НАДМИНУВАЊЕ НА ЈАЗОТ ВО ДИГИТАЛНИТЕ ВЕШТИНИ НА МИГРАНТИТЕ И БЕГАЛЦИТЕ

DigitALL4Migrants

Методолошки Водилки

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Методолошки Водилки

Придонес:

Kista folkhögskola (Sweden)
Consorzio di Cooperative l'Arcolaio (Italy)
Asociación Progestión (Spain)
Center for Knowledge Management (North Macedonia)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Поддршката на Европската комисија за изработката на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само гледиштата на авторите и Комисијата не може да биде одговорна за какво било употреба на информациите содржани во неа.

Резиме

Во денешно време, процесот на дигитализација се развива на забрзан начин и дигиталните вештини стануваат сè позначајни во секојдневниот живот во повеќето европски земји. Сепак, ранливите групи на граѓани како што се мигрантите, барателите на азил и бегалците, се изложени на ризик од исклучување од дигиталната трансформација поради помалку можности за развивање на дигиталните вештини. Затоа, тие може да се соочат со повеќе предизвици во остварувањето на нивните права и исполнувањето на нивните обврски. Имајќи ги предвид овие предизвици, проектот DigitALL4Migrants има за цел да го премости јазот во дигиталните вештини на мигрантите, барателите на азил и бегалците преку развој на иновативни алатки кои би ја поттикнале нивната инклузија во земјите на дестинација. Истовремено, проектот предвидува и зајакнување на професионалците кои работат во областа на миграцијата со различни дигитални алатки, овозможувајќи им да ги поддржат мигрантите, барателите на азил и бегалците во секојдневните активности и обврски.

DigitALL4Migrants Методолошките Водилки содржат приспособена рамка генерирана преку примена во различни земји и одразуваат различни правни и дигитални контексти - главно оние од земјите од каде потекнуваат партнерите на проектот: Шведска, Шпанија, Италија и Северна Македонија. Применета е комбинацијата на методологијата на Max-Neef со методи на истражување избрани за да одговараат на контекстите во различни земји (на пр., интервјуа и анкети) за откривање на дигиталните потреби што мигрантите, барателите на азил и бегалците ги имаат за време на интеграција во земјите домаќини. Наодите генерирани од примената на рамката Max-Neef се претставени во документот и именувани DigitAll4Migrants Framework. Рамката се појави како важна алатка за поддршка на луѓето кои работат на полето на миграцијата во идентификувањето на специфичните потреби кога станува збор за користење на дигитални алатки или функционирање во дигиталната средина за мигрантите, барателите на азил и бегалците во општествата домаќини.

Содржина

Резиме....3
1 ВОВЕД....5
1.1 Вовед: Потреби....5
1.2 Цели на Проектот....5
1.3 Имплементација: Активности....6
1.4 Проектни резултати....6
1.5 Партнери на проектот DigitAll4Migrants....7
2 МЕТОДОЛОШКИ ВОДИЛКИ....8
2.1 Примена на методологијата од страна на обучувачите....8
3 ТЕОРЕТСКА РАМКА....9
3.1 Матрицата на Max-Neef....9
3.2 Користење на методата на животни настани....11
4 МЕТОДОЛОГИЈА....14
4.1 Фокус групи и интервјуа со засегнати општествени чинители....14
4.2 Анкети и интервјуа со претставници на целната група....16
5 DigitALL4Migrants Методолошка Рамка....17
6 ЗАКЛУЧОК....19
Користена литература....20

1 ВОВЕД

1.1 Вовед: Потреби

Тековниот процес на дигитализација активен во речиси сите европски земји се развива во забрзан ритам што прави некои специфични групи да бидат исклучени од дигиталната трансформација. Повеќето ранливи групи, како што се мигрантите и бегалците, поради помалку можности за развој на дигиталните вештини се соочуваат со повеќе тешкотии во остварувањето на нивните права и исполнувањето на нивните обврски само затоа што не се во можност сами да работат со електронски или виртуелни алатки.

DigitAll4Migrants се фокусира на овие предизвици, додека неговите резултати го поставуваат решението за овој мост што недостасува помеѓу веќе постоечките виртуелни алатки и корисниците. Целта на проектот е да произведеме иновативни и реални резултати кои би можеле да ги подобрат напорите на социјалните работници, како и да го олеснат процесот на вклучување на мигрантите и бегалците кои живеат во земјите домаќини на ЕУ. Ова е постигнато со зајакнување на вештините на групите мигранти и бегалци за користење на онлајн алатки и дигитални ресурси кои се од суштинско значење во секојдневниот живот. Во исто време, проектот има за цел да ги зајакне и вработените на нашите партнерски организации (обучувачи, едукатори, психолози, социјални работници) со различни алатки за интервенција, овозможувајќи им да им се обратат на мигрантите и бегалските групи и да го поддржат нивното граѓанско учество и активно државјанство во европските општества.

1.2 Цели на Проектот

Нашите проектни цели се:

PROJECT AIMS

- **Опфаќање** на дигиталната трансформација преку развој на дигитални и достапни алатки;
- **Создавање** патеки за подобрување на вештините, пристапноста и зголемување на прифаќањето на мигрантите и бегалците;
- **Зајакнување** на вклученоста на мигрантите и поттикнување на нивните независност;
- **Поддршка** на напорите на националната, локалната и ЕУ администрацијата за интеграцијата на мигрантите;
- **Подобрување** на комуникацијата со мигрантите и нивниот пристап до услуги како што се системи за образование, социјална помош и здравствена заштита ;
- **Подобрување** на вештините за учење на мигрантите преку создавање приспособени дигитални податоци;
- **Подобрување** на професионалните вештини на социјалните работници и партнерските организации.

1.3 Имплементација: Активности

Подобрување на услугата што ја обезбедуваат партнерите за групите мигранти и бегалци;

Подобрени знаења и искуства на мигрантите и бегалците за користење на виртуелни алатки;

Давање на пристап до отворени и бесплатни иновативни методологии за социјална инклузија;

Намалување на дигиталната неписменост на мигрантите и бегалците, работејќи на зголемување на можностите и намалување на ризикот од социјална исклученост;

Зајакнати вештини од страна на мигрантите и бегалците, правејќи ги поврaботливи и независни (зголемување на самодовербата, генерирање повеќе позитивни самоперцепции, итн.);

Промовирање на вмрежување и соработка помеѓу различни организации кои работат со мигранти, бегалци и баратели на азил.

1.4 Проектни резултати

DigitALL4Migrants проект создава корисни материјали за луѓе од професионални категории кои работат во близок контакт со мигранти и бегалци и кои можат да придонесат за зголемено вклучување на мигрантите и бегалците кои живеат во Европа:

Методолошка рамка и насоки за идентификување на дигиталниот јаз и негова примена за целната група

Алатки за пренос на знаење за да се одговори на специфичните откриени и избрани дигитални потреби за секој партнер

Отворен образовен ресурс: е-платформа прилагодена и достапна за целната група

Покрај ова, нудиме семинари, работилници и презентации за да ги направиме наставниците, воспитувачите, социјалните работници итн. свесни и запознаени со ресурсите кои се резултат на проектот.

1.5 Партнери на проектот DigitAll4Migrants

Проектот DigitAll4Migrants го водат четири партнерски организации кои работат со мигранти, баратели на азил и бегалци во Италија, Шпанија, Шведска и Северна Македонија.

Consorzio di Cooperative l'Arcolaio (Италија)

Consorzio l'Arcolaio е социјално претпријатие вклучено во проекти кои ги поврзуваат јавните услуги и приватниот сектор со давање на поддршка на самоопределувањето, и обезбедување на образование и промовирање на инклузијата за луѓето во ризик од исклучување. Соработува со општина Болоња како партнер на италијанскиот систем за прием и интеграција за бегалци и баратели на азил (SAI) и управува со центрите за прв и втор прием за возрасни, и мажи и жени, ЛГБТИК+ лица, семејства, малолетници без придружба на странство и рамливи луѓе. Обезбедува образование, ориентација и обука на пазарот на трудот, часови по италијански јазик, дигитализација, правна и психолошка поддршка, здравствена заштита и домување, промовирање активности во корист на инклузија и социјална кохезија.

Asociación Progestión (Шпанија)

Asociación Progestión е непрофитна организација основана во мај 1990 година. Нејзината мисија е да обезбеди ресурси и вештини за најранливите луѓе со цел да им овозможи да ги постигнат своите цели, барајќи најдобар можен пристап до сочувување на нивните права и подобрување на квалитетот на живот. Работиме со различни општествено исклучени групи: мигранти, бегалци и баратели на азил, бездомници, жени жртви на насилство, невработени или млади луѓе итн. Спроведуваме проекти во следните области: правно советување, психо-социјална грижа, насоки за вработување, резиденцијална нега, меѓународна заштита, социо-едукативни акции, интервенција во заедницата и развој на обуки и работилници (обука на обучувачи за професионалци од социјалната област и за нашите целни групи). Прогестион има канцеларии во провинциите Мадрид, Ваљадолид и Бадахоз.

Kista folkhögskola (Шведска)

Kista folkhögskola (во натамошниот текст KFHS) е непрофитна организација која е основана во 2007-ма година. Фолк гимназијата е еден вид колец на заедницата што постои во нордиските земји од средината на 1900 век. KFHS се наоѓа во предградие на Стокхолм каде главниот дел од жителите се прва и втора генерација мигранти и бегалци, што значи дека оваа група е примарна целна група за KFHS. Училиштето има општи курсеви еквивалентни на основното и високото средно ниво, шведски од првиот ден, шведски за имигранти, курсеви за основање и стручни курсеви. Училиштето исто така има развиено образование за муслиманските свештеници. Поради профилот на KFHS и неговата локација, тој стана локација за средби на заедницата. KFHS има приближно 85 000 посетители годишно.

Center for Knowledge Management (Северна Македонија)

Центарот за управување со знаење (ЦКМ) е истражувачки и едукативен центар од Северна Македонија, основан во 2008-ма година. На макро ниво, ЦКМ спроведува анализа на сегашните и предлага нови политики, мерки во областа на економскиот развој, науката и иновациите и дигитализацијата, со посебен фокус на јавните услуги. На микро ниво, CKM работи на поддршка на трансфер на технологија, иновации и конкурентност низ доминантните индустрии во земјата и ЈИЕ. На индивидуално/организациско ниво, ЦКМ работи со млади, жени и маргинализирани групи, иноватори, претприемачи, мали и средни претпријатија во областа на зајакнување на расположливиот човечки капитал, со посебен фокус на зајакнување на дигиталните вештини и поддршка на претприемачкиот начин на размислување. ЦКМ е официјален истражувачки центар признат од ЕУРОСТАТ.

2 МЕТОДОЛОШКИ ВОДИЛКИ

Водилките вклучуваат глобален пристап кој го вклучува искуството на социјалните работници, мигрантите и бегалците. Нивната цел е да им овозможат на професионалците да го поддржат процесот на лично зајакнување на мигрантите и бегалците, зголемувајќи го нивниот пристап до дигитални алатки и ресурси. Овој пат го олеснува лидерството и донесувањето одлуки за развој на нивната социјална автономија.

Развиената методологија овозможува идентификација на реалните бариери, прашања и празнини во дигиталното учење за мигрантите и бегалците, земајќи ги предвид актуелните настани од пандемијата Ковид-19. Рамката е поставена да се занимава со различни аспекти во исто време, што на резултатите од проектот им дава дополнителна вредност, развивајќи подобра и ажурирана слика за реалноста со која социјалните работници и групите мигранти управуваат во секојдневниот живот. Пишувањето јасна методолошка рамка овозможува еднаков пристап до образованието за дигитално учење со квалификувани едукатори / професионалци / обучувачи, во различни типови на организации. Методолошката рамка се фокусира на Матрицата на човековите потреби (Смит и Макс-Ниф 2012), но ги зема предвид и некои од најважните животни настани изразени во Извештајот за е-Влада од 2020 година (Европска комисија 2020 година), како што е објаснето во делот 3 “ Теоретска рамка“. Целта е да се доловат вистинските празнини и идентификуваат дигиталните вештини на мигрантите, бегалците и барателите на азил кои го ограничуваат нивниот пристап до дигитални ресурси и информации и да се изгради навистина мултидимензионална рамка за проценка на нивната благосостојба. Во развојот на оваа методолошка рамка беа вклучени членови на персоналот од партнерските организации и трети организации (обучувачи, психолози, едукатори и техничари), како и различни групи мигранти и бегалци. Пристапот гарантира дека „примерокот“ на целната група е разновиден и репрезентативен, што овозможува примена на методологијата во други организации ширум Европа.

2.1 Примена на методологијата од страна на обучувачите

Процесот на истрага и креираната методологија се важни бидејќи преку нив обучувачите можат да ја подобрат својата интервенција, да ги запознаат луѓето со кои работат, нивните специфични потреби и преку тој процес да го пронајдат најдобриот начин како да им помогнат. Ова е од суштинско значење кога станува збор за работа со групи како мигранти, баратели на азил или бегалци кои сè уште го немаат потребното знаење за пристап до дигиталните алатки неопходни за секојдневните животни активности во нашите општества. Овие дигитални предизвици ги ставаат во ситуација на поголема ранливост и ги попречуваат да развијат активно граѓанство, да се интегрираат и целосно да учествуваат во заедницата и општеството.

Целта на водилките е да овозможи методологија за вклучување на сечиј глас, правејќи прецизно мапирање на потребите и потоа одговарајќи на истите преку адаптирана настава и обука, што ќе и овозможи на целната група целосно да го изрази својот потенцијал и да го подобри квалитетот на животот. Важна индикација се однесува на нивото на познавање на јазикот на земјата домаќин: потребно е доволно ниво за да не се поврзат дигиталните празнини со проблемите во разбирањето на јазикот или со зависноста од други луѓе при користење на дигитални алатки.

Истражувањето и методологијата е приказ за тоа како да се дефинираат најитните потреби и какви животни настани имаат најтешки последици во животот на луѓето. Тоа

дава насоки како да се интегрира дигиталното знаење за подобрување на благосостојбата на мигрантите во општеството.

Преку користење на интервјуа, фокус групи, анкети, состаноци, материјали за читање итн. идентификувани се можни начини за навлегување во суштината на проблемите со користење на одредени специфични алатки. Преку горенаведените истражувачки методи, првенствено самата целна група, а секундарно искусни социјални работници, наставници и обучувачи се тие кои ги идентификуваа проблемите или предизвиците со дигиталните вештини и пристап.

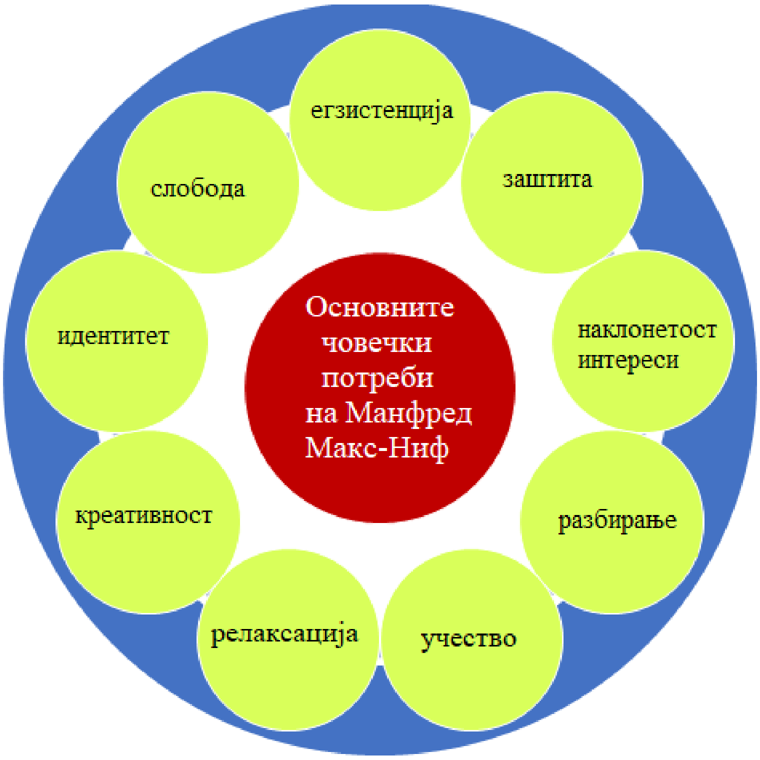
Имајќи го предвид горенаведеното, развиената методологија и водилки можат да бидат корисни во идентификација на дигиталните предизвици додека DigitalAll4Migrant Framework е мапа на предизвиците кои што самата целна група ги идентификуваше за посебно значајни во сите четири земји кои учествуваат во проектот.

3 ТЕОРЕТСКА РАМКА

3.1 Матрицата на Max-Neef

Методологијата и водилките се засноваат врз теоријата за развој на човечки капитал и Матрицата на човечки потреби на Манфред Макс-Ниф (Smith и Max-Neef 2012). Врз основа на оваа тероија, се разви повеќедимензионална рамка за проценка на благосостојбата и идентификување на вистинските предизвици во однос ан дигиталниот пристап и вештини со кои се соочуваат мигрантите, бегалците и барателите на азил. Матрицата на човечките потреби на Макс-Ниф е заснована врз идејата дека не постои хиерархија на потреби, туку дека истите се меѓусебно поврзани, интерактивни и видливи како и постојани низ историјата и низ сите човечки култури. Овие потреби се класифицирани како основни: егзистенција, заштита, наклонетост, разбирање, учество, рекреација (во смисла на слободно време, време за размислување или безделничење), создавање, идентитет и слобода. Истите се визулено прикажани на Слика 1 во продолжение.

Макс-Ниф, исто така, формулираше процес преку кој заедниците можат да ги идентификуваат „богатствата“ и „сиромаштијата“ според начинот на кој се задоволуваат потребите (задоволувачи) и го нагласува фактот дека потребите се дефинираат и според егзистенцијалните категории на битие, имање, правење. и интеракција. Од овие димензии, развиена е матрица од 36 ќелии и претставена на Слика 2, од каде може да се види со примери како тие потреби на луѓето можат да се задоволат (Smith и Max-Neef 2012).



Матрицата на човечки потреби
Манфред Макс-Ниф

	Постоење	Поседување	Работа	Развивање односи
Постоење	Здравје, приспособливост Смисла за хумор;	Храна, засолниште, работа	Храна, род, одмор, работа	Друштвена средина, околина
Заштита	Грижа, рамнотежа, солидарност;	Права, социјално осигурување, семејство	Соработка, планирање, давање помош	Простор за живеење, живеалиште
Наклонетост	Самопочит, почит, страст;	Пријателства, семејство, природа	Љубов, споделување, негување, почит	Приватност, интимност, дом, заедништво
Разбирање	Критична совест, љубопитност, дисциплина	Наставници по литература, образование	Експериментирање и медитација,	Групи, заедница, училишта, семејство
Учество	Посветеност, почит, приемчивост	Права, одговорност должности, работа	Соработка, несогласување, договор, комуникација	Здруженија, цркви, семејство
Безделничење	Љубопитност, спокојство, имагинација	Мир на умот, игри, забави	Ден-сон, релаксација, потомство	Приватност, интимност, слободно време, пејзаж
Создавање	Страст, интуиција, имагинација	Способности, вештини, метод, работа	Работа, инвенција, градба, составување, дизајн	Продуктивни поставки, работилници, време
Идентитет	Чувство на припадност, самопочит	Јазик, симболи, религија, вредности	Посветеност, препознатливост	Социјални ритми, фази на созревање
Слобода	Автономија, смелост, страст.	Еднакви права	Несогласување, избирање, непослушност, ризик	Временска/просторна пластичност

3.2 Користење на методата на животни настани

Во согласност со применетата теорија за развој на скала и Матрицата на човечки потреби, DigitAll4Migrants го усвои пристапот за животни настани со цел да може да се поставаат потребите пријавени од мигрантите при користење на дигитални алатки во рамки на множеството од осум животни настани или „Патувања на корисници" развиени од Одредницата за е-Влада на ЕУ (Европска комисија, 2020). Одредницата се состои од заеднички дигитални услуги кои се отворени за просечниот граѓанин во ЕУ.

Овие животни настани се:

Животните настани вклучени во Одредницата за е-Влада што го објавува секоја година Европската комисија го покажуваат перформансот на земјите членки во областа на е-влада и се оценуваат во четири области (центричност на корисникот, транспарентност, клучни овозможувачи и прекугранична мобилност) преку конкретни ситуации и приказни што ги доживува секој граѓанин, како што е прикажано на примерот на сликата од Извештајот за Одредницата на е-Влада 2020 година.

Започнување на бизнис

Карл, 45 години, направи планови да отвори свој ресторан. Како може е-Влада да му помогне да го направи својот старт-ап успешен?

97% — Карл е среќен што може да ја регистрира својата нова компанија преку Интернет

99% — Карл лесно може да ја регистрира својата компанија како работодавач за да почне да вработува луѓе

85% — Карл користи безбедна онлајн автентикација со eID кога ги исполнува своите даночни обврски.

Овој животен настан опфаќа 33 услуги, кои се движат од правење прв бизнис план до вработување на првите работници

Дом и Семејство

Фиона (34) е бремена, а сега и ќе се омажи. Забрзуваме напред и 30 години потоа таа се пензионира. Дали е-Влада ја поддржува за време на овие важни настани?

90% — Фиона е среќна што лесно може да добие нов извод од матичната книга на родените за своето малечко, откако оригиналниот се изгуби во бурните први месеци.

58% — Сопругот на Фиона, Питер, би сакал поголема помош на интернет за да добие родителско овластување за нивното дете.

49% — Многу подоцна, на крајот од кариерата, Фиона аплицираше за пензија преку Интернет, но откри дека процесот не е транспарентен

Овој животен настан се состои од 11 услуги поврзани со раѓање, брак и пензионирање

Губење и наоѓање на работа

Марк (29) неодамна остана без работа. Дали може да добие бенефиции за невработеност преку Интернет? Дали е-Владата му помага да најде нова работа?

84% — На Марк му е мило што може да се регистрира за бенефиции за невработеност

100% — Марк е среќен што може да пристапи до базата на податоци за барање работа преку Интернет

78% — На Марк му е драго што поголемиот дел од комуникацијата со одговорните органи може да се направи целосно онлајн

Овој животен настан се состои од 18 услуги поврзани со губење и наоѓање работа.

Студирање

Марија, 20 години, сака да се запише на диплома за бизнис администрација. Дали таа може да го направи ова онлајн?

92% — Марија ужива што лесно може да се регистрира онлајн за нејзината нова студија

80% — Поради финансиски тешкотии, Марија аплицира за дополнителни бенефиции онлајн

67% — Кога Марија аплицира за студентски грант, некои од податоци се пополнети во формата.

Овој животен настан се состои од 14 услуги поврзани со ориентација, упис и поддршка при студирање

Редовни деловни процедури

Марго (51) има своја фирма со 4 вработени. Како работодавач плаќа даноци и има низа други обврски. Може ли лесно да ги исполни своите обврски онлајн?

100 %

Марго е среќна што секогаш може онлајн да ја пополни својата изјава за ДДВ.

81%

Кога Марго сака да поднесе жалба на одлуката за ДДВ, таа не може секогаш да го прави тоа онлајн.

88%

Кога Марго сака да отвори нова канцеларија во друга земја на ЕУ, открива дека лесно може да побара поврат на ДДВ во други земји.

Овој животен настан опфаќа 11 услуги поврзани со административно-даночно, човечки ресурси и ДДВ.

Преселба

Џојс (44), мажена и мајка на три деца купила нова куќа во друга општина. Како е-влада ѝ го олеснува животот?

95%

За Џојс беше задоволство што можеше да ги извести повеќето други организации за промената на нејзината адреса преку Интернет.

85%

Џојс е среќна што може да се регистрира во својата нова општина преку Интернет.

72%

Кога Џојс се пресели во друга европска земја, таа можеше да закаже термин за потврда за регистрација преку Интернет.

Овој животен настан опфаќа 8 услуги поврзани со преселување и мобилност.

Поседување и возење на кола

Стивен (19), неодамна го положи возачкиот испит и сака да купи автомобил. Што треба да очекува од еВлада?

96%

Стивен е многу среќен што лесно може да си ја плати патната такса преку Интернет.

73

Стивен забележал дека добивањето дозвола за паркирање е полесно во некои градови отколку во други.

95%

Стивен брзо ја наоѓа процедурата за регистрација на половен автомобил на својот мобилен телефон.

Овој животен настан опфаќа 11 услуги поврзани со поседување и возење автомобил

Постапка за мали штети

Џорџ (25) сака да поднесе тужба против својот сликар за да ги надомести трошоците за штетата што ја направил на новиот дрвен под на Џорџ.

86%

На Џорџ му е мило што може онлајн да ја започне постапката за мали штети.

71%

По постапката, Џорџ сака да се жали на пресудата, но открива дека тоа не е секогаш можно онлајн.

35%

Џорџ сака да открие што се случило со неговите лични податоци по случајот, но се бори да најде информација онлајн.

Овој животен настан опфаќа 7 услуги поврзани со започнување постапка за мали штети.

4 МЕТОДОЛОГИЈА

4.1 Фокус групи и интервјуа со засегнати општествени чинители

Во текот на првата истражувачка фаза, ја разгледавме сивата литература и спроведовме формални и/или неформални интервјуа, поединечно, во фокус групи или парови на професионалци кои работат во различни служби но и мигранти, со цел да ги откриеме првите и вообичаени прашања поврзани со употребата на дигитални алатки. Спроведовме и неколку интервјуа и фокус групи со чинители на граѓанското општество за мапирање на заедничките потреби што ги имаат мигрантите. Овој процес беше суштински за откривање на потребите на мигрантите да ги разберат нивните предизвици во користењето на дигиталните алатки. Овие потреби потоа беа наведени како фундаментални човечки потреби според матрицата Макс-Ниф и беа вметнати во специфичните категории (егзистенција, заштита, наклонетост, разбирање, учество, слободно време, создавање, идентитет и слобода). Процесот создаде јасна слика, како што е прикажано подолу, корисна за разбирање на главните потреби и секојдневните активности зависни од употребата на дигитални алатки:

FUNDAMENTAL HUMAN NEEDS	BEING (Qualities)	HAVING (Things)	DOING (Actions)	INTERACTING (Daily activities implying the use of digital tools)
1. ЕГЗИСТЕНЦИЈА	Физичко и ментално здравје	Храна, засолниште, работа, пари, банкарска сметка…	Храна, облека, одмор, работа, спорт…	Добивање дигитална идентификација Користете онлајн банкарски сметки и плаќајте сметки Најдете работа и користете веб-страници за барање работа Најдете сместување Информирајте се преку социјалните медиуми, вести, подкасти Аплицирање за студии и поддршка/субвенции за одржување
2. ЗАШТИТА	Прилагодливост, автономија, грижа	Социјалното осигурување, здравствен систем, работата…	Соработка, планирање, грижа, помагање…	Изберете матичен лекар и закажете медицински посети Барајте транспортни средства Имајте засолниште Потпрете се на некој во тешки времиња (телефонски повици, броеви за итни случаи, водичи, мапи) Пребарувајте информации за достапните социјални услуги и закажете состаноци Заштитете ги личните податоци и приватноста и бидете заштитени од дигитални измами
3. НАКЛОНЕТОСТ АФИНИТЕТИ	Почит, смисла за хумор, дарежливост, сензуалност	Пријателство, семејство, врски…	Споделување, грижа, љубов, изразување емоции…	Одржувајте контакт со семејството и пријателите Изразувајте чувства Пребарајте активности и запознајте нови луѓе Пријавете се за социјални активности, проверете ја нивната локација и патот до таму Имајте сигурна социјална мрежа

FUNDAMENTAL HUMAN NEEDS	BEING (Qualities)	HAVING (Things)	DOING (Actions)	INTERACTING (Daily activities implying the use of digital tools)
4. РАЗБИРАЊЕ	Критички капацитет, љубопитност, интуиција	Образовните политики и системи, наставниците, пристапот до информации…	Анализирање, проучување, информирање комуницирање со училиштето и наставниците …	Најдете места каде да одите и побарајте информации Пребарување и пристап до информации на интернет, студии или обуки Пребарувајте и користете виртуелни библиотеки или библиотеки во заедницата
5. УЧЕСТВО	Приемливост, посветеност, интеракција	Одговорности, должности и права, работа…	Соработка, несогласување изразување на мислења…	Бидете ажурирани, споделете гледишта и протестирајте Пребарајте активности и здруженија Пристап и користење на електронска лична карта Развијте дигитална содржина Интерактивирајте, соработувајте и бидете ангажирани во граѓанството преку дигитални технологии Резервирајте билети онлајн Одржувајте контакт со семејството и пријателите Пристапете до образовниот систем и бидете информирани за детските патеки
6. РЕКРЕАЦИЈА	Имагинација, спонтаност, спокојство	Игри, забави, книги, концерти…	Опуштеност, дружба, забава.	Направи нови пријатели Имам време да се грижам за себе Бидете дел од групи (спорт, музика...) и споделувајте искуства Патувајте и споделувајте слики Пребарајте места, настани, паркови и како да одите таму Резервирајте билети онлајн
7. КРЕАТИВНОСТ СОЗДАВАЊЕ	Имагинација, инвентивност, љубопитност	Способности, вештини, техники на работа….	Инвенции, градење, дизајнирање, споделување….	Барајте нови активности Следете ги интересите, аспирациите и споделете ги Пребарајте работилници, културни групи, простори за изразување Пријавете се за активности
8. ИДЕНТИТЕТ	Чувство на припадност, самопочит, доследност	Јазик, религија, вредности, навики, норми…	Припадност, религија,	Слободно учествувајте во верски церемонии Споделете навики и искуства без да се срамите Поканете пријатели на настани Пребарајте културни или верски настани и заедници со кои ќе комуницирате
9. СЛОБОДА	Автономија, страст, самопочит, отворен ум	Еднакви права и пристап до можности…	Избор, Ризикување, Свест, несогласување …	Слободно изразете ја секоја идеја и застанете во одбрана Имајте пристап до сите средства за информации и транспорт Пријавете закани или навреди Прелистувајте, пребарувајте, филтрирајте податоци, информации и дигитална содржина и проценете ги Надминете ги јазичните/културните бариери за информациска и податочна писменост Изразувајте ги мислењата безбедно

Овие категории ги сумираат потребите за кои чинителите пријавиле дека се најважни во нивните секојдневни активности. Затоа, тие станаа почетна точка за развој на анкета.

4.2 Анкети и интервјуа со претставници на целната група

Во истражувањето се спроведоа онлајн анкети и структуирани интервјуа со групи од 10 до 20 луѓе во секоја земја партнер, на мигранти, бегалци и баратели на азил: мажи и жени кои живеат во семејства или сами, кои доаѓаат од различни земји и од различни возрасти. Целта беше да се обебеди широк опфат и добие преглед на реалните потреби и да се земат предвид разликите поврзани со личните ситуации и искуства. Во исто време се водеше грижа за нивото на познавање на јазикот на земјата-домаќин бидејќи не смее да се дозволи лошото познавање на јазикот или зависноста од други луѓе во разбирањето да биде вистинската причина заради која целната група нема дигитален пристап и не знае како да ги користи дигитални алатки. Сите учесници беа информирани за приватноста и анонимноста на анкетата и интервјуата.

Испитаниците беа пристапени поединечно или групно, онлајн или лице в лице.

Индивидуални интервјуа	Групни интервјуа
Овој метод е избран за да испитаниците можат да се чувствуваат безбедно и слободно да ги изразат и споделат своите лични искуства и мислења. Повеќето од интервјуираните отворено кажаа дека се чувствуваат порелаксирано да одговараат на прашањата преку оваа метода. Интервјуата беа организирани на места познати на целната група за луѓето да се чувствуваат што е можно поудобно.	Интервјуата спроведени во групи беа избрани како метод со цел да им се даде можност на луѓето да комуницираат и да дискутираат на темата, дури и ако повеќето од нив ги споделуваат најосновните потреби. Освен тоа, групното интервју беше адекватно за луѓе со слаби јазични вештини кои бараа присуство на јазично водство кое може да преведува за целата група.

Прашалници

Прашалниците имаа заеднички дел насочен кон собирање демографски податоци (пол, возраст, член на семејството или живеење сам, земја на потекло и години на живеење во земјата домаќин) со цел да се добие преглед на целната група и да се идентификуваат иницијалните потреби (на пр., жените и мажите со деца го пријавија регистрирањето на децата на училиште како важно прашање). Вториот дел од прашалниците имаше за цел да ги открие тешкотиите со кои се соочуваат луѓето (ако ги има) и нивото на безбедност што се чувствува при користење на дигитални алатки во различни аспекти од секојдневниот живот.

Секоја организација партнер го дизајнираше прашалникот на таков начин што може да содржи и отворени и затворени прашања, како што е прикажано во полињата подолу:

Отворени прашања	Затворени прашања
Отворените прашања беа избрани за луѓето да се чувствуваат удобно и слободно да се изразуваат, да споделуваат искуства и предлози. Од друга страна, овој тип на прашања бараше многу време и одговорите понекогаш беа тешко да се споредат со другите и да се стандардизираат.	Анкетираните луѓе беа замолени да одговорат со да или не на прашања и да изберат на скала од 1 до 5 за тешкотијата со кои се соочуваат и важноста од стекнување специфични дигитални вештини според личните искуства и секојдневните активности. За лицата со слаби јазични вештини, овој тип на прашалник избегнуваше прашања кои, во спротивно, ќе бараа добро ниво на познавање и течно познавање на локалниот јазик.

Благодарение на анкетите и интервјуата, проектните партнери идентификуваа ниво на независност и автономија што луѓето ја имаат или ја чувствуваат при користење на дигитални алатки во различни области од секојдневниот живот: работа, домување, здравје, регистрација на деца на училиште, истражување на транспортни средства, како и слободно време, друштвени активности, интеракција со други луѓе или групи. Предлозите, идеите и советите беа значајни за да почне да се размислува за дигиталните вештини потребни во идентификуваните области и за развој на соодветни алатки.

Наодите беа презентирани со пристапот на животни настани како методологија за дефинирани дигитални активности кои просечниот граѓанин на ЕУ може да ги врши електронски (редовно деловно работење, селење, поседување и возење автомобил, започнување постапка за мали побарувања, започнување бизнис, семеен живот, губење и наоѓање работа и студирање).

5 DigitALL4Migrants Методолошка Рамка

Усогласувањето помеѓу матрицата Max-Neef, пристапот на животни настани со Одредницата за е-Влада и интервјуата и анкетите спроведени од секоја партнерска организација доведе до развој на „Рамката DigitALL4Migrants“, како што е прикажана во Табела 1:

Табела 1. Рамка за DigitALL4Migrants
Опфатени потреби: егзистенција, заштита, љубов, разбирање, учество, слободно време, создавање, идентитет, слобода

	Family Life	Job Search	Studying	Moving, Relocating, Integrating	Security in the digital world
Предусловни вештини:	Брак Извод на родени Добивање пасош или лична карта Здравствена грижа Пријатели и роднини	Управување со дигитално присуство Идентификување и аплицирање за работа	Подготовка за работа и кариера Регистрирање на неговите/нејзините деца на училиште	Наоѓање место за живеење Останување во контакт со семејството и пријателите Интегрирање во новата заедница	Онлајн измами Барање правен совет
Знае како да отвори и управува со сметка за е-пошта. Знае како да презема и прикачува документи.	Знае како да: се регистрира на владините портали за е-услуги. пополни онлајн формулари и побара документи. пребарува информации на интернет за достапните услуги и закаже состаноци. закажува состаноци на портали за добивање официјални документи и проверка на документацијата. добие и користи дигитална лична карта. се регистрира за е-здравствена евиденција. закаже онлајн медицинска преглед, провери резултати и преземе рецепти. преземе апликации. користи онлајн банкарски сметки, плаќање сметки и училишни такси. аплицира за надоместоци. користи апликации за да контакт со пријателите и семејството.	Знае како да: конвертира датотеки во различни формати (word, pdf, jpg.). креира онлајн сметка на популарни портали за работа како LinkedIn. пополни онлајн шаблон на CV постави профил на порталите за работа како LinkedIn. следи и аплицира на позиции достапни на порталите за работа. скенирајте документи користејќи различни уреди, вклучително и мобилни телефони. избришете онлајн сметка во секое време. зачувајте ги огласите за работа или куќа од интерес за подоцнежна референца. заштита на личните права за приватност на податоците.	Знае како да: се регистрира себеси или неговите/нејзините деца на училиште. пребарува онлајн за училишни програми. се регистрира онлајн за универзитетски испити. провери веб-страниците на училиштата, распоредот на часовите и известувањата. одговори на барања во календарот. остане во контакт со наставниците преку е-пошта и известувања. испрати барања за специјална диета преку онлајн формуларот за училиште. направи промена на училишните или универзитетските курсеви. го информира училиштето кога децата не посетуваат настава.	Знае како да: користи дигитални мапи идентификува транспортни средства и насоки. користи онлајн апликации за да разговара со семејството и пријателите. направи онлајн пребарување за социјални активности или настани. се пријави онлајн за да учествува во активности. комуницира, споделува, соработува и остане ангажиран преку дигиталните технологии. пребарува онлајн за активности, здруженија, заедници, групи. пребарува онлајн за места за одмор, настани, паркови или места во природа. резервира билети онлајн. пребарува онлајн за работилници, простори за изразување, религиозни настани.	Знае како да: прелистува, пребарува, филтрира податоци, информации и дигитална содржина. разликува задолжителни или други барања за податоци. контактира со службата за поддршка во случај на потреба (е-пошта, разговор, известување...). испраќа барања преку Интернет. заштити уреди. се заштити од дигитални измами. пребарува и пристапи до информации на интернет, студии или обука. пребарува и користи виртуелни библиотеки, локација и распоред на библиотеки. оценува податоци, информации и дигитална содржина.

6 ЗАКЛУЧОК

Како заклучок, овие водилки ја претставуваат методологијата развиена за откривање на потребите за дигитални вештини што може да ги имаат мигрантите, барателите на азил и бегалците кога минуваат низ нивниот пат на интеграција во општествата домаќини. Водилките се наменети за граѓанските организации, социјалните работници и професионалците за да го истражат јазот во дигиталните вештини на мигрантите.

За целите на овој проект, водилките се користат при развивање на алатки и е-содржини поставени на е-платформата DigitAll4Migrants за премостување на овој дигитален јаз. Сепак, тие исто така може да се користат на различни начини за да се обезбедат иновативни и ефикасни начини за поддршка на мигрантите, барателите на азил и бегалците во подобрувањето на нивната социјална интеграција и квалитетот на живот.

Користена литература

Anonymous. (n.d.). *Max-Neef on Human Needs and Human-scale Development*. Rainforest. Retrieved September 6, 2022, from http://www.rainforestinfo.org.au/background/maxneef.htm

Arale, S. (n.d.). *It – ikapp*. Retrieved September 8, 2022, from http://www.it-ikapp.se/filer/itikapp101.pdf

Cruz, I., Stahel, A., & Max-Neef, M. (2009). *Towards a systemic development approach: Building on the human-scale development paradigm*. Ecological Economics, 68 (7), 2021–2030. https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2009.02.004

European Commission. (n.d.). *EGovernment benchmark 2020: Egovernment that works for the people*. Shaping Europe's digital future. Retrieved September 8, 2022, from https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people

Max-Neef, M. (n.d.). *Human scale development-max-Neef - WTF.TW*. Retrieved September 8, 2022, from http://www.wtf.tw/ref/max-neef.pdf

Regione Emilia-Romagna. (n.d.). *Data valley Bene Comune*. Retrieved September 8, 2022, from https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dvbc

Smith, P. B., & Max-Neef, M. (2012). Economics unmasked: From power and greed to compassion and the common good. Green Books.

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022, March 17). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - with new examples of knowledge, skills and attitudes*. JRC Publications Repository. Retrieved September 8, 2022, from https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415

Zuddas, P. (n.d.). *Www.osservatorioaic.it*. Retrieved September 8, 2022, from https://www.osservatorioaic.it/images/rivista/pdf/2020_3_17_Zuddas.pdf

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.