

Tisdag, 13 december 2022

P9_TA(2022)0438

Den digitala klyftan: de sociala skillnader som skapats genom digitaliseringen**Europaparlamentets resolution av den 13 december 2022 om den digitala klyftan: de sociala skillnader som digitaliseringen ger upphov till (2022/2810(RSP))**

(2023/C 177/06)

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av artiklarna 2, 3.3 och 6 i fördraget om Europeiska unionen,
- med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget), särskilt artiklarna 9, 10, 12, 14, 16, 19, 26, 36, 67.4, 114.3, 153, 165 169.1 och 174,
- med beaktande av Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artiklarna 3, 8, 11, 21, 26, 34, 38 och 52,
- med beaktande av den europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna, särskilt artikel 14,
- med beaktande av den europeiska pelaren för sociala rättigheter, och särskilt dess principer 3, 17 och 20,
- med beaktande av OECD:s (Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling) definition av "digital klyfta", som hänvisar till klyftan mellan individer, hushåll, företag och geografiska områden på olika socioekonomiska nivåer, både när det gäller deras möjligheter att få tillgång till informations- och kommunikationsteknik (IKT) och deras användning av internet för många olika verksamheter ⁽¹⁾,
- med beaktande av sin resolution av den 27 november 2014 om stöd till konsumenters rättigheter på den digitala inre marknaden ⁽²⁾,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden ⁽³⁾ (PSD2),
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer ⁽⁴⁾,
- med beaktande av kommissionens delegerade förordning (EU) 2018/389 av den 27 november 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 vad gäller tekniska tillsynsstandarder för sträng kundautentisering och gemensamma och säkra öppna kommunikationsstandarder ⁽⁵⁾,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster ⁽⁶⁾,
- med beaktande av Europeiska centralbankens (ECB) studie från 2020 om konsumenternas betalningsattityder i euroområdet (SPACE),
- med beaktande av artikeln i ECB:s Economic Bulletin nr 5/2022 med titeln *Guaranteeing freedom of payment choice: access to cash in the euro area*,
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 9 mars 2021 med titeln *Digital kompass 2030: den europeiska vägen in i det digitala decenniet* (COM(2021)0118),

⁽¹⁾ OECD, *Understanding the Digital Divide*, 2001.

⁽²⁾ EUT C 289, 9.8.2016, s. 65.

⁽³⁾ EUT L 337, 23.12.2015, s. 35.

⁽⁴⁾ EUT L 327, 2.12.2016, s. 1.

⁽⁵⁾ EUT L 69, 13.3.2018, s. 23.

⁽⁶⁾ EUT L 151, 7.6.2019, s. 70.

Tisdag, 13 december 2022

- med beaktande av förslaget till Europaparlamentets och rådets beslut av den 15 september 2021 om inrättade av 2030-policyprogrammet "En färdväg för det digitala decenniet" (COM(2021)0574),
 - med beaktande av rapporten från maj 2022 om slutresultatet av konferensen om Europas framtid,
 - med beaktande av de överläggningar om framställning nr 1123/2021 som fördes vid sammanträdet i utskottet för framställningar den 17 maj 2022,
 - med beaktande av sin resolution av den 7 oktober 2021 om skyddet av personer med funktionsnedsättning genom framställningar – erfarenheter ⁽⁷⁾,
 - med beaktande av FN:s mål för hållbar utveckling, som efter att ha uppfyllts kommer att innebära en minskning av den digitala klyftan,
 - med beaktande av artikel 227.2 i arbetsordningen, och av följande skäl:
- A. Utskottet för framställningar har mottagit en framställning i vilken berättigad oro uttrycks över att det är omöjligt att få tillgång till grundläggande banktjänster, såsom att bekräfta en betalning eller få tillgång till ett personligt bankkonto, utan att ha en mobiltelefon, trots att det inte finns någon rättslig skyldighet att inneha en sådan enhet. Det finns en klyfta mellan de personer som i allt högre grad använder digitala betalningsmedel och andra som inte kan eller är ovilliga att använda dem. Denna framställning tar upp den bredare frågan om digitaliseringens inverkan på medborgare, kunder och användare av offentliga och privata tjänster.
- B. Kontanter är det betalningsinstrument som oftast används i euroområdet. Enligt aktuella uppgifter från ECB minskade det totala antalet uttagsautomater i euroområdet med 4,2 % till 0,28 miljoner under 2021 ⁽⁸⁾. Det har skett en parallell minskning av antalet bankkontor per invånare i euroområdet. 127 miljarder euro har öronmärkts för digitala reformer och investeringar i de nationella planerna för återhämtning och resiliens ⁽⁹⁾. Medlemsstaterna har gjort framsteg med sina digitaliseringsinsatser under covid-19-pandemin, men de kämpar fortfarande för att minska klyftorna när det gäller digitala färdigheter och små och medelstora företags digitala omvandling.
- C. Utskottet för framställningar har tagit emot en framställning, i vilken oro uttrycks över att de flesta tjänsteleverantörer endast tillhandahåller information online och ofta via kanaler som endast är kompatibla med smarttelefoner, vilket missgynnar äldre, personer med funktionsnedsättning, låginkomsttagare, digitalt okvalificerade personer och personer med begränsad tillgång till internet.
- D. Även om digitalisering och en lämplig användning av digitala verktyg har medfört många ekonomiska och samhällsliga fördelar och möjligheter har det uppstått ett antal etiska, rättsliga och sysselsättningsrelaterade utmaningar som kan orsaka allvarliga nackdelar eller skada för enskilda personer och samhället som helhet. Potentialen med ny teknik är ambivalent, eftersom den, beroende på hur den används och regleras, antingen kan bidra till att skapa ett mer inkluderande samhälle och minska ojämlikheter eller förvärpa befintliga ojämlikheter och skapa nya former av diskriminering.
- E. Digitaliseringen har en djupgående inverkan på det dagliga sociala, ekonomiska, politiska och kulturella livet för medborgare, arbetstagare och konsumenter och påverkar alla delar av samhället. Digitaliseringen ligger till grund för ett antal sociala skillnader, och en ny digital klyfta håller på att uppstå, inte bara mellan väl uppkopplade stadsområden och landsbygdsområden och avlägsna områden, utan också mellan de personer som fullt ut kan dra nytta av ett berikat, tillgängligt och säkert digitalt utrymme med ett brett utbud av tjänster, och de som inte kan göra det. Den allt vanligare användningen av digitala betalningar, däribland kort, digitala plånböcker eller mobilappar, leder till att vissa detaljhandlare inte längre tar emot kontanter.
- F. En minskad användning av kontanttransaktioner kan leda till en försämring av kontantinfrastrukturen och därmed minska människors tillgång till kontanter. Det är nödvändigt att utan dröjsmål ta itu med bristerna i tillgången till kontanter och att ge valfrihet för betalningar.

⁽⁷⁾ EUT C 132, 24.3.2022, s. 129.

⁽⁸⁾ ECB:s statistik för 2021 om kontantlösa betalningar.

⁽⁹⁾ *Digital Economy and Society Index (DESI)*, rapport 2022.

Tisdag, 13 december 2022

- G. Överdriven användning av teknisk utrustning kan förvärra psykiska och fysiska hälsofenomen, såsom isolering, teknikrelaterade beroendeproblem, sömnbrist, känslomässig utmattning, ångest och utbrändhet.
- H. Digitaliseringen kan inverka negativt på personer som saknar tillräckliga digitala färdigheter eller inte har tillgång till en internetuppkoppling eller till digitala enheter. Den kan förstärka de sociala skillnaderna genom att minska vissa arbetstagares möjligheter till sysselsättning av god kvalitet. Det är nödvändigt att ta upp frågan om de negativa konsekvenserna av digitaliseringen av offentliga och privata tjänster för arbetstagare och personer, såsom äldre och personer med funktionsnedsättning, låginkomsttagare, socialt missgynnade eller arbetslösa medborgare, migranter och flyktingar eller människor på landsbygden och i avlägsna områden.
- I. EU:s indikator för digitala färdigheter uppgår för närvarande endast till 56 %. EU:s digitala mål syftar till att öka denna färdighetsindikator till 80 % senast 2030⁽¹⁰⁾. Pandemin har förvärrat befintliga ojämlikheter, inbegripet den digitala klyftan, vilket gör det absolut nödvändigt att se till att alla europeiska medborgare och företag kan dra nytta av den digitala omvandlingen för ett bättre, säkrare och mer välmående liv. Pandemin har visat effekterna av den digitala klyftan inom utbildning, med vissa lärare och elever som hamnade utanför eftersom de saknar tillräcklig teknik och digitala färdigheter och tillgång till utrustning.
- J. 87 miljoner människor i EU uppskattas ha någon form av funktionsnedsättning⁽¹¹⁾. Tillgången till onlineformulär försummas ofta, så att användare som förlitar sig på en skärmläsare kanske inte ens kan upptäcka "skicka" knappen. Webbtillgänglighet bör säkerställas så att alla, inbegripet personer med funktionsnedsättning, ska kunna uppfatta, förstå, navigera på och interagera med internet.
- K. Ett effektivt skydd av personuppgifter, integritet och tillgångar, säkerhet för nät och elektronik samt medborgarnas uppfattning att deras uppgifter, integritet och tillgångar är skyddade och säkra är grundläggande för att säkerställa medborgarnas förtroende och göra det möjligt för dem att övervinna sin ovilja att använda digitala tjänster.
- L. I förslaget till en europeisk förklaring om digitala rättigheter och principer av den 26 januari 2022 (COM(2022)0027) understryks att alla på ett effektivt sätt bör kunna välja vilka digitala tjänster som ska användas på grundval av objektiv, transparent och tillförlitlig information.
- M. Konferensen om Europas framtid tog upp digital utbildning och rekommenderade att EU anstränger sig för att göra tekniken mer tillgänglig för den äldre generationen genom att främja program och initiativ, till exempel i form av kurser som är anpassade till deras behov. EU bör garantera rätten att använda digitalisering för dem som så önskar och föreslå alternativ för dem som inte gör det.
- N. 5,3 % av barnen i skolåldern i Europa är digitalt missgynnade, med stora skillnader mellan EU-länderna⁽¹²⁾, och barn vars familjer lever i fattigdom eller allvarlig materiell fattigdom och som inte har råd med en dator och/eller en internetuppkoppling drabbas hårdast.

1. Europaparlamentet är oroat över den ihållande digitala klyftan, som fortfarande är långt ifrån åtgärdad och innebär stora utmaningar dels i fråga om användandet av internet och mobiltelefoner, dels när det gäller offentliga och privata tjänster som endast tillhandahålls via digitala kanaler. Parlamentet påminner om att digitaliseringen kan skapa socioekonomiska skillnader mellan människor och mellan länder, eftersom den kräver investeringar och infrastruktur som är mycket kostsamma för mindre utvecklade regioner och landsbygdsområden. Parlamentet efterlyser en noggrann undersökning av människors behov, särskilt hos utsatta grupper, när det gäller digital utveckling och innovation för att bedöma hur de kan dra nytta av denna nya teknik. Parlamentet understryker att den digitala omställningen måste ske på ett sätt som gynnar alla.

⁽¹⁰⁾ Digital Economy and Society Index 2021.

⁽¹¹⁾ Eurostat, *Functional and activity limitations statistics*. Se också https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional_and_activity_limitations_statistics

⁽¹²⁾ DigiGen, *The impact of technological transformations on the Digital Generation*, 2021.

Tisdag, 13 december 2022

2. Europaparlamentet beklagar att många människor antingen inte regelbundet använder digitala tjänster eller känner osäkerhet inför att genomföra onlinetransaktioner, eftersom detta kan få betydande negativa konsekvenser för deras privatliv, ekonomiska och sociala situation och deras grundläggande rättigheter, inbegripet skyddet av deras personuppgifter och andra frågor som rör cybersäkerhet. Parlamentet beklagar att det föreligger hinder, särskilt för utsatta medborgare, personer med lägre utbildningsnivå, äldre personer, personer med funktionsnedsättning, personer med inlärningssvårigheter och låginkomsttagare, att fullt ut delta i en värld där grundläggande tjänster såsom banktjänster eller administrativa tjänster är digitala, eftersom de riskerar att uteslås från samhället och gå miste om ekonomiska möjligheter. Parlamentet betonar vikten av att ge alla människor möjlighet att anpassa sig till de förändringar som digitaliseringen innebär, särskilt genom tidig digital utbildning, uppdaterade läroplaner för digital utbildning, livslångt lärande eller omskolning och kompetenshöjning, för att komma tillrätta med det digitala utanförskapet, överbrygga den digitala klyftan i samhället och möjliggöra inkludering av alla medborgare.

3. Europaparlamentet understryker att användningen av olika betaltjänster varierar avsevärt inom EU och inom de enskilda medlemsstaterna. Parlamentet konstaterar att många medborgare fortfarande förlitar sig på kontanter som sitt enda betalningsalternativ.

4. Europaparlamentet erkänner att kontantlösa betalningar och PSD2 har medfört ett antal fördelar för den inre marknaden, bland annat en minskning av bedrägerier, ekonomiska vinster för småföretag och ett större produktutbud. Parlamentet uppmanar kommissionen att under den omfattande översynen av tillämpningen och effekterna av PSD2 undersöka hur man ytterligare kan öka säkerheten för digitala betalningar och bekämpa betalningsbedrägerier, däribland nätbedrägerier, samt säkerställa konsumentskyddet, samtidigt som man tar hänsyn till medborgarnas särskilda behov och garanterar att alla erbjuder olika betalningssätt. Parlamentet betonar vikten av skyddet av personuppgifter och integritet, särskilt för personer som inte är förtrogna med datasäkerhet online. Parlamentet understryker att bestämmelser måste införas för att garantera användarvänliga programvarugränssnitt för digitala betalningsalternativ, höga standarder för dataskydd och datainteroperabilitet, bekvämlighet för kunderna och effektiv tillgång till kontanter.

5. Europaparlamentet understryker att EU:s regelverk måste säkerställa att digitaliseringen är människocentrerad och att de grundläggande rättigheterna respekteras fullt ut i den digitala ekonomin, särskilt för arbetstagarer.

6. Europaparlamentet påminner om att det demokratiska livet och offentliga tjänster på nätet måste vara inkluderande och fullt tillgängliga för alla och att teknisk diskriminering är en form av fattigdom och socialt utanförskap som berövar vissa medborgare de resurser som är nödvändiga för utveckling och skapande av välbefinnande. Parlamentet betonar att alla ska kunna dra nytta av en digital miljö av högsta kvalitet med användarvänliga, effektiva och individanpassade tjänster och verktyg med höga standarder för säkerhet och integritet, samtidigt som skyddet mot eventuell diskriminering i fråga om tillgång till grundläggande tjänster, som kräver digitala färdigheter, säkerställs.

7. Europaparlamentet betonar att många tjänster som används dagligen bör erbjuda en icke-digital lösning för att tillgodose behoven hos de medborgare som inte har de färdigheter eller kunskaper som krävs för att använda onlinetjänster, som vill använda tjänster offline eller som inte har tillgång till digitala enheter och applikationer. Parlamentet insisterar i detta avseende på att likvärdiga förutsättningar upprätthålls mellan den digitala och icke-digitala världen. Parlamentet uppmanar offentliga förvaltningar och företag att vara inkluderande och utforma sina onlinetjänster på ett begripligt sätt så att de är åtkomliga och kan användas av människor i alla åldrar och med olika utbildningsnivå, i syfte att bidra till överbryggandet av de samhällsklyftor som fortfarande finns kvar på grund av ojämlik tillgång till teknik.

8. Europaparlamentet betonar behovet av att hantera den digitala klyftan och det ekonomiska utanförskapet bland utsatta samhällsgrupper så att den digitala omställningen inte lämnar någon på efterkälken. I synnerhet de personer där risken är störst att de saknar sådana digitala färdigheter som krävs för att på bästa sätt utnyttja potentialen i digitaliseringen av offentliga och privata tjänster, så att alla medborgare kan inkluderas i det digitala samhället, oavsett inkomst, social situation, geografisk belägenhet, hälsotillstånd eller ålder. Parlamentet betonar att eftersom människor som befinner sig i utsatta situationer är som mest benägna att förlita sig på administrativa förfaranden, för att utnyttja sina ekonomiska rättigheter, bör fler initiativ införas för att underlätta tillgången till teknik, såsom program för att stärka den digitala kompetensen. Parlamentet upprepar vikten av utbildning och fortbildning för att utveckla de färdigheter som behövs i den digitala tidsåldern och motverka digitalt utanförskap.

Tisdag, 13 december 2022

9. Europaparlamentet är oroad över de offentliga tjänsternas minskade fysiska närvaro, särskilt på landsbygden och i städernas utkanter. Parlamentet understryker att det är ytterst viktigt att fysiska lokaler för alla offentliga tjänster finns kvar, utöver utvecklingen av onlinetjänster. Parlamentet efterlyser åtgärder för att främja ett särskilt skydd för allas tillgång till grundläggande tjänster, utan diskriminering på grund av otillräcklig teknisk kompetens. Parlamentet förespråkar en människocentrerad kundtjänstmodell som inte lämnar någon på efterkälken. När det gäller tillgången till offentliga tjänster i digital form betonar parlamentet att det är viktigt att frångå den strategi som innebär att en del av det administrativa arbetet överförs till användaren och att denna omfördelning åtföljs av ett överfört ansvar och en överförd skyldighet på användaren att lära sig hur han eller hon ska använda digital teknik, vara oberoende och uppfylla administrationens förväntningar på en prototypisk användare.

10. Europaparlamentet efterlyser en modell för tillhandahållande av offentliga tjänster som bygger på varje användares frihet att välja hur de förhåller sig till administrationen, och betonar behovet av förbättringsåtgärder för utformningen och tillämpningen av offentliga webbplatser för att övervinna tillgänglighetsproblem och tillhandahålla det rättsliga, tekniska och administrativa stöd som användarna behöver för att självständigt kunna använda dessa webbplatser.

11. Europaparlamentet inser att genomförandet av denna modell för offentliga tjänster kräver mänskliga, tekniska och ekonomiska resurser, och påminner om att EU-medel, särskilt medel från NextGenerationEU, skulle kunna vara en stor möjlighet för genomförandet av denna omställning.

12. Europaparlamentet är medvetet om effekterna av stark kundautentisering för användare som inte har en mobiltelefon. Parlamentet begär att denna autentisering utvidgas till att inbegripa andra sätt, såsom e-post, telefonsamtal eller personlig betjäning på plats. Parlamentet beklagar att PSD2 inte ger konsumenterna någon direkt rätt att begära alternativa autentiseringsmetoder. Parlamentet uppmanar kommissionen att ta hänsyn till diskrimineringsrisken av äldre och andra utsatta grupper i sin bedömning av PSD2-bestämmelserna.

13. Europaparlamentet betonar vikten av en gemensam europeisk strategi när det gäller de etiska aspekterna av digitaliseringen. Parlamentet välkomnar EU:s utkast till förklaring om digitala rättigheter och principer för det digitala decenniet från januari 2022 och understryker att kommissionen och medlemsstaterna bör säkerställa att tekniska lösningar respekterar människors rättigheter och att den digitala omställningen inte lämnar någon på efterkälken, då det övergripande målet är att utrota den digitala klyftan.

14. Europaparlamentet påminner om att sociodemografiska faktorer i hög grad påverkar vilka digitala färdigheter användarna har. Till exempel besitter över två tredjedelar av unga vuxna, personer med hög formell utbildning och studenter inom högre utbildning åtminstone grundläggande digitala färdigheter. Parlamentet noterar samtidigt att endast omkring en tredjedel av alla personer i åldersgruppen 55–74 år, pensionärer och personer som står utanför arbetsmarknaden har åtminstone grundläggande digitala färdigheter. Parlamentet konstaterar vidare att klyftan fortfarande är stor när det kommer till skillnaden i digitala färdigheter hos människor som bor på landsbygden jämfört med i städerna⁽¹³⁾. Parlamentet noterar att digital konnektivitet är en nyckelfaktor för att hantera och minska den digitala klyftan mellan tätbefolkade och glest befolkade områden, och uppmanar kommissionen att i en uppdaterad sammanhållningspolitik snarast bemöta den befintliga digitala klyftan.

15. Europaparlamentet betonar vikten av att överbrygga den digitala klyftan, särskilt genom att främja grundläggande och specialiserade färdigheter med särskilt fokus på de mest utsatta befolkningsgrupperna, och att utveckla utbildningssystem, däribland livslångt lärande, omskolning och kompetenshöjning. Parlamentet påminner om att alla inte kan bli digitalt kompetenta och betonar att det inte får förekomma någon diskriminering grundat på människors digitala färdigheter. Parlamentet upprepar att principen om digital effektivitet inte får innebära att människor utesluts från grundläggande tjänster.

16. Europaparlamentet efterlyser insatser för att se till att den digitala omställningen garanterar nya digitala rättigheter för alla, som uppstått på grund av behovet av tillgång till digitala medier inom alla områden. Dessa syftar till att motverka digitala klyftor mellan territorier, människor från olika områden, bakgrunder och åldrar, särskilt med hänsyn till klyftan mellan kvinnor och män och behoven hos äldre personer som, till skillnad från ungdomar, ofta är mindre förtrogna med användningen av ny teknik.

⁽¹³⁾ Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Human Capital.

Tisdag, 13 december 2022

17. Europaparlamentet anser att ny teknik kan bidra till att överbrygga den digitala klyfta som påverkar de omkring 87 miljoner européer med någon form av funktionsnedsättning och stödja deras integrering i ekonomin samt deras tillgång till grundläggande tjänster. Parlamentet är övertygat om att användningen av digital teknik kan minska svårigheterna att komma in på arbetsmarknaden för personer med funktionsnedsättningar, exempelvis när det kommer till genomförandet av arbetsuppgifter, kommunikation, interaktion eller flexibilitet.

18. Europaparlamentet konstaterar att den digitala klyftan har betydande konsekvenser för invandrare, eftersom diskriminering kan förvärras av att tillgången till offentliga och privata onlinetjänster och digitala medier är ofullständig eller otillräcklig ⁽¹⁴⁾.

19. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet, kommissionen samt medlemsstaternas regeringar och parlament.

⁽¹⁴⁾ Divides – Impact of the digital divide on the foreign population, 2018.