



PERCEPTIONS

Policy Brief

Април 2022



Мигранти & ИКТ

Използване на дигитални средства и онлайн медии за достигане до мигранти

Леда Кунева (Център за изследване на демокрацията)

● Резюме

Този кратък преглед предоставя на разработващите решения, инструменти и ресурси в областта на ICT4RM (информационни и комуникационни технологии за бежанци и мигранти) практически препоръки относно процеса на разработване, прилагане и оценка на цифрови продукти. Това се прави с оглед на устойчивото, ефективно и успешно ангажиране на целевите групи потребители. В документа са представени най-често срещаните случаи на използване на ICT4RM, за да се демонстрира добрата приложимост на тези решения. Той също така цели да повиши осведомеността относно основните предизвикателства, които имат отношение към създаването на цифрови инструменти за мигранти.

Разпространението на мобилните технологии и предпочитанието на мигрантите към този вид смарт устройства преди, по време на и след процеса на миграция поставят на дискусия използването на цифрови инструменти и медии за достигане до мигрантите. Настоящият документ се основава на значителната работа, извършена в рамките на проекта PERCEPTIONS. В първия раздел се описва по същество спектър от случаи на използване на ICT4RM, подкрепени с примери от реалния живот, които показват, че ИКТ решенията могат да запълнят жизненоважни ниши в предоставянето на услуги за бежанци и мигранти по въздействащ и смислен начин. Вторият раздел предлага кратко обобщение на благоприятните и проблемните фактори, рисковете и предизвикателствата, свързани с ICT4RM. Целта е да се разширят познанията за значението на разработването на отзивчиви и етични иновации. В заключение, препоръките предлагат път за разработване и прилагане на успешни, ефикасни и

ангажиращи цифрови решения в областта на миграцията и интеграцията, основани на правата на човека и на участието на целевите групи в процеса на създаването на тези иновации.

● Въведение

С все по-широкото разпространение на смартфоните и други мобилни технологии се увеличават и възможностите за използване на тези устройства в ежедневието. В сферата на миграцията и интеграцията полезността на мобилните решения, тяхното удобство и лесен достъп водят до появата на поколение "умни" мигранти и бежанци (Dekker et al., 2018). Давайки възможност за взаимодействие и динамични взаимоотношения между множество заинтересовани страни (мигранти, НПО, доставчици на услуги, приемащи държави, публични органи, частни компании и т.н.), мобилните ИКТ имат разнообразни приложения преди, по време и след процеса на миграция - от обработката на молби за убежище и събиране на разделени семейства до осигуряване на препитание и социална интеграция. Въпреки това успешното и ефикасно достигане до мигрантите чрез ИКТ и ангажирането им в дългосрочен план зависи и от редица фактори, като например наличието на устойчиво финансиране, постигането на подходящ мащаб на прилагане, изграждането на доверие и гарантирането на правата и свободите на мигрантите по подразбиране и по замисъл. Ето защо е от решаващо значение решенията в областта на ИКТ в сферата на миграцията и интеграцията да се създават върху здрава основа от всеобхватни **оценки на нуждите на мигрантите и съответните рискове**.

Ключов проблем:

- *Решенията в областта на ICT4RM са широко приложими, но трябва да бъдат създавани, като се вземат предвид основните благоприятни и ограничаващи фактори.*

● Чести случаи на употреба на ICT4RM

В този раздел са разгледани някои от най-често срещаните случаи на използване на ИКТ за бежанци и мигранти, често съкратено наричани ICT4RM.

○ Обработка на молби за убежище

Сред най-класическите случаи на използване на ICT4RM е обработката на молби за убежище, включваща както получаването на информация за процеса на подаване на молба за убежище и получаването му онлайн, така и извършването на самия процес в интернет. Лицата, търсещи убежище, могат да взаимодействат с НПО, предлагащи съвети и информация, публични органи, други мигранти и т.н. от всяка точка на миграционния си път, независимо от времето и местоположението си.

Обработката на молбите за убежище може да бъде **предизвикателство и объркващо преживяване** за мигрантите. Това обаче е процес, който може да бъде систематизиран и дори опростен чрез предоставяне на онлайн услуги, свързани с убежището. Има многобройни примери в подкрепа на това - от използването на Skype за срещи за регистрация на молби за убежище, което води до намаляване на времето за чакане, до получаването на правни съвети чрез SMS и достъп до информация за процедурите за убежище чрез целенасочена онлайн платформа. Достъпът до такива ресурси може да има положително въздействие

върху мигрантите, търсещи убежище - **удължаване на времето за подготовка, по-добра информираност за административните и правните изисквания, спестяване на време и усилия** и т.н.

○ **Събиране на разделени семейства**

Установено е, че мигрантите се възползват от ИКТ, за да поддържат връзка със семейството и приятелите си, да създават нови отношения в приемащите страни и да участват в социалния живот. Въпреки това, обединяването на семейства с помощта на ИКТ предполага **проследяване на изгубени членове на семейството по иновативен начин**. Платформи като "[Trace the Face](#)" на МКЧК и организацията с нестопанска цел [REFUNITE](#) разчитат на социалните медии, за да помогнат на бежанците да възстановят връзката си с членове на семейството. И двете платформи имат **значително присъствие в социалните медии**, което им позволява да достигнат до мигрантите в пространство, което вече е предпочитано и ползващо се с доверие (Merisalo и Jauhainen, 2021 г.).

○ **Събиране и разпространяване на информация**

ИКТ предлагат възможност за взаимосвързаност, която се простира от поддържане на връзка със семейството до изграждане на нови контакти в приемащото общество и споделяне на информация в обширна и разнообразна социална мрежа. Платформите и ресурсните хъбове от типа ICT4RM, които събират и категоризират информация за мигранти, могат да помогнат за преодоляване на пречките за достъп като езикови бариери, сложна бюрокрация, липса на определени ресурси на официалните правителствени уебстраници и др. Значението на този вид използване на ICT4RM се наблюдава преди, по време и след процеса на миграция, тъй като има значение както за събирането на информация за процедурите за предоставяне на убежище, безопасното преминаване и наличните услуги и ресурси, така и за получаването на помощ и подкрепа за интеграция и социално включване. [Refugee.Info](#) и [Информационната система за подпомагане на бежанците](#) на ВКБООН (RAIS) са примери за онлайн информационни центрове и бази данни, чиято цел е **да улеснят достъпа до информация и услуги** за бежанците и мигрантите.

По-сложен случай е събирането и разпространението на информация чрез **социалните медии**. Твърди се, че мигрантите редовно използват социалните медии, за да получават информация (Alencar, 2017 г.). Осмислянето на информацията, предавана чрез социалните медии, може да изисква значителни усилия, тъй като **дешифрирането на "истинските" послания** сред огромното количество гледни точки и потенциална дезинформация може да представлява значително предизвикателство в платформи като Facebook, Twitter, Viber, WhatsApp и др. Търсенето и разпространяването на информация за страните на преминаване и приемащите страни също е често срещано явление, макар че то продължава да бъде изложено на рискове като пристрастия, творчески преразкази на лични истории, субективност и т.н. Независимо от това, мигрантите са по-склонни да **се доверяват на "потребителска" информация** от лични източници или от лица, споделящи житейски опит, отколкото на такава от официални публични източници (Frouws et al., 2016). Следователно трябва да се признае значението на социалните медии за достигане до мигрантите, както е направено от многобройни платформи, които имат широко присъствие в социалните медии.

○ **Достъп до публични услуги**

Друг показателен случай са ICT4RM, които позволяват, улесняват или осигуряват достъп на мигрантите до обществени услуги. **Държавната бюрокрация може да бъде предизвикателство** при заселването и интеграцията в приемащото общество. ИКТ подобряват този процес, като увеличават достъпността и предлагат насоки за справяне с административните задачи. Примери за местни ИКТ решения за ориентиране в публичните бюрокрации са германското приложение [Bureaucrazy](#), системата [Mobilearn](#) в Обединеното кралство и канадската платформа [Botler](#). Иновации като **чатботове с изкуствен интелект и интерактивни мобилни платформи** могат да осигурят подкрепа и **персонализирано съдействие** за мигрантите на всеки етап от процеса. В зависимост от тяхната сложност ICT4RM, които предлагат достъп до обществени услуги, могат да включват пасивна информация (адреси, работно време, информация за контакт и отговорни лица, образци на документи, практически насоки, горещи линии за съвети и подкрепа и т.н.). Алтернативно, те могат също да включват обяви и динамична информация относно образование и обучение, заетост, настаняване, здравеопазване, социално включване и т.н.

○ **Образование, обучение и заетост**

Развитието на уменията и образованието не само представляват смислени и полезни дейности за мигрантите, но и имат потенциала да насърчават професионалното им развитие. Търсенето на възможности онлайн отдавна е **тестван метод** за започване на пътя към осигуряване на работа или участие в образование и обучение. Образователните програми могат да се прилагат **дори сред мигранти с неуреден статут**, като осигуряват конструктивно начинание за лицата, които търсят работа. Примери за ICT4RM в тази сфера са базираната в Германия мрежа "[Интеграция чрез квалификация](#)" (IQ), италианският [проект CREER](#) и българското социално предприятие "[Humans in the Loop](#)", което предлага работа на засегнати от украинската кризата лица. Индивидуалните подходи за осигуряване на образование, обучение и заетост за мигрантите могат да имат **голямо въздействие**, но трябва да отчитат фактори като цифрова грамотност, достъп до настолни устройства и наличие на интернет връзка в движение.

○ **Здравеопазване**

Много по-слабо засегнат случай на използване на ICT4RM е свързан със здравеопазването. Все повече държави въвеждат онлайн посещения при общопрактикуващи лекари в рамките на **цифровите промени в областта на електронното здравеопазване**. Информацията относно достъпа до здравеопазване може да се предоставя на ICT4RM платформи и в ресурсни центрове, чрез специализирани приложения и онлайн услуги. Цифрови иновации като базираната в Обединеното кралство платформа за цифрова терапия Ssyla, която свързва мигранти и специалисти по психично здраве, [MedShr](#), която свързва европейски лекари със здравни специалисти в бежански лагери, и НАВАВУ, която се занимава със здравето на майките и децата, са само някои примери.

○ **Бизнес и препитание**

Смартфоните са от съществено значение за създаването на средства за препитание, особено във връзка с изграждането и поддържането на социални и професионални мрежи: например **поддържане на връзка с предишни работодатели**; **управление на парични транзакции**, разходи и спестявания; както и **намиране на възможности за работа** чрез официални източници и неформални мрежи. Онлайн платформите и приложенията могат да събират и разпространяват информация за проблемите на пазара на труда, които биха могли да попречат на разселените лица да си намерят работа, да предоставят информация за създаването на фирми, малки предприятия и други бизнес организации в приемащата държава и да насочват мигрантите към допълнителни ресурси, които могат да им помогнат в **изграждането на устойчив**

поминък. Някои примери включват уебсайтове за менторство при създаване на бизнес, германската инкубаторна платформа [CUCULA](#), [RefugeesWork](#), която е насочена към бежанци с умения за програмиране, и [Chance-for-Success](#), платформа за академичния пазар на труда.

○ Социална интеграция

Последният случай на използване на ICT4RM, разглеждан тук, се отнася до социалната интеграция в приемащите държави в широк смисъл, който включва опознаване на физическата среда, намиране на места за работа и отдих, разхождане и разглеждане, участие в събития като концерти, панаири на труда, конференции, неформални срещи, намиране на места за религиозно поклонение и др. Използването на **локационни технологии** като Google Maps, **инструменти за търсене на бизнеси** като Yelp и TripAdvisor, **приложения за запознанства**, базирани на местоположението, и други платформи, които предлагат достъп до информация за дадено място, отзиви и навигация, имат широка полезност за насърчаване на социалната интеграция на мигрантите, макар и да не са непременно насочени конкретно към потребителите мигранти. В този смисъл информацията, споделена в социалните медии от лица, с които потребителят мигрант може да се самоидентифицира, може да се превърне в **жизненоважен източник на подкрепа и насоки за социална интеграция**, като същевременно насърчава чувството за принадлежност към мрежа от съмишленици.

● Фактори за успешни ICT4RM решения

Освен многобройните случаи на използване на ICT4RM, от решаващо значение е да се очертаят накратко някои от най-значимите предизвикателства, присъщи на технологичните иновации в областта на миграцията.

○ Финансиране за устойчивост

На преден план в дискусиата за ограничителните и благоприятните фактори пред ICT4RM стои устойчивото финансиране. Приходите могат да произхождат от разнообразни източници, като например държавни бюджети, дарения, принос от фондации, органи, предоставящи безвъзмездни средства, и частни корпорации, както и собствени финансови печалби от абонаменти и планове за членство. Базираните на проекти ICT4RM решения - като много от примерите, разгледани в предходния раздел, попадат в тази категория - са изложени на **присъщия риск от неустойчивост** поради обвързаността на механизмите им за финансиране с определен срок. Много инициативи страдат икономически, когато първоначалният скок на търсенето отmine (напр. след миграционна криза), докато други иновации се фокусират върху единични проблеми, които може да не се запазят в дългосрочен план. Решаването на това предизвикателство е особено трудно и едно от решенията, които са в центъра на вниманието, са **предприемаческите инкубатори и събития от типа "хак-а-тон"** (Bock et al., 2020).

○ Мащаб за успех

Проучванията показват, че високоинновативни приложения, разработени от НПО специално за бежанци, могат да съберат **малко реални потребители** (Dekker et al., 2018). Това предполага, че информираността за тези приложения или инструменти е ограничена или недостатъчно развита, или че предпочитанията на бежанците и мигрантите за информация от първа ръка надделяват над желанието да се разчита на официална информация или на информация, предоставена от НПО. Това е предизвикателство, което

възниква в пресечната точка с редица други фактори, като например нивото на цифрова грамотност сред целевите потребители или наличието на курсове за повишаване на цифровата грамотност, предлагани в приемащите държави, нивото на доверие в цифровите решения от страна на целевата група, лесния достъп до интернет и до смарт устройства, цялостната полезност и достъпност на иновацията за широка потребителска база, ресурсите и усилията, вложени в популяризирането и разпространението на ICT4RM инструмента, и неговата обща видимост. Следователно една успешна услуга трябва да бъде **внедрена в местните условия и да отчита поне повечето от рисковете и пречките**, които могат да възпрепятстват полезността.

○ Подходи с участие на целевите групи

Ценно е крайните потребители да бъдат включени в процеса на създаване на дадена инициатива, за да се гарантира, че тя е лесна за ползване и подходяща за целевата група, но това все още не е разпространена практика. **Оценките на потребностите** преди разработването и прилагането на решение за ICT4RM са от решаващо значение за разкриване на точния формат, който иновацията трябва да приеме, за да отговори на нуждите, желанията и предпочитанията на целевата група. Подходите за участие в създаването на ICT4RM продукти и услуги, които имат **елемент на овластяване**, т.е. позволяват на мигрантите и бежанците да имат думата при определянето на спецификациите на това, което се разработва за тях като основна аудитория, могат в крайна сметка **да подобрят успеха и ефективността на цифровото решение**, като същевременно се посочат всички основни рискови фактори.

○ Мобилни решения

Скорошно проучване в малък мащаб посочва, че **основното устройство** на мигрантите по време на миграцията е **мобилният телефон**, докато настолният персонален компютър е избран от изключително малък брой мигранти преди миграционното им пътуване и от нито един по време на пътуването (Dekker et al., 2018). Подобно изследване, проведено в рамките на проекта МИИСТ по програма "Хоризонт 2020", установи, че между 68 % и 87 % от мигрантите в три приемащи държави предпочитат да имат достъп до ресурси чрез мобилните си устройства (МИИСТ, 2022). Фактори като оперативни разходи, проблеми с връзката, ниска скорост на интернет и липса на планове за пренос на данни по време на миграционното пътуване са важни предпоставки за това една цифрова иновация да не успее да достигне до целевата си аудитория. **Мобилните приложения**, пълноценните **мобилни версии** на уебсайтовете и **информация, достъпна офлайн**, са жизненоважни аспекти за преодоляване на бариерите пред полезността.

○ Доверие в информацията

След като предпочитанията на мигрантите към социалните медии и информацията, получена от социалните мрежи, бяха обсъдени, доверието не само в точността, но и в полезността на информацията, предоставена чрез иновациите в областта на ICT4RM, е фактор, който може да определи успеха на дадено цифрово решение. Макар че информацията, споделяна в платформите на социалните медии, може да бъде подвеждаща, а някои описания на миграционния опит могат да бъдат възхвалявани и преувеличавани в социалните медии, **гаранциите за качеството, адекватността и полезността** на ресурсите, инструментите и услугите, предлагани от платформите, приложенията и уебсайтовете на ICT4RM, трябва да бъдат достатъчно солидни, за **да предотвратят връщането към по-неформални източници** като възможност по подразбиране. **Изграждането на доверие** може да бъде постигнато както чрез **подходи за участие** в проектирането и изпълнението, така и чрез **базирани на участието на общността** начини за поддържане на цифровите решения с течение на времето.

○ **Неправомерна употреба и контрол**

В заключение, **правителственото наблюдение и контрол** съществуват в самовъзпроизвеждащ се цикъл предвид увеличеното използване на ИКТ от мигрантите (Nedelcu and Soysuren, 2019). Наблюдението от страна на правителствата на миграционните потоци може **да изложи на риск неприкосновеността на личния живот** на лицата, като подкопае доверието в цифровите решения, особено в такива, които изискват лични данни или включват услуги за определяне на местоположението. Ето защо **етичният подход, базиран на правата на човека**, при формулирането и прилагането на ICT4RM решения е от решаващо значение за справянето с и преодоляването на това предизвикателство.

● **Препоръки**

Следните препоръки се отправят към разработващите иновативни цифрови инструменти в областта на миграцията и интеграцията:

ICT4RM решенията трябва да са съобразени с конкретните нужди, желания и предпочитания на целевите групи. Това може да се постигне чрез задълбочени предварителни оценки на потребностите и чрез цялостно ангажиране на крайните потребители в разработването и прилагането на дадено решение.

Решенията в областта на ICT4RM трябва да съответстват на предпочитаните от мигрантите устройства за достъп до интернет и на предлаганите онлайн услуги и ресурси. Това предполага приоритетно създаване на мобилни приложения и уебсайтове/платформи, достъпни чрез смартфон.

ICT4RM решенията трябва да отчитат присъщите рискови фактори и предизвикателства, които произтичат от средата, в която се проектират и прилагат. Преди проектирането и разработването на цифровото решение трябва да се извърши цялостна оценка на риска, заедно със солидни стратегии за смекчаване на последиците, заложиени в проекта.

Решенията за ICT4RM трябва да възприемат етичен подход и подход, основаващ се на правата на човека, по подразбиране и по замисъл, за да се противодейства ефективно на всякакви нарушения на неприкосновеността на личния живот на потребителите и на други основни права. Това включва прилагането на съществени етични протоколи и спазването на най-високите налични стандарти съгласно приложимото право.

Решенията в областта на ICT4RM следва да обмислят включването на крайните потребители в етапите на разработване на идеята, прилагане и оценка на продукта. Елементът на овластяване в този подход на участие е силно желателен, като крайната цел е да се предостави на потребителите власт и решаваща дума по отношение на дизайна и функционалността на решенията, които са насочени конкретно към тях.

Ключови препоръки:

- *ICT4RM решенията трябва да отразяват нуждите на целевите групи.*
- *Мобилните решения трябва да са с приоритет.*
- *Подходи с участие на крайните потребители при създаване на ICT4RM трябва да се прилагат.*

Решенията в областта на ICT4RM трябва да се създават с устойчивост за приоритет. Устойчивостта трябва да се разглежда цялостно, като включва въпроси, свързани с финансирането, мащаба, обхвата, дългосрочната ангажираност, поддръжката и подкрепата на основните заинтересовани страни.

Решенията в областта на ICT4RM трябва да изграждат доверие и да противодействат ефективно на дезинформацията сред мигрантите. Тъй като става въпрос за изключително сложни рискове, успешните цифрови иновации трябва да вложат достатъчно ресурси и усилия, за да гарантират, че информацията, която събират и разпространяват, е вярна, полезна, адекватна и проверена.

Решенията в областта на ICT4RM следва да са насочени към реален въпрос, проблем или явление, с които се сблъскват мигрантите в тяхното многообразие. Междусекторните перспективи за решаване на проблеми и предоставяне на услуги следва да бъдат включени в разработването на цифровите иновации, особено когато са насочени към силно уязвими групи като непридружените непълнолетни.

● Библиография

○ Литература

Alencar, A. (2018). Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. *Information Communication and Society*, 21(11), 1588–1603.

Bock, J. G., Haque, Z., & McMahon, K. A. (2020). Displaced and dismayed: how ICTs are helping refugees and migrants, and how we can do better. *Information Technology for Development*, 26(4), 670–691.

Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., & Vonk, H. (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. *Social Media and Society*, 4(1).

Frouws, B., Phillips, M., Hassan, A., & Twigt, M. (2016). *Getting to Europe the “WhatsApp” way The use of ICT in contemporary mixed migration flows to Europe*. <https://ssrn.com/abstract=2862592>.

Merisalo, M., & Jauhiainen, J. S. (2021). Asylum-Related Migrants’ Social-Media Use, Mobility Decisions, and Resilience. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, 19(2), 184–198.

Nedelcu, M., & Soysüren, I. (2020). Precarious migrants, migration regimes and digital technologies: the empowerment-control nexus. *Journal of Ethnic and Migration Studies*. Routledge.

○ Уебстраници

www.perceptions.eu

project.perceptions.eu

○ Проектни документи

Bayerl, S., Pannocchia, D., & Hough, K. (2019). Deliverable D2.2 Secondary analysis of studies, projects, and narratives. PERCEPTIONS H2020 Project No. 833870.

МИИТ. (2022). Deliverable D7.5 Pilot Evaluation Report. МИИТ H2020 Project No. 822380.

○ Контакти

Office@perceptions.eu

leda.kuneva@online.bg



Acknowledgement: This project has received funding from the European Union’s Horizon 2020 Research and Innovation Programme under Grant Agreement No 833870.

Disclaimer: The content of this publication is the sole responsibility of the authors, and in no way represents the view of the European Commission or its services.