



EUROPEAN POLICYBRIEF



ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΥΝΟΨΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Μάρτιος 2021

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το έργο MIICT (δημόσιες υπηρεσίες για τη μετανάστευση με δυνατότητα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών - ΤΠΕ) εργάζεται για την ανάπτυξη λύσεων και εργαλείων με δυνατότητα ΤΠΕ με στόχο την ενίσχυση της ένταξης των μεταναστών. Προτείνει, επίσης, πολιτικές ένταξης από τις δημόσιες διοικήσεις και την κοινωνία των πολιτών, προωθώντας παράλληλα συζητήσεις με εμπειρογνώμονες στον τομέα της μετανάστευσης, με στόχο όχι μόνο να επηρεάσουν θετικά τις υπάρχουσες πολιτικές αλλά και να προτείνουν νέες εισηγήσεις σχετικά με την ένταξη των μεταναστών.

Ο στόχος αυτής της 2^{ης} σύνοψης πολιτικής του MIICT είναι να παρουσιάσει περαιτέρω προτάσεις για τις υπάρχουσες πολιτικές σχετικά με θέματα μετανάστευσης, προτείνοντας με αυτόν τον τρόπο ορισμένα θέματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Αξιοποιεί τα ευρήματα της 1^{ης} σύνοψης πολιτικής του MIICT (Μάρτιος 2020), καθώς και τις συζητήσεις της Κοινής Στρογγυλής Τραπέζης για τη Μετανάστευση, ένα κοινό τριήμερο διαδικτυακό σεμινάριο μεταξύ έξι έργων που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το οποίο εργάστηκε προς την ανάπτυξη λύσεων με τη δυνατότητα ΤΠΕ και μια σειρά εργαλείων για την εφαρμογή πολιτικών ένταξης από τη δημόσια διοίκηση και την κοινωνία των πολιτών και παράγαγε τη Λευκή Βίβλιο για την Κοινή Πολιτική Μετανάστευσης. Οι συστάσεις και οι προβληματισμοί της πολιτικής του MIICT διατυπώθηκαν κατά τη διάρκεια των συζητήσεων της στρογγυλής τραπέζης για την πολιτική του MIICT που πραγματοποιήθηκαν τον Ιανουάριο του 2021. Οι εταίροι της κοινοπραξίας δεσμεύθηκαν να συζητήσουν όλες τις προτεινόμενες πολιτικές της Λευκής Βίβλου, δίνοντάς τους προτεραιότητα σύμφωνα με τους βασικούς στόχους του έργου MIICT, καθώς και σύμφωνα με την πραγματικότητα των πιλοτικών χωρών (Κύπρου, Ιταλίας και Ισπανίας). Τα θέματα που συζητήθηκαν υπογράμμισαν τα κύρια εμπόδια / προκλήσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη για μια ομαλή και ακριβή εφαρμογή πολιτικής και πρότειναν περαιτέρω εισηγήσεις ευθυγραμμισμένες με τις προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν.

Αυτή η σύνοψη πολιτικής απευθύνεται σε υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, ομάδες πίεσης και άλλες ομάδες συμφερόντων. Περιγράφει και διευκρινίζει βασικά ευρήματα που μπορούν να συμβάλουν στην ανάπτυξη μελλοντικών πολιτικών. Οι συστάσεις θα τροφοδοτήσουν επίσης μελλοντικές συζητήσεις Στρογγυλής Τραπέζης για την ανάπτυξη κοινής πολιτικής, όπου θα διαμορφωθούν περαιτέρω πολιτικές, προωθώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα συμφέροντα των μεταναστών, των παρόχων δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και των σχετικών τοπικών κοινοτήτων υποδοχής.

Το έργο MIICT στοχεύει στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη δημιουργία εργαλείων που αντιμετωπίζουν την πρόκληση της ένταξης των μεταναστών, μέσω της συν-δημιουργίας βελτιωμένων υπηρεσιών με δυνατότητα ΤΠΕ, από τους μετανάστες, τις δημόσιες υπηρεσίες και ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις). Η βασική ιδέα του MIICT είναι ευθυγραμμισμένη με τις αρχές της ΕΜΠΝΕΥΣΗΣ, της ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΙΔΕΩΝ και της ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, και στηρίζεται στη συμμετοχική ανθρωποκεντρική προσέγγιση του από κοινού σχεδιασμού και συνδημιουργίας¹. Όπως περιγράφεται στην πρώτη Σύνοψη Πολιτικής του MIICT, διάφοροι ενδιαφερόμενοι από πολυεπιστημονικούς τομείς (μετανάστες, δημόσιες υπηρεσίες, ΜΚΟ/Οργανώσεις Κοινωνίας των Πολιτών, πανεπιστημιακή κοινότητα, βιομηχανία) συμμετείχαν στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης για να διασφαλίσουν τον προσδιορισμό των αναγκών και των απαιτήσεών τους, οι οποίες επικεντρώθηκαν κυρίως σε εννέα τομείς ένταξης: **απασχόληση, κοινωνική ένταξη και αντιρατσισμός, στέγαση, υγεία, εκπαίδευση, εμπορία προσώπων, νομικά ζητήματα, καθώς και στην Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών**. Εκτός από αυτά, οι συγκεκριμένες ανά χώρα συστάσεις έχουν επίσης περιγραφεί και προταθεί, και τελικά ενσωματώθηκαν στο τελικό έγγραφο.

Η προγραμματισμένη συνάντηση στις Βρυξέλλες με φυσική παρουσία συμμετεχόντων από την κοινοπραξία του MIICT, καθώς και εμπειρογνομώνων του τομέα, δεν ήταν εφικτή, εξαιτίας της πανδημίας COVID-19 και των απαγορευτικών που είχαν επιβληθεί εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για τον λόγο αυτό, από τον Μάρτιο του 2020 έως το Σεπτέμβριο του 2020 τα αδελφά ευρωπαϊκά έργα του MIICT (REBUILD, NADINE, MICADO, EASYRIGHTS και WELCOME) κλήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συζητήσουν -διαδικτυακά- ένα σύνολο θεμάτων, αντιμετωπίζοντας την πρόκληση της ένταξης των μεταναστών από διάφορες πλευρές, όπως π.χ. «Δεδομένα διαχείρισης και δεοντολογία», «Εργαλεία ΤΠΕ: σχεδιασμός και ανάπτυξη λογισμικού», «Χρήστες - στόχοι, ανάλυση αναγκών χρηστών, συμμετοχή των χρηστών», «εργαστήρια και πιλοτικοί σχεδιασμοί, αξιολόγηση υλοποίησης, ευκαιρίες επικοινωνίας / διάδοσης», καθώς και «Δημόσιες αρχές: τοπικό, εθνικό περιφερειακό, ευρωπαϊκό επίπεδο· συμμετοχή και επεκτασιμότητα των αποτελεσμάτων του έργου».

Με βάση τη θετική εμπειρία από αυτούς του κύκλους συζητήσεων, η κοινοπραξία του MIICT αποφάσισε να διοργανώσει μια εικονική και κλειστή συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης για την κοινή πολιτική μετανάστευσης μεταξύ 14 και 16 Οκτωβρίου 2020, με τη συμμετοχή πέντε ακόμη αδελφών ευρωπαϊκών έργων (REBUILD, NADINE, MICADO, EASYRIGHTS και WELCOME). Όλα αυτά τα έργα χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του προγράμματος έρευνας και καινοτομίας «Ορίζοντας 2020» της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφορικά με την ανάπτυξη λύσεων και εργαλείων με δυνατότητα ΤΠΕ για την εφαρμογή πολιτικών ένταξης από τις δημόσιες διοικήσεις. Τα 6 έργα διοργάνωσαν εβδομαδιαίες συναντήσεις για να συμφωνήσουν στο περιεχόμενο και την ημερήσια διάταξη των διαδικτυακών εργαστηρίων διάρκειας τριών ημερών, με τη συνεχή υποστήριξη των Υπεύθυνων των Έργων στον Εκτελεστικό Οργανισμό Έρευνας. Τα αποτελέσματα αυτών των συνεδριών, επηρέασαν την ημερήσια διάταξη της Στρογγυλής Τραπέζης για την κοινή πολιτική μετανάστευσης, με αποτέλεσμα στην ακόλουθη τελική ιεράρχηση των τριών κύριων θεμάτων συζήτησης / πυλώνων:

- α) Από κοινού δημιουργία και συμμετοχικός σχεδιασμός
- β) Πολυμερής Συνεργασία
- γ) Εργαλεία ΤΠΕ και ψηφιακές υπηρεσίες για την υποστήριξη της ένταξης.

Με βάση το γεγονός ότι η συμμετοχή βασικών ενδιαφερομένων, για μια σαφή κατανόηση της προσωπικής κατάστασης και της κοινωνικής ενσωμάτωσης, οδηγεί σε αποτελεσματική και αποδοτική ένταξη των μεταναστών και των προσφύγων, έχει υιοθετηθεί μια πιο ολιστική προσέγγιση κατά τη διάρκεια αυτής της συνάντησης, εστιάζοντας στους κοινούς παράγοντες μεταξύ των έργων και της συνολικής προσέγγισης και των στόχων υλοποίησης. Όλες οι συζητήσεις διαμόρφωσαν ένα αρχικό έγγραφο που υποβλήθηκε στη Δημόσια Διαβούλευση της Ε.Ε.² για την ενσωμάτωση και την ένταξη των μεταναστών και των ατόμων με μεταναστευτικό υπόβαθρο την 21η Οκτωβρίου 2020.

¹ E. B.-N. Sanders και P. J. Stappers, "Co-creation and the new landscapes of design," *CoDesign*, τόμ. 4, αρ. 1, σελ. 5–18, 2008.

² Have your say (europa.eu)

Το τελικό αποτέλεσμα της Στρογγυλής Τραπέζης για την κοινή πολιτική μετανάστευσης αποτυπώθηκε στη Λευκή Βίβλο της Κοινής Μεταναστευτικής Πολιτικής, η οποία προορίζεται ως στρατηγική συμβολή στη διαμόρφωση της μελλοντικής μεταναστευτικής πολιτικής της Ε.Ε., με τις ακόλουθες προτεινόμενες συστάσεις πολιτικής να συγκεντρώνονται υπό τους προαναφερθέντες τρεις συγκεκριμένους πυλώνες:

Κοινοί Πυλώνες	Ειδικές Συστάσεις Πολιτικής
1. Συν-δημιουργία και Συμμετοχικός Σχεδιασμός	<p>1α. Κατανόηση της ζωής των μεταναστών και των προσφύγων ως προϋπόθεση για τη συμμετοχή.</p> <p>1β. Αντιμέτωπιση συγκεκριμένων ζητημάτων και προκλήσεων σε μια ευρύτερη προοπτική.</p> <p>1γ. Αναγνώριση της ανάγκης από κοινού σχεδιασμού για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης.</p> <p>1δ. Πρώτα κατάργηση των εμποδίων στη συμμετοχή.</p> <p>1ε. Προώθηση του συμμετοχικού σχεδιασμού.</p> <p>1στ. Πιλοτική εφαρμογή της κουλτούρας από κοινού σχεδιασμού ως εσωτερική πολιτιστική αλλαγή στις δημόσιες αρχές.</p>
2. Πολυμερής Συνεργασία	<p>2α. Ενθάρρυνση μιας πολυμερούς προσέγγισης</p> <p>2β. Εργασία για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε μετανάστες και πρόσφυγες</p> <p>2γ. Προώθηση Χρηματοδότησης και Βιωσιμότητας</p> <p>2δ. Εστίαση στο θέμα της μετανάστευσης</p> <p>2ε. Αξιοποίηση επιτυχών περιπτώσεων στην υποδοχή και ένταξη μεταναστών.</p> <p>2στ. Υιοθέτηση μιας πολυμερούς διαδικασίας ένταξης.</p>
3. Εργαλεία ΤΠΕ και ψηφιακές υπηρεσίες για την υποστήριξη της ένταξης	<p>3α. Προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.</p> <p>3β. Ενθάρρυνση της καινοτομίας, της έρευνας και της ανάπτυξης.</p> <p>3γ. Προώθηση της ψηφιακής εκπαίδευσης και των υποδομών.</p> <p>3δ. Αξιολόγηση των μελλοντικών πολιτικών ολοκλήρωσης</p>

Οι εταίροι της κοινοπραξίας του MIICT κατά τη συζήτηση της 2^{ης} Στρογγυλής Τραπέζης Πολιτικής, χαρτογράφησαν όλα τα πιθανά εμπόδια ή/και τις προκλήσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την περαιτέρω ανάπτυξη της πολιτικής, δίνοντας προτεραιότητα στις παράλληλες πολιτικές που σχετίζονται με το έργο MIICT και συγκεκριμένα με τις ανάγκες των πιλοτικών χωρών, προτείνοντας περαιτέρω συστάσεις πολιτικής για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προκλήσεων.

Καταρχάς, όσον αφορά τη **Συν-δημιουργία και τον Συμμετοχικό Σχεδιασμό**, υπογραμμίστηκε η ανάγκη αντιμετώπισης των ζητημάτων προσβασιμότητας, εμπλοκής και αξιοπιστίας, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμετοχή των μεταναστών με σκοπό να δοκιμάσουν τη χρήση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Οι ώρες εργασίας των μεταναστών, η έλλειψη παιδικής φροντίδας, οι δυσκολίες πρόσβασης στις τοποθεσίες παροχής υπηρεσιών, οι γλωσσικοί περιορισμοί καθώς και η περιορισμένη πρόσβαση στην τεχνολογία (π.χ. έλλειψη σύνδεσης στο Διαδίκτυο, έλλειψη tablet) και γενικά ζητήματα προσβασιμότητας, θα μπορούσαν να εμποδίσουν τη συμμετοχή τους σε ορισμένες δραστηριότητες καθώς και τη μετέπειτα υιοθέτηση των προσφερόμενων υπηρεσιών ΤΠΕ. Θέματα εμπλοκής αναφέρθηκαν κυρίως σε σχέση με τις δημόσιες αρχές και άλλους παρόχους παρόμοιων υπηρεσιών, υπογραμμίζοντας την περιορισμένη πρόσβασή τους σε τεχνολογικούς πόρους (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και συνδεδεμένες διαδικτυακές υπηρεσίες) καθώς και την περιορισμένη προθυμία τους για αλλαγή και προσαρμογή σε νέες πραγματικότητες (π.χ. πολιτικές/διαδικαστικές αλλαγές, ψηφιακό μετασχηματισμό, πολιτιστικές αλλαγές). Η αξιοπιστία ομοίως αποτέλεσε συνέχεια των προηγούμενων συζητήσεων, καθώς οι χρήστες και οι σχετικοί ενδιαφερόμενοι συνήθως δεν μπορούν να συσχετιστούν με την τεχνολογία που τους προσφέρεται, καθώς δεν μπορούν να τη χρησιμοποιούν στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Μπορούν να δουν και να κατανοήσουν τις δυνατότητες, αλλά δεν μπορούν να «συσχετιστούν» αμέσως, καθώς η καθημερινή τους πραγματικότητα είναι πολύ διαφορετική. Ορισμένες γραφειοκρατικές διαδικασίες, σε συνδυασμό με την «αρτηριοσκλήρωση» στη διαδικαστική εφαρμογή, προσθέτουν περαιτέρω προκλήσεις στην εφαρμογή καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων. Η διαφοροποίηση των δημόσιων αρχών που σχετίζονται με τη μετανάστευση και στις τρεις πιλοτικές χώρες, εντείνει τους προαναφερθέντες περιορισμούς, καθώς οι

ευθύνες και οι μηχανισμοί λήψης αποφάσεων είναι διασκορπισμένοι, εμποδίζοντας ολόκληρη τη διαδικασία εφαρμογής και την περαιτέρω αξιοποίηση των προτεινόμενων λύσεων ΤΠΕ.

Όσον αφορά τη **συνεργασία με διάφορους ενδιαφερόμενους**, επισημάνθηκε η ανάγκη στόχευσης σε οργανισμούς παρά στην προσωπική δυνατότητα συμμετοχής στις διαδικασίες σχεδιασμού και ανατροφοδότησης των λύσεων του έργου ΜΙΙCT. Το εν λόγω υπογραμμίστηκε γιατί, ενώ είναι αντικειμενικά ευκολότερη η προσέγγιση σε ατομικό επίπεδο, καθώς είναι δύσκολο να εμπλακούν ενδιαφερόμενοι φορείς, όπως Δήμοι ή άλλες τοπικές αρχές ως σύνολα, τις περισσότερες φορές, αυτά τα άτομα δεν διαθέτουν ολοκληρωμένη γνώση σχετικά με τις οργανωτικές προτεραιότητες, ούτε και την εξουσία για την προώθηση ορισμένων προτάσεων και λύσεων καθώς και συστάσεων πολιτικής. Ο προϋπολογισμός και η οικονομική υποστήριξη για τη βιωσιμότητα των λύσεων ΤΠΕ, οι οποίες προτείνονται από έργα της Ε.Ε. είναι ένας άλλος περιορισμός και ένα σημαντικό σημείο που συμπληρώνει επίσης το προαναφερόμενο εμπόδιο αναφορικά με τη δέσμευση συμμετοχής. Δεδομένου ότι οι μετανάστες καλούνται να συμμετάσχουν σε ορισμένες επιτόπιες δοκιμές και συνεδρίες ανατροφοδότησης κατά τη διάρκεια ή μετά τις ώρες εργασίας τους, η έλλειψη οποιουδήποτε είδους αποζημίωσης ή άλλων παρόμοιων κινήτρων, τους εμποδίζει από την ενεργό συμμετοχή σε προσεγγίσεις σχεδιασμού συν-δημιουργίας. Η ίδια πρόκληση ισχύει και για άλλους ενδιαφερομένους και όχι μόνο για τους μετανάστες (π.χ. παρόχους υπηρεσιών, ΜΚΟ), καθώς χρειάζονται κάποια άμεσα και βραχυπρόθεσμα κίνητρα που θα τους δώσουν κίνητρο να αφιερώσουν χρόνο και να δεσμευτούν για τη συμμετοχή τους σε εργαστήρια και συμμετοχικές διαδικασίες σχεδιασμού, όπου θα τους παρουσιαστεί «τι τους αφορά» μακροπρόθεσμα. Αυτό ισχύει κυρίως όταν οι συμμετέχοντες καλούνται να συμμετάσχουν σε πολλαπλές επαναλήψεις σε διαφορετικές ερευνητικές φάσεις, ακόμη και εκτός των ωρών εργασίας και των εγκαταστάσεων τους, όπως συμβαίνει με τα ερευνητικά έργα συν-δημιουργίας.

Η πανδημία του κορωνοϊού (COVID-19) έθεσε ένα επιπλέον εμπόδιο, εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού όσον αφορά τους παρόχους υπηρεσιών και τις ΜΚΟ, καθώς και στις προτεραιότητές τους, οι οποίες μετατοπίζονται κυρίως και εστιάζονται σε πιο απτά ζητήματα που σχετίζονται με την πανδημία. Επιπλέον, η τρέχουσα πραγματικότητα όπου οι προσωπικές συναντήσεις και τα ταξίδια έχουν αντικατασταθεί από διαδικτυακές συναντήσεις και νέες πλατφόρμες επικοινωνίας, έχει φέρει κόπωση σε ορισμένους από τους ενδιαφερόμενους φορείς για να εμπλακούν στη δοκιμή μιας άλλης νέας πλατφόρμας ΤΠΕ, χωρίς άμεσο πλεονέκτημα γι' αυτούς στο εγγύς μέλλον. Η εκπροσώπηση είναι ένα άλλο σημαντικό ζήτημα που αντιμετωπίζει προκλήσεις στην πολυμερή συνεργασία. Σημειώνεται ότι είναι δύσκολο να επιτευχθεί πλήρης εκπροσώπηση των μεταναστών, δεδομένου ότι μερικές φορές οι κοινότητες προσφύγων και μεταναστών δεν εκπροσωπούν όλους τους μετανάστες (π.χ. μετανάστες ΛΟΑΤΚ+ που έχουν ξεχωριστές οργανώσεις, εθνοτικές διαιρέσεις εντός διαφορετικών κοινοτήτων, ούτως ώστε ένας οργανισμός να μην μπορεί να εκπροσωπήσει όλους). Όσον αφορά τη μελλοντική αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του έργου, μία σημαντική πρόκληση θα ήταν η βιωσιμότητα της ίδιας της πλατφόρμας IMMENSE μετά το τέλος του έργου. Οι συμμετέχοντες στη Στρογγυλή Τράπεζα για την Πολιτική υπογράμμισαν το γεγονός ότι λόγω της φύσης αυτού του εργαλείου ΤΠΕ και ιδίως των μεταναστών ως κοινού-στόχου, των προσφύγων καθώς και των παρόχων δημόσιων υπηρεσιών, υπάρχουν εγγενή εμπόδια που περιορίζουν είτε τη μελλοντική διάρκεια ζωής του, είτε στις ενδιαφερόμενες δημόσιες αρχές σε κάθε χώρα που θα να είναι πρόθυμες να υιοθετήσουν αυτήν τη λύση ή να διεκδικήσουν κονδύλια στις επόμενες προσκλήσεις χρηματοδοτούμενων έργων της Ε.Ε., διακινδυνεύοντας φυσικά τη δυνατότητα να μην επιλεγούν για μελλοντική χρηματοδότηση. Οποιαδήποτε πιθανή λύση χρηματοδότησης που προέρχεται από τον εμπορικό τομέα (Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις κ.λπ.) παρουσιάζει πολλές προκλήσεις από ηθική άποψη και εάν μία λύση βιωσιμότητας βαρύνει Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών, τότε και πάλι τα εμπόδια σχετίζονται με περιορισμένες οικονομικές και τεχνικές δυνατότητες για τη συντήρηση και τη διαχείριση τέτοιων τεχνικών πλατφορμών.

Τέλος, όσον αφορά τα εργαλεία **ΤΠΕ και τις ψηφιακές υπηρεσίες για την υποστήριξη της ένταξης**, επισημάνθηκε η έλλειψη προηγμένης ψηφιακής γνώσης στη δημόσια διοίκηση που εμποδίζει τους ενδιαφερομένους να συμμετάσχουν ενεργά στον από κοινού σχεδιασμό και τη μελλοντική εφαρμογή των λύσεων ΤΠΕ. Ακόμα κι αν οι δημόσιες αρχές είναι γενικά πολύ ευαίσθητες και δεσμευμένες αναφορικά με τη συμμετοχή τους, λόγω της γραφειοκρατικής πραγματικότητας του συστήματος, μαζί με την αντίσταση στις αλλαγές, η υιοθέτηση οποιασδήποτε νέας λύσης ΤΠΕ παρεμποδίζεται. Εάν δεν τους παρέχεται επαρκής περιοδική εκπαίδευση, λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντική εναλλαγή προσωπικού σε οργανισμούς σε ορισμένες χώρες, ή εάν δεν είναι σύμφωνες με τις τρέχουσες εθνικές στρατηγικές / προτεραιότητες / διαδικασίες / αναβαθμίσεις, τέτοιες λύσεις θα συγκρουστούν με τις προαναφερθείσες γραφειοκρατικές

διαδικασίες και δεν θα βρουν γόνιμο έδαφος για περαιτέρω ανάπτυξη και εφαρμογή. Επιπλέον, η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών θα πρέπει να συνδυάζεται με την αύξηση των ψηφιακών δεξιοτήτων των μεταναστών και των ικανοτήτων τους να πλοηγούνται στις συχνά περίπλοκες και μη εναρμονισμένες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Το έργο MIICT υιοθετεί και ευθυγραμμίζεται με όλες τις συστάσεις που περιγράφονται στη Λευκή Βίβλο της Κοινής Πολιτικής Μετανάστευσης. Προτείνει επίσης τις ακόλουθες πρόσθετες συστάσεις πολιτικής.

Αξιοποίηση ενός Στοιχείου Διαχείρισης Αλλαγών.

Είναι σημαντικό να γεφυρωθεί το χάσμα μεταξύ των αναγκών των ενδιαφερόμενων μερών και του τρόπου με τον οποίο μπορούν να εφαρμοστούν στην καθημερινότητά τους, ώστε τα έργα να μπορούν να τους προσφέρουν φιλικές λύσεις προς τον χρήστη. Η κύρια πρόκληση που αντιμετώπισαν οι ερευνητές κατά την επαφή με τα ενδιαφερόμενα μέρη και την προώθηση της πλατφόρμας IMMERSE, ήταν ότι, παρόλο που οι ενδιαφερόμενοι ήταν θετικοί και ανοικτοί για να υιοθετήσουν νέες λύσεις ΤΠΕ, έπρεπε να ξεπεράσουν ορισμένα επιχειρησιακά, γραφειοκρατικά και οργανωτικά εμπόδια για να ενσωματωθούν αυτές οι λύσεις στις καθημερινές δραστηριότητές τους. Τα ζητήματα σχετικότητας ήταν η πιο αναγνωρίσιμη πρόκληση που προέκυψε από την αρχή του έργου MIICT. Για τον λόγο αυτό, το MIICT προτείνει τα έργα της Ε.Ε. να εξετάσουν επίσης το ενδεχόμενο αξιοποίησης ορισμένων **Διαδικασιών Διαχείρισης Αλλαγών**, παράλληλα με τις αναπτυγμένες λύσεις ΤΠΕ. Με αυτόν τον τρόπο, τα έργα θα μπορούσαν να καθοδηγήσουν τους σχετικούς ενδιαφερομένους μέσω μιας σειράς αλλαγών (σε διαδικασίες, νοοτροπία και εργασιακή προσέγγιση) την οποία μπορεί να βιώσουν όταν οι τελευταίοι θα προσπαθήσουν να εφαρμόσουν τις λύσεις ΤΠΕ. Αυτή η εισήγηση προχωρεί πέρα από τις τυπικές πρακτικές των εκπαιδευτικών συνεδριών και εγχειριδίων, και εξετάζει το βασικό ζήτημα της αντίστασης στην αλλαγή, η οποία σχετίζεται με την **αξιολόγηση της ετοιμότητας** κάθε σχετικού ενδιαφερόμενου μέρους όσον αφορά την υιοθέτηση νέων διαδικασιών, τη διαχείριση της αντίστασης καθώς και την καθοδήγηση, την **ανάλυση της ανατροφοδότησης** και τις **διορθωτικές ενέργειες** που θα διασφαλίσουν μακροπρόθεσμη εφαρμογή των καινοτόμων λύσεων.

Αξιοποίηση της συνεργασίας και του συντονισμού μεταξύ των ενδιαφερομένων, εστιάζοντας στη δέσμευση συμμετοχής του οργανισμού και όχι στην ατομική συμμετοχή.

Η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ των ενδιαφερομένων είναι τα κλειδιά για την ένταξη των μεταναστών που διευκολύνονται από την ΤΠΕ, καθώς πρόκειται για έναν διεπιστημονικό τομέα όπου κανένας ενδιαφερόμενος, ή μια ομάδα του, δεν μπορεί να προχωρήσει χωρίς την υποστήριξη των άλλων. Κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων, ειδικά στη Ζωντανή Πρωτοτυποποίηση της πλατφόρμας IMMERSE, οι ερευνητές του MIICT αντιμετώπισαν δυσκολίες στην εμπλοκή συγκεκριμένων τοπικών αρχών και άλλων σχετικών Δήμων ή/και σχετικών δημόσιων οργανισμών. Είχαν την ευκαιρία να συνεργαστούν με συγκεκριμένα άτομα από τους καταλόγους επαφών τους, αλλά τόνισαν το γεγονός ότι όταν ήρθε η ώρα για την τελική προώθηση της πλατφόρμας IMMERSE στις αρχές τους, δεν ήταν αυτοί που είχαν την ευθύνη να λάβουν τις τελικές αποφάσεις, έτσι έπρεπε να γίνουν επιπλέον εργασίες προς αυτήν την κατεύθυνση. Για τον λόγο αυτό, το MIICT προτείνει να μετατοπιστεί το επίκεντρο στον πληθυσμό-στόχο από τη συμμετοχή ατόμων εντός των οργανισμών **στη συνολική δέσμευση συμμετοχής των οργανισμών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο** (π.χ. ΜΚΟ, δημόσιων παρόχων υπηρεσιών), καθώς αυτό θα βοηθήσει στη διευκόλυνση και στην καλύτερη εμπλοκή, υποστήριξη και αποδοχή προτεραιοτήτων και προτεινόμενων καινοτομιών.

Ενθάρρυνση της ενεργού συμμετοχής μέσω της εισαγωγής ορισμένων κινήτρων για όλους τους πιθανούς ενδιαφερομένους.

Πρόκειται για μία ευαίσθητη και σημαντική σύσταση πολιτικής, η οποία αναγνωρίζει την ανάγκη **υιοθέτησης διαφανών και νομικά και δεοντολογικά συμβατών μηχανισμών** που μπορούν να επιτρέψουν την υποστήριξη των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του από κοινού σχεδιασμού και συνδημιουργίας και να τους δώσει βραχυπρόθεσμα κίνητρα για να αφιερώσουν χρόνο και προσπάθεια για

μία προσέγγιση με μακροπρόθεσμα οφέλη. Λόγω συγκεκριμένων περιορισμών όσον αφορά την προσβασιμότητα (π.χ. ώρες εργασίας μεταναστών που τους εμποδίζουν να συμμετάσχουν σε ορισμένες συνεδρίες, περιορισμένη προσβασιμότητα στο Διαδίκτυο, περιορισμένοι τεχνολογικοί πόροι ή/και ψηφιακές γνώσεις), καθώς και λόγω της κατάστασης του COVID-19 (έλλειψη προσωπικού, άλλες προτεραιότητες, κόπωση με την τεχνολογία) οι ερευνητές του MIICT αντιμετώπισαν δυσκολίες στη συμμετοχή μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων, χωρίς να τους παρέχουν συγκεκριμένα πρακτικά κίνητρα. Για τον λόγο αυτό, απαιτείται υποστήριξη και καθοδήγηση της Ε.Ε. προς αυτήν την κατεύθυνση, π.χ. μέσω της ενίσχυσης της συμμετοχής των δημόσιων αρχών μέσω ανοικτών προσκλήσεων της Ε.Ε., μέσω της δημιουργίας ενός κοινού χώρου ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών γύρω από τα κίνητρα που χρησιμοποιούνται σε άλλα έργα της Ε.Ε., καθώς και μέσω της δημιουργίας ενός καταλόγου νομικών και δεοντολογικών πλαισίων και εκτιμήσεων για κίνητρα που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε μελλοντικές δραστηριότητες.

Προώθηση της ενεργού συμμετοχής εκπροσώπων μεταναστών και τοπικών κοινοτήτων και πολιτών από διαφορετικά υπόβαθρα για καλύτερη επιρροή στη λήψη αποφάσεων.

Αυτή η σύσταση ενσωματώνει το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια της ζωής του έργου, υπάρχει ο κίνδυνος υποεκπροσώπησης από ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. κοινότητες μεταναστών, εθνοτικές ομάδες, κοινωνία υποδοχής). Τονίστηκε το γεγονός ότι η πλατφόρμα IMMERSE στόχευσε να είναι προσβάσιμη από και ευαίσθητη σε ευάλωτες ομάδες. Ωστόσο, η δυσκολία συμμετοχής συγκεκριμένων κοινοτήτων με ειδικές ανάγκες, ήταν ένας άλλος περιορισμός που πρέπει να ληφθεί υπόψη σε μελλοντικές επαναλήψεις του έργου, υπογραμμίζοντας το γεγονός ότι αυτή η προσέγγιση πρέπει να υιοθετηθεί από όλα τα σχετικά έργα που έχουν από κοινού δημιουργική πτυχή στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη. Έτσι, η ποικιλομορφία είναι ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να συμπεριληφθεί στη διαδικασία χάραξης πολιτικής, καθώς και η διάσταση του φύλου κατά την εξέταση της παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με τις ΤΠΕ. **Η λειτουργική ποικιλομορφία** πρέπει να ληφθεί υπόψη επειδή τόσο η συμμετοχή οργανώσεων που εργάζονται σε αυτά τα θέματα όσο και οι μετανάστες ως άτομα θα μπορούσαν να προσθέσουν ενδιαφέρουσες και πραγματικά απαραίτητες απόψεις, σκέψεις και σχόλια. Επιπλέον, οι υπάρχουσες τεχνολογικές λύσεις πρέπει να είναι προσβάσιμες σε **άτομα με αναπηρίες** (π.χ. με προβλήματα ακοής ή όρασης) και αυτές οι ευάλωτες ομάδες είναι συνήθως αόρατες στις πολιτικές μετανάστευσης. Επιπλέον, η πολιτιστική αλλαγή και ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν μπορούν να επιτευχθούν άμεσα σε εθνικό επίπεδο, αλλά βασίζονται κυρίως στη **συμμετοχή των τοπικών κοινοτήτων και των πολιτών**. Η από κοινού δημιουργία και οι συμμετοχικές προσεγγίσεις, μαζί με λύσεις ΤΠΕ, καθώς και η εφαρμογή της πλατφόρμας, δεν πρέπει μόνο να προσαρμόζονται στις ανάγκες των μεταναστών, των προσφύγων, των δημόσιων αρχών και των παρόχων υπηρεσιών· πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η κοινότητα στο σύνολό της. Το τελευταίο διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη μακροπρόθεσμη ένταξη των μεταναστών και στη βιωσιμότητα των προτεινόμενων λύσεων. Οι τοπικές κοινότητες μπορούν επίσης να υπογραμμίσουν το μήνυμα σπουδαιότητας για την ψηφιοποίηση, προωθώντας την ανάγκη για **πολιτιστική αλλαγή σε διαφορετικά επίπεδα της κοινωνίας**.

Έμφαση στον τρόπο με τον οποίο οι υπάρχουσες τεχνολογικές λύσεις (π.χ. υπηρεσίες μετάφρασης) θα μπορούσαν να εξελιχθούν για να υποστηρίξουν πολύπλευρες λύσεις ΤΠΕ που σέβονται την πολιτιστική πολυμορφία μεταξύ των τελικών χρηστών.

Η καινοτομία, η έρευνα και η ανάπτυξη αποτελούν τους κύριους τομείς της εστίασης της χρηματοδότησης από έργα της Ε.Ε., βάσει αυτής της πρόσκλησης. Σε συνέχεια της προηγούμενης ειδικής σύστασης του MIICT, υπογραμμίστηκε η ανάγκη της επικέντρωσης σε πιο πρακτικές πτυχές της πλατφόρμας. Για παράδειγμα, λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα γλωσσικών διαφορών, με την ανάπτυξη μεταφραστικών τεχνολογικών εργαλείων για την υποστήριξη μιας μεγαλύτερης ποικιλίας μεταναστών και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων, βελτιώνεται τη φιλικότητα προς τον χρήστη και η πληρότητα των λύσεων / πλατφορμών ΤΠΕ, καθιστώντας τις διαθέσιμες σε διαφορετικές γλώσσες. Αυτό θα ενισχύσει την περαιτέρω ένταξη των μεταναστών.

Αξιοποίηση του μομέντουμ της ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19 και περαιτέρω επένδυση στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη σχετική στοχοθετημένη εκπαίδευση σε συγκεκριμένους ενδιαφερομένους με κυβερνητικό υπόβαθρο.

Έργα της Ε.Ε., όπως το MICT, λαμβάνουν σοβαρά υπόψη την ατζέντα ψηφιοποίησης της Ε.Ε., καθώς και την **εικονική κατάσταση που έχει δημιουργήσει η πανδημία COVID-19**, θα πρέπει να επικεντρωθούν **επενδύοντας στον ψηφιακό μετασχηματισμό** που έχει επισυμβεί ακόμη και σε χώρες που δεν ήταν τόσο προηγμένες σε ΤΠΕ. Οι τεχνικές πτυχές και οι προτεραιότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ηλεκτρονικής πρόσβασης πρέπει να συγχωνευθούν με την παροχή υπηρεσιών. Το σωστά καταρτισμένο και εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό και ιδιαίτερα εκείνοι που δημιουργούν τα συστήματα σε κάθε χώρα θα πρέπει να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να εφαρμόζουν αποτελεσματικές λύσεις ΤΠΕ και να διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητά τους με τα υπάρχοντα συστήματα. Η πρόσληψη και η ενσωμάτωση ορισμένων ενδιαφερομένων από κυβερνητικό υπόβαθρο είναι επίσης επιτακτική σύσταση για παρόμοια έργα της Ε.Ε., καθώς τα κυβερνητικά συστήματα είναι περίπλοκα και θέτουν προκλήσεις για την ενσωμάτωση μιας νέας λύσης/ νέου χαρακτηριστικού σε αυτά. Επομένως, είναι απαραίτητο να εκπαιδεύονται συνεχώς οι δημόσιες διοικήσεις και οι πάροχοι υπηρεσιών και να ενισχύουν τις ψηφιακές δεξιότητές τους και τον διαδικτυακό αλφαριθμητισμό τους, καθώς χωρίς αυτό, τα ψηφιακά μέσα -όπως αυτά που προωθούνται από το MICT- δεν θα είναι αποτελεσματικά. Υποστηρίχτηκε πλήρως το γεγονός ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα μπορούσε **να εισαγάγει Οδηγίες στα Κράτη Μέλη για να ενσωματώσουν νέες τεχνολογίες και να δείξουν τη συνάφειά τους με την καινοτομία μέσω κινήτρων** όπως το «σήμα καινοτομίας» ως πιστοποιητικό ή κάτι παρόμοιο που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι αρχές για να προωθήσουν τον εαυτό τους.

Αξιοποίηση θεμάτων χρηματοδότησης και βιωσιμότητας που σχετίζονται με προτεινόμενες λύσεις ΤΠΕ, όπου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μπορεί να διαδραματίσει κεντρικό ρόλο υποστήριξης.

Η χρηματοδότηση είναι ένας κρίσιμος παράγοντας ο οποίος πρέπει να αντιμετωπιστεί κατάλληλα κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας των χρηματοδοτούμενων έργων από την Ε.Ε., που σχετίζονται με τη μετανάστευση και τις λύσεις ΤΠΕ. Έχουν διεξαχθεί μεγάλες συζητήσεις κατά τη διάρκεια των συναντήσεων της κοινοπραξίας, καθώς και κατά τη δεύτερη Στρογγυλή Τράπεζα Εσωτερικής Πολιτικής, για την αντιμετώπιση του ζητήματος της χρηματοδότησης και της μελλοντικής αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του έργου και της βιωσιμότητας της πλατφόρμας IMMERSE, υπογραμμίζοντας τα εγγενή χαρακτηριστικά των τελικών χρηστών τέτοιων εργαλείων ΤΠΕ. Προτείνεται η έναρξη ενημερωτικών εκστρατειών, που θα λειτουργήσει ως πρόσθετος καταλύτης για τη δημοσιότητα των προτεινόμενων τεχνικών λύσεων, ενώ θα μπορούσε επίσης να διευκολύνει πιθανές μελλοντικές ευκαιρίες χρηματοδότησης μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο προς και πέραν της **βιωσιμότητας και της περαιτέρω αξιοποίησης** των προτεινόμενων λύσεων παρέχοντας πρόσθετες ευκαιρίες χρηματοδότησης για σχετικές δράσεις που στοχεύουν στη διασφάλιση της συνέχειας τέτοιων νέων λύσεων. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα μπορούσε επίσης να υποστηρίξει τις **δραστηριότητες προβολής** των έργων, μέσω της ενεργού συμμετοχής **εμπειρογνομόνων** σε εκδηλώσεις των έργων, μέσω **εργαλείων** και ειδικών ιστοτόπων εντός της Επιτροπής που να δημιουργούνται για τον σκοπό αυτό, καθώς και εφιστώντας την προσοχή ορισμένων **συλλόγων και ινστιτούτων** (π.χ. το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης) που θα μπορούσαν να ενισχύσουν την προβολή των αποτελεσμάτων του έργου.

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΓΟΥ

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΕΡΓΟΥ	MIICT - ICT Enabled Public Services for Migration
ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ	SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY, Centre of Excellence in Terrorism, Resilience, Intelligence and Organised Crime Research (CENTRIC), United Kingdom, Ηνωμένο Βασίλειο
ΕΤΑΙΡΟΙ	<ul style="list-style-type: none">• SYNNO GmbH, Αυστρία• ADITESS LTD, Κύπρος• AGENFOR INTERNATIONAL, Ιταλία• ASSOCIATION DES AGENCES DE LA DEMOCRATIE LOCALE, Γαλλία• ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (ΕΚΕΤΑ), Ελλάδα• ΚΕΝΤΡΟ ΜΕΛΕΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (ΚΕΜΕΑ), Ελλάδα• CENTRE FOR THE STUDY OF DEMOCRACY, Βουλγαρία• ASSOCIATION OF CITIZENS FOR RESEARCH, ANALYSIS AND PUBLIC POLICY DEVELOPMENT, Βόρεια Μακεδονία• FUNDACION EUROARABE DE ALTOS ESTUDIOS, Ισπανία• ΚΟΙΝΩΝΙΑ CARITAS CYPRUS, Κύπρος• LAUREA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ltd, Φινλανδία• LAW AND INTERNET FOUNDATION, Βουλγαρία• MINISTERO DELLA GIUSTIZIA, Ιταλία• ΔΗΜΟΣ ΕΓΚΩΜΗΣ, Κύπρος
ΧΡΗΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	Πρόγραμμα-πλαίσιο για την έρευνα και την καινοτομία «Ορίζοντας 2020» (2014-2020) «Κοινωνική πρόκληση 6 - Η Ευρώπη σε έναν μεταβαλλόμενο κόσμο: Κοινωνίες χωρίς αποκλεισμούς, καινοτόμες και αντανεκλαστικές»· Πρόσκληση: MIGRATION-2018· Θέμα: «Αντιμετώπιση της πρόκλησης της ένταξης των μεταναστών μέσω λύσεων με δυνατότητα ΤΠΕ»
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	Νοέμβριος 2018 – Οκτώβριος 2021
ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	www.miict.eu
ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	Sheffield Hallam University (CENTRIC), miict@shu.ac.uk
ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ	<ul style="list-style-type: none">– Legal and Ethical Analysis Report– MIICT Inclusivity Handbook– ICTs for Social and Public Sector Service Transformation & Policy Review Report– Integrated Report of the 1st Policy Briefing and Roundtable & Project– Communication and Dissemination Report– Integrated Report of the 2nd Policy Briefing– Joint Migration Policy Whitepaper: Towards ICT-Enabled integration of migrants



Αυτό το έργο έχει λάβει χρηματοδότηση από τη Δράση Συντονισμού, Έρευνας και Καινοτομίας «Ορίζοντας 2020» της Ευρωπαϊκής Ένωσης, βάσει της συμφωνίας επιχορήγησης υπ' αρ.. 822380.