

4/22/2022

Sužavanje digitalnog jaza

Ranjive grupe, eUprava i digitalno društvo

Ognjen Gogić, Dane Pribić
EUROPOLIS



Zajedno ka boljoj eUpravi u malim lokalnim samoupravama – digitalizacijom do transparentne i odgovorne uprave



The project is co-funded by
the European Union



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation (North Macedonia), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Government Academy (Estonia), Partners for Democratic Change Serbia (Serbia), NGO 35 MM (Montenegro) and Lëvizja MJAFT (Albania).

Sužavanje digitalnog jaza

sažetak politike

autori: Ognjen Gogić i Dane Pribić

UVOD

Kao deo regionalnog ICEDA programa koji za cilj ima jačanje angažmana organizacija civilnog društva u promociji, oblikovanju i primeni Digitalne agende za Zapadni Balkan, Centar za razvoj demokratskog društva "Europolis" iz Novog Sada, u partnerstvu sa listom "Glas Opova" i Opštinom Opovo, sprovodi projekat "Zajedno ka boljoj eUpravi u malim lokalnim samoupravama – digitalizacijom do transparentne i odgovorne uprave". Svrha projekta ogleda se u potrebi utvrđivanja trenutnog nivoa sprovođenja eUprave na lokalnom nivou u opštini Opovo. Cilj projekta je, pre svega, da se ovoj lokalnoj samoupravi obezbede informacije, zaključci i preporuke u vezi sa institucionalnim i organizacionim kapacitetima za sprovođenjem propisa i politika, eUprave.

U okviru ovog projekta sprovedeno je procenjivanje nivoa pružanja elektronskih usluga u ovoj lokalnoj samoupravi. Pored istraživanja digitalne pismenosti, percepcije i zadovoljstva korisnika/ca, rađena je i procena pružanje elektronskih usluga, kao i kapaciteta i spremnosti same Opštine Opovo za realizaciju eUsluga. Posebna pažnja bila je posvećena tome da istraživanjem budu obuhvaćeni ispitanici/ce iz društvenih grupa za koje se pretpostavlja da ispodprosečno koriste internet i eUsluge, kao što građani starije dobi, nižeg obrazovanja, osobe sa invaliditetom, Romi i dr.

Kako projekat teži tome da doprinese sprovođenju Digitalne agende koja ima za cilj da obezbedi koristi od digitalne transformacije za sve građane, polazeći od rezultata projekta izrađen je ovaj sažetak politike (policy brief). Sažetak se bavi temom koja se tokom projekta iskristalisala kao veoma značajna za proces digitalne transformacije i razvoja eUprave. U pitanju je problem "digitalnog jaza" u korišćenju usluga eUprave od strane ugroženih kategorija stanovništva. Tema kojom se bavi ovaj sažetak polazi od situacije u opštini Opovo ali prevazilazi njene okvire i ima za cilj da informiše donosiocce odluka na svim nivoima u vezi sa sprovođenjem Strategije razvoja digitalnih veština u Republici Srbiji za period od 2020. do 2024. godine.

eUPRAVA

Prelazak na eUpravu sa sobom nesumnjivo donosi brojne prednosti. eUprava pobošljava dostupnost i efikasnost u pružanju javnih usluga, osnažuje građanke i građane za aktivno ušesće kroz povećan pristup informacijama, doprinosi smanjuju korupcije i povećava odgovornost i transparentnost u radu institucija. Međutim, osim prednosti, eUprava ima i svoje nedostatke. Njen osnovni nedostatak se ogleda u tome što ona nije podjednako pristupačna svima. Kao što ni internet i digitalna tehnologija nisu svima podjednako dostupni, tako nisu ni usluge koje pruža eUprava. Pristup eUpravi je, pritom, najčesće ograničen ranjivim delovima stanovništva koje odlikuju niske stope pismenosti i prihoda.

eUprava može da ima važnu ulogu u ublažavanju efekata socijalne isključenosti i uskraćenosti u pristupu javnim uslugama za osobe iz ugroženih društvenih grupa. Iz toga razloga je potrebno tražiti način za promovisanje inkluzije u pružanju usluga eUprave kroz povećanje njene pristupačnosti.

Digitalna isključenost prouzrokovana je mnogim drugim socio-ekonomskim nejednakosti, a zauzvrat im dodatno i doprinosi. Ona je posebno izražena među ranjivim društvenim grupama, kao što su starije osobe, osobe sa invaliditetom, Romi, izbeglice i raseljena lica, nezaposleni, materijalno ugrožene osobe i dr. Ovaj nedostatak pristupa digitalnoj sferi stvara dalje prepreke ekonomskim prilikama i mobilnosti. Digitalna isključenost povratno ograničava pristup zdravstvenoj zaštiti, zapošljavanju i ekonomskim prilikama, obrazovnim mogućnostima, političkoj participaciji i uopšte informacijama. Pandemija COVID-19 posebno je razotkrila oštre nejednakosti u pristupu obrazovnim mogućnostima usled digitalne isključenosti.

Prethodno navedene i mnoge druge nejednakosti su dodatno produbljene digitalnom isključenosti. Ovo čini premošćavanje "digitalnog jaza" još hitnijim. Nadležne institucije širom sveta počelu su zato da promišljaju rešenja za digitalno uključivanje ranjivih grupa. Inicijative koje se preduzimaju imaju za cilj da

poboljšaju digitalnu inkluziju i pristup uslugama eUprave na svima nivoima i da na taj način povećaju socijalnu inkluziju ugroženih delova stanovništva.

DIGITALNI JAZ

Digitalni jaz je pojam koji se odnosi na nejednakost koja postoji između onih koji imaju pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama (IKT) i onih koji ga uopšte nemaju ili ima je ograničen.

U razmatranju digitalnog jaza, dva pitanja su posebno bitna. To su pristup brzom internetu i pristup odgovarajućim uređajima. Mnoge osobe se suočavaju sa digitalnom isključenošću jer nemaju pristup ni jednom ni drugom. U pojedinim oblastima, pristup internetu je ili nedostupan ili ograničen usled visoke cene ili lošeg kvaliteta. Čak i sa pouzdanom internet vezom, pristup digitalnom prostoru može biti uskraćen onima koji ne mogu da priušte uređaje kao što su pametni telefoni ili laptopovi.

Često su naponi za sužavanje digitalnog jaza i povećanje pristupa uslugama eUprave usredsređeni na obezbeđivanje digitalne infrastrukture i dostupnosti uređaja. Ovakvi naponi da se poboljša pristup digitalnom prostoru su očigledno nužni ali ne i dovoljni. Prenaglašavanje tehničke dimenzije digitalnog jaza samo po sebi nije dovoljno da se on suzi.

Dostupnost interneta i računarske opreme ne određuje ko može efikasno da pristupa i koristi usluge eUprave. Premošćivanje digitalnog jaza zahteva više od pukog pristupa internet konekciji i računaru. Digitalni jaz se ne može razmatrati samo putem brojanja personalnih računara ili mobilnih telefona. Radi se, takođe, o tome i koliko dobro su korisnici/ce u mogućnosti da koriste te alate. Pristup pametnom mobilnom telefonu nije isto dovoljno da se premosti digitalni jaz. Za to su potrebne i digitalne veštine i svest, kao i spremnost i kapacitet za korišćenje eUprave.

Da bi se digitalni jaz premostio, potrebno je da postoji direktan i ciljani fokus na digitalno osnaživanje ugroženih grupa, uključujući i tretiranje specifičnih nedostataka sa kojima se one suočavaju. Potrebno je da se kod njih razvijaju kritične kompetencije digitalne pismenosti. Korisnici/ce možda imaju uređaj i adekvatan pristup internetu, ali bez osnova digitalne pismenosti, oni neće imati koristi od svega što internet može da ponudi.

DIGITALNA PISMENOST

Kao što sam digitalni jaz nije jednostavna pojava, ne postoji ni jedinstveno rešenje za njegovo sužavanje. Prvi korak predstavlja obezbeđivanje da internet bude dostupan i pristupačan. To može i dalje da predstavlja izazov u oblasti sa niskim prihodima u kojima kompanijama nije toliko isplativo da pružaju usluge i grade infrastrukturu, što dovodi do sporije stope rasta novih korisnika/ca interneta.

Sužavanje digitalnog jaza podrazumeva da postoji pouzdan i pristupačan internet, kao i mogućnost korišćenja pametnih telefona ili personalnih računara, ali i više od ovih tehničkih preduslova. Digitalni jaz se ne može premostiti samo povećanjem širokopojasnog interneta i vlasništvom nad uređajima. Korisnici/ce, takođe, moraju biti u stanju da koriste digitalne alate efektivno i bezbedno.

Strategija premošćivanja digitalnog jaza treba da sadrži obrazovnu komponentu kao svoj neizostavni deo. Digitalna pismenost skreće fokus sa samo digitalnog pristupa na sticanje i razvoj kritičnih veština koje će omogućiti korisnicima/ana da koriste internet na smislen i koristan način. U pristupu sužavanja digitalnog jaza je, stoga, pored posvećenosti obezbeđivanju tehničkih preduslova potrebno predvideti podizanje digitalne pismenosti, koje prepoznaje višestruke i ukrštene prepreke sa kojima se korisnici/ce suočavaju u pristupu, korišćenju i razumevanju digitalne tehnologije. Sužavanje digitalnog jaza kroz povećanje digitalne pismenosti osnažiće korisnike/ce da koriste digitalnu tehnologiju i usluge eUprave.

Povećanje digitalne pismenosti podrazumeva rad na edukaciju korisnika/ca sa ciljem sticanja osnovnih digitalnih veština. Pritom bi trebalo voditi računa da digitalna pismenost predstavlja spektar. Kada neko može da se koristi računar pitanje je može li i da navigira internetom, da šalje i prime elektronsku poštu, da bezbedno koristiti društvene mreže, a na kraju i usluge eUprave. Podizanje digitalnih kompetencija se može postići kroz edukativne radionice sa građanima o osnovama korišćenja interneta, veb pretraživača, imejl adresa, paketa MS office i usluga eUprave. Radionice bi posebno trebalo da uključe osobe iz ugroženih društvenih grupa za koje se može pretpostaviti da se suočavaju sa digitalnom isključenošću, kao što su

osobe sa nižim prihodima i socio-ekonomskim standardom, i materijalno ugrožene osobe, osobe nižeg nivoa obrazovanja, Romi, stare osobe, osobe sa invaliditetom, osobe iz ruralnih područja i dr.

Da bi iskoristili puni obrazovni potencijal digitalnih tehnologija, osobama su takođe potrebni i interes, motivacija i samopouzdanje (motivacioni pristup) za korišćenje digitalnih tehnologija i usluga eUprave. Motivacioni pristup bi značio, na primer, ublažavanje anksioznosti starijih osoba od korišćenja interneta.

ZAKLJUČAK

Preimućstva koje digitalna transformacija i eUprava donose ograničena su usled digitalne isključenosti određenih kategorija stanovništva. Digitalni jaz, pritom, nije samo tehnički determinisan. On je ugrađen u društveni, ekonomski, geografski i kulturni kontekst i ukršta se sa drugim demografskim karakteristikama kao što su starost, obrazovanje materijalno stanje i invaliditet.

Podizanje digitalne pismenosti je pristup kroz koji se mogu smanjiti ne samo digitalni već i ekonomski, društveni, kulturni i politički jaz, kada je reč o ugroženim društvenim grupama. To nije cilj sam po sebi, već i sredstvo neophodno za poboljšanje inkluzije ugroženih grupa oblasti obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti, bezbednosti, zapošljavanju, učešću na tržištu rada, građanskom aktivizmu, političkoj participaciji i dr.

Pristup internetu i umreženim uređajima je polazna tačka za razvoj veština digitalne pismenosti potrebnih za snalaženje u digitalnom svetu. Obezbediti uređaje građanima ne znači puno ako nisu naučeni kako da ih pravilno koriste. Dosadašnje iskustvo u sprovođenju Digitalne agenda je pokazalo da postoje velike razlike u tome koliko efikasno osobe iz ugroženih grupa mogu da koriste digitalnu tehnologiju.

Obrazovanje i obuka za korišćenje digitalnih alata jesu neophodni, ali ne i jedini koraci koje treba preduzeti. Pored toga, potrebno je fokusirati se obezbeđivanje pristupačnost i lakog korišćenja veb stranica i aplikacija za osobe sa invaliditetom i pripadnike drugih ugroženih grupa. Često od pomoći mogu biti jednostavna tehnička podešavanja, kao što su dodavanje oznaka u vidu slikama ili obezbeđivanje audio čitača za osobe sa različitim vizuelnim sposobnostima. Usluge eUprave treba učiniti jednostavnim tako da je za njihov korišćenje dovoljan niži nivo tehničkih veština.

PREPORUKE

- Sprovesti kampanju podizanja svesti javnosti o digitalnoj isključenosti osoba iz ugroženih društvenih grupa (starijih osoba, seoskog stanovništva, osoba sa invaliditetom, Roma, nezaposlenih, materijalno ugroženih, izbeglica i dr) i promovisati potrebu za sužavanjem/premošćivanjem digitalnog jaza.
- Organizovati programe obuke za građane/ke iz ugroženih grupa o osnovama korišćenja interneta, veb pretraživača, elektronske pošte, društvenih mreža paketa, MS office i usluga eUprave
- Izrađivati interaktivne veb-sajtove javnih institucija pristupačne i za osobe sa invaliditetom. Obezbediti da veb-sajtovi sadrže opcije za prilagođavanje pristupa za starije osobe osoba sa invaliditetom, kao što su ikonice, uvećavanje slova, zvučne opcije i sl. Obezbediti praktična uputstva građanima/kama za korišćenje usluga eUprave, uključujući i audio/video vodiče sa uputstvima za korišćenje usluga eUprave korak po korak.

Ova publikacija je nastala uz pomoć Evropske unije. Centar za razvoj demokratskog društva Europolis je jedini odgovoran za sadržaj publikacije i ona ni u kom pogledu ne predstavlja stav Evropske unije.