtryksformers mangfoldighed i alle initiativer i forbindelse den digitale dagsorden<sup>(14)</sup>. Med digitaliseringen af kulturgenstande får de dårligst stillede lettere adgang til den viden, som gavner såvel social integration som personlig udfoldelse, især på modersmålet.

<sup>(10)</sup> EUT C 44 af 11.2.2011, s. 17; EUT C 77 af 31.3.2009, s. 115; EUT C 74 af 23.3.2005, s. 44.

<sup>(11)</sup> EUT C 317 af 23.12.2009, s. 84.

Se EHTEL, European Health Telematics Association.

<sup>(12)</sup> KOM(2010) 636 endelig; FN's konvention om handicappedes rettigheder/EU/23.12.2010.

<sup>(13)</sup> EUT C 277 af 17.11.2009, s. 85.

<sup>(14)</sup> Unescos konvention om fremme af de kulturelle udtryksformers mangfoldighed 20.10.2005, ikrafttræden den 18.3.2007; Parlaments beslutning af 5.5.2010 om en ny digital dagsorden for Europa, 2015.eu.



## 5.5 Mindretalsgrupper

5.5.1 EØSU henstiller, at disse befolkningsgrupper, hvad enten de er indvandrere eller ej, herunder romaer, tilbydes e-inddragelse. De er ikke analfabeter, men de kender ikke værtslandets sprog eller kultur til bunds. De har ikke let adgang til at bruge en computer. Kvinderne er ofte dårligst informeret og endnu dårligere stillet.

5.5.2 Eksemplet fra IMI <sup>(15)</sup>, EU's flersprogede onlineapplikation til nationale, administrative myndigheder for nem kommunikation, kan anvendes som grundlag for sociale applikationer til udbredelse af læring for EU's borgere og personer, som opholder sig i EU, og som derved får mulighed for at få adgang til e-learning.

5.5.3 For alle befolkningsgrupper nævnt i dette kapitel 5 kan de sociale netværk have en udmærket funktion, hvis den er under kontrol. Desuden kan priserne på internetcaféerne, som spiller en vis rolle blandt unge i udviklingen af interessen for og tilegnelsen af digitale færdigheder, gøres mere overkommelige f.eks. ved udstedelse af kuponer med økonomisk støtte fra de lokale myndigheder.

## 5.6 Virksomheder også berørt

5.6.1 SMV'er kan, når deres hovedaktivitet ikke er ikt, blive ofre for e-udelukkelse. Mangel på tid til instruktion i brugen, belastende traditioner, økonomiske vanskeligheder eller en forældet tilgang til it-styring kan skade virksomhedernes ledelse, deres produktionsproces og deres medarbejdere. Anvendelse af cloud computing <sup>(16)</sup>, som indeholder it-styringsløsninger, kan følgelig ligge uden for deres rækkevidde. Da det kan gå ud over deres produktivitet, er det nødvendigt at finde midler til at inddrage dem.

## 6. Udbredelse af digitale færdigheder for alle til tackling af de sociale og samfundsmæssige udfordringer

### 6.1 Undervisning og uddannelse <sup>(17)</sup>

6.1.1 Den fremtidige inddragelse begynder i førskolealderen.

Lige adgang i alle skoler til inklusiv ikt-undervisning for alle børn, herunder handicappede, isolerede og børn fra familier med vanskeligheder, vil styrke deres selvstændighed, når de bliver voksne. Udbredt anvendelse af »serious games«, tavlecomputere og digitale bøger under ledelse af lærere samt anvendelse

<sup>(15)</sup> IMI, KOM(2011) 75 endelig af 21.2.2011 – Samarbejde og Europa/Økonomisk udvikling og beskæftigelse, [www.ec.europa.eu/imi-net](http://www.ec.europa.eu/imi-net).

<sup>(16)</sup> **Cloud computing:** anvendelse af informationsteknologi til levering af varer, tjenesteydelser og styringsløsninger i realtid via internettet internt i virksomheden (private) eller eksternt (public) eller kombineret. CESE udtalelse (TEN/452) under udarbejdelse.

<sup>(17)</sup> **E-Learning:** anvendelse af nye teknologier, multimedier og internet til at forbedre undervisningens og uddannelsens kvalitet gennem fjernadgang til ressourcer og tjenester og til samarbejde og udveksling (Kommissionens definition – Initiativ om e-Learning).

af sociale netværk kan bidrage til at integrere de elever, der har størst problemer, takket være de nye former for indlæring, de på denne måde får adgang til.

6.1.2 Ved erhvervelse af kompetencer og eksamensbeviser og tilmelding til ikt-fag må man kunne støtte sig til et europæisk referencesystem for uddannelser navnlig inden for de nye erhvervsretninger i tilknytning til det digitale samfund. Nogle erhverv er omlægninger af gamle erhverv, mens andre ikke er det. Der kan udarbejdes en oversigt over »digital skills« (digitale færdigheder) i Europa for at fastlægge betingelser for udstedelse af europæiske eksamensbeviser, hvilket vil fremme de pågældendes mobilitet. EØSU er af den opfattelse, at foranstaltninger, som giver studerende i Europa adgang til en bedre social og faglig status, vil kunne dæmme op for deres frafald i ikt-fagene.

6.1.3 Det europæiske initiativ bør differentieres til alle former for ikt-uddannelser på nationalt, regionalt og lokalt plan og omfatte forældre- og læreruddannelse og omlægning af lærerens arbejdsforhold.

## 6.2 Livslang læring, life long e-learning

6.2.1 Nogle af de berørte befolkningsgrupper er genstand for målrettede kampagner. For e-udelukkede er formidling af erfaringsmæssig viden af stor betydning, og metoderne med aktiv deltagelse sideløbende med teoretisk undervisning betyder både potentialeudvikling og mulighed for integration. Navnlig arbejdsløse, erhvervsaktive, ældre og socialt udstødte grupper, som gerne vil have arbejde, er særligt berørt og har behov for beskæftigelsesegnethed og social tilpasningsevne.

### 6.2.2 Tiltag fra virksomhedernes side

Erhvervelse af et europæisk pas til digital økonomi efter en standarduddannelse i forretnings-ikt kan fremover være påkrævet for at kunne stifte en virksomhed.

Intern ikt-uddannelse af virksomhedernes medarbejdere bør udbredes gennem interne aftaler, da den bidrager til e-inddragelsen, til at holde dem på arbejdsmarkedet længere og til at forbedre virksomhedens produktivitet.

### 6.2.3 Tiltag fra de offentlige myndigheders side

Politikkerne for udbredelse af ikt på nationalt og lokalt plan skal lige fra starten udtænkes som inklusive og ikke-diskriminerende.

Anvendelse af strukturfonde: Det er op til myndighederne at afgøre, hvilke innovative aktiviteter der er vigtige for samfundet i sin helhed og bør tildeles støtte, så de kan tilbydes alle interesserede parter til lavest mulige pris.

EU og medlemsstaterne bør foreslå en europæisk ramme til fremme af it-erhvervenes professionalisering.

### 6.3 Bearbejdning af indhold

6.3.1 Da indholdet har stor betydning, må det ikke overlades til markedet at udforme uddannelser, undervisning og kultur.

6.3.2 De nationale, offentlige myndigheder bør definere det grundlæggende indhold, fremme fjernundervisning og sammen med EU fastsætte regler for udstedelse af eksamensbeviser anerkendt i hele EU. Lydhørhed over for brugerne er afgørende for at kunne bestemme de reelle behov.

6.3.3 Et tilpasset, multimediebaseret indhold er nødvendigt for at sikre det personlige, digitale miljø et kontinuum (internettet) under overholdelse af tilgængeligheden for handicappede.

6.3.4 Borgere i lande, hvis sprog tales meget lidt uden for grænserne, har ulige muligheder med hensyn til internettilbud. EU og medlemsstaterne bør påse, at deres kultur respekteres, og at der spredes reelle indhold på deres sprog.

6.3.5 De sociale netværks indhold skabes af brugerne. Værktøjet kan anvendes til at tiltrække personer, som har problemer med ikt, under overholdelse af deres brugerrettigheder.

## 7. Betyggelse for at modvirke mistillid

A. Brug af ikt kræver den største forsigtighed<sup>(18)</sup>, når man ikke føler sig sikker på sig selv eller på systemet, og den relative mangel på indsigt i internetsikkerhed forhindrer en i at beskytte sig<sup>(19)</sup>. Personer, som er udelukket eller ved at blive e-udelukket, løber størst risiko.

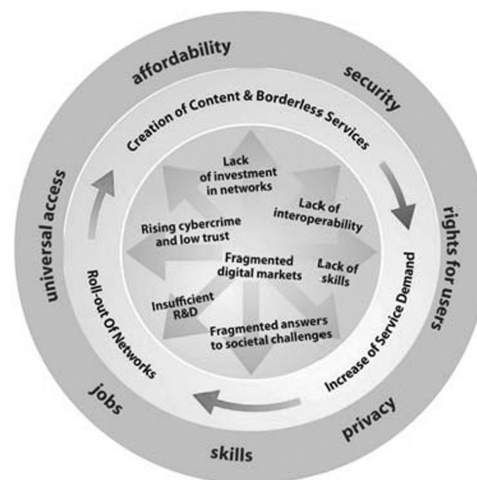
B. Udøvelse af ikt ændrer de mentale mønstre hos mennesker og i samfundet. Bør f.eks. gennemsigtigheden sikres eller privatlivet beskyttes? Generelt må man uanset indfaldsvinklen til digital inddragelse være bevidst om, at værktøjet i sig selv i høj grad griber<sup>(20)</sup> ind i privatlivet med eller uden samtykke og kan have ødelæggende virkninger for den enkelte bruger, især de mest sårbare grupper, hvis det anvendes uhensigtsmæssigt. En intensivering af indsatsen mod misbrug og digital kriminalitet bør bidrage til at øge brugerne tillid yderligere.

<sup>(18)</sup> EFT C 218 af 23.07.2011, s. 130.

<sup>(19)</sup> EUT C 107 af 6.4.2011, s. 58, og KOM(2010) 521 endelig.

<sup>(20)</sup> Alex Türk, formand for Den Nationale Kommission for Databehandling og Frihedsrettigheder, Frankrig, i »La vie privée en péril, des citoyens sous contrôle« (privatlivet truet, borgerne overvåget), forlag O. Jacob, 2011; arbejder fra G29, arbejdsgruppe med repræsentanter for alle uafhængige myndigheder for beskyttelse af nationale data (artikel 29, direktiv af 24.10.1995).

C. Udfordringerne i den digitale dagsorden og borgernes forventninger kan i hovedtræk symboliseres med disse tre koncentriske cirkler.



### 7.1 Brugerrettigheder

7.1.1 EØSU ønsker tiltag, som vækker tillid og betrygger alle befolkningsgrupper, det digitale miljø og e-handelen som omhandlet i det syvende rammeprogram for forskning og udvikling<sup>(21)</sup>.

7.1.2 »Det bør undersøges, hvordan man på websteder kan indarbejde karakteristika, der minder om enkle regler, der skal overholdes, for at beskytte sig<sup>(22)</sup>. Gennemgang i skolen allerede på syvende klassetrin af små pjecer som Kommissionens »eYou Guide – To your rights online«<sup>(23)</sup> vil bidrage væsentligt til at bevidstgøre unge brugere, der også er sårbare, om opøvelse af reflekser til at bruge ikt uden fare for alvorlige skader.

7.1.3 EØSU finder, at borgerne bør have bedre kendskab til den rolle, som spilles af Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) oprettet i henhold til TEUF's artikel 16 og G29.

7.1.4 EØSU ønsker, at brugernes værdighed beskyttes gennem indførelse af europæiske retsregler<sup>(24)</sup> i overensstemmelse med principperne i chartret om grundlæggende rettigheder med hensyn til deres:

- ytrings- og informationsfrihed, navnlig på deres modersmål
- ret til beskyttelse af privatlivet og personoplysninger (id, sundhed m.v.)

<sup>(21)</sup> Syvende rammeprogram for forskning og udvikling 2007-2013 – beslutning EF 1982/2006 af 18.12.2006.

<sup>(22)</sup> Udtalelse 5/2009 fra G29 om sociale onlinenetværk, 12.6.2009, kapitel 5, punkt 8: udvikling af teknologier med indbygget respekt for privatlivet.

<sup>(23)</sup> www.ec.europa.eu/eyouguide

<sup>(24)</sup> Ifølge Europa-Parlamentets beslutning af 5. maj 2010 om en ny digital dagsorden for Europa, punkt 29, har mange medlemsstater stadig ikke ratificeret Europarådets konvention om internetkriminalitet.

— ret til at kræve sletning

— ret til at beskytte mindreårige.

7.1.5 Det skal også påpeges, at der allerede findes nationale og internationale forbrugerchartre<sup>(25)</sup>, som beskytter ikt-brugernes grundlæggende rettigheder. Europa-Parlamentet udtrykker ønske herom. EØSU ønsker at drøfte den bebudede kodeks om onlinerettigheder i EU i Kommissionens meddelelse om den digitale dagsorden<sup>(26)</sup> hurtigst muligt med forbrugerorganisationerne, men også med arbejdsmarkedets parter i Europa.

7.2 Europa-Parlamentet ønsker anerkendelse af en femte frihedsrettighed, som gælder fri bevægelighed for indhold og viden på nettene. EØSU finder, at denne ret bør tilgodese brugernes sikkerhed og den intellektuelle ejendomsret. Økonomiske og industrielle data skal også beskyttes. De såkaldte »grids« og »cloud computing«, som benyttes af mange digitale aktører samtidig, kræver specifikke beskyttelsesmetoder, der skal stilles til rådighed for virksomhederne, navnlig de helt små virksomheder.

7.3 Fremskyndelsen af e-forvaltning<sup>(27)</sup> med henblik på at lette formaliteter kan betrygge administrative henvendelser bl.a. for ældre under hensyntagen til, at e-demokrati kan være inklusivt, men at det ikke må krænke selve demokratiet, og at udøvelsen heraf skal overholde ovenfor nævnte principper.

## 8. Jobskabelse

8.1 E-inddragelse af alle formodes at øge mængden af beskæftiget arbejdskraft og væksten. Krisen, den demografiske situation, større arbejdsløshed og utryghed i ansættelsen fremmer ikke udviklingen af færdigheder hverken set fra arbejdstagernes side eller fra arbejdsgivernes side. Bekæmpelse af utrygge ansættelsesforhold og isolering er en af betingelserne for motivationen til at kvalificere sig, specielt inden for ikt, og få adgang til et inklusivt arbejdsmarked<sup>(28)</sup>, for afstanden mellem kvalificerede og ukvalificerede vokser. Den sociale dialog, særligt sektordialogen<sup>(29)</sup>, og de offentlige politikker må ubetinget forenes for at forbedre de dårligst stillede befolkningsgruppers digitale kvalifikationer og omsætte dem i job.

8.2 Nye erhvervsretninger har interesse for de kategorier, som uddanner sig i ikt med henblik på reintegration. Medlemsstaternes arbejdsformidlinger bør være i stand til at sætte fokus på dem på forskellige områder og fremme deres anerkendelse i EU.

<sup>(25)</sup> Dokument nr. 3708 INFOSOC, marts 2008 – Charter om forbrugerrettigheder i den digitale verden.

<sup>(26)</sup> KOM(2010) 245 endelig/2, aktion 4.

<sup>(27)</sup> Malmöerklæring, 2009.

<sup>(28)</sup> Rammaaftale ETUC-BUSINESS.EUROPE, CEEP, UEAPME – 2010.

<sup>(29)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets henstilling om etablering af den europæiske referenceramme for kvalifikationer for livslang læring (2008/C 111/01).

8.3 I alle medlemsstater har arbejdstilsynets stab behov for efteruddannelse.

8.4 Mainstreaming og samspillet mellem de europæiske tiltag er nøglen til en vellykket e-inddragelse i EU. Det meste digitale slutbrugerudstyr importeres til EU, og europæerne bestemmer ikke udstyrets produktionsspecifikationer. Men for borgeren, navnlig i de dårligt stillede grupper og især blandt ældre og handicappede, afhænger tilgængeligheden af teknologien i det udstyr, han eller hun har derhjemme. Der skal altså tilskyndes til at vælge et design med let tilgængelige funktioner og programmer med et velegnet indhold, som er forudsætningen for inklusive, digitale kundskaber og i overensstemmelse med EU's linjer og internationale standarder, og indføres bestemmelser i handelsaftalerne.

8.5 Det kræver investeringer på alle områder, navnlig til tjenester rettet mod offentligheden. Hvis europæerne ikke gør det, gør andre det, og EU's virksomheder vil miste markeder og arbejdspladser. EU's nuværende mål er at investere 3 % af BNP i F&U. EØSU anser det for vigtigt at realisere dette mål hurtigst muligt. Alle de forfordelte befolkningsgrupper venter på fremskridt.

## 9. Finansiering af tiltagene

9.1 De politikker, der udformes, skal forhindre, at de i øjeblikket e-indragede kommer ud af den gode cirkel. De budgetter, som afsættes til denne for EU livsvigtige udfordring, skal udvikles på lang sigt fra første (F&U&I) til sidste led i kæden (slutbrugere) med finansielle reserver til at udglatte krisernes virkninger. Når de nationale budgetter ikke længere har nogen manøvremargin på grund af nødvendige nedskæringer i udgifterne, kan hver ekstra procent gøre en forskel.

9.2 Inddragelsen af alle e-udelukkede grupper kan forstærkes ved oprettelse af et struktureret europæisk marked for relevante støttetjenester, eventuelt i form af taskforce, som har stordrifts-effekt.

9.3 Finansieringen omfatter fuldstændig infrastruktureddækning af det europæiske territorium, forskning og teknologisk innovation, indhold, social innovation for de udelukkede befolkningsgrupper, e-learning, omdannelse af færdigheder til job, tiltag fra civilsamfundets, virksomhedernes samt de nationale, regionale og lokale offentlige aktørers side.

9.4 Ved sammenlægning af støtteordningerne skulle det være muligt at løse op for de kumulative årsager til udelukkelse, dække energiomkostninger, lokaler, fastlæggelse af indhold, udvikle egnet materiel og tilrettelægge tilpassede uddannelser.



9.5 Foranstaltningerne vedrørende e-inddragelse (forvaltning, tiltag, kontrol) bør efter EØSU's mening nævnes i Kommissionens årsberetning og drøftes med arbejdsmarkedets parter. Foranstaltningerne til vejledning af borgerne om mulighederne for e-inddragelse bør formidles til bredere kredse.

9.5.1 De regionale aktører på forposterne for gennemførelsen af de nationale politikker skal 1) prioritere den digitale udfordring på deres dagsorden og henvende sig til ESF, 2) bevidstgøre ledere om de digitale behov i de samfundsgrupper, de er ansvarlige for, 3) bevidstgøre målgrupperne ved hjælp af lokale midler som lokal-tv og 4) høre dem om deres egne behov gennem møder med repræsentanter for det organiserede civilsamfund.

9.5.1.1 EØSU beklager, at den sociale og civile dialog hverken på europæisk eller nationalt plan er specifikt struktureret omkring e-samfundet, der har en gennemgribende indflydelse på livsformerne, eftersom de dårligt stillede befolkningsgrupper har behov for kontinuitet, sammenhæng, sikkerhed og decentraliserede tiltag.

9.6 Virksomhederne skal have mulighed for at udvikle sig ved hjælp af it og gøre udviklere og konstruktører opmærksomme både på deres egen situation og på alle former for handicap (design for all, herunder e-tilgængelighed).

## 9.7 Finansieringsmåder

9.7.1 ESF: For perioden 2014-2020 forventer Kommissionen (nøgleaktion 11 & 12) at tildele medlemsstaterne midler via ESF til virkeliggørelse af målene om e-inddragelse. EØSU mener, at det derudover er nødvendigt at udnytte alle samspil mellem budgetposterne.

9.7.1.1 EØSU betvivler additionalitetsprincippets relevans for tildelingen af midler fra strukturfondene i forbindelse med en så stor fremtidsudfordring på et tidspunkt, hvor mange offentlige aktører har alvorlige budgetvanskeligheder, når skridtene til at formindske den digitale kløft ikke kan udsættes. EØSU anmoder om, at mulighederne for direkte tildeling undersøges.

9.7.2 EØSU foreslår, at der søges muligheder for nye finansieringsmåder til gennemførelsen af e-inddragelse:

— mellem private og offentlige aktører for it generelt og f.eks. med virksomheder inden for commercial gaming (som har betragtelige indtægter) om efterfølgende genbrug til lave priser af deres lidt ældre, mindre avancerede teknologi,

— for e-infrastrukturernes og infrastrukturernes vedkommende inden for rammerne af Kommissionens initiativ til obligationslån Europa 2020 til finansiering af projekter, hvis initiativet giver resultater, <sup>(30)</sup>

— bidrag til e-learning fra internetudbydere, operatører og udstyrsleverandører,

— en europæisk afgift på finansielle transaktioner <sup>(31)</sup>, hvoraf en del kan tilegnes e-inddragelse.

9.7.3 Under alle omstændigheder vil kontrollen <sup>(32)</sup> med midlernes anvendelse være altafgørende for, at støtten kan virke effektivt. Arbejdsmarkedets parter bør deltage i de forskellige former for kontrol. Hvad angår ESF, findes der allerede overvågningsudvalg. Med hensyn til OPP'er, som kan komme på tale i en hensigtsmæssig europæisk ramme, bør der opfindes et nyt syn på de endelige omkostninger både for skatteyderen og for brugeren efter samme logik og regler som tjenesteydelser af almen interesse, tjenesteydelser af almen økonomisk interesse og sociale ydelser af almen interesse. De vil kun kunne komme på tale i en hensigtsmæssig europæisk ramme <sup>(33)</sup>.

9.7.4 EØSU finder ikke, det er nok at udbrede adgangen og tilpasse forsyningspligtudbyderens transmissionshastighed til den teknologiske udvikling, og gentager sit forslag (EØSU's udtalelse CESE 1915/2008) om at:

— beskæftige sig lige så meget med social udelukkelse, der falder sammen med manglende midler og færdigheder blandt dårligt stillede brugergrupper, som med geografisk udelukkelse og udvide forsyningspligten til at sikre alle brugere adgang uanset deres situation,

— fremme finansieringen af forsyningspligten <sup>(34)</sup> med offentlige, nationale tilskud og fællesskabsmidler, hvilket er den eneste egnede løsning i lande, hvor den økonomiske byrde forbundet med forsyningspligten udgør en alt for stor udgift for en operatør,

— støtte projekter for digital inddragelse, herunder mikrofinansiering af uddannelsesprojekter, som afholdes af lokale, offentlige centre, og opstilling af interaktive terminaler med gratis internetadgang på offentlige steder,

<sup>(30)</sup> Høring afholdt indtil 2.5.2011.

<sup>(31)</sup> Europa-Parlamentet, betænkning af Podimata om afgift på finansielle transaktioner – 529 stemmer for, 127 imod, 18 hverken for eller imod (8.-9.3.2011).

<sup>(32)</sup> EUT C 132 af 3.5.2011, s. 8.

<sup>(33)</sup> EUT C 48 af 15.2.2011, s. 72.

<sup>(34)</sup> EUT C 175 af 28.7.2009, s. 8.

- opfordre medlemsstaterne til at bevilge økonomisk støtte til familier eller personer, for hvem grundudstyret (computer, program, modem), adgangen og tjenesten udgør en uoverkommelig udgift.

Bruxelles, den 13. juli 2011

Staffan NILSSON  
*Formand*  
*for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg*

---