



# ЦИФРОВОЙ ГОРИЗОНТ — МОЛОДЕЖЬ МОЛДОВЫ О ЦИФРОВОМ БУДУЩЕМ ОНИ ЖЕЛАЮТ ВИДЕТЬ, СВОИМИ СОБСТВЕННЫМИ СЛОВАМИ



## ЦИФРОВОЙ ГОРИЗОНТ — молодежь Молдовы о цифровом будущем они желают видеть, своими собственными словами

**Авторы:** Эмма Джонс, Рианнон Дэвис, Николета Мэргэринт, Дмитрий Василеску, Сергей Ботезату

*Октябрь 2022*

Эта исследовательская работа была подготовлена при финансовой поддержке ПРООН в Молдове. Содержание этой публикации является исключительной ответственностью автора(ов) и соавторов и не обязательно отражает точку зрения ПРООН.

ПРООН является ведущей организацией ООН, борющейся за то, чтобы положить конец несправедливости, связанной с нищетой, неравенству и изменению климата. Работая с нашей широкой сетью экспертов и партнеров в 170 странах, мы помогаем странам создавать комплексные, долговременные решения для людей и планеты.

## Предыстория

В последние годы Молдова добилась значительных успехов в процессе цифровизации. В соответствии с *Соглашением о цифровой трансформации Молдовы*<sup>1</sup>, опубликованным ПРООН в сотрудничестве с МСЭ в сентябре 2021 года, страна входит в категорию «стран с явными преимуществами цифровой трансформации и соответствующими основополагающими элементами». В то время как Агентство электронного управления Молдовы (AGE) с 2013 года внедряет важные цифровые инструменты, такие как MPay и MCabinet, назначение в августе 2021 года Вице-премьер министра по цифровизации, Юрия Цуркану, стало поворотным моментом и подтвердило приверженность нового правительства цифровой трансформации. Программа развития Организации объединенных наций (ПРООН) в Молдове, в равной степени приверженная этой цели, в частности, в рамках своей программы «Ускорение цифровой трансформации в государственном секторе Республики Молдова», подписала 6 октября 2021 года Меморандум о взаимопонимании с правительством Молдовы «для ускорения цифровой трансформации страны».

С идеями команды Агентства электронного управления Молдовы (AGE), Вице-премьер министра Юрия Цуркану и группы экспертов ПРООН, совместно работающих над новой национальной стратегией цифровой трансформации, взгляд молодых людей на цифровизацию является особенно ценным ресурсом. Молодые люди особенно восприимчивы к влиянию инноваций, и их идеи должны помочь сформировать цифровой горизонт нашей страны. Следующее исследование сосредоточено на взглядах молодых людей на цифровую трансформацию в Молдове и направлено на понимание цифровых потребностей и проблем, с которыми они сталкиваются, а также их общего видения лучшего цифрового будущего.

## Методология исследования

ПРООН в Молдове сотрудничала с компанией Suneft в целях изучения индивидуального опыта молодых людей в области цифровой трансформации в Молдове. SenseMaker®, инструмент этнографических исследований со смешанными методами, использовался для сбора мини-сюжетов об использовании цифровых инструментов и услуг. Онлайн-опрос с использованием SenseMaker® был дополнен серией интерактивных семинаров, проведенных в средних школах, где учащиеся анализировали идеи, полученные в результате опроса, и дополняли их дальнейшими комментариями и предложениями.

<sup>1</sup> <https://www.undp.org/moldova/publications/compact-digital-transformation-moldova>



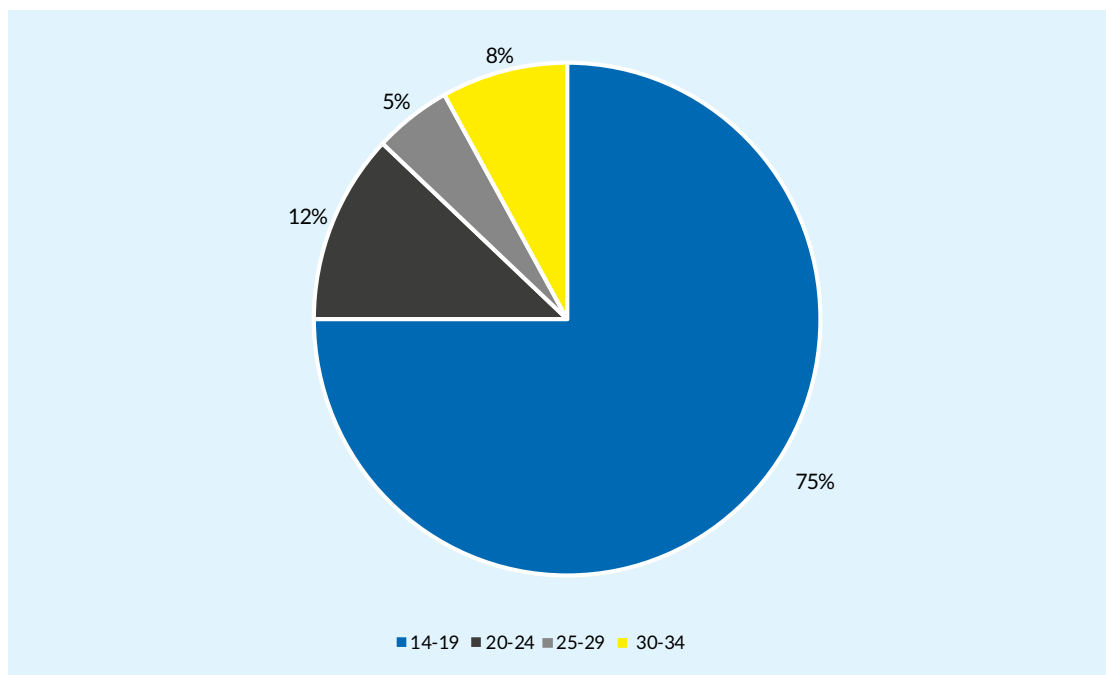
Участникам в возрасте от 14 до 34 лет было предложено для начала поделиться недавним опытом использования цифровой услуги или продукта и подробно рассказать о том, сыграли ли технологии положительную или отрицательную роль в их опыте. Используя маркер, респонденты затем распределили свои сюжеты по триадам и диадам, чтобы получить количественные данные. Это позволяет исследователю идентифицировать группы и закономерности в сюжетах. Триады предназначены для изучения баланса между тремя взаимосвязанными концепциями. Каждая точка на треугольнике представляет собой место, где участник поместил свой сюжет, и при анализе данных количественно исследуются закономерности и расчеты. Диады, основанные на «Золотой середине» Аристотеля, разработаны как форма скрытой проверки гипотез. При анализе данных результаты отображаются в виде гистограммы, на которой можно наблюдать отклонения от среднего значения. Именно респондент, а не исследователь, интерпретирует смысл сюжета через эти геометрические фигуры. Это важно для устранения предвзятости исследователя. Сила смысла находится в руках рассказчика, который дает нам правдивую картину того, как люди размышляют на месте событий. Исследователь может фильтровать сюжеты по демографическим признакам, сравнивая ответы, например, разных возрастных групп, полов, жителей Молдовы/диаспоры и т. д. Этот сравнительный анализ возможен благодаря разделу вопросов с несколькими вариантами ответов в конце опроса, который используется для «нарезки» данных. Например, индивидуальную триаду или диаду можно отфильтровать, чтобы показать только ответы молодых людей, проживающих в сельской местности, и то, насколько эти ответы отличаются от ответов тех, кто живет в пригороде или городе.

## Демографические результаты

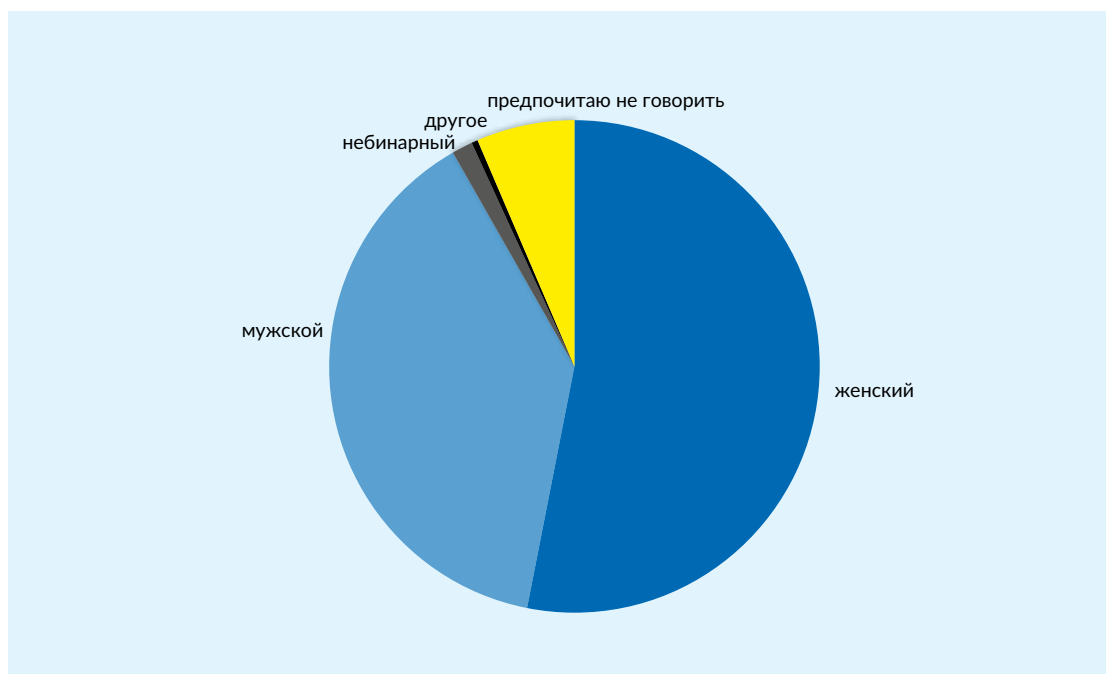
Опрос распространялся среди школ и университетов, молодежных клубов и НПО, а также в рамках программы «Теквилл в каждой школе» и на фестивале «Startup Пикник» от компании Technovator. Кроме того, ссылка на опрос была размещена на всех социальных каналах ПРООН в Молдове, а также на каналах Фонда ООН в области народонаселения, Startup Students, Государственного медицинского и фармацевтического университета, и Технического университета Молдовы.

Всего за период с 11 января 2022 года по 9 августа 2022 года был собран 731 сюжет. Незначительное большинство респондентов идентифицировали себя как женщины (53%), а три четверти участников были в возрасте от 14 до 19 лет.

Фигура 1. **Мой возраст...**



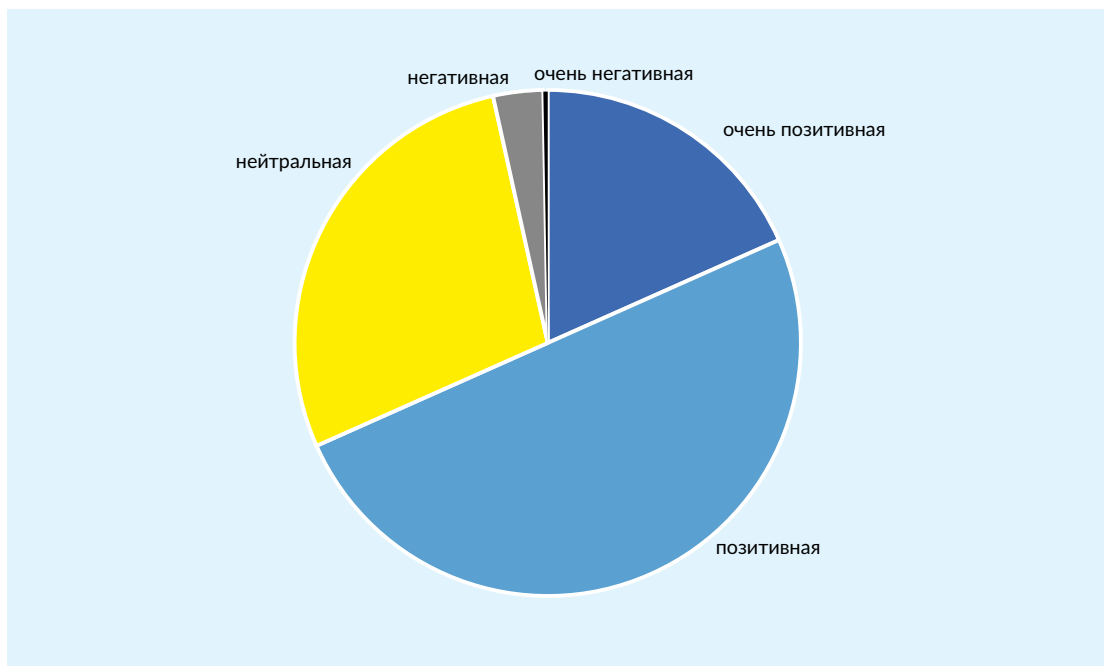
Фигура 2. **Мой пол...**



Большинство мини-сюжетов было получено из городов (80%). 3% респондентов были инвалидами, а 12% идентифицировали себя как часть сообщества ЛГБТК+. С точки зрения этнической принадлежности 74% респондентов идентифицировали себя как молдаване, с небольшими группами украинцев (7%), русских (8%) и румын (5%). Чуть более 1% идентифицировали себя как представители рома.

68% сюжетов были отмечены в положительном спектре (положительные и очень положительные), тогда как только 4% сюжетов были отмечены в отрицательном спектре (отрицательные и очень отрицательные).

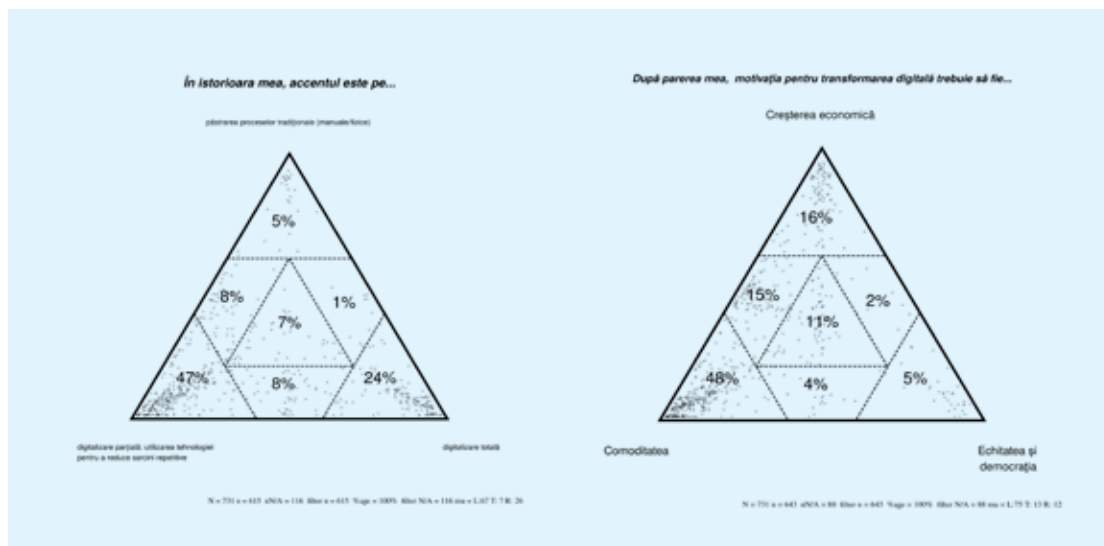
Фигура 3. **Моя история...**



## Основные количественные результаты

### Цифровые технологии используются для улучшения, а не для замещения

Из полученных результатов мы видим, что у респондентов было желание использовать цифровые технологии для улучшения своего повседневного опыта, в основном полагая, что их цель – сократить количество повторяющихся задач (47%) и сделать вещи более удобными (48%). Сокращение повторяющихся задач вызывало особую озабоченность у людей с ограниченными возможностями (62%), что означает, что эта конкретная демографическая группа может рассматривать технологии как способ устранения ограничений или проблем, вызванных их инвалидностью. Интересно отметить, что очень немногие респонденты выразили желание полной цифровизации (24%), что говорит о желании сохранить больше процессов, управляемых человеком. Учитывая, что лишь незначительное меньшинство респондентов (5%) считают, что сохранение традиционных процессов должно быть в центре внимания технологий, очевидно, что наблюдается сильная заинтересованность к переменам.



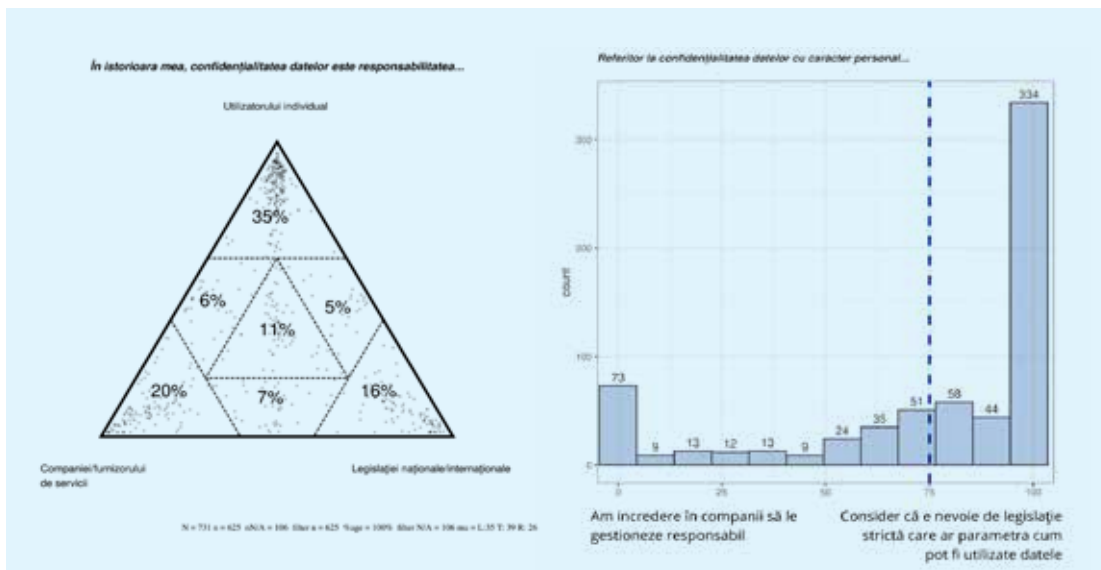
### Право голоса/представительство рома утрачено

Интересно, что ответы представителей рома на вопрос о цели цифровой трансформации отличались от ответов других этнических групп. 43% представителей рома считают, что обеспечение равенства и демократии находится в центре внимания использования технологий. Все остальные этнические группы колебались между 4% и 5%. Можно сделать вывод, что представители рома рассматривают информационные технологии как способ получить доступ к представительству и добиться того, чтобы их интересы и мнения учитывались со стороны более широкого сообщества.

## Ответственность за конфиденциальность данных вызвала разногласия

Вопрос о том, кто несет ответственность за конфиденциальность данных, вызвал разногласия. Наблюдались относительно небольшие процентные различия между теми, кто считал, что это отдельный человек (35%), компания (20%) и законодательный орган (16%). Подростки были гораздо более склонны, чем старшие возрастные группы, считать человека единственным ответственным лицом (43%). Это означает, что либо они менее осведомлены о роли компании или законодательного органа, либо у них более индивидуалистические взгляды.

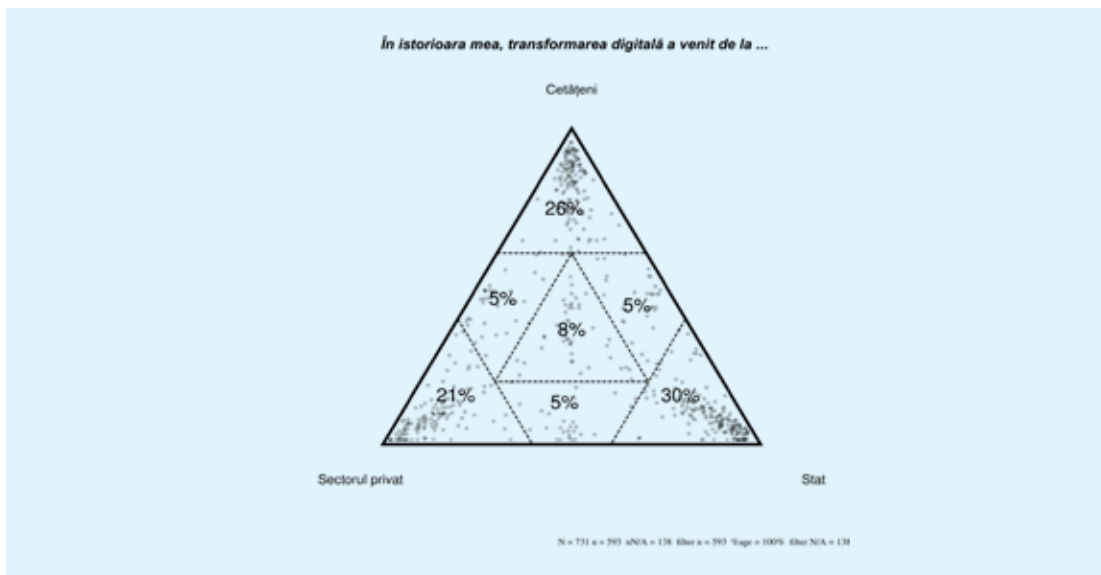
Обсуждая эту тему на семинарах, студенты обосновали вышеупомянутую доминирующую тенденцию, объясняя это тем, что каждый несет ответственность за то, что он публикует в Интернете. После дальнейшего изучения вопроса в центре внимания оказались менее заметные аспекты, такие как архитектура социальных сетей и их практика продажи пользовательских данных рекламодателям для получения коммерческой выгоды. Здесь подавляющее большинство согласилось с тем, что законодательно закрепить конфиденциальность данных должен регулирующий орган. Об этом также свидетельствуют ответы на пятую диаду, появившиеся позднее в опросе, где явное большинство (334) ответило в пользу законодательства о защите данных.





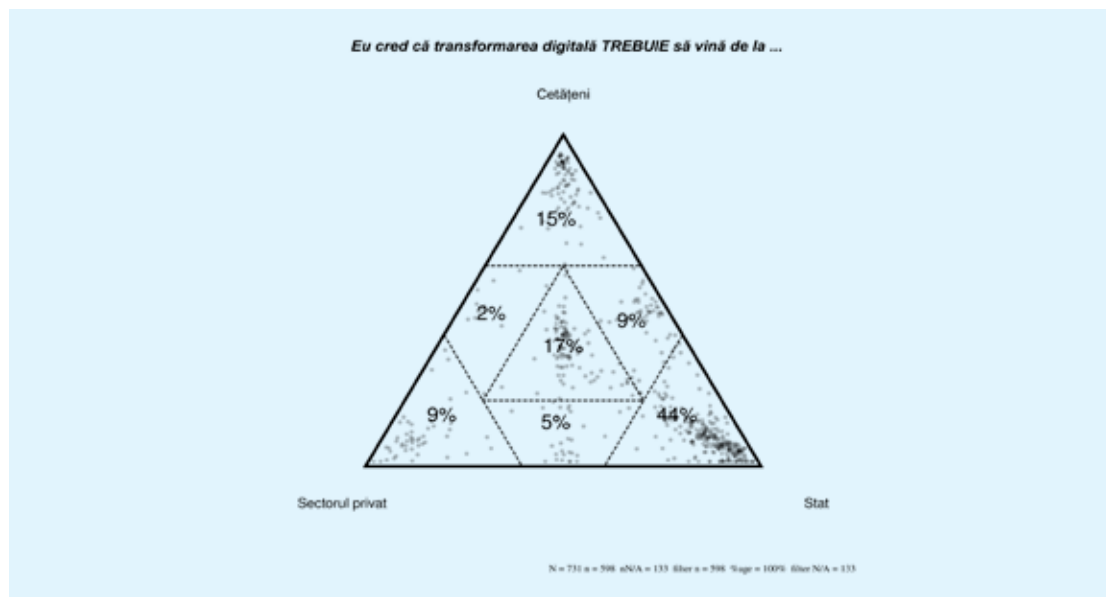
## Различные источники для цифровизации

Многие респонденты по-разному воспринимали источники цифровизации. С небольшим отрывом 30% участников рассматривали правительство как источник цифровой трансформации; 26% рассматривали ее как более массовый процесс, возглавляемый гражданами, в то время как 21% считали, что этому способствует частный сектор. В сюжетах с негативным или очень негативным эмоциональным оттенком цифровую трансформацию с большей вероятностью продвигало правительство (55%), в то время как позитивные и очень позитивные сюжеты распределялись более равномерно. Хотя это распределение проводилось из небольшого числа сюжетов (22), это говорит о том, что цифровое предложение правительства является неполным или неэффективным в некоторых аспектах.



## Цифровая трансформация должна исходить от правительства

Большинство респондентов сочли, что в будущем за цифровой трансформацией должно стоять правительство. 30% считают, что правительство внедряет цифровизацию в настоящее время, тогда как 44% пожелали, чтобы правительство стимулировало цифровизацию в будущем.



## Описательные результаты

### Двойственное отношение к онлайн-обучению

Онлайн-обучение было представлено во многих мини-сюжетах в сочетании с различными точками зрения. В то время как меньшинство выразило предпочтение онлайн-школе очному обучению, другие были более неоднозначны, сославшись на ряд недостатков (трудности с концентрацией внимания, более низкий уровень цифровых навыков среди пожилых учителей, слишком много времени, проводимого у экрана монитора, и изолирование от одноклассников). Однако большинство согласны с тем, что включение цифровых инструментов (интерактивная доска, видео, подкасты, PDF-файлы и т. д.) в процесс обучения, будь то очное или онлайн, обогащает процесс обучения, добавляя мультимедийное измерение. Старшеклассники в значительной степени ценят платформу [studii.md](https://studii.md), где они могут проверить свое расписание и заданное домашнее задание, а также загрузить домашнее задание.

Студенты университетов, со своей стороны, упомянули о некоторых технических трудностях, таких как учебная платформа Moodle, перегруженная внезапным повышением спроса в течение первых месяцев пандемии. В остальном они благосклонно относились к онлайн-обучению, поскольку оно более удобно для тех, у кого есть молодые семьи.

Несмотря на несовершенство в некоторых отношениях, онлайн-обучение рассматривалось как решающее значение для обеспечения непрерывного образования во время пандемического карантина. В целом, важность наличия работающего механизма онлайн-обучения в качестве альтернативного варианта стала наиболее разделяемой позицией среди сторон, расходящихся во мнениях в остальном.

*«Я пользовался онлайн-сервисами, когда учился онлайн, используя разные приложения. На мой взгляд, в данном случае технологии послужили препятствием для обучения, потому что очное обучение более эффективно. Тем не менее, онлайн-школа хороша как запасной вариант.»*

*(Парень, 14-19 лет, пригород)*

### Цифровизация временно остановлена по техническим причинам

Значительный процент мини-сюжетов подчеркивает промежуточный или переходный аспект цифровизации в Молдове: некоторые услуги, хотя и оцифрованы, не работают гладко. Примеры были разнообразными: бронирование времени для сдачи экзамена по вождению в режиме онлайн, но ожидание полдня в день экзамена, когда ни один кандидат не сдает экзамен в свое заранее забронированное время; технические проблемы с электронной системой медицинской документации и инструментом здравоохранения [sia.amp.md](http://sia.amp.md); некоторые государственные учреждения и коммерческие банки, не принимающие цифровую подпись; невозможность купить билет на автобус на [autogara.md](http://autogara.md), несмотря на интерфейс, напоминающий инструмент бронирования. На семинарах молодые люди жаловались на утомительную практику ведения как физических, так и электронных записей, которая требуется от медицинских работников, учителей и некоторых государственных служащих – еще один пример промежуточного характера цифровой трансформации в определенных областях.

Это повествовательное видение объясняет, почему большинство негативных сюжетов были связаны с правительством – неполные цифровые услуги вызывают неэффективность и неудовлетворение у конечного пользователя. Тем не менее, другие государственные услуги, такие как МРау (часто упоминаемая как фаворит среди респондентов), хорошо функционируют и просты в использовании. Это объясняет, почему большинство пожелало, чтобы правительство стимулировало цифровизацию в будущем – и, хотя некоторые недочёты необходимо сгладить, существует доверие к цифровизации под руководством правительства.



*«Я пыталась записаться на прием к врачу онлайн через сайт [sia.amp.md](http://sia.amp.md) . Его было легко найти с помощью простого поисковика в Google, поскольку через систему SIA AMP я не смогла записаться на прием к врачу. Я смогла легко войти в систему, используя свой идентификационный номер, система определила врачей и клинику, в которой я зарегистрирована, но я не могла выбрать какое-либо время из того, что отображалось на экране. Таким образом, я не смогла записаться на прием. Кнопки оказались не рабочими.»*

*(Женщина, 25-29 лет, город)*

### **Удобство, доступность и связь — ценят молодые люди**

Некоторые цифровые услуги неоднократно упоминаются в 731 сюжете: покупки в Интернете, использование социальных сетей для общения с друзьями и родственниками, оплата налогов и коммунальных платежей онлайн, получение пособий по социальному обеспечению в электронном виде и планирование поездок на общественном транспорте через мобильные приложения. Они улучшают доступность для людей с ограниченными физическими возможностями, помогают экономить время и избегать очередей, а также информируют молодых людей и поддерживают с ними связь — подавляющее большинство респондентов считают цифровизацию положительным явлением.

*«Недавно я воспользовался кадастровыми услугами АГУ, а именно заказывал выписки и ценовые справки на 3 земельных участка, расположенных в 3 разных районах: Рышкань, Кэлэрашь и Вулкэнешть. Очень удобно, потому что подача онлайн-заявки заняла 20 минут.»*

*(Мужчина, 25-19 лет, сельская местность)*

*«Цифровые технологии мне очень помогают, особенно людям, у которых такие же проблемы с передвижением, как у меня. Я очень часто делаю покупки онлайн, оплачиваю коммуналку онлайн, а в последние 2 года из-за пандемии проводились еще и онлайн-уроки. Это очень помогает мне справляться со своими повседневными потребностями, а обучение в университете в режиме онлайн избавляет меня от стресса, связанного с поездками в университет, тем более что он находится довольно далеко от дома. Социальные сети очень помогли мне завести знакомых и друзей, даже из других стран.»*

*(Студент с ограниченными возможностями, 20-24 года, пригород)*

## Наиболее востребованные цифровые решения

В середине опроса участникам был задан открытый вопрос: «Если бы я мог изменить один аспект цифровой трансформации Молдовы, это было бы...». В то время как ответы были достаточно разнообразными для нашего разнообразного круга респондентов, некоторые просьбы были явно повторяющимися: сокращение бюрократии; продвижение цифровизации посредством образовательных кампаний, чтобы лучше информировать тех, кто больше противится цифровым преобразованиям; законодательно закреплённая защита данных; и цифровизация общественного транспорта (возможность оплаты проезда через карту/мобильный телефон, а также электронные панели, показывающие расписание автобусов и троллейбусов в режиме реального времени на многих остановках).



## Оперативные меры и решения

### Улучшение существующих цифровых государственных услуг

- Как показывает большинство позитивных мини-сюжетов, правительство находится на правильном пути в процессе цифровизации. Однако в то время, как некоторые цифровые государственные услуги широко используются и пользуются популярностью среди молодежи, другие страдают от определенных проблем, связанных с «доставкой последней мили», которые приводят к разочарованию конечного пользователя. Поэтому задача правительства должна заключаться в пересмотре, доработке и обновлении существующего предложения, а не в проведении крупномасштабных реформ.

### Защита конфиденциальности данных

- Хотя изначально казалось, что тема защиты данных разделила мнения в вопросе о триаде, эта тема вновь всплыла позже в опросе, в ответах на открытый вопрос и в пятой диаде, а также на семинарах. В целом, большинство молодых людей согласны с важностью надежного законодательства о конфиденциальности данных, которое неразрывно связано с непрерывной цифровизацией страны.

### Содействие цифровой трансформации с упором на инклюзивность

- В некоторых мини-сюжетах фигурировали запросы на цифровые услуги, которые уже существуют в Молдове, что свидетельствует о недостаточной осведомленности о некоторых услугах. Правительство должно объединить внедрение новых цифровых услуг с информационными кампаниями, чтобы держать граждан в курсе событий, повышать цифровую грамотность и убеждать скептиков цифровизации.
- Выступать за цифровизацию по умолчанию, чтобы избежать удвоения рабочей нагрузки государственных служащих, а также медицинского и преподавательского состава, но при этом сохранять личное оказание ряда услуг, чтобы удовлетворить всех желающих. Единые центры государственных услуг (CUPS) представляют собой хороший подход смешанного использования.

