



ORIZONT DIGITAL

TINERII DIN MOLDOVA DESPRE VIITORUL DIGITAL PE CARE DORESC SĂ-L VADĂ, ÎN PROPRIILE LOR CUVINTE



ORIZONT DIGITAL — tinerii din Moldova despre viitorul digital pe care doresc să-l vadă, în propriile lor cuvinte

Autori: : Emma Jones, Rhiannon Davies, Nicoleta Mărgărint, Dumitru Vasilescu, Sergiu Botezatu

Octombrie 2022

Acest document de advocacy a fost elaborat cu susținerea financiară a PNUD Moldova. Conținutul acestei publicații este responsabilitatea exclusivă a autorilor și a contribuitorilor la raport și nu neapărat reprezintă punctul de vedere al PNUD.

PNUD este organizația lideră a ONU care luptă pentru a pune capăt inechității provocate de sărăcie, inegalități și schimbarea climei. Implicând o rețea extinsă de experți și parteneri din 170 țări, ajutăm comunitățile să beneficieze de soluții integrate și durabile, pentru oameni și pentru planetă.

Context

În ultimii ani, Moldova a progresat semnificativ în procesul de digitalizare. Raportul *Moldova - Digital Transformation Compact*¹, publicat de PNUD în colaborare cu UIT în septembrie 2021, plasează țara în categoria a doua a „țărilor cu o forță clară în domeniul transformării digitale și cu elemente de bază în vigoare”. În timp ce Agenția de Guvernare Electronică din Moldova (AGE) a introdus instrumente digitale importante, cum ar fi MPay și MCabinet încă din 2013, numirea unui viceprim-ministru desemnat pentru digitalizare, Iurie Țurcanu, în august 2021, a marcat o cotitură esențială și a arătat dedicarea reafirmată a noului guvern față de transformarea digitală. PNUD Moldova, la fel de dedicat acestui obiectiv, în special prin Programul „Accelerarea transformării digitale în sectorul public din Republica Moldova”, a semnat un Memorandum de înțelegere cu Guvernul Republicii Moldova „pentru accelerarea transformării digitale a țării”, la 6 octombrie 2021.

În contextul în care echipa AGE, viceprim-ministrul Iurie Țurcanu și un grup de experți PNUD lucrează împreună la o nouă Strategie Națională pentru Transformare Digitală a Republicii Moldova 2023-2030, perspectiva tinerilor asupra digitalizării este o resursă deosebit de valoroasă. Tinerii sunt deosebit de sensibili la freamătul inovației, iar perspectivele lor ar trebui să contribuie la conturarea orizontului digital al țării noastre. Următorul studiu se axează pe perspectiva tinerilor asupra transformării digitale în Moldova și încearcă să înțeleagă nevoile și provocările digitale cu care se confruntă aceștia, precum și viziunea lor pentru un viitor digital mai bun.

Metodologia de cercetare

PNUD Moldova a încheiat un parteneriat cu compania Cynefin pentru a surprinde experiențele individuale ale tinerilor în ceea ce privește transformarea digitală în Moldova. SenseMaker®, un instrument de cercetare etnografică cu metode mixte, a fost utilizat pentru a colecta micro-narațiuni despre utilizarea instrumentelor și serviciilor digitale. Sondajul online SenseMaker® a fost completat de o serie de ateliere interactive organizate în licee, unde elevii au analizat perspectivele generate de sondaj și le-au completat cu comentarii și sugestii suplimentare.



Participanții, cu vârste cuprinse între 14 și 34 de ani, au fost rugați să înceapă prin a împărtăși o experiență recentă de utilizare a unui serviciu sau produs digital și să precizeze dacă tehnologia a jucat un rol pozitiv sau negativ în experiența lor. Folosind un marker, respondenții și-au situat apoi istorioarele pe triade și diade pentru a furniza date cantitative. Acest lucru permite cercetătorului să identifice grupuri și modele în istorii. Triadele sunt concepute pentru a explora echilibrul dintre trei concepte interdependente. Fiecare punct de pe triunghi reprezintă locul în care participantul și-a plasat istoria și, în analiza datelor, tiparele și grupurile sunt investigate cantitativ. Metoda diadelor, bazată pe media de aur a lui Aristotel, este concepută ca o formă de testare a ipotezelor ascunse. În analiza datelor, rezultatele sunt afișate sub forma unei histograme în care se pot observa abaterile de la medie. Respondentul, și nu cercetătorul, este cel care interpretează semnificația istoriei prin intermediul acestor forme geometrice. Acest lucru este esențial pentru a elimina prejudecățile cercetătorului. Puterea semnificației se află în mâinile naratorului, oferindu-ne o imagine sinceră a modului în care oamenii gândesc pe teren. Cercetătorul poate filtra istoriile în funcție de liniile demografice, comparând răspunsurile, de exemplu, ale diferitelor categorii de vârstă, genuri, rezidenți moldoveni/moldoveni din diasporă etc. Această analiză comparativă este posibilă datorită secțiunii de întrebări cu variante multiple de răspuns de la sfârșitul sondajului, care este utilizată pentru a explora datele dintr-o perspectivă demografică. De exemplu, o triadă sau o diadă individuală poate fi filtrată pentru a arăta doar răspunsurile tinerilor care locuiesc în zonele rurale și modul în care răspunsurile diferă de cele ale celor care locuiesc într-o zonă suburbană sau urbană.

Constatări demografice

Sondajul a fost distribuit în școli și universități, cluburi de tineret și ONG-uri, precum și prin intermediul programului Tekwill în Fiecare Școală și în cadrul evenimentului Startup Picnic organizat de către compania Technovator. În plus, link-ul către sondaj a fost postat pe toate canalele de socializare ale PNUD Moldova, precum și pe cele ale UNFPA Moldova, Startup Students, USMF și UTM.

Un total de 731 de istorii au fost colectate în perioada 11 ianuarie 2022 - 9 august 2022. O ușoară majoritate a respondenților s-au identificat ca fiind de sex feminin (53%), iar trei sferturi dintre participanți au avut vârste cuprinse între 14 și 19 ani.

Figura 1. **Vîrsta**

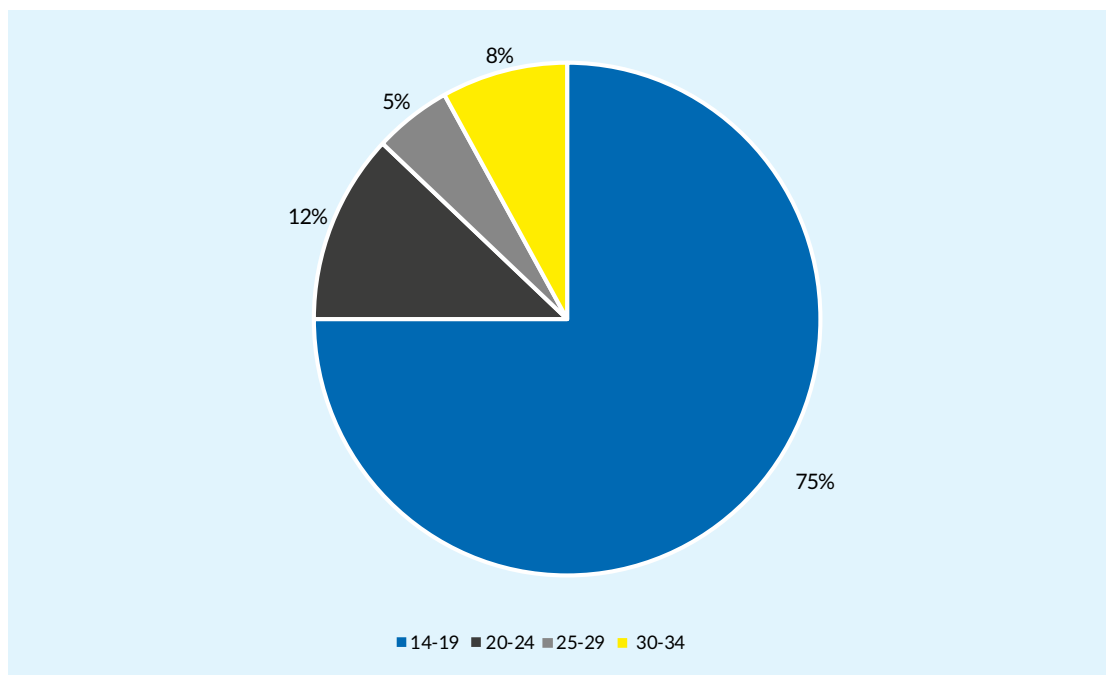
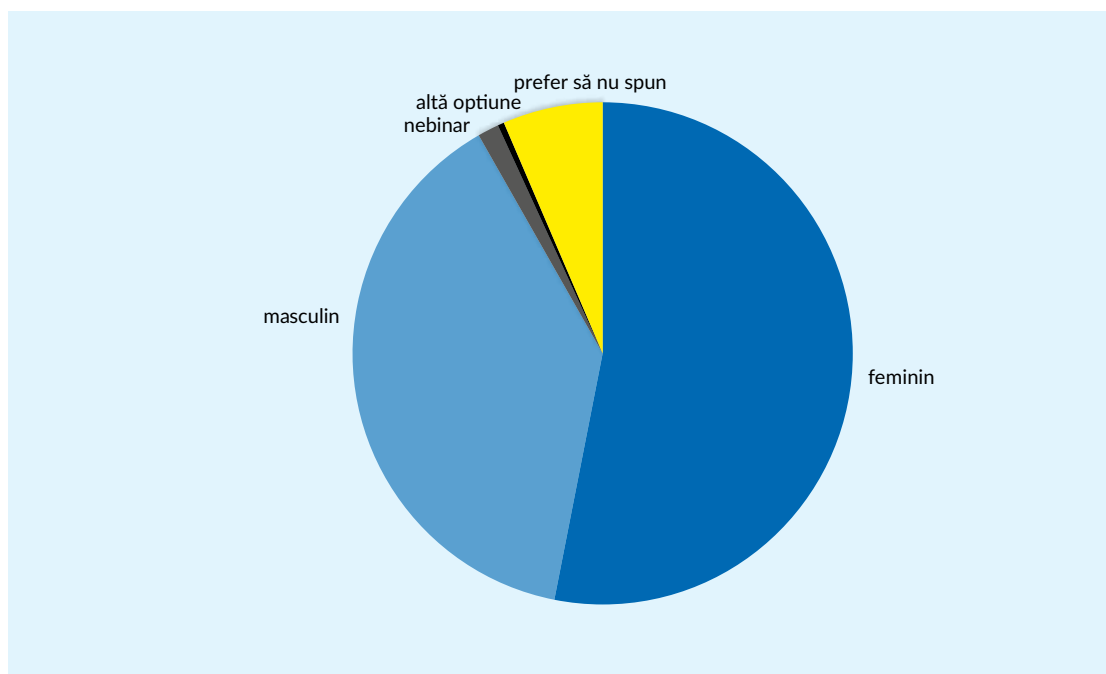


Figura 2. **Gen**

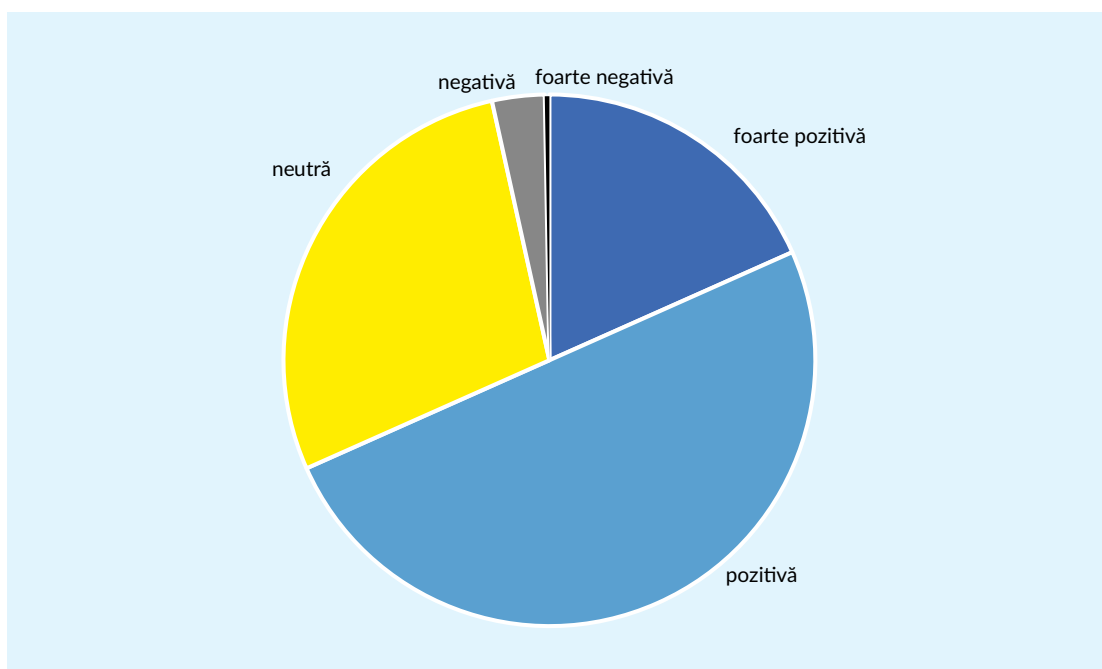


Majoritatea micro-narațiunilor au provenit dintr-o locație urbană (80%). 3% dintre respondenți erau persoane cu handicap, iar 12% s-au identificat ca făcând parte din comunitatea LGBTQ+.

Din punct de vedere etnic, 74% dintre respondenți s-au identificat ca fiind de etnie moldovenească, cu un număr mai mic de etnie ucraineană (7%), rusă (8%) și română (5%). Puțin peste 1% s-au identificat ca fiind de etnie romă.

68% dintre istorioare au fost marcate în spectrul pozitiv (pozitiv și foarte pozitiv), în timp ce doar 4% au fost marcate în spectrul negativ (negativ și foarte negativ).

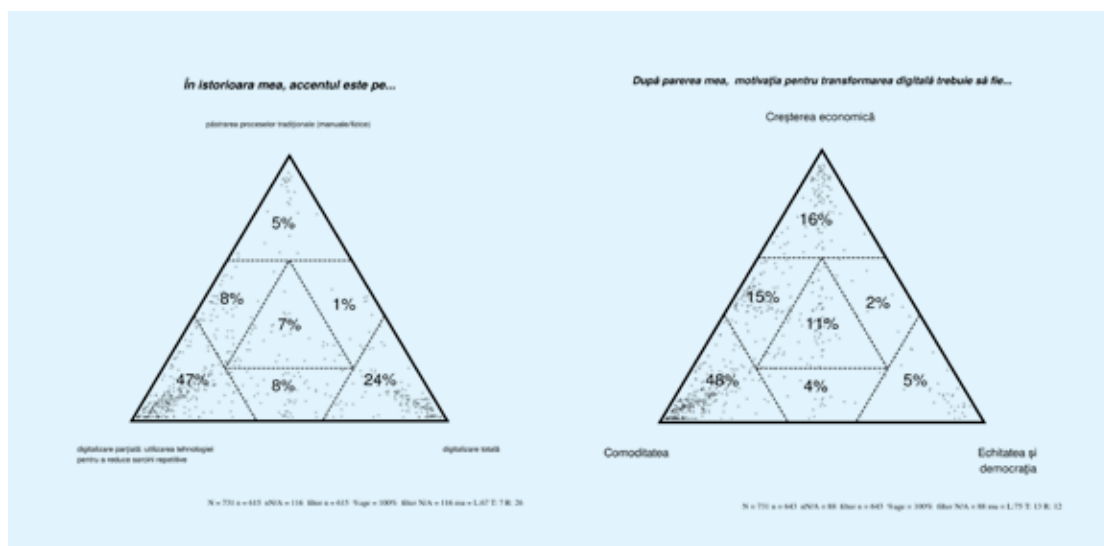
Figura 3. **Istoriara mea este...**



Principalele Constatări Cantitative

Tehnologia este utilizată pentru a spori, nu pentru a înlocui

Din constatările reiese că respondenții au dorit să utilizeze tehnologia pentru a-și spori experiența de zi cu zi, considerând, în mare parte, că scopul acesteia este de a reduce sarcinile repetitive (47%) și de a face lucrurile mai convenabile (48%). Reducerea sarcinilor repetitive i-a preocupat în special pe cei cu dizabilități (62%), ceea ce implică faptul că acest grup demografic special poate vedea tehnologia ca pe o modalitate de a aborda limitările sau problemele cauzate de dizabilitatea lor. Interesant este faptul că foarte puțini respondenți au notat că își doresc o digitalizare completă (24%), vorbind despre dorința de a păstra procese mai mult conduse de oameni. Având în vedere că doar o mică parte de respondenți (5%) consideră că tehnologia ar trebui să se concentreze asupra păstrării proceselor tradiționale, este clar că există un apetit puternic pentru schimbare.



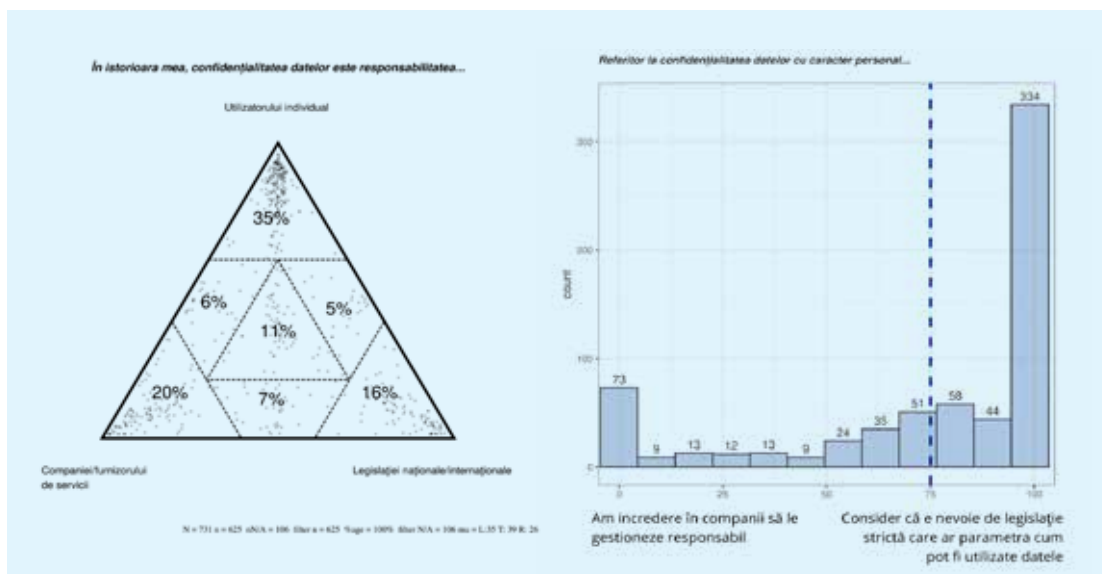
Vocea romilor pierdută

Este interesant faptul că răspunsurile romilor, la întrebarea privind scopul transformării digitale, au fost diferite de cele ale altor grupuri etnice. 43% dintre romi au considerat că promovarea echității și a democrației era obiectivul utilizării tehnologiei. Toate celelalte grupuri etnice au oscilat între 4% și 5%. Se poate deduce că romii văd tehnologia ca pe o modalitate de a avea acces la reprezentare și de a-și face auzite perspectivele de către comunitatea mai largă.

Responsabilitatea pentru confidențialitatea datelor s-a dovedit a fi divergentă

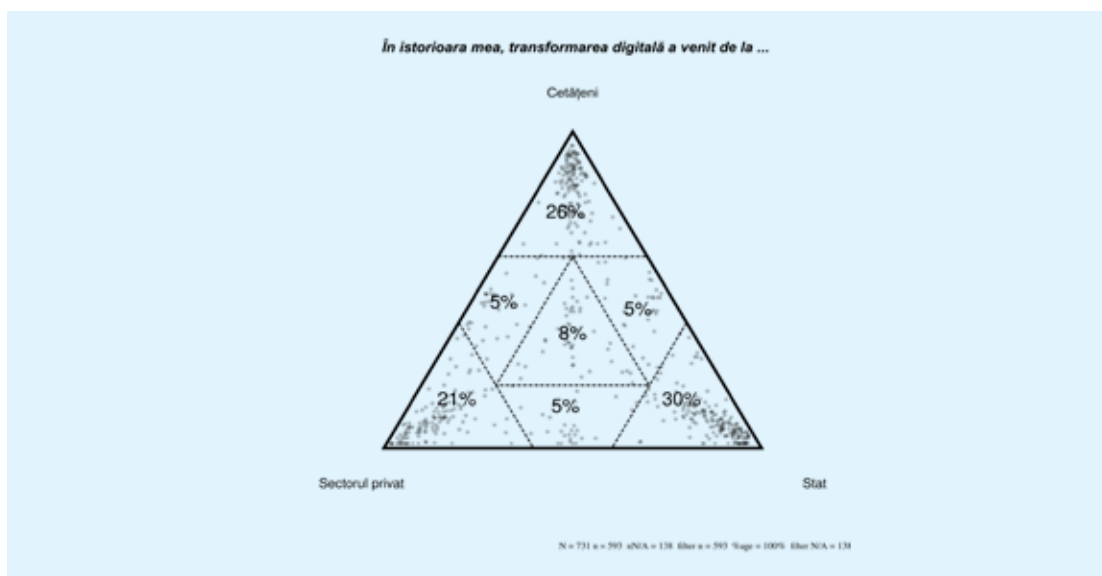
Întrebarea referitoare la cine este responsabil pentru confidențialitatea datelor s-a dovedit a fi o problemă care a provocat divergențe. Au existat diferențe procentuale relativ mici între cei care credeau că este vorba de utilizator (35%), de companie (20%) și de cadrul legislativ (16%). Adolescenții au fost mult mai predispuși decât grupurile de vârstă mai mari să considere că utilizatorul este unicul responsabil (43%). Acest lucru implică faptul că fie ei sunt mai puțin conștienți de rolul companiei sau al legii, fie că au o viziune mai individualistă.

În timp ce discutau acest subiect în cadrul atelierelor, elevii au justificat tendința dominantă, menționată mai sus, prin explicația că fiecare este responsabil pentru ceea ce postează online. După ce au explorat mai mult subiectul, au fost evidențiate aspecte mai puțin vizibile, cum ar fi arhitectura rețelelor de socializare și practica acestora de a vinde datele utilizatorilor către agenții de publicitate în scopuri comerciale. Aici, marea majoritate a fost de acord – un organism de reglementare ar trebui să legifereze confidențialitatea datelor. Acest sentiment este, de asemenea, evidențiat de răspunsurile la diada 5, care apare mai târziu în sondaj, unde o majoritate clară (334) a răspuns în favoarea unei legi privind protecția datelor.



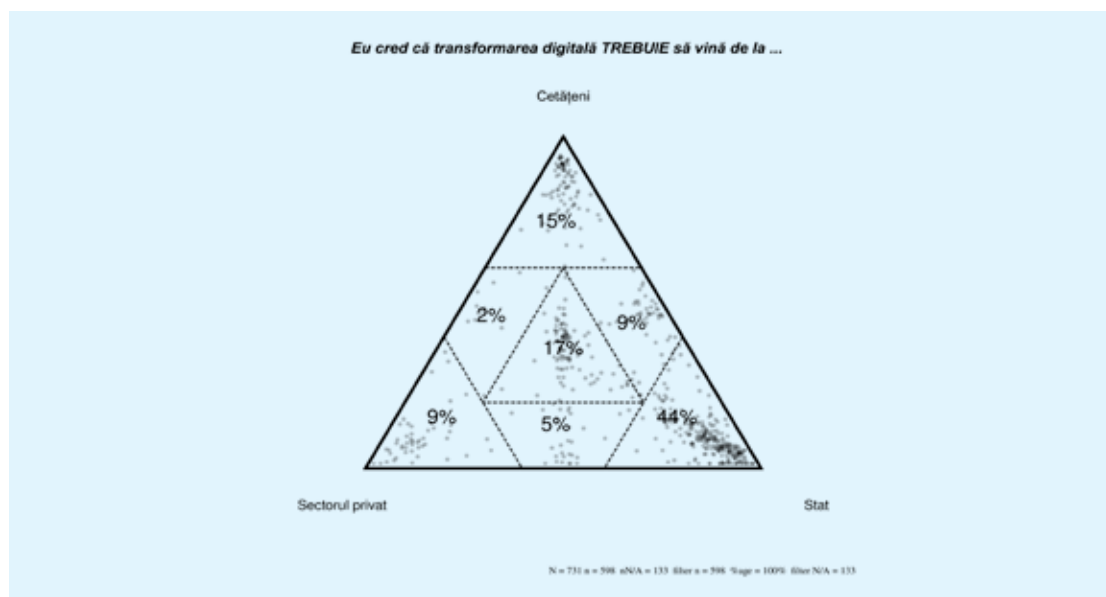
O multitudine de origini pentru digitalizare

Originile digitalizării au fost văzute diferit de mulți respondenți. Cu un ușor avantaj, 30% dintre participanți au văzut guvernul ca sursă a transformării digitale; 26% au văzut-o ca pe un proces mai mult la nivel de bază, condus de cetățeni, în timp ce 21% au văzut-o ca fiind promovată de sectorul privat. În istoriile cu o tonalitate emoțională negativă sau foarte negativă, guvernul a fost mai probabil să fie motorul transformării digitale (55%), în timp ce istoriile pozitive și foarte pozitive au fost distribuite mai uniform. Deși acest lucru provine de la o minoritate de istorioare (22), acest lucru sugerează că oferta digitală a guvernului este incompletă sau ineficientă în anumite aspecte.



Transformarea Digitală ar trebui să fie asigurată de Guvern

Majoritatea respondenților au considerat că guvernul ar trebui să fie în spatele transformării digitale în viitor. 30% au considerat că guvernul este motorul digitalizării în prezent, în timp ce 44% au dorit ca guvernul să fie motorul digitalizării în viitor.



Constatări narative

Atitudini ambivalente față de învățarea online

Învățământul online a fost prezentat într-o mulțime de micro-narațiuni, cuplate cu o varietate de perspective. În timp ce o minoritate și-a exprimat preferința pentru școala online față de învățarea în persoană, alții au fost mai ambivalenți, citând mai multe dezavantaje (dificultăți de concentrare, un nivel mai scăzut de competențe digitale în rândul profesorilor mai în vârstă, prea mult timp petrecut în fața ecranului și izolarea de colegii de clasă). Cu toate acestea, majoritatea sunt de acord că încorporarea instrumentelor digitale (tablă interactivă, videoclipuri, podcast-uri, PDF-uri etc.) în învățare, fie că este vorba de învățarea în persoană sau online, îmbogățește procesul de învățare prin adăugarea unei dimensiuni multimedia. Elevii de liceu apreciază în mare măsură platforma studii.md, unde își pot verifica orarul și temele repartizate, precum și încărca temele pentru acasă.

Studentii universitari, la rândul lor, au menționat unele dificultăți tehnice, cum ar fi faptul că platforma de învățare Moodle a fost copleșită de solicitarea crescută brusc în primele luni ale pandemiei. În rest, aceștia au fost în favoarea învățării online, deoarece este mai convenabilă pentru cei care au familii tinere.

Deși imperfectă în anumite privințe, învățarea online a fost considerată crucială pentru a oferi educație continuă în timpul blocajelor pandemice. Per ansamblu, importanța existenței unui mecanism funcțional de învățare online ca opțiune alternativă a apărut ca fiind poziția cea mai împărtășită între părțile care, de altfel, erau divergente.

„Am folosit serviciile online în timpul când am studiat la distanță, folosind diverse aplicații. După părerea mea, tehnologia a încurcat la ducerea lecțiilor online, deoarece totuși studierea în mod fizic este mai efektivă, dar ca modalitate de rezervă este bună și studierea la distanță.”

(Elev, 14-19 ani, zonă suburbană)

Digitalizarea, sistată de probleme tehnice

Un procent semnificativ de micro-narațiuni evidențiază un aspect intermediar sau tranzitoriu al digitalizării în Moldova: anumite servicii, deși digitalizate pe hârtie, nu funcționează bine din punct de vedere tehnic în practică. Exemplele au fost variate: rezervarea online a unui interval de timp pentru examenul de conducere, dar așteptarea unei jumătăți de zi în ziua examenului, fără ca vreun candidat să treacă la ora rezervată în prealabil; probleme tehnice cu sistemul de evidență medicală electronică și cu instrumentul de asistență medicală sia.amp.md; anumite agenții publice și bănci comerciale care nu acceptă semnătura digitală; imposibilitatea de a cumpăra un bilet de autobuz pe autogara.md, în ciuda faptului că interfața seamănă cu un instrument de rezervare. În cadrul atelierelor, tinerii s-au plâns de practica obositoare de a ține atât registre fizice, cât și electronice, care este cerută lucrătorilor din domeniul sănătății, profesorilor și unor funcționari publici – un alt exemplu pe jumătate al transformării digitale în anumite domenii.

Această perspectivă narativă explică de ce majoritatea istoriilor negative au fost legate de guvern – serviciile digitale incomplete cauzează ineficiență și frustrare pentru utilizatorul final. Cu toate acestea, alte servicii publice, cum ar fi MPay (menționat în mod frecvent ca fiind unul dintre serviciile preferate de respondenți), sunt bine funcționale și ușor de utilizat. Acest lucru explică de ce majoritatea a dorit ca guvernul să conducă digitalizarea în viitor – deși unele pliuri trebuie să fie egalate, există încredere în digitalizarea condusă de guvern.



„Am încercat să mă programez online pentru o consultație la medic prin sistemul SIA AMP. Deși a fost ușor de găsit printr-un search pe Google, portalul SIA AMP nu mi-a permis să mă programez la medic. Am putut să mă identific ușor (prin IDNP), sistemul a identificat ușor medicul clinicii la care sunt înscrisă, dar nu am putut selecta/alege nicio oră din cele ce au fost vizualizate pe ecran. Astfel, nu am putut face programarea. Butoanele se pară că nu erau funcționale.”

(Tinără angajată, 25-29 ani, zonă urbană)

Conveniență, accesibilitate și conexiune – apreciate de către tineri

Unele servicii digitale apar în mod repetat în cele 731 de istorii: cumpărături online, utilizarea rețelelor de socializare pentru a intra în contact cu prietenii și rudele, plata online a impozitelor și a facturilor de utilități, primirea electronică a prestațiilor sociale și planificarea călătoriilor cu transportul public prin intermediul aplicațiilor mobile. Aceste servicii îmbunătățesc accesibilitatea pentru persoanele cu mobilitate redusă, ajută la economisirea timpului și la evitarea cozilor și îi mențin pe tineri informați și conectați – majoritatea covârșitoare a respondenților consideră digitalizarea ca fiind un fenomen pozitiv.

„Recent am utilizat serviciile cadastrale ASP și anume am dat comanda de extrase și certificate de preț pentru 3 terenuri amplasate în 3 raioane diferite: Râșcani, Călărași și Vulcănești. Foarte comod fiindcă depunerea cererilor online a durat 20 de minute.”

(Bărbat, 25-29 ani, zonă rurală)

„Tehnologiile digitale mă ajută foarte mult, mai ales persoanele ce au probleme cu deplasarea, ca mine. Eu foarte des fac cumpărături online, achit serviciile comunale online, iar în ultimii 2 ani, din cauza pandemii, au fost și lecții online. Acest lucru mă ajută foarte tare cu necesitățile de zi cu zi, iar universitate în format online, mă scapă de stresul deplasării până la universitate, mai ales ca aceasta este destul de departe de casă. Rețelele de socializare m-au ajutat foarte mult să-mi fac cunoștințe și prieteni, chiar și din alte țări.”

(Persoană cu dizabilități, 20-24 ani, zonă suburbană)

Cele mai solicitate soluții digitale

La jumătatea sondajului, participanților li s-a adresat întrebarea deschisă „*Dacă aș putea schimba un aspect al transformării digitale a Moldovei, acesta ar fi...*”. În timp ce răspunsurile au fost variate, unele solicitări au fost, în mod clar, recurente: reducerea birocrăției; promovarea digitalizării prin campanii educaționale pentru a-i informa mai bine pe cei care sunt mai reticenți la transformarea digitală; protecția datelor cu caracter personal prevăzută de lege; și digitalizarea transportului public (posibilitatea de a plăti biletul cu cardul/telefonul mobil, precum și panouri electronice care să afișeze programul în timp real al autobuzelor în mai multe stații).



Direcții de intervenție și soluții

Optimizarea serviciilor publice digitale existente

- După cum arată majoritatea micro-narațiunilor pozitive, guvernul se află pe un drum bun în procesul de digitalizare. Cu toate acestea, în timp ce unele servicii publice digitale sunt utilizate pe scară largă și sunt preferate de tineri, altele suferă de anumite probleme de livrare pe ultimul kilometru, care duc la frustrare pentru utilizatorul final. Prin urmare, misiunea guvernului ar trebui să fie aceea de a revizui, de a perfecționa și de a actualiza oferta existentă, mai degrabă decât de a se angaja într-o misiune de reformă pe scară largă.

Protecția confidențialității datelor

- Deși subiectul protecției datelor părea inițial să divizeze opiniile în întrebarea triadei, subiectul a reapărut ulterior în sondaj, prin răspunsurile la întrebarea deschisă și la cea de-a cincea diadă, precum și în cadrul atelierelor. Per ansamblu, majoritatea tinerilor sunt de acord cu importanța unei legi solide privind protecția datelor, care să meargă mână în mână cu digitalizarea continuă a țării.

Promovarea transformării digitale cu accent pe incluziune

- Unele micro-narațiuni au prezentat cereri pentru servicii digitale care există deja în Moldova, ceea ce relevă o lipsă de cunoaștere a anumitor servicii. Guvernul ar trebui să asocieze introducerea de noi servicii digitale cu campanii de informare pentru a-i ține pe cetățeni la curent cu actualizările, pentru a spori experiența digitală și pentru a convinge persoanele sceptice în materie de digitalizare.

