

## BARRIERS TO ACCESS TO DIGITAL TECHNOLOGIES FOR PEOPLE FROM THE ROMA COMMUNITY

**Kamelia Petkova**

Institute of Philosophy and Sociology, Bulgarian Academy of Sciences, Bulgaria,

[kamelia.petkova@gmail.com](mailto:kamelia.petkova@gmail.com)

**Abstract:** The global world in which we live and the penetration of digital technologies into various social spheres are increasingly becoming a necessary and important condition for realization in life. A number of analyzes are available in the scientific literature that show that digitalization processes accelerate social differentiation by increasing the vulnerability of certain social groups, called the digitally vulnerable. This, in turn, reinforces social inequalities and leads to further fragmentation of society. If we have to paraphrase Dahrendorf's thesis, it states that for the digital transition to happen, digital technologies must increase the opportunities and improve the life chances of different social groups in society. A research question of great practical importance is how the technological transition, instead of deepening socio-economic inequalities, creates an opportunity for realization, including for the individuals and groups against whom the statistical data show a lag in use? There are several studies that report that the benefits and opportunities that these technologies offer are still inaccessible to a large part of individuals who have a lower social status. Conducted qualitative studies proved that the Roma ethnic community is not homogeneous. Among them there are persons who are educated and successfully apply digital technologies in their daily life. However, there are also many cases where the lack of motivation and the inability to break out of the vicious cycle of poverty prevents many individuals from taking advantage of these technologies. According to a quantitative sociological survey conducted in February 2024 by the "Guide" agency, there are a number of objective and subjective factors that contribute to some social groups in society being called digitally vulnerable. These are the possibilities of accessing the Internet, the presence of a certain level of digital skills, motivation and desire to use these technologies for personal development, the degree of completed education, place of residence, gender, age (Digital participation. Report of the Agency "Nasoka", 2024 :4). The report examines the barriers faced by representatives of the Roma ethnic community when using new technologies. Based on the results of conducted qualitative studies (in-depth interviews and focus group discussions within the framework of the project "Digital divide and social inequalities: levels, actors and interactions", financed by the Scientific Research Fund at the Ministry of Education and Culture, as well as on a secondary analysis of the results of quantitative research, the most common barriers that limit the access of a large part of the representatives of the Roma ethnic community to a number of public spheres will be identified, as well as concrete measures aimed at reducing them.

**Keywords:** Digital technologies, digitally vulnerable, barriers, Roma community.

## БАРИЕРИ ПРЕД ДОСТЪПА ДО ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ЛИЦАТА ОТ РОМСКАТА ЕТНИЧЕСКА ОБЩНОСТ

**Камелия Петкова**

Институт по философия и социология при БАН, [kamelia.petkova@gmail.com](mailto:kamelia.petkova@gmail.com)

**Резиме:** Глобалният свят, в който живеем и навлизането на дигиталните технологии в различни обществени сфери стават съществено важно условие за реализация в живота. В научната литература са налични редица анализи, които показват, че процесите на дигитализация ускоряват социалната диференциация като засилват уязвимостта на определени социални групи, наречени дигитално уязвими. Това от своя страна засилва социалните неравенства и води до едно допълнително фрагментиране на обществото. Ако трябва да преразкажем тезата на Дарендорф, то тя гласи, че за да се случи дигиталният преход, дигиталните технологии трябва да подобрят възможностите и жизнените шансове на различните групи в обществото. Изследователски въпрос с голямо практическо значение е, как технологичният преход вместо да задълбочава съществуващите социални неравенства, да създава условия за реализация, включително и за индивидите и групите, спрямо които статистическите данни показват изоставане в ползването? Налице са редица изследвания, които отчитат, че ползите, които предлагат тези технологии остават все още недостъпни за голяма част от лицата, които са с по-нисък социален статус. Проведени качествени проучвания доказваха, че ромската етническа общност не е хомогенна. Сред тях има лица, които са образовани и активно използват дигиталните технологии в своето ежедневие. Има обаче и много случаи, в

които липсата на мотивация и невъзможността да се излезе от порочния кръг на бедността създава бариери пред много лица да се възползват от тези технологии. Според проведеното през месец февруари 2024 г. количествено социологическо проучване на агенция „Насока“ налице са редица обективни и субективни фактори, които способстват някои социални групи от обществото да бъдат наречени дигитално уязвими. Това са възможностите за достъп до интернет, наличието на определено ниво на дигитални умения, мотивация и желание за използването на тези технологии за личностно развитие, степен на завършено образование, местоживеенето, полът, възрастта (Дигитално участие. Доклад на Агенция „Насока“, 2024:4). В доклада се изследват бариерите, пред които са изправени представителите на ромската етническа общност при употребата на дигиталните технологии. На базата на резултати от проведени качествени проучвания (дълбочинни интервюта и фокус групови дискусии) в рамките на проект „Дигитално разделение и социални неравенства: равнища, актьори и взаимодействия“, финансиран от Фонд научни изследвания към МОН, както и на вторичен анализ на резултати от количествени изследвания ще бъдат изведени най-честите пречки, които ограничават достъпа на голяма част от представителите на ромската етническа общност до редица обществени сфери, както и са набелязани и конкретни мерки в посока на редуцирането им.

**Ключови думи:** Дигитални технологии, технологична промяна, ромска общност, ползи, възможности

## 1. УВОД

В глобалният и динамичен свят, в който живеем навлизането на дигиталните технологии в различни обществени сфери става съществено важно условие за реализация в живота. В научната литература са налични редица анализи, които показват, че процесите на дигитализация ускоряват социалната диференциация и засилват уязвимостта на определени социални групи, наречени дигитално уязвими. Това от своя страна засилва социалните неравенства и води до едно допълнително фрагментиране на обществото. Налице е едно дигитално разделение, което в книгата си „Преодоляване на цифровото разделение“ авторите Мартин Хилбърт и Присила Лопес определят като неравномерно разпределение на информационните и комуникационните технологии между отделни лица, домакинства, предприятия и географски райони (Hilbert & López, 2011). Сходен възглед предлага и Световна банка, според която употребата на дигиталните технологии способства за засилване на пропастта между онези, които имат достъп до информационни и комуникационни технологии (ИКТ) и онези, които нямат. Това е и разликата между тези, които имат уменията да използват ефективно ИКТ и онези, които не го правят.“ (World Bank, 2016: 12). По думите на Кастълс, съперникът на информационното общество е амбивалентен процес тъй като потенциално насърчава нови форми на освобождение, но също така поражда нови форми на господство и социално изключване (Castells, 2011). Националният алианс за цифрово включване поставя специален акцент на това, че е възможно някои расови и етнически групи да имат по-малко достъп до цифрови технологии и Интернет поради исторически и системни неравенства, като например дискриминационни жилищни политики и ограничен достъп до образование и възможности за работа (National Digital Inclusion Alliance, 2021).

## 2. МЕТОДИ

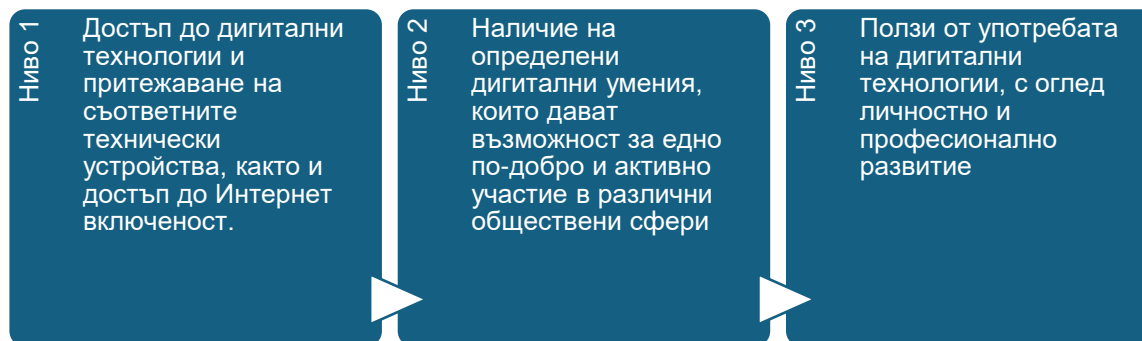
Настоящия доклад се базира на анализ на резултати от проведени качествени проучвания (дълбочинни интервюта и фокус групови дискусии) в рамките на проект „Дигитално разделение и социални неравенства: равнища, актьори и взаимодействия“, финансиран от Фонд научни изследвания към МОН, както и на вторичен анализ на резултати от количествени изследвания по темата. Получените данни са разгледани през призмата на теорията за Ван Джик за „пропасть в достъпа“ и наличието на групи в обществото, за които тези технологии остават недостъпни и неизползвани (Van Deursen & Van Dijk, 2014).

## 3. ОСНОВНИ РЕЗУЛТАТИ

Проведените качествени проучвания доказаха, че ромската етническа общност е такава група, която не е хомогенна и при която са налице редица случаи на дигитална уязвимост. Сред представителите на тази общност има лица, които са образовани и успешно използват дигиталните технологии в своето ежедневие. Има обаче и много случаи, в които липсата на мотивация и невъзможността да се излезе от порочния кръг на бедността не позволява на голяма част от членовете на общността да се възползват от тези технологии. Прегледът на специализираната литература показва, че теориите, свързани с дигиталното разделение през годините търпят еволюционни промени. Според Рагнедда, първоначално понятието дигитално разделение се фокусира върху цената и разпространението на технологиите, свеждайки феномена до технологичен и икономически проблем. (Ragnedda 2017, 17). В последствие, редица изследователи се обръщат и към задаването на по-сложни въпроси, отнасящи се до начина, по който се използва Интернет, необходимостта от дигитални умения, които да позволяват на индивидите професионално да се развиват и усъвършенстват, а

също така и по отношение на ползите които тези технологии носят за лица с различен социо-професионален статус. Ван Джик, говори за „пропаст в достъпа“ и съществуването на групи в обществото за които тези технологии остават недостъпни и неизползвани (Van Deursen & Van Dijk, 2014). Според него, някои индивиди имат от по-рано достъп до информационни и комуникационни технологии и Интернет, други са по-бързи в овладяването на дигитални умения, а трети извличат ползи от Интернет. Той предлага модел на пропуските в достъпа, който е в същността на дигиталното разделение, което може да бъде разглеждано многоплоскостно и през различни призми (van Dijk 2005, 4).

**Фигура 1. Нива на дигитално разделение**



Източник: Ragnedda, 2017

**Фигура 2. Модел на пропуските в достъпа и дигитално разделение предложен от Van Dijk**



Източник: Van Dijk, 2005

Анализът на събраните данни от проведените дълбочинни интервюта с представители на ромската етническа общност показват, че не толкова етноса е от особено значение, когато говорим за дигитална изключеност или уязвимост. Налице са редица бариери, които възпрепятстват излизането на представителите на ромската общност от групата на дигитално уязвимите. Тези бариери могат да бъдат категоризирани в няколко типа, включително инфраструктурни, езикови, грамотност и умения, икономически, образователни и съдържателни.

### **Инфраструктурни бариери**

Една от основните пречки за преодоляване на цифровото разделение е липсата на подходяща технологична инфраструктура, като например широколентов Интернет в някои райони на страната. В селски или отдалечени райони, например, разходите за изграждане на инфраструктура може да са непосилно високи, което да доведе до липса на достъп до високоскоростен Интернет и други цифрови технологии, което способства за възникването на допълнителни неравенства в достъпа. (Van Dijk, 2012). Подобна констатация бе регистрирана и в проведените дълбочинни интервюта. Част от интервюираните споделят, че все още има населени места, предимно села, в които ромите нямат достъп до Интернет, било то поради липса на електричество или поради географското положение на конкретното населено място:

*„В Сливен, в квартал Надежда, бяха започнали да изграждат безжични мрежи, за да могат децата да използват Интернет, но там възникна и проблемът с електричеството, защото бяха изградени мрежите, но семействата без ток нямаше как да го ползват. Освен това, в едно село до Котел, с. Градец, най-голямото ромско село в България, с над 5 хиляди жители, в момента са дори и над 6 хиляди, в едната част на селото, която е близо до гората, там няма Интернет, а дори и мобилните оператори нямат обхват“ (мнение на лице от ромския етнос).*

### **Езикови бариери**

Редица изследователи отбелязват, че езикът също може да бъде пречка за преодоляване на цифровото разделение. Много цифрови технологии и онлайн съдържание са достъпни само на определени езици, което може да ограничи достъпа и участието за лица, които не говорят тези езици (Warschauer & Matuchniak, 2010). Това може да бъде особено предизвикателство за хора с неанглоговорящ произход, които могат да се сблъскат с допълнителни бариери пред цифровия достъп и участие (Perrin & Duggan, 2019). В проведените дълбочинни интервюта болшинството от лицата от ромската общност споделиха, че използват технологиите за получаване на информация по дадена тема предимно на български език. Английският език е непознат за тях, особено при лицата над 55 годишна възраст или при онези, които нямат завършено образование.

### **Бариери по отношение на грамотността и уменията**

Друга значителна пречка за преодоляване на цифровото разделение при голяма част от представителите на ромската общност е липсата на цифрова грамотност и умения (Дигиталните умения в България: проблеми, политики, решения, 2022). На национално ниво, по този показател регулярната статистика на Евростат и Индекса на Европейската комисия на навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) за 2023 г. отчитат тревожни тенденции. (Special Eurobarometer 518, 2021) За поредна година, България се нарежда на пред-последно място, в сравнение с останалите държави-членки на ЕС г. по степен на навлизане на информационните технологии в обществото. (Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, 2023 г. България:4). Сходни данни се регистрират и при представителите на ромската общност, с които разговаряхме. Преобладаваща част от тях споделиха, че притежават базови дигитални умения за работа с устройства като компютър, таблет, телефон. Ако при по-високо образование, тези умения са на значително на по-високо ниво, помагат им при навигация в онлайн платформи и ефективно използване на цифрови инструменти (DiMaggio & Hargittai, 2001), то при онези с ниска степен на образование те са базови и са свързани предимно с възможността за комуникация в социалните мрежи. Това от своя страна може да ограничи способността им за достъп до онлайн информация и ресурси, участие в онлайн обучение, търсене на работа или участие в други цифрови дейности. Резултатите от проведеното през 2024 г. количествено проучване на агенция „Насока“ позволиха да бъдат идентифицирани и най-честите пречки, които възпрепятстват придобиването на дигитални умения сред представителите на ромската общност. Според получените резултати, много висок е делът на онези, които не са мотивирани и нямат необходимост от подобряване на своите дигитални умения (42%). Висок е също така и делът на онези, които не знаят смисъла на думата „дигитални умения“ (24%). И ако възрастта, липсата на възможности за обучение и време не се считат за пречки, то цената изпъква като аргумент за нежеланието за подобряване на тези умения.

**Таблица 1. Кои според Вас са основните пречки за подобряване на Вашите дигитални умения?**

|                                                  | Дял на отговорилите лица от ромската етническа общност |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Не чувствам нужда да подобрявам своите умения    | 42,0                                                   |
| Не знам какви конкретни умения трябва да подобря | 24,0                                                   |
| Липса на време                                   | 4,0                                                    |
| Липса на подходящи възможности за обучение       | 5,0                                                    |
| Цена                                             | 11,0                                                   |
| Възрастта                                        | 2,0                                                    |
| Няма такива                                      | 18,0                                                   |
| Не знам                                          | 8,0                                                    |

Източник: Дигитално участие. Доклад на Агенция „Насока“, 2024:4

### **Икономически бариери**

Икономическите фактори също са значителна пречка за преодоляване на цифровото разделение. В хода на проведеното качествено проучване, голяма част от представителите на ромската общност, с които разговаряхме споделиха, че са финансово затруднени и не могат да си позволят да имат компютър. Цената на цифровите технологии като наличие на домашен компютър и Интернет услуги е непосилно висока за част от ромите с ограничени финансови ресурси. В допълнение, цената на обучението и обучението по цифрови умения също се явява пречка за някои хора с нисък социален статус (Van Dijk, 2012). Ето и едно конкретно мнение на ромски образователен медиатор:

*„С този проблем се сблъскахме по време на Ковид пандемията, когато трябваше да минем на обучение в електронна среда и тези представители на ромската общност бяха изолирани, защото те реално не можеха да работят с компютър самостоятелно и самите деца и родителите нямаша умения да им оказват помощ. Аз тогава бях в онези екипи, които предоставяха устройства, предоставяхме интернет, но когато семейството няма нужните дигитални умения, действително нямаше как децата да бъдат включени в образователния процес и се налагаше да им се носят работни листи на терен“.*

### **Мотивационни бариери**

Според някои изследователи, фактори като липса на интерес или мотивация, могат да ограничат ангажираността на много хора към цифровите технологии (DiMaggio & Hargittai, 2001). Подобни случаи се наблюдават и при част от интервюираните лица. Резултатите от проведените дълбочинни интервюта доказаха, че се наблюдават съществени разлики в начина на ползване на Интернет, в зависимост от траекториите на личностно развитие и степента на придобито образование. При онези с висше образование дигиталните технологии се използват предимно за: обучение, квалификация, комуникация с близки и приятели, за получаване на информация, за плащане по електронен път на различни видове такси и сметки, за включване в различни инициативи, проекти, конференции, публични мероприятия, а дори и семинари с обучителен характер и бизнес аспект. Коренно различна е позицията на ниско образованите. При тях, по думите на едно интервюирано лице:

*„Интернет го използвам предимно за комуникация и разговори с роднини, близки, приятели. Гледам и клипчета и за фейбук и вайбър. Инстаграм и тикток. Не го използвам за писане на е-майли. А аз не комуникирам с институции. Ако има нещо ходя до Кметството, но това ще е много рядко. (мнение на лице от ромския етнос без образование).“*

### **Разликата в достъпа**

Въпреки че достъпът до Интернет не е основен проблем за преобладаваща част от представителите на ромската общност, съществуват важни асиметрии, свързани със специфичните устройства, използвани за достъп и местата, на които те използват цифрови технологии. Сред почти всички респонденти най-разпространеното устройство, използвано за връзка с Интернет е мобилният телефон, който се превърна във важна част от техния живот.

**Фигура 3. Вие лично, колко често ползвате Интернет чрез различни устройства, независимо дали за служебни или за лични цели? ( в%)**



Източник: Дигитално участие. Доклад на Агенция „Насока“, 2024:4

Мобилните телефони сега са основни посредници в света на технологиите (Lasén & Casado, 2014). Всички лица, с които разговаряхме споделят, че използват Интернет, както стационарен, така и мобилен. Подобна констатация е регистрирана и в проведеното през месец февруари 2024 г. национално представително проучване на тема: „Дигитално участие“ от агенция „Насока“. Според получените данни, активността на ромите относно ползването на Интернет чрез различни устройства е значително по-голяма, отколкото при българите. Близко 79% от ромите споделят, че използват Интернет всеки ден срещу 70% от българите. Впечатление прави и високият дял на ромите, които отбелязват, че нямат устройства или достъп до мрежата (18%). (Дигитално участие. Доклад с резултати от национално представително социологическо проучване на Агенция Насока, 2024: 17-18). И ако повечето от лицата, с които разговаряхме потвърдиха наличието на Интернет, то по-важен е въпроса кой за какво го използва.

#### Културни бариери

Културните бариери също могат да играят значителна роля в създаването и поддържането на цифровото разделение (Warschauer & Matuchniak, 2010). Например жените от ромската общност, изповядващи исляма имат по-ограничен достъп и са изправени пред повече бариери пред цифровото участие, в сравнение с представителите на силния пол:

*„В ромска общност, на жената се гледа основно като на домакиня, например при милета. Те са по-консервативни. Има го при турската общност, когато работех с деца от турските села и под групата на кадълбашиите не се разрешаваше на жени да имат профили в социалните мрежи, да използват смартфони, или ако ги използват, то те са с общ профил с родителите, за да има контрол. Това важи само за момичетата. Това е, за да не си намери приятел и ранните бракове, което от една страна до определена възраст е опасно. Този проблем го има и в българското общество при по-патриархалните семейства. При по-консервативни“.*

#### 4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите от проведените качествени и количествени изследвания доказаха, че голяма част от представителите на ромската етническа общност могат да бъдат причислени към групата на дигитално изключените. Това са лица, при които са налице редица бариери, които пречат на голяма част от тях да получат достъп до възможностите, които дигиталните технологии предлагат. Липсата на дигитални умения и ниската степен на образование ще продължат да бъдат съществена бариера и пречка пред достъпа до мобилна работа на тези лица и пред възможността за успешно кариерно развитие. В тази връзка е нужно предприемането на мерки от страна на държавните органи, които да дадат шанс на онези, които нямат финансова възможност за достъп до дигитални знания и придобиване на нужните умения за работа в дигитална среда.

#### ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

Дигитално участие. Доклад на Агенция „Насока“ с резултати от национално представително социологическо проучване. (2024).

Дигиталните умения в България: проблеми, политики, решения (2022). Институт за пазарна икономика. [online] Налична на: < <https://ime.bg/bg/articles/digitalnite-umeniya-v-bylgariya-problemi-politiki-resheniya/> >

- Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото. (2023). България [https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts/desi-indicators?indicator=desi\\_4a2&breakdown=all\\_egov\\_le&period=desi\\_2023&unit=egov\\_score&country=AT,BE,BG,HR,CY,CZ,DK,EE,EU,FI,FR,DE,EL,HU,IE,IT,LV,LT,LU,MT,NL,PL,PT,RO,SK,SI,ES,SE](https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts/desi-indicators?indicator=desi_4a2&breakdown=all_egov_le&period=desi_2023&unit=egov_score&country=AT,BE,BG,HR,CY,CZ,DK,EE,EU,FI,FR,DE,EL,HU,IE,IT,LV,LT,LU,MT,NL,PL,PT,RO,SK,SI,ES,SE)
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying Internet use as penetration increases. Princeton Center for Arts and Cultural Policy Studies, Working Paper.
- Castells, M. (2011). La era de la information volume 1: La Sociedad red. Madrid: Alacenza Edition.
- Hilbert, M. & López, P. (2011). The World's Technological Capacity to Store, Communicate and Compute Information. *Science*, 332(6025), 60-65.
- Lasen, A. & E. Casado. (2014). Mediaciones tecnologicas. Cuerpos, afectos y subjetividades. Madrid: Centro de Investigaciones Sociologicas.
- National Digital Inclusion Alliance (2021). Digital Equity: An Overview. Retrieved from <https://www.digitalinclusion.org/digital-equity/>
- OECD (2020). Bridging the Digital Gender Divide: Include, Upskill, Innovate. Paris: OECD Publishing.
- Special Eurobarometer 518. (2021). Digital Rights and Principles. p.11. [online] Available at < <https://www.europa.eu/eurobarometer>>
- Perrin, A. (2019). Digital gap narrows, but Americans who don't use the internet remain offline. Pew Research Center. Retrieved from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/22/some-americans-dont-use-the-internet-who-are-they/>
- Ragnedda, M. (2017). The Third Digital Divide. A Weberian Approach to Digital Inequalities
- Helsper EJ (2012) A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory* 22(4): 403–42
- Helsper EJ (2012) A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory* 22(4): 403–426
- Van Dijk J. (2005). Deepening Divide. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Van Dijk, J. (2012). The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. In T. K. Sen, P. Maiti, & P. Basu (Eds.), *Digital divide: Issues, challenges and solutions* (pp. 25-39). Springer.
- Van Deursen AJAM & Van Dijk JAGM (2014). The Digital Divide shifts to difference in usage. *New Media & Society* 16 (3):507-526
- Warschauer, M., & Matuchniak, T. (2010). New technology and digital worlds: Analyzing evidence of equity in access, use, and outcomes. *Review of Research in Education*, 34.
- World Bank (2016). World Development Report 2016: Digital Dividends. Washington, DC: World Bank Group.