**Migranci z Ukrainy: wyzwania integracji a umiejętności cyfrowe**

**Uchodźcy wojenni z Ukrainy mają umiejętności cyfrowe i chętnie pozyskują informacje z mediów społecznościowych. Jednak korzystanie z e-usług - mimo swobodnego poruszania się po Internecie - jest dla nich wyzwaniem - wykazało badanie z udziałem ekspertek Uniwersytetu SWPS. Naukowcy rekomendują m.in. ujednolicenie stron administracji publicznej pod względem językowym i wprowadzenie asystentów językowych w instytucjach publicznych.**

Badanie realizowano od września 2022 r. do czerwca 2023 r. wśród ukraińskich uchodźców wojennych oraz przedstawicieli władz dużych i mniejszych miast przyjmujących ich w Polsce. W ramach projektu MINTE, finansowanego ze środków ERASMUS+, przeprowadziły je: Natalia Savchuk i dr Agnieszka Bielewska z Uniwersytetu SWPS oraz dr hab. Ewa Ślęzak-Belowska z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Z badania wynika, że Ukraińscy uchodźcy wojenni mają doskonałe umiejętności cyfrowe, a także kompetencje językowe. Z rodziną w Ukrainie komunikują się telefonicznie, jednakże korzystają również z aplikacji takich jak Viber, Telegram, WhatsApp i Messenger. W kontaktach z osobami z Polski preferują rozmowy telefoniczne lub spotkania twarzą w twarz.

*Uchodźcy świetnie sobie radzą, zbierając informacje dostępne na stronach online i w mediach społecznościowych. Dzięki temu nie tylko wiedzą, jak ubiegać się o status uchodźcy, albo jakie formy pomocy są dla nich dostępne, ale również szybko zaczynają funkcjonować samodzielnie. Sami znajdują mieszkania do wynajęcia i informują się nawzajem o ofertach pracy* – mówi dr Agnieszka Bielewska, socjolożka Uniwersytetu SWPS.

**Rozwiązania dla e-administracji**

Zebrane dane pokazały, że uchodźcy chętnie pozyskują informacje z mediów społecznościowych, natomiast polska administracja publiczna przekazuje im informacje głównie za pomocą stron internetowych.

*Pandemia COVID-19 umożliwiła rozwój różnych usług e-administracji. Po przyjeździe uchodźców wojennych strony, takie jak np. PUE, ZUS, zostały przetłumaczone na język ukraiński. Jednak nasze badania pokazują, że korzystanie z e-usług mimo swobodnego poruszania się po Internecie jest dla migrantów wyzwaniem. Strony językowe we wszystkich językach powinny być identyczne, to znaczy zawierać dokładnie te same informacje* – podkreśla prof. UEK Ewa Ślęzak-Belowska.

Zespół MINTE wskazuje, że problemem jest brak standardów w tworzeniu nowych wersji językowych stron internetowych. Zdaniem badaczy instytucje publiczne powinny dysponować stronami internetowymi w co najmniej trzech językach: polskim, angielskim i ukraińskim. Symbole umożliwiające wybór wersji językowej, powinny zawsze znajdować się w tym samym miejscu, np. w prawym górnym rogu. Obecnie strony urzędów wojewódzkich w każdym województwie wyglądają inaczej i ta różnorodność może być myląca. Badacze rekomendują stworzenie standardów dotyczących tłumaczenia treści na języki obce.

**Potrzebni asystenci językowi**

Zespół MINTE zaleca również zapewnienie uchodźcom wojennym asystenta językowego w instytucjach publicznych; wyznaczenie w urzędach osób, których zadaniem byłoby odbieranie wiadomości w językach obcych, by maile czy telefony po angielsku lub ukraińsku nie były ignorowane.

Warto też, by instytucje publiczne były obecne w mediach społecznościowych, ponieważ właśnie tam migranci szukają informacji. Preferowane przez nich media to Telegram, kanały Viber, grupy facebookowe. Jednak uchodźcy wojenni doceniają też bezpośredni kontakt i wsparcie wolontariuszy, zwłaszcza w pierwszych kontaktach w nowym kraju.

**Zapobiec wykluczeniu cyfrowemu**

Badania pokazują dużą heterogeniczność ukraińskich uchodźców wojennych. Integracja przez pracę i edukację zakorzenia migrantów w nowym miejscu oraz zwiększa liczbę kanałów informacyjnych, do których mają dostęp.

Niektórzy Ukraińcy - zanim będą mogli aktywnie uczestniczyć w lokalnych społecznościach - potrzebują na przykład leczenia z powodu traumy wojennej. O ile większość potrafi korzystać z mediów cyfrowych, część starszych migrantów może radzić sobie gorzej. W efekcie nie wiedzą, gdzie szukać potrzebnych im informacji. W ich przypadku może być konieczne przekazywanie informacji alternatywnymi kanałami, takimi, jak ulotki i spotkania twarzą w twarz. Z seniorami można też kontaktować się za pośrednictwem ich dzieci i wnuków. W przypadku osób o mniejszych kompetencjach cyfrowych dobrą praktyką jest obecność informacji również w fizycznej przestrzeni publicznej, takiej jak autobusy i tramwaje.

Naukowcy w czasie realizacji projektu spotkali się zarówno z uchodźcami, jak i z zaangażowanymi w pomoc uchodźcom pracownikami administracji publicznej, samorządów i organizacji pozarządowych.

Spotkania takie pokazały, że przekazywanie informacji o ważnych dla nowych mieszkańców usługach jest trudne, jednak wiele miast wypracowało ciekawe rozwiązania. Na przykład w Krakowie działa Centrum Wielokulturowe i punkt informacyjny, gdzie tłumacze i asystenci wielokulturowi pomagają uchodźcom wojennym. We Wrocławiu zarówno uchodźcy, jak i wszyscy inni mieszkańcy mogą szukać pomocy w tzw. Przejściu Świdnickim. W Przemyślu we współpracy z PFRON udało się stworzyć miejsca pomocy dla osób z niepełnosprawnościami, gdzie uchodźcy mogą otrzymać opiekę medyczną.

Badacze podkreślają, że rolą instytucji publicznych jest zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu, które może prowadzić do kolejnych wykluczeń (np. problemu z kupnem biletu kolejowego, czy nawet ze skontaktowaniem się ze znajomymi i rodziną) i w rezultacie do rodzenia się konfliktów społecznych. Zważywszy na to, że uchodźcy nie znają systemu np. opieki zdrowotnej, konieczne są pewne rozwiązania wspierające, choćby docieranie do osób wykluczonych poprzez mobilne punkty informacyjne. Takie działania sprzyjają integracji migrantów.

*Bardzo ważne jest, żeby grupy osób, które nie potrafią się posługiwać mediami społecznościowymi, korzystać z usług cyfrowych, czy też te które po prostu nie mają telefonu z dostępem do Internetu nie zostały pozostawione samym sobie. Drobne działania wspierające (w wielu miejscach są już one zresztą podejmowane) pozwolą im wejść w świat cyfrowy, który jest już nieodłączną częścią naszej rzeczywistości i w rezultacie umożliwią stanięcie na własnych nogach* - podsumowuje dr Bielewska.

\*\*\*

Zespół MINTE, w którego skład wchodzą Uniwersytet Karola (Czechy), Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Uniwersytet SWPS, Ruppin Academic Center (Izrael) oraz Migration Policy Group (Belgia), bada, jak państwo i samorządy w Polsce, Czechach i Izraelu rozwijają efektywną politykę integracyjną.

Informację opracowano na podstawie danych zawartych w Raportach MINTE dotyczących praktyk cyfrowych ukraińskich uchodźców wojennych i przekazywania im informacji przez administrację publiczną w Polsce.

Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej projektu: https://iss.fsv.cuni.cz/en/research/funding/migrant-integration-through-education-minte





The project Migrant Integration Through Education (MINTE) has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.