

<https://doi.org/10.70265/VABK5609>

ДИГИТАЛНОТО ИЗКЛЮЧВАНЕ КАТО РИСК ЗА СОЦИАЛНАТА СИГУРНОСТ: ЕМПИРИЧНИ НАБЛЮДЕНИЯ ОТ УЯЗВИМИ ГРАДСКИ ОБЩНОСТИ В БЪЛГАРИЯ

Камелия Петкова

DIGITAL EXCLUSION AS A RISK TO SOCIAL SECURITY: EMPIRICAL EVIDENCE FROM VULNERABLE URBAN COMMUNITIES IN BULGARIA

Kamelia Petkova

***Резюме:** Статията анализира дигиталното изключване като латентен риск за социалната сигурност в уязвими градски общности в България. На основата на количествени данни от национално проучване и дълбочинни интервюта се показва, че дигитализацията често възпроизвежда социални, инфраструктурни и институционални неравенства. Ограниченият достъп до услуги и ниската дигитална грамотност отслабват автономността, доверието и капацитета за управление на рискове.*

***Ключови думи:** дигитално изключване; социална сигурност; човешка сигурност; уязвими градски общности; институционално доверие.*

***Abstract:** This article examines digital exclusion as a latent risk to social security in vulnerable urban communities in Bulgaria. Based on quantitative data from a national survey and deep interviews, the study shows that digitalization often reinforces existing social, infrastructural, and institutional inequalities. Limited access to services, low digital literacy, and institutional distance weaken trust, autonomy, and the capacity to manage social and health-related risks.*

***Keywords:** digital exclusion; social security; human security; vulnerable urban communities; institutional trust.*

УВОД

През последните две десетилетия понятието за сигурност претърпява съществена трансформация, като постепенно се отдалечава от тесния фокус върху военните и държавните заплахи и се насочва към по-широко разбиране, включващо социални, икономически и

технологични измерения. В този контекст дигитализацията се утвърждава като ключов фактор, който не само променя начина, по който функционират институциите и публичните услуги, но и оказва пряко въздействие върху социалната сигурност на индивидите и общностите. Достъпът до цифрови технологии, онлайн информация и електронни административни услуги все по-често се разглежда като предпоставка за ефективно гражданско участие, информираност и адекватна реакция при кризи (UNDP, 1994; van Dijk, 2020). В този смисъл дигитализацията се превръща в ново измерение на сигурността, тясно свързано с качеството на социалната интеграция и институционалното доверие. Въпреки потенциала на дигиталните технологии да намаляват неравенствата и да улесняват достъпа до услуги, редица изследвания показват, че дигитализацията може да възпроизвежда и задълбочава съществуващи социални разделения. Дигиталното изключване не се изчерпва с липсата на технически достъп до интернет, а обхваща ограничения в нивото на дигитални умения, способността за използване на онлайн услуги и ефективното взаимодействие с институциите (Hargittai, 2002; Helsper, 2012). Особено уязвими в този процес са маргинализираните градски общности, при които дигиталната уязвимост се наслажда върху вече съществуващи форми на пространствена и социална сегрегация. В резултат на това тези общности често остават „слепи зони“ за дигиталните политики и институционалните механизми за подкрепа, което ограничава достъпа им до информация, социални услуги и възможности за превенция и реакция при кризи (Ragnedda & Muschert, 2013).

В рамките на подхода на човешката сигурност социалната сигурност се разглежда като съвкупност от условия, които гарантират защита от хронични заплахи и осигуряват достъп до основни ресурси, услуги и възможности за участие в обществения живот (UNDP, 1994; Sen, 1999). От тази перспектива дигиталното изключване може да бъде интерпретирано не само като форма на социално неравенство, но и като латентен риск за социалната сигурност, тъй като може да отслаби доверието в институциите и затруднява пълноценното гражданско включване (Rothstein, 2005). Настоящата статия си поставя за цел да анализира по какъв начин социалната уязвимост и ограничената институционална свързаност създават предпоставки за дигитално изключване и как това се отразява върху усещането за социална сигурност в уязвими градски общности в България. Обект на изследването са уязвими градски общности в България, в които са налице социални и инфраструктурни дефицити. Предмет на изследването е връзката между социалната уязвимост, ограничения достъп до дигитални ресурси и услуги и усещането за социална

сигурност в условията на дигитализиращи се публични услуги. Основният изследователски въпрос е: по какъв начин социалните, инфраструктурните и институционалните дефицити създават ограничения върху възможностите за дигитално включване и върху възприеманата социална сигурност сред жителите на уязвими градски общности?

Чрез анализ на емпирични данни изследването цели да допринесе към разбирането на дигитализацията не само като технологичен процес, но и като социално и институционално обусловен процес, свързан със социалната сигурност и имащ важни последици за управлението на уязвимостта и социалната стабилност.

Теоретична рамка

Съвременните изследвания в областта на сигурността все по-категорично отхвърлят ограниченото ѝ разбиране като защита на държавата от външни заплахи и насочват вниманието към социалните условия, в които индивидите и общностите функционират. В този смисъл сигурността все по-често се анализира като условие за социална стабилност и обществена устойчивост, а не единствено като инструмент за военна или политическа защита. Тази трансформация е ясно видима в рамката на човешката сигурност (*human security*), която поставя фокуса върху защитата на хората от хронични и структурни рискове, засягащи тяхното благосъстояние, социална интеграция и достъп до основни ресурси (UNDP, 1994). Подобен подход предполага преместване на аналитичния център от държавата към индивида и общността, като сигурността се разглежда като процес, зависим от социални, икономически и институционални условия. В този контекст Amartya Sen (1999) допълва разбирането за сигурност чрез концепцията за способности (*capabilities*), подчертавайки, че реалната сигурност на индивидите зависи не само от формалните права и политики, а от възможността те да бъдат ефективно упражнявани (Sen, 1999, p.87). Липсата на достъп до ключови ресурси, включително до информация и институции, ограничава индивидуалните способности и увеличава социалната уязвимост. От своя страна Barry Buzan допринася за разширяването на концепцията за сигурност, като сред ключовите сектори на сигурността, наред с военния и политическия (Buzan, Wæver, & de Wilde, 1998, p.119). Това позволява социални феномени като неравенствата и изключването да бъдат анализирани като легитимни фактори на сигурността. В рамките на това разширено разбиране дигитализацията се очертава като структурен фактор с нарастващо значение за социалната сигурност. Концепцията за дигиталното разделение предоставя аналитична основа за изследване на неравенствата, възникващи в процеса на цифрова трансформация.

Първоначално дигиталното разделение е разглеждано предимно като неравенство в достъпа до интернет и технологии. По-късните изследвания обаче показват, че по-съществени са различията във второто ниво на дигиталното разделение, свързано със дигиталните умения, начините на използване на технологиите и способността за извличане на социални и институционални ползи от тях (Hargittai, 2002; van Dijk, 2020). Jan van Dijk подчертава, че дигиталното изключване представлява кумулативен процес, при който социалните неравенства се възпроизвеждат и задълбочават чрез цифровите технологии, вместо да бъдат преодолени. Eszter Hargittai акцентира върху ролята на дигиталните умения като ключов медиатор между достъпа до технологии и реалните възможности за участие в дигиталната среда. В този смисъл дигиталното изключване не може да бъде сведено до липса на интернет връзка, а следва да бъде разглеждано като ограничен институционален и социален достъп, често реализиран чрез посредници и неформални канали. Тези процеси са особено изразени в уязвимите и маргинализирани градски общности, където дигиталното изключване се наслажда върху съществуващи форми на социална и пространствена сегрегация. Helsper (2012) показва, че социалното и дигиталното изключване функционират във взаимна връзка, като дефицитите в едната сфера усилват уязвимостите в другата. Ragnedda и Muschert (2013) допълват, че дигиталното изключване следва да бъде анализирано като структурно неравенство с дългосрочни последици за социалното участие, достъпа до услуги и усещането за принадлежност. Ключов елемент в тази връзка е институционалното доверие. Според Rothstein доверието в публичните институции е фундаментално условие за социалната стабилност и ефективното функциониране на демократичните общества (Rothstein, 2005, p.7). Когато институционалният достъп е ограничен или затруднен, включително поради дигитални бариери, това може да доведе до усещане за институционална дистанция и несправедливост. Pierre Rosanvallon разглежда подобни процеси като криза на легитимността, при която гражданите възприемат институциите като непрозрачни и недостъпни, което отслабва социалната кохезия (Rosanvallon, 2008, p.8). В този контекст Robert Putnam подчертава значението на социалния капитал и мрежите на доверие, които, когато са отслабени, увеличават риска от социална фрагментация и изключване (Putnam, 2000, p.19).

От тази теоретична перспектива дигиталното изключване може да бъде концептуализирано като латентен риск за социалната сигурност. То не се проявява непременно чрез остри конфликти или кризи, но постепенно може да отслаби институционалното доверие, да ограничи достъпа до ресурси и услуги и да задълбочи усещането за несигурност сред уязвимите групи. Анализът на дигиталното

изключване в уязвими градски общности позволява да се идентифицират механизмите, чрез които технологичните неравенства се трансформират в предизвикателства пред социалната сигурност, особено в условията на ускорена дигитализация на публичното управление. В настоящото изследване се прави разграничение между социалната и дигиталната уязвимост. Социалната уязвимост е свързана с проблеми като лоша инфраструктура, ниско образование, ограничен достъп до услуги и слаба институционална подкрепа. Дигиталната уязвимост се отнася до затрудненията при достъпа и използването на дигитални ресурси и услуги. Макар двата процеса да са тясно свързани, те не са едно и също, тъй като ограниченият достъп до дигитална среда често се развива върху вече съществуващи социални и институционални неравенства.

Методи

Настоящото изследване е реализирано в рамките на научен проект: „Пространствени модели на ромските гетоизирани градски структури в България“ (КП06-Н65/7 от 2022 г.), финансиран от Фонд „Научни изследвания“ към Министерството на образованието и науката. Изследването използва комбиниран изследователски дизайн, който съчетава количествени и качествени методи с цел по-задълбочено изследване на дигиталното изключване като риск за социалната сигурност. Подобен подход позволява да бъдат анализирани както структурните характеристики на социалната уязвимост, така и механизмите, чрез които ограниченият достъп до дигитални ресурси и услуги може да се отрази върху усещането за сигурност и институционалната свързаност на индивидите и общностите. Количествените данни са събрани чрез национално представително социологическо проучване, проведено сред 800 лица, живеещи в ромски гетоизирани градски структури в България. Извадката обхваща 147 града от различни типове градски селища – много малки, малки, средни и големи градове. Това позволява да бъде направен анализ на пространствените различия и регионалното разнообразие на изследваните общности. Проучването е осъществено чрез стандартизирано интервю лице в лице по предварително разработен въпросник, който обхваща ключови измерения на пространствената, социалната и икономическата сегрегация, както и демографските характеристики на респондентите. В контекста на настоящия анализ специален акцент е поставен върху субективните индикатори за социална сигурност, измерени чрез въпроси, свързани с усещането за сигурност в квартала и в града на пребиваване, както и сигурността на личното имущество. Въпреки че въпросникът не включва директни въпроси за дигитален достъп или дигитални умения,

количествените данни позволяват да бъдат анализирани социални и институционални характеристики, които често се свързват с по-висок риск от дигитална уязвимост. Такива са образователното равнище, грамотността на български език, достъпът до здравни и социални услуги, институционалното доверие и преживяната дискриминация. Тези показатели са използвани за анализ на връзката между социалната уязвимост, ограничения достъп до дигитални ресурси и усещането за социална сигурност. Настоящото изследване не цели директно измерване на дигиталното изключване, а разглежда дигиталната уязвимост като процес, свързан със затруднения при достъпа и използването на дигитални услуги и институционални ресурси в условията на дигитализиращи се публични услуги. Наличието на смартфон или интернет достъп само по себе си не означава автоматично пълноценно участие в дигиталната среда. В този смисъл, анализът се фокусира не толкова върху физическия достъп до технологии, колкото върху възможностите за самостоятелно и пълноценно използване на дигитални услуги, информация и институционална подкрепа. Качествените данни са събрани чрез провеждане на 36 дълбочинни интервюта с представители на уязвими ромски общности и ключови локални актьори. Интервютата са проведени в шест български града (Кюстендил, Русе, Асеновград, Лом, Стралджа и Добрич), които са подбрани с цел да отразят различни регионални и градски контексти. Сред респондентите са включени жители на кварталите, неформални лидери в общността, както и образователни медиатори, които изпълняват посредническа роля между институциите и местното население. Интервютата са насочени към изследване на ежедневните практики, свързани с достъпа до информация, взаимодействието с институциите и използването на дигитални канали за получаване на услуги и социална подкрепа, включително в условията на кризисни ситуации. Анализът на качествените данни е осъществен чрез тематичен анализ, който позволява идентифициране на повтарящи се модели и механизми, чрез които дигиталната уязвимост се преживява на индивидуално и общностно ниво. Качествените данни се използват не като илюстративен материал, а като аналитичен ресурс за интерпретация на наблюдаваните количествени данни и за по-добро разбиране на връзката между дигиталната уязвимост, институционалното доверие и усещането за социална сигурност. Изследването има някои ограничения, които следва да бъдат отчетени при интерпретацията на резултатите. Те са свързани с това, че количествените данни не измерват директно дигиталния достъп и дигиталните умения, а използват индиректни социални и институционални индикатори, които в литературата се свързват с дигитално изключване. Поради това

изводите относно дигиталната уязвимост следва да се разглеждат в контекста на социалната сигурност, а не като изчерпателна оценка на дигиталното разделение. Въпреки това комбинираният анализ на количествени и качествени данни позволява да се идентифицират ключови механизми, чрез които дигиталната уязвимост може да бъде разглеждана като латентен риск за социалната сигурност в уязвими градски общности.

Основни резултати

Емпиричният анализ разкрива сложна конфигурация от социални, пространствени и институционални дефицити, които структурират ежедневно преживяване на несигурност и ограничен достъп до ресурси сред жителите на уязвими градски общности. В този контекст дигиталното изключване не се проявява като изолиран технологичен проблем, а като част от по-широк процес на институционална дистанция и социална уязвимост, който може да се отрази върху усещането за социална сигурност.

КВАРТАЛЪТ КАТО ПРОСТРАНСТВО НА НЕСИГУРНОСТ И ОГРАНИЧЕНА ЗАЩИТА

Количествените данни показват ясно изразено разминаване между оценката за сигурността „в града“ и тази „в квартала“. Докато 75,1% от анкетираните представители на ромската общност заявяват, че се чувстват сигурни в града, само 43,2% се чувстват сигурни в квартала, а 56,8% декларират несигурност. Аналогично, 59% не се чувстват сигурни по отношение на личното си имущество. Тези резултати показват, че социалната сигурност се преживява като силно зависима от непосредствената среда на живот. Получените резултати намират своето потвърждение и в разказите на самите респонденти, които описват квартала като пространство на ограничена институционална видимост и повишена несигурност:

- *„В града може и да има полиция, камери, институции, ама тука в този квартал не ги усещат хората. Ако нещо стане, първо гледаш сам да се оправяш. Няма кой да дойде веднага, няма кой да те защити. Това те кара постоянно да си нащрек“* (неформален ромски лидер, Лом).

Това мнение подчертава усещането за отсъствие на ефективна и навременна институционална реакция, което принуждава хората да разчитат на индивидуални и неформални стратегии за справяне с риска. Несигурността тук не се свързва толкова с конкретни инциденти, колкото с усещането, че в критични ситуации липсва надежден външен защитен механизъм. Сходно мнение изказва и друг респондент от друг град:

- „Аз вечер не излизам сама. Не че в целия град е опасно, но тука е друго. Като си в квартала, знаеш, че ако нещо стане, няма да има реакция. Това чувство на несигурност си остава“ (ромка, Русе);

В този случай несигурността се преживява като постоянно и натрупващо се усещане, което влияе върху ежедневните практики и поведението на хората, особено по отношение на мобилността, социалните контакти и използването на публичното пространство. Така кварталът се превръща не само в място на живот, но и в пространство, което структурира страхове, ограничения и адаптивни стратегии.

- „Когато живееш тука, свикваш да мислиш, че си извън града, макар че си вътре. За институциите градът започва от друго място, не от нашия квартал“ (неформален ромски лидер, Асеновград).

Тази перспектива особено ясно артикулира символичното изключване на ромските квартали от градското и институционално въображение. Те са формално част от града, но в преживяванията на жителите тези пространства остават извън зоната на ефективна публична грижа и защита. Това засилва усещането за институционална дистанция и може да отслаби доверието в способността на държавата и местната власт да гарантират базови нива на социална сигурност. Следователно, тези мнения показват, че изследваните ромски квартали функционират като пространства на ограничена институционална защита, в които усещането за сигурност се замества от практики на самозащита, избягване и адаптация. В подобен контекст дигиталните канали за комуникация и услуги трудно могат да компенсират липсата на физическо присъствие, навременна реакция и натрупано институционално доверие. Напротив, дигитализацията на услуги и механизми за сигнализиране често се възприема като допълнителна дистанция, която засилва усещането за изоставеност и несигурност, вместо да го намалява.

ИНФРАСТРУКТУРНИ ДЕФИЦИТИ И СОЦИАЛНА СИГУРНОСТ

Данните за инфраструктурата очертават материалната основа на преживяваната несигурност и показват, че тя има пряко отношение към социалната сигурност на жителите в уязвимите градски общности. Липсата или частичното изграждане на канализационна мрежа засяга преобладаващата част от респондентите (83,9%), като 35,6% посочват, че нямат вода в самото жилище. Пътната инфраструктура в изследваните ромски квартали е в лошо състояние. Едва 6,1% от анкетираните споделят, че живеят в квартали с изцяло асфалтирани улици, докато останалите се сблъскват с макадам, кални и неосветени

пътища. Към това се добавя и нередовното сметосъбиране, отчетено от над 90% от анкетиранияте. Тези показатели не описват само ниско качество на живот, а очертават структурни дефицити в средата за сигурност, които излагат представителите на ромската общност в тези квартали на повишени здравни, санитарни и пространствени рискове.

В подобен контекст ежедневните заплахи като затруднен достъп на спешна помощ, риск за здравето, ограничена мобилност и липса на предвидимост се превръщат в „нормално състояние“, което формира трайно усещане за несигурност. Това води до адаптивни стратегии, насочени не към превенция, а към оцеляване, което ограничава възможностите за активно взаимодействие с институциите и за участие във формалните механизми на социална защита.

- *„Ние тука първо мислим дали ще можем да излезем от калта, дали ще мине линейка, ако се наложи. После вече идват другите неща – документи, институции, услуги. Всичко е обърнато наобратно“ (ромка, Русе).*

Споделеното мнение ясно демонстрира как физическата несигурност измества всички останали измерения на сигурността. Когато достъпът до спешна помощ или до базови услуги не е гарантиран, институционалната и дигиталната сигурност се възприемат като вторични и далечни.

- *„Като ти е кално, тъмно и без осветление, не ти е до това дали има сайт или електронна услуга. Ти мислиш как да стигнеш до спирката или до доктора“ (образователен ромски медиатор, Добрич).*

Тук ясно се вижда връзката между пространствената несигурност и дигиталното изключване. Дигиталните услуги предполагат определено ниво на стабилност, мобилност и доверие в системите за управление на риска, условия, които в подобна среда липсват. В резултат дигитализацията не функционира като инструмент за повишаване на сигурността, а като допълнителен слой на дистанция.

- *„Тук сме свикнали, че нищо не е наред, нито пътища, нито боклук, нито вода. Това става нормално. И после, когато кажат „всичко вече е онлайн“, ти се струва още по-далечно“ (ром, Асеновград).*

Този цитат илюстрира процеса на „нормализирана несигурност“, при който продължителните инфраструктурни дефицити водят до ерозия на очакванията за институционална защита. В такъв контекст публичните политики, включително дигиталните се възприемат като несъотнесими към реалните рискове, с които хората се сблъскват ежедневно. Интерпретирани в рамката на социалната сигурност, тези данни показват, че инфраструктурните дефицити ограничават капацитета на институциите да управляват социални рискове и да

осигурят базови нива на защита за уязвимите групи. Дигиталното изключване се развива именно върху тази основа. Не като самостоятелен проблем, а като вторичен риск, който може да усилва вече съществуващата несигурност и отслабва устойчивостта на общностите в условията на ускорена дигитализация на публичните услуги.

ДИСТАНЦИЯ ОТ ЗДРАВНИТЕ ИНСТИТУЦИИ И ДИГИТАЛИЗИРАЩИТЕ СЕ УСЛУГИ

Здравеопазването се очертава като ключов сектор, в който институционалната дистанция и дигиталното могат да се отразят върху социалната и здравната сигурност на уязвимите общности. Количествените данни показват сериозни дефицити в достъпа до здравни услуги. Близо 60% от респондентите нямат личен лекар, малко над 61% не са здравно осигурени, а 73,2% посещават здравни заведения рядко или никога. Тези данни свидетелстват за структурно ограничен достъп до формалната здравна система, който се задълбочава допълнително в условията на дигитализация на здравните и административни услуги. В повечето случаи, липсата на информация и участието в превантивни програми допълват картината на институционална дистанция. Значителна част от респондентите, участвали в интервютата, не са чували или не са били включени в програми за здравна превенция, което ограничава възможностите им за ранна намеса и управление на здравни рискове. В този контекст здравната сигурност не се преживява като гарантирано право, а като несигурен и случаен ресурс, до който достъпът често зависи от неформални контакти и посредници. Ето и едно конкретно мнение по този въпрос:

- *„Личен лекар нямам. Като се разболея, или чакам да мине, или търся някой познат. Като ми кажат, че мога да си проверя резултатите от здравните изследвания онлайн, това за мен е край. Предпочитам да ходя и да чакам някой да ми ги разчете, отколкото сам на телефона“ (ром, Русе).*

Споделеното мнение ясно показва как дигитализацията може да действа като фактор на изключване, когато липсва базова институционална подкрепа. Онлайн проверките на здравни изследвания, както и различни електронни процедури се възприемат не като улеснение, а като бариера, която затваря достъпа до вече трудно достижими услуги.

- *„Имаше някакви програми за здраве, ама аз разбрах за тях след време. Никой не дойде да обясни, никой не каза как става. Всичко било по интернет“ (ромка, Стралджа).*

Тук дигитализацията се проявява като невидима политика, която формално съществува, но социално недостъпна. В повечето случаи, липсата на директна комуникация и разяснение засилва усещането за институционално отсъствие и отслабва доверието в системата.

- *„Когато не си осигурен и не знаеш какво да направиш, дигиталните неща само те плашат. Чувстваш се още по-изключен“ (ром, Кюстендил).*

В аналитичен план тези мнения показват, че дигитализацията в здравния сектор, ако не е съпътствана от социална и информационна подкрепа, може да увеличи уязвимостта, вместо да я намали. Здравната сигурност се превръща в несигурна и фрагментирана, което има пряко отражение върху способността на общностите да се справят с кризи и хронични рискове.

ОБРАЗОВАНИЕ И ЗАВИСИМОСТ ОТ ПОСРЕДНИЦИ: ОГРАНИЧЕНА АВТОНОМНОСТ И СИГУРНОСТ

Резултатите от проведените изследвания сочат, че ниското образователно равнище и ограничената функционална грамотност се очертават като ключови фактори за дигитална уязвимост и институционална зависимост. Малко над 71% от респондентите са с образование до основно включително, а в 47% от домакинствата има лица, които не могат да четат и пишат на български език. Тези характеристики значително ограничават възможността за самостоятелно взаимодействие с институциите, особено в условията на дигитализиращи се услуги. В резултат контактът с публичните системи често се осъществява чрез посредници в лицето на деца, роднини, образователни медиатори или неформални лидери. Макар тази практика да компенсира част от дефицитите, тя едновременно с това ограничава автономността и засилва усещането за зависимост и несигурност:

- *„Телефон имаме, но това не значи, че можеш да се справиш. Като отвориш някакъв сайт, не разбираш какво искат от теб“ (ромка, Стралджа);*
- *„Винаги трябва да търсиш някой да ти помогне – син, племенник, медиатор. Сам не можеш. Това те кара да се чувстваш несигурен и зависим“ (ром, Добрич);*
- *„Като няма кой да ти преведе и обясни, ти просто се отказваш. И после казват, че не си активен гражданин. Аз лично не мога да видя оценките на моето дете в Школо“ (ромка, Кюстендил).*

Тези индивидуални преживявания намират пряко потвърждение в наблюденията на образователните медиатори, които ежедневно изпълняват ролята на посредници между институциите и общността и се сблъскват с последиците от дигитализацията „на практика“:

- *„Много хора идват при мен не защото не искат да си свършат работата сами, а защото просто не могат. Документите са онлайн, а те не разбират нито езика, нито какво се иска от тях. Имам предвид различни електронни заявления за извиняване на отсъствия в училище. Без помощ те остават напълно блокирани“ (образователен медиатор, Добрич).*
- *„Ние вече не сме само медиатори за училище. Станахме хората, които записват часове, попълват формуляри, обясняват какво къде да видят в интернет. Ако нас ни няма, много семейства просто изчезват от ползрението на институциите“ (образователен медиатор, Асеновград).*

Тези мнения разкриват как зависимостта от посредници се институционализира като неформален механизъм, който частично запълва празнината между дигитализираните услуги и реалните възможности на уязвимите групи. Въпреки че посредничеството временно улеснява достъпа, то едновременно с това възпроизвежда структурен дисбаланс. По този начин институциите остават дигитално отдалечени, а автономността на индивидите остава ограничена. В аналитичен план това показва, че дигиталното изключване може да функционира като механизъм за ограничаване на автономността, който има пряко отражение върху социалната сигурност. Когато хората не могат самостоятелно да защитават правата си, да търсят информация или да ползват услуги, контролът върху собствения живот намалява, а зависимостта от външни актьори се увеличава. Така сигурността се превръща в условен ресурс, а не в гарантирано публично благо, което допълнително засилва усещането за уязвимост и институционална дистанция.

ДИСКРИМИНАЦИЯ, ИНСТИТУЦИОНАЛНО НЕДОВЕРИЕ И ОТТЕГЛЯНЕ ОТ СИСТЕМИТЕ ЗА СИГУРНОСТ

Широкото разпространение на преживявания на дискриминация формира в повечето случаи дълбоко институционално недоверие, което допълнително засилва дигиталната и социалната уязвимост. Повече от половината респонденти съобщават, че знаят за случаи на дискриминация при търсене на работа (57,9%), на улицата (64,4%), а 23,4% - в различни публични институции. Тези преживявания могат да отслабят легитимността на институциите като гаранти на справедливост и сигурност.

- *„Като отидеш в общината, те гледат като проблем. Като стане онлайн, няма кого да погледнеш в очите, просто ти отказват“ (ром, Добрич);*
- *„Чувствал съм се дискриминиран и на живо, и по документи“ (ром, Русе);*

- *„Като си преживял толкова отказани в Бюрото по труда, вече не вярваш, че някой ще ти помогне да си намериш работа, нито на живо, нито в интернет“ (ромка, Русе).*

В условията на дигитализация този недостиг на доверие се задълбочава, тъй като цифровите процедури ограничават възможността за диалог, обяснение и човешко посредничество. Дигиталното изключване в този смисъл функционира като латентен риск за социалната сигурност, риск, който не води до открити конфликти, но постепенно ограничава достъпа до ресурси, институционалната свързаност и усещането за принадлежност и защита.

ДИГИТАЛНОТО ИЗКЛЮЧВАНЕ КАТО КУМУЛАТИВЕН И ТРУДНО УПРАВЛЯЕМ РИСК ЗА СОЦИАЛНАТА СИГУРНОСТ

Получените данни от количествените и качествените проучвания показват, че дигиталното изключване в уязвимите градски общности следва да бъде разглеждано като кумулативен и латентен риск за социалната сигурност, който се развива постепенно и често остава извън фокуса на класическите политики за сигурност. За разлика от острите заплахи, дигиталното изключване не се проявява чрез внезапни кризи или директни конфликти, а чрез ограничаване на достъпа до ключови ресурси и отслабване на капацитета на индивидите и общностите да управляват социални, здравни и икономически рискове.

Емпиричните резултати показват, че този риск се натрупва върху вече съществуващи структурни дефицити като инфраструктурна маргинализация, ограничен достъп до здравеопазване, ниска образователна и функционална грамотност и широко разпространени преживявания на дискриминация. В този смисъл дигиталното изключване не създава нови уязвимости, а може да усилва и задълбочи вече наличните, превръщайки ги в дългосрочни фактори на несигурност. Особено важно е, че дигиталното изключване функционира като механизъм на институционално отдалечаване. Когато достъпът до публични услуги, здравеопазване и социална подкрепа се осъществява преимуществено чрез дигитални канали, без адекватна офлайн алтернатива и посредническа подкрепа, институциите се възприемат като все по-недостъпни, непрозрачни и слабо отзивчиви. Това може да отслаби доверието в публичната власт като гарант на сигурността и насърчава стратегии на избягване и оттегляне от формалните системи за защита. В рамката на социалната сигурност този процес има особено проблематичен характер, тъй като ограничава възможността за ранна превенция и управление на рискове. Достъпът до информация, превантивни програми, здравни услуги и социална подкрепа е ключов елемент от сигурността, но когато този

достъп е осъществяван чрез дигитални канали, уязвимите групи могат да останат изложени на по-високи нива на несигурност. Така дигитализацията, вместо да увеличи капацитета за управление на риска, може да допринесе за неговото задълбочаване. Допълнителен аспект на този латентен риск е фрагментацията на социалната сигурност. Данните показват, че хората често разчитат на неформални мрежи, роднинска помощ и посредници, за да компенсират дигиталните и институционалните дефицити. Макар тези мрежи да имат защитна функция, те не могат да заместят устойчивите институционални механизми за сигурност. В дългосрочен план това води до неравномерно разпределение на защитата, при което сигурността се превръща в частен, а не в публичен ресурс.

От гледна точка на управлението на сигурността дигиталното изключване представлява и трудно управляем риск, тъй като не се проявява като конкретен инцидент или измерима заплаха. То остава сравнително „невидимо“ като същевременно може да отслаби социалната устойчивост и институционалната легитимност. Това го прави особено опасно в условията на ускорена дигитализация, при която политиките често се оценяват по технически показатели за ефективност, а не по социални ефекти върху уязвимите групи. В този смисъл резултатите от изследването показват, че дигиталното изключване следва да бъде концептуализирано като латентен проблем с дългосрочни последици за социалната сигурност, който не генерира непосредствени заплахи, но систематично отслабва капацитета на обществото да реагира на кризи, да управлява уязвимости и да поддържа социална стабилност. В уязвимите градски общности този процес е особено отчетлив, тъй като дигитализацията се наслажда върху вече крехки институционални връзки и ниски нива на доверие. Следователно, дигиталното изключване не може да бъде разглеждано единствено като въпрос за достъп до технологии или умения, а като част от по-широка архитектура на социалната сигурност, в която инфраструктурата, институционалното доверие, образованието и здравната система са взаимосвързани. Без интегриран подход, който съчетава дигитални политики със социална защита и управление на риска, дигиталните трансформации рискуват да задълбочат социалните неравенства и да отслабят устойчивостта на уязвимите общности и на обществото като цяло.

ДИСКУСИЯ

Процесите на дигитализация в уязвими градски общности не водят автоматично до повишаване на социалната сигурност, а в редица случаи се наслаждат върху вече съществуващи форми на институционална дистанция и социална уязвимост. Количествените

данни и проведените дълбочинни интервюта очертават дигиталното изключване като кумулативен и латентен риск, който постепенно отслабва достъпа до ресурси, институционалното доверие и способността за управление на ежедневни социални и здравни рискове. Интерпретирани в рамката на човешката сигурност, тези резултати показват, че сигурността не може да бъде сведена до формално наличие на услуги или политики, а зависи от реалната им достъпност и използваемост в конкретен социален и пространствен контекст (UNDP, 1994). В този смисъл голяма част от публичните услуги, предлагани в дигитален формат, често остават трудно достъпни за част от населението, особено в условията на вече съществуваща социална маргинализация. Това може да ограничи достъпа до здравни, социални и административни услуги и да засили усещането за институционална дистанция. Анализът позволява дигиталната уязвимост да бъде разглеждана като фактор, който може да ограничи способността на индивидите и общностите да управляват социални и здравни рискове. От гледна точка на концепцията за способности на Amartya Sen (1999), сигурността не произтича автоматично от наличието на формални права или политики, а от реалната възможност тези права да бъдат упражнявани. Данните показват, че ниското образователно равнище, ограничената функционална грамотност и езиковите бариери значително ограничават тази възможност в условията на дигитализиращо се публично управление. В подобен контекст достъпът до здравеопазване, социална подкрепа и административни услуги често се преживява като несигурен и зависим от външна помощ или посредничество. Тези процеси се развиват в условията на сериозни инфраструктурни дефицити, които допълнително засилват социалната уязвимост. Както показват изследванията върху социалните измерения на сигурността, материалната среда е ключов фактор за усещането за защита и предвидимост в ежедневието (Buzan, Wæver, & de Wilde, 1998). Липсата на адекватна канализация, затрудненият достъп до вода, проблемното пътно покритие и нередовното сметосъбиране не са просто индикатори за ниско качество на живот, а фактори, които увеличават риска за здравето и пространствената сигурност. В подобна среда усещането за несигурност постепенно се превръща в част от ежедневието, а институционалната защита често се възприема като отдалечена и ненадеждна. Дигитализацията на услуги в този контекст може да усилва усещането за дистанция между институциите и жителите на уязвимите квартали. Резултатите кореспондират с разширеното разбиране за сигурност, което включва социалния сектор като легитимно поле на анализ (Buzan et al., 1998). Несигурността, описана от респондентите, не произтича от външни заплахи, а от вътрешни структурни дефицити и неравномерно разпределение на

институционалната защита. Сигурността се преживява като налична на ниво „град“, но отсъстваща в конкретния квартал. Това показва ограничения капацитет на публичните институции да бъдат възприемани като универсален гарант на сигурността и подчертава значението на териториалните и социалните измерения в управлението на рисковете. Особено важно в този контекст е институционалното доверие. Както подчертава Rothstein (2005), доверието в публичните институции е фундаментално условие за социалната стабилност и легитимното упражняване на власт. Данните показват, че преживяванията на дискриминация и отказ както при директен контакт с институциите формират устойчиво недоверие, което води до оттегляне от формалните системи за защита. В условията на дигитализация този процес се задълбочава, тъй като цифровите услуги често ограничават възможността за диалог и човешко посредничество. Подобна динамика може да бъде интерпретирана като процес на институционално отчуждение, при който гражданите възприемат институциите като формално присъстващи, но реално недостъпни (Rosanvallon, 2008).

Този процес има значение не само на индивидуално, но и на обществено равнище. Натрупването на институционална дистанция и ограничен достъп до ресурси намалява социалната устойчивост и способността за координирана реакция при кризи – здравни, социални или икономически. В този смисъл дигиталната уязвимост може да бъде разгледана като риск от втори ред, който не генерира непосредствени заплахи, но систематично отслабва капацитета на обществото да управлява уязвимости и да поддържа социална стабилност (Putnam, 2000). В този контекст дигитализацията на публичните услуги трудно би била ефективна, ако не е съпътствана от мерки за социално включване, образователна подкрепа и по-достъпна комуникация с институциите. В противен случай съществува риск дигиталните промени да задълбочат вече съществуващите социални и пространствени неравенства.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящото изследване разглежда дигиталното изключване като социален феномен с ясно изразени последици за социалната сигурност в уязвими градски общности в България. Анализът показва, че дигитализацията не винаги функционира като универсален механизъм за намаляване на уязвимостта, когато се реализира в условията на дълбоки инфраструктурни, социални и институционални дефицити. Напротив, в подобен контекст тя може да допринесе за възпроизвеждане на вече съществуващи социални и институционални неравенства. Емпиричните данни ясно показват, че социалната

сигурност се преживява като неравномерно разпределена. Докато „градът“ често се възприема като пространство на относителен ред и защита, кварталът, особено в маргинализираните зони се описва като място на ограничена институционална видимост, отслабено доверие и повишена уязвимост. В този смисъл сигурността не е абстрактна категория, а ежедневен опит, формиран от достъпа до инфраструктура, здравеопазване, социални услуги и реална институционална подкрепа. Данните позволяват дигиталната уязвимост да бъде разглеждана като кумулативен риск за социалната сигурност. Подобна форма на дигитална уязвимост не поражда остри конфликти или директни заплахи, но води до намаляване на способността на общностите да управляват социални и здравни рискове. В условията на ниска образователна и функционална грамотност, езикови бариери и широко разпространени преживявания на дискриминация, дигитализацията често се преживява не като инструмент за включване, а като допълнителна бариера, която засилва усещането за изключване и зависимост. От гледна точка на социалната и човешката сигурност тези процеси имат по-широки последици за обществената стабилност. Натрупването на несигурност, недоверие и институционална дистанция ограничава капацитета на обществото за координирана реакция при кризи и отслабва легитимността на публичните институции като гаранتي на защита и справедливост. В този смисъл дигиталното изключване следва да бъде разпознато като проблем на управлението на риска, а не само като въпрос за технологичен достъп или индивидуални умения.

В заключение, изследването аргументира необходимостта дигитализацията на публичните услуги да бъде интегрирана с политики за социална защита, образование, здравеопазване и институционално включване. Без подобен интегриран подход съществува риск дигиталните трансформации да задълбочат вече съществуващи социални неравенства и усещането за несигурност, вместо да подпомагат социалното включване и защитата на уязвимите групи. Анализът допринася към разширяването на дебата за сигурността, като показва, че в условията на дигитална трансформация устойчивостта и сигурността на обществото зависят не само от технологичния напредък, а от способността на институциите да бъдат реално достъпни, доверени и защитни за всички социални групи.

Благодарности

Настоящата публикация е разработена в резултат на изпълнение на проект № КП06-Н65/7 от 2022 г. на тема „Пространствени модели на ромските градски гетоизирани структури в България“, финансиран от Фонд „Научни изследвания“ при МОН.

ЛИТЕРАТУРА:

- Buzan, B., Wæver, O., & de Wilde, J. (1998). *Security: A new framework for analysis*. Lynne Rienner Publishers.
- Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). *The digital divide: The internet and social inequality in international perspective*. Routledge.
- Rosanvallon, P. (2008). *Counter-democracy: Politics in an age of distrust*. Cambridge University Press.
- Rothstein, B. (2005). *Social traps and the problem of trust*. Cambridge University Press.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- UNDP. (1994). *Human development report 1994: New dimensions of human security*. Oxford University Press.
- van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity Press.