

Перешкоди та рішення

спілкування та обмін
інформацією з українськими
біженцями в Румунії



Internews



twilio



CENTER FOR
INDEPENDENT
JOURNALISM

Зміст

| | | | |
|---|----|---|----|
| Короткий зміст | 05 | Розділ 4: Інформаційні потреби | 32 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Вступ | 11 | Розділ 5: Чутки та дезінформація | 39 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Методологія | 13 | Розділ 6: Скарги та відгуки | 41 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Розділ 1: Який доступ до інформації у людей є зараз? | 16 | Висновки | 43 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Розділ 2: Довіра | 27 | Додатки | 44 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Розділ 3: Інформаційні бар'єри | 29 | | |
| <hr/> | | | |

© **Internews Network, Вересень 2022**

Це дослідження написала Міхаела Негру з «Центру незалежної журналістики» (CIJ) в Румунії у співпраці з Ірен Скотт і Аліною Белобра із гуманітарної команди Internews. Internews висловлює подяку усім іншим колегам з CIJ за допомогу в плануванні цієї оцінки, зборі даних та за експертне управління процесами.

Всі матеріали, розміщені в статті, охороняються нормативно-правовими актами про захист авторських прав, проте можуть бути вільно використані з метою поширення інформації, соціально-інформаційних кампаній, освітніх програм та досліджень, за умови посилання на джерело. З метою оцінки впливу, власник авторського права просить повідомляти про всі використання фрагментів публікації. Для використання фрагментів статті з іншою метою або для повторного використання в інших публікаціях, або для перекладу чи адаптації, необхідно запросити дозвіл.

Інформація, наведена в цій статті, є вірною на момент публікації.

Фото на титульній сторінці: ілюстрація мосту, що тягнеться через обкладинку, зверху вниз, на темно-синьому фоні.

Це дослідження щедро підтримане компанією [Twilio](#) у рамках їхнього проекту Tech4 Ukraine, спрямованого на підтримку людей, переміщених через війну в Україні.

Перелік умовних скорочень

AAP - Accountability to Affected People/Populations – Відповідальність перед постраждалими групами населення

CEA - Community Engagement and Accountability - Розвиток, залучення, інтеграція громад та їх підзвітність

CFBM - Complaints and Feedback Mechanism - Механізм розгляду скарг та надання зворотного зв'язку

CNRR - Romanian National Council for Refugees - Румунська національна рада у справах біженців

CSO - Community Service Organisation - Організація громадської роботи

DSU - Department for Emergency Situations - Департамент з питань надзвичайних ситуацій

FGD - Focus Group Discussion - Фокус-групова дискусія

GDPR - General Data Protection Regulation - Загальний регламент захисту даних

IEA - Information Ecosystem Assessment – Оцінка інформаційної екосистеми

IOM - International Organisation for Migration / UN Migration - Міжнародна організація з міграції

KII - Key Informant Interview - Інтерв'ю з ключовим інформатором

NGO - Non-Governmental Organisation - Громадська організація

SRHR - Sexual and reproductive health and rights - Сексуальне та репродуктивне здоров'я та права

UN - United Nations - Організація Об'єднаних Націй

UNHCR - United Nations Refugee Agency / High Commissioner for Refugees - Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН)

UNICEF - United Nations Children's Fund - Дитячий фонд ООН

Короткий зміст

Через шість місяців російсько-української війни біженці в Румунії все ще не можуть отримати доступ до своєчасної, актуальної та практичної інформації про свої права та доступні їм послуги. Згідно з результатами цього дослідження, у перші місяці реагування біженці поклалися на неофіційні соціальні зв'язки, щоб поділитися важливою інформацією про безпечний перетин кордону, тимчасовий захист та швидкий доступ до гуманітарних послуг. Однак зараз їм важко отримати доступ до інформації, яка у середньостроковій перспективі допомогла б ухвалити рішення та планувати майбутнє своїх родин.

Соціальні мережі досі залишаються важливою інформаційною платформою для біженців. І хоча уряд, гуманітарні фонди та волонтери створили десятки груп у Facebook, Telegram, Viber, а також вебсайти, біженці вважають за краще отримувати інформацію від інших біженців, волонтерів і місцевих жителів, які приймають до себе біженців. Біженці констатували, що існує надмір інформації та джерел, через що важко визначити, найбільш актуальну і точну інформацію. Групи, де учасники – тільки біженці, вважаються безпечними майданчиками, де можна ставити запитання, ділитися досвідом і перевіряти інформацію, знайдену в інших джерелах.

Інформація, отримана завдяки справжньому особистому досвіду, цінується найбільше. Хоча 98% біженців повідомили, що мають доступ до інтернету, сильна залежність від інформаційних інтернет-платформ створює розмежування між тими біженцями, які мають доступ до цифрових технологій та тими, які не мають доступу. Причому останні значною мірою покладаються на інших біженців і волонтерів у отриманні доступу до інформації та її інтерпретації.

Основна перешкода у доступі до інформації – це мова. Біженці повідомили, що потрібне одне офіційне джерело інформації з перекладом на українську та російську мови, де були б викладені зрозумілі відповіді на складні питання. Пріоритет також надається централізованим інформаційним офісам, де біженці

можуть з кимось поговорити і отримати відповіді на свої запитання.

Іншою перепорою є інформаційні прогалини та неправильне сприйняття. Багато біженців повідомили, що вони не зверталися до інформаційних гарячих ліній, побоюючись, що оператори не будуть говорити їхньою мовою. Подібним чином деякі респонденти сказали, що вони не звертатимуться до поліції чи по екстрену допомогу в кризовій ситуації, побоюючись, що їх не зрозуміють. Невизначеність щодо їхнього статусу в Румунії також підживлює постійні чутки про те, що взаємодія з владою може призвести до депортації.

Багато біженців розглядають інформацію, як шлях до інтеграції в румунське суспільство. Крім основних послуг, таких як грошова допомога, проживання, медичне обслуговування, транспорт, існує попит на інформацію щодо мовних курсів, працевлаштування, навчання та освітні можливості для будь-якого віку. У біженців існує потреба в україномовних медіа та контенті, який міститиме інформацію про їхні права та доступні їм послуги в Румунії, а також висвітлюватиме новини про їхній новий дім.¹

Хоча біженці зацікавлені у наданні зворотного зв'язку, існує дві основні перешкоди, що заважають в межах реагування виконувати зобов'язання щодо підзвітності.

¹ Відповідно до останнього Romania Protection Profile та моніторингового звіту УВКБ ООН, 53% біженців у Румунії планують залишитися в Румунії найближчим часом, 23% планують повернутися в Україну, але більшість (64%) не впевнені, коли вони це зроблять.

По-перше, біженці стверджують, що вони не впевнені в тому, як надати зворотний зв'язок і які платформи їм доступні. По-друге, багато біженців стверджують, що бояться виглядати «невдячними». Це заважає багатьом людям відкрито ділитися своїм справжнім досвідом, віддаючи перевагу лише позитивним відгукам.

Це дослідження охоплює думки та досвід 1180 біженців, 19 постачальників послуг у Бухаресті, Яссах, Констанці та Брашові та 2 представників медіа, та проводилося в період з липня по серпень 2022 року. Нижче наведено короткий виклад основних результатів дослідження та рекомендації для учасників щодо покращення доступу до інформації та комунікацій.

Доступ до інформації



Доступ до інтернету:

98% біженців використовують інтернет для отримання інформації в Румунії.

Для доступу до інтернету більшість з них використовує мобільний зв'язок та/або Wi-Fi у помешканнях. Особисті мобільні телефони є основним пристроєм для доступу до інтернету (97%), тоді як персональні комп'ютери/ноутбуки використовуються рідше (21%).

Біженцям важко отримати доступ до **місцевої інформації та інформації за місцезнаходженням для задоволення своїх потреб**. Попри те, що державна офіційна інформація (щодо освіти та проживання тощо) повідомляється через урядові вебсайти, біженцям складно отримати доступ до інформації про місця розташування, права та послуги в їхній безпосередній місцевості. Вони відчувають брак комунікації про місцеві тлумачення правил і рішень влади.



Особиста верифікація:

біженці з міст, де є один головний центр розміщення біженців (Брашов, Ясси), покладаються на інформацію від персоналу цих центрів, і інформаційні потреби біженців задовольняються більшою мірою, ніж у містах, де є багато центрів розміщення/інформаційних центрів (Констанца, Бухарест) або у сільських районах, де немає центрів розміщення/допомоги.

Окрім мовного бар'єра, **розпорошеність інформації є однією з найбільших перешкод** для доступу біженців до інформації. Через високу варіативність інформації між регіонами, а також інформаційні звички (звичка покладатися на чужий досвід як основне джерело інформації), деякі біженці описували отримання інформації як «квест»-місію.

Інформаційні потреби

Основні інформаційні потреби: грошова допомога, житло, охорона здоров'я, доступ до освіти для дітей, податкові процеси та процедури проживання, доступ до працевлаштування, включаючи визнання професійних кваліфікацій.

Біженці заявили про **потребу в офіційній, структурованій, централізованій** і перевіреній інформації, яка надається своєчасно, щоб уможливити планування та контроль над їхнім життям. Практична інформація дуже цінується.

Біженці **регулярно перевіряють інформацію**, яку знаходять (лише

11% ніколи не перевіряють інформацію). Біженці перевіряють інформацію з інших джерел, коли: вони підозрюють, що вона неправдива на основі попередніх знань/контексту (61%), вона здається неповною (52%), і коли вона походить з джерела, яке вони не знають (42%).

Джерела інформації

Пріоритет досвіду громади:

біженці багато в чому покладаються на досвід інших людей; інші українці є найбільш використовуваним джерелом інформації. При цьому біженці перевагу надають групам Telegram і Facebook, а не інформаційним каналам у Telegram, Viber або WhatsApp.

Офіційні джерела інформації:

лише чверть біженців користуються офіційними джерелами інформації від румунських органів влади (21% іноді, 4% часто/завжди), однак до цієї інформації мають доступ волонтери та працівники приймаючої громади, які потім поширюють її серед спільноти біженців.

Довіра

Довіра до інформації зростає, якщо вона ґрунтується на чужому досвіді, тому особисті обговорення та "сарафанне радіо" є важливою частиною інформаційної системи біженців. Стаття джерела також іноді важлива; жінки повідомляють, що більше довіряють досвіду інших жінок, аніж чоловіків.

Біженці більше довіряли б **офіційній інформації**, що надходить від румунського уряду та місцевої влади, якби вони отримували її безпосередньо з одного вебсайту або новин українською мовою, а не через соціальні мережі чи "сарафанне радіо".

Мова

Біженці зазначили, що **мова є найсуттєвішим бар'єром**, який заважає їм задовольнити свої інформаційні потреби. Мало біженців знають румунську мову. Більшість визнавали необхідність вивчити мову та активно шукали як формальні (курси), так і

неформальні варіанти (мовні обміни, розмовні клуби, онлайн-класи).

Більшість біженців розмовляють російською вдома (72%), але відчувають соціальний тиск використовувати українську в громадських місцях як онлайн, так і офлайн. Літні люди описували більше труднощів у спілкуванні українською.

Біженці використовують **Google translate** для пошуку в інтернеті, щоб задовольнити свої інформаційні потреби (проживання, освіта, юридичні питання) і спілкуватися із приймаючими громадами та приймаючими сім'ями. Молоді люди стверджують, що сервіси перекладу Google і Facebook за більш точні для російсько-румунської, ніж українсько-румунської мовної пари, тому частіше використовують російську мову.

Біженці хочуть більшого доступу до перекладачів українською та російською мовами, щоб отримати психологічну підтримку та медичні консультації. Вони також висловлюють стурбованість щодо якості перекладу офіційної інформації та якості послуг та намірів деяких перекладачів.

Соціальні мережі

Facebook і Telegram є найпопулярнішими соціальними медіа-платформами для задоволення інформаційних потреб. Попри безліч груп/сторінок у соціальних мережах і каналів для біженців, **середня кількість приватних і відкритих груп/сторінок, якими користується одна особа, становить від 4 до 5.** Кількість груп/сторінок у соціальних мережах дещо зменшується з віком і не залежить від тривалості перебування в Румунії.

Публікації, розміщені в **групах Facebook** середнього чи меншого розміру, отримують більше залучення (лайки, поширення, коментарі), ніж у групах із більшою кількістю учасників. У великих групах передача інформації більш одностороння, і людей часто направляють до цих груп, щоб отримати доступ до інформації, пов'язаної з поширеними запитаннями.

Адміністратори груп повідомили про дедалі активнішу роботу **російських і румунських ботів**, які перешкоджали діяльності груп в червні-липні 2022 року, включаючи надсилання неправдивих звітів на платформи соціальних мереж, щоб спробувати закрити групи гуманітарного реагування. Також регулярно створюються **групи-двійники**, що спантеличує учасників, які шукають достовірну інформацію.

Румунські та українські ЗМІ

Поінформованість про наявний україномовний контент на румунських медіаканалах є низькою. Однак є зацікавленість у можливості доступу до україномовних каналів новин. Зокрема: новини про Румунію (щоденні новини, політика, економіка тощо), гуманітарне реагування для українських біженців (юридичні питання, зміни стратегії реагування тощо) та щоденна інформація для біженців щодо доступу до послуг.

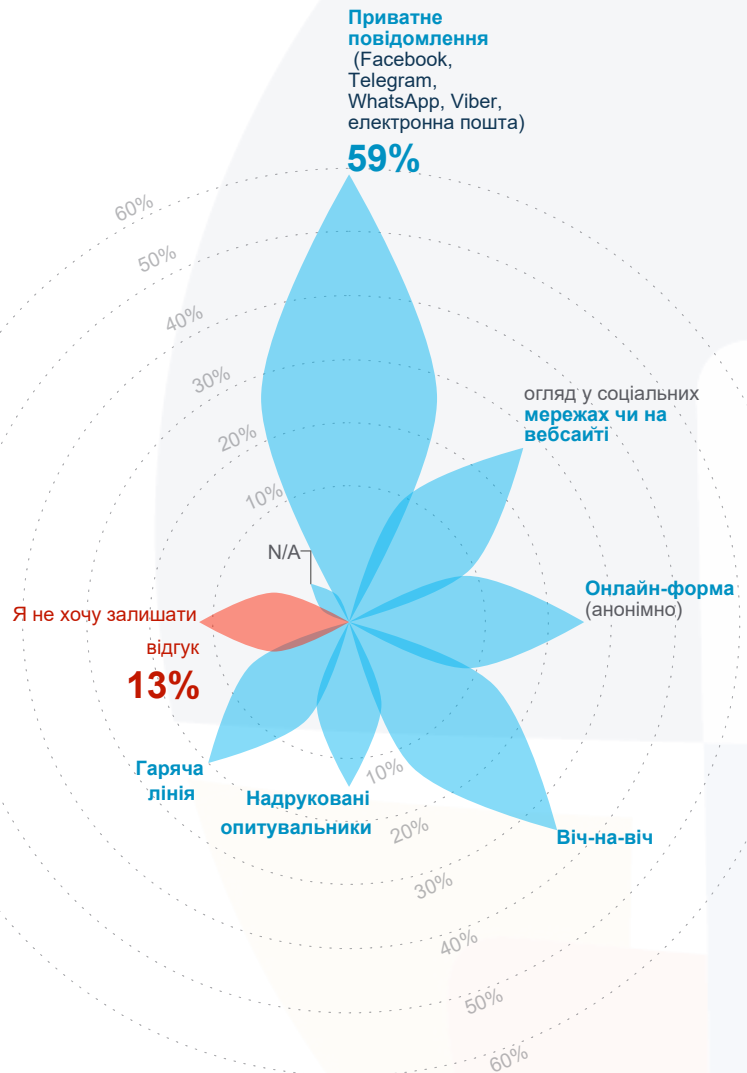
Інформація для біженців у Румунії, яка доступна на вебсайтах українських ЗМІ, часто орієнтована на потреби людей, які тільки-но залишають Україну (наприклад, інформація про міжміський транспорт, перетин кордону, візи тощо) і не відповідає потребам біженців після прибуття в країну.

Скарги та надання зворотного зв'язку

Українські біженці, як правило, **залишають лише позитивні відгуки**, вони не залишають скарг чи пропозицій, оскільки бояться, що їх сприйматимуть як невдячних, навіть якщо вони знають, що негативний відгук чи пропозиція можуть бути корисними для покращення послуг або допомоги іншим українцям у Румунії уникнути ризикованих ситуацій.

Попри це, лише 13% біженців взагалі не хочуть давати відгук. За наявності відповідних інструментів і доступу, більшість біженців **віддали б перевагу залишити відгук у приватних повідомленнях** у Facebook, Telegram, WhatsApp, Viber, електронною поштою (59%), особисто/віч-на-віч (35%) і в огляді у соціальних мережах чи на вебсайті (28%).

Платформи, які респонденти вважають за краще використовувати для надання зворотного зв'язку



² Групи-двійники – це сторінки або облікові записи в соціальних мережах, створені для імітації іншої сторінки/облікового запису, щоб заплутати й обдурити користувачів і часто з метою поширення дезінформації.

Рекомендації

1. Централізація та локалізація інформації

Біженці розповіли про дві важливі потреби щодо інформації: мати єдине джерело надійної офіційної інформації та локалізувати цю інформацію для їхнього конкретного регіону. Там, де це можливо, гравці повинні працювати над спільними системами інформації, комунікації та зворотного зв'язку, щоб зменшити плутанину. Індивідуальні системи все ще будуть потрібні для надання чутливих послуг або послуг з високим ризиком. Гравці повинні розглянути можливість підтримувати платформу, яка б містила актуальну, якісну, доступну та практичну інформацію українською та російською мовами, та скеровувати інші інформаційні платформи до цього джерела. Подумайте про організацію інформації за регіонами чи містами, щоб зробити її більш доступною для біженців. Це також допоможе побачити, де є прогалини в локалізації інформації.

2. Використовуйте інформаційних інфлюенсерів в громаді

Біженці довіряють інформації, що надходить від інших людей у їхній громаді. Постачальникам послуг варто шукати інфлюенсерів і творців контенту, а також підтримувати їх у поширенні інформації серед спільноти біженців. Посилаючись на центральні офіційні джерела інформації, інфлюенсери також можуть допомогти вирішити питання спільноти щодо доступу до механізмів скарг і зворотного зв'язку або для боротьби із чутками і дезінформацією за допомогою перевіреної інформації. Можна використати також комунікаційні схеми (communication trees) для охоплення різноманітних підгруп у спільноті біженців, дозволяючи двосторонню комунікацію між особами, які займаються

реагуванням, волонтерами спільноти та більшою спільнотою. Цей механізм допоможе переконатися, що інформацію подано правильною мовою, використано популярні канали і вона ймовірно отримає більше довіри.

3. Різноманітні потреби

Молоді люди та люди з відмінними інформаційними потребами не відчують, що доступна інформація задовольняє їхні потреби. Не дивно, що підлітки вважають, що групи Telegram, якими користуються їхні батьки, не є тим місцем, де вони можуть ставити запитання та отримувати інформацію. Розгляньте можливість створення інформації та платформ, адаптованих до груп високого ризику, таких як люди похилого віку, підлітки та діти, а також люди з інвалідністю та особи, які за ними доглядають. Презентація інформації у різних форматах, адаптація до індивідуальних потреб цих груп може збільшити її вплив і покращити сприйняття.

4. Співпрацюйте та діліться ресурсами

Хоча наші ключові інформатори розповіли про кілька спроб зібрати та проаналізувати питання, скарги та дезінформацію, які можуть поширюватися в соціальних мережах біженців, ці спроби є локальними та не розповсюджуються на все гуманітарне реагування. Багато фондів можуть не мати навичок або можливостей для виконання цієї роботи, але можуть відповідати на запитання чи реагувати на інформацію та тенденції поведінки, централізований аналіз соціальних мереж був би корисним ресурсом для покращення загального реагування.

5. Мова має значення

Крім розширення доступу до офіційної інформації українською та російською мовами, ми маємо переконатися, що складна правова та офіційна інформація зрозуміла для широкої аудиторії. Працюйте з членами спільноти біженців, щоб відредагувати переклади чи інформаційні матеріали, запитуючи: «чи переклад точний?», «чи відповідає він поточним інформаційним потребам спільноти?», «чи доступний для всіх освітніх рівнів?», «чи містить корисну інформацію?» і «які запитання у вас залишаються після прочитання?». Зараз існує дефіцит українських перекладачів, тож щоб заповнити цю прогалину, варто розглянути можливість поставити у пріоритет навчання письмовому та усному перекладу тих біженців, які мають відповідні мовні знання.

6. Надавайте пріоритет зрозумілій мові

Інформація, доступна біженцям, часто складна і недоступна для багатьох читачів. Біженці повинні мати доступ і розуміти інформацію, пов'язану з їхнім правовим статусом і варіантами доступу до послуг і допомоги. Така інформація часто містить спеціальну термінологію, жаргон і поняття, які можуть бути новими для багатьох біженців. Якщо потрібно використати складні терміни чи аббревіатури, завжди надавайте пояснення простою мовою, використовуйте маркери для розділення шільного тексту та розглядайте інші способи доступу до інформації – наприклад, аудіо, відео та інфографіку, щоб допомогти ширшій аудиторії отримати доступ до інформації. Спрощений текст, зроблений належним чином, усе ще передає ту саму інформацію, але робить її кориснішою для більшої кількості людей.

У Clear Global є чудовий посібник, як писати чітко та простою мовою.

7. Дивіться в майбутнє

Уряд та інші постачальники послуг можуть ще не знати, як довго послуги будуть фінансуватися і залишаться доступними для біженців. Цілком природно, що в цих питаннях існує певна невизначеність. Але це потрібно донести до біженців. Продовження активного спілкування може зменшити занепокоєння, зміцнити довіру та показати біженцям, що ви розумієте, наскільки ця інформація важлива для них (навіть якщо відповідь буде «ми ще не знаємо, але ми знатимемо за тиждень/місяць/ рік»). Біженці хочуть розуміти, коли буде ухвалено рішення, як воно буде ухвалено та як вони можуть зробити свій внесок в ухвалення цього рішення.

8. Інформація у руках

Портативні пристрої, такі як Портативні, переважно є основним інструментом для доступу до інтернету. Хоча ви можете створювати інформацію на своєму ноутбучі чи комп'ютері, переконайтеся, що будь-який вебсайт або інформаційні матеріали оптимізовані для читання на портативних пристроях, гаджетах. Подумайте про необхідність прокручування або контенту на основі карток (а не статичних PDF-сторінок), скоротіть заголовки, речення та абзаци та подумайте, які шрифти добре відображаються на менших екранах. Аудіо- та відеоформати також можуть допомогти вашій інформації виділятися. Як завжди, майте на увазі, що незалежно від того, наскільки добре ви оформили свою інформацію, люди все одно матимуть додаткові запитання та звертатимуться по роз'яснення, щоб адаптувати інформацію до особистих потреб, тому переконайтеся, що ви чітко вказуєте, куди читач може звернутися для уточнень.

9. Інформаційні центри офлайн

Хоча біженці значною мірою покладаються на групи у соціальних мережах, у питаннях обміну та перевірки інформації вони радше хочуть мати можливість поговорити з кимось, поділитися своїми проблемами, поставити питання та адаптувати інформацію до своїх особистих потреб. Переконайтеся, що інформаційні центри або центри для біженців обладнані таким чином, щоб можна було провести зустрічі для реагування на інформаційні потреби. Там, де немає централізованих офісів, подумайте, які простори можна використати для цієї мети. Розгляньте можливість залучити групи з питань захисту, гендеру та інклюзії (PGI), щоб продовжити роботу та забезпечити більше охоплення інформацією та послугами.

10. Захист особистих даних

Переконайтеся, що ваша організація має відповідні правила щодо захисту та безпеки даних і зробіть пріоритетним відкрите спілкування з біженцями щодо того, як їхні особисті дані будуть захищені, коли вони нададуть їх вам. Багато біженців вже передали свою особисту інформацію та документи багатьом фондам і державним департаментам. Тому централізована система ідентифікації біженців мала б менший вплив на біженців, які вже перебувають у країні. Однак з міркувань безпеки та ефективності використання даних³ планування на випадок потенційного збільшення кількості біженців має розв'язати проблему інформаційної безпеки.

11. Зворотний зв'язок

Необхідно розвивати культуру надання конструктивного зворотного зв'язку щодо послуг для біженців, щоб гарантувати, що послуги відповідають пріоритетним потребам і вподобанням біженців. Щоб боротися зі стереотипом, пов'язаним зі страхом здатися невдячними, фонди з надання допомоги мають завчасно звітувати перед суспільством про відгуки, які вони отримують, і позитивні зміни, зроблені у відповідь. Звіти про відгуки часто зберігаються як внутрішні документи. Відкрите звітування про помітні результати щодо роботи з відгуками на популярних інформаційних платформах і під час особистої взаємодії зі спільнотою підвищить довіру та сприятиме активнішій участі в цих системах.

12. Біженці, як розробники системи реагування

Біженці наразі не відчули, щоб з ними якимось чином консультовалися при розробці системи надання допомоги. Тепер, коли екстрена фаза реагування закінчилася, і організації прагнуть до інтеграції та середньострокового планування, постачальники послуг повинні розробити стійкі підходи, які дозволять їм прислухатися до потреб і уподобань громади, використовувати їх для впливу на дизайн послуг і, що важливо, повідомляти спільноті про внесені зміни на основі їхніх відгуків.

13. Мультиплатформні медіа

Хоча румунські медіаорганізації робили перші спроби надавати інформацію біженцям українською мовою, біженці здебільшого не знають про це. Потрібна активніша реклама та просування. Щоб розширити охоплення, розгляньте альтернативні платформи трансляції, такі як трансляція в

³ Наприклад, у Швейцарії «S permit» включає посвідчення особи біженця, яке видається після перевірки документів, що засвідчують особу.

соціальних мережах (наприклад, прямі трансляції у Facebook) або вузька трансляція через стаціонарні гучномовці в місцях, де біженці, ймовірно, проводять час (центри розміщення та інформаційні пункти). Медіа також повинні враховувати коротко-, середньо- та довгострокові інформаційні потреби своєї аудиторії та реагувати на них; наприклад, новини та поточні події, послуги з надання допомоги, розваги, чутки та дезінформація, а також освітні програми, які готують біженців до інтеграції в румунське суспільство.

14. ЗМІ як суб'єкти надання допомоги

Щоб адекватно реагувати на широкий спектр інформаційних потреб біженців, чуток і дезінформації, румунські українськомовні медіа мають бути залучені до координації гуманітарного реагування як суб'єкти надання інформації та допомоги. Для втілення цього потрібне додаткове фінансування, завдяки кращому розумінню пріоритетів реагування, та того, як ухвалюються рішення та які зміни можуть відбутися. Румунські ЗМІ можуть більш ефективно перекладати цю інформацію для своєї аудиторії, а також збирати та ділитися відгуками щодо запитань та проблем, які вони отримують від аудиторії. Українськомовні медіа можуть бути цінною платформою для проведення дискусій у громаді, встановлення зв'язку між біженцями та особами, які ухвалюють рішення.

Вступ

З 24 лютого 2022 року світ зіткнувся з однією із найбільших хвиль біженців з часів Другої світової війни. За останні шість місяців⁴ через війну в Україні було переміщено понад 13 млн людей, 1,6 млн біженців в'їхали до Румунії з початку війни.⁵ Станом на серпень 2022 року понад 80 тисяч людей все ще шукають притулку в Румунії⁶ за підтримки уряду та партнерів, включаючи громадянське суспільство, приватний сектор, волонтерів і міжнародні організації з надання допомоги.

Попри надзвичайно швидке створення послуг для підтримки новоприбулих громад, інформаційні та комунікаційні виклики перешкоджали їх ефективності. Існувала постійна проблема забезпечення спільноти доступом до своєчасної, перевіреної та дієвої інформації для прийняття обґрунтованих рішень і справжньої участі в розробці системи реагування. Громади, які постраждали від кризи, потребують доступних двосторонніх каналів зв'язку з постачальниками допомоги, які дозволили б новоприбулій громаді зрозуміти доступні їм послуги, ставити запитання, висловлювати занепокоєння.

Це дослідження спрямоване на те, щоб краще зрозуміти, як біженці в Румунії та приймаюча спільнота створюють інформацію, отримують до неї доступ та обмінюються інформацією про гуманітарне реагування. А також, щоб виявити будь-які перешкоди у доступі до якісної інформації або прогалини в інформаційно-комунікаційному реагуванні, які можуть бути заповнені ЗМІ, гуманітарними чи державними постачальниками послуг. Ми віримо, що завдяки збільшенню доступу до широких інформаційних каналів, адаптованих до інформаційних уподобань біженців, постачальники послуг можуть більш тісно узгодити послуги з потребами біженців і, зрештою, краще взаємодіяти з громадами, яким вони сподіваються допомогти. Здорове інформаційне середовище дозволяє кожному ухвалювати більш обґрунтовані рішення, долати розбіжності, повніше брати участь у житті своїх спільнот і тримати владу підзвітною.

Дослідження мало такі цілі:

Ціль # 1

визначення інформації, доступної для біженців, і джерела, які вони використовують для доступу до інформації

Ціль # 2

визначення пріоритетних інформаційних потреб

Ціль # 3

визначення основних перешкод для доступу до цієї інформації

Ціль # 4

опис інформаційної динаміки/ поведінки (включаючи довіру)

Як ви побачите в наших висновках, детально описаних нижче, інформаційні потреби спільноти та канали змінилися з початку реагування. Так само ми очікуємо, що ці потреби будуть і надалі змінюватися, тож ми сподіваємося повторити це дослідження, щоб зафіксувати динаміку змін.

⁴ Ukraine: Millions of displaced traumatised and urgently need help, say experts | OHCHR

⁵ Документ - Ukraine Situation Inter-Agency Operational Update Romania - July 2022 (unhcr.org)

⁶ <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine/location/10782>

Партнери

Internews — це міжнародна некомерційна організація, яка працює над покращенням доступу до своєчасної, дієвої та надійної інформації та сприяє розвитку здорових інформаційних екосистем у 100 країнах. Завдяки підтримці місцевих засобів масової інформації, працівників просвіти з питань здоров'я та гуманітарного реагування, а також масштабній роботі з виявлення та боротьби з дезінформацією, організація прагне забезпечити кожному доступ до інформації та до комунікаційних каналів, необхідних для ухвалення рішень для себе та захисту своїх потреб.

Центр незалежної журналістики (СІ) — це румунська неурядова організація, яка понад 28 років активно захищає демократію та тих, хто вірить у її цінності. Люди, уряди, практики та загрози змінювалися з часом. СІ залишається прибічником універсальних цінностей і партнером тих, хто хоче зробити свій внесок у консолідацію вільного та різноманітного суспільства.

Подяка

Це дослідження щедро підтримано компанією **Twilio** у рамках проєкту Tech4 Ukraine, спрямованого на підтримку людей, переміщених через війну в Україні.

Провідним дослідником була Міхаела Негру з Центру незалежної журналістики. У нашій команді збору даних на місцях працювали Аліна Белобра з Internews, Крістіна Лупу, Б'янка Рус, Тетяна Алтухова, Олександра Алтухова та Надія Овсова з Центру незалежної журналістики.

Це дослідження було б неможливим без нашої чудової команди українських та румунських місцевих координаторів: Анжела Беляк (Ясси), Наталія Ватаман (Брашов), Людмила Ільченко та Космін Барзан (Констанца), Тетяна Алтухова та Олександра Алтухова (Бухарест); та українські збирачі даних в Яссах: Анжела Беляк, Лілія Горбаль, Данило Малий, Олександра Даймиченко. У Брашові: Наталія Ватаман, Сергіу Ватаман, Ірина Карпінська. У Констанці: Марина Черноіванова, Кирил Катаєв, Людмила Ільченко, Лариса Степанченко. У Бухаресті: Кирило Мазур, Надія Овсова, Леся Кірвас, Ганна Усац, Тетяна Алтухова, Олександра Алтухова, Тетяна Рєшєтова.

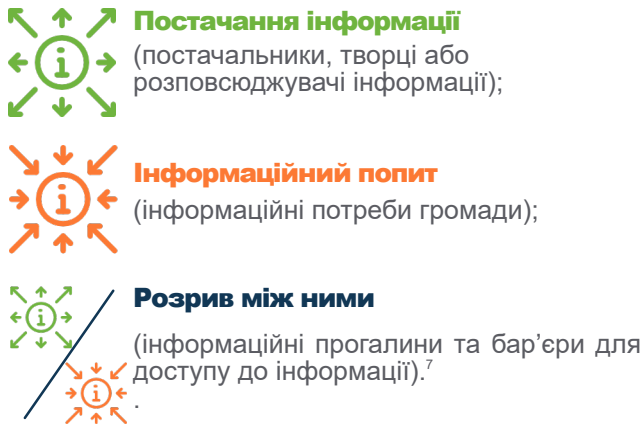
Дизайн цього звіту розроблено **Едіт Гінедж**.

Ми хотіли б подякувати всім, хто так щедро приділяв свій час цьому дослідженню, включно з представниками уряду Румунії, місцевих і міжнародних організацій з надання допомоги, місцевих засобів масової інформації та невтомних громадян і волонтерів, які брали участь у наданні допомоги.

Найголовніше, ми хотіли б подякувати біженцям з України, які проводили час з нами в громадських залах, у центрах для біженців і за чашкою чаю ділилися з нами своєю точкою зору. Без їхнього внеску це дослідження було б неможливим, і ми сподіваємося, що ми справедливо представили ваші погляди.

Методологія

У цьому дослідженні використовується Оцінка інформаційної екосистеми (IEA) як головна аналітична основа для розуміння інформаційного забезпечення, попиту та динаміки в цьому середовищі. IEA оцінює «здоров'я» інформаційної екосистеми, досліджуючи три основні елементи:



Що таке IEA?

Information Ecosystem Assessments або Оцінка інформаційної екосистеми – це інструмент, розроблений Internews для розуміння різноманітних джерел, впливів і унікальних місцевих особливостей того, як громади виробляють і споживають інформацію. Способи, якими люди створюють інформацію, сприяють її поширенню, взаємодіють з нею та поведуться навколо неї, роблять інформаційні екосистеми динамічними та різноманітними. Оцінка інформаційної екосистеми – це унікальний, орієнтований на людину підхід до визначення зв'язку між попитом і пропозицією інформації.

Мета IEA — отримати глибше розуміння того, як люди знаходять, діляться, оцінюють і довіряють інформації у власному місцевому контексті. У гуманітарному контексті інформація є важливою формою допомоги. Своєчасна, актуальна та доступна інформація допомагає постраждалим громадянам зрозуміти ситуацію, ухвалити зважені рішення та отримати доступ до життєво необхідної допомоги. IEA є ключовим підходом у Community Engagement and Accountability (CEA) або Розвитку, залученні, інтеграції громад та їх підзвітності, щоб гарантувати, що надавачі допомоги можуть встановити двосторонні канали комунікації, щоб вислуховувати та реагувати на потреби людей, пропонувані рішення, відгуки та скарги, а також гарантувати, що люди отримують допомогу та відіграють провідну роль в ухваленні рішень, які їх стосуються.

Ви можете прочитати більше про загальний підхід тут: <https://internews.org>

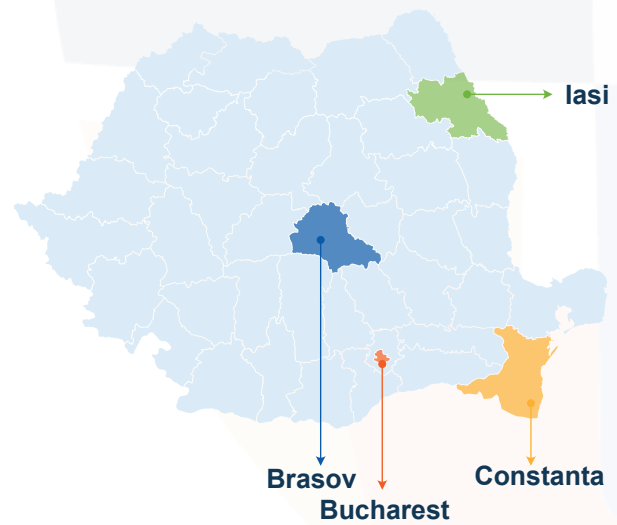
⁷ Internews, 2020

Тривалість

Це дослідження проводилося з червня по вересень із польовим збором даних у липні та на початку серпня 2022 року.

Місце проведення

Дані були зібрані з чотирьох міст у Румунії: Бухарест, Ясси, Констанца та Брашов. Ці міста були обрані через їхню популярність серед груп біженців, як місця для середньострокового поселення.



Деякі дані також були зібрані від біженців в інших регіонах Румунії за допомогою онлайн-опитувань. Попри те, що біженці можуть переміщуватися через прикордонні пункти в/з Румунії, ми вирішили не включати ці місця в нашу оцінку, оскільки хотіли зосередитися на інформаційних потребах і вподобаннях громад, які мали на меті залишитися в Румунії (принаймні, середньостроково), а не на біженцях, які отримують екстрену або короткострокову підтримку та прямують до інших країн. Подальші дослідження можуть визначити різні інформаційні потреби та виклики для цих груп біженців.

Методи дослідження

Ми об'єднали п'ять методів збору даних:

МЕТОД # 1

Фокус-групова дискусія (FGD)

Загалом було промодеровано

22

фокус-групи віч-на-віч у 4 основних містах Румунії (Бухарест, Ясси, Брашов і Констанца).

Щоб учасники відображали різноманіття спільнот біженців, ми включили учасників різної статі та вікових груп; учасників з різними фізичними можливостями; різного соціально-економічного та освітнього походження; та учасників різних українських етнічних меншин.

МЕТОД # 2

Інтерв'ю з ключовими інформаторами (KII)

Загалом було проведено

21

напівструктуроване інтерв'ю з ключовими інформаторами (KII) онлайн та особисто з румунськими гуманітарними організаціями

(Anaid, PARTIR, CRC Constanța, Motivation, ARESEL, Code for Romania), румунськими ЗМІ (Radio Romania International та RADOR), Міжнародними неурядовими організаціями (IFRC, UNHCR, UNICEF, Mercy Corps), центральними органами влади Румунії (уряд) і представниками приймаючої громади (не пов'язані з неурядовими організаціями волонтери з Бухареста, Ясси, Фокшани). Проведено 8 KII із засновниками та адміністраторами груп у соціальних мережах.

МЕТОД # 3

Кількісне опитування спільноти онлайн і офлайн

Опитування «Face-to-face», або особисті опитування, були перекладені українською мовою, дані зібрані українськими польовими дослідниками за допомогою КоВо toolbox на мобільних пристроях.

Ми отримали загалом

732

відповіді в 4 містах: Бухарест, Ясси, Брашов і Констанца.

Жодна особиста або ідентифікаційна інформація не збиралася, а дані були розбиті за віком і статтю. Збір даних відбувався з 10 по 30 липня 2022 року.

Це дослідження було доповнене онлайн-опитуванням. Його поширили на популярних платформах соціальних мереж, у групах, де біженці часто спілкувалися. Це опитування отримало 212 відповідей через анкету Google Forms. Збір даних відбувався з 28 липня по 8 серпня 2022 року.

МЕТОД # 4

Кабінетний аналіз

Було проведено кабінетне дослідження, щоб проаналізувати чинні звіти, плани дій, нормативні акти тощо. Попри те, що була доступна низка інформації про спроможність медіасектору Румунії, зокрема з попередніх звітів, підготовлених CIJ, на сьогодні було опубліковано дуже мало звітів про спроби зрозуміти аспекти інформаційних потреб біженців та перешкод. Ми виявили, що більшість організацій, з якими проводилися консультації, розглядали ці проблеми або навіть повідомляли про них, але часто ця інформація була лише для внутрішніх цілей.

МЕТОД # 5

Моніторинг ЗМІ

Моніторинг ЗМІ був зосереджений на оцінці того, яка гуманітарна інформація доступна українським біженцям в румунських та українських ЗМІ.

Проаналізовано

175

статей (130 в румунських ЗМІ та 45 в українських), опублікованих з 24 лютого по 11 серпня 2022 року.

Ми також провели огляд соціальних мереж, щоб перерахувати популярні платформи соціальних мереж, групи та платформи, якими користуються біженці, і класифікувати користувачів (біженці, приймаючі особи, або ті й інші), рівень активності/залученості та якість наданої інформації.

Проблеми та обмеження досліджень

Підхід IEA не є і не має наміру бути репрезентативною вибіркою спільноти. Однак ми прагнемо представити різноманіття спільноти, гарантуючи, що збір даних є репрезентативним. Щоб зменшити ризик опитування людей з однаковими характеристиками (наприклад, лише молодих жінок), ми використовували в особистому опитуванні метод квотної вибірки (ваги підгруп були наближені на основі попередніх досліджень і публічних звітів, визначених і проаналізованих на стадії кабінетного дослідження).

Згідно з якісним дослідженням, наша команда посталала перед труднощами під час вербування певних підгруп біженців:

Чоловіки

Попри те, що нам вдалося ідентифікувати певну кількість чоловіків, більшість із них не бажали брати участь у групових дискусіях. В основному це було зумовлено уявною загрозою бути «поверненим в Україну» або побоюваннями громадського засудження за те, що вони не воювали разом з українськими військовими;

Роми та інші етнічні групи.

Хоча це дослідження мало включити кілька фокус-групових дискусій (FGD) з ромською громадою, ми виявили, що дуже мало представників ромської громади вирішили залишитися в країні, більшість виїхали в інші країни. Наприклад, у Брашові головний центр розміщення біженців прийняв 150 українців ромського походження, у тому числі дітей, і всі вони виїхали до Іспанії та Франції.



фото: Pixabay.com

ЛГБТІК+

Наша дослідницька група хотіла б краще представити точку зору ЛГБТІК+ біженців та унікальні інформаційні проблеми, з якими вони можуть зіткнутися. Однак під час взаємодії з румунськими громадськими організаціями (NGO), які працювали з біженцями, захищали та адвокатували права ЛГБТІК+ людей, ми визначили, що наразі в Румунії все ще дуже мало біженців цієї групи. Наші інформатори припустили, що більшість провели в країні лише короткий час і шукали інформацію про сусідні країни з більш привітною політикою щодо ЛГБТІКІА+, зокрема у доступі до певних ліків.

Члени приймаючої громади

Члени приймаючої громади, які пропонували підтримку біженцям. Нам було важко заохотити громадян Румунії, які допомагали біженцям, взяти участь у цьому дослідженні.

Участь підлітків у фокус-групі в Брашові була емоційно складною. Для деяких підлітків фокус-група була першим досвідом, коли вони вийшли зі своїх тимчасових домівок і познайомилися з новими людьми (однолітками) після кількох місяців перебування в Румунії. Враховуючи динаміку групи, модератор застосував більш гнучкий підхід до посібника для фокус-групових дискусій (FGD). Ми рекомендуємо у майбутніх дослідженнях цієї групи біженців залучати психолога або молодіжного працівника для кращої підтримки учасників.

Це дослідження не оцінювало якість послуг. Однак у процесі дослідження біженці надали відгуки щодо якості обслуговування, надавачів послуг та повідомили про дискримінацію та утиски. Хоча це суміжна інформація і виходить за рамки цього звіту, цю інформацію Internews передасть відповідним урядовим і гуманітарним організаціям для вжиття заходів.

Розділ 1: Який доступ до інформації у людей є зараз?

Звідки ви отримуєте інформацію?

Обговорення у фокус-групах показало, що в лютому та березні 2022 року біженці здебільшого поклалися на особисті/офлайн-канали спілкування (телефонні дзвінки, «сарафанне радіо», листування в месенджерах зі знайомими), щоб дізнатися про маршрут і проживання в Румунії. Після приїзду та пізніше під час реагування (березень-липень 2022 року), онлайн-платформи почали відігравати більш значну роль у пошуку інформації. Волонтери та українська громада започаткували в соціальних мережах групи, канали та сторінки, які надають актуальну інформацію та сприяють обміну інформацією для біженців. Дивіться параграф [«Соціальні мережі»](#) нижче, щоб дізнатися більше про платформи та їх використання.

інформаційними каналами (за умови доступу до загальної інформації про послуги для біженців у Румунії) є Telegram (62% - часто і завжди, 25% - іноді ним користуються) та особисте листування (40% - часто і завжди, 48% - іноді). Часто згадуються також канали Facebook, Viber та інформаційні пункти, тоді як друковані ЗМІ та радіо практично не використовуються (так само як Twitter, телебачення, електронні листи та флаєри). Детальний перелік наведено в [Додатку 1](#).

Для доступу до інформації про служби допомоги, біженці різного віку здебільшого покладаються на інших українців у Румунії (61% - часто/завжди, 31% - іноді) та часто використовують групи та канали Telegram (63% - часто/завжди, 20% - іноді). Див. [Додаток 3](#). Це також стосується етнічних меншин з України. Одна жінка, кримська татарка, сказала:



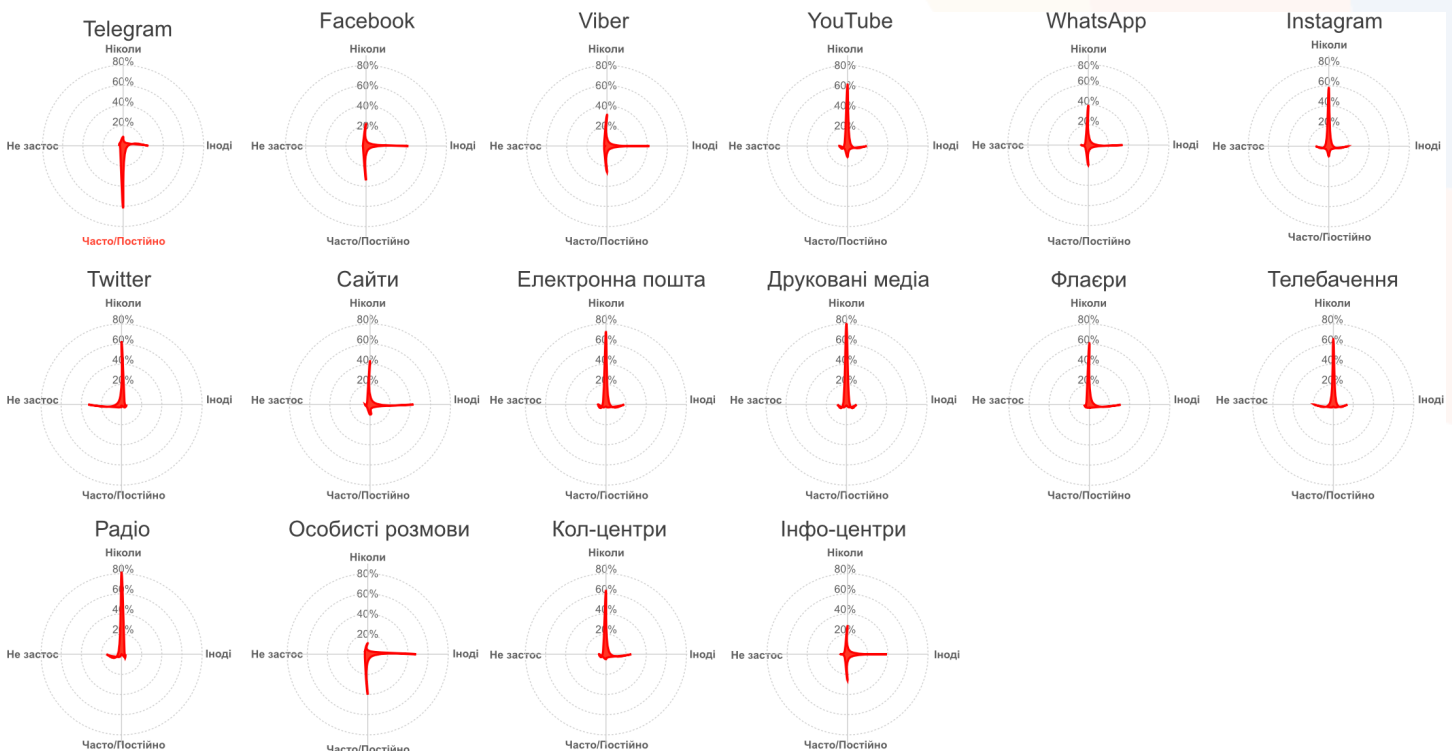
Легше звернутися до своїх: до своїх українців або тих, хто знає турецьку, російську, українську, або тих, хто вже все знає (кримських татар), вони краще направляють, бо важко пояснити румуну, що і як.

Жінка, Констанца

Люди з інвалідністю покладаються в основному на членів своїх сімей, опікунів, а також на релігійні та гуманітарні організації (згадані Фонд ICAR, Міжнародний Комітет Червоного Хреста, Міжнародну гуманітарну організацію «Save the Children», Християнська церква «Iglesia ni Cristo»).

Опитування показали, що найбільш використовуваними

Як часто ви використовуєте наведені нижче канали, щоб отримати необхідну інформацію щодо перебування в Румунії?



Інфлюенсери

в спільноті біженців – мінливі. Хоча за останні шість місяців і з'явилося деяка кількість неформальних лідерів та джерел інформації, яким довіряють, проте окремих спільнот з керівними структурами (інформаційними чи іншими) не виникло. Учасники розказали, що коли вони знаходять корисну інформацію, то вони хочуть поділитися нею в згаданих групах, щоб зробити свій внесок у спільноту. Також згадувалось, що хтось взяв на себе неформальну роль щоденної перевірки інформації, яку поширюють їхні групи, усуваючи дезінформацію та контролюючи нормальне функціонування груп. Одним із прикладів, який навіть ключовий інформатор, була жінка з Одеси, яка стала інфлюенсером у своїй спільноті біженців тут, у Румунії.



Ця жінка не була добре відомою в Україні чи лідеркою думок. Але організувала для громади захід на Великдень. Люди, які проявляють ініціативу від імені громади, можуть стати квазілідерами. І це постійно змінний процес. Є такі лідери думок, хто впливає на прийняття рішень людиною під час переміщення Румунією. І ті, хто тепер впливає на думку, вже коли громада облаштувалася

Ключовий інформатор,
Міжнародне агентство допомоги
(International relief agency)

Відсутність керівної структури також іноді ускладнювала взаємодію та координацію між біженцями. Наприклад, українські вчителі в Брашові згадали, що вони хотіли б мати можливість проводити заняття для учнів-біженців у своєму регіоні, але вони не знають, з чого треба розпочати, як знайти цих дітей і на яку підтримку можна розраховувати.

Вони зазначили, що краща комунікаційна структура могла б допомогти біженцям в самоорганізації та відстоюванні своїх потреб. **Найменш популярними джерелами інформації є румунські ЗМІ (69% — ніколи) та Офіційні джерела органів влади Румунії (вебсайти, сторінки в соціальних мережах) (66% — ніколи).** Лише чверть біженців користуються офіційними джерелами румунських органів влади (21% — іноді, 4% — часто або завжди), і лише 5% респондентів отримують інформацію з флаєрів або листівок. Для отримання детальної інформації про особисті та онлайн-опитування див. **Додаток 3 і Додаток 16.**

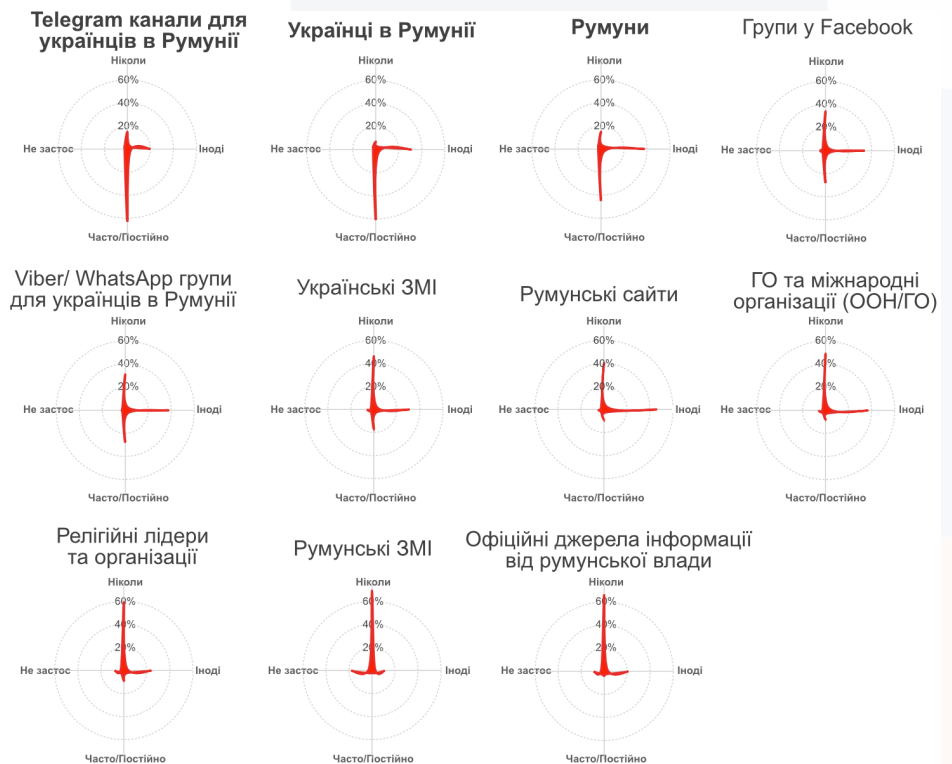
та часто/завжди). Для отримання детальної інформації див. **Додаток 1.** Див. **Розділ 5** для отримання додаткової інформації про кол-центри щодо доступу до інформації та механізм розгляду скарг та надання зворотного зв'язку.



Ніколи я звертаюсь на загальну гарячу лінію допомоги українцям у Румунії. Одного разу я шукала педіатра, відповіли російською, допомоги не надали. Допоміг румунський волонтер.

Жінка, Бухарест

% відповідей на запитання «11. Як часто ви користуєтесь наведеними нижче джерелами, коли хочете отримати доступ до інформації про послуги для біженців (проживання, їжа, інші основні потреби) у Румунії?»



Лише третина респондентів користуються гарячими лініями чи кол-центрами, переважно зрідка (25% — іноді, 5% — часто/завжди, згідно з особистими опитуваннями). Біженці з Бухареста користуються кол-центрами майже вдвічі частіше (41% — іноді та часто/завжди), ніж біженці з Констанци (18% — іноді

82% відсотки респондентів згадували хоча б один інформаційний пункт (або контактний центр), який виявився для них корисним. Зі згаданих в особистих опитуваннях інформаційних пунктів, Romexpro (184 згадки), **Червоний Хрест** (120 згадок) і **С.А.Т.Т.І.А.** центр для біженців у Брашові (103 згадки)

увійшли до трійки найкорисніших інформаційних пунктів/кол-центрів. Після них йдуть: волонтери на кордоні (66 згадок), ООН (51 згадування), Save the Children (34 згадування) та інформаційні пункти на залізничних вокзалах (28 згадок). Детальний перелік див. у Додатку 5.

Хоча багато хто покладається на групи в соціальних мережах, для пошуку інформації та для розв'язання своїх проблем біженці вважають за краще звертатись до волонтерів із центрів для біженців.



Навіщо шукати інформацію? Краще вирішити проблему. Волонтери з С.А.Т.Т.І.А. (центр для біженців у Брашові) зможуть розв'язати вашу проблему.

Жінка, Брашов

Я знайшла інформацію у Фейсбуці, погуглила – інформація у Фейсбуці відрізнялась. Я прийшла, і волонтери особисто все пояснили.

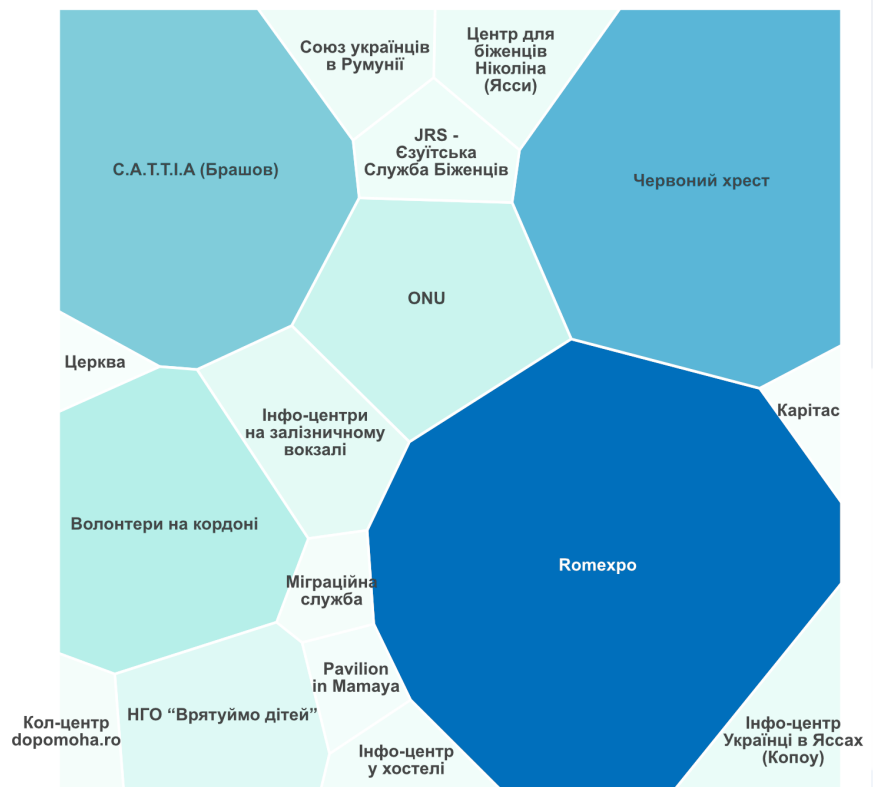
Жінка, Бухарест

У Бухаресті місцеві та міжнародні фонди з надання допомоги є ключовим джерелом інформації. 62% респондентів під час особистого опитування зазначили, що користуються ними часто/завжди або іноді, порівняно з 50% у Брашові, 40% — у Констанці та 43% — в Яссах.

Біженці часто використовували інформаційний пункт у Брашові: 92% — іноді та часто/завжди, порівняно з Констанцею, де лише 32% зазначили, що вони іноді та часто/завжди користуються послугами пункту. У містах, де немає головного центру розміщення біженців (наприклад, Констанца та Бухарест), основним офлайн джерелом інформації є передача інформації через так зване сарафанне радіо, онлайн — через місцеві групи Telegram та Facebook.

Українські біженці ромського походження в Бухаресті покладаються в основному на

Інформаційні точки, згадані в особистому опитуванні



владу, інформаційні пункти та волонтерів, вони зазначили, що коли їм потрібна інформація, вони звертаються до поліціанта, контролера автобуса, дзвонять до консульства або у будь-який кол-центр, або телефонують за номером 112.

Біженці похилого віку (60+) частіше користуються YouTube і віддають перевагу Viber, ніж Telegram і Facebook, які набагато популярніші в інших вікових групах. Задля доступу до інформації літні біженці також більше користуються телебаченням, радіо та друкованими засобами масової інформації.

Під час фокус-групових дискусій, деякі учасники похилого віку зазначили, що вони почали користуватися смартфонами зовсім недавно, і вони все ще вивчають, як встановити програми або отримати доступ до вебсайтів. Основною причиною, чому вони почали користуватися смартфоном, стала необхідність пошуку інформації про послуги для біженців (для власних потреб, а також для потреб родини). Найчастіше літні люди отримують підтримку щодо користування мобільними пристроями від своїх дорослих дітей та онуків.

Для деяких зі старших учасників наших фокус-груп доступ до інформації був ключовим фактором для ухвалення рішення залишитися (і іноді переїхати) у центри розміщення біженців, які, на їхню думку, мають кращий доступ до інформації та послуг, ніж гостьове житло.



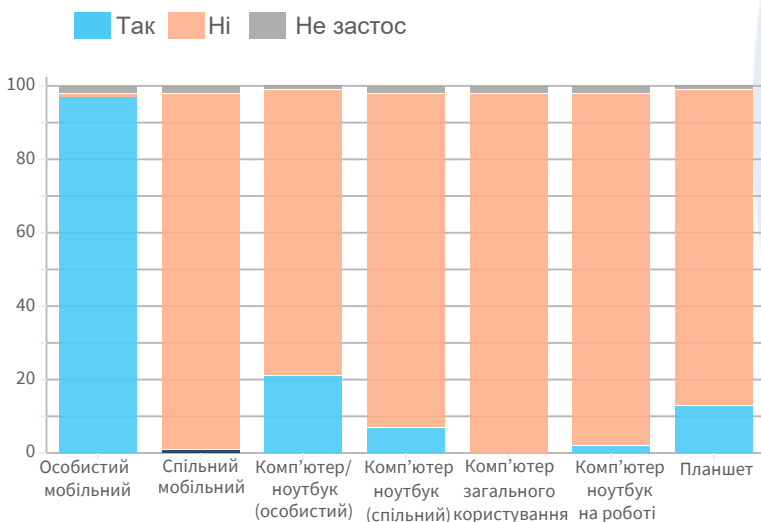
Якби я знала, у кого запитати, мені б не довелося просити дочку пошукати інформацію.

Жінка, Констанца

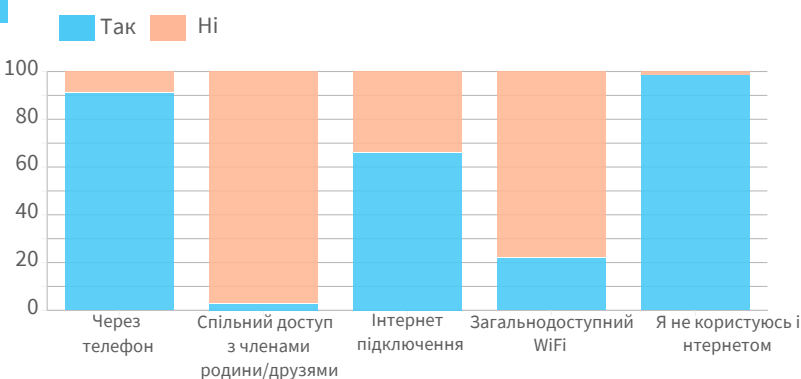
Доступ до інтернету

98,5% респондентів користуються інтернетом, і лише 1,5% зазначили, що не використовують інтернет для отримання інформації (переважно 60+ років). Серед користувачів для доступу до інтернету переважна більшість користується мобільним зв'язком (91%) та/або інтернетом вдома у приймаючої родини/житлі для біженців (66%), також використовується громадський Wi-Fi (22%).

Пристрої, які використовуються для доступу до Інтернету



Як ви отримуєте доступ до Інтернету?



Біженці рідко використовують інтернет, який роздається точкою доступу мобільного телефону друзів чи членів родини (3%). Детальна інформація в [Додатку 6](#).

Більшість людей виходять в інтернет за допомогою власного мобільного телефону (97%). Менша кількість використовує персональні комп'ютери/ноутбуки (21%) і планшети (13%), як основний пристрій для доступу до інтернету. Зазвичай пристрої не є спільними. Лише 2% користуються комп'ютером/ноутбуком на робочому місці, і майже ніхто не користується комп'ютером у громадських місцях. Детальна інформація в [Додатку 18](#).

Як Ви перевіряєте інформацію?

Згідно з нашим опитуванням, 89% респондентів стверджують, що перевіряють інформацію, яку отримують (принаймні час від часу), і лише 11% ніколи її не перевіряють. Біженці надають пріоритет перевірці інформації, коли підозрюють, що інформація є неправдивою, на основі попереднього досвіду/контексту (61%); коли інформація здається неповною (52%); коли інформація надходить із невідомого для біженця джерела (42%). Детальна інформація в [Додатку 9](#).

Зазвичай українські біженці одночасно користуються кількома джерелами інформації в інтернеті та офлайн. Наприклад, вони можуть зателефонувати постачальникам послуг, поставити запитання волонтерам, поширити інформацію серед біженців або навіть попросити своїх родичів та друзів в Україні допомогти в пошуку інформації. Потім вони триангулюють цю інформацію, щоб визначити, що є точним.

У Вас є вся необхідна інформація?

Більшість біженців стверджують, що інформацію, необхідну для безпеки себе та своїх сімей, вони отримують частково (51%) або повністю (36%). Лише кожен десятий респондент не володіє інформацією, необхідною аби залишатися у безпеці (12%). Детальна інформація в [Додатку 7](#).

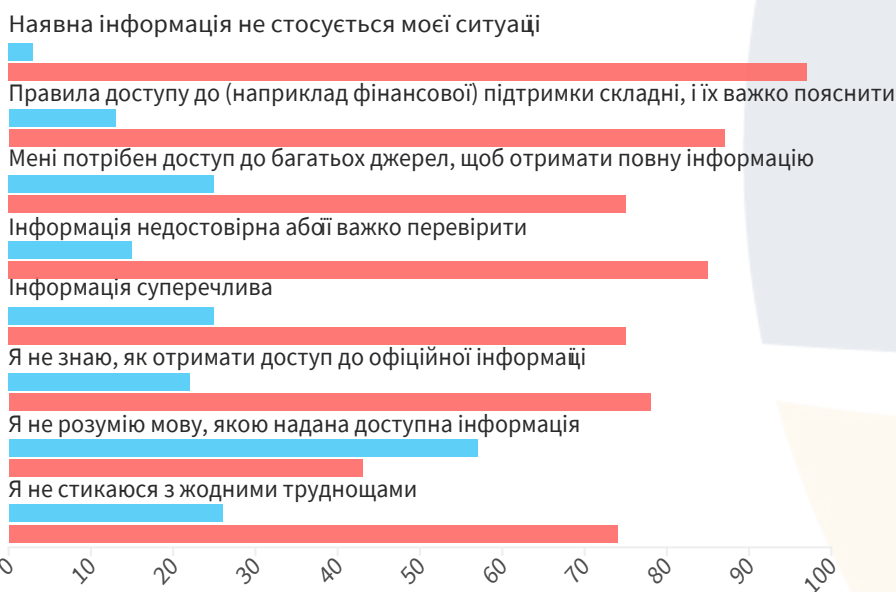
Під час опитування, ми попросили респондентів оцінити надану їм інформацію про послуги для біженців за наступними критеріями: точність, доступність, користь та ввічлива форма. Більш ніж половина опитаних біженців (51%) вважають, що інформація є точною (14% – значною мірою, 27% – переважно), понад 80% біженців вважають, що інформація, пов'язана з послугами для біженців, є корисною (50% – переважно, 32% – значною мірою), і що інформацію отримали у ввічливій формі (46% – переважно, 41% – значною мірою). Детальна інформація в [Додатку 10](#).

Більшість біженців (97%) стверджують, що доступна їм інформація стосується їхньої ситуації. Детальна інформація в Додатку 19. Цікаво, що ці дані прямо контрастують з досвідом, отриманим під час фокус-групових дискусій. Під час цих дискусій біженці поділилися тим, що вони відчували, що інформація часто була застарілою, не локалізованою та заплутаною. Дивіться більше в Розділі 3: Інформаційні бар'єри.

Біженці скаржаться на інформаційне перевантаження, знаходження неактуальної або застарілої інформації, відсутність офіційних джерел інформації про їхні потреби, що змінюються. Як правило, вони б віддали перевагу інформації безпосередньо з офіційних інформаційних джерел, таких як уряд Румунії та місцева влада, або інформації з україномовних новин, а не з соціальних мереж чи сарафанного радіо.

Перешкоди, з якими стикаються біженці в доступі до інформації

Так Ні



Мова

У нашому опитуванні ми поцікавились у респондентів, якою «мовою вони користуються вдома?». Понад дві третини (71,6%) розмовляють вдома російською і лише 26,4% сказали, що вдома розмовляють українською. Ці результати збігаються із нашим онлайн-опитуванням, згідно з яким 67% біженців розмовляють вдома російською, а 31,1% – українською.

Важливо зазначити, що дослідники могли отримати різні відповіді на запитання «Якій мові Ви надаєте перевагу для отримання інформації?». Хоча з початку війни існує помітний тиск громади проти використання російської мови в громадських місцях, проте високі показники використання російської мови можуть бути також пов'язані з тим, що близько 30% біженців прибули з Одеси, де російська мова дуже поширена.⁸ Необхідно провести додаткові дослідження, щоб зрозуміти потенційні відмінності між публічними та особистими мовними уподобаннями, а також дослідити пов'язаний із цим вплив на спільноту.

Дослідники відзначили, що хоча наші фасилітатори вільно володіли як українською, так і російською (Брашов та Констанца), під час дискусій у фокус-групах учасники віддавали перевагу українській мові. Проте деякі респонденти зазначили, що їм все ж зручніше відповідати на запитання російською.

⁸ За даними UNHCR Protection Profiling and Monitoring (УВКБ ООН), 28% біженців до Румунії прибули з Одеси, менша кількість біженців – з Києва (12%), Миколаєва (11%), Харкова та Закарпаття (по 8%).

Більшість учасників висловили побажання, щоб новини, друковані та освітні матеріали були доступні українською (а не російською). Дивіться у Розділі 3: Інформаційні бар'єри, щоб дізнатися більше про мовну динаміку в цьому реагуванні.

Підлітки часто допомагають батькам шукати в інтернеті інформацію, пов'язану з їхнім життям в Румунії. Вони зазначили, що використовують переважно російську мову, адже виявили, що переклад Google Translate з російської на румунську більш точний, порівняно з перекладом з української на румунську.

Соціальні мережі

Соціальні мережі є важливим джерелом інформації для біженців у Румунії. Біженці регулярно використовують Telegram (87%), за ним йдуть Facebook (76%), Viber (68%) і WhatsApp (54%). Детальна інформація в Додатку 1.⁹

93% відсотків біженців заявили, що вони використовують принаймні одну групу/сторінку для отримання інформації в Румунії, причому 88% змогли назвати принаймні одну конкретну групу або сторінку, яка була корисною для отримання інформації в Румунії. Більшість цих груп/сторінок знаходяться в Telegram і Facebook. Після обробки 1371 згадувань було ідентифіковано 155 унікальних груп/сторінок у соціальних мережах. Перелік назв джерел наведено в Додатку 2.

Попри безліч груп/сторінок і каналів у соціальних мережах у румунській інформаційній екосистемі для біженців, середня кількість груп/сторінок, які використовуються на одну людину, становить 4-5, згідно з особистим опитуванням та онлайн-опитуванням. Кількість груп/сторінок у соціальних мережах дещо зменшується з віком і не залежить від тривалості перебування в Румунії. Детальний розподіл та кореляцію дивитись в Додатку 4.

⁹ Це відповідає даним звіту УВКБ ООН Protection Profiling and Monitoring data from UNHCR, згідно з якими 46% біженців віддають перевагу в отриманні інформації через платформи соціальних мереж.

Згідно з нашим оглядом соціальних мереж, Facebook (49 груп) і Telegram (12 груп та каналів) стали найбільшими платформами для обміну інформацією, під час реагування на кризу біженців у Румунії (найменш використовуваними є Twitter, TikTok, YouTube і WhatsApp). Згідно з даними, зібраними під час фокус-груп і опитувань, українські біженці в Румунії згадували Telegram трохи частіше, ніж Facebook.

Підлітки більш схильні використовувати офлайн-джерела для перевірки інформації, яку вони знаходять онлайн. Вони також покладаються на відгуки та оцінки на Google maps. Однак підлітки зазначили, що не дуже часто користуються групами Telegram, які відвідують їхні батьки. Не дивно, що підліток може не захотіти ставити запитання (особливо, делікатного характеру) на платформі, де присутні їхні батьки. У деяких місцях молоді люди створили власні Telegram канали для обміну інформацією та спілкування, проте вони мають непевний успіх.

Хоча наші ключові інформатори розповіли про кілька спроб зібрати та проаналізувати питання, скарги та дезінформацію, які можуть поширюватися в соціальних мережах біженців, проте ці спроби є внутрішніми та не розповсюджуються на все реагування. Оскільки багато фондів можуть не мати навичок або можливостей для виконання цієї роботи, централізований ресурс аналізу соціальних мереж був би корисним для покращення загальної системи реагування.

FACEBOOK

% відповідей на запитання «8. Як часто ви використовуєте Facebook, щоб отримати необхідну інформацію про своє перебування в Румунії?»

Ніколи Іноді Часто/завжди Не стосується



Facebook — це популярна в Румунії платформа, що також широко використовується румунськими волонтерами для розміщення груп і сторінок, призначених для допомоги українським біженцям. Адміністратори груп зазначили, що вибір румунськими волонтерами платформи Facebook обумовлений широким використанням під час попереднього реагування на Covid-19

та під час екологічних протестів, а також тому що це найбільш популярний у Румунії мобільний додаток соцмереж. Українські біженці використовують Facebook, щоб дізнатися більше про приймаючу спільноту, знайти житло, отримати інформацію про освітні програми та знайти роботу. Таким чином, Facebook є платформою, яка поєднує українських біженців, румунів та представників інших національностей, які можуть створювати групи для надання допомоги. Наш моніторинг найпопулярніших груп, створених для допомоги біженцям у Facebook, показав, що дописи, опубліковані в групах Facebook з меншою кількістю учасників, отримали набагато більше залучення аудиторії, ніж у більших групах, з чисельністю кілька тисяч учасників. Ці більші групи частіше використовуються, як джерело інформації, а не як двостороння платформа, де людям зручно ставити запитання. Адміністратори груп зазначили, що для отримання інформації про загальні звичайні теми, вони завжди перенаправляють учасників до групи «Об'єднані за Україну» у Facebook ([UNITI PENTRU UCRAINA](#)), яка налічує близько 280 тисяч учасників і де вже є відповіді на ці загальні запитання. Також регулярно створюються групи-двійники групи «Об'єднані за Україну», що вводить в оману учасників, які шукають достовірну інформацію.



У нас є десятки груп-двійників. Це проблема. Ми регулярно повідомляємо про це Facebook. Іноді це працює, але найчастіше ні.

Засновник групи у Facebook

Огляд соціальних мереж показав, що деякі сторінки, призначені для підтримки українських біженців, можуть бути важко доступними для них, оскільки їхні назви написані румунською мовою. Проте, і українські, і румунські групи показали багатомовний підхід, який включав публікації українською, англійською, румунською та російською мовами. Румунська мова в основному використовується в групах, створених на місцевому рівні. Функція перекладу Facebook дозволяє спільнотам об'єднуватися.

TELEGRAM

% відповідей на запитання «8. Як часто ви використовуєте Telegram, щоб отримати потрібну інформацію щодо перебування в Румунії?»

Ніколи Іноді Часто/завжди Не стосується



Більшість Telegram груп, визначених під час огляду соціальних мереж, були створені українськими біженцями або українською громадою для біженців, щоб полегшити обмін інформацією на місцевому рівні. Інформація про ці Telegram канали розповсюджується офлайн через сарафанне радіо.

Інформатори вважають групи Telegram відносно безпечними місцями, де можна ставити запитання, отримувати інформацію за допомогою пошуку за ключовими словами, залишати відгуки про послуги та просувати свій малий бізнес/навички/послуги.

Деякі фонди, що надають допомогу, зараз також переміщуються на цю платформу, для комунікації зі спільнотами біженців. УВКБ ООН нещодавно запустило Telegram групу, яка на даному етапі надає односторонню та перевірену інформацію. Вони сподіваються, що в майбутньому ця група буде мати ще і зворотний зв'язок.

Деякі інформаторів з урядових та гуманітарних фондів зазначили, що використання Telegram, як основного каналу зв'язку під час реагування, призвело до швидкого освоєння нових технологій. Telegram не використовується широко в Румунії, і кілька міжнародних фондів також були новачками в проведенні заходів із залучення громади та підзвітності через цю платформу. Деякі фонди зараз в цих (відкритих) Telegram групах збирають питання, занепокоєння та скарги від біженців, і використовують групи для інформування про свої програмні та комунікаційні пріоритети.

Інші соціальні мережі, платформи та додатки

Instagram та Viber – менш поширені, як джерела інформації, та використовуються більше, як другий чи третій канал зв'язку, що доповнює наявні канали на інших платформах. WhatsApp широко використовується приймаючою спільнотою, і деякі біженці також почали користуватися цим додатком.

Підлітки зазначили, що є активними користувачами Instagram, TikTok і Discord.

Відкритим групам надають перевагу більше, аніж закритим групам або каналам

Більшість біженців не відрізняють закриті та відкриті групи в соціальних мережах, але після роз'яснень вони віддають перевагу відкритим групам для запитів та пошуку інформації.

Попри високий інформаційний потік, менш впорядковану інформацію та більшу кількість неактуальної інформації, саме в відкритих групах є більше шансів знайти відповіді на питання та швидше вирішити проблему (через велику кількість підписників). Тоді як закриті групи більше підходять для спілкування, планування зустрічей та інтересів (хобі, відпочинок, невеликі послуги тощо).



[там] багато учасників, всі пишуть і коментують, багато неважливої інформації; але спілкування дуже допомогло, коли шукали лікаря.

Жінка з дітьми, Бухарест

Якщо людина ділиться інформацією з власного досвіду, то це достовірно.

Жінка з дітьми, Бухарест

Біженці майже повністю віддають перевагу в користуванні Telegram групами, а Telegram каналами користуються нерегулярно (навіть каналами урядових або гуманітарних фондів, які, скоріш за все, публікують перевірену інформацію). Учасники фокус-групових дискусій не могли пояснити причину такої переваги, проте на таку поведінку можуть

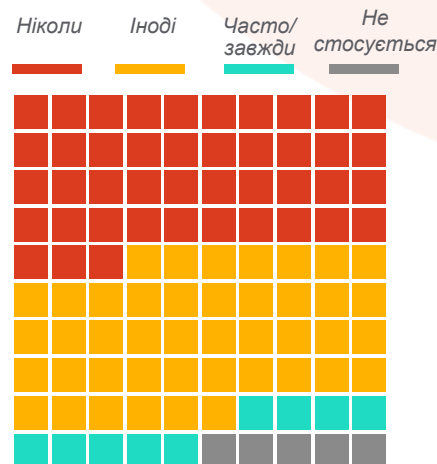
¹⁰ A group is a two-way communication platform that allows people to join, post, comment and read information. In contrast, a channel is a communication platform run by administrators who can broadcast information to the group, it can be unidirectional if the administrators choose so, or it can become two-way, if the administrators enable the Comments feature to interact with their audience. (For more -Telegram.org)

впливати потреба у спілкуванні та цінність інформації «з власного досвіду». Групи дають можливість зворотного зв'язку – швидкі та дієві відповіді на запитання, переважно з досвіду інших людей. Водночас інформатори скаржилися на інформаційне перенавантаження груп, оскільки запитання часто повторюються. Канали не завжди дозволяють користувачам відповідати за допомогою емодзі, ставити запитання чи уточнювати інформацію, якщо тільки адміністратори спеціально не дозволять такий тип взаємодії. Враховуючи загальне уявлення біженців, що інформація, яка надходить через офіційні канали, часто є занадто загальною, відсутність функції зворотного зв'язку може бути ще одним бар'єром. Цікаво, що каналам надають перевагу тоді, коли шукають останні українські новини та інформацію про війну в Україні.

Вебсайти

У рамках цього дослідження ми запитали респондентів про те, які вебсайти вони найчастіше використовували для пошуку інформації про доступні їм послуги. Було згадано приблизно 20 вебсайтів більшістю респондентів в особистих, онлайн-опитуваннях та фокус-групах.

% відповідей на запитання «Як часто ви використовуєте веб-сайти, щоб отримати необхідну інформацію щодо перебування в Румунії?»



Серед них найбільше згадувався Doromoha.ro. Інші згадані вебсайти використовувалися для пошуку житла (наприклад, Booking.com, Airbnb.com, imobiliare.ro, unacoperis.ro), пошуку роботи (наприклад, ejobs.ro, bestjobs.ro) або транспорту та загальних послуг в Румунії (cfrcalatori.ro, Olx.ro). Також було згадано іншу (тепер неіснуючу) платформу з інформацією для українських біженців (refugees.ro), а також – вебсайти міжнародних організацій (Червоний Хрест та JRS), але рідше, ніж вищезгадані.

Загалом респонденти зазначили, що вони рідко шукають певний вебсайт та часто переходять безпосередньо до пошуку в Google. Проте вони вважали б за краще, якби для вебсайтів гуманітарного реагування спочатку класифікували інформацію за місцеперебуванням, і тільки потім за тематичними категоріями, щоб біженці мали доступ до локалізованої, а не загальної інформації.

ДОРОМОHA.RO

Doromoha.ro – інформаційний сайт для біженців, який було створено протягом перших 48 годин з початку реагування¹¹. Платформа була створена Code for Romania – tech-for-good організацією, що працює на благо суспільства – і зараз компанія працює у партнерстві з Департаментом з надзвичайних ситуацій (DSU), УВКБ ООН, Міжнародною організацією з міграції (IOM) та Національною радою Румунії у справах біженців (CNR).¹²

Doromoha.ro є одним із найбільш згадуваних біженцями сайтів, як джерело інформації. Згідно з статистикою, сайт мав 500 тисяч унікальних користувачів та 1 мільйон відвідувань у період з 27 лютого по 1 серпня 2022 року. Учасники фокус-груп визнавали цей ресурс корисним після прибуття до Румунії (або безпосередньо перед прибуттям), а інформація, яку найчастіше використовували, стосувалася

правових питань (наприклад, правил перетину кордону), загальної вартості життя в Румунії та загальної інформації про румунські системи (освіта, юриспруденція, перевезення). На цьому ресурсі також розміщувалися корисні посилання на інші джерела інформації, та сайт розглядався як офіційний інформаційний портал.



«Doromoha.ro привів мене до додаткових джерел. Це було перше джерело буквально через тиждень після початку війни. Моя донька опинилася в Румунії [...] і як тільки вона опинилася в Румунії, я відразу зайшла на офіційний сайт doromoha.ro, де був розміщений невеликий флаєр. І в цьому флаєрі я знайшла назву документа. А далі – по принципу «гугл допоможе»

Жінка, Брашов

Проте біженці зазначили, що не користуються Doromoha.ro, коли шукають прикладну інформацію чи мають конкретні запити. Вони кажуть, що там часто бракує детальної інформації, пов'язаної з наявністю послуг і доступом до них у конкретному регіоні. Дані з контактами господарів житла, інформація про транспорт, працевлаштування чи спеціалістів із охорони здоров'я часто виявляються застарілими.



«Doromoha.ro розміщує загальну інформацію, тому вам обов'язково потрібно шукати конкретну інформацію далі на Facebook.»

Чоловік, Бухарест

Неактуальна інформація на сайті doromoha.ro.

Жінка, Бухарест

«Code for Romania» збирає для сайту офіційну інформацію з урядових установ, фондів допомоги та ООН, що працюють у Румунії, а також під час візитів на місця. Команда «Code for Romania» зазначила, що українці мають високий рівень довіри до свого уряду, тож ця довіра ретранслюється і на уряд Румунії, та на інформацію, яку урядовці надають. Інформація доступна чотирма мовами (англійською, українською, російською та румунською), і вони співпрацюють з командою українських перекладачів, які перевіряють тексти на предмет точності та доступності перекладу, контексту.

Команда «Code for Romania» рекламувала платформу Doromoha.ro в соціальних мережах, на прикордонних переходах, в ЗМІ в Румунії та Україні, щоб підвищити обізнаність, а також щоб користувачі могли надіслати через вебсайт свої запитання, скарги та відгуки для покращення якості та функціональності сайту. У них в команді також є людина, яка розповсюджує інформацію з Doromoha.ro в чатах, групах та сторінках, у відповідь на запитання/коментарі спільноти біженців.

PROTECTIEUCRAINA.GOV.RO

Офіційний урядовий вебсайт protectieucraina.gov.ro був запущений у травні 2022 року і функціонує румунською та українською мовами. Інформація, що публікується на вебсайті, збирається з різних відповідних міністерств Румунії. Інформація структурована за ключовими категоріями: освіта, охорона здоров'я, праця, житло, діти та вразливі групи тощо. Для управління запитом на житло та пожертви, вебсайт використовує плагін, розроблений командою «Code for Romania».

Біженці рідко згадували цей вебсайт як джерело інформації. На відміну від волонтерів, персоналу та господарів житла приймаючої спільноти, які частіше згадували цей сайт, як ресурс для розповсюдження інформації для спільноти біженців.

¹¹ Doromoha.ro Інтерв'ю з ключовим інформатором (KII), 25 Серпня 2022

¹² Цифри надані «Code for Romania» в інтерв'ю з ключовими інформаторами (KII), 25 August 2022

Засоби масової інформації (ЗМІ)

Традиційні ЗМІ не є популярним джерелом інформації, лише 13% використовують їх як джерело інформації, принаймні «іноді». Детальний опис у [Додатку 3](#). Проте моніторинг ЗМІ показав, що румунські ЗМІ поширюють інформацію, яка може бути корисною для української спільноти біженців.¹³

Україномовні медіа наявні в Румунії

Ми промоніторили наявні традиційні медіаресурси, які доступні українським біженцям у Румунії та надають медіаконтент українською мовою. Під час моніторингу російська мова контенту не розглядалася, тому потребує подальшого дослідження. Ми визначили три медіа, які пропонують контент для біженців українською мовою: [Radio România Internațional \(RRI\)](#), [RADOR](#) (Radio România Press Agency) та [TVR](#) (Румунське національне телебачення). [Digi24](#) запустив пілотний проект, але його зупинили наприкінці березня. RRI та RADOR почали випускати новини українською мовою для біженців з 24 лютого. Спочатку висвітлювали стрімкий розвиток російського вторгнення в Україну, а потім (починаючи з 2 березня) також почали надавати інформацію про умови в'їзду та перебування в Румунії та доступні для них служби допомоги.



2 березня ми почали видавати короткі випуски новин українською мовою: 3 хвилини корисної інформації. Їх транслювали внутрішні станції «Radio România», а точніше «Radio Sighet», «Radio Iași»

та «Radio Constanța». [...] Крім того, цей випуск новин також ретранслюють наші колеги з «Radio Chișinău».

Представник RRI

Основні теми, які розглядаються в досліджуваному україномовному контенті:

- Інформація про отримання притулку або тимчасового захисту
- Інформація про послуги, доступні для біженців (основні потреби, проживання, освіта, транспорт або охорона здоров'я, працевлаштування)
- Інформація про румунські гарячі лінії, онлайн-платформи та групи в соціальних мережах, де пропонують підтримку та допомогу українським біженцям
- Інформація про НУО/агенції, які пропонують допомогу та грошові виплати



Ми намагалися, принаймні на початку, запропонувати їм щось на зразок путівника румунськими містами. Ми намагалися публікувати на нашому сайті всю корисну для них інформацію. [...] Я особисто долучався до груп в соціальних мережах, які були покликані допомогти українським біженцям, як-от наприклад, «United for Ukraine» або «Bucharest helps Ukraine», і розміщував там наші випуски новин. Ми діяли і в зворотному напрямку: якщо ми бачили відповідну інформацію, що публікується в групах, після верифікації ми поширювали її серед наших новин.

Представник RADOR

Суспільні радіостанції Румунії транслюють новини українською мовою тричі на день, трансляція також доступна на сайті [www.rri.ro](#), на SoundCloud і Tuneln.

Випуски новин містять переважно інформацію, пов'язану з послугами для біженців у Румунії, і не пристосовані до кожного регіону, де їх транслюють. Крім того, Radio România ретранслює ефір «UA:Українське радіо» (UR-1), який можна прослухати на сайті [www.srr.ro](#). RADOR ділиться україномовними випусками новин, створеними RRI, на сайті RADOR. Інші новини доступні для українських біженців через функцію перекладу на сайті. З 11 березня [Romanian National Television](#) (TVR) почав ретранслювати ефір Національної суспільної телерадіокомпанії України (Суспільне). Ефір ретранслюється на TVR 3, TVR Cluj та TVR Iași з понеділка по неділю. У травні TVR також почав показувати двічі на тиждень [уроки румунської мови для українських біженців](#). Під час фокус-груп деякі українські біженці розповіли, що знають, що румунські ЗМІ ретранслюють програми українських суспільних ЗМІ, але вони не зацікавлені в них, оскільки можуть переглянути ці програми через YouTube або через українські цифрові медіа.

RRI також розробили серію флаєрів з корисною інформацією про радіомовлення та інформацією про доступні послуги для біженців (супроводжуються QR-кодами ресурсів). Флаєри розповсюджувалися на пунктах пропуску Україна-Румунія та на Гара-де-Норд (залізничний вокзал Бухареста)¹⁴ за допомогою волонтерів та [Ukrainian Union in Romania](#) (Союзу українців у Румунії), які також розміщували україномовні випуски новин RRI на своїй [Facebook сторінці](#).

На основі огляду контенту, доступного для біженців через ці платформи, основні висновки такі:

- Вміст, який надається біженцям, як правило, зосереджується на інформації, пов'язаній з їхнім статусом біженців, і не обов'язково пов'язує їх з іншими новинами, подіями та інформацією про Румунію.
- Інформація, що надається, є стандартизованою та загальною, незалежно від регіону, куди вона транслюється, що іноді ускладнює отримання актуальних місцевих новин.

¹³ Ми проаналізували 130 статей у румунських онлайн-виданнях з чотирьох міст, де ми проводили фокус-групи: Бухарест, Ясси, Брашов і Констанца, а також деяких основних ЗМІ на національному рівні. Ми не проводили спеціального моніторингу маргінальних ЗМІ, але ми натрапляли на такі публікації, коли проводили дослідження, спрямоване на виявлення шкідливих зображень біженців у румунських ЗМІ. З українських ЗМІ ми проаналізували 45 статей.

- Хоча на новинних сайтах є функція перекладу, машинний переклад не завжди точний і може спотворювати інформацію.

Важливо зазначити, що румунській медіаіндустрії суттєво бракує ресурсів, і це може пояснити, чому небагато медіаорганізацій можуть надавати контент українською мовою та чому контент обмежений. Попередні дослідження Центру незалежної журналістики¹⁴ щодо стану преси в Румунії свідчать про брак ресурсів, як фінансових, так і людських.

Інформатори зі сфери ЗМІ визнали важливість співпраці з громадськими організаціями (NGO), залученими до гуманітарного реагування, або іншими відповідними суб'єктами з метою підвищення обізнаності про доступний медіаконтент або для отримання інформації. Почали з'являтися деякі партнерства. ЮНІСЕФ співпрацює з Центром незалежної журналістики (один із авторів цього звіту), щоб забезпечити навчання та гранти для журналістів. А співрозмовник з Румунського Червоного Хреста повідомив в інтерв'ю (КІІ), що організація співпрацює з телеканалом для обміну інформацією про реагування. Існує необхідність в розвитку партнерства, підтримки та напрямків співпраці між ЗМІ та фондами допомоги. Українська спільнота може більше долучатися до спільного виробництва контенту, як для традиційних ЗМІ, так і для соціальних мереж.

Інформація, доступна для біженців і приймаючої громади в ЗМІ румунською мовою

Румунські ЗМІ діляться інформацією, яка може бути корисною для українських біженців, але через те, що дуже мало перекладається українською чи російською, доступ де-факто до цієї інформації ускладнений. Ця інформація корисна для організацій або волонтерів, які

беруть участь у реагуванні, а також для приймаючої спільноти, яка ділиться інформацією з біженцями, яких вони підтримують.

Короткий огляд інформації, яку румунські ЗМІ надають приймаючій спільноті:

- Новини про війну та рішення ЄС на підтримку України/щодо санкцій проти Росії;
- Оновлення та аналіз того, як органи влади реагують на біженців;
- Інформація про послуги для біженців, як-от програма 50-20, транспорт тощо, а також учасники допомоги, які беруть участь у реагуванні;
- Інформація про гарячі лінії/онлайн-платформи, за допомогою яких можна допомогти українським біженцям;
- Заклики до пожертвувань/волонтерства, інформація про центри пожертвувань, списки необхідних товарів;
- Інформація про кількість біженців, які приїжджають у Румунію, скільки вирішують залишитися, скільки їдуть транзитом, скільки залучено до робочої сили;
- Людські історії, як-от портрети біженців або волонтерів;

Як румунські ЗМІ зображують біженців?

Румунські ЗМІ, як національні, так і регіональні, представляють біженців та висвітлюють реагування загалом нейтрально або позитивно. Наприкінці лютого та на початку березня 2022 року на перших шпальтах ЗМІ, поряд зі звітами про управління гуманітарним реагуванням, з'являлися цікаві історії про українських біженців на кордоні.

У суспільстві було розпочато діалог про те, як висвітлення поважало та захищало людську гідність, приватне життя та емоційну рівновагу українських біженців, особливо дітей. Репортери, які вели трансляції з румунських кордонів, час від часу наполегливо ставили питання, які могли посилити травму («Що трапилось з твоїм батьком?», «Чи лякає тебе війна?» тощо).

З цього приводу виступили Центр незалежної журналістики та ActiveWatch, порадивши ЗМІ «виявляти відповідальність і порядність у висвітленні ситуації в Україні та людей, які тікають від війни».¹⁵

Румунські ЗМІ також повідомляли про упереджене ставлення до спільноти українських біженців – наприклад, спроби шахрайства, сексуального насильства чи упереджене ставлення до спільноти українських біженців ромського походження на Гара-де-Норд (вокзал у Бухаресті).

Під час моніторингу ми ідентифікували статті з підбурливими заголовками, узагальненим досвідом або поданням інформації однобоко. Наприклад, «Уряд не має грошей для румунів, при цьому витрачає 196 мільйонів євро на українців» або «Біженці з України попалися на крадіжці в Бухаресті! Рекетири Зеленського схоплені під час спроби проникнути в будинок».

Скорочення кількості матеріалів про висвітлення допомоги для біженців у румунських ЗМІ

Порівняно з першими місяцями війни тема допомоги біженцям влітку втратила видимість, оскільки суспільство почало виявляти менший інтерес до неї. Інформатори також зазначили, що загальна підтримка з боку румунів останнім часом впала, і вони намагалися тримати цю тему в порядку денному за допомогою періодичних прес-релізів або закликів до пожертвувань і волонтерства.

¹⁵ https://cji.ro/jurnalismul-impune-responsabilitate-si-respect-protejati-i-pe-cei-vulnerabili/?fbclid=IwAR1wbZlu4KLF0bJRwiybyDLdIpx1WI-gZL5hxy7-hCCO3ogRMnTpU_5PoA

¹⁶ Йдеться про рекет та рекетирів - в Румунії цей термін сильно асоціюється з кримінальними елементами в СРП або з людьми, причетними до російської мафії.

¹⁴ Journalism in 2021: an obstacle course with fewer and fewer winners (report) (cji.ro)

Інформація щодо транзиту та перебування в Румунії, доступна для біженців в українських ЗМІ

Моніторинг українських онлайн ЗМІ показав, що інформація про потреби українських біженців у Румунії висвітлюється переважно в приватних ЗМІ (43 ресурси) та громадською/урядовою пресою (Дія – diia.gov.ua; Верховна Рада України – rada.gov.ua).

Українська преса в основному використовує наявні джерела інформації про біженців, якими ділиться румунська влада.

Основні теми:

- Корисні адреси, номери телефонів і посилання на гуманітарні організації; інформація про послуги для біженців, які пропонують румунські органи влади та гуманітарні організації (наприклад, програми грошової допомоги);
- Правова інформація про отримання тимчасового захисту та статусу біженця;
- Інформація про доступні послуги (медична допомога, транспорт, проживання, варіанти навчання, безпека та захист, психосоціальна допомога).

Хоча висвітлюються різноманітні теми, проте інформація є дуже загальною і спрямована більше на перші місяці реагування (більшість посилань датовані березнем та квітнем). Наприклад, інформація про транспорт не актуальна та/або стосується лише міжміського руху.

Розділ 2: Довіра

На запитання про те, наскільки вони довіряють джерелам інформації, якими користуються, багато біженців відповіли, що «іншого вибору не мають», і покладатися на джерело інформації – це не означає повністю йому довіряти.¹⁷ Деякі джерела інформації неможливо пропустити, особливо в контексті, де інформація рідкісна, а доступ до неї обмежений. Якщо люди користуються конкретними джерелами інформації, то не обов'язково тому, що вони цим джерелам довіряють, а просто тому, що навіть погана чи упереджена інформація – краще, ніж нічого.

Як згадувалося вище, біженці в Румунії використовують різні методи для пошуку та доступу до необхідної їм інформації, включаючи різноманітні джерела (надійні чи ні) в свою систему ухвалення рішень. Ця різниця між покладанням надії (часте використання каналу чи джерела інформації) та довіри має дуже конкретні наслідки. Охоплення людей через доступні, але ненадійні канали дає мало гарантій, що аудиторія повірить отриманій інформації.

Учасники припустили, що вони би довіряли інформації з офіційних джерел, таких як Українське Консульство, національні органи влади, міжнародні організації тощо. Проте через відсутність вчасно наданої офіційної, перевіреної та структурованої інформації, в перші дні реагування біженці вимушені були більше покладатися на інформацію про отриманий досвід інших біженців із соціальних мереж.

Біженці багато в чому покладаються на досвід один одного і більше довіряють інформації від особи, що мала власний досвід.

¹⁷ Internews дійшов подібних висновків, що люди поклалися на знайдену інформацію про пандемію COVID-19, проте не обов'язково довіряли їй. Натисніть тут, щоб прочитати звіт за 2021 рік «Розуміння довіри: Глобальний діалог та локальні реалії під час пандемії COVID-19».

“

Ми почали довіряти іншим українським біженцям, навіть незнайомим.

Жінка, Бухарест

Біженці повідомляють, що вони більше схильні сумніватися в основаній на досвіді інформації, розказаній не від першої особи, а з чуток. Деякі інформатори з Брашова та Ясси назвали Telegram групи, створені на місцевому рівні біженцями, своїм найбільш надійним джерелом інформації. Особистий досвід стає важливим фактором в довірі до інформації.

Біженці похилого віку почуваються комфортніше, коли можуть особисто перевірити знайдену в онлайн-групах інформацію. Наприклад, одна літня жінка, яка відвідала нашу фокус-групу, дізналася про цю можливість через Telegram групу, але вирішила сходити в готель, де проходила фокус-група, щоб особисто дізнатися у співробітників готелю та перевірити інформацію.

“

Тож коли ви розмістили інформацію про цю фокус-групу, я взяла свого онука і спеціально приїхала з ним сюди, щоб уточнити, чи точно це тут буде проходити. Мені підтвердили. Лише коли я це перевірила, я повірила.

Жінка, 65+, Бухарест

Оскільки підлітки володіють цифровими навичками краще та мають вищий рівень обізнаності та здатності розпізнавати дезінформацію в Інтернеті, підлітки частіше використовували офлайн-джерела для перевірки інформації, яку вони знайшли в інтернеті.

Деякі жінки розповіли, що вони більше довіряють інформації, яка надходить від інших жінок, аніж від чоловіків, зокрема, коли йдеться про житло та транспорт. Є необхідність в подальшому дослідженні цієї тенденції, щоб зрозуміти гендерну динаміку, пов'язану з довірою та джерелами інформації.

Деякі біженці віддають перевагу джерелам інформації, які навіть не знаходяться в Румунії. Наприклад, одна жінка поділилася історією про те, що вона часто просить свого чоловіка (який перебуває в Україні) перевірити інформацію, яку вона знаходить в Румунії. У чоловіка багато друзів, чії дружини нині знаходяться в Румунії, їх чоловік залучає для перевірки інформації. Отже ця жінка найбільше довіряє своєму чоловікові, попри те, що він далеко, він все одно є для неї надійним джерелом інформації.

Сумніви викликали у жінок і наполегливі пропозиції допомогти. Одна жінка в Яссах поділилася своїм досвідом, коли чоловік регулярно пропонував допомогу жінкам-біженкам у соціальних мережах. Учасники зазначили, що така поведінка викликала в них підозру щодо намірів чоловіка. Жінки перевіряли наміри чоловіка через розмови зі знайомими, які мали позитивний досвід у спілкуванні з ним. Таким чином з'ясувалося, що його пропозиції були справжніми.

“

У цій групі є один румун, волонтер, який допомагає, і він пише, як саме він може допомогти. Мені здалося, що він надто багато там пише, і я не розуміла, чому він пише щодня, при чому у всіх групах. Але коли вже з'явилася інформація від людей, яким він дійсно допоміг, то йому повірили, коли він знову написав.

Жінка, Ясси

“

Це залежить від ситуації. Ну, наприклад, питання житла – чоловік запропонував житло в своєму будинку, зняв кімнату, то я би особисто сумнівалася. Це ж незнайомець.

Жінка, Ясси

Telegram вважається більш надійним і «безпечним» в порівнянні з іншими месенджерами, такими як Viber або Facebook.

Інформаційна безпека – захист персональних даних

Окрім того, що біженці можуть зіткнутися з перешкодами в доступі до необхідної їм інформації, деякі біженці висловили занепокоєння щодо використання та поводження з їхніми особистими даними під час реагування. Біженці згадали, що під час перетину кордону з Румунією, органи влади рекомендували стежити за збереженням документів, що засвідчують особу. Але згодом для отримання доступу до допомоги, багато організацій стали просити копії документів, що посвідчують особу, крім того, від власників житла в Румунії також іноді надходять вимоги надати копії своїх документів для отримання компенсацій за програмою 50-20.

Біженці висловили занепокоєння тим, що вони не контролюють, де далі розміщуються копії їхніх паспортів та/або документів, що посвідчують особу.

“

Ми втрачаємо відчуття інформаційної безпеки. Наші контакти знаходяться в інтернеті. Ми втекли від бомб, і відчуття загрози змінилося.

Жінка з дітьми, Брашов

“

Ми заповнили стільки форм, щоб отримати допомогу, що навіть не знаємо, куди пішли копії наших документів, вони, напевно, вже по всій Європі.

Жінка, Ясси

Біженці недостатньо поінформовані про те, як захищаються та зберігаються їхні дані, та хто їх далі використовує. Хоча формально існують процедури безпеки даних у більшості організацій, біженці не впевнені, що всі організації їх дотримуються. Також не вважають, що державні установи чи організації, що надають допомогу, виконали належну роботу по інформуванню біженців про процедуру інформаційної безпеки.

Деякі біженці відчувають значний внутрішній дисбаланс, коли у них «немає вибору»: або вони діляться своїми особистими документами (незалежно від особистого ризику), або не отримують допомогу. Що також підкреслює складність «надання згоди» в гуманітарних умовах.¹⁸

Існуючі онлайн-бази даних бенефіціарів також можуть становити ризики для біженців, у зв'язку зі зливом інформації під час можливого злому баз даних, серверів чи комп'ютера. З початку війни повідомлялося про значне збільшення кібератак на окремих осіб, на урядові та гуманітарні організації.¹⁹ Компанія «Code for Romania» повідомили, що за останні пів року їх сайт Doromoha.ro зазнавав кількох кібератак. Організація визначила дві цілі атак: по-перше, отримати доступ до особистих даних біженців (переважно через інструменти зв'язку біженців із тими, хто надає для них житло) і,

по-друге, дискредитація самої платформи через підробку вмісту сайту.

Повідомляється, що «Code for Romania» зберігає конфіденційну інформацію на різних серверах, тому, коли вебсайт було видалено, його швидко відновили. Представники уряду Румунії підтвердили, що численні атаки на офіційні вебсайти сталися протягом першого місяця кризи біженців.

Це викликає серйозне занепокоєння у гуманітарних фондів, основний гуманітарний принцип яких полягає в дотриманні правила «не нашкодь». Ризики для захисту даних бенефіціарів виникають на кожному етапі.

¹⁸ Див. за посиланнями: Чи занадто запитувати згоду на надання даних в гуманітарному контексті? Наскільки «інформованою» є згода?

¹⁹ Див. за посиланнями <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/vladimir-putins-ukraine-invasion-is-the-worlds-first-full-scale-cyberwar/>

Розділ 3: Інформаційні бар'єри

Біженці стикаються з низкою перешкод, які заважають їм отримувати доступ до точної, актуальної та корисної інформації для ухвалення рішень. На думку більшості біженців, мова (57%) є основною перешкодою в доступі до інформації в Румунії. Цю перешкоду також згадали 100% ключових інформаторів. Серед інших ключових проблем, згаданих у нашому кількісному дослідженні, були скарги на те, що інформація є суперечливою (25%), що для отримання повної інформації потрібно забагато джерел (25%), а 22% сказали, що вони не знають, як отримати доступ до офіційної інформації. Показово, що 26% респондентів заявили, що не зустрічаються із труднощами в доступі до необхідної інформації. Детальна інформація в [Додатку 19](#).

Мова

Біженці вважають мову основною перешкодою, яка заважає їм отримати доступ до необхідної гуманітарної інформації. Зокрема, було зазначено, що до офіційної інформації важче отримати доступ мовами та форматами, зрозумілими біженцям. Біженці повинні мати можливість спілкуватися з постачальниками послуг і юридичними радниками щодо своєї ситуації. Якщо це неможливо, вразливі групи населення можуть не мати доступу до належного догляду чи супроводу.

Біженці закликали надавати більше інформації українською мовою, також перевіряти коректність перекладів офіційних документів, та реєструвати або акредитувати українських перекладачів українською мовою. Поганий переклад призводить до плутанини та неправильного тлумачення офіційної інформації. Біженці поділилися стурбованістю з приводу того, що деякі перекладачі, яких залучали для отримання доступу до послуг, зокрема транспорту, не перекладали їхні слова точно й перекладали лише ті частини, які

вони вважали «комерційно корисними». У деяких біженців це підірвало довіру до перекладачів. Навіть коли інформація перекладається, вона може бути незрозумілою. Також, щоб зробити інформацію доступнішою, біженці закликали надавати складні юридичні документи та законодавчі акти зрозумілою мовою.

Ключові урядові інформатори зазначили, що їм важко отримати доступ до достатньої кількості українських перекладачів. Зокрема, їм важко знайти перекладачів, які також є експертами в певних тематичних галузях і розуміються на відповідній термінології – наприклад, юридичній та медичній.

Мова також вважається перешкодою для надання постачальникам послуг зворотного зв'язку або скарг, оскільки біженці вважають, що ніхто в Румунії не зможе їх зрозуміти.



Написано буде російською, українською. Байдуже, ніхто не читатиме.

Чоловік, Ясси

Мова також може бути перешкодою для звернення з приводу злочину та для забезпечення захисту біженців. Страх бути сприйнятим «невдячним» або як «джерело проблем» та думка, що поліція не зрозуміє українську мову, призводять до того, що, коли права порушуються, біженці вважають за краще не звертатись до поліції.

Під час фокус-групових дискусій було зареєстровано декілька випадків дискримінації, але жертви вирішили не повідомляти про це владі. Наприклад, пошкодження українських автомобілів, словесні образи на вулиці, вимоги заплатити за проживання понад узгоджену ціну

чи вимоги заплатити за житло по програмі 50-20. Загалом тільки деякі з українців, хто розмовляє англійською, сказали, що викликали б поліцію в такій ситуації.



Ми не знаємо, як боротися з негативом, краще промовчати.

Жінка з дітьми, Констанца

Бійки немає, тоді що робити? Якщо приїде поліція, нас можуть депортувати. Я не почуваюся тут у безпеці.

Підліток, Констанца

Додаткова напруженість у спільноті існує для російськомовних. З початку війни в Україні зростає соціальний тиск на українців з приводу використання російської мови, і це питання стає дедалі чутливішим. Згідно з дослідженнями міжнародного фонду допомоги «Clear Global», в Україні розмовляють приблизно 20 мовами. За даними перепису 2001 року, 67% населення в житті розмовляє українською, а 30% – російською мовою.²⁰

Однак, як уже згадувалося вище, дві третини респондентів нашого опитування (71%) відповіли, що розмовляють вдома російською, ці цифри підтвердило наше онлайн-опитування, де 67% людей заявили, що розмовляють вдома російською. Зокрема, біженці літнього віку поділилися, що їм важко спілкуватися українською.

Хоча багато українців білінгвальні, біженці ділилися історіями про те, як отримували агресивні повідомлення після звернень за допомогою російською мовою в соціальних мережах. В одній фокус-групі респондент сказав,

²⁰ Дослідження мовного питання для України, Clear Global / Перекладачі без кордонів

що він би віддав перевагу «центральному сайту доступною мовою для всіх біженців», згадавши і російську, і українську, як найкращий варіант. Це викликало швидку відповідь інших членів групи, які стверджували, що російською мовою взагалі не слід користуватися. У суспільстві явно існує напруга щодо цього питання, і постачальники послуг повинні знати про ці нюанси, щоб забезпечити людям доступ до інформації не лише мовою, яку б вони розуміли, але й тією мовою, якою їм зручніше користуватися. Це особливо важливо під час обговорення чутливих питань, таких як доступ до охорони здоров'я, питань захисту та юридичних послуг.

Спільнота українських біженців ромського походження стикається з іншими мовними проблемами. Деякі роми зазначили, що в їхній громаді є люди, які впевнено володіють румунською мовою, і це дозволяє їм легше взаємодіяти з румунськими постачальниками послуг. Однак, як також відомо, ромська спільнота має вищий рівень неписьменності, що може обмежити їхній доступ до письмової інформації в інтернеті та офлайн.²¹



Ми можемо спілкуватися, але ми не можемо читати, також є мобільні додатки для перекладу, проте не всі ними користуються.

Ромська жінка, Бухарест

Управління та координація інформації

Інформація, яка надається біженцям під час реагування, сприймається як непослідовна. Біженці кажуть, що немає чіткого розуміння того, як і в кого запитувати інформацію, і є проблеми з отриманням інформації тоді, коли вона потрібна.

За словами учасників фокус-груп, інформація яку знаходять в різних джерелах, часто є заплутаною, непослідовною та суперечливою (або вони навіть не можуть знайти потрібну інформацію, вважаючи, що її просто не існує). Сайти, які розміщують інформацію про служби допомоги біженцям в Румунії, часто містять неактуальну інформацію.

Біженці повідомляють, що вони витрачають значну кількість часу, щоб верифікувати та перевірити інформацію. Вони прямо висловили запит на створення єдиного інформаційного ресурсу, який міг би задовольнити більшість їхніх інформаційних потреб. Уряд і постачальники послуг також висловили побажання, щоб один онлайн-ресурс інформації рекламувався та позиціювався, як «основне» джерело інформації, а інші сайти застосовувати для розміщення спеціалізованої інформації. Зокрема урядові респонденти, вважають за потрібне зробити центральним джерелом інформації портал Protectieucraina.gov.ro, оскільки цей ресурс має найбільший потенціал для забезпечення актуальною та перевіреною інформацією.

Крім того, учасники відзначають, що на багатьох сайтах, які розміщують загальну інформацію про доступні послуги для біженців, вся інформація класифікована та розбита на теми. Респонденти висловили побажання, щоб інформацію спочатку класифікували за місцеперебуванням, а потім розбивали на теми, оскільки багатьом важко знайти інформацію, що стосується саме їх конкретного місця розташування.

В кінці особистого опитування 25% відсотків біженців вирішили від себе додати коментарі з приводу управління інформацією: «немає централізованої інформації», «важко знайти, інформація розкидана по різних джерелах, і пошук займає багато часу», «було б чудовим, якби було одне джерело з повною інформацією в одному місці».

Цифровий доступ

Оскільки велика частина доступної інформації зосереджена в інтернеті на сайтах, в соціальних мережах, месенджерах та додатках, біженці, які не мають доступу до гаджетів та інших цифрових пристроїв або не знають, як ними користуватися, потребують додаткової підтримки в отриманні доступу до інформації.

Це відносно невелика група біженців. Трохи понад 1% зізналися нам, що не користуються або взагалі не мають доступу до інтернету.

До цієї групи належать біженці похилого віку, і вони долають цей бар'єр, покладаючись на молодших родичів, які мають доступ до інформації та можуть її переказати.



У багатьох із нас немає засобів з доступом до інтернету (телефонів, планшетів, комп'ютерів).

Літній чоловік, Бухарест

Підлітки в деяких регіонах також звернули увагу на цю проблему: підлітки в Брашові рідше володіють комп'ютерами чи планшетами, порівняно з підлітками в Констанці.

Під час фокус-групових дискусій з людьми з інвалідністю та особами, які за ними доглядають, вони відзначили, що вважають Telegram джерелом інформації, що розчаровує. Оскільки потрібно витрачати багато часу, переглядаючи групи в пошуках необхідної інформації, або можна пропустити важливі деталі чи чийсь цінний досвід, якими там діляться. Один чоловік, що хворий на цукровий діабет і сліпий, розповів, що йому потрібен зчитувач екрана, щоб знайти інформацію в інтернеті. Він відчайдушно потребує інформації про те, де можна отримати в Румунії інсулін, проте йому важко знайти цю інформацію без сторонньої допомоги.

²¹ Це дослідження включало лише дві фокус-групи з українськими етнічними меншинами, включно з представниками ромської громади. Необхідно провести додаткові дослідження, щоб повністю зрозуміти їхні чіткі інформаційні уподобання, бар'єри та потреби.

Зі збільшенням кількості біженців, які звертаються до соціальних мереж для доступу до інформації, ця тенденція призвела до збільшення кількості випадків шахрайств та фейків. Майже третина біженців отримали (27%) та/або були свідками (30%) подібного негативного досвіду в інтернеті. Найчастіше біженці стикалися з фейковими новинами (20%). Дев'ятнадцять відсотків біженців були свідками погроз на адресу інших користувачів, причому 9% стикалися з погрозами особисто. Тоді як 16% стали свідками шахрайства, 9% респондентів стикалися з шахрайством особисто. Детальні дані містяться в [Додатку 8](#).



До речі, я знаю багато шахраїв в групах, тому потрібно бути обережним з інформацією

Чоловік, Ясси

Деякі біженці відзначили збільшення кількості «підозрілих посилань», які розповсюджуються в групах соціальних мереж. Наприклад, одним із таких було шахрайське повідомлення, яке нібито надійшло від Червоного Хреста та оголошувало про нову програму грошової допомоги. Фішинг повідомлення, зловмисне програмне забезпечення та інші види шахрайств призвели до того, що деякі біженці перестали переходити за будь-якими посилання в групах соціальних мереж. Один із ключових інформаторів зазначив, що цей страх стати жертвою зловмисників, ускладнює гуманітарним службам роботу по розповсюдженню інформації через перевірені посилання.



У травні з'явилася інформація, що через Червоний Хрест можна отримати матеріальну допомогу. І перші три дні багато людей боялися і думали, що це шахрайська схема, тому що до цього було багато подібних постів та подібних обманів. Тому вони перевіряли, наскільки я знаю. У нас є приятелька, яка працює в Червоному Хресті. Ми їй подзвонили, вона звернулася до начальства і відповіла: «Так, можна, це правда», і так далі.

Чоловік, Ясси

Інформація, що відповідає віку

У фокус-групі з підлітками, вони поділилися, що їм важко отримати доступ до інформації, яка відповідає їхнім потребам. Багато біженців цієї вікової групи відчували відсутність власної суб'єктності в ухваленні рішення про переїзд до Румунії (рішення ухвалювали батьки), і тепер вони занадто сильно покладаються на своїх батьків і стосовно щоденної інформації.

Постачальники послуг також відзначили прогалину в інформації, доступній для дуже молодих біженців, які, імовірно, мають інші потреби, уподобання та інтереси, порівняно зі старшими біженцями. Інформацію про доступ до підтримки психічного здоров'я для молодих людей, запитували як старші, так і молодші біженці.

Розділ 4: Інформаційні потреби

Закономірно, що інформаційні потреби постійно змінювалися під час заходів гуманітарного реагування. За останні шість місяців ми спостерігали три чіткі фази інформаційних потреб:

• **Термінові потреби:** перші тижні війни, коли люди шукали інформацію про перетин кордону, про транспортні послуги на великі відстані, про термінове переміщення в безпечне місце та варіанти переїзду;

• **Початкові потреби після прибуття:** пошук доступу до основних послуг в Румунії, таких як грошова допомога, харчування, проживання та предмети першої необхідності;

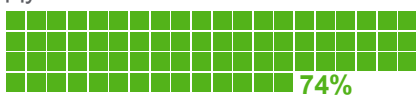
• **Середньо- та довгострокові потреби:** уточнювальна інформація про нагальні можливості та послуги (включно про термін їх надання), наприклад, освітні програми, підтримка для тимчасового чи довгострокового перебування, доступ до ринку праці та інтеграція. Під час інтерв'ю з ключовим інформатором (КІІ) представники уряду підкреслили, що бачать наступну комунікаційну проблему навколо соціальної інтеграції та в середньострокових інформаційних потребах.

Дані нашого опитування показали чотири основні теми інформаційних потреб на цей момент:

Грошова допомога

(в особистому опитуванні: 74% — дуже важлива, 21% — певною мірою важлива, 4% — неважлива; в онлайн-опитуванні згадали 83% респондентів);

Дуже важливо



певною мірою важливо



неважливо



Охорона здоров'я

(в особистому опитуванні: 72% — дуже важливо, 24% — певною мірою важливо, 3% — не важливо; в онлайн-опитуванні згадали 73% респондентів);

Дуже важливо



певною мірою важливо



неважливо



Базові продукти

(в особистому опитуванні: 57% — дуже важливі, 32% — певною мірою важливі; в онлайн-опитуванні згадали 56% респондентів);

Дуже важливо



певною мірою важливо



Транспорт

(в особистому опитуванні: 53% — дуже важливий, 31% — певною мірою важливий; в онлайн-опитуванні згадали 36% респондентів).

Дуже важливо



певною мірою важливо



Інші важливі теми: правова допомога, житло, працевлаштування, освіта дітей та технологічні продукти (мобільний телефон, комп'ютер, радіо, телебачення, мобільний зв'язок, Wi-Fi).²²

²² Нещодавній моніторинг УВКБ ООН показав, що основними інформаційними потребами є фінансова допомога (48%), медичне обслуговування (35%), можливості працевлаштування (32%) та освіта 23%.

Теми, які наразі вважаються менш важливими, включають: переїзд в інші країни (43% - не важливо), навчання та освіта для дорослих (33% - не важливо). У той час, як 45% респондентів назвали інформацію про психологічну підтримку «неважливою», дослідники відзначають, що ця тема згадувалася майже в кожній проведений фокус-групі – зокрема, цікавив доступ до служб підтримки дітей, людей похилого віку та чоловіків. Різницю між даними опитування та фокус-груп можна пояснити через упередження в сприйнятті цієї змінної в англійсько-українському перекладі (в українській версії вказано психіатричну допомогу, а не психологічну підтримку). [Додаток 11.](#)

Залежно від присутності та масштабів співпраці між різними суб'єктами (місцевою владою, міжнародними та місцевими фондами допомоги, волонтерами, громадськими діячами, діаспорою та біженцями) у різних регіонах Румунії потреби в інформації можуть відрізнятись.

Ми додатково досліджували ці проблеми за допомогою інтерв'ю з ключовим інформатором (КІІ) та фокус-групових дискусій (FGD) і виявили такі тенденції:

Правова, законодавча інформація для багатьох недоступна

Обмежений доступ до чіткої, своєчасної та дієвої інформації ускладнює для біженців ухвалення рішень щодо свого правового статусу в Румунії. Хоча дослідники зазначають, що велика частина цієї інформації міститься як на урядових, так і на інших вебсайтах гуманітарного реагування, інформація сприймається як складна, її важко застосувати до конкретних обставин. Біженці воліли б мати більше інформаційних можливостей, щоб бути здатними ставити запитання щодо свого статусу і вибирати для себе кращий варіант.

Біженці зазначили, що вони б хотіли мати можливість уточнювати телефоном юридичну інформацію. Також висловили надію щодо відкриття юридичних філій в ключових центрах для біженців, де вони б могли обговорити з кимось віч-на-віч правові аспекти обставин, в яких вони опинилися.

Основні питання:

Права згідно із статусом тимчасового захисту або статусом шукача притулку:

Біженці з України мають кілька варіантів легального перебування в Румунії. Були розглянуті два з них (1) **Захист та надання притулку та** (2) **Тимчасовий захист**, який наразі дозволяє їм перебувати в країні терміном до одного року.

Більшість біженців, з якими ми спілкувалися, віддали перевагу статусу тимчасового захисту, а не статусу шукача притулку, головним чином з причини вільного пересування між Румунією та Україною. Це дозволяло б їм за потреби відвідувати свій дім або друзів і родину.

На момент публікації звіту, люди зі статусом тимчасового захисту мають можливість працювати в Румунії, однак є обмеження в отриманні соціальних виплат, таких як допомога на дитину. Біженці зазначили, що не можуть знайти чіткої інформації щодо прав, які гарантує влада Румунії особам зі статусом тимчасового захисту (в той самий час права осіб, які просять про надання притулку, для них чіткі та зрозумілі).

Це викликало відчуття несправедливості та нерівності в правах, в порівнянні з румунськими громадянами, а також породило чутки як у приймаючій спільноті, так і в громадах біженців. Наприклад, існують наративи, що українські біженці отримують державні гроші і тим самим позбавляють цих фінансів румунських громадян; фонди допомоги крадуть гроші або не справедливо розподіляють їх тощо.

“

це означає, що ми не рівні в правах з громадянами Румунії? Ми не отримуємо соціальних виплат, як пенсії, так і на дітей, проте румунки кажуть, що ми в правах рівні.

Жінка, Брашов

Скасування статусу:

Для біженців незрозуміло, за яких обставин може бути скасований статус тимчасового захисту та за яких обставин біженці можуть бути депортовані назад в Україну. У той час як правила подорожі з Румунії в Україну та назад для біженців більш зрозумілі (була невизначеність, щодо необхідних для перетину українсько-румунського кордону документів, які посвідчують особу, а не щодо транзиту через Республіку Молдова), незрозумілою виглядає процедура переміщення до інших країн ЄС в той час, коли сам правовий статус тимчасового захисту у Румунії не є зрозумілим.

“

Чи є в країнах ЄС єдина база даних усіх українських біженців? Ми хочемо переїхати до Чехії, до Праги, тому що там є українська школа, але не знаємо, як скасувати статус тимчасового захисту.

Жінка з дітьми, Констанца

Допомога з проживанням

Інформація про допомогу з житлом є непослідовною, викликає невизначеність та розповсюдження чуток у суспільстві. Основна потреба в інформації полягала через занепокоєння щодо програми пошуку житла 50-20.

Уряд Румунії запровадив програму 50-20, яка дозволяє приватним господарям пропонувати житло біженцям і отримувати щомісячну оплату в розмірі 50 леїв на особу

за день проживання та 20 леїв на день за харчування.

Біженці бажають мати чітке розуміння того, як довго триватиме ця програма, щоб мати змогу чітко планувати життя. А також хочуть знати свої права, якщо їх несподівано виселять з житла. Біженці в Констанці ділилися історіями інших українців: одних «без причини» попросили покинути житло, а іншим сказали залишити помешкання напередодні туристичного сезону. Відсутність інформації про цей пакет підтримки та права підживлює чутки в середовищі біженців, а також викликає невпевненість у приймаючої сторони (власників житла).

“

Нам потрібно знати, коли закінчиться програма. Ми вирішимо, повертатися в Україну, якщо програму припинять, і залишатися в Румунії, якщо програма буде продовжуватися.

Жінка з дітьми, Констанца

Також залишається інформаційна прогалина як для біженців, так і для їх приймаючих осіб щодо умов та правил, пов'язаних із цією програмою.

Біженці кажуть, що не впевнені щодо умов добових виплат. Відповідно до закону, біженцю може бути надано добове харчування на суму 20 леїв, але форма використання цієї компенсації повністю залежить від приймаючої сторони. Господар може вирішити, в який найкращий спосіб поділитися доплатою з гостями-біженцями (готівка, банківський платіж чи надання їжі). Деякі біженці розповіли нам про випадки, коли господарі навмисно не передавали біженцям добові виплати на харчування, а залишали собі з різних причин (потреба оплатити рахунки або взагалі без пояснень).

“

Чи повинен господар платити нам 20 леїв?

Жінка, Констанца



Також ходять чутки, що румуни не хочуть брати участь у цій програмі. У мене є кілька друзів, вони всі орендують житло і не можуть знайти проживання по програмі 50-20. Вчора в Червоному Хресті познайомилася з дівчиною. Вона каже, що господар відмовився дати їй 20 леїв щодня. Вона навіть платила оренду йому спочатку, а потім він попросив її піти.

Жінка з дітьми, Ясси

За словами біженців, члени приймаючої спільноти не подають заявку на участь у цій програмі просто тому, що не мають достатньо інформації про неї. Вони могли щось чути про цю програму, проте не знають, де дізнатися більше і не хочуть питати представників влади.



Представник приймаючої нас родини не зміг подати заявку на участь у програмі 50-20, тому що в офісі, відповідальному за цю програму, сказали, що програму вже закрито. Тож я зв'язала свою приймаючу родину зі своїм знайомим — ще одним українським біженцем, і його приймаюча родина пояснила моєму господарю, як подати заявку на програму. Тепер приймаюча нас родина бере участь у програмі.

Жінка, Констанца

Уряд Румунії інформує румунів про участь у програмі 50-20, проте румуни не хочуть подаватися, оскільки недостатньо поінформовані про умови програми.

Жінка, Констанца

Опитані господарі підтвердили інформацію, якою поділилися біженці, про те, що члени приймаючої громади часто вагаються, чи скористатися програмою 50-20.



Я знаю людей, які пропонували квартири, але вони не знали, як отримати доступ до програми 50-20, і це їм здавалося складним, і ми їм пояснювали, що це зовсім не складно.

Представник приймаючої спільноти, Фоскані

Освіта

Шкільна освіта є однією з найбільш згадуваних проблем у батьків, дідусів і бабусь в обговореннях фокус-груп (FGD). Попри те, що багато батьків висловили побажання в продовженні дистанційного навчання в Україні, існує також великий запит на відвідування румунських шкіл, де викладання відбувалося б українською мовою. Таких в Румунії дуже мало. Коли українське дистанційне навчання недоступне, батьки розглядають три основні варіанти: 1- записати дитину в румунську школу, 2- повернутися в Україну або 3- переїхати до іншої країни з більшою кількістю шкіл українською мовою.

Відсутність ясності щодо освітніх можливостей у Румунії також сприяє виникненню упередженого ставлення з боку ширшої шкільної спільноти.



Румунські мами не хочуть, щоб з їх дітьми в класі навчались українські діти. Вони вважають, що наші діти будуть потребувати більшої уваги, тому що вони новачки в системі і не розмовляють румунською. Через це румунські мами вважають, що їхні діти отримуватимуть менше уваги з боку вчителя.

Жінки з дітьми, Констанца

Було піднято кілька ключових питань щодо освіти та шкільного навчання:

- **Що станеться, якщо я не запишу свою дитину до школи в Румунії?**

Через обмежений доступ до офіційної інформації батьки не знають, чи є якісь правові наслідки, якщо їхні діти не будуть відвідувати румунську школу. Початкова та середня освіта в Румунії є обов'язковою, і деякі батьки побоюються, що їх можуть позбавити батьківських прав, якщо вони вирішать не віддавати свою дитину в румунську школу.

- **Що мені потрібно знати, щоб записати дитину до румунської школи?**

Біженці здебільшого не впевнені щодо умов відбору, процедури подання заяв, вимог до вакцинації, кількості доступних місць та документів, необхідних для зарахування дітей до школи. Інші проблеми стосуються того, чи потрібно офіційно перекладати та нотаріально заверяти документи та що робити, якщо документи про освіту знаходяться в Україні і отримати їх неможливо.

- **Як знайти українську школу поблизу?**

Багато українських біженців зазначили, що вони хотіли б, щоб їхні діти продовжили навчатися за українською шкільною програмою, також хотіли б отримати атестат від румунських органів влади. Тим не менш, можливості для двомовних/українських шкіл у Румунії обмежені, і такі школи часто розташовані здебільшого в інших населених пунктах, а не в Бухаресті чи в найбільших містах Румунії.²³

- **Чи визнається в Румунії отримана в Україні шкільна освіта?**

Деякі біженці чули, що якщо їхні діти навчатимуться в румунських школах, їх зараховуватимуть на один клас нижче, ніж вони навчалися в Україні, і надаватимуть лише статус «слухачів».

²³ <https://uur.ro/invatamant/scoli-cu-predare-in-limba-ucraieneana/?lang=en>

Це викликало занепокоєння щодо визнання української системи шкільної освіти. Немає розуміння, чи будуть шкільні роки в Румунії еквівалентними українським і навпаки.



Ми не розуміємо різниці між двома системами і боїмося, що наші діти втратять два шкільні роки.

Жінка з дітьми, Констанца

- **Дитячі садки та університети**

Дослідники відзначили схоже занепокоєння через брак інформації щодо можливостей відвідування дитячих садків та вищої освіти. Респонденти відзначили недостатню обізнаність щодо умов відбору, процесу подачі заявки та наявності місць. Студенти вищів також звернулися за інформацією щодо можливості підробітку.

Відсутність інформації про те, як отримати доступ до дитячих садочків і дитячих закладів, також безпосередньо впливає на можливість працевлаштування українських жінок.



Ми хочемо працювати, але не володіємо мовою і не можемо залишити дітей без нагляду та догляду.

Жінка з дітьми, Брашов

Маю дітей від 4 місяців до 9 років. Інформації про дитячі садочки немає. Незрозуміло, що треба, де треба. Нас насправді тут багато. У державному дитячому садку старше покоління – всі румуни, вони не говорять англійською, і з ними важко спілкуватися.

Чоловік, Ясси

- **Освіта для дорослих**

Дуже мало респондентів згадали про потребу в інформації щодо освітніх програм для дорослих, однак були запити щодо курсів вивчення румунської мови з метою подальшого працевлаштування.

Доступ до системи охорони здоров'я

Охорона здоров'я є предметом великого інтересу зі сторони більшості біженців. Необхідна інформація стосується таких аспектів:

- **Сімейні лікарі**

Переважно через мовний бар'єр більшості біженців вкрай важко було знайти сімейного лікаря, який би зміг їх прийняти. Благодійні фонди надали списки сімейних лікарів, які розмовляють українською та російською мовами, але біженці зазначили, що ці списки швидко стали неактуальними. Співробітники гуманітарної служби висловили занепокоєння тим, що багато лікарів не знають про існування і не користуються додатками для перекладу, які можна було б використовувати під час консультацій. Як наслідок, лікарі менш охоче приймають пацієнтів, які не розмовляють румунською. Деякі біженці в Бухаресті повідомили, що вони не можуть зареєструватися на прийом до сімейних лікарів, тому що в них немає адреси реєстрації в документах.



Довго намагався знайти базу сімейних лікарів. Тут виникла проблема – хтось знає англійську, а хтось ні. [...] На сайтах є списки лікарів. Насправді виявляється, що інформація про них застаріла. Дзвониш, а вони кажуть, вибачте, інформація не відповідає дійсності. Витратили час, а результату немає.

Чоловік, Ясси

- **Відмінності між**

українською та румунською системами охорони здоров'я: багато біженців зазначили, що не розуміють, як працює медична система в Румунії.



Попри те, що система охорони здоров'я в Румунії відрізняється від української, інформації про систему охорони здоров'я (зокрема, як укласти договір із сімейним лікарем) практично немає.

Жінка з дітьми, Бухарест

- **Безкоштовні та платні медичні послуги**

біженці зазначили, що немає доступної інформації щодо повного переліку безкоштовних та платних медичних послуг; інформація дуже часто базується на особистому досвіді інших біженців і має високий ступінь варіативності. Більшість біженців знають, що швидка медична допомога безкоштовна

- **Вакцинація**

дітей та дорослих, у тому числі від COVID: де можна зробити щеплення, як буде проходити реєстрація, яка схема вакцинації в Румунії тощо.

- **Ліки за рецептами**

як отримати рецепт на ліки, які ліки можна отримати безкоштовно, які можливості мають люди з хронічними захворюваннями, які є аналоги для ліків, які не можна знайти в Румунії (тобто тих, що вироблені в Україні).



Наші хронічні захворювання завжди супроводжуються болем. Намагалася розібратися, куди звертатися за рецептом або безкоштовними ліками – марно. Купуємо ліки за власні гроші.

Жінка з інвалідністю, Бухарест

• Медичні послуги для жінок

включаючи послуги сексуального та репродуктивного здоров'я. Біженці запитували, де знайти послуги SRPH або лікарів, чи вони безкоштовні чи платні тощо. Інформація неповна або її важко знайти, і деякі вагітні жінки поверталися в Україну, щоб там народжувати.

• Безкоштовна психологічна допомога

біженцям, включаючи дітей та людей похилого віку (незнання номерів гарячих ліній, спеціалістів, є мовні бар'єри тощо).



**Діти та люди похилого віку
вкрай потребують
психологічної допомоги.
Взагалі психологічна
допомога потрібна всім.**

Чоловік, Констанца

Дослідники також проводили фокус-групи з людьми з інвалідністю та особами, які за ними доглядають. Виявилось, що більшість учасників опитування мали довідку про інвалідність, видану українською владою. На підставі цього посвідчення вони користувались в Україні деякими пільгами (наприклад, безкоштовним громадським транспортом, безкоштовними або пільговими ліками тощо).



**Груп (в соцмережах) по
продуктах дуже багато
(Українці в Європі, Українці в
Бухаресті), але по медицині
– повний крах.**

Жінка з інвалідністю, Бухарест

Інформаційні потреби людей з інвалідністю здебільшого стосувалися переоформлення статусу інвалідності. Центр проживання для біженців у Яссах (Ніколіна) надав інформацію, що довідка по інвалідності, видана в Україні, не діє в Румунії, і біженці з інвалідністю (або особи, які здійснюють за ними догляд) повинні отримати абсолютно нову довідку відповідно до процедур (тобто пройти медичну комісію).

Транспорт

Хоча біженці вважають що мають достатньо інформації, щоб самостійно ухвалювати рішення про пересування на великі відстані між країнами, проте залишаються прогаліни в розумінні можливостей місцевого транспорту та вимог до доступу.

• Безкоштовний транспорт для біженців

Існує велика плутанина щодо того, чи є місцевий транспорт безкоштовним для біженців, чи вони повинні купувати квитки. Офіційно в Бухаресті немає жодного рішення про те, що громадський транспорт є безкоштовним для біженців, проте багато біженців не платять за квитки. Їм дозволяють безкоштовний проїзд, коли вони показують контролерам свої українські документи. Ходять чутки, що були окремі випадки, коли на біженців накладали штрафи за те, що вони не показали проїзні квитки. В Яссах лише деякі біженці знали, що щоп'ятниці громадський транспорт абсолютно безкоштовний для всіх.

Багато біженців знали про безкоштовний транспорт на національному рівні (тільки залізниця). Програму кілька разів продовжували, але скільки ці пільги ще триватимуть, інформації немає.

• Перевезення вантажів та пасажирів між Румунією та Україною

Багато біженців шукають (зазвичай у групах соціальних мереж) доступну та надійну інформацію про перевезення з Румунії в Україну та назад, щоб відправити/отримати документи та/або одяг, особисті речі. Поштові послуги обмежені. Біженці кажуть, що не впевнені, які саме документи необхідні для проходження кордону та/або транзиту через Республіку Молдова.



**Я намагалася відправити
посилку подрузі в Харків,
прийшла в головпоштамт,
де мені повідомили, що
зараз у Харкові все дуже
серйозно, і не тільки в
Харкові, у багатьох містах
зі списку, куди зараз
заборонені відправлення
посилок.. [...] Сказали, що
мені треба ще кудись
поїхати, і якщо я знайду
Харків в цих списках
дозволенних (міст), то
треба ще кудись поїхати...
Я нічого не зрозуміла.**

Жінка, Брашов

**Просто у мамі немає
закордонного паспорта.
Вона має тільки звичайний
паспорт і шукала машину
для проїзду через Молдову.
Я дуже переживала. Хтось
казає, що це можливо, але я
мала сумніви.**

Жінка, Ясси

Працевлаштування

Багато біженців цікавилися питаннями, пов'язаними з працевлаштуванням, визнанням кваліфікацій та навичок, трудовим правом. Як було вже згадано у звіті, мова є одним із головних бар'єрів для працевлаштування в Румунії, оскільки дуже мало роботодавців пропонують вакансії для претендентів, які не розмовляють румунською.

• Доступ до ринку праці

Інформація про наявність робочих місць для біженців не є централізованою. Біженці шукають роботу на місцевих сайтах, таких як: ejobs.ro, bestjobs.ro, olx.ro, dopomoha.ro або просто за допомогою Google. Багато біженців покладаються у пошуку роботи на Telegram, Facebook та Viber.

Є такі українські біженці, які б хотіли працювати відповідно до своєї кваліфікації для української громади (лікарі, вчителі, перекладачі, бухгалтери тощо). Але вони не можуть знайти конкретних джерел інформації, де б ці потреби були зазначені.



Чи є можливість працевлаштування для українських вчителів? Як шукати вакансії та працевлаштуватися в Румунії?

Жінка, Брашов

Пошук роботи через інтернет може становити загрозу для біженців. Під час інтерв'ю (KI) адміністратори у Facebook і Telegram груп біженців зазначили, що знають про ризики, пов'язані зокрема з торгівлею людьми. Багато хто розробив правила модерації для своїх груп, де вони перевіряють і видаляють будь-які підозрілі посилання та пости з вакансіями, а також закріплюють пости з попередженням, щоб захистити учасників своїх груп.

- Вимоги до мови та зарахування кваліфікації**

Цікаво, що серед тих біженців, з якими ми спілкувалися і які знайшли роботу, більшість змогли знайти роботу в тій самій галузі, в якій вони працювали в Україні. Однак це невеликий відсоток від загальної кількості респондентів, і більшість з респондентів не змогли знайти роботу на момент цього дослідження.

Основною перешкодою для отримання роботи за спеціальністю є необхідність знання румунської мови та плутанина щодо визнання Румунією українських дипломів про вищу освіту. Навіть якщо біженці бажають вивчати румунську мову та відвідувати курси додаткової кваліфікації, вони не знають, як це зробити.



Волонтери та центри зайнятості пропонують некваліфіковану роботу. Раніше я завжди була високооплачуваним фахівцем і хочу працювати тут, використовуючи свої навички та досвід.

Жінка, Констанца

Немає чіткого розуміння в оформленні багатьох документів для працевлаштування, включно з підтвердженням українського диплома в Румунії.

Жінка з дітьми, Бухарест

- Трудове право та обов'язки**

Біженці здебільшого не знають про свої трудові права, а відсутність інформації про ринкові ставки та умови оплати праці викликає занепокоєння та чутки серед спільноти біженців.



Працевлаштованим українським біженцям нібито платять менше за ту саму роботу та години, порівняно з румунами.

Жінка з дітьми, Констанца

Біженці повідомили також про випадки, коли румунські роботодавці уникали наймати українських біженців, тому що вони не були впевнені в тому, чи це законно та яка процедура оформлення в цьому випадку має бути.



Серед румунських роботодавців недостатня обізнаність щодо того, як оформлювати на роботу українських біженців. Моя мама – масажист, її неодноразово запрошували

на співбесіди в спа-центрі. Її не взяли на роботу, бо не знають, як працевлаштувати біженця.

Жінка з дітьми, Констанца

Біженці не впевнені, чи втратять вони допомогу, якщо отримають роботу, також існує потреба у роз'ясненні податкового законодавства, що застосовується в наступних випадках: (1) - працівники іноземних компаній, які продовжують працювати онлайн з Румунії (працевлаштовані в Україні) – податкова політика та механізм; (2) індивідуальні підприємці - резидентство компанії.



Якщо ми працюємо дистанційно в українській організації, то після 183 днів перебування в Румунії я стаю резидентом і маю платити податки з усіх доходів, у тому числі із зарплати. Там (в Україні) роботодавець платить за мене 22%. А тут (в Румунії) я повинна платити 40%, здається.

Жінка з дітьми, Ясси

Люди з інвалідністю та особи, які за ними доглядають, хочуть отримати більше інформації про те, як знайти роботу на неповний робочий день, якщо вони не можуть працювати повний робочий день через інвалідність, та які трудові права вони мають. Учасниця фокус-групи розповіла дослідникам, що її приймаюча сім'я знайшла для неї роботу на неповний робочий день прибиральницею в торговому центрі, але коли роботодавець дізнався, що вона має особливий стан здоров'я, раптово відмовився її наймати, побоюючись відповідальності.

• Працевлаштування молоді

Бракує інформації щодо працевлаштування підлітків (16-18 років) у Румунії: юридичні аспекти (потрібен дозвіл батьків, але не всі підлітки приїхали з батьками до Румунії), доступна для них робота, роботодавці, які можуть наймати підлітків тощо.



Будь ласка, розширте інформацію про працевлаштування, щоб ми могли легально працювати до 18 років, зробіть більш лояльний закон - ми вам економіку підніmemo, ми хочемо працювати і будемо працювати ефективно.

Підліток, Бухарест

Я шукаю роботу, щоб допомогти своїй родині, але я не володію румунською мовою, мені потрібно вивчити її, щоб знайти роботу на неповний робочий день.

Підліток, Брашов

Мої українські друзі, 16 і 18 років, влаштувалися офіціантами, працювали довше, ніж за умовами контракту, та їм недоплатили, тому самому страшно шукати роботу.

Підліток, Констанца

Фінансова допомога

Біженці вимагали отримати більше інформації щодо критеріїв отримання грошової допомоги та орієнтовної тривалості програми фінансової допомоги. Деякі респонденти не були впевнені, чи мають вони право брати участь у кількох програмах грошової допомоги одночасно, а також коли і куди розподіляються кошти. Інформація щодо критеріїв та умов також відрізнялася. Біженці в місті, де є центр біженців або центр обслуговування, пов'язаний з фінансовою допомогою, повідомили про кращий доступ до

інформації, ніж ті, хто покладався на гарячі лінії чи інформацію, знайдену в інтернеті.



Чи однакові списки в ООН та Міжнародному Комітеті Червоного Хреста (ICRC)? Люди, які отримують фінансову допомогу від однієї організації, не мають права отримувати гроші від іншої, чи не так? Чи продовжуватимуть міжнародні організації програму? Чи є фонди, які виплачують фінансову допомогу українським біженцям після закриття програм ООН та Міжнародної Федерації Червоного Хреста (IFRC)?

Жінка, Констанца

Багато інформації, і вона постійно змінюється. Йдеться про виплати. Буде чи не буде продовжено?

Жінка, Ясси

Ми скромні люди, і ми не можемо просити більше, але нам ще деякий час потрібна фінансова підтримка від міжнародних фондів та влади Румунії.

Жінка, 65+, Брашов

Підлітки часто є точкою опори для своїх батьків, коли треба відшукати інформацію про фінансову та гуманітарну допомогу, яку надають біженцям. Вони зазначали, що існує багато дезінформації щодо місць та часу видачі продуктових талонів чи продуктів, і сприймають процес видачі і отримання допомоги, як «битву» – «хто бореться краще, той отримує» [Підліток, Констанца]. Подібним досвідом поділився 15-річний хлопець, який сказав, що двічі ходив на місце видачі допомоги і обидва рази повертався ні з чим. Він стверджував, що пакети з допомогою нібито кинули в натовп або розподілили несправедливо.

Розділ 5: Чутки та дезінформація

Біженці є як джерелом, так і ціллю дезінформації, яка поширюється в суспільстві. Коли настає криза, першочерговими є невідкладні потреби в житті, їжі, чистій воді та лікуванні. Але навіть за найкращого планування ці служби можуть давати збій, від них можуть відмовлятися або не довіряти їм через чутки. Але чутки можуть бути і дуже корисним інструментом для учасників гуманітарного реагування, щоб зрозуміти локальні інформаційні потреби, прогалини, уподобання та зростання занепокоєння та напруги.²⁴

Як згадувалося раніше у звіті, складний і часто заплутаний інформаційний ландшафт сприяє тому, що біженці не впевнені, яка інформація є точною (і, що важливо, актуальною), а також сильно покладаються на друзів, родину та інших біженців, як на джерела інформації. Це сприяє поширенню дезінформації серед спільноти біженців, оскільки інформація може бути неправильно розтлумачена, неправильно інтерпретована та в деяких випадках – неправильно перекладена.



Ми повинні перевіряти всю інформацію

Жінки з дітьми, Бухарест

І уряд, і гуманітарні фонди зазначали у своїх інтерв'ю про проблеми з дезінформацією та про тонкий баланс між бажанням біженців комунікувати звичним їм шляхом і водночас бажанням певного контролю над якістю інформації, що розповсюджується. Інтенсивне використання соціальних мереж, як комунікаційної платформи, також ускладнює виявлення та реагування на дезінформацію до того, як вона широко розповсюдилася.

²⁴ Управління дезінформацією в гуманітарній сфері, Internews 2019



У Viber переважно неправдива інформація, багато фейків. Пишуть одне, я перехожу, а там інше.

Чоловік, Бухарест

Протягом останніх місяців Уряд, гуманітарні фонди та адміністратори Facebook груп повідомляли про збільшення кількості дезінформації та фейків про українських біженців. Існує занепокоєння щодо ризиків захисту, які є очевидними в цьому інформаційному просторі, зокрема щодо торгівлі людьми та жорстокого поводження. Припускають, що якась частина інформації може бути російською пропагандистською кампанією.

Уряд Румунії каже, що працює над виявленням російської пропаганди.²⁵ Загальні наративи в цих кампаніях спрямовані на створення розколу між румунським населенням та українськими біженцями, а також просування ідеї, що біженцям не можна довіряти, вони не повинні отримувати таку допомогу. Уряд заявив, що працює над боротьбою з цими наративами, однак обережно, щоб великою кількістю інформації про біженців та їх проблеми не нашкодити, оскільки це може підвищити напругу в суспільстві.

Ми також поговорили з адміністраторами груп Facebook, щоб зрозуміти їхнє бачення проблеми дезінформації. Адміністратори повідомили, що вони цю проблему усвідомлюють, і вони (переважно) створили індивідуальні правила та процедури модераторства у відповідь. Вони намагаються перевірити інформацію, опубліковану в їхніх групах, і якщо

²⁵ Інтерв'ю з ключовим інформатором (КІІ), Уряд Румунії, Серпень 2022.

є підозра, що інформація чи посилання шахрайські, видаляють пост. У Telegram-каналах політика модераторства виглядає менш суворою та значною мірою залежить від навичок роботи модератора з інструментами. Деякі адміністратори запровадили ботів, призначених для видалення всіх підозрілих посилань (новини, шахрайство, гугл-форми тощо). Усі вони використовують функцію «Закріплені публікації», щоб наголосити на перевірній адміністраторами інформації та боротися з дезінформацією. Якщо виявлено допис з неправдивою чи не коректною інформацією, він не видаляється, адміністратор прокоментує і додасть правильну інформацію або посилання на закріпленій допис із перевірною інформацією.

Попри те, що в цьому проекті не проводився детальний мапінг чуток,²⁶ які поширювалися серед спільноти біженців, зазвичай чутками з дослідниками ділилися через інтерв'ю з ключовим інформатором (КІІ) та в фокус-групових дискусіях (FGD). Ці чутки поділяються на такі основні категорії:

Доступ до послуг:

Біженці поділилися декількома чутками, пов'язаними з питаннями щодо пропозицій послуг, умов та критеріїв доступу до них. Громадський транспорт і паркування були популярною темою, зокрема щодо оплати та виписування штрафів. Біженці також розказали про інциденти несправедливого розподілу гуманітарної допомоги: одним біженцями вдалося отримати фінансову допомогу від двох або більше фондів, другим біженцям, як стверджувалось, допомогу «викинули з кузова вантажівки» і «той, хто краще б'ється, отримує найкраще».

²⁶ Для цілей цього розділу поняття «чутки» визначаються як частина інформації, яка ще не була перевірена. Сюди входять і звинувачення, що після розслідування можуть бути визнані правдивими, хибними чи чимось посереднім.

Ходили ще чутки, які розповсюджували переважно молоді біженці: якщо знайти роботу, то виженуть із центрів прихистку біженців.

Страх перед депортацією:

Чоловіки-біженці (зокрема в Констанці та Брашові) висловлювали занепокоєння щодо екстрадиції чоловіків-біженців в Україну для подальшої участі у військових діях.

Проблеми захисту та безпеки:

Чутки, пов'язані з безпекою, стосувалися ймовірного викрадення дітей (у Мамаї/Галаці), які поширювали переважно жінки (як з дітьми, так і без них, а також молоді люди). Біженці також поділилися занепокоєнням щодо шахраїв і псевдволонтерів, ціллю яких є біженці.

Упередження:

Було багато повідомлення від біженців про уявні або фактичні упередження, яких вони зазнали під час перебування в Румунії. Українські біженці відзначали «втому» з боку приймаючої громади. Вони відчують зміни. На початку війни українці бачили тотальну підтримку, тепер відчують, що співчуття стало менше, їх часто запитують, чому ще не влаштувалися на роботу та чому продовжують отримувати фінансову допомогу. Респонденти сказали, що відчувають потребу регулярно виправдовуватися перед місцевими.

Люди розповідали про ситуації, коли дряпали машини з українськими номерами, співали російські пісні та демонстрували середні пальці у відповідь на те, що люди говорять українською.

Українські матері стурбовані тим, що їхніх дітей несправедливо звинувачували у псуванні майна та крадіжці. Також українські матері розповідали про ситуації, коли їхніх дітей грабували на вулицях або казали повертатися в Україну.

Щодо питань працевлаштування, біженці ділилися чутками про те, що їм платять менше ніж громадянам Румунії, за аналогічну роботу, іноді вдвічі менше. Цей наратив шкодить біженцям, а також сприяє зростанню напруги в румунському суспільстві, через занепокоєння, що українці підірвуть ринок праці та зменшать кількість робочих місць.

Серед приймаючої спільноти поширюється думка, що біженці можуть бути неохайними або невихованими. Це впливає на доступ до допомоги з житлом, і деякі господарі не хочуть здавати житло біженцям. Біженці намагаються самотужки боротися з таким наративом і наслідками, розміщуючи пости у Facebook, запевняючи майбутніх орендодавців, що вони охайні та ввічливі. Так само біженці вважають, що їх звинувачують у підвищенні цін на оренду житла та предмети повсякденного вжитку.

“

Одна румунка сказала мені, що українці неохайні (залишають після себе брудні квартири) і агресивні, не знають місцевих правил, тому що сигналити автомобілям в Румунії образливо. Вони також думають, що ми невдячні та розбещені, тому що ми багаті.

Підліток, Констанца

Розділ 6: Скарги та відгуки

Хоча механізми розгляду скарг та надання зворотного зв'язку існують, українські біженці ще не використовують їх для обміну негативними відгуками чи пропозиціями щодо покращення послуг. У переважній більшості біженці казали нам, що бояться, що їх сприйматимуть «невдячними», якщо вони почнуть ділитися негативними відгуками про послуги, які їм надає уряд або фонди з надання допомоги.

“

Можливо, я б хотіла (залишити відгук). Але всі розуміють, що завтра доведеться повернутися в те саме місце. Ти не можеш написати поганий відгук, тому що ти прийдеш сюди і завтра.

Жінка, Ясси

Жінка з Бухареста поділилася з нами своїм досвідом. Вона отримала безкоштовне житло від чоловіка, який потім сексуально домагався її та інших співмешканок-біженок. Жінка сказала нам, що вона не повідомила про цей інцидент владі та не залишила негативний відгук в інтернеті, тому що «він запропонував нам житло безкоштовно, навіщо скаржитися?». Після підтримки інших учасників фокус-груп, жінці надали інформаційну допомогу в тому, як повідомити про інцидент, щоб інші жінки теж не стали жертвами цього зловмисника.

Іншою основною перешкодою для обміну відгуками та скаргами є те, що багато людей не знають, де і як вони можуть залишити відгук. Понад 30% респондентів зазначили, що не знають, куди надсилати відгук, а 50% сказали, що «дещо знають» про те, як і де можна надіслати відгук про послуги для біженців. Учасники також зазначили, що вони не телефонуватимуть часто на гарячі лінії, оскільки припускають, що оператори не розмовляють

українською чи російською – все більше фондів вирішують цю проблему, поступово винаймаючи україномовних операторів у кол-центри.

Деякі біженці відчували наслідки втоми від опитування та сумнівалися, що зворотний зв'язок дасть результат.

“

Нам є де поставити свої запитання та відповіді. Тому ми намагаємося через когось, через вас, наприклад, через інші джерела донести наші запитання. Було багато фокус-груп, наприклад, через Zoot, і в інших, і інші групи. Але поки ми не отримували відповідей... нічого не покращилося, це безглуздо.

Жінка, Ясси

Попри ці бар'єри, опитування показало, що 65% біженців вважають дуже важливим надавати зворотний зв'язок і, за відповідних умов, залюбки це зробили. Лише 13% не залишають відгук, тому що не хочуть цього робити. Детальні дані містяться в [Додатку 12](#), [Додатку 13](#), і [Додатку 11](#). Більшість українських біженців у цьому опитуванні стверджують, що вони б залишили відгук, якби їх попросили це зробити, і якби платформа для зворотного зв'язку була більш доступною.

“

Якщо нас попросять залишити відгук – залишимо, а так – не треба.

Woman, Iasi

Згідно з опитуванням віч-на-віч, більшість біженців (59%) вважають за краще залишати відгуки в приватних повідомленнях (у Facebook, Telegram, WhatsApp, Viber, електронною поштою), особисто/віч-на-віч (35%) і публічно у відгуку в соціальних мережах/на вебсайтах (28%). Детальні дані містяться в [Додатку 13](#). Українські біженці в Брашові та Констанці повідомили нам, що вони активно використовують механізм зворотного зв'язку на картах Google, щоб дізнатися про послуги, хостели, ресторани та кафе.

“

У кафе та ресторанах, де нас годували безкоштовно, я залишав відгуки у Facebook.

Чоловік, Бухарест

Учасники запропонували інші способи надання зворотного зв'язку, яким би вони віддали перевагу. Однією з популярних пропозицій було використання системи оцінювання від 1 до 10 через гарячі лінії або анонімні онлайн-форми.

Урядові та гуманітарні фонди, з якими проводилися консультації в цьому дослідженні, визнають необхідність покращити механізм систематичного збору відгуків для роботи над помилками. Гуманітарні організації все більше визнають, що для надання доречної і стійкої допомоги, потрібно прислухатися до постраждалого населення, реагувати на те, що вони говорять, і включати їх у кожен частину гуманітарного реагування.²⁷

Урядові респонденти зазначили, що на сьогодні існує прогалина не тому, що не оцінюють внесок, а через обмеження ресурсів і часу.

²⁷ Приклади, [Grand Bargain](#) та [Core Humanitarian Standards](#)

Також існує думка, що як тільки спільнота біженців зробить «ментальний зсув» і почне вважати Румунію своїм домом в середньостроковій перспективі, тоді біженці зможуть відчуті більшу зацікавленість у зворотному зв'язку та в залученні до розробки політики та програм.

Також було досягнуто консенсусу щодо необхідності координації діяльності з підзвітності. Респонденти підкреслили, що зараз існує незрозуміле поле конкуруючих гарячих ліній та інших механізмів. Це може збивати з пантелику біженців щодо того, де вони мають ділитися своїми думками, і заважає в масштабі загального гуманітарного реагування отримати користь від кожного відгуку. Існує низка індивідуальних механізмів зворотного зв'язку, здебільшого для надання інформації про послуги та діяльність окремих установ.²⁸ Ця інформація призначена для внутрішніх цілей і не розповсюджується на регулярній основі між суб'єктами реагування.

Завдяки робочій групі «Відповідальності перед постраждалими групами населення» (AAP), УВКБ ООН та ЮНІСЕФ розробили спільний «Механізм розгляду скарг та надання зворотного зв'язку» (CFBM) та працюють над заохоченням ширшого використання суб'єктами гуманітарного реагування. Система використовує форму звітності Kobo Toolbox, якою може скористатися будь-який зацікавлений учасник. Інформація, зібрана за допомогою цієї платформи, аналізуватиметься в центральній базі даних, а ключові тенденції у запитаннях, скаргах і відгуках будуть передаватися для загального гуманітарного реагування. УВКБ ООН також створює регіональний кол-центр для всіх країн регіону, які прийняли біженців з України. Мета цієї послуги полягає в тому, щоб оператори обробляли велику кількість загальної інформації, скарг і відгуків, спеціальних питань, які потім направлялися до відповідних операторів послуг на рівні країни. УВКБ ООН також встановлять фізичні ящики для зворотного зв'язку для людей, яким зручніше ділитися відгуками в письмовій формі.

У вересні уряд планує запустити нову гарячу лінію, яка, як вони сподіваються, стане центральним ресурсом для біженців, які шукають інформацію або бажають поділитися скаргами чи відгуками щодо державних послуг. Гаряча лінія (з використанням номера, який легко запам'ятати, 345678) використовуватиме інтерактивний голосовий автовідповідач (IVR), щоб направляти абонентів до відповідного департаменту. Абонентам буде надаватися синхронний переклад, і хоча послуга розроблена для підтримки урядових програм, оператори також збиратимуть відгуки про загальну систему реагування та надсилатимуть інформацію і перенаправлятимуть абонентів до відповідних постачальників послуг.

Зараз більше фондів переходять в Telegram, встановлюють офіційні канали для прямого спілкування з громадами та залучають українських біженців для моніторингу груп у соціальних мережах і обміну перевіреною інформацією як безпосередньо в цих групах, так і через спілкування з громадою.

²⁸ Наприклад, Міжнародна фундація Червоного Хреста (IFRC) і Червоний Хрест Румунії мають гарячу лінію (+40 374 415 000) і центр обслуговування, спеціально орієнтований на допомогу по програмі фінансової допомоги. У кол-центрі працюють українські біженці, які також можуть направляти абонентів до інших джерел інформації чи кол-центрів, якщо їх питання не стосуються програм Червоного Хреста. Наразі УВКБ ООН має три гарячі лінії: одна пов'язана з їхньою програмою фінансової допомоги, а дві – для надання відгуків щодо їхніх партнерських організацій.

Висновки

Для гуманітарного реагування уряду, приватний сектор і фонди з надання допомоги повинні діяти швидко, щоб відповідати на найнагальніші потреби. Подібним чином у відповідь на війну в Україні за останні шість місяців було досягнуто багато, щоб забезпечити біженцям доступ до житла, їжі, фінансової та базової допомоги. Однак у такому реагуванні залишаються прогалини в чітких, актуальних і доступних каналах інформації.

Спільнота біженців і волонтери з Румунії швидко відреагували на цей інформаційний вакуум – створили власні групи та мережі, які продовжують домінувати в цьому просторі. Але такий масовий і спеціальний підхід до надання інформації іноді залишає громади незадоволеними. Біженці відчують себе перенавантаженими кількістю джерел інформації, якими користуються, не впевнені, яка інформація є точною, актуальною та доступною для прийняття правильних рішень.

Тепер, коли реагування на кризу пройшло шестимісячний рубіж, інформаційні потреби зміщуються під середньо- та довгостроковий вплив. Біженцям потрібно розуміти: де вони будуть у найближчі місяці, які послуги їм будуть доступні, і, що важливо, як вони зможуть починати інтегруватися в спільноту, яка для деяких стає все менш дружньою.

ЗМІ також слід розглядати як учасника системи реагування на кризу та долучати їх до задоволення інформаційних потреб обох громад, виявлення чуток та дезінформації, реагування на шкідливі стереотипи, які можуть сприяти напрузі між приймаючою громадою та громадою біженців. Щоб бути ефективним учасником підзвітності, ЗМІ повинні розуміти систему реагування на кризу: як приймаються рішення, де розміщуються та як розподіляються ресурси. ЗМІ можуть адаптувати і пояснювати своїй аудиторії всі ці складні речі простою мовою. Крім того, треба проінформувати ЗМІ на предмет розуміння гуманітарних стандартів для того, щоб вони через свою журналістську діяльність могли захищати потреби аудиторії, виявляти прогалини та діяти як механізм розгляду скарг та надання зворотного зв'язку.

Урядові та гуманітарні фонди вже мали час налагодити більшу частину своєї діяльності і мали можливість відреагувати на свої зобов'язання перед «Великою угодою» (the Grand Bargain) щодо «залучення людей, які постраждали від гуманітарних криз, та їхніх громад до наших рішень, щоб бути впевненими, що гуманітарне реагування на кризу є актуальним, своєчасним, ефективним та результативним».²⁹

Ці зусилля є найкращими, коли громади можуть суттєво сприяти визначенню початкових потреб, уподобань та підходу на ранніх етапах реагування. Але ще не пізно вжити проактивних заходів, щоб залучити громаду, врахувати її запитання, проблеми та ідеї для розробки сервісів, які можуть продовжувати підтримувати як громади біженців, так і громади, що їх приймають, протягом багатьох місяців.

Війна в Україні спричинила один із найбільших і найшвидших переміщень біженців, які спостерігала Європа після закінчення Другої світової війни. І сусіди України відповіли безпрецедентним сплеском громадської та політичної підтримки біженців. Реагування на кризу біженців також є унікальним, на нього сильно вплинули наступні чинники: програми фінансової допомоги, рекордна кількість біженців, яких приймають звичайні румуни, та соціальні мережі, які домінують в інформаційній екосистемі. Але хоча гуманітарне реагування може виглядати інакше порівняно з тим, що ви могли спостерігати в інших контекстах, деякі реалії залишаються незмінними. Щоб люди могли ухвалювати обґрунтовані рішення для себе та своїх сімей, перевіряти інформацію, зменшувати кількість дезінформації та відчувати свободу вибору, їм потрібні дві речі: здорова інформаційна екосистема та можливість бути почутим. Ми сподіваємося, що цей звіт сприятиме досягненню цієї мети та сприятиме підвищенню залученості та підзвітності суспільства, яке може відіграти головну роль на наступному етапі гуманітарного реагування.

²⁹ Зобов'язання підписантів Великої угоди (Grand Bargain Signatories Commitment), 2016

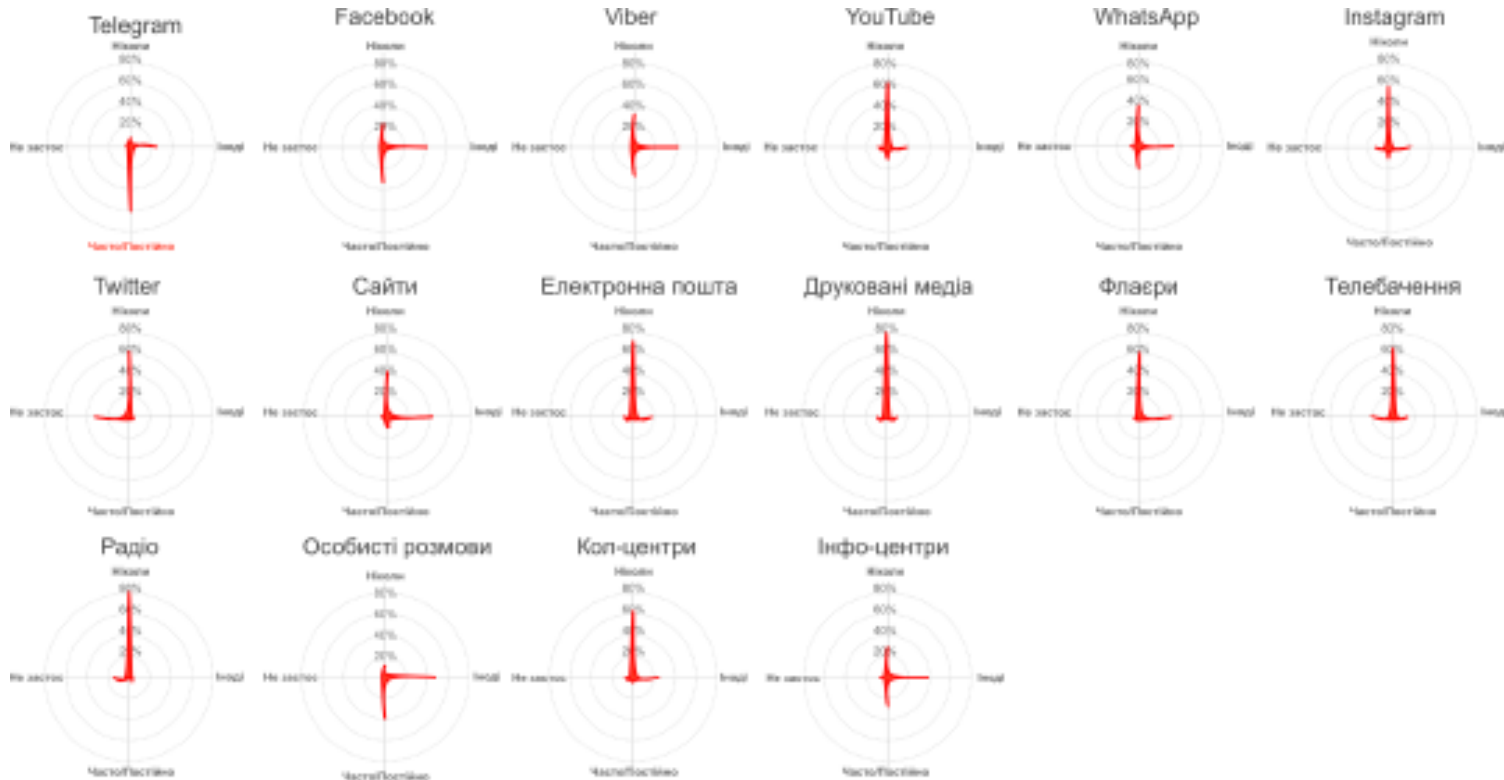


Додатки

Додаток 1

% відповідей на запитання «№8. Як часто ви використовуєте наведені нижче канали, щоб отримати необхідну інформацію про перебування в Румунії?»
Особисті опитування (віч-на-віч)

| | 8.1. Особисті розмови | 8.2. Facebook | 8.3. Viber | 8.4. Youtube | 8.5. WhatsApp | 8.6. Telegram | 8.7. Instagram | 8.8. Twitter | 8.9. TV | 8.10. Websites | 8.11. Email | 8.12. Друковані ЗМІ | 8.13. Call-центри | 8.14. Радіо | 8.15. Флаєри | 8.16. Інформаційні пункти |
|--|-----------------------|---------------|------------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------|---------|----------------|-------------|---------------------|-------------------|-------------|--------------|---------------------------|
| Ніколи | 11% | 22% | 31% | 61% | 39% | 9% | 58% | 62% | 65% | 43% | 72% | 80% | 63% | 81% | 61% | 28% |
| Іноді | 48% | 42% | 42% | 19% | 34% | 25% | 19% | 5% | 14% | 43% | 18% | 10% | 25% | 4% | 31% | 39% |
| Часто/Постійно | 40% | 34% | 26% | 11% | 20% | 62% | 10% | 1% | 2% | 10% | 2% | 1% | 5% | 0% | 3% | 26% |
| Це не стосується моєї ситуації/Не хочу відповідати | 1% | 3% | 2% | 8% | 7% | 4% | 13% | 33% | 19% | 5% | 8% | 9% | 7% | 15% | 5% | 7% |



Додаток 2

Нижче наведені групи чи сторінки з різних соціальних мереж, які українські біженці вважають корисними для отримання інформації в Румунії (>10 згадування респондентів).

Особисті опитування (віч-на-віч), питання №13 (відкрите питання).

| Загальна кількість згадувань | Назва групи чи сторінки | Веб-платформа |
|------------------------------|--|---------------|
| 124 | Укр в бухаресте/наши в Бухаресте (Fb) eng. Ukrainians in Bucharest | Facebook |
| 97 | Dopomoha.ro (web) | Web |
| 93 | Help for Ukrainian in Romania/Допомога українцям в Румунії/Допомога біженцям/Ajutor pentru Ucraina (Fb) | Facebook |
| 92 | iasul with ukraine /Українцы в Яссах (Tg) | Telegram |
| 74 | Pomosh v buhareste/Допомога в Бухаресті (Tg) | Telegram |
| 64 | Українцы в Бухаресте/ (Tg) | Telegram |
| 46 | Constanța ajuta refugiatii din Ucraina/Constanța helps refugees in Ukraine.Група українців в Констанці в Фейсбуці (Fb) | Facebook |
| 43 | Українці в Констанці/українцы в Констанции (Tg) | Telegram |
| 41 | Мамочки в Бухаресте/"Мами в Румынии. Бухарест."/ukrainian moms Bucharest (Tg) | Telegram |
| 39 | iasul with Ukraine (Fb) | Facebook |
| 37 | (Брашов для України)/Брашов для Украины (Tg) | Telegram |
| 36 | Bucuresti Ajuta Ucraina/Бухарест допомагає українцям/Допомога в Бухаресті (fb) | Facebook |
| 34 | Українцы в Румынии (Tg) | Telegram |
| 25 | Romania Ajuta Ucraina/ajutor pentru Ucraina (Fb) | Facebook |
| 17 | Об'єднані за Україну/ Uniti pentru Ucraina/United foe Ukraine/Uniunea pentru ucraineni (Fb) | Facebook |
| 16 | поміч біженцям в Румунії/поміч біженцям в Румунії/ (Vb) | Viber |
| 16 | Ukrainian moms/ МАМИ з дітьми/Мами в Румунії (Tg) | Telegram |
| 11 | Українцы в Брашове (Whatsapp) | Whatsapp |

Нижче наведені групи чи сторінки з різних соціальних мереж, які українські біженці вважають корисними для отримання інформації в Румунії (>5 згадування респондентів).

Online-опитування, питання №11 (відкрите питання).

| Загальна кількість згадувань | % (з 212 респондентів) | Назва групи чи сторінки | Вебплатформа |
|------------------------------|------------------------|---|--------------|
| 29 | 13.7 | Група телеграм «Українці в Румунії», https://t.me/UkrainiansinRomania UkrainiansinRomania | Telegram |
| 22 | 10.4 | Українці в Яссах. Telegram "Ukrainians in Iasi, Romania" https://t.me/Iasi_ua | Telegram |
| 16 | 7.5 | Група телеграм «Українці в Констанце», https://t.me/UkraineConstanta | Telegram |
| 16 | 7.5 | Брашов для українців / Брашов для України / "Брашов для України", https://t.me/Braşov_ua | Telegram |
| 15 | 7.1 | Група фейсбук «uniti pentru Ucraina» https://www.facebook.com/groups/unitipentruucraina/ | Facebook |
| 15 | 7.1 | Фейсбук: Українці в Румунії / https://www.facebook.com/groups/UkrRom/?ref=share | Facebook |
| 12 | 5.7 | українці в брашове <Брашов для України:Обсуждение> https://t.me/UA_Help_Braşov " | Telegram |
| 8 | 3.8 | Українці в Бухаресте | Facebook |
| 7 | 3.3 | Мамочки в Румунії / Телеграмм Мамы в Румунії https://t.me/+mtoJd2Vl_iUyNjZi | Telegram |
| 6 | 2.8 | Вайбер: Українці в Бухаресті. | Viber |
| 6 | 2.8 | Telegram: https://t.me/DopomogaRomania/ . Телеграмм «українці в Бухаресте» / Помощь в Бухаресте, Українці в Румунії | Telegram |
| 6 | 2.8 | Вебсайт. dopomoha.ro https://www.google.com/url?q=https://dopomoha.ro&sa=D&source=editors&ust=1659535367430964&usg=AOvVaw3k8Vvx2xM38vW0GfsYT5ZS | Website |

Додаток 3

% відповідей на запитання «№11. Коли Ви хочете отримати інформацію в Румунії про послуги для біженців (проживання, харчування, інші основні потреби), як часто ви користуєтесь цими джерелами інформації?»

Особисте опитування (віч-на-віч), частота події.

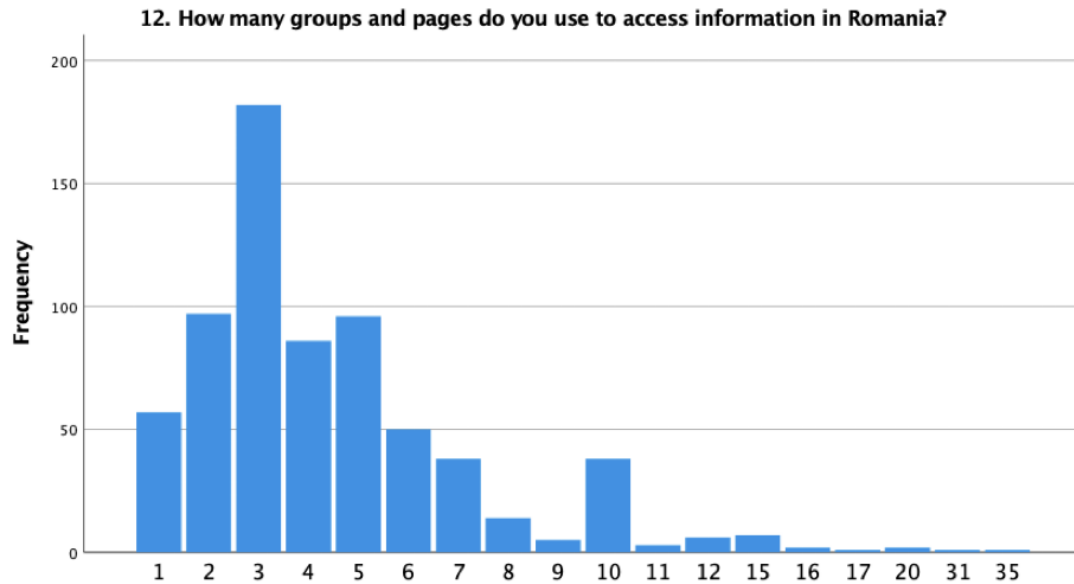
| | 11.1. Вебсайти, створені органами влади Румунії для переселенців | 11.2. Релігійні лідери чи організації | 11.3. Румунські ЗМІ | 11.4. Українські ЗМІ ¹ | 11.5. Інші українці в Румунії | 11.6. Групи у Facebook, створені для допомоги українцям у всьому світі | 11.7. Групи Viber/Whats app створені для українців у Румунії | 11.9. Сторінки в соціальних мережах і вебсайти румунських органів влади | 11.10. Telegram-канали для українців в Румунії | 11.11. Громадські організації та Міжнародні агенції (ООН/Громадські організації) | 11.12. Румунські волонтери, люди з громад, які надають більше інформації, друзі або родина в Румунії |
|--|--|---------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|--|---|--|--|--|
| Ніколи | 40% | 59% | 69% | 46% | 7% | 34% | 31% | 66% | 15% | 49% | 15% |
| Іноді | 46% | 24% | 11% | 31% | 31% | 34% | 38% | 21% | 20% | 37% | 38% |
| Часто/Постійно | 9% | 9% | 2% | 17% | 61% | 28% | 28% | 4% | 63% | 8% | 45% |
| Це не стосується моєї ситуації/Не хочу відповідати | 5% | 8% | 18% | 6% | 1% | 4% | 3% | 9% | 2% | 6% | 2% |

¹ Можливе упереджене ставлення через неправильне розуміння питання. Ми мали на меті запитати, чи отримують біженці інформацію про надання послуг у Румунії через українські ЗМІ. Ми проінструктували модераторів підкреслювати цей аспект, але проконтролювати, як респонденти зрозуміли це запитання, неможливо.

Додаток 4

Розподіл кількості груп і сторінок, які використовуються для доступу до інформації в Румунії.

Особисті опитування (віч-на-віч), питання №12 (відкрите питання) “Скільки груп і сторінок ви використовуєте для доступу до інформації в Румунії?”.



12. How many groups and pages do you use to access information in Romania?

Кореляції між віком, тривалістю перебування в Румунії та кількістю груп і сторінок у соціальних мережах, якими користуються.

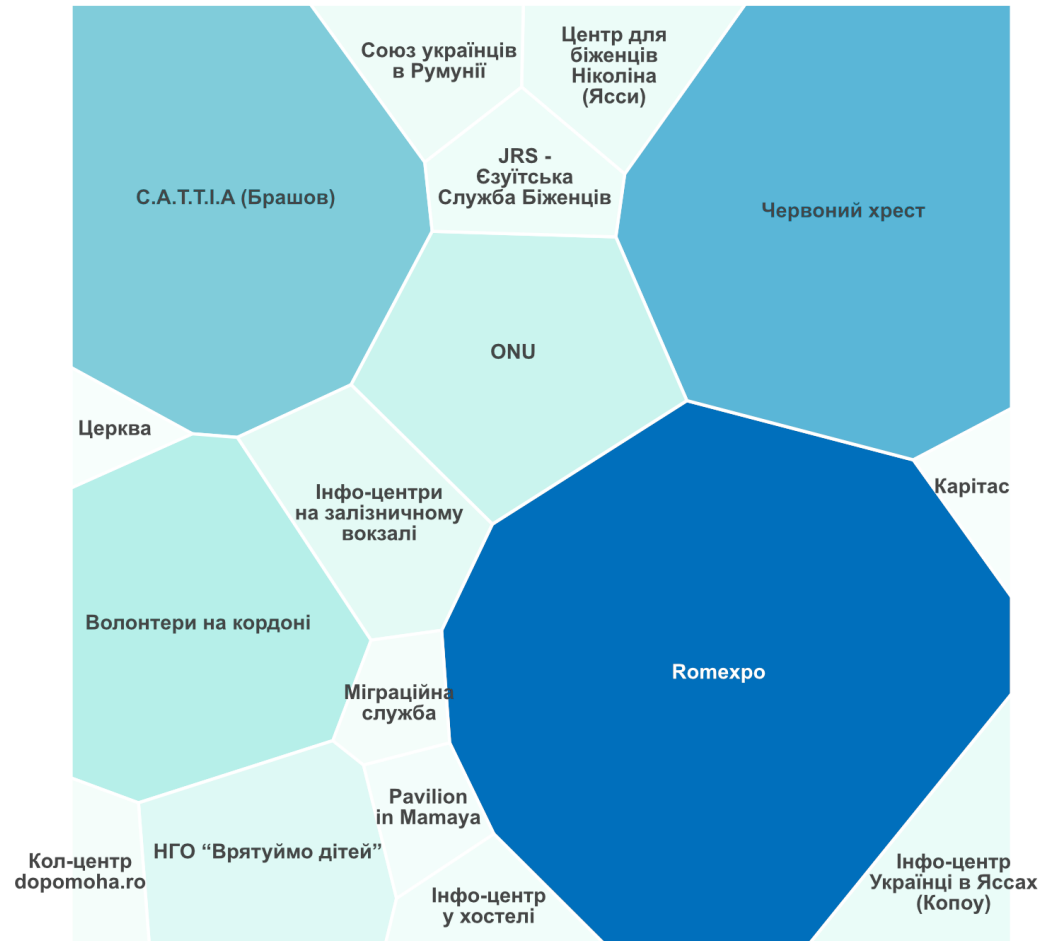
| | №1. Вік | №6. Скільки місяців ви перебуваєте в Румунії? | №12. Скільки груп і сторінок ви використовуєте для доступу до інформації в Румунії? |
|---|---------|---|---|
| №6. Скільки місяців ви перебуваєте в Румунії? | 0.056 | 1 | |
| Sig. (2-tailed) | 0.133 | | |
| Кількість | 731 | 731 | |
| №12. Скільки груп і сторінок ви використовуєте для доступу до інформації в Румунії? | -.129** | 0.022 | 1 |
| Sig. (2-tailed) | <.001 | 0.563 | |
| Кількість | 686 | 685 | 686 |

** Кореляція є значною на рівні 0.01 (2-tailed).

Додаток 5

Інформаційні пункти чи кол-центри, які були найбільш корисними для отримання інформації в Румунії (>5 згадування респондентів).
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №14 (відкрите питання).

| Загальна кількість згадувань | Назва інформаційного пункту чи кол-центру |
|------------------------------|--|
| 184 | Romexpo |
| 120 | Червоний Хрест |
| 103 | С.А.Т.Т.І.А (Брашов) |
| 66 | Волонтери на кордоні |
| 51 | ООН |
| 34 | Save the children |
| 28 | Інформаційний пункт на Залізничному вокзалі |
| 21 | Інформаційний центр допомоги українцям у Яссах (Копоу) |
| 19 | Центр для біженців Nicolina (Ясси) |
| 17 | Союз українців Румунії |
| 16 | Єзуїтська служба для біженців (JRS) |
| 13 | Інформаційний центр в хостелі |
| 10 | Pavilion in Mamaia |
| 9 | Міграційна служба |
| 9 | Кол-центр dopomoha.ro |
| 6 | Карітас |
| 6 | Церква |



Центри чи організації (волонтери, румуни чи українці з громад), які надавали необхідну інформацію в Румунії (>5 згадування респондентів).

Особисте опитування (віч-на-віч), питання №15 (відкрите питання).

| Загальна кількість згадувань | Назва організацій, центрів або груп людей |
|------------------------------|--|
| 169 | Romexpro |
| 143 | С.А.Т.Т.І.А (Брашов) |
| 104 | Червоний Хрест |
| 35 | Єзуїтська служба для біженців (JRS) |
| 30 | Волонтери |
| 26 | Save the children |
| 24 | ООН |
| 24 | Інформаційний центр в хостелі |
| 22 | Центр для біженців Nicolina (Ясси) |
| 19 | Церква |
| 17 | Інформаційний пункт на Залізничному вокзалі |
| 16 | MIBV (Брашов) |
| 15 | Інформаційний центр допомоги українцям в Яссах |
| 8 | Інші українці |
| 8 | Волонтери на кордоні |
| 8 | Pavilion in Mamaia |
| 8 | Egros |

Додаток 6

Як ви отримуєте доступ до інтернету?

Особисте опитування (віч-на-віч), питання №9 (закрите питання).

| | 9.1. Мобільний інтернет (3G, 4G, 5G тощо) | | 9.2. Мобільний інтернет від друга/родини | | 9.3. Підключення до інтернету вдома або в місцях розміщення переселенців | | 9.4. Громадський Wi-Fi (громадські місця, центри для біженців, бібліотеки тощо) | | 9.5. Не використовую інтернет | |
|-------|---|------|--|------|--|------|---|------|-------------------------------|--------|
| Ні | 63 | 9% | 711 | 97% | 246 | 34% | 568 | 78% | 721 | 98.5% |
| Так | 669 | 91% | 21 | 3% | 486 | 66% | 164 | 22% | 11 | 1.5% |
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100.0% |

Перехресна таблиця. Вікові групи та Мобільний інтернет.
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №9 (закрите питання)/ вікові групи.

| 9.1. Мобільний інтернет (3G, 4G, 5G тощо) | | | | | |
|---|--------------|-------------|-------------|-----------|---------|
| | Вікові групи | | | | Разом |
| | 18-29 років | 30-44 років | 45-59 років | 60+ років | |
| Ні | 4 | 16 | 17 | 26 | 63 |
| | 2.80% | 4.20% | 14.50% | 27.40% | 8.60% |
| Так | 138 | 362 | 100 | 69 | 669 |
| | 97.20% | 95.80% | 85.50% | 72.60% | 91.40% |
| Разом | 142 | 378 | 117 | 95 | 732 |
| | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Перехресна таблиця. Вікові групи та відповідь “Не використовую інтернет”
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №9 (закрите питання).

| 9.5. Не використовую інтернет | | | | | |
|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|---------|
| | Вікові групи | | | | Разом |
| | 18-29 років | 30-44 років | 45-59 років | 60+ років | |
| Ні | 142 | 377 | 116 | 86 | 721 |
| | 100.00% | 99.70% | 99.10% | 90.50% | 98.50% |
| Так | 0 | 1 | 1 | 9 | 11 |
| | 0.00% | 0.30% | 0.90% | 9.50% | 1.50% |
| Разом | 142 | 378 | 117 | 95 | 732 |
| | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Додаток 7

Частотність, необхідна інформація для ухвалення рішень, аби почуватися у безпеці.
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №16.

| №16. Чи є у Вас необхідна інформація для ухвалення рішень, аби почуватися у безпеці | Кількість | % |
|---|-----------|------|
| Так | 264 | 36% |
| В середньому вистачає | 374 | 51% |
| Ні | 90 | 12% |
| Це не стосується моєї ситуації/Не хочу відповідати | 4 | 1% |
| Разом | 732 | 100% |

Додаток 8

Порівняльні дані щодо негативної поведінки онлайн (з власного досвіду чи були свідками/чули від інших).
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №22 та №23 (закриті питання)

| | 22.1 Фейкові новини | | 22.2. Кіберзалякування або переслідування | | 22.3. Дискримінація | | 22.4. Погрози | | 22.5. Шахрайство | | 22.6. Я не відчував труднощів | | 22.7. Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | |
|--------------------------|---------------------|------|---|------|---------------------|------|---------------|------|------------------|------|-------------------------------|------|---|------|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Пережито особисто | | | | | | | | | | | | | | |
| Ні | 585 | 80% | 725 | 99% | 725 | 99% | 723 | 99% | 669 | 91% | 200 | 27% | 705 | 96% |
| Так | 147 | 20% | 7 | 1% | 7 | 1% | 9 | 1% | 63 | 9% | 532 | 73% | 27 | 4% |
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% |
| Свідок | | | | | | | | | | | | | | |
| Ні | 599 | 82% | 724 | 99% | 718 | 98% | 713 | 97% | 620 | 85% | 216 | 30% | 709 | 97% |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Так | 133 | 18% | 8 | 1% | 14 | 2% | 19 | 3% | 112 | 15% | 516 | 71% | 23 | 3% |
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% |

Додаток 9

№ 24. Як часто ви перевіряєте достовірність інформації, яку ви отримуєте?
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №24 (закрите питання).

| | Кількість | % |
|---|-----------|------|
| Ніколи | 77 | 11% |
| Рідко перевіряю | 142 | 19% |
| Іноді | 218 | 30% |
| Часто | 152 | 21% |
| Завжди | 137 | 19% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 6 | 1% |
| Разом | 732 | 100% |

№25. В якому випадку ви перевіряєте достовірність отриманої інформації? (широкий вибір)
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №25 (закрите питання).

| | 25.1.Невідоме для Вас джерело | | 25.2.Коли інформація походить від групи, вміст якої активно не модерується | | 25.3. Коли інформаційне першоджерело мовою, яку Ви не знаєте | | 25.4. Коли інформація здається неповною | | 25.5. Коли Ви підозрюєте, що це неправда на основі свого попереднього досвіду/ знань/контексту. | | 25.6. Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | |
|---|-------------------------------|-----|--|-----|--|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| Ні | 347 | 47% | 486 | 66% | 416 | 57% | 277 | 38% | 210 | 29% | 635 | 87% |
| Так | 308 | 42% | 169 | 23% | 239 | 33% | 378 | 52% | 445 | 61% | 19 | 3% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 77 | 11% | 77 | 11% | 77 | 11% | 77 | 11% | 77 | 11% | 78 | 11% |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% |
|-------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|

Додаток 10

№26. Наскільки відповідає наступним критеріям, інформація, пов'язана з послугами для біженців, яку Ви отримуєте...
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №26 (закрите питання).

| | 26.1. Точна | | 26.2. Доступна | | 26.3. Корисна | | 26.4. Ввічлива/ сформульовано з повагою | |
|---|-------------|------|----------------|------|---------------|------|---|------|
| | | | | | | | | |
| Зовсім ні | 11 | 2% | 21 | 3% | 5 | 1% | 2 | 0% |
| Зовсім трохи | 43 | 6% | 37 | 5% | 24 | 3% | 12 | 2% |
| Посередньо | 194 | 27% | 161 | 22% | 106 | 15% | 67 | 9% |
| Здебільшого так | 376 | 51% | 377 | 52% | 364 | 50% | 340 | 46% |
| Значною мірою | 100 | 14% | 132 | 18% | 231 | 32% | 301 | 41% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 8 | 1% | 4 | 1% | 2 | 0% | 10 | 1% |
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% |

Додаток 11

Наскільки важливо для вас отримати більше інформації про...
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №17 (закрите питання).

| | 17.1. Переїзд до інших країн | 17.2. Доступ до інтернету, технічних товарів | 17.3. Правова допомога | 17.4. Ветеринарні послуги | 17.5. Проживання | 17.6. Спеціалізована допомога літнім людям | 17.7. Транспорт | 17.8. Працевлаштування | 17.9. Навчання та освіта для дорослих | 17.10. Фінансова допомога | 17.11. Базові потреби | 17.12. Дитяча освіта або догляд за дітьми | 17.13. Психіатрична допомога ² | 17.14. Спеціалізована підтримка для людей з інвалідністю | 17.15. Зворотний зв'язок про гуманітарні послуги | 17.16. Позашкільні заходи для дітей та молоді | 17.17. Система охорони здоров'я |
|---|---------------------------------|---|---------------------------|------------------------------|---------------------|---|--------------------|---------------------------|--|------------------------------|--------------------------|--|--|---|---|--|------------------------------------|
| Дуже важливо | 13% | 35% | 42% | 11% | 48% | 22% | 53% | 38% | 23% | 74% | 57% | 44% | 7% | 9% | 15% | 36% | 72% |
| Важливо (посередньо) | 31% | 35% | 42% | 14% | 34% | 17% | 31% | 31% | 31% | 21% | 32% | 21% | 18% | 9% | 50% | 30% | 24% |
| Зовсім неважливо | 43% | 27% | 13% | 31% | 14% | 23% | 12% | 20% | 33% | 4% | 10% | 16% | 45% | 31% | 29% | 19% | 3% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 13% | 4% | 4% | 44% | 4% | 38% | 5% | 11% | 13% | 1% | 1% | 19% | 30% | 51% | 6% | 15% | 1% |

² Можливе упередження ставлення під час вимірювання цієї змінної через англійсько-український переклад (в українській версії згадується, як психіатрична допомога, а не психологічна підтримка)

Додаток 12

№ 20. За шкалою від 1 до 3, де 1 означає «не знаю», а3 означає «досконально знаю», ви розумієте як...
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №20 (закрите питання).

| 20.1. Поставити запитання про послуги для біженців, які Вам надаються | | |
|--|-----------|-----|
| | Кількість | % |
| Досконально знаю | 145 | 20% |
| Думаю, що знаю | 467 | 64% |
| Не знаю | 112 | 15% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 8 | 1% |

| 20.2. Надати відгук (скарги, пропозиції, відгуки, подяку) про надані Вам послуги для біженців | | |
|--|-----------|-----|
| | Кількість | % |
| Досконально знаю | 105 | 14% |
| Думаю, що знаю | 362 | 50% |
| Не знаю | 245 | 34% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 20 | 3% |

Додаток 13

Платформи, які використовують респонденти для зворотного зв'язку про надання послуг для біженців.
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №21 (закрите питання).

| | 21.1. Приватне повідомлення (Facebook, Telegram, Viber, WhatsApp, e-mail) | | 21.2. Публічний відгук в соціальних мережах/на сайтах | | 21.3. Online-форма (анонімно) | | 21.4. Особисто / віч-на-віч | | 21.5. Друкована анкета | | 21.6. Гаряча лінія, кол-центр | | 21.7. Я ніколи не залишаю відгуки / я не хочу відповідати | | 21.8. Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | |
|-------|---|------|---|------|-------------------------------|------|-----------------------------|------|------------------------|------|-------------------------------|------|---|------|---|------|
| Так | 432 | 59% | 202 | 28% | 180 | 25% | 259 | 35% | 103 | 14% | 143 | 20% | 92 | 13% | 6 | 1% |
| Ні | 300 | 41% | 530 | 72% | 552 | 75% | 473 | 65% | 629 | 86% | 589 | 81% | 640 | 87% | 726 | 99% |
| Разом | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% | 732 | 100% |

Додаток 14

Онлайн-опитування, місцеперебування біженців.
№4. У якому місті Румунії Ви зараз перебуваєте? (відкрите питання)

| | | Частота події | % |
|---|-------------|---------------|------|
| 1 | Бухарест | 76 | 24.4 |
| 2 | Брашов | 31 | 9.9 |
| 3 | Ясси | 27 | 8.7 |
| 4 | Констанца | 25 | 8 |
| 5 | Сучава | 11 | 3.5 |
| 6 | Клуж-Напока | 4 | 1.3 |
| 7 | Галац | 4 | 1.3 |

| | | | |
|----|---|-----|-----|
| 8 | Тулча | 4 | 1.3 |
| 9 | Бістріца | 2 | 0.6 |
| 10 | Ботошані | 2 | 0.6 |
| 11 | Ґура-Ґумора | 2 | 0.6 |
| 12 | Орадя | 2 | 0.6 |
| 13 | Римніку-Вилча | 2 | 0.6 |
| 14 | Тиргу-Муреш | 2 | 0.6 |
| 15 | Інші (Абруд, Алешд, Бабадаг, Бреїла, Буштень, Келіменешті, Хуші, Маргіта, Медіаш, Неводарі, Одорхею-Секуеск, Плоешті, Попешть-Леордень, Роман, Синніколау-Маре, Сібіу, Тирговіште, Зернешть | 18 | 8.7 |
| | Разом | 212 | 100 |

Додаток 15

Онлайн-опитування, інформаційні канали (частота згадування)...

№8. Виберіть інформаційні канали, якими ви користуєтеся, щоб отримати необхідну інформацію.

| Інформаційні канали | Кількість | % (з 212 респондентів) |
|--|-----------|------------------------|
| Telegram | 142 | 67 |
| Viber | 95 | 45 |
| WhatsApp | 70 | 33 |
| Сайти | 35 | 17 |
| Instagram | 34 | 16 |
| Дискусії (віч-на-віч, телефонні дзвінки) | 34 | 16 |
| Інформаційні пункти | 25 | 12 |

| | | |
|---------------------------|----|---|
| Email | 17 | 8 |
| YouTube | 16 | 8 |
| Флаєри, листівки, плакати | 10 | 5 |
| Кол-центри | 9 | 4 |
| TikTok | 8 | 4 |
| TV | 2 | 1 |
| Інше | 8 | 4 |

Додаток 16

Онлайн-опитування, джерела інформації, яким найбільше віддають перевагу біженці (частота згадування).

9. Якщо Вам потрібно отримати інформацію про послуги для біженців у Румунії (їжа, житло, базові потреби), які джерела інформації з наведених нижче ви використовуєте?

| Інформаційні джерела | Кількість | % (з 212 респондентів) |
|---|-----------|------------------------|
| Telegram канали | 147 | 69 |
| Viber/ WhatsApp групи | 88 | 42 |
| Групи у Facebook, створені для допомоги українцям у Румунії | 86 | 41 |
| Громадські організації та фонди ООН | 61 | 29 |
| Інші українці в Румунії | 54 | 25 |
| Громадяни Румунії | 48 | 23 |
| Групи у Facebook, створені для допомоги українцям у всьому світі | 39 | 18 |
| Сторінки в соціальних мережах і вебсайти румунських органів влади | 37 | 17 |

| | | |
|--|----|----|
| Вебсайти, створені органами влади Румунії для переселенців | 21 | 10 |
| Румунські ЗМІ | 15 | 7 |
| Релігійні лідери чи організації | 8 | 4 |

Додаток 17

Онлайн-опитування, джерела інформації, яким біженці віддають перевагу (частота згадування).

12. З яких тем вам важливо отримати більше інформації під час перебування в Румунії?

| Теми | Кількість | % (з 212 респондентів) |
|---|-----------|------------------------|
| система охорони здоров'я | 154 | 73 |
| базові потреби: їжа, одяг, засоби гігієни, інші продукти | 119 | 56 |
| працевлаштування | 104 | 49 |
| дитяча освіта або догляд за дітьми | 99 | 47 |
| проживання | 96 | 45 |
| правова допомога | 87 | 41 |
| транспорт в румунії | 76 | 36 |
| позашкільні заходи для дітей та молоді | 73 | 34 |
| навчання та освіта для дорослих | 67 | 32 |
| доступ до інтернету та мережі мобільного зв'язку, технічні товари | 44 | 21 |
| ветеринарні послуги | 27 | 13 |
| зворотний зв'язок про доступ до гуманітарних послуг | 19 | 9 |
| психіатрична допомога | 17 | 8 |
| спеціалізована допомога літнім людям | 16 | 8 |
| переїзд до інших країн | 15 | 7 |
| підтримка людей з інвалідністю | 11 | 5 |
| соціалізація з українцями | 1 | 0 |

Додаток 18

Який пристрій Ви зазвичай використовуєте для доступу в інтернет?
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №10 (закрите питання).

| | 10.1. Мобільний телефон (свій особистий) | 10.2. Мобільний телефон (спільно з членом родини або другом) | 10.3. Персональний комп'ютер/ноутбук | 10.4. Комп'ютер/ноутбук, яким користуються члени сім'ї | 10.5. Комп'ютер у громадському місці | 10.6. Комп'ютер/ноутбук на робочому місці | 10.7. Планшет |
|--|---|---|---|---|---|--|------------------|
| Так | 97% | 1% | 21% | 7% | 0% | 2% | 13% |
| Ні | 1% | 97% | 78% | 91% | 98% | 96% | 86% |
| Це не стосується моєї ситуації/ не хочу відповідати | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| Разом | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Додаток 19

З якими перешкодами в отриманні інформації стикаються біженці?
Особисте опитування (віч-на-віч), питання №19 (закрите питання).

| | 19.1. Я не стикався з жодними труднощами | 19.2. Я не розумію мову, якою доступна інформація | 19.3. Я не знаю, як отримати доступ до офіційної інформації | 19.4. Інформація суперечлива | 19.5. Інформація недостовірна або її важко перевірити | 19.6. Мені потрібен доступ багатьох джерел, щоб отримати повну інформацію | 19.7. Правила доступу (наприклад, до фінансової) підтримки складні, і їх важко пояснити | 19. 8. Наявна інформація не стосується моєї ситуації |
|-------|--|---|---|------------------------------|---|---|---|--|
| Так | 26% | 57% | 22% | 25% | 15% | 25% | 13% | 3% |
| Ні | 74% | 43% | 78% | 75% | 85% | 75% | 87% | 97% |
| Разом | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |