



Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

**TEN/453**  
**Ενίσχυση του ψηφιακού**  
**γραμματισμού, των**  
**ηλεκτρονικών δεξιοτήτων και**  
**της ηλεκτρονικής ένταξης**

Βρυξέλλες, 13 Ιουλίου 2011

**ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ**

της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
με θέμα

**Ενίσχυση του ψηφιακού γραμματισμού, των ηλεκτρονικών δεξιοτήτων**  
**και της ηλεκτρονικής ένταξης**  
(διερευνητική γνωμοδότηση)

Εισηγήτρια: **η κ. BATUT**

Στις 24 Ιανουαρίου 2011, και σύμφωνα με το άρθρο 304 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα:

*"Ενίσχυση του ψηφιακού γραμματισμού, των ηλεκτρονικών δεξιοτήτων και της ηλεκτρονικής ένταξης"*  
(διερευνητική γνωμοδότηση).

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών» στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών, επεξεργάστηκε τη γνωμοδότησή του στις 22 Ιουνίου 2011.

Κατά την 473η σύνοδο ολομέλειάς της, της 13ης και 14ης Ιουλίου 2011 (συνεδρίαση της 13ης Ιουλίου 2011), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 136 ψήφους υπέρ και 2 αποχές, την ακόλουθη γνωμοδότηση.

\*

\* \*

## 1. Συμπεράσματα και συστάσεις

- 1.1 Η άνιση πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο είναι προέκταση των οικονομικών και κοινωνικών ανισοτήτων: η ανάπτυξη της οικονομικής μεγέθυνσης και της απασχόλησης και η εκ των άνω έξοδος από την κρίση είναι επείγουσες.
- 1.2 Για ΚΑΘΕ πολίτη, η κριτική οικείωση με το περιεχόμενο των διαφόρων μέσων σημαίνει ότι 1) έχει σύνδεση, 2) γνωρίζει πώς να χειρίζεται τον υλικό εξοπλισμό, 3) είναι εξοικειωμένος με την τεχνολογία, 4) έχει εκπαιδευτεί στη χρήση της και 5) συμμετέχει στον ψηφιακό κόσμο.
- 1.3 Η ηλεκτρονική ένταξη πρέπει να αποτελεί παγκόσμια προσέγγιση και να διασφαλίζει μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας τη χειραφέτηση του καθένα, ανεξάρτητα από τη θέση του στην κοινωνία. Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι η Ένωση και τα κράτη μέλη (ΚΜ) πρέπει να εγγυηθούν την πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο μέσω της συνεχούς απόκτησης των ψηφιακών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την άσκηση επαγγελματών και/ή για τον ίδιο το χρήστη και για την ιδιότητά του ως πολίτη.
- 1.4 Η πρόσβαση στις υποδομές και τα μέσα πρέπει να θεωρείται θεμελιώδες δικαίωμα.
- 1.5 Η ΕΟΚΕ ζητά από τις ευρωπαϊκές, εθνικές και τοπικές αρχές να χρησιμοποιήσουν τις υπάρχουσες δομές διαλόγου με σκοπό την πραγματοποίηση συναντήσεων με τους

εκπροσώπους της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών, ώστε να καταστεί δυνατός ο σαφέστερος προσδιορισμός των πραγματικών αναγκών.

1.6 Η ποιότητα, η καινοτομία, η διαφάνεια και η προσβασιμότητα που πρέπει να εξασφαλίζουν οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ΥΚΩ) και οι ευρωπαϊκές διοικήσεις των κρατών μελών, αποτελούν τις καθαυτό βάσεις της ηλεκτρονικής ένταξης.

1.7 Επειδή το ψηφιακό φαινόμενο επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις κοινωνίες<sup>1</sup>, και δεδομένου ότι έως και το 2010, το 30% των νοικοκυριών δεν διαθέτε ακόμη σύνδεση με το Διαδίκτυο<sup>2</sup>, η ΕΟΚΕ φρονεί ότι ο ρόλος της ΕΕ πρέπει να είναι παρωθητικός και καθοδηγητικός για να διασφαλισθεί η αρχή των ίσων ευκαιριών, συνεπώς, ότι θα μπορούσε να προτείνει ευθύς εξαρχής στα ΚΜ μία εναρμονισμένη προσέγγιση, στην οποία θα προβλέπεται και η απαίτηση προστασίας, για την ασφάλεια των πρακτικών και των δεδομένων. Η ΕΟΚΕ συνιστά να υπάρξει συντονισμός μεταξύ της ΕΕ και των κρατών μελών:

- όσον αφορά την ηλεκτρονική ένταξη των ηλικιωμένων, προκειμένου:
  - να καταστεί το "Έτος ενεργού γήρανης" (2012) μία ευκαιρία της ΕΕ για την ανάδειξη του συνδυετικού ρόλου που διαδραματίζουν οι ΤΠΕ μεταξύ των γενεών, τη διατήρηση στην ενεργό δράση των λιγότερο ηλικιωμένων και την καταπολέμηση της απομόνωσης προς όφελος ενός άνετου βίου των πιο ηλικιωμένων·
  - να διασφαλισθεί η καθοδήγηση των ηλικιωμένων ως προς την εκμάθηση των ψηφιακών τεχνολογιών μέσω εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και τοπικής υποστήριξης·
  - να εξασφαλισθούν οι στόχοι, ο υλικός εξοπλισμός και το λογισμικό που απαιτούνται για να κινηθεί κατ' αρχάς το ενδιαφέρον και στη συνέχεια να δημιουργηθεί η ανάγκη·
  - να θεσπιστούν τοπικά προγράμματα σχετικά με την ηλεκτρονική υγεία, τη συγκρότηση συλλογικής μνήμης, πχ. σε επίπεδο γειτονιάς και αυτονομίας, για την αναζωογόνηση των κοινωνικών δεσμών·
- όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία, προκειμένου:
  - να διασφαλισθεί μέσω των ΤΠΕ η χωρίς διακρίσεις συμμετοχή τους στην κοινωνία, με την επιφύλαξη της εγγυημένης πρόσβασης και της ευκολίας στη χρήση·
  - να αναπτυχθεί μέσω της Επιτροπής σε συνεργασία με τη βιομηχανία, τους σχεδιαστές και τους κατασκευαστές, η απαίτηση της αρχής «Σχεδιασμός για όλους», να επιβληθεί η ρήτρα προσβασιμότητας του υλικού εξοπλισμού και των λογισμικών στις αγορές εισαγωγής, και η λήψη μέτρων για τη διάδοση ευφώνων τεχνολογιών στις οικιακές χρήσεις, τις δημόσιες και ιδιωτικές συγκοινωνίες, τις κατασκευές κλπ.

---

<sup>1</sup> EE C 116 της 20.04.2001, σ. 30, EE C 77 της 31.03.2009, σ.60 και σ. 63, EE C 175 της 28.07.2009, σ. 92, EE C 317 της 23.12.2009, σ. 84, EE C 128 της 18.05.2010, σ. 69, EE C 255 της 22.09.2010, σ. 116, EE C 48 της 15.02.2011, σ. 72, EE C 54 της 19.02.2011, σ. 58, EE C 107 της 06.04.2011, σ. 44 και σ. 58, CESE 816/2011 της 04/05.05.2011.

<sup>2</sup> Βλ. Eurostat-STAT10/193, 14.12.2010

- όσον αφορά τα άτομα χαμηλού εισοδήματος, προκειμένου:
  - να στηριχθεί η παραγωγή προσβάσιμου λογισμικού προσαρμοσμένου στις ανάγκες των μειονεκτικών πληθυσμών·
  - να υποστηριχθεί δωρεάν δημόσια υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο στα νευραλγικά σημεία των πόλεων, καθώς και στις υποβαθμισμένες συνοικίες τους·
  - να δοθεί η ευκαιρία μάθησης και πιστοποίησης προσόντων για μια θέση εργασίας μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης·
  - να διευκολυνθεί η χρήση ανοιχτών δεδομένων 2.0 ("*open data*") και προγραμμάτων ανοιχτού κώδικα.
  
- όσον αφορά τα άτομα που στερούνται βασικής εκπαίδευσης, προκειμένου:
  - να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες ενισχύσεις για την παροχή υποστήριξης (σε τοπικό επίπεδο, από "γνώστες") προκειμένου να μην μένουν μόνοι μπροστά σε ένα μηχάνημα·
  - να απαιτηθούν από τους παρόχους προσιτές τιμές για τη χρήση του τηλεφώνου και των μέσων επικοινωνίας ως εργαλείων εκπαίδευσης·
  - να προωθηθούν ψυχαγωγικές μέθοδοι που δεν απωθούν: διδακτικά παιχνίδια (*serious games*), λογισμικό εκπαιδευτικού περιεχομένου, χρήση της κοινωνικής δικτύωσης·
  - να διασφαλισθεί η στήριξη των τοπικών παραγόντων.
  
- όσον αφορά τις μειονότητες, προκειμένου:
  - να υποστηριχθούν πρωτοβουλίες για διαδικτυακές, πολύγλωσσες και προσαρμοσμένες εφαρμογές (π.χ. την αγωγή υγείας, την ηλεκτρονική υγεία, την ηλεκτρονική μάθηση κλπ.) και
  - να εξασφαλισθεί η πρόσβαση των μειονοτήτων σε δημόσια και δωρεάν σημεία σύνδεσης στο Διαδίκτυο, στην ηλεκτρονική μάθηση και στο σχολείο.

#### 1.8 Γενικότερα, η ΕΟΚΕ κρίνει σκόπιμο:

- να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να καταστεί η ηλεκτρονική ένταξη, σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών, στοιχείο ευθυγράμμισης των πολιτικών·
- να αναπτυχθούν άμεσα οι υποδομές δικτύου (απομονωμένες περιοχές, ευρυζωνικότητα...);
- οι δημόσιες πολιτικές για την ψηφιακή ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο να χαράσσονται εξ αρχής με στόχο την ένταξη και την αποφυγή διακρίσεων·
- να ενθαρρυνθεί η χρήση υλικού εξοπλισμού και λογισμικών που έχουν μόλις ξεπεραστεί·
- να ενεργοποιηθούν τα μέσα διασφάλισης της ηλεκτρονικής ένταξης των γυναικών.

#### 1.8.1 Για τη χρηματοδότηση των δράσεων:

- να ενθαρρυνθεί η χρηματοδότηση της οικουμενικής πρόσβασης μέσω εθνικών δημόσιων επιχορηγήσεων και κοινοτικών πόρων·

- να αναπτυχθούν οι επενδύσεις ιδίως όσον αφορά κοινωφελείς υπηρεσίες (ΕΚΤ, ΕΤΠΑ), να εξασφαλισθούν οι πόροι του προϋπολογισμού για την Ε&Α σε επίπεδο 3% του ευρωπαϊκού ΑΕγχΠ και να μειωθούν οι περικοπές στους δημόσιους προϋπολογισμούς·
- να δημιουργηθεί αποθεματικό ταμείο ενόψει της ζωτικής αυτής πρόκλησης, ώστε να διατηρηθεί η γνώση και να αποφευχθούν οι επιπτώσεις των κρίσεων·
- να συμπεριληφθεί η ψηφιακή πρόκληση ως προτεραιότητα (του ΕΚΤ) στα θεματολόγια των προγραμμάτων των τοπικών αρχών και να παρασχεθούν στις οργανώσεις της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών τα μέσα ενίσχυσης των αποκλεισμένων από τον ψηφιακό κόσμο·
- να ρυθμιστεί το ζήτημα της προσθετικότητας των κονδυλίων των Διαρθρωτικών Ταμείων που διατίθενται για την ψηφιακή ένταξη·
- να χρησιμοποιηθούν προς τούτο ομολογιακά δάνεια για τη χρηματοδότηση μείζονων έργων υποδομών·
- να προωθηθούν οι συμπράξεις μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) σε κατάλληλο ευρωπαϊκό πλαίσιο·
- να ενθαρρυνθεί η ιδέα ευρωπαϊκής φορολόγησης των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών (ΦΧΣ) και να διατεθεί μέρος των εσόδων για την ψηφιακή ένταξη·
- να εξετασθεί η ιδέα διαπραγματεύσεων μεταξύ των επιχειρήσεων "εμπορικών ηλεκτρονικών παιχνιδιών" και δημόσιων φορέων (εκπαίδευσης), ώστε να επαναχρησιμοποιούνται για δεύτερη φορά με μειωμένο κόστος, αφού πλέον έχουν ξεπερασθεί οι τεχνολογίες τους·
- να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξη μικροχρηματοδότησης των προγραμμάτων κατάρτισης·
- να προωθηθούν συστήματα άμεσης ενίσχυσης των ατόμων για την πρόσβασή τους σε βασικά εργαλεία και λογισμικά·
- να γίνει αξιολόγηση της προόδου που επέφεραν οι ψηφιακές τεχνολογίες τα 5 τελευταία χρόνια (θέσεις εργασίας που δημιουργήθηκαν) για να καθοριστούν από κοινού με τους σχετικούς φορείς οι πραγματικές ανάγκες τους.

#### 1.8.2 Όσον αφορά τις δεξιότητες:

- να δημιουργηθεί τομεακό συμβούλιο του οποίου καθήκον θα είναι να θεσπίσει ευρωπαϊκό μητρώο·
- να θεσπιστεί ευρωπαϊκό μητρώο κατάρτισης και νέων επαγγελματικών κλάδων που σχετίζονται με τις ψηφιακές τεχνολογίες και να καθοριστούν οι χρήσιμες πτυχές της χορήγησης διπλωμάτων που αναγνωρίζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο·
- να δημιουργηθεί ευρωπαϊκό σύστημα μάθησης με πολύγλωσσο περιεχόμενο με στόχο την ταχεία απόκτηση των απαιτούμενων γνώσεων και προσόντων·
- μέσω του ευρωπαϊκού αυτού πλαισίου, να αναδειχθούν και να αμείβονται καλύτερα τα ψηφιακά επαγγέλματα και να στραφεί η ηλεκτρονική μάθηση προς την ποιοτική επαγγελματική κατάρτιση (επικαιροποίηση των επαγγελμάτων πληροφορικής) ώστε να αυξηθεί ο αριθμός των επαγγελματιών των ψηφιακών τεχνολογιών και η μετεκπαίδευσή τους·

- να δημιουργηθεί "Ευρωπαϊκό ψηφιακό διαβατήριο" που θα είναι υποχρεωτικό για τη δημιουργία επιχείρησης.

1.8.3 Όσον αφορά την ασφάλεια των πιο ευαίσθητων ομάδων του κοινού σε σχέση με τις ψηφιακές τεχνολογίες κοινών:

- να ορισθεί το κύριο περιεχόμενο του Διαδικτύου και να μην αφεθούν όλα στην ευχέρεια της αγοράς (ΕΕ και ΚΜ)·
- να θεσπιστούν κανόνες "αντιρρύπανσης" των ιστοσελίδων και να διδάσκεται η κυβερνασφάλεια από τη σχολική ηλικία·
- να διασφαλιστεί η ενσωμάτωση σε όλες τις ιστοσελίδες στοιχείων που μπορούν να συμβάλουν στην υπενθύμιση βασικών προφυλάξεων ασφάλειας·
- να διασφαλιστεί η θέσπιση και ο σεβασμός των δικαιωμάτων του χρήστη των δικτύων·
- να θεσπιστεί προς τούτο κώδικας δικαίου των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις αρχές του Χάρτη θεμελιωδών δικαιωμάτων και με το άρθρο 9 της ΣΛΕΕ, που θα διασφαλίζει τουλάχιστον τον σεβασμό της ελευθερίας έκφρασης, της ενημέρωσης, του δικαιώματος προστασίας των προσωπικών δεδομένων, του δικαιώματος διαγραφής και του δικαιώματος προστασίας των ανηλίκων.

1.8.4 Όσον αφορά την πρόσβαση στην εργασία:

- να προωθηθεί η ανάπτυξη κοινωνικού και πολιτικού διαλόγου μέσω των υφιστάμενων πολυάριθμων δομών που υφίστανται δομές για όλα τα υπό εξέταση σημεία, ώστε να γίνουν γνωστές οι ανάγκες τους και να μετασχηματισθούν οι ψηφιακές τεχνολογίες σε απασχόληση και σε ευκαιρία οικονομικής, κοινωνικής και προσωπικής ανάπτυξης·
- να προωθηθεί η εκπαίδευση των υπαλλήλων στις επιχειρήσεις ψηφιακών τεχνολογιών, ώστε να παραταθεί η διάρκεια της απασχόλησης και να ενισχυθεί η παραγωγικότητα της επιχείρησης.

1.8.5 Όσον αφορά την εκπαίδευση για όλους, η ΕΟΚΕ καλεί την ΕΕ να δεσμευθεί για:

- την προώθηση της ίσης πρόσβασης σε εκπαίδευση χωρίς αποκλεισμούς σε όλα τα σχολεία·
- την προώθηση της ηλεκτρονικής ένταξης του μέλλοντος από την προσχολική ήδη ηλικία, χωρίς διακρίσεις·
- την προώθηση της ηλεκτρονικής κατάρτισης των γονέων και των εκπαιδευτικών, και την προσαρμογή των συνθηκών εργασίας των τελευταίων·
- την προώθηση, για τους μαθητές, και ιδιαίτερα για εκείνους με χαμηλή απόδοση, της γενικευμένης χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών στο σχολείο, ιδίως με τη μορφή ψυχαγωγίας<sup>3</sup>, φυσικά με την εποπτεία των διδασκόντων, με στόχο την ελεγχόμενη χρήση της εικόνας που οδηγεί προς νέες μορφές μάθησης με ψυχαγωγικό τρόπο (χρήση

---

<sup>3</sup> Η πρακτική που στην αγγλική αποκαλείται "edutainment".

έξυπνων τηλεφώνων, διδακτικών παιχνιδιών, της ψηφιακής "ταμπλέτας", των ψηφιακών βιβλίων, μέσων κοινωνικής δικτύωσης...)

- την προώθηση της ανοιχτής σε όλους πρόσβασης στην αγορά εργασίας μέσω της απόκτησης στέρεας γενικής και ψηφιακής γνωστικής βάσης.

## 2. **Ιστορικό**

- 2.1 Ο στόχος της Στρατηγικής "ΕΕ 2020" είναι μια έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη για την έξοδο από την κρίση. Το "Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη<sup>4</sup>" θεωρεί ως εμπόδια την έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων, τον κίνδυνο αναξιπιστίας των δικτύων, την κυβερνοπαραβατικότητα και τις χαμένες ευκαιρίες αντιμετώπισης των κοινωνιακών προκλήσεων.
- 2.2 Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι ο εν λόγω στόχος έχει πρωταρχική σημασία. Κανένας πολίτης δεν πρέπει να μείνει έξω από τον ψηφιακό κόσμο, διότι αυτός παρέχει μέσα για προσωπική ολοκλήρωση, συμμετοχή στην κοινωνική ζωή και χειραφέτηση του πολίτη<sup>5</sup>.

## 3. **Ορισμοί**

### 3.1 ***Ηλεκτρονική ένταξη***

Σύμφωνα με τη δήλωση της Ρίγας<sup>6</sup>, η ηλεκτρονική ένταξη αφορά ταυτοχρόνως και τις τεχνολογίες πληροφορικής και τη χρήση τους για την επίτευξη των ευρύτερων στόχων ένταξης, μέσω της συμμετοχής κάθε ατόμου και κάθε συλλογικότητας σε όλες τις πτυχές της κοινωνίας της πληροφορίας.

### 3.2 ***Αποδέκτες των μέτρων***

Αν και οι πολίτες κατατάσσονται σε κατηγορίες, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εντοπισμός τους για την παροχή της βοήθειας που δικαιούνται, εντούτοις η ηλεκτρονική ένταξη πρέπει να αποτελέσει ένα εγχείρημα οικουμενικό. Σε ανθρώπινο επίπεδο, η ηλεκτρονική ένταξη αρχίζει από τη μη διακριτική κατάταξη των ατόμων σε κατηγορίες, εν συνεχεία, σε κοινωνικό επίπεδο συναρτάται με τη συλλογική κάλυψη των εξόδων και τέλος, σε επίπεδο βιομηχανίας και εμπορίου, αφορά έναν "σχεδιασμό για όλους" που θα καλύπτει εκ των προτέρων όλο το φάσμα από τη σύλληψη της ιδέας μέχρι τον τερματισμό της χρήσης.

---

<sup>4</sup> COM(2010) 245 τελικό/2, ΕΕ C 54 της 19.02.2011.

<sup>5</sup> ΕΕ, Υπουργική δήλωση, Malmö, Σουηδία, της 18.11.2009.

<sup>6</sup> ΕΕ, Υπουργική δήλωση "Οι ΤΠΕ για μια κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς", Ρίγα, Λετονία, της 11.06.2006, σ. 4.

### 3.3 Ψηφιακός γραμματισμός

Εξ ορισμού, ο ψηφιακός γραμματισμός αποτελεί μέσο χωρίς το οποίο δεν μπορούμε πλέον να απολαμβάνουμε αυτό που παλιά θεωρείτο πολιτισμός με την ευρεία έννοια, δηλαδή τον δεσμό μεταξύ των πολιτών. Χωρίς αυτό το εργαλείο, η επικοινωνία με τους άλλους και η απόκτηση νέων γνώσεων αποβαίνει δυσχερής.

Ο γραμματισμός, οι δεξιότητες και η ένταξη αποτελούν αλληλένδετα στοιχεία και αντιστοιχούν σε έναν ολιστικό και χωρίς διακρίσεις ορισμό της ηλεκτρονικής ένταξης για όλη την κοινωνία.

#### 3.3.1 Η ένταξη προϋποθέτει την πλήρωση ορισμένων κριτηρίων:

- Σύνδεση: η ηλεκτρονική πρόσβαση αποτελεί ζωτικής σημασίας παράγοντα.
- Γνώση χειρισμού του υλικού εξοπλισμού.
- Εξοικείωση με την τεχνολογία: κατάρτιση, ψηφιακές δεξιότητες για τη χρήση των διαφόρων λογισμικών Mac, Windows, Linux, Διαδικτύου, κινητής τηλεφωνίας κλπ.
- Οικείωση των πληροφοριών για την κριτική αξιολόγηση του περιεχομένου όλων των μέσων, στο πλαίσιο ενεργού άσκησης της ιδιότητας του πολίτη.

#### 3.3.2 Μεταξύ των αποκλεισμένων του ψηφιακού κόσμου περιλαμβάνονται οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με αναπηρία, ενίοτε τα άτομα που τους φροντίζουν, τα άτομα χαμηλού εισοδήματος, χαμηλού μορφωτικού επιπέδου, ενώ δεν λείπουν οι εξαιρέσεις: μεταξύ των "ηλικιωμένων", ορισμένοι έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο και χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο το οποίο γνωρίζουν από τη γέννησή του. Αυτή η ομάδα αποτελεί σε ορισμένα κράτη μέλη πραγματική κινητήρια δύναμη της οικονομίας. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως το διακύβευμα είναι η εγγύηση, μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών, της χειραφέτησης του καθενός, ανεξαρτήτως θέσης στην κοινωνία, μέσω ειδικών προσεγγίσεων και ταυτόχρονα μιας προσέγγισης για όλους που να είναι πιο οικονομική και χωρίς να συνεπάγεται αποκλεισμούς.

#### 3.3.3 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι η ηλεκτρονική ένταξη απέχει πολύ από το να χαρακτηριστεί σταθερή και γραμμική. Οι τεχνολογίες εξελίσσονται συνεχώς, η εργασία γίνεται ολοένα αβεβαιότερη και ελαστικότερη, οι σταδιοδρομίες αποσπασματικότερες. Ο ηλεκτρονικός αποκλεισμός συνδέεται συχνά με αλληλεπικαλυπτόμενα αίτια. Η κατάρτιση και η επικαιροποίηση των γνώσεων είναι καθοριστικοί παράγοντες για την ένταξη.

#### 3.3.4 Η ηλεκτρονική ένταξη αφορά επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες ή έλλειψη δεξιοτήτων και/ή χρόνου. Κατά την ΕΟΚΕ, η ηλεκτρονική ένταξη πρέπει να είναι προορατική ώστε οι εξελίξεις στις ΤΠΕ να συμβαδίζουν ει δυνατόν με την εξέλιξη των παραγόντων αποκλεισμού.



### 3.4 *Οι ηλεκτρονικές δεξιότητες των επαγγελματιών*

Η δια βίου μάθηση έχει ζωτική σημασία. Έχοντας καταστεί πραγματική μόδα για τις νέες γενιές, η απόκτηση ηλεκτρονικών προσόντων<sup>7</sup> πάσχει σήμερα από την έλλειψη προβολής των σχετικών επαγγελμάτων και τις όχι τόσο ανταγωνιστικές αμοιβές τους. Κρίνεται επείγουσα η εκ νέου ενθάρρυνση των μελλοντικών επαγγελματιών του κλάδου μέσω της βελτίωσης του εργασιακού τους καθεστώτος, των αμοιβών και των συνθηκών εργασίας για την αντιμετώπιση της έλλειψης ειδικευμένου προσωπικού και κατάλληλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καθώς και για την ένταξη των μειονεκτικότερων ομάδων του πληθυσμού. Οι επαγγελματίες των ψηφιακών τεχνολογιών αποτελούν τον προπομπό των χρηστών τους.

## 4. **Τα μέσα**

### 4.1 *Οικουμενική πρόσβαση*

4.1.1 Για να εξαλειφθούν οι διαφορές στην πρόσβαση στις ΤΠΕ και να προωθηθεί η ηλεκτρονική ένταξη, η Ένωση θέσπισε το 2002 την έννοια της καθολικής υπηρεσίας και των δικαιωμάτων των χρηστών των δικτύων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών<sup>8</sup>. Το αίτημα σύνδεσης στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών πρέπει να συνεπάγεται την παροχή ικανών ταχυτήτων για μια λειτουργική και προσιτή σύνδεση στο Διαδίκτυο. Δεν πρόκειται για την εξάλειψη της αγοράς ή του θεμιτού ανταγωνισμού, αλλά για την εξισορρόπηση των οικονομικών στόχων και των επειγουσών κοινωνικών αναγκών που πρέπει να καλυφθούν. Όπως έχει επισημάνει επανειλημμένα η ΕΟΚΕ, η αγορά δεν αποτελεί αυτοσκοπό αλλά εξυπηρετεί τη βελτίωση της ζωής των πολιτών.

4.1.2 Η ποιότητα, η καινοτομία, η διαφάνεια και η προσβασιμότητα που αναμένονται από τις ΥΚΩ στην Ευρώπη και τα κράτη μέλη αποτελούν την ίδια τη βάση της ηλεκτρονικής ένταξης. Πρόκειται για κοινωνική αποδοτικότητα και, κατά συνέπεια, διαρκή αποδοτικότητα, πράγμα που αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο της χωρίς αποκλεισμούς απόδοσης. Αυτό ακριβώς είναι το παράδοξο της ψηφιακής ένταξης: η κοινωνική αποδοτικότητα των σχετικών ΥΚΩ και των κοινωνικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας (ΚΥΚΩ) και οι διαρκείς κρατικές δράσεις θα καθορίσουν τις επιδόσεις της ένταξης, εφόσον πρόκειται για κλάδο όπου η ταχύτητα αποτελεί ζωτικό στοιχείο. Η επίλυση αυτού του παραδόξου είναι αρμοδιότητα των δημόσιων αρχών.

7

Σύμφωνα με το Insead, "Το σχολείο του κόσμου" που αναφέρεται στην ακρόαση της 28.03.2011 του κ. Richier, ΓΔ ENT.

8

Οδηγία 2002/22/ΕΚ

## 4.2 **Τση πρόσβαση για όλους**

- 4.2.1 Η κάλυψη όλης της ευρωπαϊκής επικράτειας από τα δίκτυα, η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε συχνότητες που ευνοούν τις υψηλές ταχύτητες και η χρήση του ψηφιακού μερίσματος<sup>9</sup> πρέπει να επιτευχθούν γρήγορα προκειμένου να διασφαλισθεί η καθολική υπηρεσία.
- 4.2.2 Διαπιστώνεται ωστόσο ότι η άνιση πρόσβαση και χρήση των ΤΠΕ παραμένει και ανακλά τις προϋπάρχουσες οικονομικές και κοινωνικές ανισότητες. Οι ηλεκτρονικά ενταγμένοι πολίτες είναι συνήθως όσοι διαθέτουν τα μέσα απόκτησης του απαιτούμενου εξοπλισμού και δεξιοτήτων.

## 5. **Απόκτηση των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων**

### *Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός*

Η συνάντηση των τριών εννοιών "ανάγκη + ενδιαφέρον + μέσα (χρηματοοικονομικά και άλλα)" οδηγεί το κοινό στην ψηφιακή τεχνολογία.

### 5.1 **Οι ηλικιωμένοι**

- 5.1.1 Οι πιο ηλικιωμένοι<sup>10</sup>, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται, χρησιμοποιούν λιγότερο τις ΤΠΕ:

- Εάν είναι εξοικειωμένοι: πρέπει να επικαιροποιήσουν τις γνώσεις τους. Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι οι τοπικές αρχές, από κοινού με τις επιχειρήσεις, μπορούν να προτείνουν, στο πλαίσιο του κοινωνικού διαλόγου, προσαρμοσμένη κατάρτιση με στόχο την επανένταξη ή την παραμονή στην αγορά εργασίας.
- Εάν δεν είναι εξοικειωμένοι: πρέπει να καταπολεμηθεί η έλλειψη ενδιαφέροντος, η διστακτικότητα και η δυσπιστία, και να διδαχθεί η χρήση των μέσων, είτε για την εργασία είτε για τη διευκόλυνση της οικιακής και κοινωνικής ζωής. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως η τεχνολογία και οι "γνώστες" πρέπει να προσαρμοστούν σε αυτό. Οι ηλικιωμένοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα 1) καθοδήγησης από τρίτους, 2) διάθεσης λογισμικού που θα διευκολύνει τη διαδικασία, 3) διάθεσης εύκολα προσβάσιμου υλικού εξοπλισμού, 4) προσαρμοσμένων στόχων που θα κινούν το ενδιαφέρον και στη συνέχεια θα δημιουργούν ανάγκη, όπως η θέσπιση προγραμμάτων ηλεκτρονικής υγείας, η ανασυγκρότηση συλλογικής μνήμης σε επίπεδο γειτονιάς, η επανάκτηση των κοινωνικών δεσμών, η αυτονομία.

- 5.1.2 Για τα άτομα που ζουν μόνα τους, οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να αποτελέσουν ζωτικής σημασίας σύνδεσμο: για παράδειγμα, η γενίκευση των τηλεφωνικών συνδέσεων με υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με το πάτημα ενός κουμπιού και με λογικό κόστος μπορεί να αποτελέσει

---

<sup>9</sup> ΕΕ C 94 της 18.04.2002, ΕΕ C 110 της 09.05.2006, ΕΕ C 175 της 27.07.2007, ΕΕ C 224 της 30.08.2008, ΕΕ C 175 της 28.07.2009, ΕΕ C 128 της 18.05.2010, ΕΕ C 44 της 11.02.2011, ΕΕ C 54 της 19.02.2011, ΕΕ C 107 της 06.04.2011, σ. 53.

<sup>10</sup> ΕΕ C 44 της 11.02.2011, σ. 17; ΕΕ C 77 της 31.03.2009, σ. 115; ΕΕ C 74 της 23.03.2005, σ. 44.

πραγματικό στόχο των κοινωνικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας (ΚΥΚΩ) που θα σώζει πολίτες που κινδυνεύουν. Η υγεία στο Διαδίκτυο θα διαδραματίζει ενισχυμένο ρόλο<sup>11</sup>. Όλες οι αρχές που προτάσσει η ΕΟΚΕ για τους χρήστες ψηφιακών τεχνολογιών έχουν οικουμενικό χαρακτήρα και περιλαμβάνουν τους τομείς της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας.

- 5.1.3 Το 2012 ως "Έτος ενεργής γήρανσης" και οι συμπράξεις καινοτομίας του πρέπει να αποτελέσουν ευκαιρία για την ΕΕ να αναδείξει τον ρόλο του συνδέσμου χωρίς αποκλεισμούς που επιτελούν οι ΤΠΕ μεταξύ των γενεών (μάθηση), ενάντια στην απομόνωση και προς όφελος του άνετου βίου των πιο ηλικιωμένων.

## 5.2 *Τα άτομα με αναπηρία*

Οι ΤΠΕ μπορούν να διευκολύνουν τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία σε ίση βάση με τους υπόλοιπους πολίτες<sup>12</sup>. Τα χαρακτηριστικά παραμένουν τα ίδια με όλες τις υπόλοιπες ομάδες πληθυσμού: καθορισμός στόχων, καθοδήγηση στη μάθηση, προσβάσιμο και προσαρμοσμένο λογισμικό και υλικός εξοπλισμός, προσβάσιμα και εύχρηστα μηχανήματα και κυρίως ευφυή συστήματα μεταφορών<sup>13</sup>. Ο ρόλος της "υπηρεσίας κοινής ωφελείας" του ψηφιακού κόσμου έχει σημασία για τα άτομα με αναπηρία. Η βοήθεια για κάθε είδος αναπηρίας μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη κοινωνική ένταξη. Ο ρόλος των ΜΚΟ πρέπει να αναγνωριστεί και να συντονιστεί με αυτόν της δημόσιας διοίκησης. Μια καθολική προσέγγιση του σχεδιασμού, η οποία να συνεκτιμά, στο μέτρο του δυνατού, τις ανάγκες των χρηστών όλων των κατηγοριών, είναι προτιμότερη από τα εξειδικευμένα σχέδια που απευθύνονται μόνο στα άτομα με αναπηρία.

## 5.3 *Τα άτομα χαμηλού εισοδήματος*

- 5.3.1 Η άνιση πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο αποτελεί την προέταση των οικονομικών και κοινωνικών ανισοτήτων: άνδρες/γυναίκες, νοικοκυριά/μόνες γυναίκες, πόλεις/αγροτικές ή νησιωτικές περιοχές, πλούσιες χώρες/λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες. Οι ανισότητες πρέπει προφανώς να αντιμετωπισθούν για την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ένταξης.

- 5.3.1.1 Οι μετανάστες και οι μειονότητες βρίσκονται σε ακόμα μειονεκτικότερη θέση. Δεν παράγεται λογισμικό που να προκαλεί το ενδιαφέρον τους.

- 5.3.2 Η ΕΟΚΕ φρονεί ότι η οργάνωση δημόσιων δωρεάν σημείων σύνδεσης στο Διαδίκτυο σε νευραλγικά σημεία της πόλης και η πρόσβαση σε ανοιχτά δεδομένα 2.0 καθώς και σε προγράμματα ανοιχτού κώδικα θα δώσουν τη δυνατότητα αναζήτησης εργασίας και επικοινωνίας. Τα εν λόγω ζητήματα διατηρούν τη σημασία τους όσον αφορά τη βοήθεια στη

---

11 ΕΕ C 317 της 23.12.2009, σ. 84.

Βλ. EHTEL, European Health Telematics Association (Ευρωπαϊκή ένωση τηλεματικής στην υγεία).

12 COM(2010) 636 τελικό: Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία/UE/23.12.2010.

13 ΕΕ C 277 της 17.11.2009, σ. 85.

μάθηση. Πρόκειται για ρόλο που πρέπει να μοιραστούν οι δημόσιες αρχές, οι πάροχοι πρόσβασης και οι οργανώσεις.

- 5.3.3 Η πρόσβαση στις υποδομές και τα μέσα πρέπει να θεωρείται θεμελιώδες δικαίωμα: οι δράσεις κατάρτισης και η μετάδοση γνώσεων και εμπειρίας είναι πολύ σημαντικές για κάθε ηλικία και για κάθε βιοτικό επίπεδο όσον αφορά τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό.

#### 5.4 *Τα άτομα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου*

- 5.4.1 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι τα άτομα αυτά πρέπει να αναζητήσουν τα ψηφιακά τους ενδιαφέροντα μέσω ειδικών προγραμμάτων βοήθειας με αφετηρία το τηλέφωνο και τα ΜΜΕ.

- 5.4.2 Με τη σύνδεση του μηχανήματος με τον εκπαιδευτή και χρησιμοποιώντας ως αφετηρία την αναπυχή αποτρέπεται η απόρριψη. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως τα παιδιά που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στο σχολείο θα μπορούσαν να προσελκυσθούν από ένα "έξυπνο τηλέφωνο" που θα έχει τον ρόλο ενός καινούριου μολυβιού. Η πρόσβαση στη θεμελιώδη εκπαίδευση μπορεί να ξεκινήσει από "διδασκτικά παιχνίδια" που μοιάζουν με σπαζοκεφαλιές, τόσο για τους νέους όσο και για τους ενήλικες, με λογισμικό σχετικού περιεχομένου.

- 5.4.3 Για να άρει τους αποκλεισμούς, ο ψηφιακός κόσμος της Ένωσης χρειάζεται πολιτιστικά πλούσιο Διαδίκτυο. Ο πολιτισμός είναι αυτό που οι Ευρωπαίοι αναγνωρίζουν περισσότερο ως κοινό χαρακτηριστικό. Η ΕΕ πρέπει να αναδείξει την πολυμορφία της πολιτιστικής έκφρασης σε όλες τις πρωτοβουλίες που σχετίζονται με το ψηφιακό θεματολόγιο<sup>14</sup>. Η ψηφιοποίηση πολιτιστικών αντικειμένων διευκολύνει την πρόσβαση των μειονεκτικότερων ομάδων στη γνώση που είναι χρήσιμη τόσο στην κοινωνική ένταξη όσο και στην προσωπική χειραφέτηση, ιδίως στη μητρική γλώσσα.

#### 5.5 *Οι μειονότητες*

- 5.5.1 Η ΕΟΚΕ επιθυμεί η δυνατότητα ηλεκτρονικής ένταξης να δοθεί σε αυτούς τους πληθυσμούς, είτε μεταναστευτικής καταγωγής είτε όχι, όπως οι Ρομά. Δεν πρόκειται για αναλφάβητους, αλλά για άτομα που δεν κατέχουν τη γλώσσα και τον πολιτισμό της χώρας υποδοχής τους. Η χρήση υπολογιστών δεν είναι εύκολα προσβάσιμη. Οι γυναίκες είναι συχνά λιγότερο ενημερωμένες και σε ακόμα μειονεκτικότερη θέση.

- 5.5.2 Το παράδειγμα του IMI<sup>15</sup>, πολύγλωσσης διαδικτυακής εφαρμογής που απευθύνεται στις εθνικές διοικητικές αρχές της ΕΕ για την εύκολη επικοινωνία τους, θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση κοινωνικών εφαρμογών για την ανάπτυξη της επιμόρφωσης των κατοίκων και πολιτών της ΕΕ και τη συνεπαγόμενη πρόσβαση στην ηλεκτρονική μάθηση.

---

<sup>14</sup> Σύμβαση της Unesco σχετικά με την προώθηση της πολυμορφίας των πολιτιστικών εκφράσεων 20.10.2005, που τέθηκε σε ισχύ στις 18 Μαρτίου 2007· Ψήφισμα ΕΚ της 05.05.2010 Ένα νέο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη, 2015.eu.

<sup>15</sup> IMI, COM(2011) 75 τελικό της 21.02.2011 - Συνεργασία και Ευρώπη/Οικονομική ανάπτυξη και απασχόληση, [www.ec.europa.eu/imi-net](http://www.ec.europa.eu/imi-net).

5.5.3 Για το σύνολο των ομάδων που αναφέρονται στο άρθρο 5, ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων μπορεί να είναι σημαντικός εάν παραμείνει ελεγχόμενος. Επίσης, τα διαδικτυακά καφενεία που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του ενδιαφέροντος και των ψηφιακών δεξιοτήτων των νέων θα μπορούσαν να καταστούν πιο προσιτά μέσω, π.χ., των επιδοτούμενων από τις τοπικές αρχές δελτίων πρόσβασης.

## 5.6 ***Και οι επιχειρήσεις***

5.6.1 Οι ΜΜΕ των οποίων η κύρια δραστηριότητα δεν σχετίζεται με τις ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να βρεθούν σε κατάσταση ηλεκτρονικού αποκλεισμού. Η έλλειψη χρόνου για την εισαγωγή στη χρήση τους, το βάρος της παράδοσης, οι οικονομικές δυσκολίες και μια παρωχημένη προσέγγιση της διαχείρισης της πληροφορικής μπορούν να επηρεάσουν τη διοίκηση των επιχειρήσεων, των διαδικασιών και των εργαζομένων τους. Η πρακτική του "υπολογιστικού νέφους"<sup>16</sup>, που δίνει λύσεις σε ζητήματα ΤΠΕ, ενδέχεται να τους διαφεύγει. Καθώς η παραγωγικότητά τους επηρεάζεται, είναι αναγκαία η αναζήτηση μέσων για την ένταξή τους.

## 6. **Ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των ανθρώπων για την αντιμετώπιση των κοινωνικών και κοινωνιακών προκλήσεων**

### 6.1 ***Εκπαίδευση και κατάρτιση***<sup>17</sup>

6.1.1 Η αυριανή ένταξη ξεκινά από την προσχολική ηλικία. Η ισότιμη πρόσβαση όλων των σχολείων σε ψηφιακή εκπαίδευση χωρίς αποκλεισμούς για όλα τα παιδιά, συμπεριλαμβανομένων αυτών με αναπηρία, των απομονωμένων, αυτών που προέρχονται από προβληματικές οικογένειες, θα ενισχύσει την αυτονομία των παιδιών στην ενήλικη ζωή τους. Η γενίκευση των "διδακτικών παιχνιδιών", της ηλεκτρονικής "ταμπλέτας", των ψηφιακών βιβλίων από τους εκπαιδευτικούς, μέσω της χρήσης των κοινωνικών δικτύων, θα μπορούσε να οδηγήσει στην ένταξη των μαθητών που αντιμετωπίζουν μεγαλύτερα προβλήματα, χάρη στις νέες δυνατότητες μάθησης που προσφέρουν τα μέσα αυτά.

6.1.2 Η απόκτηση δεξιοτήτων και τίτλων και η σταδιοδρομία σε επαγγελματικούς κλάδους που σχετίζονται με τις ψηφιακές τεχνολογίες πρέπει να στηριχθεί από ένα ευρωπαϊκό μητρώο κατάρτισης, ιδίως όσον αφορά τους νέους επαγγελματικούς κλάδους που σχετίζονται με τον ψηφιακό κόσμο. Ορισμένα επαγγέλματα αποτελούν εξέλιξη παλαιότερων, άλλα όχι. Θα μπορούσε να θεσπιστεί ανοιχτός ευρωπαϊκός κατάλογος "ψηφιακών δεξιοτήτων" που θα ορίζει τις προϋποθέσεις απονομής ευρωπαϊκών πτυχίων για τη διευκόλυνση της

---

<sup>16</sup> ***Υπολογιστικό νέφος***: χρήση τεχνολογιών πληροφορικής με στόχο την παροχή προϊόντων, υπηρεσιών και διαχειριστικών λύσεων σε πραγματικό χρόνο μέσω Διαδικτύου, στο εσωτερικό της επιχείρησης (ιδιωτικό) ή στο εξωτερικό της (δημόσιο) ή σε υβριδικό επίπεδο. Γνωμοδότηση CESE (TEN/452), υπό κατάρτιση.

<sup>17</sup> ***Ηλεκτρονική μάθηση***: χρήση των νέων τεχνολογιών, των πολυμέσων και του διαδικτύου για τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και της κατάρτισης μέσω της εξ αποστάσεως πρόσβασης σε πόρους και υπηρεσίες, καθώς και μέσω συνεργασιών και ανταλλαγών. (ορισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής - πρωτοβουλία "Ηλεκτρονική μάθηση").

κινητικότητα των ενδιαφερομένων. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως μέτρα που θα επιτρέπουν στους ευρωπαίους φοιτητές την επίτευξη ποιοτικού κοινωνικοεπαγγελματικού επιπέδου θα ανακόψουν την αποστροφή τους στα ψηφιακά επαγγέλματα.

- 6.1.3 Θα πρέπει να δοθεί ευρωπαϊκή ώθηση σε όλα τα είδη ψηφιακής κατάρτισης σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης των γονέων και των δασκάλων, οι συνθήκες εργασίας των οποίων πρέπει να αναπροσαρμοσθούν.

## 6.2 *Δια βίου ηλεκτρονική μάθηση*

- 6.2.1 Ορισμένες από τις ομάδες κοινού απαιτούν στοχοθετημένες εκστρατείες. Για τους ηλεκτρονικά αποκλεισμένους, η μετάδοση πειραματικών γνώσεων είναι σημαντική, ενώ οι συμμετοχικές μέθοδοι, παράλληλα με τη θεωρητική εκπαίδευση, αποτελούν παράλληλα τρόπο ανάπτυξης του δυναμικού και ευκαιρία ενσωμάτωσης. Αυτό αφορά ιδιαίτερα τους ανέργους, τον ενεργό πληθυσμό, τους ηλικιωμένους και τις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες που χρήζουν απασχολησιμότητας και κοινωνικότητας.

### 6.2.2 Δράσεις των επιχειρήσεων

Η απόκτηση "Διαβατηρίου για την ψηφιακή οικονομία" μετά από τυποποιημένη κατάρτιση στις ΤΠΕ στο επιχειρηματικό περιβάλλον ενδέχεται στο μέλλον να απαιτείται για τη σύσταση επιχείρησης.

Η εσωτερική κατάρτιση του προσωπικού των επιχειρήσεων στις ΤΠΕ πρέπει να γενικευθεί μέσω εσωτερικών συμφωνιών, καθώς αποτελεί μέρος της ηλεκτρονικής ένταξης και επιτρέπει τη διατήρηση του προσωπικού στην εργασία για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και την αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης.

### 6.2.3 Δράσεις των δημοσίων αρχών

Οι πολιτικές για την ψηφιακή ανάπτυξη σε εθνικό και τοπικό επίπεδο πρέπει να χαράσσονται εξ αρχής με στόχο την ένταξη και την αποφυγή διακρίσεων.

Αξιοποίηση των Διαρθρωτικών Ταμείων: οι αρχές είναι αρμόδιες για τον καθορισμό των καινοτόμων δραστηριοτήτων που είναι σημαντικές για την κοινωνία στο σύνολό της και μπορούν να υποστηριχθούν προκειμένου να παρέχονται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στην καλύτερη δυνατή τιμή.

Η ΕΕ και τα κράτη μέλη πρέπει να προτείνουν ευρωπαϊκό πλαίσιο για την ανάπτυξη του επαγγελματικού χαρακτήρα των επαγγελματιών πληροφορικής.

## 6.3 *Βελτίωση του περιεχομένου*

- 6.3.1 Η σημασία του περιεχομένου απαγορεύει τον ορισμό της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και του πολιτισμού από την αγορά.
- 6.3.2 Οι εθνικές δημόσιες αρχές πρέπει να καθορίσουν το βασικό περιεχόμενο, να διευκολύνουν την εξ αποστάσεως κατάρτιση και, από κοινού με την Ένωση, να ορίσουν τα κριτήρια για την απονομή αναγνωρισμένων σε ευρωπαϊκό επίπεδο πτυχίων. Για τον καθορισμό των πραγματικών αναγκών πρέπει να ακουστεί η φωνή των χρηστών.
- 6.3.3 Ένα προσαρμόσιμο περιεχόμενο πολυμέσων είναι απαραίτητο για τη συνέχεια του ψηφιακού περιβάλλοντος του ατόμου (γραμματισμένο διαδίκτυο), λαμβάνοντας υπόψη την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία.
- 6.3.4 Οι πολίτες χωρών με ελάχιστα ομιλούμενες γλώσσες βρίσκονται συχνά σε μειονεκτική θέση όσον αφορά το προσφερόμενο περιεχόμενο στο Διαδίκτυο. Η Ένωση και τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν για τον πολιτισμό τους και τη διάδοση πραγματικού περιεχομένου στη γλώσσα τους.
- 6.3.5 Το περιεχόμενο των κοινωνικών δικτύων δημιουργείται από τους χρήστες. Το μέσο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την προσέλκυση ατόμων με ψηφιακές δυσκολίες, στο πλαίσιο των δικαιωμάτων του χρήστη.

## 7. Ενίσχυση της ασφάλειας για την κάμψη της δυσπιστίας

- A. Η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών απαιτεί τη μεγαλύτερη δυνατή σύνεση<sup>18</sup> εάν δεν αισθανόμεθα βέβαιοι για τον εαυτό μας ή για το σύστημα και προκειμένου να αντιμετωπισθεί η σχετική άγνοια σε ζητήματα κυβερνασφάλειας<sup>19</sup>. Τα ηλεκτρονικά αποκλεισμένα ή υπό ένταξη άτομα διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο.
- B. Η ψηφιακή πρακτική μεταβάλλει τη νοητική θεώρηση των ατόμων και της κοινωνίας: για παράδειγμα, πρέπει να προστατευτεί η "διαφάνεια" ή η "ιδιωτικότητα"; Σε γενικές γραμμές, κάθε προσέγγιση της ηλεκτρονικής ένταξης πρέπει να γίνει με επίγνωση της έντονης "διεισδυτικότητας"<sup>20</sup> που έχει εκ των πραγμάτων το ηλεκτρονικό μέσο στην ιδιωτική ζωή, με ή χωρίς συναίνεση, και του οποίου η κακή χρήση θα είχε καταστροφικές συνέπειες για κάθε χρήστη, ιδίως δε για τους πιο ευάλωτους. Πρέπει όμως να εντατικοποιηθεί η καταπολέμηση των καταχρήσεων και της εγκληματικότητας που συνδέεται με την ψηφιακή τεχνολογία ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των χρηστών.

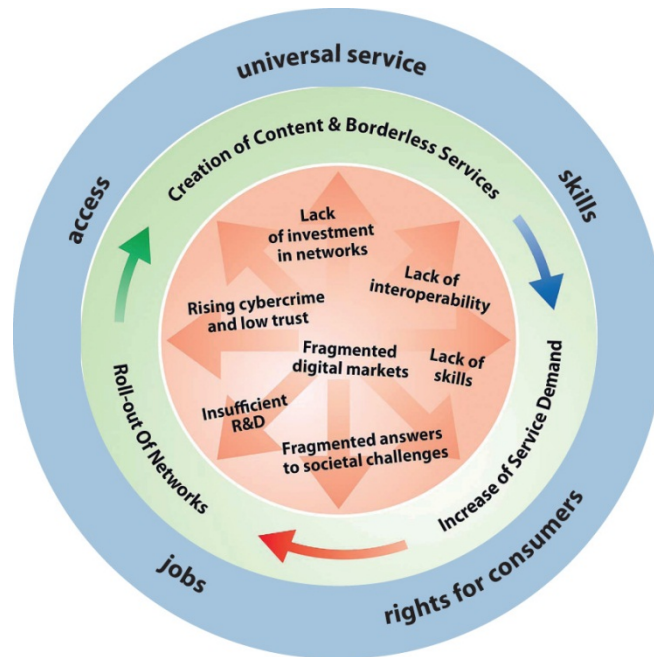
---

<sup>18</sup> CESE 816/2011 της 04/05.05.2011.

<sup>19</sup> EE C 107 της 06.04.2011, σ. 58 και COM(2010) 521 τελικό.

<sup>20</sup> Alex Türk, πρόεδρος της Εθνικής επιτροπής πληροφορικής και ελευθεριών, Γαλλία, "Η ιδιωτική ζωή σε κίνδυνο, οι πολίτες υπό έλεγχο", Εκδόσεις O. Jacob, 2011· εργασίες της G29, ομάδας εργασίας που συγκεντρώνει τους εκπροσώπους των ανεξάρτητων εθνικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων (άρθρο 29, Οδηγία της 24.10.1995).

Γ. Συνοπτικά, οι προκλήσεις που θέτει το ψηφιακό θεματολόγιο και οι προσδοκίες των πολιτών αναπαρίστανται ως τρεις ομόκεντροι κύκλοι.



## 7.1 Τα δικαιώματα των χρηστών

- 7.1.1 Η ΕΟΚΕ επιθυμεί μέτρα που θα εμπνέουν εμπιστοσύνη και ασφάλεια σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού, στον ψηφιακό κόσμο και στις διαδικτυακές συναλλαγές, όπως προβλέπεται στο 7ο πρόγραμμα ΠΠΕΑ<sup>21</sup>.
- 7.1.2 Θα μπορούσαν να ενσωματωθούν στις ιστοσελίδες κάποια χαρακτηριστικά με σκοπό την υπενθύμιση απλών συμβουλών για τη διαδικτυακή ασφάλεια<sup>22</sup>. Η σχολική διδασκαλία, από την αρχή της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μικρών εγχειριδίων, όπως ο "Οδηγός eYou – Τα δικαιώματά σου στο Διαδίκτυο"<sup>23</sup> που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θα ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την ευαισθητοποίηση των νέων, που είναι επίσης ευάλωτοι, ως προς τα αντανεκλαστικά που πρέπει να διαθέτουν για την ασφαλή χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών.
- 7.1.3 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ), που ορίζεται στο άρθρο 16 της ΣΛΕΕ, καθώς και αυτός της G29, θα πρέπει να γίνει ευρύτερα γνωστός στους πολίτες.

<sup>21</sup> 7ο ΠΠΕΑ για την περίοδο 2004-2013 - Απόφαση CE 1982/2006 της 18.12.2006.

<sup>22</sup> Γνωμοδότηση 5/2009 της G29 για τους διαδικτυακούς τόπους κοινωνικής δικτύωσης, 12.06.2009, κεφ. 5, σ. 8: σύλληψη τεχνολογιών με εξ ορισμού προσανατολισμό στον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής.

<sup>23</sup> [www.ec.europa.eu/eyouguid](http://www.ec.europa.eu/eyouguid).



7.1.4 Η ΕΟΚΕ επιθυμεί να προστατεύεται η αξιοπρέπεια των χρηστών χάρη στη δημιουργία κανόνων ευρωπαϊκού δικαίου<sup>24</sup> σύμφωνα με τις αρχές του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων, για το σεβασμό:

- της ελευθερίας της έκφρασης, της ενημέρωσης, ιδίως δε στη μητρική γλώσσα,
- του δικαιώματος προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων (ΑΔΤ, Υγεία...),
- του δικαιώματος διαγραφής,
- του δικαιώματος προστασίας των ανηλίκων.

7.1.5 Υπενθυμίζει επίσης πως υπάρχουν ήδη διαφορετικοί εθνικοί και διεθνείς χάρτες<sup>25</sup> καταναλωτών που επαναλαμβάνουν τα θεμελιώδη δικαιώματα των χρηστών ψηφιακών τεχνολογιών προκειμένου να τα κατοχυρώσουν. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμερίζεται τον εν λόγω στόχο. Η ΕΟΚΕ εύχεται ο Κώδικας επιγραμμικών δικαιωμάτων στην ΕΕ που αναγγέλθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη σχετική ανακοίνωση για την ψηφιακή στρατηγική<sup>26</sup>, να αποτελέσει σύντομα το αντικείμενο διαλόγου με τις οργανώσεις καταναλωτών και τους ευρωπαϊούς κοινωνικούς εταίρους.

7.2 Το ΕΚ επιθυμεί την αναγνώριση "πέμπτης ελευθερίας που αφορά την ελεύθερη διακίνηση περιεχομένου και γνώσης" στα δίκτυα. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως πρέπει να διασφαλισθεί η ασφάλεια των χρηστών και της πνευματικής ιδιοκτησίας. Τα οικονομικά και βιομηχανικά δεδομένα χρήζουν επίσης ασφάλειας. Τα "δίκτυα" και το "υπολογιστικό νέφος" που ενεργοποιούν ταυτόχρονα πολυάριθμους ψηφιακούς φορείς χρειάζονται ειδική προστασία που πρέπει να είναι στη διάθεση των επιχειρήσεων, ιδίως στις ΠΜΕ.

7.3 Η επιτάχυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>27</sup> υπό το πρίσμα της διευκόλυνσης των γραφειοκρατικών διαδικασιών θα μπορούσε να ενισχύσει την ασφάλεια των διοικητικών δραστηριοτήτων, ιδίως για τους ηλικιωμένους, λαμβανομένου υπόψη πως η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να είναι ευρείας εμβέλειας αλλά δεν πρέπει να συγκρούεται με την απλή δημοκρατία, και πως οι πρακτικές της πρέπει να διέπονται από τις αρχές που υπενθυμίζονται πιο πάνω.

## 8. Δημιουργία θέσεων εργασίας

8.1 Η ηλεκτρονική ένταξη όλου του πληθυσμού θεωρείται πως θα οδηγήσει στην αύξηση των εργατικών χεριών και στην οικονομική μεγέθυνση. Η κρίση, η δημογραφική κατάσταση και η αύξηση της ανεργίας και της ανασφάλειας δεν ευνοούν την ανάπτυξη δεξιοτήτων ούτε από

---

<sup>24</sup> Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 5<sup>ης</sup> Μαΐου 2010 σχετικά με τη νέα Ψηφιακή Ατζέντα στην Ευρώπη, 2015 ΕΕ, σημείο 29: πολυάριθμα κράτη μέλη "δεν έχουν ακόμη κυρώσει τη Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Εγκληματικότητα στον Κυβερνοχώρο".

<sup>25</sup> Έγγρ. Αρ.: 3708 INFOSOC, Μάρτιος 2008 – Χάρτης δικαιωμάτων των καταναλωτών στον ψηφιακό κόσμο.

<sup>26</sup> COM(2010) 245 τελικό/2, Δράση 4.

<sup>27</sup> Δήλωση του Malmö, 2009.

την πλευρά των εργαζομένων ούτε από αυτήν των εργοδοτών. Η καταπολέμηση της εργασιακής ανασφάλειας και της απομόνωσης αποτελεί προϋπόθεση για την απόκτηση δεξιοτήτων, ιδίως ψηφιακών, προκειμένου να υπάρξει πρόσβαση σε μια αγορά εργασίας χωρίς αποκλεισμούς<sup>28</sup>, και δεδομένης της διεύρυνσης του χάσματος μεταξύ ειδικευμένων και ανειδίκευτων εργαζομένων. Ο κοινωνικός διάλογος, ιδίως ο τομεακός<sup>29</sup>, και οι δημόσιες πολιτικές πρέπει να συσχετίζονται προκειμένου να αυξηθούν και να μετουσιωθούν σε θέσεις εργασίας οι ψηφιακές δεξιότητες των μειονεκτικών πληθυσμών.

- 8.2 Οι νέοι επαγγελματικοί κλάδοι ενδιαφέρουν τις κατηγορίες ατόμων που εκπαιδεύονται στις ψηφιακές τεχνολογίες για την επανένταξή τους. Οι οργανισμοί απασχόλησης των κρατών μελών πρέπει να είναι σε θέση να τους αναδεικνύουν στους διάφορους τομείς, ώστε να ενθαρρυνθεί η αναγνώρισή τους από την Ένωση.
- 8.3 Σε όλα τα κράτη μέλη, οι οργανισμοί επιθεώρησης εργασίας πρέπει να επικαιροποιηθούν.
- 8.4 Η ευθυγράμμιση και η συνεργία μεταξύ ευρωπαϊκών δράσεων θα αποτελέσουν γνώμονα της επιτυχίας της ηλεκτρονικής ένταξης στην Ένωση. Η πλειονότητα του ψηφιακού υλικού εξοπλισμού του τελικού χρήστη εισάγεται στην Ένωση, και τα χαρακτηριστικά της κατασκευής τους διαφεύγουν των Ευρωπαίων. Κατά συνέπεια, για τον πολίτη η πρόσβαση εξαρτάται από την τεχνολογία του υλικού εξοπλισμού που διαθέτει, ιδίως όσον αφορά τις μειονεκτικές ομάδες πληθυσμού και ειδικότερα τους ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρία. Κρίνεται σκόπιμο να ενθαρρυνθεί ιδιαίτερα προσβάσιμος σχεδιασμός και λειτουργίες και λογισμικό με προσαρμοσμένο περιεχόμενο ώστε να ενισχύσουν τον χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακό γραμματισμό, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή προσέγγιση και με σεβασμό στις παγκόσμιες προδιαγραφές, καθώς και να περιληφθούν σχετικές ρήτρες στις εμπορικές συμφωνίες.
- 8.5 Αυτό προϋποθέτει επενδύσεις σε όλους τους τομείς, ιδίως στις υπηρεσίες που απευθύνονται στο κοινό. Εάν δεν το πράξουν οι Ευρωπαίοι θα το πράξουν άλλοι, και οι επιχειρήσεις της ΕΕ θα απολέσουν αγορές και θέσεις εργασίας. Στόχος της ΕΕ είναι επί του παρόντος η επένδυση του 3% του ΑΕΠ σε Ε&Α. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως αυτό πρέπει να επιτευχθεί επειγόντως. Όλες οι μειονεκτικές ομάδες πληθυσμού αναμένουν να σημειωθεί πρόοδος.

## 9. Χρηματοδότηση των δράσεων

- 9.1 Οι προς ανάπτυξη πολιτικές πρέπει να μεριμνούν ώστε οι ηλεκτρονικά ενταγμένοι σήμερα θα παραμείνουν ενταγμένοι. Ο προϋπολογισμός που θα διατεθεί για αυτό το ζωτικής σημασίας για την Ένωση ζήτημα πρέπει να σχεδιαστεί μακροπρόθεσμα, από την αρχή (Ε&Α&Κ) μέχρι το τέλος της αλυσίδας (τελικοί χρήστες), με αποθεματικά κονδύλια που θα επιτρέπουν την αντιμετώπιση των επιπτώσεων των κρίσεων. Όταν οι εθνικοί προϋπολογισμοί δεν διαθέτουν

---

<sup>28</sup> Συμφωνία-πλαίσιο ΕΣΣΟ-BUSINESS.EUROPE, CEEP, UEAPME- 2010.

<sup>29</sup> Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τη θέσπιση του ευρωπαϊκού πλαισίου επαγγελματικών προσόντων για τη διά βίου μάθηση (2008/111/01/EK)

πλέον περιθώριο ελιγμών λόγω περικοπών των δαπανών τους, κάθε 1% επιπλέον μπορεί να αποβεί κρίσιμο.

- 9.2 Η ένταξη όλων των ηλεκτρονικά αποκλεισμένων μπορεί να επιτευχθεί μέσω της δημιουργίας διαρθρωμένης ευρωπαϊκής αγοράς κατάλληλων υπηρεσιών υποστήριξης, ενδεχομένως με τη μορφή ομάδας εργασίας, που θα είχε επίδραση κλίμακας.
- 9.3 Η χρηματοδότηση αφορά την πλήρη κάλυψη της ευρωπαϊκής επικράτειας όσον αφορά τις υποδομές, την έρευνα και την τεχνολογική καινοτομία, το περιεχόμενο, την κοινωνική καινοτομία για το αποκλεισμένο κοινό, την ηλεκτρονική μάθηση, τη μετουσίωση των δεξιοτήτων σε θέσεις εργασίας, τις δράσεις της κοινωνίας των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων εθνικών, περιφερειακών και τοπικών φορέων.
- 9.4 Οι σωρευμένες ενισχύσεις πρέπει να συντελέσουν ώστε να εξαλειφθούν τα αίτια αποκλεισμού, που λειτουργούν επίσης σωρευτικά, να καλυφθούν το ενεργειακό κόστος, οι εγκαταστάσεις, και ο καθορισμός του περιεχομένου, να δημιουργηθεί προσαρμοσμένο υλικό εξοπλισμό και να σχεδιασθούν προσαρμοσμένες δράσεις εκπαίδευσης.
- 9.5 Τα μέτρα σχετικά με την ηλεκτρονική ένταξη (διαχείριση, δράσεις, έλεγχος) πρέπει, σύμφωνα με την ΕΟΚΕ, να αναφέρονται στην ετήσια έκθεση της Επιτροπής και να συζητώνται με τους κοινωνικούς εταίρους· τα μέτρα προσανατολισμού των πολιτών προς τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής ένταξης, θα πρέπει να διαδοθούν ευρέως.
- 9.5.1 Οι τοπικοί παράγοντες που αποτελούν την εμπροσθοφυλακή για την υλοποίηση των εθνικών πολιτικών πρέπει να: 1) εντάξουν στην τοπική τους ημερήσια διάταξη την ψηφιακή προτεραιότητα και να απευθυνθούν στο ΕΚΤ· 2) ευαισθητοποιήσουν τους αρμοδίους για τις ψηφιακές ανάγκες των κοινωνικών ομάδων της δικαιοδοσίας τους· 3) ευαισθητοποιήσουν τις εν λόγω ομάδες με τοπικά μέσα όπως η τοπική τηλεόραση· 4) διαβουλευτούν για τις δικές τους ανάγκες μέσω συναντήσεων με τους εκπροσώπους της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών.
- 9.5.1.1 Η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι ο κοινωνικός διάλογος και ο διάλογος των πολιτών, τόσο ευρωπαϊκός όσο και εθνικός, δεν έχει σαφή προσανατολισμό ως προς την ηλεκτρονική κοινωνία, η οποία επηρεάζει βαθύτατα τον τρόπο ζωής, τη στιγμή κατά την οποία οι μειονεκτικές ομάδες χρειάζονται διάρκεια, συνοχή, εγγυήσεις και αποκεντρωμένες δράσεις.
- 9.6 Οι επιχειρήσεις πρέπει να διαθέτουν τη δυνατότητα ανάπτυξης μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών και ευαισθητοποίησης των κατασκευαστών και των προγραμματιστών, τόσο για τις ίδιες όσο και για την αντιμετώπιση αναπηριών κάθε είδους ("Σχεδιασμός για όλους", συμπεριλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας).

## 9.7 Τρόποι χρηματοδότησης

9.7.1 Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) για την περίοδο 2014-2020, η Επιτροπή (Βασικές δράσεις 11 & 12) προβλέπει τη διάθεση κονδυλίων στα κράτη μέλη μέσω του ΕΚΤ για την επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής ένταξης. Η ΕΟΚΕ εκτιμά πως είναι ολοένα πιο αναγκαία η αναζήτηση συνεργιών μεταξύ των γραμμών προϋπολογισμού.

9.7.1.1 Η ΕΟΚΕ διερωτάται ως προς τη σκοπιμότητα της αρχής της προσθετικότητας όσον αφορά τη διάθεση κονδυλίων των Διαρθρωτικών Ταμείων για την αντιμετώπιση αυτής της πρόκλησης του μέλλοντος, τη στιγμή που πολυάριθμοι δημόσιοι φορείς αντιμετωπίζουν έντονα δημοσιονομικά προβλήματα και τα μέτρα για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος δεν μπορούν πλέον να εκκρεμούν. Ελπίζει να εξετασθεί η δυνατότητα απευθείας διάθεσης.

9.7.2 Όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής ένταξης, η ΕΟΚΕ προτείνει να εξερευνηθούν οι δυνατότητες νέων τρόπων χρηματοδότησης:

- μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, για τις ΤΠΕ εν γένει, π.χ. με τις εταιρίες "εμπορικών παιχνιδιών" (που έχουν σημαντικά έσοδα) ώστε οι τεχνολογίες αιχμής τους να επαναχρησιμοποιούνται με μικρό κόστος,
- για τις ηλεκτρονικές και μη υποδομές, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της Επιτροπής "ομολογιακά δάνεια Ευρώπη 2020 για τη χρηματοδότηση προγραμμάτων" εάν αυτή υιοθετηθεί<sup>30</sup>,
- εισφορά των παρόχων πρόσβασης, των τελεστών και των προμηθευτών υλικού εξοπλισμού, που θα διατίθεται για τους σκοπούς της ηλεκτρονικής μάθησης,
- ευρωπαϊκή φορολόγηση των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών (ΦΧΣ)<sup>31</sup>, μέρος της οποίας θα μπορούσε να διατεθεί στην ψηφιακή ένταξη.

9.7.3 Σε κάθε περίπτωση, ο έλεγχος<sup>32</sup> της χρήσης των κονδυλίων θα είναι καθοριστικός για την αποτελεσματικότητα των ενισχύσεων. Οι κοινωνικοί εταίροι πρέπει να συμμετέχουν στα διάφορα είδη ελέγχου. Όσον αφορά το ΕΚΤ, υφίστανται ήδη επιτροπές παρακολούθησης. Όσον αφορά τις ΣΔΙΤ, που θα λειτουργούν εντός κατάλληλου ευρωπαϊκού πλαισίου, κρίνεται σκόπιμη η δημιουργία νέων μορφών ελέγχου του τελικού κόστους τόσο για το φορολογούμενο όσο και για τον χρήστη, σύμφωνα με τη λογική και τους κανόνες των ΥΚΩ, των υπηρεσιών κοινής οικονομικής ωφελείας (ΥΚΟΩ) και των ΚΥΚΩ. Οι ΣΔΙΤ δεν κρίνονται σκόπιμες εκτός κατάλληλου ευρωπαϊκού πλαισίου<sup>33</sup>.

---

30 Η διαβούλευση θα διαρκέσει μέχρι τις 2.05.2011.

31 ΕΕ, Έκθεση Ποδημάτα για τη φορολόγηση των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών - 529 ψήφοι υπέρ, 127 ψήφοι κατά, 18 αποχές (8& 9.03.2011).

32 ΕΕ C 132 της 03.05.2011, σ. 8.

33 ΕΕ C 48 της 15/02/2011, σ. 72.

9.7.4 Η ΕΟΚΕ φρονεί ότι δεν αρκεί η γενίκευση της πρόσβασης και η προσαρμογή των ταχυτήτων μετάδοσης των καθολικών υπηρεσιών στις τεχνολογικές εξελίξεις, επαναλαμβάνει δε την πρότασή της (γνωμοδότηση CESE 1915/2008), σύμφωνα με την οποία είναι σκόπιμο:

- να ληφθεί μέριμνα για τον κοινωνικό αποκλεισμό, ο οποίος συμπίπτει με την έλλειψη μέσων και δεξιοτήτων των μειονεκτικών ομάδων χρηστών, όπως και για τον γεωγραφικό αποκλεισμό, και να διευρυνθεί η έννοια της καθολικής υπηρεσίας ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα πρόσβασης σε όλους τους χρήστες, ανεξαρτήτως θέσης·
- να ευνοηθεί η χρηματοδότηση της καθολικής υπηρεσίας<sup>34</sup> μέσω ενισχύσεων και κοινοτικών κονδυλίων, το οποίο και αποτελεί το μόνο κατάλληλο μέσο σε χώρες όπου το οικονομικό βάρος των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας επιβαρύνει υπερβολικά τον τελεστή·
- να υποστηριχθούν σχέδια ψηφιακής ένταξης, ιδίως με τη χορήγηση μικροπιστώσεων για τη χρηματοδότηση τοπικών προγραμμάτων κατάρτισης των δημόσιων κέντρων και την τοποθέτηση αμφίδρομων τερματικών σε δημόσιους χώρους που θα παρέχουν ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο·
- να κληθούν τα κράτη μέλη να προβλέψουν οικονομικές ενισχύσεις για οικογένειες ή άτομα για τα οποία το κόστος του βασικού εξοπλισμού (υπολογιστής, λογισμικό, μόντεμ), της πρόσβασης και της υπηρεσίας είναι απαγορευτικό.

Βρυξέλλες, 13 Ιουλίου 2011.

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής  
και Κοινωνικής Επιτροπής

Staffan NILSSON

---

---

34

EE C 175 της 28.07.2009, σ. 8.