

Raport z badań

Potrzeby informacyjne młodych Ukraińców mieszkających w Krakowie



Udział Europe4Youth w badaniach w charakterze konsultanta metodologicznego i merytorycznego, patrona i mentora dla zespołu badaczy sfinansowano ze środków Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018-2030.

Konsultantka merytoryczna:

Barbara Moś



Badaczki:

Kateryna Banar

Ola Menko

Yana Franchuk

Anastasiya Verbovetska

Kateryna Stasiuk



Proces badawczy sfinansowano ze środków Europejskiego Korpusu Solidarności.



Spis treści

WPROWADZENIE	3
TŁO BADAŃ	3
METODOLOGIA BADAŃ	3
OPIS PRÓBY	3
OPIS REALIZACJI BADAŃ	4
CELE BADAWCZE	4
SKRÓT WYNIKÓW BADAŃ I REKOMENDACJE.....	4
REKOMENDACJE:.....	6
NARZĘDZIE BADAWCZE – ANKIETA	7
BIBLIOGRAFIA:.....	9

Kraków, 2020

Wprowadzenie

W ciągu ostatnich 20 lat wzrost liczby migrantów w Krakowie przyspieszył, aż do tak zwanego przejścia migracyjnego – Kraków z miasta o ujemnym saldzie migracji stał się miejscem docelowym dla wielu obcokrajowców. W 2019 roku ponad 60% z nich to osoby pochodzenia ukraińskiego (GUS, 2019). Według opracowań firmy Selective (na podstawie zarejestrowanych numerów telefonów komórkowych) Ukraińców w Krakowie jest 50 tys., z których przeważają młodzi dorośli. To ogromna rzesza potrzeb i oczekiwań, dotąd nierozpoznana przez sektor publiczny oraz organizacji pozarządowych. Postanowiliśmy to zmienić łącząc siły Stowarzyszenia Europe4Youth oraz Fundacji Instytutu Polska-Ukraina prowadzącego portal informacyjny dla Ukraińców w Krakowie.

Postanowiliśmy się skupić na ich potrzebach informacyjnych – jakich informacji potrzebują, szukają, czego im potrzeba, aby zaaklimatyzowali się w nowym środowisku. Łatwość i dostępność informacji dla migrantów jest bardzo ważna, zwłaszcza kiedy zaczynają „od początku” i nie mają wiedzy o podstawowych rzeczach dotyczących pobytu w innym kraju. W ramach projektu „What does the youth need” postanowiliśmy zapytać młodzież Ukraińską w Krakowie, czego potrzebują na temat zamieszkania, pracy, pobytu w Polsce, w jakim języku szukają podstawowych informacji, jak sobie dawali radę w pierwsze dni w Krakowie, jak się czuli i skąd brali wiedzę i doświadczenie.

Rezultaty tych badań przełożą się na działalność portalu UAinKrakow.pl, gdzie bardzo ważnym jest dostarczanie aktualnej, potrzebnej i korzystnej informacji dla odbiorców, ale też Stowarzyszenia Europe4Youth, które kieruje swoją ofertą do wszystkich młodych ludzi mieszkających w Krakowie. Dlatego niniejsze badanie jest kluczowym elementem, potrzebnym do naszej dalszej pracy.

Tło badań

We wrześniu-grudniu 2020 przeprowadzono badania fokusowe (zintegrowany wywiad grupowy), a także ankietę wśród młodzieży Ukraińskiej w Krakowie w ramach projektu „What does the youth need”. Badaczki zostały przeszkolone przez konsultantkę, opracowano wspólnie narzędzia badawcze i przeprowadzono pretest narzędzi w Stowarzyszeniu Europe4Youth.

Badania mają charakter rozpoznawczy i niereprezentatywny – dobór próby był nielosowy, dogodnościowy oraz metodą kuli śniegowej. Ponieważ badaczki same należą do grupy docelowej, staraliśmy się wyjść poza krąg środowiska, w którym funkcjonują. Badania obejmują analizę różnego typu źródeł oraz samodzielnie przeprowadzony wywiad grupowy i ankietę. Miały na celu rozpoznanie i pogłębienie potrzeb, co ma charakter stricte jakościowy.

Metodologia badań

Wybór metod badawczych podyktowany był celami badania i jego charakterem. Interesowały nas ludzkie historie oraz perspektywa młodych ludzi na to, w jaki sposób funkcjonują na początku ich pobytu w Krakowie. Jakie emocje się z tym wiążą, jakie są najważniejsze potrzeby, oprócz tych podstawowych. W tym obszarze chcieliśmy wiedzieć w jaki sposób młodzież Ukraińska w Krakowie szuka informacji o życiu w Polsce, co jest dla nich najbardziej potrzebne i korzystne, czy korzystają z portali społecznościowych, w jakim języku szukają informacji i co jest dla nich łatwe w znalezieniu, a co jest trudne.

Tak więc cele badawcze obejmowały dwa obszary:

- 1) Identyfikacja głównych obszarów informacyjnych, celów dla których poszukują informacji;
- 2) Analiza źródeł informacyjnych, potrzeb i kanałów – jak funkcjonują obecnie oraz czego im ewentualnie brakuje.

W związku z tym przeprowadzono trzy wywiady fokusowe oraz ankietę internetową, a także desk research.

Opis próby

Próba badawcza dla wywiadów fokusowych składała się z 3 grup wiekowych:

- 1) uczniowie krakowskich licea w wieku 16-17 lat;
- 2) studenci krakowskich uczelni wyższych w wieku 18-25 lat;
- 3) młodzież 25-30 lat po studiach.

Respondenci badań ankietowych to młodzi mieszkańcy Krakowa pochodzenia ukraińskiego w wieku 19-30 (najwięcej w wiek 22-25), ogółem nieco więcej kobiet, niż mężczyzn (54% do 46%). To w większości studenci, uczniowie oraz osoby pracujące dorywczo. Drugą największą grupą wśród respondentów była grupa wiekowa 28-30, osoby pracujące na umowach lub przedsiębiorcy.

Większość badanych deklaruje wykształcenie wyższe. Zasadniczo poziom wykształcenia wśród migrantów mieszkających w Krakowie jest wysoki (wyższy u kobiet). Około 30% deklaruje wykształcenie średnie, zaś 16% nie podaje informacji o wykształceniu.

Opis realizacji badań

Przed rozpoczęciem badań przeprowadziliśmy na naszych wolontariuszach pretest narzędzia, po którym poszerzyliśmy kafeterię w wielu pytaniach oraz uzupełniliśmy kwestionariusz o ważne informacje. Najpierw zbierano informacje oraz dyskutowano o tym, jakie pytania są najważniejsze i powinny umieścić się w kwestionariuszu.

W badaniach fokusowych pytania pogrupowano na 6 bloków tematycznych:

- 1) potrzeby informacyjne przed wyjazdem do Polski,
- 2) potrzeby informacyjne po przeprowadzeniu do Polski,
- 3) źródła informacji,
- 4) priorytety informacyjne,
- 5) kanały informacyjne,
- 6) formaty informacyjne,

W ramach tych bloków pojawiły się konkretne pytania, dotyczące następujących problemów badawczych:

- najbardziej korzystne źródła informacji dla młodzieży Ukraińskiej w Krakowie,
- język, którym posługują się Ukraińcy dla poszukiwania informacji w Polsce,
- jaką informację znaleźć trudno, a jaką łatwo,
- jaka informacja jest najbardziej przydatna dla młodzieży Ukraińskiej w Krakowie oraz Polsce,
- jakie kanały oraz źródła informacji są najbardziej korzystne i dlaczego,
- jakim kanałom informacji ufają najbardziej i dlaczego.

Cele badawcze

- Identyfikacja głównych obszarów informacyjnych, jakich poszukują młodzi Ukraińcy w Krakowie,
- Identyfikacja celów dla których szukają danych informacji – potrzeb stojących za potrzebą informacji (uczuć, trudnych sytuacji),
- Analiza istniejących źródeł informacji pod kątem zaspokajania potrzeb informacyjnych,
- Priorytetyzacja potrzeb informacyjnych,
- Jakich kanałów używają do komunikacji,
- Jakie formaty komunikacji są dla nich najlepsze.

Skrót wyników badań i rekomendacje

Badania pokazały, że młodzi Ukraińcy w Krakowie przechodzą fazy akomodacji wg. kilku zidentyfikowanych wzorców:

- 1) Przyjazd w konkretnym celu (studia, praca), poszukiwanie lokum, osadzenie się w nowej grupie społecznej, poszukiwanie nowych możliwości, integracja społeczna w środowisku

lokalnym lub integracja we własnej grupie w kontekście akomodacji do środowiska lokalnego, okazjonalne lub raczej częste kontakty z Ukrainą;

- 2) Przyjazd dla mniej sprecyzowanego celu (wraz ze współmałżonkiem, na wakacje, czy do pracy sezonowej), zamieszkiwanie z innymi migrantami, integracja z innymi migrantami, poszukiwanie możliwości, osadzanie się w lokalnym środowisku, częściej następuje tylko akomodacja, częste kontakty z Ukrainą;
- 3) Przyjazd w dowolnym celu, poszukiwanie swojego środowiska lokalnego, intensywne kontakty towarzyskie, zamieszkiwanie w wynajętych mieszkaniach, zazwyczaj w mieszanym/międzynarodowym środowisku, zaangażowanie społeczne w lokalnym środowisku, rzadkie i okazjonalne kontakty z Ukrainą;
- 4) Przyjazd w dowolnym celu, zazwyczaj do mieszkań z innymi Ukraińcami, znalezienie strategii na przetrwanie, akomodacja i pozostawanie w silnych związkach z Ukrainą.

Ścieżki te zostały zidentyfikowane na podstawie kilku wymiarów:

- Cel przyjazdu lub jego charakter,
- Podstawowe potrzeby w momencie przyjazdu,
- Poziom docelowej integracji społecznej,
- Poziom związania ze społeczeństwem w Krakowie lub/i na Ukrainie.

Z badań dowiedzieliśmy się o różnych podejściach młodych Ukraińców do pobytu w Polsce. W znakomitej większości uważają oni swój pobyt w Krakowie za inwestycję w siebie – swoje wykształcenie, rozwój zawodowy i osobisty, lepsze perspektywy na przyszłość. Nawet osoby, które przybyły do Krakowa w mniej sprecyzowanym celu uważają tę decyzję za strategiczną, zaś osoby, które przybyły głównie w celach ekonomicznych korzystają stopniowo z innych ofert tego miasta.

Jeśli chodzi o potrzeby informacyjne podzieliliśmy je na kilka kategorii:

Funkcjonalne	Profesjonalne	Społeczno-obywatelskie	Towarzyskie
Legalizacja pobytu – („Karta pobytu” objęta legendami)	Informacje branżowe	Kultura – kina, teatry, restauracje	Imprezy w mieście
Pozwolenie na pracę	Informacja o rynku pracy i edukacji w Małopolsce	Miejsca do głosowania	Możliwość poznawania innych ludzi
Uzyskanie PESEL	Rozwój zawodowy, szkolenia, wyjazdy	Budżet Obywatelski	Grupy rówieśnicze, hobbystyczne
Transport publiczny	stypendia	Projekty lokalne i możliwość zaangażowania społecznego	Gaming
Mieszkanie	Informacja o projektach młodzieżowych (zwłaszcza Erasmus+)	Grupy wsparcia	Trendy
Sprawy urzędowe	Edukacja – placówki i możliwości	Porady prawne (związane z zaangażowaniem w ochronę praw)	Wydarzenia kulturalne
Dostępność ulg podatkowych, stypendiów	Nauka języków		
Mapa miejsc na tanie zakupy	Rejestracja działalności gospodarczej		
Portale/serwisy dla kupujących sprzęty/meble			
Typy umów w Polsce			
Ubezpieczenie			
Zdrowie, rejestracja do lekarza			

Potrzeby, jakie stoją za tymi obszarami informacyjnymi związane są z sytuacją osobistą i zawodową młodych migrantów.

Najważniejszą i najczęściej wymienianą z nich jest potrzeba **orientacji**. Orientacji życiowej („chcę, wiedzieć na czym stoję i co mnie czeka”, „chcę móc planować”, „potrzebuję ułożyć sobie w głowie co dalej”), zawodowej i osobistej. Nie jest to potrzeba różna od tych, którą wykazują inni młodzi ludzie mieszkający w Krakowie (por. Diagnoza Krakowskiej Młodzieży, 2016). Co ich jednak odróżnia, to wyrwanie z poczucia bezpieczeństwa zapewnianego przez znaną przestrzeń, rodzinę czy znajomych. Młodzi Ukraińcy poszukują „swoich miejsc” w Krakowie, swoich ludzi, bardziej niż inni szukają **zaufania** i dobrych **relacji**, na które można będzie liczyć w trudnych chwilach. Żyją niejako

w poczuciu „zagrożenia” nie będąc obywatelami kraju, w którym mieszkają. Obawiają się o różne traktowanie (nawet jeśli go nie doświadczają, to jest gdzieś z tyłu głowy), są wyculeni i nieufni/uważni.

Respondenci wskazywali na wiele sytuacji, w których (relatywnie łatwo) tracili zaufanie do innych, w tym instytucji i organizacji. Zaufanie jest ważną wartością, na którą zgodnie wskazywali uczestnicy wywiadów grupowych w każdym wieku. Dlatego ważne jest dla nich, by pełen pakiet informacji dostępny był w jednym miejscu, w zaufanym źródle, wyspecjalizowanym, które zajmuje się sytuacją, w której się znajdują. Potrzebę tę rozpoznał krakowski program Otwarty Kraków finansując Punkt Informacji dla Obcokrajowców. Można powiedzieć, że poszukiwanie informacji spełnia u młodych migrantów z Ukrainy zapewnienie potrzeby **bezpieczeństwa, orientacji** i potrzeby **społeczne**.

Ważnym wątkiem, który tu się pojawił było **poczucie własnej wartości i równouprawnienia** z młodymi Polakami. Badani respondenci w większości nie chcą występować w roli petentów, proszących o pomoc. Znają swoje prawa i oczekują ich egzekwowania, czyli równego traktowania. **Doinformowanie pomaga im w budowaniu poczucia własnej wartości i pozycji** w kontaktach z instytucjami, urzędami, a nawet innymi ludźmi. Stąd ważne jest dla nich, by informacja była spójna. W sytuacjach, kiedy kolejne źródło podważa poprzednie (np. doradca sugeruje rozwiązanie, które urząd uważa za niemożliwe do przeprowadzenia bez papierów A, B lub C). Podobne sytuacje wzbudzają nieufność do instytucji publicznych, poczucie bycia wykorzystywanym, niedocenianym, dyskryminowanym.

Respondenci zgadzali się co do formy otrzymywania kompleksowych informacji. Cenią **osobisty kontakt** i bezpośrednio zaangażowanie osoby zajmującej się daną sprawą. Czują się bezpiecznie, kiedy sprawą zajmuje się człowiek, do którego można zadzwonić, dopytać, niż bezosobowy „system”, gdzie sprawy się gubią lub nie są zrozumiane. Brakowało im tego typu usług, kiedy przeprowadzali się do Krakowa, zaś dzisiaj niewielu słyszało o Punkcie Informacyjnym dla Obcokrajowców prowadzonym przez Miasto Kraków w ramach programu Otwarty Kraków. Co ciekawe, respondenci deklarują, że preferowaną formą „dowiadywania się” jest kontakt osobisty, natomiast korzystają z takiej formy najrzadziej.

Szukając informacji najczęściej korzystają z Internetu, stron, forów i grup prowadzonych przez Ukraińców, pomijając źródła prowadzone w języku polskim. Przyczyny są bardzo różne, od słabej (jeszcze) znajomości języka polskiego, aż po brak zaufania i zagubienie w polskich źródłach, które nie odpowiadają na potrzeby informacyjne młodych Ukraińców. A te są zmienne w zależności od stopnia akomodacji, wieku oraz sytuacji zawodowej (najczęściej). Im dłuższy jest pobyt obcokrajowca w Polsce, tym mniej pojawia się potrzeb funkcjonalnych i towarzyskich (patrz: tabela), a więcej profesjonalnych i społeczno-obywatelskich.

Preferowana forma otrzymywania informacji nie różni się znacząco od tej, którą preferuje młodzież w ogóle: królują media społecznościowe,

Podsumowując, młodzi Ukraińcy poniżej 30 roku życia stanowią ważny segment społeczeństwa lokalnego w każdym jego wymiarze. Są dobrze wykształceni, aktywni zawodowo, zorganizowani i liczni. Bardzo szybko przechodzą od potrzeb informacyjnych funkcjonalnych po te związane z rozwojem, aktywnością obywatelską, sprawami lokalnymi. Chcą się angażować i być częścią społeczeństwa obywatelskiego, w związku z czym wszelka komunikacja prowadzona do mieszkańców Krakowa powinna uwzględniać mniejszość ukraińską. Należy zatem pamiętać o włączającym języku, wyczuciu i podejściu opartym o prawa.

Rekomendacje:

- W projektowaniu usług wsparcia, mentoringu, doradztwa zawodowego, czy służących planowaniu przyszłości dla krakowskiej młodzieży należy uwzględnić młodzież niebędącą obywatelami Polski i kierować do niej taką samą ofertę, co do polskiej młodzieży.
- Podejście instytucji publicznych, organów i organizacji do młodych obcokrajowców powinno uwzględniać potrzebę włączenia społecznego bez specjalnej kategoryzacji, która może prowadzić do stygmatyzacji.

- Потреба posiadania zaufanego (własnego) źródła informacji powinna być łączona ze stopniową integracją systemu informacji dla krakowian w ogóle.
- Portal UA in Kraków nadal powinien oferować informację w języku Ukraińskim, jednak stopniowo linkować źródła polskie, wskazując na ważne instytucje i źródła informacji.
- Portal informacyjny UA in Kraków powinien zapewnić możliwość skontaktowania się z redakcją oraz promować Punkt Informacyjny dla Obcokrajowców prowadzony w ramach programu Otwarty Kraków.
- Wszelkie systemy informacji powinny działać aktywnie w mediach społecznościowych realizując generalne zalecenia wobec komunikacji do młodych grup wiekowych.

Narzędzie badawcze – ankieta

Інформаційні потреби українців у Польщі

Доброго дня,

Fundacja Instytut Polska-Ukraina проводить дослідження на тему інформаційних потреб українців у Польщі і Кракові зокрема. Йдеться про пошук необхідної інформації щодо легалізації проживання, роботи, та щоденного життя.

Відповіді дозволять нам провести детальний аналіз того, які знання для Вас найбільш корисні та потрібні. Завдяки цьому на порталі UAinKrakow.pl з'являтиметься більше текстів, і ми точно будемо знати, які теми цікавлять наших читачів.

Анкета коротка та анонімна, вона дуже допоможе нам в роботі.

Головна діяльність фонду Instytut Polska-Ukraina - ведення portalu UAinKrakow.pl, на якому ми щодня публікуємо для Вас актуальні новини і статті на важливі теми.

***Wymagane**

Де Ви зазвичай шукаєте інформацію щодо проживання, роботи, легалізації в

Польщі? *

Офіційні сторінки державних інституцій
 Інтернет-портали
 Групи на Facebook чи інші соціальні мережі
 Знайомі та друзі
 Особисті консультації в Пунктах для мігрантів
 Особисті консультації в Управліннях
 Inne:

Якщо Ви вибрали "Інше", то вкажіть, будь ласка, де шукаєте інформацію.

Twoja odpowiedź

Якою мовою Ви шукаєте інформацію? *

Польською
 Українською
 Іншими

Якщо Ви вибрали "іншими", то вкажіть, будь ласка, якими мовами шукаєте інформацію?

Twoja odpowiedź

Що з потрібної інформації щодо життя в Польщі знайти складно? *

Легалізація перебування (PESEL, karta robytu та інші документи); легалізація роботи
 Проживання, громадський транспорт, "життя в місті"
 Медицина, запис до лікаря, NFZ і приватне страхування

Торгові центри, спеціалізовані магазини, крамниці
Освіта, навчання
Податки, РІТ
Інформація щодо безкоштовних консультацій для іноземців
Інше:

Якщо Ви вибрали "інше", то вкажіть, що було знайти складно?

Twoja odpowiedź

Що з потрібної інформації щодо життя в Польщі знайти легко? *

Twoja odpowiedź

Якої інформації Вам не вистачає?

Twoja odpowiedź

Яка, на Вашу думку, інформація є необхідною для українців в Польщі? *

Легалізація перебування

Легалізація праці

Інформація щодо безкоштовних консультацій для іноземців

Медицина, страхування

Освіта, навчання

Податки, РІТ

Міське життя, громадський транспорт

Інше:

Якщо Ви вибрали "інше", то вкажіть, яка інформація є необхідною.

Twoja odpowiedź

Серед наступних каналів інформації, виберіть, будь ласка, найбільш корисні для

Вас: *

Інтернет-портали (наприклад, UAinKrakow.pl, Yavp.pl)

Офіційні інтернет-сторінки державних інституцій

Інформаційні зустрічі, консультації

Телебачення

Радіо

Знайомі, родина, друзі

Соціальні мережі (Facebook, Instagram і т.д.)

YouTube

Якщо, між іншим, Ви вибрали варіант "Соціальні мережі", то виберіть, які для

Вас найкорисніші в пошуку інформації: *

Facebook

Twitter

Telegram

VK

Instagram

Знайомі, родина, друзі

Соціальні мережі

Скільки приблизно часу Ви витрачаєте на соц.мережі щодня? *

менше, ніж годину

2-3 години

3-4 години

4-5 годин

більше, ніж 5 годин

Ваш вік *

<18

18-25

26-35

36-45

46-55

56+

Статьь *

Чоловіча

Жіноча

Де саме Ви проживаєте в Польщі (вказіть, будь ласка, місто/населений пункт, або воєводство)? *

Bibliografia:

- Pędziwiatr K., Stonawski M., Brzozowski J., *Imigranci w Krakowie w świetle danych rejestrowych*, Centrum Zaawansowanych Badań Ludnościowych i Religijnych Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków 2019, [w:] <https://owim.uek.krakow.pl/wp-content/uploads/user-files/reports/Raport%20demograficzny.pdf> (12.12.2020)
- Diagnoza Krakowskiej Młodzieży, FURBS 2016, [w:] <http://furbs.org/index.php?id=74&type=article> (03.12.2020)