



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

Документален преглед за проучване от качествен тип на видовете затруднения/опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги

дейност 2: Проучване на видовете затруднения/ опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги

Този документ е изготвен от съвместен екип на **Фондация Арт Инициативи (ФАИ)** и **Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ)** в изпълнение на проект: **"Цифрови доброволци"**, договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Заключенията и тълкуванията, които се съдържат в настоящия документ, представляват експертното мнение на експертите на ФАИ и ЦИИ по никакъв начин не следва да се приемат като становище или официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган на Оперативна програма "Добро управление".



I.	ВЪВЕДЕНИЕ	4
1.	Обща рамка на проекта	4
2.	Цел и предназначение.....	5
II.	Фактори, определящи нагласите към електронните услуги	6
III.	Влияние на фактора възраст върху нагласите	8
IV.	Причини за отказ от електронни услуги.....	10
V.	Какво може да накара хората да преминат към електронни услуги	12
VI.	Заключение	13

I. ВЪВЕДЕНИЕ

1. Обща рамка на проекта

Проектът **"Цифрови доброволци"** е съвместна инициатива на Фондация Арт Инициативи (ФАИ) и Центъра за имиграция и интеграция (ЦИИ).

Целта на проекта е да допринесе за по-активно преминаване към електронни административни услуги на община Радомир и осъществяване на действия за подпомагане на общинската администрация. Целта се отнася към цел на процедурата за партньорско управление с гражданите и бизнеса.

За постигане на общата цел са формулирани три конкретни цели:

- да установи кои са общинските услуги, най-често използвани от жителите на община Радомир, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания)
- да установи какво възпрепятства жителите на община Радомир и особено хората с ограничена мобилност да използват електронни административни услуги
- да повиши информираността и интереса на местните жители за електронните административни услуги.

Проектът е организиран в три дейности:

- **Дейност 1:** Проучване за най-често използваните услуги в община Радомир;
- **Дейност 2:** Проучване на видовете затруднения/опасения, които хората имат относно електронните административни услуги;
- **Дейност 3:** Формиране на група доброволци, които да показват е-услугите на хората на място

Проектът ще произведе три основни резултата:

- списък на общинските услуги, които жителите на община Радомир използват най-често, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания). Той ще покаже кои са онези административни услуги, които жителите на общината използват приоритетно и преминаването към електронна форма би ги улеснило съществено.
- анализ, съдържащ препоръки към общинската администрация, основани на направените изводи. Анализът ще включва установени и описани препятствия и опасения на жителите на общината, свързани с използването на е-услуги.
- оказано съдействие на жителите на селата в община Радомир да се запознаят с възможностите, които им предоставят е-услугите, да изпробват употребата

им и да се уверят в техните предимства. Също така, оказано съдействие на общинската администрация за повишена информираност и интерес на местните жители към електронните административни услуги.

2. Цел и предназначение

Предназначението на този документален преглед е да опише заключенията на литературата по изследваната тема, за да очертае контекста на провежданото проучване и да осигури база за сравнение на получените резултати. Прегледът обхваща изследвания, направени в други държави и техните открития и ги обобщава като изходен материал, спрямо който да се направи интерпретация на събраните данни.

Конкретните аспекти от интерес за провежданото проучване са факторите, определящи нагласите на хората към електронните услуги; влиянието на фактора възраст върху техните нагласи предвид характеристиките на целевата група; установени причини за отказ от електронни услуги и какво може да накара хората да започнат да използват електронните услуги с акцент върху административните електронни услуги.

Дейност 2: Проучване на видовете затруднения/ опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги се изпълнява в периода февруари 2023 - юни 2023 г.

II. Фактори, определящи нагласите към електронните услуги

Мащабно изследване на фактори, определящи нагласите на хората към електронните услуги, е проведено от учени от университета в Ланкастър¹. Това изследване е формулирало поредица от заключения, които осигуряват информация за определяне на параметрите на проучването на проекта.

Общото заключение на изследователите е, че макар броят на възрастните хора с достъп до интернет да расте и голяма част от новите пенсионери да са използвали компютри в работата си, цифровото разделение между по-възрастните и младите все още съществува. Противно на разпространеното виждане, съпротивата към употребата на цифрови технологии не се корени основно в проблеми с достъпа на хората до тях. Значими фактори за тази съпротива са:

- лични убеждения дали цифровите технологии са желателни
- безпокойства от по-общ характер за въздействието им върху обществото
- страх че нещо може да се обърка, когато се използва софтуер
- притеснения, свързани със собствените умения
- притеснения, свързани със сигурността.

Нагласите се определят от разнообразие от фактори, които са различни за различните групи в обществото. При някои хора например представата, че онлайн инструментите са трудни и сложни за употреба и отнемат много време е отблъскващ фактор. Тази група хора развива усещането, че засилващата се тенденция към налагане на онлайн услугите като основен метод ги натовазва психически, защото ги кара да стават експерти във всякакви области. За много хора това е бреме, докато преди това са можели да потърсят услугите на подготвени професионалисти, които да им помогнат да вземат решение или да получат нужната им услуга.

В статията си „Мъдростта на възрастните хора, които (не) използват технологии“, написана въз основа на резултатите от цитираното изследване, Д-р Бран Ноулс и професор Вик Ханснii препоръчват на разработчиците на електронни услуги да положат повече усилия за безопасността на мрежите, които да предлагат реална защита и по-голямо спокойствие на по-възрастни граждани.

Екипът на изследването подчертава, че що се отнася до аспекта сигурност, безпокойството е много по-силно при по-възрастните хора, не на последно място защото голяма част от тях не са уверени в собствените си знания как да използват онлайн инструменти правилно. Това, включително в собствените им очи, ги прави полесните жертви на измами в интернет пространството, тъй като лесно могат да се объркат или да се доверят и да бъдат подведени, особено що се отнася до онлайн банкиране.

Друг важен фактор за отхвърляне на цифровите технологии е силното чувство за социална отговорност на много от по-възрастните хора. Те например се безпокоят, че пазаруването онлайн вреди на местните търговци и е заплаха за градската среда и

местата, на които те се срещат, за да общуват. Те се притесняват и за това, че ако не ходят до банката или до пощенския клон в градчето си, те може да затворят и хората да загубят работата си. Фактът, че цифровите технологии могат и действително карат работни места да излизат от употреба е тревожен за по-възрастното население. Хората на тази възраст се притесняват дали внуците им ще могат да си намерят работа. Според изследователите разрешаването на тези по-широки социални проблеми ще бъде ключово за приемането на новите технологии от по-възрастните хора.

Безпокойство буди и социалната изолация. Има хора, които отхвърлят онлайн услугите заради социалната полза от ежедневен контакт със служителите. Ефективността на онлайн услугите не е мощен стимул за приемане на технологиите от хора, които живеят в самота и изолация. В много случаи да направим цифровите технологии привлекателни за тях означава да се намерят гаранции, че употребата им не заменя социалните контакти и по възможност улеснява възможностите за нови запознанства и изграждане на общности.

За лица с така-наречената технофобия превръщането на технологичните средства в част от ежедневието би затруднило силно действия като банкиране, здравни услуги, административни услуги и комуникации с хора. Погледнато през теорията, психологията на гнева срещу технологиите се корени в нашите очаквания за социална норма. Точно както имаме норми във взаимоотношенията си с хората, така имаме и дълбоко вкоренени социални норми във взаимодействието си с технологията. Ние очакваме нашият компютър да тръгне, интернетът ни да работи и софтуерът ни да функционира безпрепятствено.

В наши дни мобилните телефони не са просто средство за комуникация. Те ни служат за банкиране, за учене, за здравни консултации и за прозрачност и демокрация. Книгата „Иновациите и техните врагове: защо хората се противопоставят на новите технологии“ⁱⁱⁱ също твърди, че има множество причини за противопоставяне. Според нейния автор скептичните по отношение на технологичните иновации често се водят от усещането за това какво означава да бъдеш човек. Сред примерите, които те цитират, са дебатите за потенциалния ефект от изкуствения интелект, дроновете, 3-D принтерите и генното модифициране. Други определящи причини са страха от разрушаване на традицията и промяна на света такъв, какъвто го познават; разрушаване на съществуващия пазар и подмяната му с качествено различен и конкуренция, която в очите на хората е неравнопоставена.

Книгата изтъква, че съпротивата спрямо новите технологии се засилва когато хората смятат, че ползите ще се концентрират в една малка група от обществото, докато рисковете ще бъдат широко разпространени. Затова нови технологии, популяризиращи от големите корпорации, често се сблъскват с твърда опозиция.

III. Влияние на фактора възраст върху нагласите

Прегледът на проведени изследвания по темата показва, че факторът възраст има значително влияние върху нагласите на хората спрямо цифровите технологии и използването на електронни услуги. В тази възрастова група нагласите са доминирани от страх да не сгрешеш, който предизвиква безпокойство и кара голяма част от тях да отхвърлят цифровите технологии.

Задълбочено изследване на този фактор е проведено от Age UKiv, водещата неправителствена организация във Великобритания, която се занимава с проблемите и социалните аспекти на стареенето. Едно от откритията на изследователите е, че по-възрастните хора използват възрастта си като прикритие за други, личностни причини да отхвърлят технологиите. Например хора, които не харесват социалните медии защото ги смятат за място за кибер-тормоз предпочитат да кажат, че са „прекалено стари“ като удобен и социално приемлив начин за оправдание да не ги използват, тъй като към тях така или иначе няма такива очаквания. Данните показват, че това е широко разпространено оправдание и измъкване. На практика те имат тази привилегия да изразят собствена позиция срещу онези аспекти на технологиите, които ги тревожат, заплашват или просто дразнят за разлика от работещите, които я нямат.

Факт е, че цифровите технологии преобрази начина, по който хората осъществяват комуникациите си, информират се за новините, пазаруват и дори намират любовта си. Колкото повече неща мигрират онлайн, толкова повече възникват бариери и предизвикателства, които пречат на по-възрастните да използват новите технологии. Независимо от това заключенията са, че много възрастни хора гледат положително на тях и на ползите от тях. И след като веднъж навлязат във виртуалния свят, те се привързват към онлайн дейностите и съдържанието.

Проблемът е, че много хора в напреднала възраст просто са неуверени в собствените си способности да се научат и да използват по правилен начин електронни устройства. Повсеместно заключение в проучванията е и че възрастните хора в много по-голяма степен от другите възрастови групи са заявили, че се нуждаят от някой, който да им покаже как да използват нови устройства. Също така при тях е по-често срещано да имат проблеми от физически характер при използването на устройства. Това се дължи на здравословни проблеми, увреждания или инвалидност.

Веднъж започнали обаче, повечето възрастни хора правят интернет неизменна част от ежедневието си. Аналогично, сравнително малък дял от тях използват социални медии, но онези, които ги използват, са много активни и ангажирани. Например, 70% от възрастните хора, които използват Фейсбук са посочили, че го правят ежедневно. Освен това възрастните хора, които се информират за новините от социалните медии, използват тези платформи в същата степен, в която ги използват и хората от възрастова група 18-29 години.

И все пак, според повечето възрастни хора технологиите имат положително въздействие върху обществото. Макар да не са толкова склонни да казват, че обичат да изпробват нови технологии, колкото други възрастови групи, някои от хората в третата възраст демонстрират силни предпочитания в тази посока. Прави впечатление, че те оценяват високо значението на ширококоловата услуга в домовете си и твърдят, че достъпът до високоскоростен интернет у дома е изключително важен.

Данните на Евростат разкриват и друга област на влияние на фактора, свързана със здравословното и физическо състояние. Много възрастни хора страдат от намалена способност за реакция, което силно ги затруднява да бъдат в крак с бързо развиващите се технологии, т.е. платформи, които използват изпращане на известия. Сред тях голяма част имат сериозни проблеми със зрението или силно ограничен слух. Има причини да вярваме, че тези хора не могат да участват пълноценно в използването на текущите технологии.

Друга много важна способност е познаването на технологията. Много от хората над 60 години се въздържат от използване на технологии за комуникация именно по тази причина. Тези хора имат нужда от помощ за използването на смартфон или таблет.

Всички тези проучвания дават един недвусмислен резултат – каквито и да са причините, възрастните хора не са в крак с комуникационните технологии. В много случаи този пропуск ги оставя без връзка и самотни. Умението да се борави с технологии се превърна в основен компонент на пълноценното участие в живота на обществото. Ако на възрастните хора не бъде осигурен достъп до технологии и обучение, те ще бъдат изключени. Рисковете, свързани със социална изолация, са известни – депресия, сърдечносъдови болести и т.н.

Делът на хората в напреднала възраст, които използват интернет, се увеличава във времето. Тази констатация отразява отчасти факта, че новите пенсионери са запознати с цифровите технологии от своя професионален и социален живот, както и това, че немалко хора се учат на цифрови умения след пенсионирането си. Сред тях има такива, които проявяват ентузиазъм към новите технологии и такива, които подхождат към тях неохотно. Каквито и да са мотивите им, се наблюдава устойчив ръст на употребата на интернет. Въпреки това обаче този дял остава много под дела, регистриран в останалите възрастови групи на по-млада възраст. Според категоризацията, използвана от изследователите за описание на активността на потребителите, те формират три основни групи:

- широки потребители - 10-15 вида употреба на онлайн каналите
- умерени потребители - 5-9 вида употреба
- тесни потребители - 1-4 видове употреба.

Заключението на Age UK е, че по-възрастните хора спадат към така-наречените „тесни“ потребители. Определянето на един човек като използващ или не използващ интернет е само част от картината обаче. Запитани за какво го използват, хората

посочват комуникация, търсене на информация, достъп до услуги, развлечения, разпространение на съдържание.

IV. Причини за отказ от електронни услуги

Цитираната по-горе книга „*Иновациите и техните врагове: защо хората се противопоставят на новите технологии*“^v разширява обхвата на причините за отказ от електронни услуги, като ги изследва дълбинно с качествени методи. Обобщени и анализирани са следните основни основания хората да се отказват вследствие на фактори, които във времето натежават повече от ползите да си онлайн:

→ Хоризонт на рисковете:

Установено е, че когато хората вярват, че рисковете ще бъдат усетени в краткосрочен план, а ползите в дългосрочен, се акумулира съпротива. Авторите твърдят, че аргументът, че новите технологии ще бъдат от полза за бъдещите поколения, не е убедителен за настоящите поколения и далеч не всички са готови да поемат негативи в името на бъдещи предимства, от които те самите няма да се възползват.

→ Често променящи се технологии:

Интуитивно сме склонни да приемем, че използването на интернет ще стане почти универсално, защото всяко следващо поколение е все по-запознато с него когато приключва трудовия си живот. Оказва се, обаче, че нещата са по-сложни от това. Данните на статистиката и качествените проучвания чрез интервюта показват, че умението да се използва интернет „не е като карането на велосипед“, с други думи това не е умение, което придобиваме за цял живот. Много от по-възрастните изпитват затруднения да бъдат в крак с постоянно променящите се технологии и това ги кара да изпитват силен дискомфорт. Затова част от тях предпочитат да се откажат, отколкото да не налага редовно да се приспособяват към нова техника.

→ Влошено здраве:

Един от резултатите, които се повтарят систематично в различни изследвания е, че броят на бившите потребители се увеличава с възрастта. Например данните на националното многогодишно изследване на остаряването на Age UK разкриват, че за десетгодишен период една от водещите причини хората да се отказват от интернет е влошаване на здравето им. Споменати са здравословни проблеми от разнообразен характер, сред които двигателни или на периферната нервна система, които затрудняват работа с устройства. Някои хора пък имат проблеми с паметта – намаляващата ефективност на мозъка е нормален процес и за по-възрастните хора овладяването на нови технологии става по-трудно.

→ **Страх от измами:**

Страхът от измами също е ключово основание, което може да се окаже решаваща причина хората да спрат да използват интернет. Известно е, че възрастните хора са най-лесната жертва на измами. Във виртуалната среда, където те не се чувстват в свои води, за тях е много трудно да разграничат между истина и измама и много по-лесно от по-младите се улавят в престъпни схеми, които могат сериозно да ги ощетят. Така много от тях предпочитат изобщо да не използват интернет пред заплахата да загубят и малкото, с което разполагат.

→ **Разходи:**

За по-възрастните граждани цената на устройствата и на интернетта не е пренебрежима. Още повече, че не гледат на това като на разход от първа необходимост и много от тях имат усещането, че *„Не го използвам достатъчно да си изплати цената“*. В широко разпространената сред тях ситуация да се налага да определят приоритетни разходи и да избират да си позволят едно за сметка на друго един значителен дял са по-скоро склонни да се откажат.

→ **Предпочитания:**

И накрая ще посочим психологическият фактор на личните предпочитания. Хората имат различни особености на характера – някои са по-затворени, екстроверти и предпочитат да избягват контакти с представители на властта и на институциите. За други комуникацията е ценна било защото предпочитат човешки контакт пред използването на устройства, било защото възможностите им за социални контакти са силно ограничени и общуването с администрацията е някакъв шанс да проведат разговор.

Допълнително е проведено и дълбочинно изследване на предизвикателствата, с които се сблъскват онези възрастни хора, които продължават да използват интернет. Логично тези предизвикателства са огледален образ на причините, поради които описаната по-горе група хора се отказва от използване на интернет и услугите, достъпни в него. И тук хората започват с променящите се и усложняващи се технологии – една тенденция, която очевидно ще продължи, ще се задълбочава и едва ли е обратима. Техническите предизвикателства формират една много съществена част от причините за решението, защото за някои от хората те са непреодолими. Те не са сигурни как се използват обновените технологии и за тях е прекалено затруднение да се справят с новостите. По-малък процент от тази група са хората, които не проявяват интерес към нововъведенията или нямат причина да ги ползват. По-голямата част обаче са споделили, че няма кой да ти помогне, когато възникне проблем и това е определящият фактор, защото самите те нямат нужните умения. Също така участниците в изследванията са посочили, че *„Уменията се губят с времето и ако не го използваш редовно, забравяш. Трябва да се учиш наново след като бъдат направени актуализации.“*

На второ място и при тази изследвана кохорта излизат възрастово обусловени промени и съответната липса на подходяща помощ. Тук попадат влошено зрение, забавена реакция, проблеми с двигателния апарат, които правят работата с устройства трудна или в някои случаи дори болезнена.

Измамите отново бъдат сериозни безпокойства. Възрастните хора са най-уязвими на измами и за тях това е по-голям проблем, отколкото за другите възрастови групи. Освен това за тях възстановяването на възможни загуби в почти невъзможно.

При тази възрастова група преобладаващо техниката, с която разполагат, е много стара, но те не могат или не смеят да я подновят по редица причини. От една страна защото се страхуват, че няма да знаят как да използват новата техника, а от друга защото просто не могат да си я позволят. Поддържането на съвременно технологично равнище е свързано с растящи разходи, които за тях са непосилни. Но най-вече, *„Почти невъзможно е да получиш помощ. Така и не можах да се справя.“*

Възрастните хора, които въпреки всичко продължават да използват интернет, също споменават нуждата от човешки контакт и това, че въпреки всичко предпочитат реалния свят пред виртуалния. Ето какво са казали интервюираните по този въпрос: *„има по-добри начини да си прекарваш времето“, „имавам нужда от човешки контакт“, „комуникацията през машина не ти дава същото емоционално удовлетворение“, „просто предпочитам да разговарям с хора“.*

И в крайна сметка някои хора изпитват чисто човешко раздражение от това да бъдат принуждавани да правят нещата по определен начин. *„Ако не използваш технологии значи нещо не ти е наред, не може да има такова отношение.“* Но преобладаващото отношение е сравнително положително и може да бъде обобщено с фразите *„полезно е за определени неща, но да не се прекалява“; „Всички казват, че е добре да можеш“; „Синът ми настоя“.*

V. Какво може да накара хората да преминат към електронни услуги

Какво би могло да насърчи възрастните хора да започнат или да продължат да използват интернет и в частност за административни услуги? Когато им бъде поставен пряк въпрос, някои не знаят, за други отговорът е нищо. Но най-често избран отговор е *„да имам някой до мен да ми помага“* или *„ако дъщеря ми дойде да живее при мен“.*

Мнението на изследователите е, че за да продължат възрастните хора да се възползват от цифровите технологии възможно най-дълго, е нужно следното:

- Да се инвестира в услуги, които им дават възможност да придобиват цифрови умения и да ги поддържат актуални. Според Age UK това изисква значителен ресурс и непрекъснати контакти и финансиране с

фокус повече върху качеството, отколкото върху количеството, за да се осигури реален резултат. За да не се стига до „изпадане“ на възрастните хора от цифровизацията е важно да имат на разположение подходяща подкрепа.

- Да се оптимизират цифровите умения докато хората са все още активни. Това е задача на работодателите и организаторите на обучения. Независимо, че технологиите се променят, онези от хората, които се оттеглят за пенсиониране с добри умения са в по-добра позиция да ги поддържат.
- Да се осигури достъп на възрастните хора и на хората със здравни проблеми и увреждания до продукти и услуги и да получават помощ за използване на наличните технологии.
- Да се обръща нужното внимание за управление на риска от измами и злоупотреби. Тежестта за това не трябва да пада върху отделния човек, а да бъде национален приоритет.
- **Най-важна от всичко е подходящата индивидуална помощ и сътрудничество между поколенията.**

VI. Заключение

Този документален преглед разглежда и обобщава факторите, определящи нагласите на хората към електронните услуги. Предвид характеристиките на целевата група на проекта специален фокус е поставен върху влиянието на фактора възраст върху тези нагласи, описани са причините за отказ от електронни услуги и какво може да накара хората да започнат да използват електронните услуги с акцент върху административните електронни услуги.

Общият извод на документалния преглед е, че обществото е склонно да отхвърля нови технологии когато те подменят, а не увеличават човешките способности. Изследванията показват също, че цифровото разделение между по-възрастните и младите все още съществува и че при по-възрастните съпротивата спрямо постоянно променящите се технологии е значително по-голяма.

Най-важните фактори за тази съпротива са:

- личните убеждения на хората, които определят до каква степен са склонни цифровите технологии да навлязат в живота им
- безпокойства за въздействието на технологиите върху обществото – възможна загуба на работни места и на социални контакти
- страх че нещо може да се обърка, когато се използва софтуер, защото хората не знаят как да се справят в такава ситуация
- притеснения, свързани със собствените умения - страхът да не сгреша

- притеснения, свързани със сигурността и риска от зложелателни атаки и загуби.

Прегледът на проведени изследвания по темата показва, че факторът възраст има значително влияние върху нагласите на хората спрямо цифровите технологии и използването на електронни услуги.

ⁱ Dr Knowles, Bran Data Science Institute, Lancaster University and Professor Hanson, Vicki, Rochester Institute of Technology in New York. The research was supported with funding from the UK's Research Council's Digital Economy Theme, led by the Engineering and Physical Sciences Research Council (EPSRC), and also the EU's Horizon 2020 research and innovation programme.

ⁱⁱ Dr Bran Knowles and Professor Vicki Hanson, 'The Wisdom of Older Technology (Non) Users', Communications of the ACM journal

ⁱⁱⁱ Calestous Juma. Innovation and Its Enemies. Why People Resist New Technologies. Oxford University Press, 2016.

^{iv} <https://www.ageuk.org.uk/information-advice/work-learning/technology-internet/>