



MIÉRT FONTOS A VÁLASZTÁS LEHETŐSÉGE?



**JELENTÉS A KÜLÖNBÖZŐ EURÓPAI CSOPORTOK MARGINALIZÁLÓDÁSÁRÓL ÉS
AZ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁJUTÁSUK MEGVÁLASZTÁSÁHOZ VALÓ
JOGUK FONTOSSÁGÁRÓL**

Tartalomjegyzék

<u>Bevezető összefoglaló</u>	2
<u>Miért fontos a választás?</u>	3
<u>Az EU digitális szakadékaiknak regionális perspektívái</u>	10
<u>Észak-Európa</u>	10
<u>Dél-Európa</u>	13
<u>Kelet-Európa</u>	14
<u>Nyugat-Európa</u>	16
<u>Ország riportok</u>	18
<u>Digitális kirekesztés Németországban</u>	19
<u>Digitális kirekesztés Belgiumban</u>	21
<u>Digitális kirekesztés Romániában</u>	26
<u>Digitális kirekesztés Írországban</u>	29
<u>Digitális kirekesztés Szlovéniában</u>	33
<u>Digitális kirekesztés Portugáliában</u>	39
<u>Következtetések</u>	43
A digitális kirekesztés kezelése: <u>Ajánlások a befogadóbb társadalomért</u>	51
<u>Hivatkozások</u>	55

Bevezető összefoglalás

Ez a jelentés a digitális és a fizikai kommunikációs módszerek közötti egyensúly fenntartásának kulcsfontosságú kérdéseivel foglalkozik a gyorsan digitalizálódó társadalomban. Ahogy a technológiai fejlődés átformálja világunkat, egyre fontosabbá válik, hogy az egyéneknek választási lehetőséget biztosítsunk a digitális és nem digitális eszközökkel való kapcsolattartásra.

A jelentés megvizsgálja a digitális kirekesztés okozta kihívásokat, különösen az olyan csoportok esetében, mint az idősebb felnőttek, az alacsony jövedelmű háztartások, a vidéki népesség, a marginalizált közösségek, a fogyatékkal élők, valamint azok, akik nem hajlandók a digitális technológiákat alkalmazni, az írástudatlanságtól kezdve a magánélet védelmével kapcsolatos problémákon át a bizalmatlanságig terjedő aggályok miatt, vagy egyszerűen csak a hagyományos módszereket részesítik előnyben. Ezek az egyének továbbra is a hagyományos kommunikációs formákra, például a postai szolgáltatásokra támaszkodnak, hogy hozzáférjenek a létfontosságú információkhoz és szolgáltatásokhoz.

A „Miért fontos a választás lehetősége?” keretrendszer hangsúlyozza, hogy alapvető fontosságú az a jog, hogy az egyén megválaszthassa az általa preferált kommunikációs módot, legyen az digitális vagy fizikai. Az embereket nem szabad kizárólag digitális környezetbe kényszeríteni. A kérdés nem kizárólag a digitális készségekről vagy hozzáférésekről szól, hanem az egyéni preferenciák és a nem digitális kommunikációs módokkal kapcsolatos személyes kényelem tiszteletben tartásáról is. Az inkluzivitás megőrzésének kulcsa, hogy az embereket ne kényszerítsék digitális platformokra, amikor inkább fizikai alternatívákat preferálnak, vagy fizikai alternatívákra van szükségük.

A legfontosabb ajánlások közé tartozik a postai szolgáltatások védelme és korszerűsítése, a marginalizált csoportok számára célzott digitális írástudási programok, valamint a digitális és fizikai lehetőségeket integráló hibrid kommunikációs modellek létrehozása.

A jelentés emellett olyan figyelemfelkeltő kampányokat javasol, amelyek a megfizethető internet-hozzáférés és az eszközök elterjesztésére irányuló erőfeszítések mellett a nyomtatott kommunikáció folyamatos értékét is hangsúlyozzák. Továbbá a vállalkozásoknak, közintézményeknek és a politikai döntéshozóknak biztosítaniuk kell, hogy szolgáltatásaik mind a digitális, mind a fizikai kommunikációs preferenciákat figyelembe vegyék a valóban befogadó társadalom előmozdítása érdekében.

Végül a jelentés hangsúlyozza, hogy a digitális elkötelezettség előmozdítása nem mehet a hagyományos kommunikációs módszerekre támaszkodók kárára. Az egyensúly fenntartásával és a választás szabadságának biztosításával a társadalom egy igazságosabb és befogadóbb jövő felé haladhat, ahol senki sem marad le.

MIÉRT FONTOS A VÁLASZTÁS LEHETŐSÉGE?



A mai digitális világban gyakran figyelmen kívül hagyják a nyomtatott kommunikáció értékét. Miközben a digitalizáció a kommunikáció számos aspektusát javította, új akadályokat teremtett a marginalizált közösségek, köztük az idősebb felnőttek, a fogyatékkal élők, a digitálisan alul ellátott területek lakói és az alacsonyabb szintű digitális írástudással rendelkező egyének számára.

Másrészt a nyomtatott kommunikáció egyértelműen biztosítja a befogadást és a hozzáférést minden polgár számára. A nyomtatott sajtó emellett jó helyzetben van ahhoz, hogy kulcsszerepet játsszon a digitális szakadék áthidalásában és a kritikus információkhoz való egyenlő hozzáférés fenntartásában minden csoport számára.

Sokan még ma is a nyomtatott kommunikációt részesítik előnyben és támaszkodnak rá, mivel az kézzelfogható, megbízható és ismerős médium. Az idősek és a korlátozott digitális hozzáféréssel rendelkezők például a fizikai postai küldeményt tekintik a kritikus információk, például a számlák, orvosi tájékoztatók és kormányzati dokumentumok megbízható kézbesítési módjának.

A digitális felé való nagyfokú hajlam ellenére számos tanulmány kimutatta, hogy a nyomtatott anyagok jobb megértést és megtartást tesznek lehetővé, mint a digitális formátumok, különösen a hosszabb vagy összetettebb szövegek esetében (Tawedian, 2024).

Más tanulmányok a digitális szakadékkal kapcsolatos növekvő aggodalmakra hívják fel a figyelmet, különösen Európában. A Világgazdasági Fórum nemrégiben készült jelentése például megállapította, hogy még mindig mintegy 2,6 milliárd embernek nincs hozzáférése az internethez - ez a Földön élők körülbelül egyharmada (Katsoudas, 2024).

Különös aggodalomra adnak okot az Európai Unióban (EU) zajló különböző digitalizációs erőfeszítések, amelyek közül sok egyes népességcsoportokat lemaradásban hagyott, és a digitális készségek és hozzáférés terén mutatkozó egyenlőtlenségek a kirekesztés új formáit teremtik meg.

Hasonlóképpen, az Intergraf által tavaly kiadott, a nyomtatott és a digitális média összehasonlításáról szóló jelentés kiemeli, hogy a digitális szakadék továbbra is tartós probléma az egész EU-ban, különösen az idősebb felnőttek és a marginalizált lakosok körében, akik közül sokan számos akadályba ütköznek a digitális integráció terén (Tawedian, 2024). Ezek közé az akadályok közé tartozik a nem megfelelő internet, a magas megvalósítási költségek, az adatbiztonsággal és a magánélet védelmével kapcsolatos aggályok, a navigációs problémák és a digitális analfabetizmus, amelyek mind nagyobb hatással vannak az idősebb generációkra és a fogyatékkal élőkre. A kutatások szerint: „Mivel a fogyatékkal élő személyeket sokkal nagyobb mértékben fenyegeti a szegénység és a társadalmi kirekesztés kockázata is, kisebb valószínűséggel jutnak internethez és saját digitális eszközhöz, például számítógéphez, laptopoz és mobiltelefonhoz” (European Disability Forum, 2020). Ez digitális szakadékot hoz létre, és kérdéseket vet fel az igazságszolgáltatással kapcsolatban a digitális világban.

Továbbá egy kutatás szerint „az európai kv-k 28%-a tapasztalt legalább egyfajta kiberbűnözést 2021-ben” (Európai Unió, 2022). Sokan a magánélet védelmével, az adatbiztonsággal és az online információk állandóságával kapcsolatos aggodalmak miatt inkább nem intéznek online ügyeket, illetve nem hagynak digitális nyomokat. A nyomtatott kommunikáció fenntartásával ezeket az aggodalmakat ítélet vagy hátrányos megkülönböztetés nélkül kell kezelni és tiszteletben tartani.



2,6 milliárd ember

az emberek még mindig nem férnek hozzá az internethez

a Föld lakosságának körülbelül egyharmada

(Katsoudas, 2024)

Ez a jelentés hangsúlyozza, hogy minden polgár számára meg kell őrizni a fizikai postai és nyomtatott kommunikációs lehetőségekhez való hozzáférést, különösen azok számára, akik hajlandók a digitális alternatívák használatára. A kiindulópont az, hogy az EU a választási lehetőségek és a rugalmasság biztosításával biztosíthatja, hogy a digitális átalakulás inkluzív legyen.



A digitális kirekesztés és a fizikai kommunikáció szerepe az Európai Unióban

Az elmúlt években az EU a digitalizációt társadalmi-gazdasági fejlődésének központi elemévé tette, és különböző digitális politikákat vezetett be az innováció, a csatlakoztathatóság és a digitális írástudás előmozdítása érdekében a tagállamokban. A jelentős előrelépés ellenére azonban jelentős különbségek alakultak ki a digitális hozzáférés, a készségek és a digitális elkötelezettség terén, amit „digitális szakadék” néven ismerünk.

A digitális szakadékot úgy határozzák meg, mint „a digitális erőforrásokhoz hozzáféréssel rendelkezők és a digitális erőforrásokkal nem rendelkezők közötti éles szakadékot, (amely) azzal fenyeget, hogy súlyosbítja a meglévő egyenlőtlenségeket és állandósítja a társadalmi kirekesztést Európa-szerte” (Bost, 2024).

A kutatások kiemelik, hogy a marginalizált csoportok és az idősebb felnőttek, különösen azok, akik a digitális integráció akadályaival szembesülnek, nagymértékben támaszkodnak a hagyományos kommunikációra, hogy ezt a digitális szakadékot leküzdjék (Taipale et al., 2021).

Ez a szakasz a digitális kirekesztés jelenlegi helyzetét vizsgálja az EU-ban. Rávilágít a fizikai kommunikáció létfontosságú szerepére az európai lakosság különböző szegmensei közötti inkluzívitás fenntartásában.

A digitális átalakulás és a digitális szakadék

A digitális készségek és a digitális hozzáférés terén egyre növekvő szakadék azzal fenyeget, hogy marginalizálódnak azok, akik nem tudnak eligazodni a digitális környezetben. Ez azt is hangsúlyozza, hogy a digitális csatornákon kívüli, hozzáférhető kommunikációs lehetőségek fenntartásának és támogatásának alapvető szükségességét.

Az EU digitális menetrendje, amelyet a Digitális Évtized szakpolitikai programmal tettek hivatalossá, ambiciózus célokat tűzött ki az egyetemes digitális hozzáférés elérésére. A legfontosabb célok között szerepel a csatlakoztathatóság, a digitális készségek, a vállalkozások digitális átalakulása és az e-kormányzás (Európai Bizottság, 2021).

Míg az északi és nyugati tagállamok gyorsan haladtak előre, számos déli és keleti ország jelentős kihívásokkal néz szembe e célok elérésében. A digitális gazdaság és társadalom index (DESI) szerint az internet-hozzáférés, a digitális infrastruktúra és az írástudás terén mutatkozó egyenlőtlenségek földrajzi szakadékot tükröznek, és egyes uniós régiók a digitális felkészültség és elfogadás tekintetében megelőznek másokat (Európai Bizottság, 2023).

Az egyre inkább digitális társadalomban való részvételhez nélkülözhetetlen alapvető digitális készségek az uniós felnőttek 54%-a számára továbbra is hiányoznak. Ez a hiányosság különösen az idősebb felnőttek, a korlátozott iskolai végzettségűek és a vidéki területek lakói körében tapasztalható (Eurostat, 2023).

A Világgazdasági Fórum 2024-es, az EU digitalizációjáról szóló tanulmánya is ezeket az eredményeket erősíti meg, és megállapítja, hogy még a magasan összekapcsolt nemzeteken belül is a lakosság jelentős része továbbra is elszigetelt, különösen a gazdaságilag hátrányos helyzetűek. Ez az elszakítottság elsősorban a pénzügyi korlátokon és a magas végrehajtási költségeken alapul.

A digitális készségek és a digitális hozzáférés terén egyre nagyobbra nyíló szakadék azzal fenyeget, hogy marginalizálódnak azok, akik nem tudnak eligazodni a digitális környezetben. Hangsúlyozza továbbá, hogy a digitális csatornákon kívüli, hozzáférhető kommunikációs lehetőségek fenntartására és támogatására is nagy szükség van.



A digitális kirekesztés társadalmi-gazdasági hatása

Az EU digitális átalakulásra irányuló törekvésének célja a társadalmi befogadás, a gazdasági növekedés és az innováció előmozdítása. A digitalizáció azonban a kirekesztés új formáit hozta létre, amelyek jelentősen érintik a gazdaságilag és társadalmilag hátrányos helyzetűeket. Az alacsony jövedelmű háztartásokban élő egyének például kisebb valószínűséggel engedhetik meg maguknak a megbízható internet-hozzáférést vagy a digitális eszközöket, ami korlátozza az olyan létfontosságú online

szolgáltatásokhoz való hozzáférésüket, mint az egészségügyi ellátás, az oktatás és a banki szolgáltatások (Kovač et al., 2024).

Egy Eurocities-jelentés szerint ez a digitális szakadék a társadalmi-gazdasági egyenlőtlenségek megerősödésének kockázatával jár, különösen a marginalizált területeken, ahol a digitális infrastruktúra korlátozott vagy megbízhatatlan (Bost, 2024).

A digitális szakadékot egy markáns demográfiai dimenzió is jellemzi. A *The Complex Gender Face of Digital Exclusion in Old Age* (2023) című cikk szerint Európában az idősebb felnőtteket, különösen az idős nőket érinti leginkább a digitális kirekesztés.

Sokuk számára a fizikai kommunikáció - például a postai szolgáltatások - továbbra is elengedhetetlen az egészséggel, pénzügyekkel és kormányzati szolgáltatásokkal kapcsolatos fontos információkhoz való hozzáféréshez. Az adatok arra is utalnak, hogy ahogy ezek a szolgáltatások az online térbe kerülnek, a digitális írástudás és bizalom hiánya az idősek körében akadályozza a részvételt, és így növeli a társadalmi elszigetelődés és kirekesztés kockázatát.

Választásból kirekesztve: A digitális lábnyomok terhei

Miközben a digitalizáció átalakítja a társadalmakat, az egyének egy kevésbé látható, de jelentős csoportja aktívan kerüli a digitális térben való teljes körű részvételt a digitális lábnyomok miatti aggodalmak miatt. Bár hozzáférnek a digitális erőforrásokhoz és rendelkeznek a részvételhez szükséges készségekkel, az online jelenlétük korlátozására vonatkozó tudatos döntésük rávilágít az önkirekesztés egy újonnan kialakuló formájára, amelyet a magánélet védelmétől való félelem és a digitális rendszerekkel szembeni bizalmatlanság vezérel.

A digitális lábnyomokat, azaz az online tevékenységek során hátrahagyott személyes adatok nyomait egyre inkább tehernek tekintik. A magánélet védelmére odafigyelő egyének számára ezek a nyomok olyan kockázatokat hordoznak, mint a személyazonosság-lopás, a megfigyelés, a csalárd tevékenységek és a személyes adatokkal való visszaélés. Az EDPB 2023-as éves jelentése szerint „az adatvédelmi incidenseket harmadik fél hackerek rosszindulatú támadásai, elégtelen belső gyakorlatok és informatikai rendszerek vagy emberi hiba okozza” (Európai Adatvédelmi Testület, 2024). Ezek a tényezők fokozzák a digitális lábnyomokkal és azok kihasználási lehetőségeivel kapcsolatos félelmeket. Ellentétben azzal a vélekedéssel, hogy az oktatás és a digitális írástudás önmagában képes enyhíteni a digitális kirekesztést és csökkenteni a digitális lábnyomoktól való félelmet, ez a csoport azt mutatja, hogy a kirekesztés nem pusztán a technológiai hozzáférhetetlenség eredménye, hanem a csalárd tevékenységekkel szembeni tájékozott választás is. A jelentés például kiemeli, hogy az Európai Gazdasági Térségen (EGT) belül a fizetési csalások 2022-ben 4,3 milliárd eurót, 2023 első felében pedig 2,0 milliárd eurót értek el, és a legtöbb csalás az átutalásokhoz és a kártyás fizetésekhez kapcsolódott (Európai Bankhatóság, 2023). Ezek a számok aláhúzzák a fogyasztók növekvő aggodalmát az online tranzakciók biztonságával kapcsolatban, még a digitális hozzáférés folyamatos bővülése mellett is. Ennek fényében a digitális szolgáltatásokhoz hozzáféréssel rendelkezők közül sokan az adatok állandóságával és a biztonsági sebezhetőséggel kapcsolatos aggodalmakra hivatkoznak.

Egy tanulmány szerint elkerülhetetlen, hogy digitális lábnyomokat hagyjunk magunk után, és a kutatás „eredményei az adatokkal való visszaélés kockázatainak mérséklésének széleskörű elmulasztását jelezték” (Abrantes & Ostergaard, 2021). A digitális lábnyomok állandósága fokozza ezeket a félelmeket. A *Two Sides* megbízásából 2023-ban 10 250 európai fogyasztó körében végzett nemzetközi felmérés kiemelte, hogy: „56%-uk aggódik az online biztonság és a személyes adatok feltörésének vagy ellopásának kockázata miatt”.

Sokan kényelmetlenül érzik magukat a gondolattól, hogy online tevékenységeiket korlátlan ideig tárolhatják, és esetleg a beleegyezésük nélkül hozzáférhetnek vagy felhasználhatják őket. Ezek az aggodalmak gátat szabnak a digitális részvételnek, ami arra készíti az egyéneket, hogy a nem digitális alternatívákat, például a fizikai postai levelezést és a személyes kommunikációt részesítsék előnyben.

Ez az önmaga által megszabott kirekesztés a digitális politika egyik kritikus hiányosságát tárja fel: az adatvédelemmel kapcsolatos etikai és strukturális aggályok nem megfelelő kezelését. Azzal, hogy a döntéshozók kizárólag a hozzáférés és a készségek növelésére összpontosítanak, azt kockáztatják, hogy

figyelman kívül hagyják azokat, akik nem szükségből, hanem elvi okokból maradnak ki a digitális világból.

A digitális lábnyomok hátra hagyásától óvakodók preferenciáinak tiszteletben tartása alapvető fontosságú a befogadó digitális átalakuláshoz. A hozzáférhető, biztonságos, nem digitális kommunikációs csatornák fenntartása áthidalhatja ezt a szakadékot, biztosítva, hogy ezek az egyének ne kerüljenek marginalizálódásra az egyre inkább digitalizált társadalomban. A digitális elköteleződés sokféleségének felismerése kulcsfontosságú a befogadás elősegítéséhez anélkül, hogy a személyes autonómia vagy a biztonság sérülne.

A fizikai kommunikáció, mint az inkluzivitás kritikus eleme

Sok, a digitális kirekesztettség által érintett személy számára a fizikai kommunikáció megbízható, elérhető és megszokott eszközt jelent az alapvető információk megszerzéséhez. Miközben az EU Digitális Évtized kezdeményezése elismeri a digitális szakpolitikák inkluzivitásának fontosságát, nem tartja fenn azokat a kommunikációs eszközöket, például a fizikai postai és nyomtatott anyagokat, amelyek elősegítik ezt az inkluzivitást. Az idősebb felnőttek és a vidéki lakosok gyakran a papír alapú kommunikációt részesítik előnyben, amelyet biztonságosabbnak, megbízhatóbbnak és könnyebben érthetőnek tartanak, mint a digitális alternatívákat (Kovač et al., 2024).

Ezek a számok aláhúzzák a fogyasztók növekvő aggodalmát az online tranzakciók biztonságával kapcsolatban, még a digitális hozzáférés folyamatos bővülése mellett is. Ennek fényében sokan, akik hozzáférnek a digitális szolgáltatásokhoz, az adatok állandóságával és a biztonsági sebezhetőséggel kapcsolatos aggodalmakra hivatkoznak.

Egy tanulmány szerint elkerülhetetlen, hogy digitális lábnyomokat hagyjunk magunk után, és a kutatás „eredményei az adatokkal való visszaélés kockázatainak mérséklésének széleskörű elmulasztását jelezték” (Abrantes & Ostergaard, 2021). A digitális lábnyomok állandósága fokozza ezeket a félelmeket. A Two Sides megbízásából 2023-ban 10 250 európai fogyasztó körében végzett nemzetközi felmérés kiemelte, hogy: „56%-uk aggódik az online biztonság és a személyes adatok feltörésének vagy ellopásának kockázata miatt”.

Sokan kényelmetlenül érzik magukat a gondolattól, hogy online tevékenységeiket korlátlan ideig tárolhatják, és esetleg a beleegyezésük nélkül hozzáférhetnek vagy felhasználhatják őket. Ezek az aggodalmak gátat szabnak a digitális részvételnek, ami arra készíti az egyéneket, hogy a nem digitális alternatívákat, például a fizikai postai levelezést és a személyes kommunikációt részesítsék előnyben.

Ez az önmaga által megszabott kirekesztés a digitális politika egyik kritikus hiányosságát tárja fel: az adatvédelemmel kapcsolatos etikai és strukturális aggályok nem megfelelő kezelését. Azzal, hogy a döntéshozók kizárólag a hozzáférés és a készségek növelésére összpontosítanak, azt kockáztatják, hogy figyelman kívül hagyják azokat, akik nem szükségből, hanem elvi okokból maradnak ki a digitális világból.

A digitális lábnyomok hátra hagyásától óvakodók preferenciáinak tiszteletben tartása alapvető fontosságú a befogadó digitális átalakuláshoz. A hozzáférhető, biztonságos, nem digitális kommunikációs csatornák fenntartása áthidalhatja ezt a szakadékot, biztosítva, hogy ezek az egyének ne kerüljenek marginalizálódásra az egyre inkább digitalizált társadalomban. A digitális elköteleződés sokféleségének felismerése kulcsfontosságú a befogadás elősegítéséhez anélkül, hogy a személyes autonómia vagy a biztonság sérülne.

A legújabb tanulmányok megerősítik a fizikai kommunikációs lehetőségek megőrzésének fontosságát az EU-n belül, és rávilágítanak a közszolgáltatások teljesen digitális megközelítésének kockázataira.

A digitális írástudás és az infrastruktúra fejlesztésére tett erőfeszítések ellenére például a marginalizált és alacsony jövedelmű uniós háztartások még mindig nem férnek hozzá megbízhatóan a digitális szolgáltatásokhoz (Borg & Guio, 2021).

Ez a hiányosság kiemeli, hogy miért kell a fizikai kommunikációt előtérbe helyezni, mint a hozzáférés és a választási lehetőségek biztosításának eszközét minden polgár számára.



A fizikai kommunikáció változó szerepe az egyre inkább digitális Európában

A nyomtatott kommunikáció olyan kézzelfogható, megbízható és ismerős médiumot kínál, amelyet sokan még mindig előnyben részesítenek és amelyre sokan támaszkodnak. Az idősek és a korlátozott digitális hozzáféréssel rendelkezők számára a fizikai postai küldemények megbízható módját jelentik a kritikus információk, például a számlák, orvosi tájékoztató füzetek és kormányzati dokumentumok kézhezvételének.

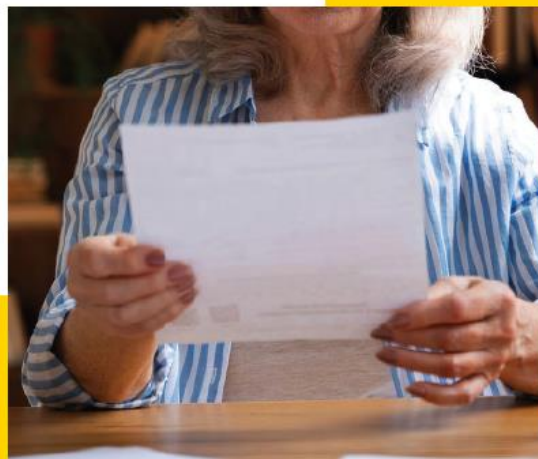
Továbbá, a digitális formátumok iránti nagyfokú hajlam ellenére különböző tanulmányok rámutatnak arra, hogy a nyomtatott anyagok jobban elősegítik a megértést és a megőrzést, mint a digitális formátumok, különösen a hosszabb vagy összetettebb szövegek esetében. A nyomtatott és digitális média összehasonlítása című jelentés szerint „a nyomtatott média továbbra is kulcsfontosságú az olvasás megértésének, megtartásának és a tanulásnak a megkönnyítése szempontjából” (Tawedian, 2024). Hanyagság lenne nem megemlíteni a kiberbűnözést és a kiberfenyegetéseket, amelyek talán a legnagyobb aggodalomra adnak okot a digitalizáció korában. Itt a nyomtatás biztonságérzetet nyújt, és a digitális kommunikációhoz képest kevesebb aggodalomra ad okot a kiberfenyegetésekkel kapcsolatban (Wall, 2009).

Az Európai Unió Alapjogi Ügynökségének kutatása hangsúlyozza, hogy a digitalizáció racionalizálhatja a szolgáltatásokat és növelheti a hatékonyságot, ugyanakkor kockázatokat is rejt magában azok számára, akik nem képesek vagy nem hajlandók a digitális technológiákkal foglalkozni. A kutatás szerint a közszolgáltatások digitalizálása az idősek számára a kirekesztés kockázatát hordozza magában (FRA, 2023). Sok idősebb személy vonakodik vagy ellenáll a digitális technológiák bevezetésétől olyan tényezők miatt, mint az ismeretlenség, a vélt bonyolultság, valamint a digitális biztonsággal és a magánélet védelmével kapcsolatos aggodalmak (FRA, 2023).

Ez a digitális platformokkal szembeni vonakodás tovább fokozza a kirekesztettségtől való félelmüket, mivel az egyre inkább digitális világban lemaradnak, és nem tudnak hozzáférni az online térbe átkerült alapvető szolgáltatásokhoz.

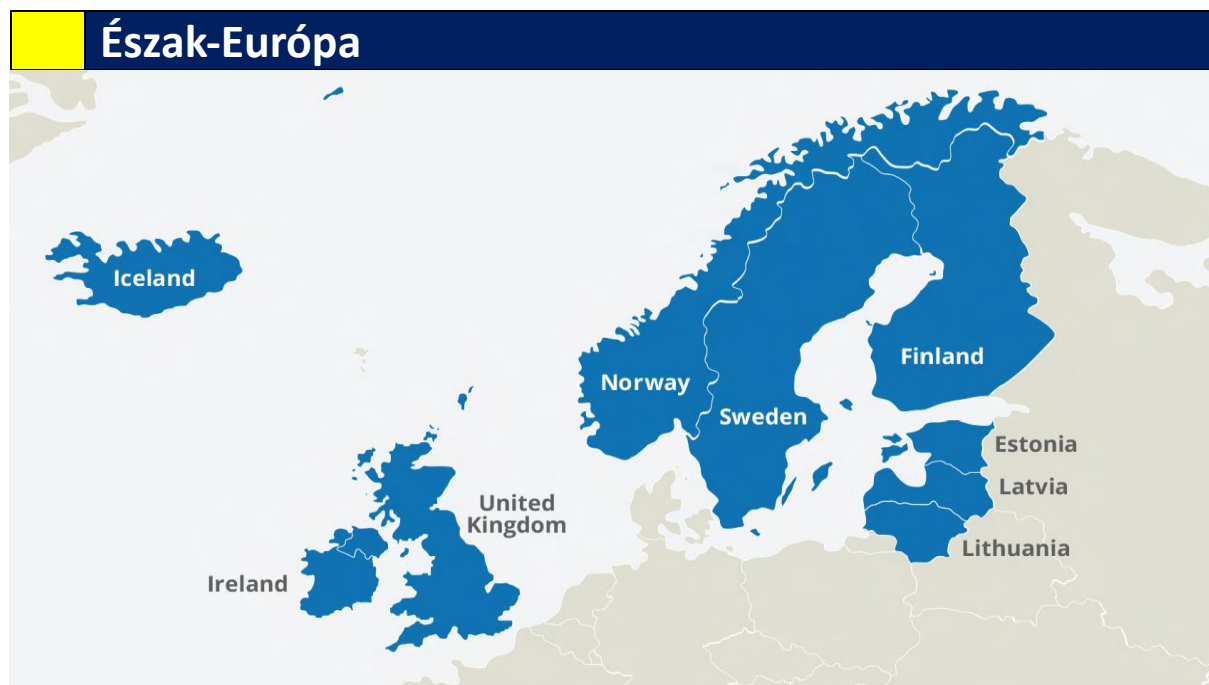
A digitális politikák előrehaladtával a postai szolgáltatásokhoz és a papíralapú kommunikációhoz való ragaszkodás fontos pufferként szolgálhat a teljes mértékben digitális megközelítés kirekesztő hatásaival szemben. A fizikai kommunikáció is segít áthidalni a digitálisan összekapcsoltak és az összeköttetéstől elszakadtak közötti szakadékot, megőrizve az alapvető információkhoz való hozzáférést Európa-szerte. A Kovač et al. (2024) tanulmánya megállapítja, hogy a digitalizáció felgyorsulásával a hagyományos kommunikációs csatornák, például a postai levelezés és a nyomtatott anyagok fenntartása elengedhetetlen a befogadás megőrzéséhez. Ez különösen igaz a Nyugat-Balkánon és az EU déli régióiban, ahol a digitális átállás lassabb, az infrastruktúra pedig kevésbé stabil. Az ilyen régiókban ezek a csatornák értékes eszközként szolgálhatnak annak biztosításához, hogy minden polgár egyenlő mértékben hozzáférjen a kritikus információkhoz és szolgáltatásokhoz.

A hagyományos kommunikációs módszerek szerepének elismerésével és kezelésével az EU egy olyan befogadó digitális jövő megvalósításán dolgozhat, amelyben minden polgár az egyedi igényeinek leginkább megfelelő módon férhet hozzá az információkhoz.



AZ EU DIGITÁLIS SZAKADÉKÁNAK REGIONÁLIS PERSPEKTÍVÁI

A digitális szakadék az Európai Unióban különbözőképpen jelentkezik, amit az infrastruktúra, a digitális írástudás és a társadalmi-gazdasági tényezők regionális különbségei alakítanak. Míg egyes országok jelentős előrelépést értek el a digitális integráció terén, mások továbbra is olyan kihívásokkal küzdenek, amelyek akadályozzák a lakosságot abban, hogy teljes mértékben részt vegyen a digitális gazdaságban. Ez a szakasz részletesen feltárja a digitális szakadékot Észak-, Dél-, Kelet- és Nyugat-Európában, kiemelve a közös tendenciákat és az egyedi regionális jellemzőket. Ez a tágabb perspektíva megteremtí az alapot a következő részletesebb országspecifikus esettanulmányokhoz.



Észak-Európa, beleértve Svédországot, Finnországot, Dániát, Norvégiát és Izlandot, széles körben elismert vezető szerepet tölt be a digitális összeköttetés és innováció terén. Ezek a nemzetek folyamatosan magas helyezéseket érnek el a digitális gazdaság és társadalom indexben (DESI), ami az internetkapcsolat, a digitális készségek és az e-kormányzás elfogadása terén elért erős teljesítményüket tükrözi.

A fejlett szélessávú infrastruktúrába, a digitális írástudási programokba és a technológia közszolgáltatásokba történő integrálásába történő beruházásaikkal a sikeres digitális átalakulás mércéjeként szolgálnak.

Az előrelépések ellenére azonban továbbra is vannak kihívások. Ezek a nemzetek tartós digitális megosztottsággal szembesülnek bizonyos demográfiai csoportok, köztük az idősebb felnőttek, az alacsony jövedelmű háztartások és a marginalizált csoportok körében, ami azt jelzi, hogy az egyetemes digitális integráció még nem valósult meg. A vidéki területek gyakran küzdenek infrastrukturális korlátokkal, és bizonyos csoportok továbbra is akadályokba ütköznek a megfizethetőség és a digitális írástudás terén.

A következő szakasz azt vizsgálja, hogy ezek a hiányosságok hogyan érintik Észak-Európa egyes népességcsoportjait, és hangsúlyozza a nem digitális alternatívák, például a papír alapú rendszerek fenntartásának fontosságát a befogadás biztosítása érdekében.



Svédország

Svédország széles körben elismert fejlett digitális infrastruktúrájáról, és az EU országai között az első helyen áll a digitális átvétel és az internet-hozzáférés terén. Az Eurostat szerint a svéd háztartások közel 98%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel (Eurostat, 2024).

Továbbá a Digitális Évtized 2024-es kiadása szerint Svédországban 66,4%-os a digitális alapkészségek lefedettsége, szemben az 55,6%-os uniós átlaggal. Ezzel Svédország 83%-kal teljesítette az EU 2030-as célkitűzésének teljesítését, amely szerint az EU lakosságának 80%-a legalább alapvető digitális készségekkel rendelkezik (Kralj, 2023).

A marginalizált népességcsoportok számára azonban továbbra is vannak kihívások. Például a lassabb szélessávú sebesség és a nagysebességű internethez való következetlen hozzáférés a lakosság mintegy 15%-át érinti (Melchiorri et al., 2024). Továbbá Svédországban az idősebb felnőttek, különösen a 65 év felettek kevésbé veszik igénybe a digitális szolgáltatásokat, és e csoport közel 30%-a nem jelezte, hogy használná az internetet, ami hatalmas digitális szakadékot teremt (Anderberg et al., 2020).

A gazdasági egyenlőtlenségek és a marginalizált csoportok digitális írástudatlansága tovább súlyosbítja a digitális kirekesztést. Az olyan erőfeszítések, mint a svéd kormány „Digital by Default” kezdeményezése, e kihívások kezelésére irányulnak, a digitális készségekkel kapcsolatos képzés előmozdításával a marginalizált csoportok, köztük az idősebb felnőttek és a vidéki területeken élők számára (Gültekin, 2023).



Finnország

Finnország a világ egyik legfejlettebb digitálisan fejlett országaként tűnik ki, gyakorlatilag általános szélessávú lefedettséggel és magas digitális írástudással rendelkező lakossággal. A vidéki régiók azonban még mindig kihívásokkal küzdenek a kapcsolatteremtés terén, többek között a lassabb internetsebességgel és a szolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáféréssel.

A finn kormány szerint az ország lemaradásban van a többi északi országhoz képest a nagy sebességű kapcsolatok terén, különösen az optikai szálakhoz való hozzáférés tekintetében. A finn háztartások 61%-a számára volt elérhető az optikai hálózat 2023 végén, míg 2022 végén a svéd háztartások 96%-a számára (Finn kormány, 2024). Finnország e tekintetben is lemaradt a balti országoktól.

Ez a digitális infrastruktúra-hiány Finnország északi és keleti vidéki területein a legszembetűnőbb. Ott a háztartások nem feltétlenül férnek hozzá az optikai szálak összeköttetéséhez, ami befolyásolhatja a digitális gazdaságban való részvételüket.

Az idősebb finnországi felnőttek szintén kihívásokkal szembesülnek a digitális technológiával való kapcsolattartás terén. A Finn Egészségügyi és Jóléti Intézet tanulmánya szerint a 65 éves és idősebb finnek több mint 30%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel (Rasi & Kilpeläinen, 2015). A közelmúltban készült tanulmányok rávilágítottak arra is, hogy a digitális írástudásbeli szakadékot súlyosbítja, hogy az idősek nem hajlandók elfogadni a digitalizációt - ez a nem hajlandóság végső soron akadályozza őket abban, hogy hozzáférjenek az olyan alapvető szolgáltatásokhoz, mint az egészségügyi ellátás, a banki szolgáltatások és a társadalmi érintkezés.

A probléma itt nem egyszerűen a készségek hiánya, hanem az, hogy az idősek nem hajlandók a digitális eszközökkel foglalkozni, még akkor sem, ha azok nagy hasznukra válnának. Ez a vonakodás olyan tényezőkből fakad, mint az ismeretlenség, a magánélet és a biztonság körüli félelmek, valamint a hagyományos, személyes interakciók preferálása. Tomczyk et al. (2023) szerint semmilyen képzés vagy tudatosságnövelő kampány nem képes teljes mértékben legyőzni a digitális átállással szembeni, bizonyos csoportok mélyen gyökerező ellenállását.



Dánia

Dánia szintén vezető szerepet tölt be a digitális infrastruktúra terén. A Digital 2024: Dánia jelentés szerint 2024 elején 5,87 millió internetfelhasználó volt Dániában, amikor az internetkapcsolat 98,1%-os volt (Kemp, 2024). A DESI jelentése szerint a dánok több mint 80%-a rendelkezik legalább alapvető digitális készségekkel, és az ország előkelő helyen áll a digitális közszolgáltatások tekintetében (DESI, n.d.).

Ennek ellenére a digitális befogadás továbbra is problémát jelent bizonyos csoportok számára, különösen az alacsonyabb jövedelműek számára, akiknek nehézséget okoz a gyors internethez való hozzáférés (Aagaard & Pedersen, 2022). Ez a hozzáférés hiánya gazdasági szakadékot hoz létre, és korlátozza a lehetőségeket azok számára, akiknek már így is pénzügyi kihívásokkal kell szembenézniük. A dániai idősebb felnőttek is küzdenek a digitális elkötelezettséggel. Bár a dán kormány digitális írástudási programokat kínál az idősek számára, az idősek 5%-a számol be nehézségekről a digitális eszközök használatában (Wendt-Lucas et al., 2024). Ezek az idősek gyakran a papír alapú kommunikációra támaszkodnak, ami rávilágít arra, hogy a digitális lehetőségek mellett továbbra is szükség van a hagyományos szolgáltatásokra.



Norvégia

Norvégia elismert a magas szintű digitális összekapcsoltságáról. Az ország 2023-ban 99%-os internetkapcsolati aránnyal rendelkezett (Kemp, 2023).

Az ország digitális integráció iránti elkötelezettségét tükrözi az e-kormányzati szolgáltatások hangsúlyozása, a norvégok közel 90%-a használja az online közszolgáltatásokat (OECD, 2017). Ugyanakkor a vidéki területeken, különösen Norvégia távoli északi régióiban, ahol a szélessávú hozzáférés lassabb és drágább, továbbra is jelentős hiányosságok vannak. Ezeken a területeken a digitális eszközökhöz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés a sebesség és a megfizethetőség kérdése, mivel a magas költségek egyeseket visszatartanak a digitális erőforrások teljes körű kihasználásától.

Más észak-európai országokhoz hasonlóan Norvégiában az idősebb felnőttek kevésbé elkötelezettek a digitális szolgáltatások iránt. Ez a csoport gyakran nem tudja kihasználni a digitális közszolgáltatások előnyeit, ami további akadályokat gördít az alapvető szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés elé.

Dél-Európa



Dél-Európa, amely olyan országokat foglal magában, mint Olaszország, Spanyolország és Görögország, a gazdasági egyenlőtlenségek és a regionális egyenlőtlenségek miatt még hangsúlyosabb digitális szakadékkal néz szembe. Míg a városi központok viszonylag erős digitális infrastruktúrával rendelkeznek, a vidéki és távoli területeken gyakran nincs megbízható szélessávú hozzáférés.

Dél-Európa lakosságának jelentős része korlátozott digitális készségekkel rendelkezik, különösen az idősebb felnőttek és a gazdaságilag hátrányos helyzetű csoportok körében. Ezeket a kihívásokat súlyosbítja a magas munkanélküliségi ráta és az északi országokhoz képest alacsonyabb szintű állami beruházások a digitális infrastruktúrába. Ennek eredményeképpen a hagyományos kommunikációs módszerek, például a postai szolgáltatások és a papír alapú kommunikáció továbbra is kulcsfontosságúak a befogadás és az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása szempontjából.



Olaszország

Olaszországban jelentős regionális különbségek vannak a digitális infrastruktúra terén: az olyan városi területek, mint Milánó és Róma kiterjedt szélessávú lefedettséggel rendelkeznek, míg a vidéki és déli régiók jelentős lemaradásban vannak. Statisztikailag az internet-hozzáféréssel rendelkező vidéki olasz háztartások aránya 2022 és 2023 között nem változott jelentősen, és továbbra is 87,83% körül marad (Statista, 2024).

A digitális készségek szintén aggodalomra adnak okot: a lakosság 40%-a nem rendelkezik alapvető digitális kompetenciákkal. Ez különösen igaz az idősebb felnőttek és a gazdaságilag hátrányos helyzetű csoportok körében (Vainieri et al., 2023). Hasonlóképpen, az Olaszország 2024 Digitális Évtized országjelentés szerint Olaszországban az embereknek csak 45,8%-a rendelkezik legalább alapvető digitális készségekkel, és minden korcsoportban hiányosságok mutatkoznak. Ez jóval az 55,6%-os uniós átlag alatt van, és az elmúlt évek korlátozott dinamikáját mutatja (Európai Bizottság, 2024).



**a lakosság 40%-a
nem rendelkezik alapvető digitális kompetenciákkal**



Spanyolország

Spanyolországban a digitális hozzáférés terén kettősség figyelhető meg: az olyan nagyvárosi központok, mint Madrid és Barcelona magas csatlakozási arányokkal büszkélkedhetnek, míg a vidéki területek továbbra is alulellátottak (Ruiz-Rua et al., 2024).

A „Digital Literacy of Older People in an Ageing World” (Az idősek digitális írástudása az idősödő világban) című tanulmány szerint 2019-ben a helyzet nem sokat változott. Az idősek több mint 43%-a nem használja az internetet. Az idősebb demográfiai csoport körülbelül háromszor nagyobb arányban van internet-hozzáférés nélkül, mint a felnőtt lakosság általában. Ez rávilágít a spanyolországi digitális szakadékra, amely élesen végigvonul a generációk mentén, és az idősebb generációk kevésbé veszik igénybe az internetalapú szolgáltatásokat. Meg kell azonban jegyezni, hogy a spanyol kormány olyan hibrid kommunikációs modellt vezet be, amelynek célja, hogy segítsen áthidalni ezt a szakadékot.



Görögország

Görögországban az EU-ban a legalacsonyabb a digitális kapcsolat és a digitális írástudás szintje. 2023-ban a háztartások kevesebb mint 20%-a rendelkezett optikai szélessávú internet-hozzáféréssel, és a vidéki területeken gyakran nincs megbízható internet.

A Görögország: a digitális készségek pillanatképe című cikk szerint Görögország digitális fejlettségi szintje összességében 81%, ami 17%-kal marad el a közép- és kelet-európai (KKE) átlagtól. Sőt, a többi KKE-országgal összehasonlítva Görögország az átlag alatt van a digitális vállalkozások, a digitális kormányzat és közszféra, a digitális infrastruktúra és a digitális ágazat terén (Kralj, 2024).

A gazdasági kihívások súlyosbítják a helyzetet, a digitális infrastruktúrába történő állami beruházások elmaradnak a többi uniós országtól. A digitális írástudás szintén továbbra is kulcskérdés: a lakosság mindössze 52,4%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel, ami jelentős akadályokat gördít az e-kormányzati szolgáltatásokban és a digitális piacokon való részvétel elé (Kralj, 2024).

Bár az olyan programok, mint a görögországi „Gigabit Society” (Gigabites társadalom), e kihívások kezelésére irányulnak, ezek jelentős beruházásokat és időt igényelnek (Digital Economy & Society Index, 2023; Eurostat, 2023).

Kelet-Európa



A kelet-európai országok, köztük Románia, Bulgária és Lengyelország továbbra is jelentős kihívásokkal néznek szembe a digitális integrációval kapcsolatban. A szélessávú lefedettség bővítése terén elért jelentős előrelépések ellenére a régió az internetkapcsolat és a digitális írástudás tekintetében továbbra is elmarad az uniós átlagtól.

Kelet-Európa vidéki térségei különösen komoly akadályokkal szembesülnek a digitális hozzáférés terén, mivel az elavult infrastruktúra és a technológiába történő alacsonyabb szintű beruházások súlyosbítják ezeket az egyenlőtlenségeket. Az idősebb felnőttek és az alacsony jövedelmű családok aránytalanul nagy arányban érintettek, sokan nem rendelkeznek a digitális szolgáltatások igénybevételéhez szükséges készségekkel vagy erőforrásokkal.

Ebben az összefüggésben a fizikai kommunikációs csatornák létfontosságúak a digitális szakadék áthidalásához és a további marginalizálódás megelőzéséhez.



Bulgária

Bulgáriában az egyik legalacsonyabb a szélessávú internet-hozzáférési arány az EU-ban: a háztartások 89%-a rendelkezik megbízható internet-hozzáféréssel, ami viszonylag alacsonyabb, mint Norvégia 99%-os és Svájc 100%-os aránya (Eurostat, 2024). A digitális szakadék a vidéki régiókban a legszembetűnőbb, ahol az infrastruktúra továbbra is elavult, és a digitális technológiába való beruházás minimális.

2023-ban az 55 éves és idősebb bolgároknak csak 29%-a rendelkezett alapvető digitális készségekkel, ami megnehezíti e demográfiai csoport számára a digitális kormányzati szolgáltatások és az online gazdaság igénybevételét (Eurostat, 2023). Bulgária a legrosszabbul teljesítő uniós ország a felnőttek digitális készségei tekintetében, a felnőtt lakosság mindössze 29%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel (OECD, 2023).

Mindez rávilágít arra a riasztó lehetőségre, hogy a bolgár lakosság nagy része marginalizálódhat - ami arra mutat rá, hogy egyre nagyobb szükség van a papíralapú kommunikációra, mint arra, hogy a marginalizált csoportok ne maradjanak le a digitális átalakulásban.



Lengyelország

Bár Lengyelországban a digitális hozzáférés tekintetében jelentősebb a város-vidék szakadék, a szélessávú hozzáférés terén előrelépés történt, különösen az olyan városokban, mint Varsó és Krakkó (Janc & Silka, 2016). A vidéki területek azonban még mindig le vannak maradva. A kutatások szerint Lengyelországban az internet-hozzáféréssel rendelkező vidéki háztartások aránya 2022 és 2023 között nem változott jelentősen, és 92,89% körül marad (Statista, 2024b).

Az ország a digitális írástudás terén is kihívásokkal küzd, a lakosság 43%-a nem képes alapvető digitális feladatok elvégzésére (Eurostat, 2023). Lengyelországban az alapvető digitális készségekkel való lefedettség 44,3%, szemben az 55,6%-os uniós átlaggal (Kralj, 2023a).

Lengyelországban a digitális szakadék különösen hangsúlyos az idősebb felnőttek és az alacsony jövedelmű családok körében, két olyan csoportban, amelyek kisebb valószínűséggel férnek hozzá digitális eszközökhöz vagy rendelkeznek az azok használatához szükséges készségekkel. Nyilvánvaló, hogy a fizikai kommunikációs módszerek, mint például a nyomtatott sajtó, továbbra is kulcsfontosságúak ezen alulhasznosított közösségek elérésében.

Nyugat-Európa



A nyugat-európai országok, köztük Németország, Franciaország és Hollandia a világ legfejlettebb digitális ökoszisztémái közé tartoznak. Ezek a nemzetek robusztus szélessávú infrastruktúrával, kiterjedt e-kormányzati szolgáltatásokkal és magas digitális írástudási aránnyal rendelkeznek.

A digitális szakadék azonban továbbra is fennáll, és aránytalanul nagy mértékben érinti az idősebb felnőtteket, a marginalizált közösségeket és a gazdaságilag hátrányos helyzetű lakosságot. Ezeknek az akadályoknak a fennmaradása rávilágít arra, hogy az inkluzivitás biztosítása érdekében a papír alapú kommunikáció fenntartásának kritikus szükségessége van szükség.



Franciaország

A DataReportal szerint Franciaország 92,6%-os szélessávú csatlakozási aránnyal és az EU egyik legfejlettebb e-kormányzati rendszerével büszkélkedhet (Kemp, 2023a). Ezek a fejlesztések azonban nem egyenletesen oszlanak meg. Egy kutatás szerint Franciaországban az idősek 67%-a nem ismeri az új technológiákat, és a legtöbbjüket soha nem képezték ki azok használatára, ami hozzájárul ahhoz, hogy ez a népesség el van zárva a létfontosságú online szolgáltatásoktól (Lemoine, 2024).

Hasonlóképpen, a marginalizált közösségek jelentős akadályokkal szembesülnek a digitális részvétel terén, különösen az alacsony jövedelmű városi területeken és a vidéki régiókban. A gazdasági egyenlőtlenségek súlyosbítják ezeket a kihívásokat, így egyesek nem engedhetik meg maguknak az eszközöket vagy a folyamatos internet-hozzáférést. A hagyományos kommunikációs módok, köztük a nyomtatott dokumentumok kulcsfontosságúak e szakadékok áthidalásában.



Hollandia

Hollandia példamutatóan magas fokú digitális integrációval rendelkezik: a háztartások 98%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel (Eurostat, 2023). Egyes demográfiai csoportok között azonban továbbra is vannak különbségek. Például, mivel közel 23%-uk az analóg kommunikációs módszerekre támaszkodik, az idősebb felnőttek gyakran hivatkoznak a digitális platformokkal kapcsolatos kellemetlenségekre vagy a digitális platformokhoz való alkalmazkodásra való képtelenségre (Lindeberg et al., 2024). A marginalizált csoportok, beleértve az etnikai kisebbségeket és az alacsony jövedelmű

családokat, a gazdasági korlátok miatt szintén korlátozott lehetőségekkel szembesülnek a digitális szerepvállalás terén.

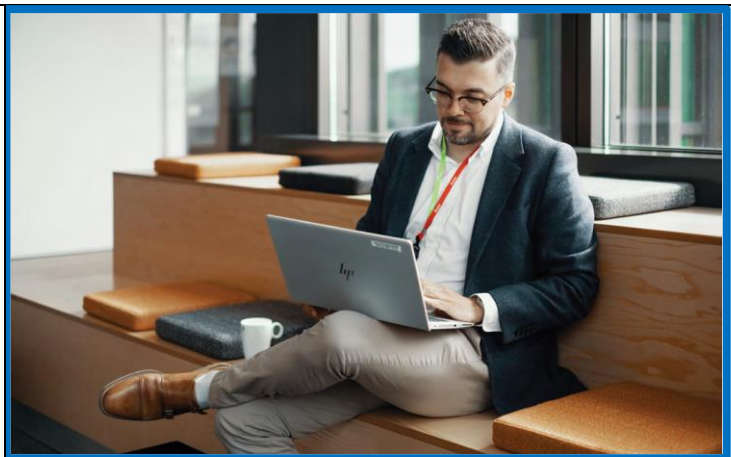
A postai és személyes kommunikációs csatornák fenntartása kritikus fontosságú volt az egyenlő hozzáférés biztosítása érdekében valamennyi népességcsoport számára.

Közös tendenciák és lehetőségek a régiókban

Ez a fejezet a digitális szakadék regionális dimenzióit vizsgálta, kiemelve a digitális kirekesztés sokrétűségét az Európai Unióban. A digitális infrastruktúra és a digitális írástudás terén elért fejlődés ellenére továbbra is jelentős különbségek vannak, különösen a marginalizált csoportok körében.

Továbbá, mivel általánosan elfogadott nézet, hogy a digitális átvétel kulcsfontosságú a versenyképesség és az innováció javításához, alapvető fontosságú annak felismerése, hogy egyes régiók vagy vállalkozások a nem digitális gyakorlatokat részesítik előnyben, vagy a nem digitális gyakorlatokra támaszkodnak. Ezek a preferenciák gyakran a magánélet védelmével, az adatbiztonsággal kapcsolatos aggodalmakból, valamint az ügyfelekkel való személyes, személyes interakciók fenntartásának vágyából fakadnak (Sharma et al., 2009). A digitális eszközök túlhangsúlyozása a hagyományos módszerek megfelelő támogatása nélkül akaratlanul is kizárhatja a nem digitális térben hatékonyan működő vállalkozásokat, akadályozva a befogadást és korlátozva a lehetőségeket azok számára, akik a nem digitális utakat részesítik előnyben. A valóban inkluzív digitális fejlesztési stratégia megvalósításához kiegyensúlyozottabb megközelítésre van szükség, amely tiszteletben tartja mind a digitális, mind a nem digitális preferenciákat, biztosítva valamennyi ágazat támogatását.

A legfontosabb tanulság a fizikai kommunikációs lehetőségek - például a postai szolgáltatások és a papír alapú rendszerek - fenntartásának nélkülözhetetlen szerepe a digitális fejlődés mellett. Ez a kettős megközelítés biztosítja, hogy az EU digitális átalakulása során egyetlen lakosság sem marad le. Az egyenlőtlenségek regionálisan érzékeny stratégiákkal való kezelése alapvető fontosságú lesz ahhoz, hogy valóban befogadó és méltányos digitális tájképet teremtsünk Európa-szerte.





Ország riportok

Image source: Bpost



Ország riportok



Ez a fejezet a digitális kirekesztéshez hozzájáruló tényezőket vizsgálja meg több különböző uniós országban, kiemelve a regionális egyenlőtlenségeket, a társadalmi-gazdasági kihívásokat, valamint a digitális szakadéknak a társadalmi egyenlőségre és a szolgáltatásokhoz való hozzáférésre gyakorolt hatását.

Digitális kirekesztés Németországban

Annak ellenére, hogy Németország Európa egyik vezető gazdasága, a digitális integráció terén jelentős kihívásokkal kell szembenéznie. Miközben a digitális szolgáltatások egyre fontosabbá válnak a kormányzati, egészségügyi, oktatási és pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez, továbbra is jelentős digitális szakadék húzódik a régiók, korcsoportok és társadalmi-gazdasági háttér között.

Ez a szakasz a németországi digitális szakadékot, annak a társadalmi részvételre gyakorolt hatását, valamint a nem digitális médiumok megőrzésének fontosságát vizsgálja a marginalizált közösségek befogadása szempontjából.

Regionális különbségek a digitális hozzáférés terén

A németországi digitális kirekesztés egyik legszembetűnőbb aspektusa az internet-hozzáférés és a digitális írástudás regionális különbsége. Míg a városi területek általában jól kiépített digitális infrastruktúrával rendelkeznek, a vidéki régiók - különösen a volt Kelet-Németországban - le vannak maradva.

A kutatások szerint a regionális jellemzők, például a bevándorlók és a nem őshonos lakosok magas aránya, az alacsony jövedelemszint és a korlátozott helyi internet-infrastruktúra hozzájárulnak ezekhez az egyenlőtlenségekhez (Schleife, 2008). Kelet-Németország vidéki területein például a digitális infrastruktúra alacsonyabb elérhetősége és magasabb költségei csökkentik a hozzáférési lehetőségeket, ami a városi régiókhoz képest erős szakadékot eredményez (Politische Medienkompetenz, 2023).

A digitális összeköttetés előnyei ellenére - mint például a vidéki területek gazdasági fejlődésének elősegítése a piacokhoz és szolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáférés révén - sok vidéki közösség továbbra is elszigetelt. Ez az elszakítottság gátolja a gazdasági növekedést, és korlátozza az információhoz és a kommunikációhoz való hozzáférést, amelyek elengedhetetlenek a társadalmi befogadáshoz (Schleife, 2008).

A regionális digitális szakadék fennmaradása Németországban kiemeli, hogy alternatív kommunikációs eszközökre van szükség annak biztosítása érdekében, hogy minden polgár hozzáférhessen a kritikus információkhoz és szolgáltatásokhoz.



Az alacsonyabb jövedelemmel és/vagy alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők jelentős akadályokkal szembesülnek a digitális integráció előtt, többek között azzal, hogy **nem tudják megfizetni az online részvételhez szükséges technológiát.** (Politische Medienkompetenz, 2023).

Társadalmi-gazdasági tényezők és digitális írástudás

A társadalmi-gazdasági egyenlőtlenségek tovább fokozzák a digitális kirekesztést Németországban. A digitális hozzáférés erősen összefügg a jövedelemmel és az iskolázottsági szinttel, mivel a magasabb jövedelmű, jobban képzett egyének nagyobb valószínűséggel rendelkeznek digitális eszközökkel,

nagyobb valószínűséggel engedhetik meg maguknak az internet-előfizetést, és rendelkeznek az online szolgáltatásokban való eligazodáshoz szükséges készségekkel.

A digitális írástudás életkoronként is jelentősen eltér. Németországban az idősebb felnőttek, különösen a 65 éves és idősebb korosztály kevésbé rendelkezik digitális ismeretekkel, mint a fiatalabb generációk. A „Kihívások és kilátások: Widening digital divide” (Európai Felnőttképzési Szövetség, 2022), ez a demográfiai csoport gyakran a hagyományos, nem digitális kommunikációs módszerekre, például a postai levélre támaszkodik az olyan alapvető szolgáltatások elérésében, mint az egészségügyi információk és a banki szolgáltatások (European Association for the Education of Adults of Adults, 2022). Ezzel szemben az alacsonyabb jövedelemmel és/vagy alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők jelentős akadályokkal szembesülnek a digitális integráció előtt, többek között azzal, hogy nem tudják megfizetni az online részvételhez szükséges technológiát.

Az egyre inkább online társadalomhoz való alkalmazkodáshoz szükséges digitális készségek és erőforrások hiányában az idősebb és gazdaságilag hátrányos helyzetű németeket a marginalizálódás veszélye fenyegeti.

Nemi és életkori alapú digitális kirekesztés

Az életkor kritikus tényező a németországi digitális szakadékban, mivel az idősebb felnőttek, különösen az idősebb nők nagyobb arányban vannak kitéve a digitális kirekesztésnek. A tanulmányok szerint az idősebb nőket a társadalmi-gazdasági és kulturális tényezők kombinációja miatt aránytalanul nagy mértékben érinti a digitális kirekesztés.

Digitális kirekesztés Németországban: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Alacsony digitális készségek	A németek 47,8%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Jelentős kihívás, hogy a németországi magas internet-hozzáférés ellenére, az alapvető digitális készségek lefedettsége elmarad az 55,6%-os uniós átlagtól.	DESI 2024; Digital Decade Report, 2024
Digitális hozzáférés	2023-ban a németországi háztartások 91,66%-a rendelkezett internet-hozzáféréssel	Németországban az internet-hozzáférés magasabb, mint az uniós átlag, amely 89,5%	EU Survey on the use of Information and Communication Technologies (ICT), 2023
Az idősek digitális kirekesztése	A 65 éves és idősebb résztvevők 42,6 %-a használta az internetet.	A 75 éves és idősebb felnőttek körében az internethasználat jelentősen alacsonyabb, mint a fiatalabb korcsoportokban	Quittschalle et al., 2020, European Association for the Education of Adults,2022
Digitális kirekesztés a vidéki területeken	Kelet-Németország vidéki területein a digitális infrastruktúra alacsonyabb elérhetősége és magasabb költségei csökkentik a hozzáférési lehetőségeket.	A vidéki és a városi régiók között éles szakadék húzódik, a városi területeken lényegesen jobb a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés. A vidéki területeken, különösen Kelet-Németországban, az infrastrukturális korlátok és a magasabb költségek miatt több akadály áll a digitális hozzáférés útjában.	Politische Medienkompetenz, 2023

A 65 éves és idősebb nők például gyakran kevésbé ismerik a digitális eszközöket, vonakodnak a digitális szolgáltatások elfogadásától, és nagyobb kihívásokkal szembesülnek az online platformokon való eligazodás során (Politische Medienkompetenz, 2023). A digitális jártasság hiánya miatt gyakran kénytelenek a fizikai kommunikációra támaszkodni, mint a fontos információk átvételének megbízható eszközére.

Németország nemek szerinti digitális megosztottsága a hagyományos digitális oktatásban és a munkaerőpiacon való részvételben mutatkozó egyenlőtlenségeket is tükrözi. Történelmileg a nőknek kevesebb lehetőségük volt a technikai készségek elsajátítására, ami az idősebb nők körében ma tapasztalható alacsonyabb digitális írástudáshoz vezetett. Ez a szakadék arra utal, hogy Németország digitális átalakulásának figyelembe kell vennie a különböző demográfiai csoportok sajátos igényeit, hogy elkerülhető legyen a meglévő egyenlőtlenségek súlyosbodása (Challenges and Outlook: Widening Digital Divide, 2022).

Összefoglalás

Németország tartósan fennálló digitális megosztottsága kiemeli, hogy az ország digitalizációs törekvéseinek központi eleme a befogadás fenntartása. A regionális egyenlőtlenségek, a társadalmi-gazdasági kihívások és a demográfiai tényezők a digitális kirekesztés összetett tájképét teremtik meg, amely különösen a marginalizált lakosokat, az idősebb felnőtteket és az alacsony jövedelműeket érinti. Miközben Németország folyamatosan fejleszti digitális infrastruktúráját, továbbra is azon kevés nyugati országok egyike, ahol a hagyományos kommunikációs módszerek, például a posta és a nyomtatott anyagok még mindig jelentős szerepet játszanak. E nem digitális alternatívák szükségességének felismerése a digitális innovációk mellett létfontosságú annak biztosításához, hogy minden polgár - függetlenül a technológiához való hozzáféréstől vagy a technológia használatában való jártasságtól - továbbra is hozzáférjen az alapvető szolgáltatásokhoz és információkhoz. Ez a kettős megközelítés kulcsfontosságú a digitális szakadék áthidalásához és az egyenlő hozzáférés előmozdításához az egyre inkább digitális társadalomban.

A marginalizált közösségek digitális és nem digitális megoldásokhoz való hozzáféréseinek biztosítása elősegíti a szélesebb körű társadalmi részvételt. A digitalizáció kiegyensúlyozott, hibrid megközelítése olyan összekapcsolt, összetartóbb társadalmat hozhat létre, amelyben senki sem marad le, függetlenül technológiai képességeitől.

Digitális kirekesztés Belgiumban

Annak ellenére, hogy Belgium technológiailag fejlett ország, ahol az internet elterjedtsége magas, a lakosság jelentős része továbbra is digitálisan kirekesztett, különösen az idősebb felnőttek, a fogyatékkal élők és az alacsony jövedelmű háztartások. Ez a digitális szakadék súlyosbítja az egyenlőtlenségeket, mivel a szükséges készségekkel vagy a digitális eszközökhöz való hozzáféréssel nem rendelkezők nehezen tudnak eligazodni az alapvető szolgáltatásokban, a banki szolgáltatásoktól kezdve az egészségügyi ellátáson át a közműszolgáltatásokig (Van Deursen et al., 2019).

A digitális szakadék Belgiumban

Belgium részt vesz az Európai Unió Digitális Évtized stratégiájában, amelynek célja, hogy 2030-ra megvalósítsa az egyetemes digitális hozzáférést és készségeket. A digitális évtizedről szóló Eurobarométer-felmérés szerint Belgium lakosságának 77%-a úgy véli, hogy a mindennapi köz- és magánszolgáltatások digitalizálása megkönnyíti az életét. Ez éppen csak meghaladja a 73%-os uniós átlagot (Európai Bizottság, 2024).

Ugyanakkor, bár a digitális infrastruktúrához való hozzáférés magas szintű, a DESI 2024 jelentés szerint a belgák 20%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel. Az idősebb felnőttek (55-74 évesek) esetében a helyzet még kritikussabb, 34%-uk nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel. Emellett a lakosság 12%-a nem rendelkezik otthoni internet-hozzáféréssel, ami aránytalanul nagy mértékben

érinti a marginalizált területeket és az alacsony jövedelmű háztartásokat (Baromètre de l'Inclusion Numérique, 2024).

Ezek a statisztikák azt mutatják, hogy a digitális kapcsolat önmagában nem elegendő a befogadás biztosításához. Az igazi kihívást a digitális írástudás és a köz- és magánszolgáltatások egyre inkább online jellegében való eligazodás képessége jelenti.



**A belgák 20%-a
nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel**

A kutatások azt mutatják, hogy „a társadalmi egyenlőtlenségek fő tengelyei, mint például a társadalmi-gazdasági státusz, a nem, az életkor és az iskolai végzettség, befolyásolják, hogy az egyének milyen módon férnek hozzá az információs és kommunikációs technológiákhoz (IKT), hogyan használják az internetet és milyen digitális kompetenciákkal rendelkeznek ahhoz, hogy a digitális élményből hasznot/eredményt húzzanak” (Ragnedda et al., 2022).

A COVID-19 járvány során világossá vált, hogy a digitális kirekesztés milyen hatással lehet az idősebb polgárokra. Azok az emberek, akik nem közvetlenül a házastársak, gyermekek vagy unokák által vezetett háztartási adminisztratív feladatokat irányították, nem rendelkeztek írástudással és a digitális platformokkal való bármilyen ismerettel, jelentős válsággal szembesültek. Ilyen helyzetben a problémát nem a digitális kapcsolódás, hanem a digitális írástudatlanság jelentette. A digitalizációval szemben, amikor a létfontosságú szolgáltatások egyre inkább az online térbe kerülnek át, a digitális készségekkel kevésbé rendelkező személyek egyedül maradnak ezzel.

A digitális kirekesztés veszélyének kitett csoportok



Idősebb felnőttek

Amint azt a Labo Société Numérique cikke (2022) is megállapította, és a 2024-es DESI-jelentés is kiemeli, az idősebb felnőtteket fenyegeti a legnagyobb mértékben a digitális kirekesztés veszélye. Belgiumban a 65 éves és idősebb személyek több mint egyharmada nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel, ami korlátozza az online banki, egészségügyi és szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférésüket. Ez a csoport gyakran a fizikai postára és a személyes szolgáltatásokra támaszkodik az alapvető feladatok elvégzésében, de ezeknek az utaknak a világjárvány idején történt lezárása miatt sokan elszigeteltnek és kiszolgáltatottnak érezték magukat (DNS Belgium, 2024).

Fogyatékkal élő személyek

A fogyatékossgal élő személyek egyedi kihívásokkal szembesülnek az egyre inkább digitális világban való eligazodás során. A Funka Alapítvány és társai (2024) szerint a látás-, hallás-, kognitív vagy mozgássérült személyek gyakran jelentős akadályokba ütköznek a digitális platformokhoz és eszközökhöz való hozzáférés során, még akkor is, ha ezek elméletileg rendelkezésre állnak. A képernyőolvasók például nem feltétlenül működnek hatékonyan a rosszul megtervezett weboldalakon, a mozgássérült egyének pedig a hagyományos beviteli eszközökkel, például billentyűzettel és egerrel küszködhetnek. Ezek az akadályok korlátozzák az olyan alapvető digitális szolgáltatások igénybevételének lehetőségét, mint az online egészségügyi ellátás, az oktatás és a szociális támogatás. Következésképpen mind a digitális platformok, mind a nem digitális alternatívák hozzáférhetőségének biztosítása létfontosságú a befogadás előmozdítása és a további marginalizáció megelőzése szempontjából.

Alacsony jövedelmű háztartások

A digitális szakadék szorosan összefügg a gazdasági egyenlőtlenséggel is. A brüsszeli lakosság mintegy 18,6%-át fenyegeti a szegénység vagy a társadalmi kirekesztés veszélye. Ezenfelül 11,6% szenved súlyos anyagi és társadalmi nélkülözéstől (Szegénység vagy társadalmi kirekesztés kockázata, 2024). Sokan nem rendelkeznek olyan forrásokkal, amelyekből digitális eszközöket vagy internet-előfizetéseket tudnának vásárolni. A DESI 2024 jelentés kiemeli, hogy az alacsony jövedelmű háztartások 15%-a nem rendelkezik otthoni internet-hozzáféréssel, ami megakadályozza őket abban, hogy kihasználják az e-kormányzati szolgáltatásokat, a digitális oktatás és az online álláspályázatok előnyeit.

Vidéki területek

Bár az olyan városi központok, mint Brüsszel és Antwerpen magas szintű összeköttetéssel büszkélkedhetnek, Belgium vidéki területei, különösen Vallónia, lemaradásban vannak. A digitális évtized (2024) helyzetéről szóló belgiumi jelentés megállapítja, hogy a vidéki háztartások 10%-a még mindig lassú vagy megbízhatatlan internetkapcsolattal rendelkezik, ami tovább hátráltatja a digitális integrációra irányuló erőfeszítéseket. Ezeken a területeken élő egyének számára a nagysebességű internet hiánya és az alacsony digitális készségek kettős akadályt jelentenek a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés terén.

Az írástudás és a digitális kirekesztés metszéspontja

A digitális kirekesztés szorosan összefügg a marginalizáció más formáival, többek között az alacsony írni-olvasni tudással. Például a brüsszeli lakosok mintegy 10%-a küzd nehézségekkel az írás-olvasás terén, ami tovább nehezíti az alapvető műveltségi szintet igénylő digitális szolgáltatások igénybevételét (Jelentés a digitális évtized 2024-es helyzetéről, 2024). A korlátozott digitális írástudással rendelkező egyének számára még az olyan egyszerű feladatok is megoldhatatlanok lehetnek, mint az online űrlapok kitöltése vagy a kormányzati honlapokon való navigálás, ami elszalasztott lehetőségekhez és a szociális támogató szolgáltatásoktól való fokozott függőséghez vezet.

A probléma különösen a bevándorló népesség körében égető, amely a brüsszeli felnőttoktatási programokban részt vevők 73%-át teszi ki. Sokan közülük, különösen a nem uniós országokból érkezők, további nyelvi akadályokkal szembesülnek, amelyek megakadályozzák őket abban, hogy részt vegyenek az elsősorban francia vagy holland anyanyelvűek számára kialakított digitális szolgáltatásokban (Digital Life Learning, 2023).

Digitális kirekesztés Belgiumban: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Alacsony digitális készségek	A belgák 20%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Jelentős kihívás Belgium magas szintű internet-hozzáférése ellenére is	DESI 2024
Veszélyeztetett idősebb felnőttek	Az 55-74 évesek 34%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Sokkal magasabb, mint a fiatalabb korosztályoké	DESI 2024
Digitális kirekesztés az alacsony jövedelmű háztartásokban	Az alacsony jövedelmű háztartások 12%-a nem rendelkezik internet-hozzáféréssel	Aránytalanul nagy mértékben érinti a marginalizált területeket és az alacsony jövedelmű csoportokat	Baromètre de l'Inclusion Numérique, 2024
Vidék-város digitális szakadék	A vidéki háztartások 10%-a lassú vagy megbízhatatlan internetkapcsolattal rendelkezik.	A városi területeken, mint például Brüsszelben és Antwerpenben, a kapcsolat jelentősen jobb, mint Vallónia vidéki területein.	Report on the State of the Digital Decade, 2024
Digitális készségek	A belgák 20%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Ez jobb, mint az uniós átlag, amely 44%-ban nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Eurobarometer, 2024

Szakpolitikai válaszok és kihívások

Bár Belgium számos kezdeményezést hajtott végre a digitális integráció javítása érdekében, továbbra is vannak hiányosságok.

A *Digital Inclusion Barometer 2024* (Digitális Befogadási Barométer) kiemeli, hogy a belgák 40%-a továbbra is kirekesztett a digitális technológiák használatából, 32% alacsony digitális készségekkel rendelkezik, 8% pedig nem használ internetet. A jelentés kiemeli továbbá, hogy célzott beavatkozásokra van szükség, különösen az idősebb felnőttek, az alacsony jövedelmű háztartások és a marginalizált közösségek esetében.

Néhány kulcsfontosságú kezdeményezés:

- **Plan d'Appropriation Numérique:** A digitális írástudás közösségi alapú képzéssel történő növelését célzó program, amely az idősebb felnőttekre és a fogyatékkal élőkre összpontosít (Région De Bruxelles-Capitale, 2021).
- **Vallónia digitális stratégiája:** Kezdeményezés a vidéki területek internetes infrastruktúrájának javítására és a digitális készségek fejlesztésének előmozdítására valamennyi korcsoportban (Digital Wallonia, 2020).

Ezen erőfeszítések ellenére a 2024-es Digitális Évtized országjelentés szerint Belgiumban még mindig hiányoznak a digitális készségek. Konkrétan azt állítja, hogy a munkaerő 47%-a nem rendelkezik alapvető digitális készségekkel, ami jelentős akadálya a teljes digitális integráció elérésének.

>> VÉLEMÉNYEK

„Szeretem megosztani a gyermekeimről készült fotókat a Hollandiában élő nagymamámmal.”

„A nyomtatott képek postai úton történő elküldésével továbbra is részt vehet az életünkben.”

Isabelle Robert, 38 éves,
Belgium
A nagymamája,
Liesbeth Timmerman,
99 éves,
Hollandia



Összefoglalás

Ahogy Belgium halad előre a digitális korszakban, létfontosságú annak biztosítása, hogy senki se maradjon le. A hangsúlyt nem kizárólag a digitalizáció fokozására kell helyezni, hanem arra is, hogy megőrizzük az egyének azon jogát, hogy megválaszthassák, hogyan jutnak hozzá a számukra fontos információkhoz.

A digitális kirekesztés jelentős nehézségekhez vezethet, és az egyének nélkülözhetik a létfontosságú szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Ennek elkerülése érdekében Belgiumnak továbbra is nem digitális alternatívákat kell kínálnia, és támogatnia kell a hagyományos kommunikációs módszereket, például a postai és a papír alapú kommunikációt. Ezen lehetőségek fenntartásával és előmozdításával Belgium olyan társadalmat ünnepelhet, amely értékeli a befogadást, a választási lehetőségeket és az egyéni preferenciák tiszteletben tartását, miközben biztosítja, hogy minden polgár a számára legmegfelelőbb formában férjen hozzá a szükséges szolgáltatásokhoz és információkhoz.

Digitális kirekesztés Romániában

Románia digitális infrastruktúrája a legkevésbé fejlettek közé tartozik Európában. A 2021-es DESI-jelentés szerint a románoknak csupán 28%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel, ami jelentősen elmarad az 55,6%-os uniós átlagtól. Ez az adat kritikus kihívásról árulkodik, különösen annak fényében, hogy a digitális írástudás ma már elengedhetetlen az élet számos területén való eligazodáshoz, a közszolgáltatásokhoz való hozzáféréstől a munkaerőpiacon való részvételig.

Tovább bonyolítja a problémát, hogy Románia lakosságának 45,5%-a vidéki területeken él, ahol a digitális infrastruktúrához való hozzáférés gyakran korlátozott. Míg a romániai települések 96%-a rendelkezik vezetékes internet-hozzáféréssel, a vidéki háztartásoknak csak 57,6%-a rendelkezik internetkapcsolattal, szemben a városi területek 77,9%-ával (ANCOM, 2022). Ráadásul a román állampolgárok 33,8%-a csak a mobiltelefonját használja internet-hozzáférésre, ami korlátozhatja őket abban, hogy teljes mértékben részt vegyenek a kifinomultabb eszközöket igénylő digitális platformokon (Cibian et al., 2020).

E digitális szakadék egyik elsődleges következménye a lakosság nagy rétegeinek marginalizálódása (Mubarak & Suomi, 2022). Sok romániai, különösen az idősebb felnőttek számára kihívást jelent a ma már elsősorban online elérhető számos alapvető szolgáltatáshoz - többek között az egészségügyi, pénzügyi és közigazgatási szolgáltatásokhoz - való hozzáférés.

Digitális kirekesztés Romániában: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Alacsony digitális készségek	A lakosság 28%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Jelentősen alacsonyabb, mint az 56%-os uniós átlag	European Commission, 2021
Vidék-város szakadék	A vidéki háztartások 57,6%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel	A városi háztartások 77,9%-ával szemben	ANCOM, 2021
Veszélyeztetett idősebb népesség	Az 55-74 évesek 29%-a még soha nem használta az internetet.	Szöges ellentétben a fiatalabb korosztályokkal, akik digitálisan aktívabbak	Cibian et al., 2020
Oktatási egyenlőtlenségek	Az alacsony iskolai végzettségűek 29,1%-a használja az internetet	Az egyetemi diplomások több mint 80%-ával szemben	Eurostat, 2023

A digitális kirekesztés negatív következményei

A digitális készségek hiánya súlyosbítja a társadalmi kirekesztést és erősíti a meglévő egyenlőtlenségeket. Az érintettek például nehezen férnek hozzá az alapvető szolgáltatásokhoz, ami az életminőség romlásához és az elszigetelődés fokozódásához vezet.

A hagyományos, megbízható módszerek, például a postai és a papír alapú kapcsolattartás nélkül ezek az egyének a társadalomtól való további elszigetelődés kockázatát kockáztatják. Az e-kormányzati szolgáltatásokat például úgy tervezték, hogy egyszerűsítsék a közigazgatásokkal való kapcsolattartást. A romániai digitális infrastruktúra fejlődése ellenére azonban a 16-74 év közötti polgároknak csak 16,7%-a lépett kapcsolatba online a hatóságokkal az elmúlt évben. Továbbá sok idősebb felnőtt és vidéki lakos nem ismeri ezeket a platformokat, vagy nem rendelkezik a velük való kapcsolattartáshoz szükséges eszközökkel, ami azt jelenti, hogy lemaradnak olyan kritikus fontosságú szolgáltatásokról, mint az egészségügyi ellátás vagy a szociális juttatások igénylése (Cibian et al., 2022).



Kép forrása: 1. Swiss Post | 2. Pexels

>> BESZÁMOLÓK A KIHÍVÁSOKRÓL

„Nem vagyok túlságosan jártas a technikában, de a családom segítségét veszem igénybe, legalább hetente egyszer, ha nem gyakrabban, hogy segítsen nekem különböző dolgokban ezen a területen, például az internetezésben. Így több információhoz jutok hozzá, nem csak a tévéből. A nyugdíjamhoz és minden olyan hírhez azonban a postáson keresztül jutok hozzá, amit tudnom kell. A postás nélkül nem kapnám meg a nyugdíjam, és nem lennék naprakész minden szükséges információval, amire szükségünk van. Az én koromban már kicsit nehezebb a kapcsolattartás a technológiával”.

Steliana Berceanu, 65, Bucharest

„Nincs okostelefonom, nem használok technológiát, nem fordulok senkihez, aki segítene a technológiával kapcsolatban. Mindent, amire szükségem van, beleértve az információkat és a híreket is, az emberekkel való kommunikációból szerzem meg. A postás sokat segít nekem; fontos szerepet játszik számomra, mert hazahozza a pénzemet, és biztonságban vagyok.”

Eremia Iuliana, 75, Bucharest

>> VÉLEMÉNYEK

„Bár volt egy értelmiségi munkám, mondjuk úgy, hogy nem alkalmazkodtam a technológiai részhez.”

„Természetesen vannak körülöttem olyan emberek, akik használják a technológiát, a digitalizációt, ahogy önök nevezik, de én nem bízom benne. Még mindig postán kapom a nyugdíjam, még mindig készpénzzel fizetek, és a postás még mindig hozza a számláimat... Jobban vagyok így, magabiztosabb vagyok, és tudom, hogy mit és hogyan kell tennem. A technológiával nincs meg ugyanaz a biztonság.”

Elena Muşat, 67, Bukarest



Összefoglalás

Bár Románia javított digitális infrastruktúráján, sok állampolgár számára továbbra is jelentős akadályok állnak fenn. Először is, a digitális infrastruktúrát nem szabad mindenre kiterjedő megoldásnak tekinteni. Végül is az ilyen infrastruktúra csak akkor hasznos, ha digitális írástudással, készségekkel és a digitális világhoz való alkalmazkodáshoz szükséges eszközökkel párosul. Mint kiderült, az idősebb polgárok és a marginalizált közösségek számára a kizárólag digitális szolgáltatásokra való áttérés gyakran könnyebben mondható, mint megvalósítható. Ezért kulcsfontosságú, hogy Románia továbbra is biztosítsa és támogassa a nem digitális kommunikációt. Ezáltal megőrzi az elérhetőséget mindenki számára, függetlenül a digitális képességektől.

Digitális kirekesztés Írországban

Annak ellenére, hogy Írország technológiai szempontból fejlett ország hírében áll, és számos globális technológiai óriás központja, továbbra is jelentős kihívásokkal kell szembenéznie a digitális kirekesztés kezelése terén, amellyel sok polgár szembesül. Az ország gyors ütemű digitalizációja a lakosság kulcsfontosságú szegmensei, különösen az idősebb felnőttek, az alacsony jövedelmű családok és a marginalizált területeken élő egyének lemaradásához vezetett.

Ez a szakasz a legfrissebb adatokra és kutatásokra támaszkodva vizsgálja a digitális marginalizáció mértékét Írországban. Azt is megvizsgálja, hogy ez a kirekesztettség hogyan befolyásolja az egyén képességét az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférésre és a társadalomban való teljes körű részvételre.

A digitális szakadék Írországban

Írországban jelentős előre lépések történtek a digitális infrastruktúra terén: a háztartások 87%-át lefedik a nagyon nagy kapacitású hálózatok (VHCN), és a lakosság 85,3%-a rendelkezik 5G-lefedettséggel (Európai Bizottság, 2017). A lakosság nagy része azonban még mindig nehezen boldogul az alapvető digitális feladatokkal, vagy inkább a fizikai kommunikációs módszereket, például a postát részesíti előnyben.

A Digitális évtizedről szóló jelentésből kiderül, hogy bár az ír válaszadók 76%-a szerint a digitalizáció megkönnyítette az életet, a 65 év feletti felnőttek közel 30%-a arról számolt be, hogy nehezen használja az online szolgáltatásokat (Eurobarometer, 2024).

Bár Írország 72,9%-os bevezető digitális ismeretekkel rendelkező aránya meghaladja az 55,6%-os uniós átlagot, ez még mindig azt jelenti, hogy sokan nem rendelkeznek a digitális rendszerekben való eligazodáshoz szükséges ismeretekkel vagy eszközökkel (Eurobarometer, 2024). Ez a probléma különösen az idősebb felnőttek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek és a perifériára szorult területeken élő emberek körében jelentkezik, akiknek korlátozott a hozzáférésük mind a digitális eszközökhöz, mind a megbízható szélessávú internethez (Norris et al., 2022).

Ezeket az egyéneket nem szabad figyelmen kívül hagyni a társadalom digitalizálódása során. A postai és nyomtatott anyagokhoz való hozzáférés továbbra is alapvető fontosságú a befogadásukhoz.

A digitális kirekesztés hatása

Az online szolgáltatások felé történő gyors átállás folytatódik, annak ellenére, hogy sok polgár nem rendelkezik a szükséges készségekkel vagy eszközökkel ahhoz, hogy lépést tartson. Például a Polgári Információs Testület jelentése szerint 2022-ben a segítséget kérő ügyfelek 40%-a azért fordult hozzájuk, mert nem tudta kitölteni az online szociális segélykérelmet (Norris et al., 2022).

Bár a digitalizáció egyesek számára kényelmet jelent, mások számára új akadályokat teremtett. Írországnak a digitális átalakulás folytatásakor gondoskodnia kell arról, hogy a postai szolgáltatásokra és a nyomtatott dokumentumokra támaszkodó emberek ne kerüljenek kirekesztésre.

Digitális kirekesztés Írországban: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Vidék-város szakadék	A vidéki háztartások 22%-a jelent internet-kapcsolat problémákat	A városi területeken ez az arány mindössze 8%	Eurobarometer 2024
Idősebb felnőttek	A 65 év feletti felnőttek több mint egyharmada még soha nem használt internetet	Ez jelentősen korlátozza az idősebb lakosság egy jelentős részének hozzáférését az online szolgáltatásokhoz	Norris et al., 2022
Alacsony jövedelmű háztartások	Az alacsony jövedelmű háztartások 67%-a rendelkezik szélessávú internet-hozzáféréssel	A gazdagabb háztartások 90%-a rendelkezik hozzáféréssel, ami jelentős egyenlőtlenséget jelent	European Commission, 20
Oktatási egyenlőtlenségek	A középfokú végzettséggel nem rendelkezők 55%-a rendelkezik alapvető digitális ismeretekkel	Az egyetemi diplomások 89%-ához képest	European Commission, 20



Kép forrása: Unsplash

>> VÉLEMÉNYEK

„A papír alapú leveleket könnyebb kézben tartani, olvasni és rendszerezni a fontos dokumentumok között.”



Nem kell aggódnom a digitális túlterhelés miatt, és nem kell attól tartanom, hogy elveszítem vagy törlöm a fontos információkat. A papír alapú levelek megbízhatóak és kézzel-foghatóak, és biztonságos, magánjellegű módszert kínálnak az üzleti levelezésem iktatására és kezelésére.”

**Jan Way, tulajdonos
James Allen Hair Design
Írország**

>> VÉLEMÉNYEK

„Kisvállalkozóként a pontos nyilvántartás vezetéséhez a hagyományos levelekre támaszkodom.”

„Nekem könnyebb papír formátumban rendszerezni és keresni a fontos dokumentumokat. Nem kell digitális rendetlenséggel bajlódnom, és nem kell attól tartanom, hogy a számítógépem összeomlik. A papír alapú levelek megbízhatóak és kézzelfoghatóak, és egyszerűbb módszert jelentenek az üzleti levelezésem kezelésére.”



**Ursula McDonnell,
Diaz Boutique,
Írország**

Összefoglalás

Írország digitalizációs fejlődése ellenére sok polgár – különösen az idősebbek, az alacsony jövedelmű családok és a marginalizált lakosok – továbbra is a nem digitális kommunikációs csatornákra, például a postára és a nyomtatott dokumentumokra támaszkodik. Ahogy a társadalom egyre inkább átveszi a technológiai fejlődést, elengedhetetlenül fontos gondoskodni arról, hogy azok, akik a papír alapú kommunikációt részesítik előnyben, ne maradjanak le. A postai szolgáltatásokhoz és a nyomtatott dokumentumokhoz való hozzáférés elengedhetetlen az inkluzivitás és a fogyasztói választás szempontjából.



Digitális kirekesztés Szlovéniában

Szlovénia, amely a technológia és az összekapcsolhatóság terén alkalmazott progresszív megközelítéséről ismert, még mindig küzd a digitális szakadékkal, amely a lakosság jelentős részét érinti. Bár az ország figyelemre méltó előre lépéseket tett a digitális infrastruktúra terén, beleértve a magas szélessávú összeköttetést és a széles körű 5G-lefedettséget, nem mindenki tudott alkalmazkodni a digitalizáció gyors üteméhez.

Ez a szakasz a szlovéniai digitális szakadékot, annak a társadalmi részvételre gyakorolt hatását, valamint a nem digitális médiumok megőrzésének fontosságát vizsgálja a befogadás szempontjából.

A digitális infrastruktúra állapota és a digitális kirekesztés

2024 elején Szlovénia lakosságának 91,9%-a csatlakozott az internethez, ami az ország fejlett digitális infrastruktúráját tükrözi (Kemp, 2024). Ugyanakkor, bár a lakosság nagy része rendelkezik internet-hozzáféréssel, jelentős része még mindig a hagyományos kommunikációs csatornákra támaszkodik. Az idősebb felnőttek, a vidéki lakosok és a korlátozott digitális készségekkel rendelkezők gyakran a papíralapú médiát részesítik előnyben az olyan feladatokhoz, mint a számlák kézhezvétele vagy a levelezés intézése (OECD, 2024). A nem digitális szolgáltatások elérhetőségének biztosítása ezért kulcsfontosságú a befogadás fenntartásához és annak megakadályozásához, hogy ezek a csoportok marginalizálódjanak az egyre inkább digitális társadalomban.

Továbbá a digitális kommunikációba és az online médiába vetett bizalom továbbra is feltűnően alacsony. A szlovénoknak mindössze 26%-a fejezi ki nagy vagy közepesen nagy bizalmát az online médiában, ami jelentősen elmarad az OECD 39%-os átlagától (OECD, 2024). Ez a bizalomhiány kiemeli a kézzelfogható, megbízható kommunikációs módszerek, például a nyomtatott sajtó fenntartásának

fontosságát, amelyek a hitelesség és az állandóság érzetét nyújtják, ami a digitális platformokról gyakran hiányzik.

A digitalizáció, bár átalakító hatású, azzal a kockázattal is jár, hogy marginalizálja azokat az egyéneket, akik különböző tényezők - például a készségek, a hozzáférés vagy a digitális rendszerekbe vetett bizalom hiánya - miatt haboznak vagy nem hajlandóak a digitális eszközök használatára (Tomczyk et al., 2023). Ez a tétovaság gyakran kizárja ezeket az egyéneket a digitalizáció előnyeiből, és a kritikus kommunikáció és az információhoz való hozzáférés tekintetében a hagyományos médiumokra hagyatkoznak.

Ahogy Szlovénia előrehalad a digitális átalakulásban, elengedhetetlen, hogy lépéseket tegyen annak biztosítására is, hogy a hagyományos kommunikációs csatornák elérhetőek és hozzáférhetőek maradjanak. Ez elősegíti a befogadást, csökkenti a marginalizálódást, és áthidalja a gyors technológiai fejlődésből adódó szakadékot.

Digitális kirekesztés Szlovéniában: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Vidéki összeköttetés	A vidéki háztartások közel 20%-a számolt be lassú vagy megbízhatatlan internetproblémákról.	A vidéki területeken az internet minőségével kapcsolatos kihívásokkal kell szembenézni, ellentétben a városi központokkal, ahol csak 5% számolt be ilyen problémákról	DESI, 2024; Statista, 2024
Vidéki háztartások hozzáférése	A vidéki háztartások 87,56%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel (2023)	A vidéki Szlovénia némi előrelépés ellenére még mindig kihívásokkal küzd az internet elterjedtsége terén	Statista, 2024
Idősebb felnőttek	A 65 év feletti a szlovéniai polgárok 21,4%-a	Szlovénia az EU egyik legidősebb népessége, ami hozzájárul a digitális kirekesztéshez az idősebb felnőttek körében	Petrovčič et al., 2024
Hálózaton kívüli egyének	A magánszemélyek 7,96%-a még soha nem használta az internetet (2023 decemberében)	A lakosság egy jelentős része továbbra sem kapcsolódik digitális hálózatokhoz	Eurostat, 2024
Üzleti digitális szakadék	A szlovéniai kkv-k 50,4%-a rendelkezik alapszintű digitális intenzitással	A szlovén kkv-k lemaradásban vannak a digitális átállás terén, ami hatással van a kommunikációra és a versenyképességre / az 57,7%-os uniós átlag alatt van	Shaping Europe's Digital Future, 2024
Digitális készség hiány	A 16-74 évesek 50%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel	A lakosság jelentős része nem rendelkezik a szükséges digitális készségekkel, a fejlett készségek terén pedig még nagyobb a lemaradás / az 56%-os uniós átlag alatt van	Digital Skills and Jobs platform, 2024

A digitális kirekesztés hatása

A digitális szakadék Szlovéniában jelentősen érinti a különböző demográfiai csoportokat, korlátozva az alapvető szolgáltatásokhoz és gazdasági lehetőségekhez való hozzáférésüket. A digitális infrastruktúra regionális egyenlőtlenségei miatt például a vidéki területek állandó csatlakozási kihívásokkal küzdenek, és sok háztartás lassú vagy megbízhatatlan internettel küzd. Az idősebb felnőttek, akik Szlovénia

lakosságának nagy részét teszik ki, gyakran nem rendelkeznek az online platformokon való navigáláshoz szükséges digitális készségekkel, így a hagyományos kommunikációs módszerekre hagyatkoznak.

A kis- és középvállalkozások (kkv-k) szintén akadályokkal szembesülnek, és sokuknak nehézséget okoz a digitális technológiáknak az uniós átlaggal megegyező ütemben történő átvétele. Miközben ezt gyakran úgy tekintik, hogy befolyásolja versenyképességüket és innovációs potenciáljukat, ugyanilyen fontos felismerni, hogy egyes kkv-k adatvédelmi aggályok, működési preferenciák és a személyre szabott ügyfélkapcsolatok iránti elkötelezettség miatt aktívan a nem digitális gyakorlatok fenntartása mellett döntenek.

A kkv-tulajdonosok által végzett kutatás szerint: „A válaszadók többsége (több mint 50%) az összes hagyományos marketingeszközt nagyon hatékonynak vagy hatékonynak értékelte, kivéve a magazinokat (44,9%). A hatékonyság szempontjából (nagyon hatásos vagy hatékony) első három legjobbnak értékelt eszköz a névjegykártyák, a rádiók és a szórólapok” (Manley, 2015, 209. o.).

A digitális átvétel kizárólagos útként való hangsúlyozása azzal a kockázattal jár, hogy kizárja ezeket a vállalkozásokat, mivel figyelmen kívül hagyja a hagyományos módszerek egyedi előnyeit, például a bizalom erősítését, a közvetlen kommunikáció fokozását és az olyan ügyfelek kiszolgálását, akik osztoznak ezekben a preferenciákban. A digitális megoldásokra való kizárólagos összpontosítás akaratlanul marginalizálhatja a nem digitális eszközökkel hatékonyan működő vállalkozásokat, és ezzel olyan szakadékot hozhat létre, amely akadályozza a befogadást és a kiegyensúlyozott növekedést.

E kihívások kezeléséhez elengedhetetlen, hogy olyan kereteket hozzunk létre, amelyek mind a digitális, mind a nem digitális gyakorlatokat támogatják. Ez magában foglalja a digitális eszközök bevezetésében érdekelt kkv-k számára erőforrások és képzés biztosítását, valamint a hagyományos gyakorlatok tiszteltetésben tartásának és támogatásának biztosítását. A változatos működési módszereket értékelő környezet kialakításával a kkv-k teljes mértékben kiaknázzhatják lehetőségeiket anélkül, hogy merev elvárások vagy kirekesztő politikák korlátoznák őket. Mindezek a kihívások aláhúzzák az alternatív, nem digitális kommunikációs módszerek fenntartásának fontosságát a befogadás biztosítása, a gazdasági és társadalmi szakadékok áthidalása és a marginalizált közösségek kirekesztésének megelőzése érdekében.

A nem digitális kommunikációs csatornák fenntartásának fontosságát a különböző korcsoportokhoz és háttérrel rendelkező szlovéniai személyek is megerősítették. Tapasztalataik rávilágítanak a papíralapú módszerek továbbra is fontosságára a bizalom, a szervezettség és a hozzáférhetőség előmozdításában, különösen a digitálisan fejlődő társadalomban.

Ez az álláspont összhangban van a fent említett kutatással, amely szerint a szlovénok körében viszonylag alacsony a digitális kommunikációba vetett bizalom: mindössze 26%-uk fejezi ki nagy vagy közepesen nagy bizalmát a digitális médiában, szemben az OECD 39%-os átlagával (OECD, 2024).

>> VÉLEMÉNYEK

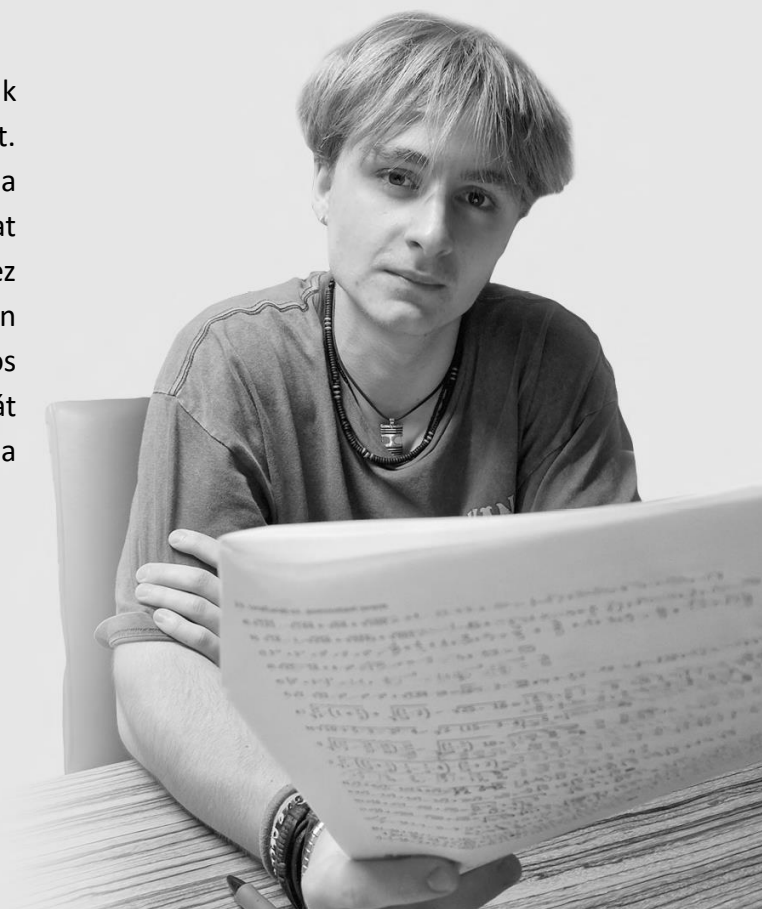
Egy fiatal szlovén, Žan Luka B. az alábbiakban osztja meg gondolatait a digitális és a papíralapú kommunikáció kettős természetéről.

„Diákként naponta használom az e-kommunikációs csatornákat és a közösségi médiát az iskolatársaimmal és a barátaimmal. Szeretem, mert egyszerű, szórakoztató és mindig elérhető.”

„De, ha az állam, a bank és más intézmények által kapott üzenetekre gondolok, akkor jobban szeretem, ha azok papíron vannak.”

Egyszerűen komolyabbnak találok az ilyen üzeneteket. Biztonságosabbnak érzem, ha bizonyos hivatalos dolgokat papíron mennek. Ugyanez vonatkozik arra is, ha olyan számlát kapok, amely bizonyos garantált szolgáltatások alapját képezi... Jobban szeretem, ha papírlapon van.”

Žan Luka B.. 18. Slovenia



>> VÉLEMÉNYEK

Ez a nézőpont összhangban áll a fent említett kutatással, amely szerint a szlovének digitális kommunikáció iránti bizalma viszonylag alacsony, csupán 26% fejezi ki magas vagy közepesen magas bizalmát a digitális médiában, míg az OECD-átlag 39% (OECD, 2024). A 24 éves Maj R. a hagyományos könyvek iránti szeretetét ötvözi a papír alapú hivatalos dokumentumok iránti erős preferenciájával:

„Be kell vallanom, hogy szeretem az e-olvasók praktikumát, de határozottan hiszek a jó öreg könyvekben.” „Be kell vallanom, hogy szeretem az e-olvasók praktikumát, de határozottan hiszek a jó öreg könyvekben.”



„Semmi sem jobb egy jó könyvnél. A papírkönyveknek megvan a maguk varázsa, ami átragad a történetre, és tízszer jobbá teszi azt. Ráadásul a borító is minden alkalommal más történetet mesél. Ez felbecsülhetetlen érték, és véleményem szerint másképp elveszne. A könyvek iránti szereteten kívül egy dologgal kapcsolatban vagyok skeptikus, és inkább a papírt részesítem előnyben: a kormányzati intézmények és hasonló szervezetek, például bankok által kiadott értesítések és dokumentumok. A sok csalás és állandó értesítések miatt azt kell mondanom, hogy inkább a papír által nyújtott biztonságot részesítem előnyben.”

Maj R., 24, Slovenia

Maj szlovéniai digitális kommunikációval kapcsolatos szkepticizmusa rávilágít a digitális csalásokkal és a megbízhatósággal kapcsolatos aggodalmakra. Ezek az aggodalmak mutatják, hogy a fizikai hordozók miért továbbra is elengedhetetlenek a különböző régiók és demográfiai csoportok közötti inkluzivitás biztosításához.

Erika V., egy 40-es éveiben járó kreatív szakember számára a papír mind személyes, mind hivatalos használatra elengedhetetlen hordozó:

„Nagyon kreatív ember vagyok, ezért mindig is papírt használtam. Imádom, ha a saját írásaim papírfüzetekben vannak megőrizve.

„Minden témához, amivel foglalkozom, külön füzetet használok. Az e-mailt természetesen használom, mert sokkal könnyebb és gyorsabb a kommunikáció. De a banki e-maileket egyáltalán nem veszem komolyan, mindig attól tartok, hogy hamisak, ezért nem is nyitom meg őket. A banki leveleket viszont hagyományos postai úton kapom, és azokban bízom. A papír alapú számlákat is könnyebb nyomon követni, könnyebb ellenőrizni, hogy melyik számla került már kifizetésre, és melyik nem.”

**Erika V., 45
Slovenia**



Erika papírra való támaszkodása tükrözi a digitális készségekkel nem rendelkező szlovénok általános kihívásait, mivel a 16–74 évesek csupán 50%-a rendelkezik legalább alapszintű digitális jártassággal, ami alacsonyabb az EU 56%-os átlagánál (*Digital Skills and Jobs Platform, 2024*).

Ezek a beszámolók rávilágítanak arra, hogy fontos a kommunikáció terén kiegyensúlyozott megközelítést alkalmazni, amelyben a digitális fejlesztések kiegészítik a megbízható papír alapú lehetőségeket. Emellett tükrözik a bizalom, a kényelem és a praktikum által alakított személyes preferenciákat és tudatos döntéseket is. Ezenkívül összhangban állnak azokkal az adatokkal, amelyek hangsúlyozzák a különböző csoportok preferenciáit és igényeit, beleértve azokat is, akiknek nehézséget okozhat a digitális eszközök teljes körű elfogadása.

Összegezve

Míg Szlovénia tovább fejleszti digitális infrastruktúráját, a tartós digitális szakadék rámutat a modernizáció kiegyensúlyozott megközelítésének szükségességére. A vidéki térségek internet-hozzáféréseinek problémái, az idősek alacsony digitális készségei és a kkv-k korlátozott digitális intenzitása aláhúzzák azokat a akadályokat, amelyekkel a lakosság jelentős része szembesül.

Ezek a különbségek azt mutatják, hogy a digitalizációra való törekvés ugyan átalakító erejű lehet, de egyúttal kockázatot is jelent azoknak a személyeknek a marginalizálódására, akik nem tudnak vagy nem akarnak digitális eszközöket használni. E szakadék áthidalása érdekében a hagyományos kommunikációs módszerek, például a postai szolgáltatások és a nyomtatott média megőrzése és modernizálása elengedhetetlen. A bizalom erősítése, a biztonság javítása és az inkluzivitás előmozdítása szempontjából Szlovénia fejlődő digitális környezet.



Digitális kirekesztés Portugáliában

Portugália jelentős lépéseket tett előre a digitális infrastruktúrájának fejlesztésében, magas internetkapcsolati arányt ért el és előmozdította a digitális szolgáltatások elérhetőségét. Ezen előre lépések ellenére azonban továbbra is fennállnak egyenlőtlenségek, különösen az idősek, a fogyatékosokkal élők, a vidéki lakosok és a kkv-k körében.

Ez a szakasz a digitális szakadékot vizsgálja Portugáliában, annak társadalmi részvételre gyakorolt hatását, valamint a marginalizált csoportok befogadásának szempontjából a nem digitális médiumok megőrzésének fontosságát.

Fejlett digitális infrastruktúra, tartós kirekesztés

2024 elején Portugália internet-hozzáférési aránya 91,9% volt, ami az ország fejlett digitális infrastruktúráját tükrözi (Statista, 2024). Portugália az EU-ban az egyik legjobb eredményt érte el a 3,4–3,8 GHz-es sávban, amelyet Európában a 5G elsődleges úttörő sávjának tekintenek, és amely a portugál háztartások 65,2%-át fedi le (European Commission, 2024).

Ezeknek a lenyűgöző adatoknak ellenére azonban bizonyos népességcsoportok továbbra is a hagyományos kommunikációs csatornákra támaszkodnak. A „The Special Eurobarometer Digital Decade 2024” jelentés szerint a portugál válaszadók 43%-a úgy véli, hogy az EU védi digitális jogait. Ez kissé alacsonyabb az EU 45%-os átlagánál (European Commission, 2024). A digitális adatvédelemben való bizalom 48%-os, szintén alacsonyabb az EU-átlagnál.

A biztonsággal kapcsolatos aggodalmak azonban növekednek: a válaszadók 60%-a aggódik a gyermekek online biztonsága miatt (+20% 2023-hoz képest), 52% pedig a személyes adatok feletti ellenőrzés miatt (+15%) (Európai Bizottság, 2024).

Hasonlóképpen, az internetes szolgáltatások személyes célú használatát illetően 2019-ben a portugál lakosság 22 %-a jelentette, hogy soha nem használt internetet, ami több mint kétszerese az EU egészének. Míg a portugál felhasználók az internet használatában az elsők között vannak a hírek és a közösségi média elérésében, addig a távbanki szolgáltatások vagy a távvásárlás céljából használók aránya viszonylag alacsonyabb (Duarte, 2021).

A digitális technológiák teljes körű elfogadásával kapcsolatos vonakodás a digitalizáció bevezetése iránti általános ellenállást tükrözi, amelyet az adatvédelemmel, a biztonsággal és az online szolgáltatások használatával kapcsolatos kockázatokkal kapcsolatos aggodalmak táplálnak. A digitális szolgáltatások egyre nagyobb elterjedése ellenére bizonyos népességcsoportok továbbra is vonakodnak, és a digitális alternatívák helyett a hagyományos módszereket részesítik előnyben.

Ezek a számok azt mutatják, hogy az ország vezető infrastruktúrája és digitális csatornái ellenére Portugália továbbra is kihívásokkal szembesül a digitális írástudatlanság, a digitális csatornák bevezetésének vonakodása és a növekvő adatvédelmi aggályok tekintetében. E tekintetben az idősebb felnőttek, a vidéki lakosok és a korlátozott digitális hozzáféréssel rendelkezők elsősorban a papír alapú médiát részesítik előnyben olyan feladatokhoz, mint a számlák fogadása vagy a levelezések kezelése.

Ezek az eredmények aláhúzzák annak fontosságát, hogy nemzeti szinten prioritást élvezzenek a fogyasztói jogok és a nyomtatott és digitális kommunikáció közötti választás joga. Emellett azt is megmutatják, hogy a nem digitális szolgáltatások elérhetőségének biztosítása miért elengedhetetlen az inkluzivitás fenntartása és az egyes csoportok marginalizálódásának megelőzése szempontjából egy egyre inkább digitalizálódó társadalomban.

A digitális írástudatlanság és a magánélet védelmével kapcsolatos kihívásokon túl egyes csoportok jelentős gazdasági akadályokkal is szembesülnek a technológiához való hozzáférés terén (Lesmana et al., 2023). Noha Portugália lenyűgöző internetes infrastruktúrával rendelkezik, a társadalmi-gazdasági tényezők továbbra is gátolják egyes személyek számára a digitális technológiák előnyeinek teljes körű kihasználását.

A Portugál Statisztikai Hivatal (INE) 2022-es jelentése szerint a havi jövedelme az országos medián alatt lévő portugál háztartások csaknem 30%-a nem rendelkezik internet-hozzáféréssel (INE, 2022). Ez a digitális szakadék az alacsonyabb jövedelmű közösségekben még kifejezettebb, ahol az egyének nem engedhetik meg maguknak a digitális gazdaságban való hatékony részvételhez szükséges okostelefonokat és számítógépeket.

Ezen túlmenően a digitális készségek elsajátításának költségei továbbra is akadályt jelentenek, különösen az idősebb felnőttek és az alacsony jövedelmű háztartások tagjai számára, akik más pénzügyi prioritások miatt kevésbé hajlandók befektetni a digitális eszközök használatának elsajátításába.

Az oktatás, a foglalkoztatás és a polgári részvétel lehetőségeinek korlátozásával ezek a gazdasági akadályok tovább mélyítik a társadalmi egyenlőtlenségeket. Következésképpen, ha nem hoznak célzott intézkedéseket a digitális infrastruktúra és a gazdasági hozzáférhetőség javítására, Portugália a digitális

részvétel terén egyre növekvő egyenlőtlenségekkel szembesülhet, amelyek alááshatják az inkluzív digitális társadalom megteremtésére.

Digitális kirekesztés Portugáliában: a legfontosabb statisztikák			
Kihívás	Statisztika	Összehasonlítás	Forrás
Vidéki összeköttetés	A vidéki területeken élő személyek 22%-a rendelkezik alap, vagy annál magasabb szintű digitális készségekkel (a 2020-as jelentés szerint).	A vidéki Portugália kihívásokkal szembesül a digitális készségek elsajátításában, amely az EU-ban az egyik legalacsonyabb szintet mutatja.	“Delivering Quality Services to All in Alentejo,” 2022.
Idősebb felnőttek	A 65–74 évesek 34,1%-a soha nem használt internetet (2019-es jelentés).	Jelentős digitális szakadék van a portugál idősebb és fiatalabb polgárok között, ami korlátozza az idősek szolgáltatásokhoz való hozzáférését.	Palo-Närhinen, 2024
Üzleti digitális szakadék	Portugália a 19. helyen áll a 2020-as uniós digitális gazdaság és társadalom indexen (DESI).	A portugál vállalkozások az uniós átlaghoz képest lemaradásban vannak a digitális technológiák bevezetése terén.	Duarte, 2021
Digitális készség hiány	A portugál válaszadók 43%-a úgy véli, hogy az EU védi digitális jogaikat.	Ez kissé elmarad az uniós átlag 45%-tól, ami a portugál állampolgárok digitális bizalmának hiányát jelzi.	European Commission, 2024



A digitális kirekesztés hatása

A digitális szakadék Portugáliában többféle hatással jár, elsősorban a digitális írástudatlanságból, az új technológiák bevezetése iránti vonakodásból és a magánélet védelmével kapcsolatos növekvő aggodalmakból fakad. Az ország lenyűgöző digitális infrastruktúrája, a széles körű internet-hozzáférés és a magas 5G-lefedettség ellenére bizonyos népességcsoportok továbbra is jelentős akadályokkal szembesülnek a digitalizáció előnyeinek teljes körű kihasználása terén.

Különösen az idősebb felnőtteknek okoz nehézséget a digitális technológiák alkalmazása. Ezen a korcsoporton belül sokan nem rendelkeznek az online platformok használatához szükséges digitális készségekkel, ezért a hagyományos kommunikációs módszerekre vannak utalva. Az idősebb felnőttek

emellett marginalizálódásnak is ki vannak téve, mivel az internet egyre fontosabbá válik az olyan szolgáltatásokhoz való hozzáférésben, mint az egészségügyi ellátás, a banki szolgáltatások és az állami ellátások.

Ezen korcsoport általános vonakodása a digitális eszközök használatától, amely gyakran az ismerethiányból vagy a magánélet védelmével kapcsolatos aggodalmakból fakad, tovább mélyíti a digitális szakadékot Portugáliában. Ezen túlmenően az idősek korlátozott digitális részvétele rávilágít arra, hogy fontos biztosítani számukra hozzáférhető alternatívákat, például papír alapú médiát, hogy ne kerüljenek kizárásra a társadalom fontos funkcióiból.

A magánélet védelmével kapcsolatos aggodalmak szintén jelentős tényezők, amelyek hozzájárulnak a digitális kirekesztéshez Portugáliában.

Az online biztonsággal kapcsolatos növekvő aggodalmak, különösen a személyes adatok és a gyermekek biztonsága tekintetében, sokakat arra készítettek, hogy kerüljék a digitális platformok használatát. Ezek az aggodalmak egyes csoportokban bizonytalanságot keltenek a személyes adatok esetleges visszaéléseivel kapcsolatban, ami tükrözi az adatvédelemmel kapcsolatos általános európai aggodalmakat (Quach et al., 2022). A digitális szolgáltatások iránti széles körű bizalmatlanság hatással van bizonyos csoportok hajlandóságára az e-kereskedelem, az online banki szolgáltatások, sőt a kormányzati szolgáltatások igénybevételére, ami végső soron korlátozza részvételüket a digitális gazdaságban.

Bár Portugália digitális infrastruktúrája robusztus, a lakosság bizonyos rétegeinek digitális készséghiánya tovább hozzájárul azok kizárásához, akik nem tudnak vagy nem akarnak digitális eszközöket használni. Ez a készséghiány elsősorban az alacsonyabb jövedelmű háztartásokban élők, az időseket és a távoli területeken élők érinti, akiknek pénzügyi vagy társadalmi okokból nem áll módjában digitális képzésben részt venni (Vassilakopoulou & Hustad, 2021). A digitális írástudás előmozdítását és az online környezetben való bizalomépítést célzó megfelelő támogatás és kezdeményezések nélkül ezek a csoportok továbbra is egyértelműen hátrányos helyzetben maradnak, és nem tudnak hozzáférni az alapvető szolgáltatásokhoz, illetve teljes mértékben részt venni a modern társadalom működésében.

Ezeknek a problémáknak a kumulatív hatása akadályt jelent a teljes digitális integráció előtt Portugáliában, ami aláhúzza a digitális szakadék áthidalására irányuló célzott kezdeményezések szükségességét. A nem digitális alternatívák elérhetőségének biztosítása, az adatvédelmi aggályok kezelése és a digitális írástudási programok prioritásként való kezelése mind kritikus lépések ahhoz, hogy Portugália digitális átalakulása valóban befogadó és méltányos legyen minden polgára számára.

Összegezve

Bár Portugália jelentős lépéseket tett előre a digitális infrastruktúra terén, a digitális szakadék továbbra is sürgető kihívást jelent, különösen az idősek, a vidéki lakosok és a kkv-k számára. Az ország fejlett digitális szolgáltatásai ellenére olyan akadályok, mint a digitális írástudatlanság, az adatvédelmi aggályok és a gazdasági korlátok továbbra is gátolják a digitális környezetben való teljes körű részvételt. A befogadás biztosítása érdekében elengedhetetlen a nem digitális eszközök fenntartása és bővítése az alapvető szolgáltatások, például a papír alapú kommunikáció, a postai szolgáltatások és a személyes támogatás terén, különösen a marginalizált csoportok számára. A digitalizáció célja nem lehet egy teljesen papírmentes vagy digitális társadalom, mivel ez további kirekesztéshez vezethet.

Célzott politikák és kezdeményezések révén ezeknek a hiányosságoknak a megszüntetésével Portugália áthidalhatja a digitális szakadékot azáltal, hogy előmozdítja a „választás jogát”, biztosítva, hogy senki ne maradjon le a digitális átalakulásból.



Image source: PostNL



Következtetések



Why Choice Matters

Image source: Pexels

Következtetések



A digitális társadalomra való átállás innovációs és hatékonysági lehetőségeket kínál. Ugyanakkor a marginalizált csoportokat, köztük az időseket, a fogyatékkal élőket, az alacsony digitális írástudással rendelkezőket és a gazdaságilag hátrányos helyzetűket is kirekesztés veszélyének teszi ki. E kihívások kezelése és egy inkluzívabb társadalom előmozdítása érdekében elengedhetetlenül fontos, hogy prioritást élvezzenek azok a politikák és gyakorlatok, amelyek mind a digitális, mind a fizikai kommunikációs lehetőségekhez való hozzáférést biztosítják.

Egy ilyen megközelítés biztosítja, hogy minden polgár teljes mértékben részt vehessen a társadalom életében, függetlenül digitális jártasságától vagy hozzáféréstől. Elengedhetetlenül fontos biztosítani a polgárok jogát ahhoz, hogy kiválaszthassák a számukra legmegfelelőbb kommunikációs eszközt. Az uniós és nemzeti szintű döntéshozókat arra ösztönzik, hogy kötelezzék a köz- és magánintézményeket arra, hogy a polgárok számára biztosítsák a digitális vagy fizikai kommunikációs csatornák közötti szabad választást, anélkül, hogy ez további költségekkel vagy szankciókkal járna.

A fogyasztói jogokat is meg kell erősíteni a kényszerítő gyakorlatok, például a kizárólag digitális lehetőségekhez kötött kedvezmények ellen, amelyek tisztességtelenül hátrányosan érintik azokat a személyeket, akik fizikai kommunikációra támaszkodnak vagy azt részesítik előnyben. Ugyanilyen fontos a postai szolgáltatások védelme és modernizálása, amelyek továbbra is életvonalat jelentenek sok marginalizált népességcsoport számára. A postai infrastruktúrát fenn kell tartani és fejleszteni kell a megbízhatóság biztosítása érdekében, különösen a vidéki és gazdaságilag hátrányos helyzetű térségekben. Az állami beruházásoknak ezeknek a szolgáltatásoknak a fenntartására kell összpontosítaniuk, miközben lehetőségeket kell keresni azok digitális eszközökkel való integrálására, hogy zökkenőmentes, hibrid kommunikációs rendszer jöhessen létre. Az ilyen modernizáció hozzájárul ahhoz, hogy a postai szolgáltatások továbbra is fontos szerepet töltsenek be a digitális szakadék áthidalásában.

A digitális szakadék megszüntetésére irányuló erőfeszítéseknek többcsatornás megközelítést kell alkalmazniuk. A digitális infrastruktúra bővítése az alulellátott régiókban ugyan elengedhetetlen, de ugyanolyan fontos a robusztus fizikai kommunikációs hálózatok fenntartása és a nyomtatott dokumentumokhoz való méltányos hozzáférés biztosítása. A politikai döntéshozóknak célzott digitális írástudási programokba is be kell fektetniük, amelyek az idősek, a marginalizált közösségek és az alacsony iskolázottságú személyek igényeihez igazodnak. Az ilyen kezdeményezések lehetővé teszik az egyének számára, hogy saját tempójukban és preferenciáiknak megfelelően vegyenek részt a digitalizációban, ahelyett, hogy kényszernek éreznék azt.

A kutatások következetesen igazolják a nyomtatott anyagok kognitív előnyeit a megértés és a memorizálás javításában, különösen komplex információk esetében (Jian, 2022). Ezt

felismerve a közintézményeknek és a magánszervezeteknek be kell építeniük a nyomtatott kommunikációt stratégiáikba, különösen a jogi dokumentumok, orvosi szórólapok és oktatási anyagok kézbesítése terén. A nyilvánosság figyelmét felhívó kampányok segíthetnek kiemelni a nyomtatott média tartós előnyeit, biztosítva, hogy azok értéke ne vesszen el a digitális átalakulás rohanásában.

A befogadás a digitális átalakulási stratégiák sarokköve kell, hogy legyen. A vállalkozásokat és az állami intézményeket ösztönözni kell olyan hibrid kommunikációs modellek bevezetésére, amelyek ötvözik a digitális és a fizikai megközelítést, hogy kielégítsék felhasználóik sokféle igényét. A digitális szolgáltatásokat felhasználóközpontú elvek alapján kell megtervezni, biztosítva, hogy azok intuitívak és hozzáférhetőek legyenek a különböző korosztályok és iskolai végzettségűek számára. Az ilyen intézkedések áthidalhatják a digitális részvétel terén fennálló szakadékokat, miközben tiszteletben tartják a hagyományos kommunikációs módszerekre támaszkodók preferenciáit.

A politikáknak védeniük kell azokat a csoportokat is, amelyeket a digitális kirekesztés aránytalanul érint. Az eszközökhöz és az internet-hozzáféréshez nyújtott támogatásoknak a digitális eszközök elterjedésének pénzügyi akadályait kell megszüntetniük, biztosítva, hogy a digitális lehetőségek hozzáférhetőek legyenek azok számára, akik ezeket választják. Ugyanakkor fontos felismerni, hogy egyes személyek, például a látás-, hallás-, kognitív vagy motorikus fogyatékosokkal élők, a digitális megoldások rendelkezésre állása ellenére is jelentős akadályokkal szembesülhetnek azok teljes körű kihasználása során. A politikai döntéshozóknak ezért prioritásként kell kezelniük a nem digitális kommunikációs csatornák megfizethetőségét és hozzáférhetőségét, biztosítva, hogy ezek az alapvető alternatívák mindenki számára életképes és inkluzív részvételi eszközök maradjanak.



A nyomtatott anyagoknak kognitív előnyei vannak a megértés és a memorizálás javításában, különösen komplex információk esetében

Ezen túlmenően figyelmet kell fordítani azoknak az egyéneknek az aggályaira is, akik tudatosan kerülnek a digitális lábnyomok hagyását. Ez a csoport hangsúlyozza, hogy a digitális kirekesztés nem csupán a hozzáférés hiányáról szól, hanem olyan tájékozott döntésekről is, amelyeket az adatokkal való visszaélés, a csalás és a biztonsági aggályok indokolnak. A politikáknak figyelembe kell venniük ezeket az aggályokat, és biztonságos, megbízható alternatívákat kell biztosítaniuk, hogy ezek az egyének ne legyenek kizárva a társadalomban való részvételből.

A nem digitális alternatívák megőrzése elengedhetetlen a digitális készségekkel, önbizalommal vagy hajlandósággal nem rendelkező személyek, valamint a fogyatékosokkal élő személyek autonómiájának védelme szempontjából. Ezen alternatívák hozzáférhetőségének biztosítása lehetővé teszi az egyének számára, hogy önállóan hozzáférjenek a kritikus információkhoz és szolgáltatásokhoz, csökkentve ezzel a digitalizációval járó kirekesztés kockázatát és másoktól való függőségüket.



A digitális kirekesztés kezelése: Ajánlások a befogadóbb társadalomért



Why choice matters ?

A kép forrása: Freepik

A digitális kirekesztés kezelése: Ajánlások a befogadóbb társadalomért

A digitális átalakulás társadalmainkat átformálja, ezért elengedhetetlenül fontos foglalkozni a marginalizált közösségek digitális kirekesztésével. Ezek a csoportok, köztük az idősek, az alacsony jövedelmű háztartások, a marginalizált csoportok (pl. bevándorlók és migránsok, valamint a digitálisan elmaradott térségekben élők) és a fogyatékossgal élők, gyakran korlátozott készségeik, erőforráshiányuk vagy megbízhatatlan internetkapcsolatuk miatt nehezen férnek hozzá az alapvető digitális szolgáltatásokhoz.

Az inkluzív társadalom* megteremtése érdekében a nem digitális kommunikációs csatornák megőrzésére, célzott digitális írástudási programok biztosítására és a digitális szolgáltatásokhoz való megfizethető hozzáférés bővítésére kell összpontosítanunk.

Az alábbi ajánlások konkrét keretet nyújtanak annak biztosítására, hogy senki ne maradjon le.

A nem digitális kommunikációs csatornák megőrzése és erősítése:

Elengedhetetlen a nem digitális kommunikációs csatornák, különösen a postai szolgáltatások védelme. Németországban például az idősek, a rossz internetkapcsolattal rendelkező térségekben élők, a fogyatékkal élők és az alacsony jövedelmű háztartások továbbra is a hagyományos postai szolgáltatásokra támaszkodnak fontos levelek, például számlák, egészségügyi információk és hatósági értesítések kézbesítésére (Schleife, 2008; Reuter et al., 2019).

A postai szolgáltatások továbbra is igényelt szerepe miatt a politikai döntéshozóknak lépéseket kell tenniük azok elérhetőségének és hozzáférhetőségének védelme érdekében, különösen azok számára, akik digitálisan kizártak vagy nem rendelkeznek a digitális platformok használatához szükséges készségekkel. Belgiumban a polgárok jelenleg választhatnak, hogy a leveleket digitálisan vagy postai úton szeretnék-e kapni. Elengedhetetlenül fontos biztosítani, hogy a digitális szolgáltatásokra való áttérés ne azok rovására történjen, akik a postai levelekre támaszkodnak vagy azokat részesítik előnyben (Hert, 2022).

Ezt a választási jogot meg kell őrizni és aktívan támogatni kell, hogy ne kerülhessenek marginalizálódásba azok, akik a hagyományos kommunikációs módszerekre támaszkodnak.

Célzott digitális írástudási programok indítása a nem digitális kommunikációs csatornák megőrzése mellett:

A digitális írástudatlanság kezelése és az inkluzivitás biztosítása érdekében átfogó megközelítésre van szükség, amely ötvözi a célzott digitális írástudási és adatvédelmi programokat a nem digitális kommunikációs csatornák megőrzésével. Az idősek és más marginalizált közösségek számára kialakított digitális írástudási tanfolyamok döntő szerepet játszhatnak a digitális szakadék áthidalásában.

* Olyan közösség, amely elfogadja és megbecsüli az egyének sokszínűségét és bármilyenü különbözőségét.

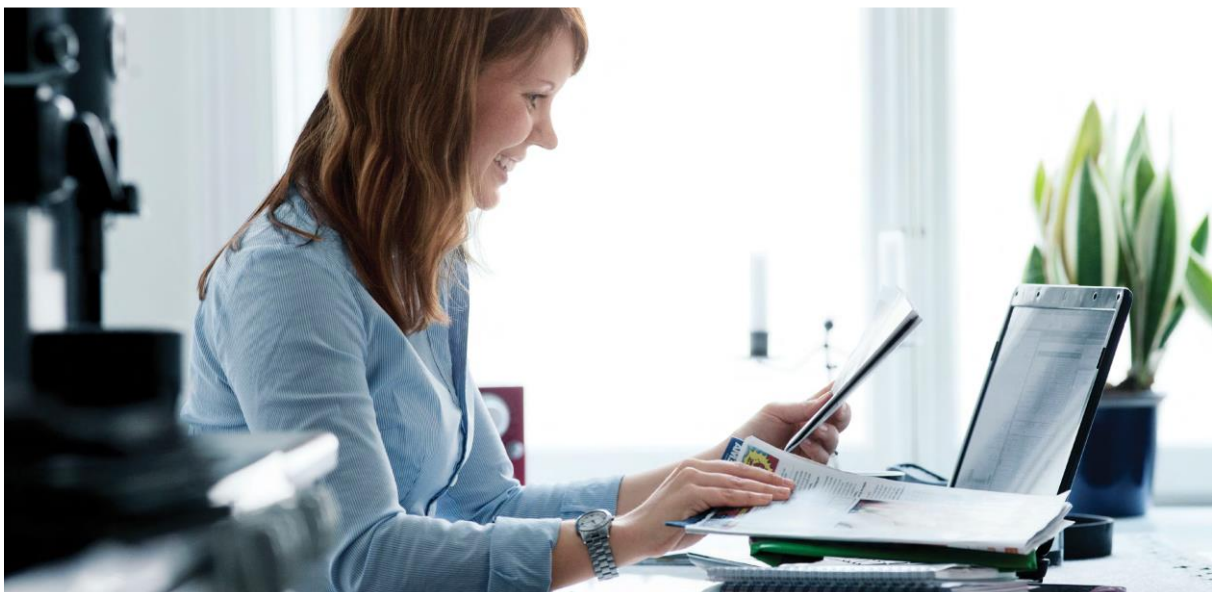
Ezeknek a tanfolyamoknak a gyakorlati készségekre kell összpontosítaniuk, például az online banki és kormányzati szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, és magukban foglalhatnak mentorprogramokat is, amelyekben fiatalabb, digitális írástudással rendelkező személyek segítik az idősebb polgárokat, elősegítve ezzel a generációk közötti támogatást és a közösségi kohéziót (Schleife, 2008).

Ezeknek a kezdeményezéseknek párhuzamosan kell működniük a nem digitális lehetőségek fenntartására irányuló erőfeszítésekkel, hogy azok az egyének, akik a hagyományos módszereket részesítik előnyben vagy azokhoz kötődnek, ne kerüljenek marginalizálódásba. Fontos felismerni, hogy a digitális kirekesztés elleni küzdelem nem csupán ezeknek a csoportoknak az oktatásáról szól, hanem a korlátaik megértéséről is. Például a látás-, hallás-, kognitív vagy motorikus fogyatékossgal élő egyének olyan alapvető kihívásokkal szembesülhetnek, amelyekre a digitális megoldások nem tudnak teljes mértékben választ adni, ezért a befogadás szempontjából elengedhetetlen a nem digitális alternatívák elér

A nem digitális csatornák, mint például a postai szolgáltatások, a nyomtatott számlák és a személyes interakciók, továbbra is elengedhetetlenek azok számára, akik nem rendelkeznek digitális készségekkel, vagy gazdasági, földrajzi, fizikai vagy technológiai akadályok miatt nem férnek hozzá a digitális szolgáltatásokhoz (Schleife, 2008; Cibian et al., 2022). Például a nem digitális csatornák szerepének megőrzése, mint a marginalizált területeken élő elszigetelt személyek számára megbízható kapcsolattartó eszköz, gyakorlati és társadalmi támogatást egyaránt nyújt (Eurostat, 2023).

Az online szolgáltatások iránti közbizalom megteremtése érdekében olyan digitális platformokat is ki kell fejleszteni, amelyek elsődleges célja a magánélet védelme.

A technológiai vállalatokkal való együttműködés a felhasználók adatainak védelmének prioritásként való kezelése érdekében, valamint az adatvédelemre vonatkozó egyértelmű, végrehajtható iránymutatások kidolgozása hozzájárulhat a kiberbiztonsági aggályok kezeléséhez. Az adatvédelemről és a biztonságos online gyakorlatokról szóló nyilvános tájékoztató kampányok tovább csökkenthetik a digitális platformokkal kapcsolatos aggodalmakat (Reuter et al., 2019). Ezeket az erőfeszítéseket a papír alapú alternatívák fenntartásával kell párosítani, biztosítva, hogy senki ne legyen kénytelen digitális módszerekre átállni.



Végső soron ez a kettős megközelítés – amely a digitális befogadásra és a nem digitális csatornák védelmére egyaránt irányul – olyan méltányos rendszert hoz létre, amelyben az egyének szabadon választhatják meg a számukra legmegfelelőbb kommunikációs módot. Ez biztosítja, hogy a digitalizációra való átállás ne az akadálymentesség, a bizalom vagy az autonómia rovására történjen, elősegítve egy valóban inkluzív társadalom kialakulását.

A megfizethető internethez való kiegyensúlyozott hozzáférés előmozdítása a nem digitális kommunikációs csatornák megőrzése mellett:

A szolgáltatásokhoz való méltányos hozzáférés biztosítása kettős stratégiát igényel, amely támogatja a digitális integrációt, ugyanakkor megőrzi a nem digitális kommunikációs csatornákat. Míg a marginalizált csoportok – például az alacsony jövedelműek, az idősek és a vidéki lakosok – internet-hozzáféréseinek javítása lehetővé teheti a digitális gazdaságban való szélesebb körű részvételt, ugyanolyan fontos megőrizni a hagyományos kommunikációs módszereket azok számára, akik ezekre támaszkodnak.

Romániában például a korlátozott digitális infrastruktúra és a megfizethetőségi problémák miatt sokan a postai szolgáltatásokra és a papír alapú kommunikációra vannak utalva az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében (Cibian et al., 2022). Ennek megoldása érdekében a kormányoknak támogatott internetcsomagokat és olcsó eszközprogramokat kell bevezetniük, elsősorban a korlátozott hozzáféréssel rendelkező népességcsoportok számára. Ezen erőfeszítések mellett az inkluzivitás biztosítása érdekében elengedhetetlen a megbízható postai szolgáltatások fenntartása és nyomtatott alternatívák kínálata a kormányzati levelezés, a számlák fizetése és az egészségügyi információkhoz való hozzáférés terén.

Közösségi hozzáférési pontok, például digitális központok létrehozásával digitális képzést és internet-hozzáférést lehet biztosítani azok számára, akik készek a digitális eszközök használatára, de ezeket a kezdeményezéseket kiegészítő, nem digitális kommunikációba történő folyamatos beruházásokkal kell támogatni. Ez a kiegyensúlyozott megközelítés figyelembe veszi a különböző igényeket, és biztosítja, hogy a digitalizáció előrehaladtával ne kerüljenek marginalizálódásra azok az egyének, akik a hagyományos kommunikációs módszereket részesítik előnyben vagy azokhoz kötődnek.

A digitális kezdeményezések és a nem digitális lehetőségek közötti szinergia előmozdításával a politikai döntéshozók olyan inkluzív keretrendszert hozhatnak létre, amely tiszteletben tartja az egyéni preferenciákat, miközben foglalkozik a gazdasági, földrajzi és technológiai akadályokkal.

A postai szolgáltatások hozzáférhetőségének biztosítása:

A világ digitalizálódásával elengedhetetlenül fontos biztosítani, hogy a postai szolgáltatások továbbra is központi szerepet töltsenek be a közösségekben. Romániában például a postai szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása a marginalizált térségekben elengedhetetlen a digitális készségekkel nem rendelkező emberek összeköttetésének fenntartásához (Európai Bizottság, 2021). A postai dolgozók szerepe a társadalmi interakció és segítségnyújtás biztosításában, különösen az idősek számára, nem becsülhető alá. E kapcsolat megőrzése érdekében a kormányoknak növelniük kell a postai szolgáltatások támogatását, biztosítva azok stabilitását és megbízhatóságát. Ez enyhíti a társadalmi elszigeteltség érzését, különösen azokban a közösségekben, ahol a digitális hozzáférés vagy a digitális szolgáltatások igénybevételére való hajlandóság továbbra is korlátozott (Milutinović, 2023).

A digitális és fizikai kommunikáció közötti választás jogának garantálása:

A polgároknak meg kell őrizniük azt a jogot, hogy eldöntsék, hogyan szeretnék megkapni a fontos kommunikációt, biztosítva ezzel az inkluzivitást és a méltányosságot egy egyre inkább digitalizált világban. Belgiumban az eBox rendszer lehetővé teszi a polgárok számára, hogy elektronikus úton kapják meg a dokumentumokat, de ez a digitális platform nem biztosít lehetőséget a hagyományos postai úton történő kézbesítésre. Annak érdekében, hogy azok, akik a papír alapú kommunikációt részesítik előnyben, vagy nem rendelkeznek hozzáféréssel a digitális platformokhoz, ne kerüljenek hátrányos helyzetbe, elengedhetetlenül fontos a nem digitális alternatívák elérhetőségének aktív védelme.

Fontos megérteni, hogy a digitalizációval elérhető fejlődés nem mehet azok rovására, akik a postai szolgáltatásokat részesítik előnyben (Hert, 2022). A számlák, az egészségügyi információk és a hatósági levelek digitális és papír alapú formában történő rendelkezésre bocsátása elősegíti az inkluzivitást, tiszteletben tartja a személyes autonómiát és biztosítja a létfontosságú szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést.



Tájékoztató kampányok szervezése a digitális eszközök előnyeiről és korlátairól, kiemelve a nem digitális lehetőségek fontosságát:

A digitális integráció globális előmozdítása során egyre inkább elismert tény, hogy a digitális eszközökhöz való hozzáférésnek mindenki számára biztosítottnak kell lennie. Az előrelépések ellenére azonban sok weboldal és digitális platform még mindig jelentős kihívásokkal küzd. Jelentős példa erre az Európai Zöldek weboldala, amelynek hozzáférhetősége problémás: alacsony kontrasztú szöveg, képekhez és podcastokhoz nem tartozik alternatív szöveg, valamint a navigációt akadályozó elemek jelentősen megnehezítik a fogyatékosokkal élő

személyek digitális részvételét (Funka Foundation et al., 2024). A fogyatékossgal élő személyek például olyan egyedi akadályokkal szembesülhetnek, mint az alacsony kontrasztú tervezés, az inkonzisztens képleírások és a navigációs problémák, amelyek megnehezítik számukra az online szolgáltatások hatékony használatát. A látássérülteknek a kontrasztos szövegekkel és az akadálymentes elemekkel kell megküzdeniük, míg a mozgássérültek gyakran nem tudják használni a billentyűzetet vagy az érintésalapú navigációs funkciókat. Ezek a problémák kirekesztéshez és a digitális részvételből való kieséshez vezetnek. Ezt figyelembe véve olyan inkluzív stratégiákra van szükség, amelyek biztosítják, hogy a digitális platformok mindenki számára elérhető legyenek, függetlenül attól, hogy képesek-e használni a digitális eszközöket.

Nyilvános kampányokat kell indítani annak érdekében, hogy felhívják a figyelmet a digitális részvétel korlátaira a marginalizált közösségek számára, ugyanakkor biztosítani kell, hogy a nem digitális lehetőségek is láthatóak és hozzáférhetőek maradjanak. Ezek a kampányok különböző médiumokat – például nyomtatott sajtót, televíziót és digitális platformokat – vehetnek igénybe, hogy széles közönséget érjenek el, és népszerűsítsék a digitális részvétel előnyeit olyan ágazatokban, mint az egészségügy, az oktatás és a polgári részvétel. Ugyanakkor fontos hangsúlyozni, hogy ezek az előnyök nem árthatnak annak, hogy azok a személyek, akik még nem állnak készen a digitális eszközök teljes körű használatára, vagy nem képesek arra, továbbra is hozzáférjenek a nem digitális szolgáltatásokhoz.

A kampányoknak a digitális írástudatlanság leküzdésére is összpontosítaniuk kell, segítve a marginalizált csoportokat abban, hogy megértsék az online szolgáltatások igénybevételének gyakorlati értékét. Ez magában foglalja a digitális írástudás és az online biztonság tudatosítását, biztosítva, hogy a polgárok tájékoztatást kapjanak a digitális részvétel lehetőségeiről és potenciális kockázatairól (Milutinović, 2023). Ugyanakkor ezeknek a kampányoknak egyensúlyt kell teremteniük a digitális üzenetek és annak biztosítása között, hogy az egészségügyi ellátáshoz, az oktatáshoz és az állami szolgáltatásokhoz továbbra is papír alapú lehetőségek is rendelkezésre állnak.

Ezenkívül a kampányoknak egyértelmű információkat kell nyújtaniuk az ingyenes vagy alacsony költségű digitális erőforrásokhoz való hozzáférésről, különösen azok számára, akik gazdasági akadályokkal küzdenek. Ugyanakkor hangsúlyozniuk kell a hagyományos kommunikációs eszközök, például a telefonos és személyes szolgáltatások elérhetőségét, amelyek elengedhetetlenek a digitális hozzáféréssel kapcsolatos akadályokkal küzdő marginalizált személyek számára. Ez a megközelítés lehetővé teszi az egyének számára, hogy tájékozott döntéseket hozzanak, miközben megerősíti a digitális és nem digitális lehetőségeket integráló, kiegyensúlyozott megközelítés szükségességét.

Az inkluzivitás előmozdításával és a különböző igények elismerésével ezek a kampányok egy igazságosabb társadalmat hozhatnak létre, ahol senki sem marad le a digitális hozzáférés korlátai miatt.

A kkv-k számára nyújtott kormányzati támogatás megerősítése a nem digitális üzleti gyakorlatok megőrzése mellett:

A kis- és középvállalkozások (kkv-k) elengedhetetlenek a gazdaság számára, de sokuknak kihívást jelent a digitális eszközök bevezetése, különösen a digitális és nem digitális tevékenységek közötti egyensúly megteremtése. Bár a digitális átalakulás előmozdítása fontos a kkv-k versenyképességének megőrzése szempontjából, ugyanolyan fontos biztosítani, hogy ezek a vállalkozások ne legyenek kénytelenek felhagyni a nem digitális kommunikációs, tranzakciós és ügyfélszolgálati csatornákkal. Az inkluzivitás előmozdítása érdekében

elengedhetetlen tiszteletben tartani azok preferenciáit, akik fontosnak tartják a magánélet védelmét, a biztonságot és a nem digitális módszerek állandóságát.

A legújabb adatok (Two Sides, 2025) megerősítik az egyensúly szükségességét. A Two Sides által 2023-ban megrendelt, 10 250 európai fogyasztót érintő nemzetközi felmérés eredményei szerint:

76% az európai fogyasztók közül, úgy véli, hogy joguk van eldönteni, hogy a pénzügyi szervezetektől és szolgáltatóktól milyen formában (nyomtatott vagy elektronikus) szeretnének kommunikálni.

62% egyetért azzal, hogy nem szabad többet számolni fel nekik azért, mert papír alapú számlákat vagy kivonatokat választanak.

55% úgy gondolja, hogy amikor a szolgáltatók környezetvédelmi okokra hivatkozva kérik őket az elektronikus számlázásra való áttérésre, valójában a költségek csökkentése a cél.

53% elismeri, hogy amikor egy szervezet arra ösztönzi őket, hogy „lépjenek át a papírmentes rendszerre”, az nem jelent valódi papírmentességet, mert otthon rendszeresen kinyomtatnak dokumentumokat papírra.

Ezek az eredmények rámutatnak arra, hogy fontos fenntartani a nem digitális lehetőségeket, hogy a lakosság jelentős részének preferenciáit is kielégítsék.

A kormányzati támogatásnak elsőbbséget kell biztosítania egy olyan kiegyensúlyozott megközelítésnek, amely mind a digitális, mind a nem digitális gyakorlatokat figyelembe veszi. Ez magában foglalhat támogatásokat, alacsony kamatozású hiteleket és speciális képzési programokat, amelyek segítik a kkv-kat a digitális platformok bevezetésében, miközben a hagyományos módszerek is megmaradnak. A támogatást azoknak a vállalkozásoknak kell szabni, amelyek olyan ügyfeleket szolgálnak ki, akik inkább a személyes kapcsolatot preferálják, vagy papír alapú kommunikációra támaszkodnak. Például a marginalizált területeken működő vagy sokszínű közösségeket kiszolgáló kkv-knak digitális és fizikai infrastruktúra kombinációjára lehet szükségük ügyfeleik egyedi igényeinek kielégítéséhez. Ezen sokszínű működési preferenciák elismerése és támogatása biztosítja, hogy a kkv-k kirekesztés és hátrányok nélkül boldogulhassanak.

Számos fogyasztó fejezi ki aggodalmát a digitális kommunikációval kapcsolatban, amint azt a Two Sides felmérés is kiemeli:

56% aggódik az online biztonság és a személyes adatok feltörésének vagy ellopásának kockázata miatt.

49% úgy érzi, hogy túl sok időt tölt digitális eszközökkel.

Ezek az aggodalmak aláhúzzák a nem digitális lehetőségek fontosságát a fogyasztók közötti bizalom és inkluzivitás előmozdításában (Two Sides, 2025).

Ezt figyelembe véve, az államilag támogatott programoknak hangsúlyozniuk kell a nem digitális csatornákat, például a személyes szolgáltatásokat, a fizikai marketing és a telefonos ügyfélszolgálat fenntartásának fontosságát. A köz- és magánszféra közötti partnerségek alapvető szerepet

játszhatnak abban, hogy ezek a hibrid megoldások hozzáférhetőek legyenek a kisvállalkozások, különösen a korlátozott erőforrásokkal rendelkező vállalkozások számára, lehetővé téve számukra, hogy mind a digitális írástudással rendelkező, mind a hagyományos formákat preferáló ügyfeleket kiszolgálják.

A digitális és nem digitális csatornákat egyaránt támogató kettős megközelítés alkalmazásával a kormány elősegítheti egy inkluzívabb üzleti környezet kialakulását, biztosítva, hogy a kkv-k rugalmasak, hozzáférhetőek és ellenállóak maradjanak a különböző ügyfélcsoportok igényeinek kielégítése terén. Ez a kiegyensúlyozott stratégia hozzájárul a kkv-k hosszú távú fenntarthatóságához és ahhoz, hogy egyre inkább digitalizálódó világunkban prosperálhassanak anélkül, hogy hátrányba kerülnének azok, akik még nem integrálódtak teljes mértékben a digitális gazdaságba.

A politikai döntéshozóknak biztosítaniuk kell, hogy a konkrét tevékenységekhez a megfelelő eszközöket használják:

A politikai döntéshozóknak fel kell ismerniük, hogy a megfelelő tevékenységekhez a megfelelő eszközöket és médiumokat kell használni. Például a nyomtatott anyagok, mint például az orvosi szórólapok, gyakran alkalmasabbak, mint az elektronikus változatok, mivel világos, hozzáférhető információkat nyújtanak azoknak az egyéneknek, akik nem rendelkeznek a digitális ismeretekkel, hozzáféréssel vagy hajlandósággal az online tartalmakhoz való hozzáféréshez. Az orvosi szórólapok alapvető szerepet játszanak a gyógyszerekkel kapcsolatos alapvető információk biztosításában, garantálva, hogy a betegek könnyen olvasható, érthető és hozzáférhető formában kapják meg a fontos egészségügyi adatokat (Intergraf, 2023). Kutatások szerint „az idősebb lakosságot aránytalanul érinti a papírszórólapok eltörlése, mivel a gyógyszerek több mint 50%-át 65 év feletti emberek fogyasztják (EuroVertice, 2024). A nyomtatott szórólapok előnye továbbá, hogy digitális infrastruktúra hiányában is elérhetőek, például távoli területeken vagy technológiai akadályokkal küzdő személyek számára.

Hasonlóképpen, más példák is rámutatnak arra, hogy a nyomtatott és a digitális média nem helyettesíti egymást, hanem kiegészíti egymást. Például a közegészségügyi kampányokban a közösségi terekben kihelyezett nyomtatott plakátok széles közönséget érhetnek el, beleértve az internet-hozzáféréssel nem rendelkezőket is, míg a digitális platformok célzottabb megközelítést tesznek lehetővé bizonyos csoportok számára (Kanchan & Gaidhane, 2023). Hasonlóképpen, az oktatásban a nyomtatott tankönyvek továbbra is elengedhetetlenek az alulfinanszírozott területeken élő vagy megbízható internet-hozzáféréssel nem rendelkező diákok számára, míg a digitális források javíthatják az interaktív tanulást azok számára, akik ezeket igénybe vehetik.

Egy másik példa a bankszektorban található, ahol a papír alapú kivonatok és nyugták továbbra is fontos szerepet töltenek be azok számára, akik nem tudnak vagy nem szeretnek digitális banki rendszereket használni. Különösen az idősek vagy az alacsony digitális írástudással rendelkezők támaszkodhatnak a nyomtatott dokumentumokra pénzügyi nyilvántartásaikhoz, ami segít abban, hogy tájékozottak maradjanak és ellenőrzésük alatt tartsák pénzügyeiket. Bár a digitális banki platformok nagyobb kényelmet nyújtanak, bizonyos ügyfelek gyakran a papír alapú kivonatokat részesítik előnyben, mert azok nagyobb biztonságot nyújtanak, különösen technikai meghibásodás vagy csalás esetén.

Végül a közigazgatásban is sok esetben továbbra is szükség van nyomtatott űrlapokra, különösen vidéki vagy elszigetelt közösségekben, ahol az internetkapcsolat nem mindig megbízható. Például azoknak, akik nem rendelkeznek megbízható hozzáféréssel az online

portálokhoz, a kormányzati támogatások, engedélyek vagy licencek iránti kérelmeket nyomtatott formában kell benyújtaniuk. Míg a digitális benyújtási űrlapok gyorsaságot és hatékonyságot kínálnak, a nyomtatott alternatívák mindenki számára biztosítják a hozzáférhetőséget, garantálva, hogy minden polgár rendelkezzen a szükséges szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel.

Ezért elengedhetetlen, hogy a politikai döntéshozók olyan hibrid megközelítést alkalmazzanak, amely ötvözi a digitális és a fizikai eszközöket, biztosítva, hogy mindkét médiumot a lehető legteljesebb mértékben kihasználják az elérhető, inkluzív és a különböző népességcsoportok igényeire szabott szolgáltatások nyújtása érdekében.

Összegzésként elmondható, hogy a digitális kirekesztés kezelése egyensúlyos megközelítést igényel, amely elősegíti az inkluzivitást mind a digitális, mind a nem digitális csatornákon. Noha elengedhetetlen a marginalizált népességcsoportok digitális részvételének előmozdítása, ugyanolyan fontos megőrizni a hagyományos kommunikációs módszereket, amelyek továbbra is elengedhetetlenek azok számára, akiknek korlátozott hozzáférésük van a digitális eszközökhöz

A postai szolgáltatások védelmétől a célzott digitális írástudási programok indításán és a kvk-k támogatásán átívelő ajánlások célja egy inkluzív környezet megteremtése, ahol az egyének kiválaszthatják a számukra legmegfelelőbb kommunikációs módot. Annak biztosításával, hogy a digitális átalakulás ne a nem digitális szolgáltatásokra szorulókat rovására történjen, egy igazságosabb társadalmat építhetünk, amely minden tagját támogatja, függetlenül digitális hozzáférésétől vagy képességeitől.

Hivatkozások



Why Choice Matters

Aagaard, P., & Pedersen, J. S. (2022). Digitalising Denmark: Efficiency versus privacy. In Emerald Publishing Limited eBooks (pp. 131–146). <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-712-820221008>

Abrantes, B. F., & Ostergaard, K. G. (2021). Digital footprint wrangling: are analytics used for better or worse? A concurrent mixed methods research on the commercial (ab)use of dataveillance. *Journal of Marketing Analytics*, 10(3), 187–206. <https://doi.org/10.1057/s41270-021-00144-5>

Age Platform Europe. (2023, March 13). The complex gender face of digital exclusion in old age. <https://www.age-platform.eu/the-complex-gender-face-of-digital-exclusion-in-old-age/>

ANCOM. (2022). More than 6 million fixed internet access connections in Romania. https://www.ancom.ro/en/print/more-than-6-million-fixed-internet-access-connections-in-romania_6543

Anderberg, P., Skär, L., Abrahamsson, L., & Berglund, J. S. (2020). Older People's Use and Nonuse of the Internet in Sweden. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 9050. <https://doi.org/10.3390/ijerph17239050>

Baromètre Inclusion Numérique 2024. (2024). Koning Boudewijnstichting. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024>

Broadband in Sweden. (2024, November 15). Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/broadband-sweden>

Buza, V. (2022). Spatial dimensions of illiteracy in Romania, 1992–2011. *Frontiers in Sociology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.953870>

Cibian, Ș., Drăgan, M., Drăgan, M., Rușitoru, I., & Beserman, E. (2022). A National Study on Digital Inclusion and Exclusion in Romania 2022. Fagaras. https://www.researchgate.net/publication/373842156_A_National_Study_on_Digital_Inclusion_and_Exclusion_in_Romania_2022

Denmark in the Digital Economy and Society Index. (n.d.). Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-denmark>

Digital Decade 2024: Country reports. (2024, July 2). Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-country-reports>

Digital Divide Wie Eine Digitale Kluft Die Gesellschaft Spaltet. (2023). Politische Medien Kompetenz. <https://www.politische-medienkompetenz.de/unsere-schwerpunkte/digital-divide/>

Digital Economy and Society Index (DESI). (2021, November 12). Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2021>

Digital literacy of older people in an ageing world. (2023). Digital Life Learning. https://garagerasmus.org/wp-content/uploads/2023/09/DIGILIFE_Digital-Literacy-for-Older-People.pdf

Digital Wallonia. Digital Strategy of Wallonia. (2020). Digital Wallonia. <https://www.digitalwallonia.be/en/strategy/>

DNS Belgium. (2024, August 1). Digital inclusion is still a challenge in our society. <https://www.dnsbelgium.be/en/news/digital-inclusion-still-challenge-our-society>

Duarte, V. (2021, July 13). Portugal: can it pick up the pace in the digital race? CaixaBank Research. <https://www.caixabankresearch.com/en/economics-markets/activity-growth/portugal-can-it-pick-pace-digital-race>

European Association for the Education of Adults (EAEA). (2022). Challenges and outlook: Widening digital divide. (2022). In Country Reports. <https://countryreport.eaea.org/search/Germany%202021/Challenges%20and%20outlook:%20Widening%20digital%20divide>

European Banking Authority. (2023). 2024 Report on Payment Fraud. In EBA. https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2024-08/465e3044-4773-4e9d-8ca8-b1cd031295fc/EBA_ECB%202024%20Report%20on%20Payment%20Fraud.pdf

European Data Protection Board. (2024). Safeguarding Individuals' Digital Rights: EDPB Annual Report 2023. In EDPB. https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_annual_report_2023_en.pdf

European Commission. (2024). Digital Decade 2024: Special Eurobarometer report. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-special-eurobarometer-report>

European Commission. (2024). Ireland 2024 Digital Decade Country Report. Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/ireland-2024-digital-decade-country-report>

European Commission. (2024). Italy 2024 Digital Decade Country Report. Shaping Europe's digital future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/italy-2024-digital-decade-country-report>

European Commission. (2024). Portugal 2024 Digital Decade Country Report. Shaping Europe's digital future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/portugal-2024-digital-decade-country-report>

European Commission. (2024, 2 July). Report on the state of the Digital Decade 2024. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/report-state-digital-decade-2024>

European Commission: Eurostat, Guio, A., Marlier, E. and Nolan, B., Improving the understanding of poverty and social exclusion in Europe – 2021 edition, Guio, A.(editor), Marlier, E.(editor) and Nolan, B.(editor), Publications Office of the European Union, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2785/0968333> Bost, C. (2024, March 26). Bridging the digital divide: a call for European unity. Euro Cities. <https://eurocities.eu/latest/bridging-the-digital-divide-a-call-for-european-unity/#:~:text=by%20Christine%20Bost%2C%20President%20of%20Bordeaux%20M%C3%A9tropole.&text=The%20digital%20divide%20%E2%80%93%20a%20stark,perpetuate%20social%20exclusion%20across%20Europe.>

European Disability Forum. (2020). European Disability Forum's recommendations on digitalisation of justice. In European Disability Forum. <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/02/EDF-recommendations-on-digitilisation-of-justice.pdf>

Katsoudas, F. (2024). Access and skills training: The actions that will help us close the digital divide effectively. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/stories/2024/01/the-action-that-needs-to-be-taken-now-to-close-the-digital-divide/>

Kemp, S. (2023a, February 9). Digital 2023: France – DataReportal – Global Digital Insights. DataReportal – Global Digital Insights. [https://datareportal.com/reports/digital-2023-france#:~:text=France's%20internet%20penetration%20rate%20stood,percent\)%20between%202022%20and%202023.](https://datareportal.com/reports/digital-2023-france#:~:text=France's%20internet%20penetration%20rate%20stood,percent)%20between%202022%20and%202023.)

Kemp, S. (2023b, February 13). Digital 2023: Norway – DataReportal – Global Digital Insights. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-norway>

Kemp, S. (2024, February 23). Digital 2024: Denmark – DataReportal – Global Digital Insights. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-denmark#:~:text=The%20state%20of%20digital%20in%20Denmark%20in%202024&text=There%20were%205.87%20million%20internet,percent%20of%20the%20total%20population.>

Kemp, S. (2024, February 23). Digital 2024: Slovenia – DataReportal – Global Digital Insights. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-slovenia>

Kovac, N., Žmija, K., Roy, J. K., Kusa, R., & Duda, J. (2024). Digital divide and digitalisation in Europe: A bibliometric analysis. *Equilibrium Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 19(2), 463–520. <https://doi.org/10.24136/eq.2899>

Kralj, L. (2023a, June 1). Poland: a snapshot of digital skills. Digital Skills and Jobs Platform. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/latest/briefs/poland-snapshot-digital-skills#:~:text=In%20the%202024%20edition%20of,at%20least%20basic%20digital%20skills.>

Kralj, L. (2023b, June 6). Sweden: a snapshot of digital skills. Digital Skills and Jobs Platform. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/latest/briefs/sweden-snapshot-digital-skills>

Kralj, L. (2024, July 29). Greece: a snapshot of digital skills. Digital Skills and Jobs Platform. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/latest/briefs/greece-snapshot-digital-skills#:~:text=Digitalization%20is%20perceived%20through%205,17%25%20below%20the%20CEE%20average.>

Labo Societe Numerique. (2022, September 26). 27% of people aged 60 and over are digitally excluded. <https://labo.societenumerique.gouv.fr/en/articles/27-persons-60-and-over-in-digital-exclusion/#>

Lemoine, J. (2024, January 2). Seniors Facing the Challenge of Digital Transition. Les Enovateurs. <https://les-enovateurs.com/seniors-challenge-digital-transition>

Lindeberg, S., Zarén, C., Hydén, L., & Samuelsson, C. (2024). Digital or analogue communication supports - does it matter? *Educational Gerontology*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/03601277.2024.2384618>

Lesmana, N. D., Afifuddin, N. M., & Adriyanto, N. A. (2023). Challenges and cybersecurity threats in digital economic transformation. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (IJHES)*, 2(6). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v2i6.515>

Manley, L. (2015). The use of traditional versus e-marketing in SMEs in a developing country: A comparative analysis. *Journal of Governance and Regulation*, 4(4), 202–212. https://doi.org/10.22495/jgr_v4_i4_c1_p7

Melchiorri, M., Sulis, P., Proietti, P., Schiavina, M., & Siragusa, A. (2024). Integration of Remote and Social Sensing Data Reveals Uneven Quality of Broadband Connectivity Across World Cities. *Remote sensing and digital image processing* (pp. 13–31). https://doi.org/10.1007/978-3-031-49183-2_2

Milutinović, J. (2023). The Importance of Postal Service Provision for the Sustainability of Rural Areas. *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 13(1), 50–67. [https://doi.org/10.7708/ijtete2023.13\(1\).05](https://doi.org/10.7708/ijtete2023.13(1).05)

Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide. *INQUIRY The Journal of Health Care Organization Provision and Financing*, 59, 004695802210962. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>

Norris, M., Kelleher, J., & Bwalya, J. (2022). Digital Exclusion and E-government in Ireland. *Citizens Information Board*.

Notley, T., & Aziz, A. (2024). The unjust burden of digital inclusion for low-income migrant parents. *Policy & Internet*, 16(2), 428–442. <https://doi.org/10.1002/poi3.383>

OECD. (2017). Digital Government Review of Norway Boosting the digital transformation in the public sector. (n.d.). OECD. <https://files.nettsteder.regjeringen.no/wpuploads01/blogs.dir/90/files/2017/04/OECD-Digital-Gov-Review-Norway-Brochure-FINAL-Web-sharing.pdf>

OECD. (2022). Delivering Quality Services to All in Alentejo. OECD. <https://doi.org/10.1787/63ffb4d7-en>

OECD. (2023). OECD Skills Strategy Bulgaria. OECD skills studies. <https://doi.org/10.1787/c2eb2f34-en>

OECD. (2024). Lessons From the 2023 OECD Trust Survey in Slovenia. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/66d7b1e1-en>.

Palo-Närhinen, K. (2024, January 3). What keeps Portugal's elderly offline? *ELM Magazine*. https://elmmagazine.eu/what-keeps-portugals-elderly-offline/?utm_source=chatgpt.com

Petrovčič, A., Quan-Haase, A., Reisdorf, B. C., Žádník, Š., Hvalič-Touzery, S., & Laznik, J. (2024). Categorical and resource inequalities in self-reliant internet use and use-by-proxy among older adults in Slovenia during the COVID-19 pandemic. *Technology in Society*, 102735. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102735>

Quach, S., Thaichon, P., Martin, K. D., Weaven, S., & Palmatier, R. W. (2022). Digital technologies: tensions in privacy and data. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50(6), 1299–1323. <https://doi.org/10.1007/s11747-022-00845-y>

Quittschalle, J., Stein, J., Lupp, M., Pabst, A., Löbner, M., Koenig, H., & Riedel-Heller, S. G. (2020). Internet use in old Age: results of a German Population-Representative survey. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e15543. <https://doi.org/10.2196/15543>

Ragnedda, M., & Kreitem, H. (2018). The three levels of digital divide in East EU countries. *World of Media Journal of Russian Media and Journalism Studies*, 1(4). <https://doi.org/10.30547/worldofmedia.4.2018.1>

Ragnedda, M., Ruij, M. L., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 101852. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101852>

Rasi, P., & Kilpeläinen, A. (2015). The Digital Competences and Agency of Older People Living in Rural Villages in Finnish Lapland. *Seminar Net*, 11(2). <https://doi.org/10.7577/seminar.2357>

Région De Bruxelles-Capitale. (2021). Le Plan d'Appropriation Numérique 2021-2024. <https://be.brussels/fr/propos-de-la-region/valeurs-budget-et-strategie/strategie-et-priorites-politiques/linclusion-numerique/le-plan-dappropriation-numerique-2021-2024>

Reuter, C., Schultz, T., & Stegbauer, C. (2019). Digitalisation and Communication: Societal Trends and the Change in Organisations. Rhein-Main Universitäten. <https://tubiblio.ulb.tu-darmstadt.de/128631/>

Risk of poverty or social exclusion. (2024, February 8). Statbel: Belgium in Figures. <https://statbel.fgov.be/en/themes/households/poverty-and-living-conditions/risk-poverty-or-social-exclusion>

Ruiz-Rua, A., Bonilla, F. F., & Gijón, C. (2024). Understanding Consumer Behaviours: A Study of ICT Expenditure and Digital Access Divide in Spain. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4985717>

Sanders, C. K., & Scanlon, E. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6(2), 130–143. <https://doi.org/10.1007/s41134-020-00147-9>

Schleife, K. (2008). Regional Versus Individual Aspects of the Digital Divide in Germany. ZEW - Leibniz Centre for European Economic Research, ZEW Discussion Papers (No. 06-085 [rev.2]). Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/27573/1/dp06085.pdf>

Sharma, K., Singh, A., & Sharma, V. P. (2009). SMEs and cybersecurity threats in E-Commerce. *EDPACS*, 39(5–6), 1–49. <https://doi.org/10.1080/07366980903132740>

Slovenia - National Digital Decade strategic roadmap. (2024, August 5). Digital Skills and Jobs Platform. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/actions/national-initiatives/national-strategies/slovenia-national-digital-decade-strategic-roadmap>

Slovenia 2024 Digital Decade Country Report. (2024). Shaping Europe's digital future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/slovenia-2024-digital-decade-country-report>

Statista. (2024, December 12). Internet reach in Portugal 2020-2029. <https://www.statista.com/statistics/567558/predicted-internet-user-penetration-rate-in-portugal/>

Statista. (2024, July 31). Share of rural households with internet access in Slovenia 2013-2023. <https://www.statista.com/statistics/1236322/share-rural-households-internet-access-slovenia/>

Statista. (2024a, July 31). Share of rural households with internet access in Italy 2014–2023. <https://www.statista.com/statistics/1236297/share-towns-rural-households-internet-access-europa-italy/>

Statista. (2024b, July 31). Share of rural households with internet access Poland 2013–2023. <https://www.statista.com/statistics/1236316/share-rural-households-internet-access-poland/>

Taipale, S., Oinas, T., & Karhinen, J. (2021). Heterogeneity of traditional and digital media use among older adults: A six-country comparison. *Technology in Society*, 66, 101642. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101642>

Tawedian, J. (2024). Comparing Print and Digital Media projects. *Intergraf*. <https://www.intergraf.eu/communications/publications/item/532-comparing-print-and-digital-media-project>

Tomczyk, L., d'Haenens, L., Gierszewski, D., & Sepielak, D. (2023). Digital inclusion from an intergenerational perspective: Promoting the development of digital and media literacy among older people from a young adult perspective. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (68), 115–154.

Tomczyk, Ł., Mascia, M. L., Gierszewski, D., & Walker, C. (2023). Barriers to digital inclusion among older people: an intergenerational reflection on the need to develop digital competencies for the group with the highest level of digital exclusion. *Innoeduca International Journal of Technology and Educational Innovation*, 9(1), 5–26. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2023.v9i1.16433>

Trading Economics. (n.d.). Slovenia - Individuals who have never used the internet - 2024 Data 2025 Forecast 2010-2023 Historical. <https://cdn.tradingeconomics.com/slovenia/individuals-who-have-never-used-the-internet-eurostat-data.html>

Two Sides. (2025, January 13). Myths & Facts-Two sides. <https://twosides.info/myths-and-facts>

Vainieri, M., Vandelli, A., Benvenuti, S. C., & Bertarelli, G. (2023). Tracking the digital health gap in elderly: A study in Italian remote areas. *Health Policy*, 133, 104842. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2023.104842>

Van Deursen, A. J. a. M., Van Der Zeeuw, A., De Boer, P., Jansen, G., & Van Rompay, T. (2019). Digital inequalities in the Internet of Things: differences in attitudes, material access, skills, and usage. *Information Communication & Society*, 24(2), 258–276. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2019.1646777>

Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2021). Bridging Digital Divides: a Literature Review and Research Agenda for Information Systems Research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955–969. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10096-3>

Wall, D. S. (2009). Criminalising cyberspace: the rise of the Internet as a 'crime problem'. Y. Jewkes & M. Yar (Eds.), *Handbook of Internet Crime* (1st ed., pp. 106–121). <https://www.taylorfrancis.com/chapters/criminalising-cyberspace-rise-internet-crime-problem-david-wall/e/10.4324/9781843929338-12>

Wendt-Lucas, N., Jessen, S., & Brynteson, M. (2024). National Digital Inclusion Initiatives in the Nordic and Baltic Countries. <https://doi.org/10.6027/r2024:31403-2503>

European Union. (2022, May). SMEs and cybercrime. <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2280>

European Union Agency for Fundamental Rights. (2023). Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies. <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights>

EuroVertice. (2024). Assessment report on print on demand leaflets. In EuroVertice. https://f3d09e3f-a03d-484b-8f07-5aded14b0be9.usrfiles.com/ugd/f3d09e_7b48ce2c601c44ecac934327703f6eaf.pdf

Finnish Government. (2024, March). The Ministry has published the results of a survey on the need for broadband aid from the Finnish Government. https://valtioneuvosto.fi/en/-/1410829/the-ministry-has-published-the-results-of-a-survey-on-the-need-for-broadband-aid?_cf_chl_tk=x7z9s8TG0p5oogxDJur2RuvUDjyRm9woelsqG57flwQ-1732639462-1.0.1.1-ZSxAwz7tgwxrnfVhZ0gU7nVh4vGYJOh0i4hofDpG_U

Funka Foundation, Hammarberg, M., Kemeny, P., & Laurin, S. (2024). Access Denied The (in)accessibility of European Political Party websites. In European Disability Forum. <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2020/04/Access-Denied-inaccessibility-of-political-parties-short-version.pdf>

Ghent University. (2024). Digital Inclusion Barometer 2024.

Gültekin, N. (2023). Bridging the digital disparities in Sweden: A Discursive analysis of Swedish Policy reports on digital inclusion [MSc, Linnaeus University]. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1801426/FULLTEXT01.pdf>

Hert, P. (2022). Ageing in digital societies: enablers and barriers to older persons. Fundamental Rights Research Centre. <https://frc.research.vub.be/ageing-in-digital-societies-enablers-and-barriers-to-older-persons-exercising-their-social-rights>

Instituto Nacional de Estadística.(2022).Statistics Portugal. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE

Janc, K., & Silka, P. (2016). How big is the digital divide between rural and urban areas in Poland? *Studia Obszarów Wiejskich*, 43. https://www.researchgate.net/profile/Krzysztof-Janc-2/publication/314276476_How_big_is_the_digital_divide_between_rural_and_urban_areas_in_Poland/links/58c2be70aca272e36dd00571/How-big-is-the-digital-divide-between-rural-and-urban-areas-in-Poland.pdf

Jian, Y. (2022). Reading in print versus digital media uses different cognitive strategies, evidenced by eye movements during science-text reading. *Reading and Writing*, 35(7), 1549–1568. <https://doi.org/10.1007/s11145-021-10246-2>

Kanchan, S., & Gaidhane, A. (2023). A study to assess the efficacy of print and digital health communication media tools (HCMT) in rural and urban communities. *F1000Research*, 12, 1314. <https://doi.org/10.12688/f1000research.139997.1>

Köszönetnyilvánítás

A „Miért fontos a választás?” jelentés elkészítését az alábbi szervezetek támogatták:



FEPE
(Federation of European Producers of Envelopes
and Light Packaging): <https://www.fepe.org/>



Intergraf
<https://www.intergraf.eu/>



Cepi
(Confederation of European Paper Industries):
<https://www.cepi.org/>



PostEurop
<https://www.posteurop.org/>

Köszönetünket fejezzük ki azoknak a szervezetnek is, amelyek támogatják küldetésünket, hogy fenntartsuk a polgárok jogát a számukra legmegfelelőbb kommunikációs módszer megválasztásához. Támogatóink teljes listája megtalálható weboldalunkon: Keep Me Posted EU (<https://keepmepostedeu.org/>).

