

ОЦЕНКА

на доброволческата акция

Проект „Цифрови доброволци“,
финансиран от ОП „Добро управление“,
Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.



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.

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.

Заклученията 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“.

Този документ е създаден в рамките на проект "Цифрови доброволци", договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма „Добро управление“



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

Целта на доброволческата акция беше да повиши информираността и интереса на местните жители към електронните общински административни услуги чрез формиране на група доброволци, които да показват е-услугите на хората на място. Доброволческата акция беше проведена в периода октомври – декември 2023 г. в села на територията на община Радомир. Доброволците оказаха съдействие на жителите на селата да се запознаят с възможностите, които им предоставят е-услугите, да изпробват употребата им и да се уверят в техните предимства.

Направената оценка достигна до следните изводи:

- Жителите на селата от общината в мнозинството си не проявяват интерес към възможностите, които им предоставят е-услугите. Сред незаинтересованите от тези възможности броят на мъжете е по-голям. Преобладаващата нагласа е скептична, с подчертано недоверие, че изтъкнатите ползи действително ще се реализират. Показателен за размерите на това недоверие е фактът, че немалък дял от жителите дори не желаят да чуят онова, което доброволците искат да споделят с тях. Много от тях категорично отказват да бъдат снимани.

Реакцията е типичната за голяма част от населението нагласа, че „така или иначе нищо няма да се промени“ и характерната съпротива към промените. Един от възпрепятстващите фактори е липсата на опит и практика за ползване на електронни услуги по принцип. Голяма част от хората в селата получават пенсиите си „на ръка“, а не по банкова сметка и почти не ползват електронни устройства.

- Голяма част от жителите, които приемат да наблюдават демонстрация на използване на електронна административна услуга, отказват самите те да я изпробват и не си водят бележки за стъпките. Единственото, което успява да привлече вниманието им, е да гледат видеото, илюстриращо характерна ситуация на необходимост от административна услуга, произведено по проекта на партньора на фондация Арт Инициативи Център за имиграция и интеграция в рамките на проект „Приближаване на електронните услуги до гражданите“.

Това поведение ясно показва, че еднократна демонстрация няма да е в състояние



да промени нагласите на хората или дори да ги накара да изпробват някоя от големия брой електронни услуги, предоставяни от община Радомир.

- В разговор с доброволците част от хората изразиха притеснения, които представляват бариери пред приемането на електронния формат на административни услуги. Сред тях водеща е неувереността в собствените способности и дигитална компетентност. Хората и особено по-възрастните се страхуват да не объркат нещо, да не забравят онова, което им показват доброволците, да не им откраднат данните на дебитните карти и да не злоупотребят със средствата им.

Реакцията на хората подсказва, че промяната на нагласите ще изисква много повече усилия и постоянство. Повечето от получилите помощ от доброволец посочиха, че нямат електронен подпис, нито ПИК и няма да използват услуги, които ги изискват.

- Независимо от препятствията и затрудненията показателен е фактът, че на практика всички, тоест 100% от всички участници са категорични, че са готови да пробват електронни административни услуги, ако кметството или читалището осигурява компютър и има някой, който да им помага.

Резултатът ни показва, че вложените усилия ще имат ефект, ако бъдат съобразени с нуждите и нагласите на потребителите.



Адаптиране на препоръките спрямо оценката

- Отправената препоръка за активно осведомяване на жителите на общината за възможността да използват административните й услуги в електронен формат се потвърждава. Привличането на внимание към тази възможност е най-трудната задача, но без нея шансовете за промяна в поведението на потребителите са минимални.
- Отправената препоръка за осигуряване на някаква форма на помощ за използване на електронни административни услуги се потвърждава категорично. Към момента осигуряването на компютър за общо ползване в селото (в читалище или кметство) и на доброволец, който да помага на хората, е единственият начин за активиране на интереса към електронните услуги.
- Отправената препоръка за сътрудничество на общинската администрация с организации от гражданския сектор за целите на по-активно ползване на общинските електронни административни услуги също се потвърждава, доколкото изисква съществен времеви и човешки ресурс, с какъвто общината не разполага.