

Abundență și lipsuri: accesul la informații și bariere în răspunsul la criza refugiaților din Republica Moldova



DESPRE ACEST RAPORT

Această cercetare a fost comandată de Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR) în Moldova pentru a înțelege mai bine modul în care refugiații ucraineni și comunitatea gazdă din Moldova creează, accesează și împărtășesc informații despre răspunsul la criza refugiaților din Ucraina. Scopul acesteia este de a identifica barierele în calea accesului la informații de calitate și lacunele informaționale ce ar putea fi completate de către furnizorii de servicii media, umanitare sau guvernamentale.

Această cercetare utilizează Analiza de Ecosistem Informațional (IEA) pentru a înțelege „sănătatea” unui ecosistem informațional prin investigarea ofertei de informații, a cererii de informații și a dinamicii informaționale, cum ar fi încrederea sau dezinformarea ce ar putea polua și crea confuzii în furnizarea de informații, și poate crea riscuri pentru comunități (pentru mai multe detalii, consultați secțiunea de mai jos privind metodologia).

La Internews, credem că orice persoană merită informații de încredere pentru a lua decizii informate cu privire la viața sa și pentru a permite actorilor implicați să ceară socoteală puterii. În aproape două decenii petrecute în prima linie de răspuns la crizele umanitare, Internews a văzut cum accesul deficitar la informații poate crește expunerea la riscuri și poate deraia eforturile de răspuns la criză, costând timp, resurse și demnitatea comunităților afectate de criză.

Internews este un lider de opinie în domeniul accesului la informații în context umanitar și a realizat până în prezent peste 50 de Analize de Ecosistem Informațional în 30 de țări. În calitate de membru fondator al Rețelei de comunicare cu comunitățile afectate de dezastre (CDAC), am contribuit la creșterea gradului de acceptare a informațiilor și a comunicării ca ajutor, și am pledat pentru accesul la informații de calitate a comunităților afectate de criză, să li se permită să participe în mod activ la programele umanitare, precum și pentru importanța colectării de date și informații fiabile pentru dezvoltarea unor abordări bazate pe dovezi în activitățile de Răspundere față de oamenii/populațiile afectate (AAP).

Internews este o organizație nonprofit internațională cu 30 de birouri în întreaga lume, inclusiv sediile centrale din California, Washington DC, Londra și Paris, precum și centrele regionale din Bangkok, Kiev și Nairobi. Internews este înregistrată ca organizație nonprofit 501(c)3 în California (EIN 94-3027961), în Anglia și Țara Galilor ca organizație caritabilă și companie (Charity nr. 1148404 și Company nr. 7891107) și în Franța ca asociație nonprofit (SIRET nr. 425 132 347 000 13).

© Internews și UNHCR Februarie 2023. Această publicație este protejată de drepturile de autor. Totuși, textul poate fi utilizat gratuit pentru acțiuni de advocacy, campanii, educație și cercetare, cu condiția să fie indicată sursa în întregime. Deținătorii drepturilor de autor solicită ca orice utilizare a textului să fie înregistrată în scopul evaluării impactului. Pentru copierea textului în orice alte circumstanțe, pentru reutilizarea în alte publicații sau pentru traducere sau adaptare, trebuie obținută permisiunea autorilor. Informațiile din această publicație sunt corecte la data publicării.

CUPRINS

Abrevieri 4



Sumar executiv 5

Introducere 9

Metodologie..... 9

Cuvânt de recunoștință..... 12



Secțiunea 1:

Nevoi de informații, lacune și bariere în calea informării. ... 13

1.1 Bariere specifice comunității în calea informării..... 21

1.2 Modalități de verificare a informațiilor24

1.3 Riscuri în ecosistemul informațional25



Secțiunea 2: Peisajul informațional 27

2.1 Furnizori principali de informații27

2.2 Preferințe33

2.3 Încredere.....37

2.4 Coeziune socială.....39



Secțiunea 3: Plângeri și feedback. 43

3.1 Mecanisme disponibile.....43

3.2 Bariere în calea feedbackului și a depunerii plângerilor ...43

ABREVIERI

AAP	Răspundere față de oamenii/populațiile afectate	Linia verde	„Linia verde” sau Linia gratuită de răspuns pentru refugiați este un serviciu telefonic oferit de UNHCR în colaborare cu Republica Moldova, la care oamenii pot suna pentru a pune întrebări despre serviciile disponibile.
CCR	Centru de cazare pentru refugiați. Centre înființate pentru a găzdui temporar persoanele strămutate care sosesc din Ucraina în Republica Moldova.	MHPSS	Sănătate mintală și sprijin psihosocial
CEA	Implicare comunitară și responsabilizare	MRF	Mecanismul de reclamații și feedback
DFG	Discuție de tip focus grup	OIM	Organizația Internațională pentru Migrație
Dopomoga	Un site web susținut de Guvern ce oferă informații despre servicii și actualizări relevante cu privire la răspunsul la criza refugiaților din Republica Moldova.	ONG	Organizație neguvernamentală
Dopomoha	O platformă administrată de rețeaua de voluntari Moldova pentru Pace, unde refugiații și moldovenii pot solicita ajutor material, inclusiv alimente, îmbrăcăminte și articole de igienă.	ONU	Organizația Națiunilor Unite
FCR	Forumul de coordonare pentru refugiați. FCR este un organism comun de coordonare condus de Republica Moldova și UNHCR, ce coordonează activitățile în cadrul răspunsului la criza refugiaților în Republica Moldova.	Primărie	Oficiul administrației publice locale din Republica Moldova
IEA	Evaluarea ecosistemului informațional. Cercetare pentru a înțelege modul în care sunt generate și partajate informațiile într-un anumit mediu.	PSEA	Protecție împotriva exploatării sexuale și abuzului
IWPR	Institutul pentru raportare despre război și pace	PWD	Persoanele cu dizabilități
KII	Interviu cu informatori-cheie	RGPD	Regulamentul general privind protecția datelor
		SDSR	Sănătate și drepturile sexuale și reproductive
		SMS	Servicii de mesaje scurte
		SPT	Statut de protecție temporară
		UNFPA	Fondul Națiunilor Unite pentru Populație
		UNHCR	Agenția ONU pentru refugiați, denumită oficial Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați
		UNICEF	Fondul Națiunilor Unite pentru Copii
		VBG	Violența bazată pe gen
		ZDG	Ziarul de Gardă



Sumar executiv

Informația și comunicarea reprezintă o formă vitală de ajutor ce sprijină demnitatea, reziliența și capacitatea de acțiune a persoanelor strămutate din cauza conflictelor. De la începutul războiului din Ucraina, au existat o multitudine de inițiative pentru a oferi refugiaților ucraineni din Moldova informații, canale de comunicare și conectivitate digitală. Răspunsul la aflusul de refugiați în Moldova a fost rapid. Pe lângă coordonarea rapidă între Guvernul Republicii Moldova și actorii implicați în acordarea ajutorului umanitar, și cetățenii au jucat un rol esențial. Cetățenii moldoveni și-au deschis larg ușile caselor pentru a găzdui refugiați și și-au oferit voluntar timpul pentru a distribui ajutoare vitale și pentru a transporta persoane în întreaga țară. Mass-media din țară, care încă își revenea în urma presiunilor economice ale pandemiei COVID-19, și-a extins resursele deja restrânse pentru a acoperi informațional războiul și aflusul de refugiați.

La începutul războiului, refugiații care au ajuns în Moldova au primit cartele SIM, oferindu-li-se acces rapid la rețelele locale de telefonie mobilă pentru a accesa informații vitale, pentru a lua legătura cu familia și pentru a-și planifica următorii pași. Centrele de cazare pentru refugiați (CCR) au fost rapid echipate cu Wi-Fi, iar rețelele de socializare s-au mobilizat pentru a răspunde nevoilor de informare și pentru a furniza alte informații urgente. În primele luni ale răspunsului la criza refugiaților a fost înființat Grupul de lucru Răspundere față de oamenii/populațiile afectate (AAP) pentru a coordona informarea și pentru a îmbunătăți practicile de Implicare comunitară și responsabilizare a comunității (CEA).

Atât pentru refugiați, cât și pentru comunitatea gazdă, barierele informaționale, nevoile și prioritățile de informare s-au schimbat în ultimul an. În timp ce în primele luni grupurile de pe rețelele de socializare au răspuns la solicitări disperate de hrană, ajutor, adăpost și transport (atât în Moldova, cât și în afara ei), acum există sisteme coordonate, atât online, cât și offline, pentru a furniza informații verificate și pentru a conecta ucrainenii cu serviciile. Pe fondul incertitudinii cu privire la perspectivele de a se întoarce în Ucraina în 2023, inițiativele privind incluziunea ocupă un loc central în nevoile exprimate de refugiați, în special odată cu punerea în aplicare a statutului de protecție temporară (SPT) pentru refugiații ucraineni în martie 2023. Pe fondul acestor evoluții, ucrainenii se află în situația când au nevoie de diferite tipuri de informații și sprijin.

Deși s-au înregistrat multe succese în cadrul răspunsului la criza refugiaților în Republica Moldova, mai rămân unele lacune. Acest raport își propune să evalueze starea generală de sănătate a ecosistemului informațional din Republica Moldova pentru a oferi recomandări practice comunicatorilor, furnizorilor de servicii și oficialilor guvernamentali cu privire la modul în care furnizarea de informații poate fi îmbunătățită în cadrul răspunsului la criză. Această cercetare se bazează pe un mix de metode, inclusiv discuții de focus grup cu refugiații ucraineni, interviuri cu informatori-cheie (KII) cu actori guvernamentali și umaniitari și un sondaj cu peste 2 000 de participanți ucraineni și moldoveni.

Refugiații sunt bine informați și sunt mulțumiți de informațiile pe care le primesc

95% dintre refugiați se declară fie foarte mulțumiți (67%), fie oarecum mulțumiți (29%) de informațiile pe care le dețin. Refugiații preferă ca agențiile de ajutor umanitar să le comunice informațiile prin intermediul apelurilor telefonice (49 %), al aplicațiilor de mesagerie (48 %) sau personal (47 %). Cu toate acestea, avalanșa de informații poate fi uneori copleșitoare. În același timp, comunitatea moldovenească se simte mai puțin informată cu privire la răspunsul la criza refugiaților. Aproximativ 50 % dintre cetățenii moldoveni consideră că informațiile legate de refugiați sunt importante, însă un număr similar declară că dețin „puține informații” despre prioritățile și răspunsul la criza refugiaților. Această lipsă de informații constituie pentru comunitățile din Republica Moldova un risc sporit de expunere la informații false și înșelătoare cu privire la răspunsul la criza refugiaților.

Vârsta are un anumit impact asupra accesului la informații

Informațiile sunt concentrate în spații digitale, în special pe pagini web, în rețelele de socializare și în aplicațiile de mesagerie. Acest lucru creează bariere pentru refugiații în etate, persoanele cu deficiențe de vedere și alte persoane care nu au acces la internet sau smartphone. Adolescenții (13 - 17 ani) și refugiații mai în vârstă (65+) au mai puține oportunități de a obține informații despre serviciile disponibile și au necesități de informare mai specifice, cum ar fi nevoia de informații despre serviciile de sănătate sexuală și reproductivă (SSR) sau despre îngrijire pentru boli cronice.

Principalele canale de încredere funcționează bine

În general, refugiații au încredere în furnizorii de ajutor umanitar și în principalele canale de informare, cum ar fi Dopomoga, Linia gratuită de răspuns pentru refugiați, organizațiile neguvernamentale (ONG-urile) și voluntarii. Potrivit participanților la studiu, principalele canale de informare ar putea fi îmbunătățite prin oferirea de informații mai detaliate despre accesul la servicii în zonele din afara Chișinăului și prin furnizarea de informații pentru grupuri specifice, cum ar fi refugiații în etate și persoanele cu dizabilități (PWD).

Locul în care locuiești are un impact asupra calității și cantității de informații disponibile

Serviciile și informațiile aferente tind să se concentreze în Chișinău, în special serviciile legate de aspecte juridice și de actele de stare civilă. Accesul la informații variază între zonele rurale și cele urbane, precum și între persoanele care locuiesc în diferite tipuri de locuințe. Ucrainenii care locuiesc în centre de cazare pentru refugiați (CCR) indică un acces mai mare la informații decât cei care locuiesc la gazde, în timp ce refugiații care locuiesc în zonele urbane au mai multe informații decât cei din zonele rurale ale țării. La această dinamică contribuie și abordările locale de coordonare și comunicare a ajutorului.

Lacunele în materie de informare

Majoritatea participanților refugiați nu au întâmpinat dificultăți în accesul la informații (61% în sondaj). Cei care au întâmpinat dificultăți au fost cel mai adesea nesiguri unde să se adreseze pentru a obține informații (16 %) sau nu erau siguri dacă informațiile erau adevărate sau oficiale (10 %). Astfel de nevoi tind să fie sporite în rândul adolescenților ucraineni, al refugiaților în etate (și anume, cei de peste 65 de ani) și al grupurilor marginalizate, cum ar fi persoanele cu dizabilități (PWD), comunitățile de romi și bărbații fără acte. Refugiații au menționat cel mai des nevoia de informații despre ajutoare de bază, cum ar fi alimente (63%), servicii de sănătate (60%) și ajutor financiar (56%). Cetățenii moldoveni solicită o mai mare transparență, dorind să știe mai multe despre sursa de proveniență a banilor alocați refugiaților (25%) și cum sunt cheltuiți aceștia (25%).

Diviziunile dintre comunități sunt evidente, în ciuda unei limbi comune

Utilizarea comună a limbii ruse permite majorității refugiaților să aibă acces ușor la informații și să comunice cu locuitorii din Republica Moldova. Cei mai mulți refugiați vorbesc în familie rusa (72% dintre respondenții la sondaj), la fel ca și mulți locuitori ai Moldovei (46%). Cu toate acestea, atunci când vine vorba de informații scrise, ucrainenii preferă opțiuni în două limbi: în rusă și în ucraineană.

Dezinformarea duce la tensiuni sociale

În Moldova, există tensiuni sociale în creștere între refugiați și cetățeni, în special în Bălți și Cahul. Deși este posibil ca aceste date să nu reflecte experiența fiecărui refugiat ucrainean, acestea scot în evidență o tendință îngrijorătoare ce merită atenție. Refugiații au raportat atitudini ostile din partea comunității gazdă, îngrijorări pentru securitatea personală și ezitarea de a se identifica public ca fiind ucraineni, de a folosi limba ucraineană în public sau de a contacta autoritățile locale în caz de urgență. Dezinformarea cu privire la sursele de finanțare pentru răspunsul la criza refugiaților, deciziile privind distribuirea ajutorului și presiunile economice în creștere în Moldova contribuie și mai mult la aceste tensiuni.

Utilizarea mecanismelor de feedback este limitată

Respondenții (atât ucraineni, cât și moldoveni) nu cunosc nimic despre existența unor mecanisme de depunere a reclamațiilor și feedbackului (MRF). În cazul în care refugiații cunoșteau de existența acestora, ei și-au exprimat reticenta în a oferi feedback negativ furnizorilor de servicii, de teamă de a nu fi percepuți ca nerecunoscători sau pentru că nu au considerat că opinia lor ar avea un impact asupra acțiunilor de ajutor. Unii refugiați se temeau că li se va interzice accesul la servicii dacă s-ar fi plâns. Refugiații de toate vârstele consideră că au oportunități limitate de a avea un rol în desfășurarea răspunsului la criza refugiaților. În timp ce voluntarii ucraineni și moldoveni au un rol important în furnizarea de servicii, aceștia nu se consideră bine informați cu privire la prioritățile mai largi ale răspunsului la criză sau cu privire la întreaga gamă de servicii disponibile. De asemenea, le lipsesc căile de a împărtăși experiența lor directă cu privire la nevoile și preocupările comunității.

Riscurile legate de informații

Refugiații au indicat că sunt precauți cu privire la informațiile pe care le primesc (în special online) și că ar consulta mai multe surse pentru a verifica informațiile. Cu toate acestea, ei se confruntă cu riscuri de informare online, inclusiv expunerea la escrocherii, fraude și discurs de ură. Refugiații au creat câteva canale de comunicare private, administrate de ucraineni, pentru a împărtăși în siguranță experiențe, recomandări și informații. Cu toate acestea, moderatorii acestor grupuri raportează dificultăți legate de escrocherii și dezinformări pe aceste canale și raportează că au fost confrunțați cu discursul de ură pe alte forumuri publice.

RECOMANDĂRI

Lacunele identificate mai sus reprezintă o oportunitate pentru Guvern și agențiile umanitare de a îmbunătăți comunicarea, implicarea și practicile de responsabilizare în cadrul răspunsului la criza refugiaților:

SPORIREA TRANSPARENȚEI PENTRU A REDUCE DEZINFORMAREA ȘI PENTRU A CONSOLIDA ÎNCREDEREA.

- Refugiaților și comunităților gazdă li se vor furniza informații clare cu privire la prioritățile răspunsului la criza refugiaților, cu privire la modul în care se iau deciziile și cu privire la modul în care este finanțat și alocat ajutorul. Se vor face publice criteriile specifice de vulnerabilitate aplicate pentru a determina eligibilitatea pentru servicii.
- Se va asigura că informațiile sunt distribuite pe canale bidirecționale, unde oamenii pot pune întrebări și clarifica informațiile obținute. Se vor angaja monitorii care să răspundă prompt, cu informații acționabile, la întrebările și comentariile de pe rețelele de socializare și de pe forumurile de mesagerie și se va lua în considerare posibilitatea de a găzdui sesiuni „live” pe rețelele de socializare pentru a pune în legătură refugiații cu factorii de decizie în cadrul răspunsului la criza refugiaților.
- Vor continua activitățile existente de urmărire a zvonurilor pentru a răspunde activ la dezinformările care circulă cu privire la ajutorul umanitar, inclusiv la percepțiile eronate cu privire la finanțarea, distribuirea și prioritățile ajutorului umanitar. Zvonurile identificate se vor folosi ca sistem de avertizare timpurie pentru a identifica lacunele în materie de informare, percepțiile eronate, speranțele și temerile comunității.
- Se va asigura că organizația Dvs. dispune de practici adecvate de securitate a datelor, explicându-le în mod clar refugiaților cum vor fi protejate datele lor personale atunci când acestea sunt partajate cu organizația Dvs.
- Se vor organiza instruirii privind moderarea/gestionarea conținutului, raportarea riscurilor online, cartografierea serviciilor, alfabetizarea informațională, verificarea faptelor și tehnicile de verificare pentru administratorii și voluntarii angajați pe canalele de comunicare private. Acești administratori joacă un rol-cheie în moderarea discuțiilor și trebuie să fie pregătiți să răspundă și să raporteze riscurile online.

ACCESIBILITATEA COMUNICĂRII ÎN MAI MULTE FORMATE ÎN FUNCȚIE DE DIFERITE NEVOI.

- Se vor oferi informații în limbile rusă și ucraineană dacă este posibil, în special când este vorba de materiale scrise.
- Se vor distribui informații-cheie despre servicii și criterii de eligibilitate în diferite formate și pe diferite canale. Informațiile vor fi adaptate pentru a lua în considerare nevoile și preferințele unice de informare și comunicare ale diferitelor grupe de vârstă și ale unor comunități specifice, cum ar fi persoane cu dizabilități, femeile singure sau bărbații fără acte.
- Se va comunica clar comunității gazdă despre serviciile pe care și aceasta le poate accesa, subliniind totodată orice criterii de eligibilitate relevante.
- Se vor partaja informații relevante pentru persoanele în etate în spațiile digitale (chiar dacă nu sunt utilizatori activi ai acestora), astfel încât rudele și prietenii să poată contribui la transmiterea informațiilor către persoanele respective.
- Se vor identifica domeniile în care tinerii ucraineni ar putea fi eligibili, dar nu cunosc nimic despre serviciile, activitățile și oportunitățile oferite de Guvern și ONG-urile din Moldova.
- Se va asigura că informațiile actualizate despre serviciile propuse sunt incluse în noua hartă de servicii pentru a informa refugiații, voluntarii și alți furnizori de servicii.

INCLUDEREA REFUGIAȚILOR ÎN PROCESUL DE LUARE A DECIZIILOR ȘI DE CONCEPERE A RĂSPUNSULUI LA CRIZA REFUGIAȚILOR PENTRU A ÎNCLINA BALANȚA PUTERII.

- Se vor desfășura cu regularitate procese pentru a afla nevoile și preferințele comunității și pentru a adapta programele pe baza feedbackului primit.
- Refugiaților li se vor raporta rezultatele cercetărilor efectuate împreună cu ei, ceea ce le va permite să folosească constatările pentru a pleda pentru propriile nevoi și pentru a aborda lipsa interesului de a participa la sondaje.
- Se va lua în considerare recrutarea unui grup divers și reprezentativ de refugiați pentru a participa la procesele de planificare, cum ar fi Planul de răspuns la criza umanitară, pentru a asigura că acesta este accesibil, demn de încredere și eficient.

ÎNCURAJAREA ȘI PROMOVAREA PARTAJĂRII DE FEEDBACK ȘI DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR

- Se va lua în considerare organizarea de campanii de informare pentru gazde și refugiați, pentru a le explica scopul feedbackului în cadrul răspunsurilor la crizele umanitare. Se vor aborda percepțiile greșite conform cărora furnizarea de feedback negativ ar putea afecta accesul individual la servicii. Comunicarea deschisă cu privire la modul în care sunt primite plângerile și la modul în care sunt tratate plângerile sensibile poate spori, de asemenea, interesul și încrederea în proces.
- Se vor furniza dovezi clare cu privire la cazurile în care plângerile și feedbackul au contribuit în mod direct la schimbări în activitățile de ajutor pentru a promova o cultură a feedbackului. Se va argumenta de ce oamenii ar trebui să se simtă motivați să participe în proces.
- Se va furniza training și sesiuni de instruire periodică pentru consolidarea capacităților operatorilor liniilor de ajutor pentru refugiați în ce privește tehnicile de comunicare ce țin cont de cultură și de traume, pentru a asigura că aceștia pot fi sensibili la solicitări și feedback.
- Se va promova valoarea unui Mecanism de reclamații și feedback (MRF) centralizat. Limitarea numărului de locuri în care oamenii pot oferi feedback poate contribui la reducerea confuziei cu privire la feedback. În timp ce unii oameni se pot simți inconfortabil să se plângă direct unei agenții care le furnizează servicii (în special în orașele mici), sistemele MRF centralizate și utilizate insuficient (cum ar fi Linia Verde) pot permite utilizatorilor să se simtă mai confortabil în a-și împărtăși gândurile. Aceste date centralizate privind feedbackul se vor împărtăși în mod sistematic cu mecanismele de coordonare umanitară, astfel încât mai multe agenții să poată răspunde în mod colaborativ la feedbackul și percepțiile generale ale comunității.

ASIGURAREA UNUI RĂSPUNS LA ÎNTREBĂRILE PRIVIND NOUL STATUT DE PROTECȚIE TEMPORARĂ (SPT) DIN PARTEA FURNIZORILOR DE INFORMAȚII ȘI CĂ ACESTA VA FI DISPONIBIL ATÂT PENTRU CETĂȚENII REPUBLICII MOLDOVA, CÂT ȘI PENTRU UCRAINENI.

- Diversitatea formatelor în viitoarea campanie de comunicare despre SPT poate contribui la asigurarea unui acces larg la aceste informații esențiale. Aceasta include comunicări față în față (în persoană), online și în mai multe limbi (inclusiv română, ucraineană și romani).
- Se va asigura disponibilitatea canalelor de comunicare în ambele sensuri, astfel încât oamenii să poată pune întrebări despre statutul lor individual și să clarifice informațiile.
- Pentru refugiații din afara Chișinăului, se va asigura o campanie de comunicare clară cu privire la locul unde va avea loc înregistrarea, calendarul de înregistrare și dacă este disponibil orice sprijin logistic (cum ar fi transportul, cazarea și îngrijirea copiilor pentru persoanele care trebuie să se deplaseze pentru a se înregistra).

ACORDAREA SPRIJINULUI MASS-MEDIA PENTRU SUPRAVEGHERE ȘI FURNIZARE DE INFORMAȚII-CHEIE

- Se vor pregăti informații pentru întrebările din partea mass-media din Moldova cu privire la răspunsul la criza refugiaților, pentru a permite mass-media să fie un furnizor de informații-cheie, precum și un instrument de responsabilizare.
- Se vor crea forumuri în care mass-media și actorii umanitari să poată interacționa în mod regulat și să consolideze încrederea. Implicarea mass-media din Moldova în procesele de ajutor umanitar, se poate materializa prin prezentarea unor informații mai eficiente și relevante pentru publicul-țintă, contribuind la remedierea lacunelor în materie de informare, în special, în comunitățile gazdă. Mai multe îndrumări privind implicarea mass-media în răspunsurile la crizele umanitare pot fi găsite [aici](#).
- Se vor încuraja și sprijini organizațiile mass-media să angajeze creatori de conținut din comunitatea de refugiați. Acest lucru poate ajuta mass-media să scoată în evidență și mai eficient nevoile și perspectivele refugiaților și să încurajeze o acoperire mai diversă.

INTRODUCERE

Având contribuția refugiaților ucraineni, cetățenilor moldoveni, Guvernului și furnizorilor de servicii, acest studiu își propune să evalueze ecosistemul informațional actual în cadrul răspunsului Republicii Moldova la criza refugiaților. Explorăm care este impactul percepțiilor și lacunelor de informații, precum și a barierelor informaționale asupra accesului la servicii și în ce măsură atât refugiații, cât și cetățenii simt că nevoile și preferințele lor se află în centrul răspunsului la criza refugiaților. Acest studiu urmărește să identifice domeniile în care răspunsul la criza refugiaților din Moldova se poate baza pe succesele din trecut pentru a asigura că nevoile de informare continuă sunt satisfăcute atât pentru ucraineni, cât și pentru cetățenii Republicii Moldova în anul ce urmează.

Credem că, prin creșterea accesului la canale de informare participative, adaptate la preferințele locale, furnizorii își pot ajusta mai eficient serviciile la nevoile existente și pot avea o interacțiune mai bună în comunitățile pe care speră să le ajute. Un mediu informațional sănătos permite tuturor să ia decizii mai bine informate, să se implice pe deplin în activitățile comunității sale și să-i responsabilizeze pe cei aflați la putere.

Studiul a avut următoarele obiective:



Identificarea informațiilor disponibile pentru refugiați și a surselor pe care aceștia le folosesc pentru a accesa informații



Identificarea nevoilor prioritare de informare



Identificarea principalelor bariere în calea accesului la aceste informații



Descrierea dinamicii/comportamentului de informare (inclusiv încrederea)

METODOLOGIE

Acest studiu utilizează Analiza de Ecosistem Informațional (IEA) drept cadru pentru a înțelege oferta, cererea și dinamica informațiilor în acest mediu.

Ce este o evaluare a ecosistemului informațional?

IEA reprezintă instrumente elaborate de Internews pentru a înțelege sursele variate, influențele și caracteristicile locale unice ale modului în care comunitățile produc și consumă informații. Modul în care persoanele interacționează cu informațiile este ceea ce face ca ecosistemele informaționale să fie dinamice și diverse.

IEA evaluează „sănătatea” unui ecosistem informațional prin investigarea a trei elemente principale:

- **Furnizarea de informații:** furnizori, creatori sau emițători de informații;
- **Cererea de informații:** nevoile și preferințele comunității în materie de informații;
- **Dinamica informației:** aspecte precum încrederea sau dezinformarea ce ar putea polua ecosistemul.

În context umanitar, informația este o formă fundamentală de ajutor. Informațiile oportune, relevante și accesibile îi ajută pe cetățenii afectați să înțeleagă situația, să ia decizii informate și să aibă acces la ajutor vital. Într-un ecosistem informațional sănătos, oamenii au abilitățile necesare pentru a evalua calitatea informațiilor pe care le primesc (acest lucru este definit drept alfabetizare informațională). De asemenea, aceștia știu unde pot solicita informații suplimentare sau pot depune plângeri sau transmite feedback.

IEA este o abordare-cheie în cadrul setului de instrumente privind Implicarea comunitară și responsabilizare (CEA), ce are ca scop să garanteze că furnizorii de ajutor umanitar pot asculta și acționa în funcție de nevoile oamenilor, de

soluțiile sugerate și de feedback și reclamații, pentru a asigura că pomenii care beneficiază de asistență joacă un rol principal în deciziile ce le vizează. Citiți mai multe despre [Abordarea ecosistemică a informației](#).

Locație

Datele au fost colectate în patru localități din Republica Moldova (denumită în acest raport „Moldova”): Chișinău, Bălți, Cahul și Comrat. Aceste localități au fost alese dat fiind popularitatea lor în rândul refugiaților ca destinații pentru a se stabili pe termen mediu și lung. Datele au fost colectate din orașele Chișinău și Bălți, în timp ce în Cahul și Comrat au fost colectate date și din unele sate din împrejurimi.

În ciuda prezenței refugiaților la punctele de trecere a frontierei dintre Moldova și Ucraina, aceste localități au fost excluse din studiu pentru a ne permite să ne concentrăm pe nevoile și preferințele de informare ale persoanelor care cel mai probabil vor rămâne în Moldova (cel puțin pe termen mediu), mai degrabă decât pe refugiații pentru care Moldova ar putea fi o țară de tranzit spre alte țări. Studiile ulterioare ar putea determina diferitele nevoi și provocări în materie de informare pentru aceste grupuri de refugiați.

Durata

Acest studiu a fost realizat în perioada noiembrie 2022 - februarie 2023, colectarea datelor având loc în perioada noiembrie 2022 - ianuarie 2023.

Metode de cercetare

Am avut o abordare bazată pe metode mixte pentru a include patru metode de colectare a datelor:

1. Discuții în focus grupuri (DFG)

În total, au fost desfășurate 16 discuții de tip focus grup față în față (cu prezență) și online în Chișinău, Bălți, Cahul și Comrat (în special UTA Găgăuzia), la care au participat în total 125 de persoane.

2. Interviu cu informatori-cheie (KII)

Au fost realizate 18 interviuri semi-structurate online și în persoană cu oficiali guvernamentali, agenții de ajutorare locale și internaționale, voluntari, oficiali mass-media și administratori ai grupurilor de socializare.

3. Cercetare comunitară cantitativă

A fost realizat un sondaj cantitativ, față în față, cu refugiații ucraineni (1 171 de respondenți în total) și cu cetățenii moldoveni (957 de respondenți). Datele au fost colectate de către operatori de colectare de date ucraineni și moldoveni.

4. Cercetare și analiză documentară

S-a efectuat o cercetare documentară pentru a analiza rapoartele, planurile de acțiune și alte documente existente, relevante pentru accesul la informații pentru refugiații și cetățenii din Moldova. Deși nu există alte cercetări IEA, unele agenții umanitare și furnizori de informații colectează date cu privire la obiceiurile și barierele în materie de informare și, în caz că sunt disponibile, acestea au fost menționate în prezentul raport.

Eșantionare

Abordarea IEA nu intenționează să fie un eșantion reprezentativ din punctul de vedere statistic al comunității de refugiați ucraineni care locuiesc în Moldova. Cu toate acestea, ne propunem ca cercetarea noastră să reflecte diversitatea comunității, asigurându-ne că datele colectate acoperă subgrupuri relevante ale comunității în funcție de vârstă, gen, locație, tip de cazare și grup de vulnerabilitate.

Pentru a atenua riscul de a reflecta în mod disproporționat anumite perspective (de exemplu, prin includerea doar a femeilor tinere), am utilizat o metodă de eșantionare pe baza cotelor, subgrupurile fiind ponderate prin aproximări din cercetările anterioare și din rapoartele publice disponibile. Sondajul cu participanții moldoveni a acoperit atât moldovenii implicați în găzduirea refugiaților, cât și alți moldoveni care nu susțineau răspunsul la criză, pentru a oferi opinii mai echilibrate. Aproximativ 75 la sută dintre participanții refugiați au fost femei, ceea ce reflectă populația de refugiați din Moldova. Pe parcursul colectării datelor, nu au fost colectate informații personale sau de identificare, iar datele au fost dezagregate în funcție de vârstă, gen și alte variabile specifice cercetării. Toți participanții și-au dat consimțământul liber și informat de a participa la această activitate.

Figura 1: Repartizarea pe gen a respondenților ucraineni la sondaj

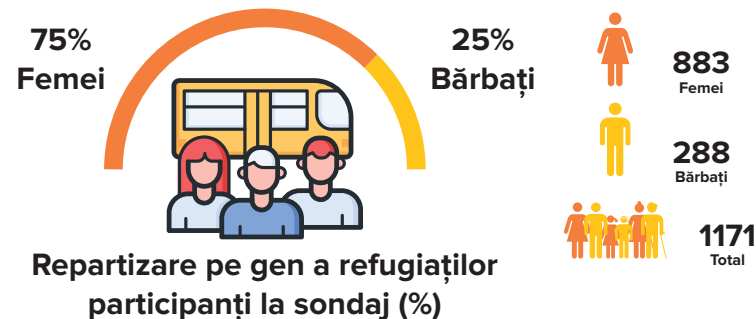


Figura 2: Repartizarea pe vârste a respondenților ucraineni la sondaj



Provocări și limitări ale cercetării

Cum se întâmplă în cazul cercetărilor calitative, echipa noastră s-a confruntat cu unele provocări în realizarea acestei cercetări:

Participanții au avut tendința de a se autocenzura

Uneori respondenții au fost mai reticenți în a relata experiențele negative în Moldova. Mulți au menționat teama de răzbunare din partea rețelelor locale sau a furnizorilor de servicii, în cazul în care ar fi fost văzuți ca fiind nerecunoscători sau excesiv de naționaliști. Pentru a aborda această provocare, am recrutat pe teren cercetători ucraineni și am oferit tutu-

ror respondenților opțiunea de a oferi feedback în rusă sau ucraineană pentru a contribui la consolidarea încrederii și a crea un mediu sensibil pentru discuții în timpul focus grupurilor.

În unele cazuri, autoritățile locale sau voluntarii au cerut să fie prezenți la focus grupuri, ceea ce ar fi putut descuraja și mai mult libera exprimare. În cazul în care cercetătorii noștri au simțit că oamenii ar putea ezita să-și împărtășească opiniile, au adresat întrebări suplimentare după ce a fost oprit aparatul de înregistrat și după ce au plecat reprezentanții locali.

Bărbații au ezitat să participe

Mulți bărbați nu au dorit să participe la discuțiile de grup. Mulți dintre ei se temeau să nu fie trimiși înapoi în Ucraina sau să nu fie judecați public pentru că au părăsit Ucraina la începutul conflictului.

Condițiile din Moldova ar fi putut avea un impact asupra feedbackului

Datele au fost colectate în contextul unui nivel ridicat al inflației și al creșterii costurilor în Moldova, precum și în perioada premergătoare Crăciunului. Deși nu există nicio dovadă că aceste evenimente au avut un impact semnificativ asupra datelor colectate, aceste condiții servesc drept un context important pentru feedbackul furnizat în acest raport.

Domeniul de aplicare al cercetării

Această cercetare nu a avut drept scop evaluarea calității serviciilor. Cu toate acestea, în cadrul cercetării, persoanele au oferit feedback cu privire la calitatea serviciilor și au descris interacțiunile lor cu furnizorii de servicii. Deși aceste aspecte nu reprezintă scopul studiului și a prezentului raport, feedback-ul a fost împărtășit cu agențiile guvernamentale și agențiile umanitare corespunzătoare pentru a fi luate măsuri.

CUVÂNT DE RECUNOȘȚINȚĂ

Această cercetare este realizată cu generozitate datorită finanțării acordate cu generozitate de către Agenția ONU pentru Refugiați, UNHCR în Moldova. Cercetătorul principal a fost Mihaela Negru, cu sprijinul în redactare raportului din partea Haley Schuler-McCoin și îndrumarea editorială a Irene Scott. Echipa de cercetare pe teren a fost formată din Alina Belobra, Marianna Prysiashniuk și Ganna Usach din echipa umanitară Internews. Datele cantitative au fost colectate de o echipă de refugiați și cercetători gazdă de la iData.

Dorim să mulțumim, de asemenea, participanților la cercetare, inclusiv reprezentanților Republicii Moldova, organizațiilor umanitare locale și internaționale, mass-media locală, precum și cetățenilor și voluntarilor care contribuie neobosit la eforturile de ajutorare. Cel mai important, am dori să le mulțumim ucrainenilor care au fost alături de noi în sălile centrelor comunitare, în centrele de refugiați și, la mai multe căni de ceai, ne-au împărtășit opiniile lor. Fără contribuțiile lor, această cercetare nu ar fi fost posibilă și sperăm că am reprezentat în mod corect opiniile lor.

Editarea grafică a acestui raport a fost realizată de Corneliu Comendant.



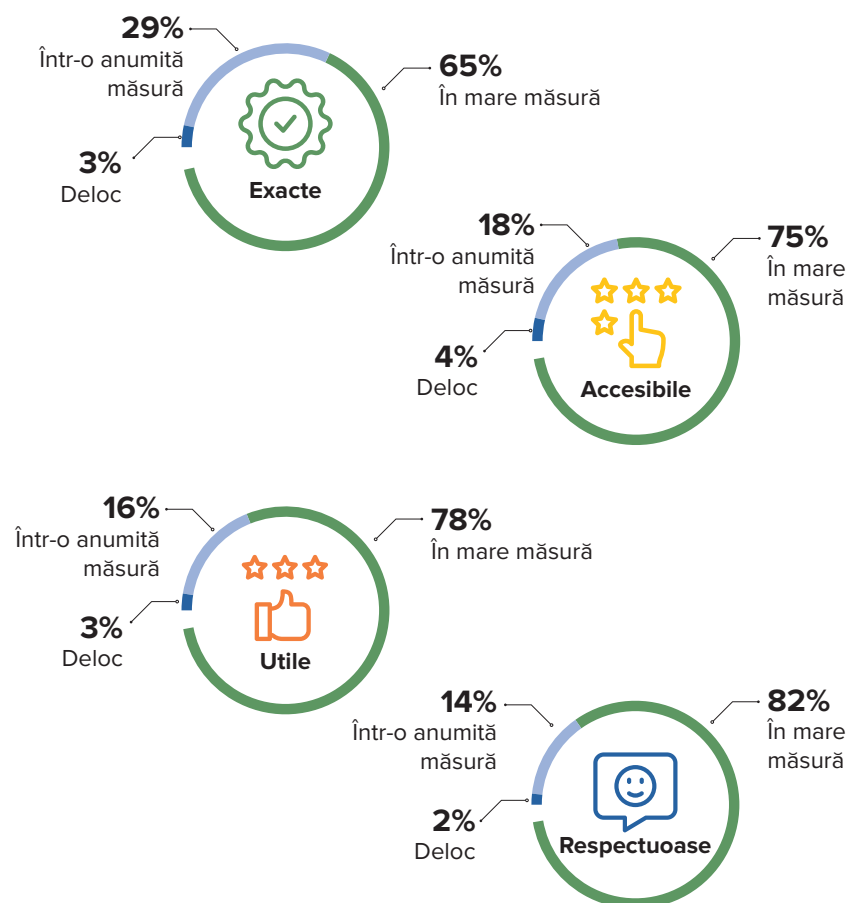
Secțiunea 1: Nevoi de informații, lacune și bariere în calea informării

Această secțiune prezintă în detaliu lacunele din peisajul informațional pe care le-am identificat. În timp ce în majoritatea IEA se pornește inițial de la abordarea „ofertei” ecosistemului informațional (adică cine creează informațiile într-un anumit mediu), noi am decis să începem prin a scoate în evidență lacunele și domeniile ce necesită îmbunătățiri, astfel încât nevoile comunității să rămână în centrul atenției acestui raport.

În general, refugiații sunt mulțumiți de informațiile pe care le primesc cu privire la sprijinul pentru refugiați. Peste 95 % dintre respondenții ucraineni, care au participat la sondajul nostru, au declarat că sunt fie foarte mulțumiți (67 %), fie oarecum mulțumiți (29 %) de informațiile primite. Este de remarcă faptul că această cifră este considerabil mai mare decât gradul de satisfacție cu privire la furnizarea de informații în cazul unor răspunsuri comparabile. Cu toate acestea, este posibil să nu indice un mediu de informare perfect sau o înțelegere deplină a serviciilor disponibile. Uneori, oamenii „nu cunosc ce nu cunosc”, iar furnizorii de servicii trebuie să rămână agili și proactivi în furnizarea de informații. Cel puțin 65 % dintre respondenți au considerat că informațiile referitoare la refugiați au fost exacte, accesibile, utile și respectuoase. Acești patru parametri-cheie sunt importanți într-un mediu de informare pentru a construi o relație de încredere între furnizorul și destinatarul informațiilor.

În timp ce majoritatea respondenților refugiați s-au declarat mulțumiți, o parte semnificativă a exprimat dificultăți în accesarea informațiilor (39%). Acești respondenți nu știau unde să se adreseze pentru informații (16 %), dacă informațiile pot fi pe deplin de încredere (10 %) sau trebuiau să acceseze mai multe surse pentru a obține întreaga gamă de informații sau pentru a le adapta la nevoile lor (6,5 %).

Figura 3: Feedback privind eficiența informațiilor referitoare la refugiați (Procentul de răspunsuri¹, ucraineni)

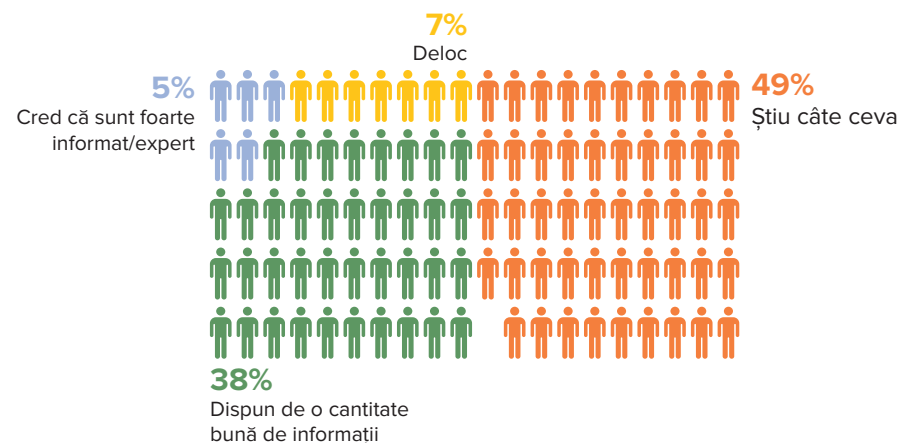


¹ Toate cifrele de mai jos indică procentul de răspunsuri la o anumită întrebare sau set de întrebări, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

Figura 4: Dificultăți principale în accesarea informațiilor legate de refugiați (ucraineni)



Figura 5: Cât de informat credeți că sunteți în legătură cu răspunsul la criza refugiaților? (moldoveni)



Comparativ cu respondenții ucraineni, moldovenii se simt mai puțin informați cu privire la răspunsul la criza refugiaților, aceasta fiind o lacună semnificativă identificată de prezenta cercetare. 49% dintre respondenții din comunitatea gazdă au menționat că știu doar câte ceva despre serviciile pentru refugiați și doar 5% consideră că sunt foarte bine informați.² Dintre cei care consideră că nu dispun de suficiente informații, au simțit nevoia de a accesa prea multe surse pentru a obține informații complete (18% dintre respondenți au menționat acest lucru), nu au încredere în informațiile disponibile (12%) sau nu știu unde să găsească astfel de informații (10%). Lucru deloc surprinzător, voluntarii moldoveni sunt mai bine informați decât cetățeanul de rând, iar cei care au participat la focus grupuri au menționat că se confruntă cu mai puține bariere de informare decât la începutul răspunsului la criza refugiaților, ceea ce indică o îmbunătățire a sistemelor de informare în ultimul an.

Cetățenii Republicii Moldova reflectă dorința de a obține mai multe informații despre mecanismele și procesele de acordare a ajutorului, inclusiv despre modul în care sunt obținuți și cheltuiți banii și despre serviciile oferite. Este important faptul că o parte semnificativă (24%) nu este interesată de astfel de

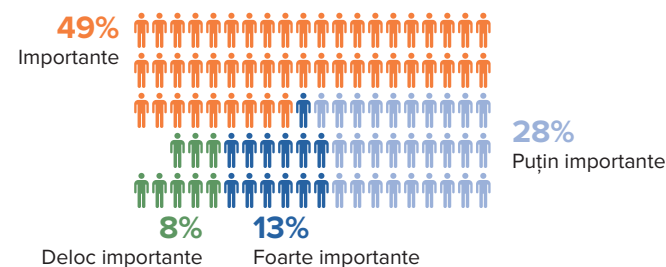
² Este important de menționat că interesul unui respondent față de răspunsul la criza refugiaților ar putea juca, de asemenea, un rol în ceea ce privește gradul de informare a acestuia cu privire la acest subiect. O persoană care nu este interesată de răspunsul la criza refugiaților sau care nu acordă prioritate unor astfel de informații ar putea fi mulțumită de informațiile pe care le deține și ar putea dispune doar de o cantitate mică de informații.

informații. Cu toate acestea, atunci când au fost întrebați, într-o altă întrebare, dacă consideră că informațiile legate de refugiați sunt importante, o parte semnificativă consideră că sunt importante (63%). Doar 8% au menționat că astfel de informații nu sunt deloc importante.

Figura 6: Despre ce ați dori să aflați mai multe informații cu privire la răspunsul la criza refugiaților? (moldoveni)



Figura 7: Nivelul de importanță a informațiilor referitoare la refugiați (moldoveni)



Este necesară o abordare proactivă din partea Guvernului și a furnizorilor de servicii pentru a răspunde la acest decalaj. 45 % dintre respondenții moldoveni nu știau că unele servicii nou create pentru refugiați erau disponibile și pentru comunitatea gazdă, ceea ce evidențiază necesitatea unei mai mari sensibilizări cu privire la abordarea armonizată a serviciilor.

Figura 8: Modalități de îmbunătățire a accesului la informații privind răspunsul la criza refugiaților (moldoveni)



Recomandările privind îmbunătățirea accesului la informații pentru moldoveni urmează îndeaproape preferințele acestora pentru mai multe informații despre structurile și procesele legate de acordarea ajutorului umanitar. De asemenea, se subliniază importanța informațiilor oficiale direct de la actorii implicați în răspunsul la criza refugiaților, cum ar fi Guvernul Republicii Moldova și ONG-urile. Asigurarea disponibilității unor astfel de informații în mass-media din Moldova poate contribui, de asemenea, la creșterea expunerii, deoarece moldovenii au menționat cel mai frecvent că se bazează pe mass-media din Moldova pentru informații legate de refugiați (30 %) în detrimentul altor canale de informare.

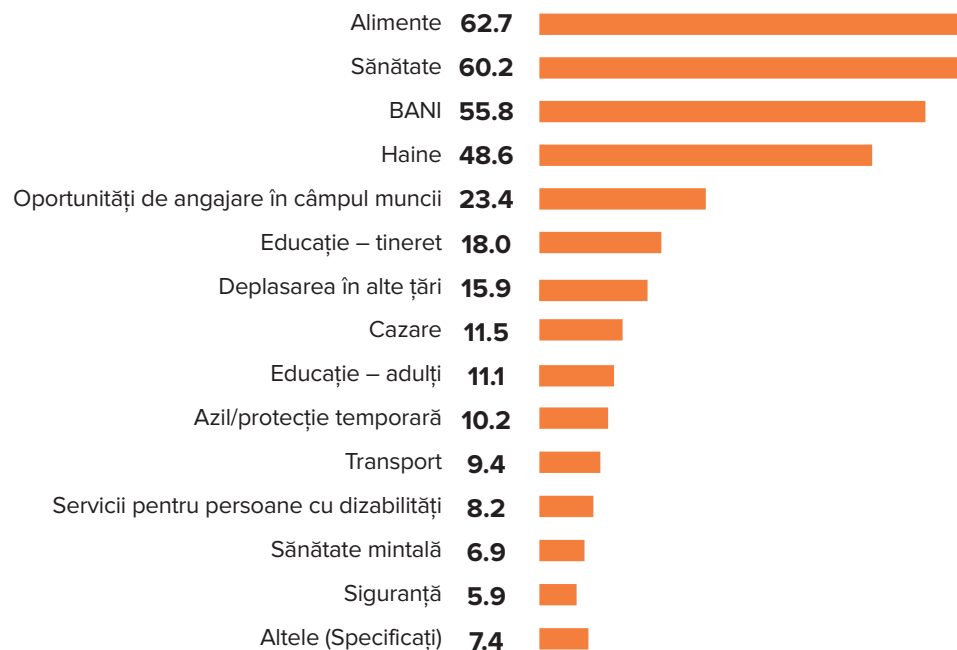
Observațiile participanților la cercetare au pus în lumină mai multe domenii în care sunt necesare informații suplimentare și o îmbunătățire a proceselor și căilor de comunicare prin crearea de categorii de furnizare de servicii în cadrul răspunsului la criza refugiaților.

Cartografierea serviciilor și schimbul de informații

Participanții la cercetare au fost deseori confuzi cu privire la ce ONG-uri oferă servicii și ce fel de servicii. Refugiații se tem că din această cauză ar putea rata unele servicii, iar voluntarii spun că acest deficit de informații le limitează capacitatea de a comunica eficient și de a pune în legătură refugiații cu serviciile relevante. Având în vedere aceste dificultăți, ucrainenii au menționat frecvent lacunele de informare legate de servicii, inclusiv nevoia de mai multe informații despre alimente și haine (63% dintre respondenți au menționat această nevoie), asistență medicală (60%) și servicii de ajutor financiar (55%). Pe lângă aceste nevoi, participanții la focus grupuri au menționat nevoia de informații privind o gamă largă de servicii și subiecte, inclusiv acte de stare civilă, drepturi legale și plasarea în câmpul muncii. Datele privind apelurile la Linia telefonică gratuită de răspuns pentru refugiați oferă informații similare cu privire la serviciile despre care ucrainenii au nevoie de mai multe informații. Începând cu noiembrie 2022, 41% dintre apelurile efectuate de ucrainenii au vizat informații despre ajutorul alimentar, iar alte 33% au fost legate de asistența financiară³.

³ Date privind apelurile din noiembrie 2022, furnizate de Linia gratuită de răspuns pentru refugiați.

Figura 9: Categoriile de nevoi în materie de informații (ucraineni)



În timp ce refugiații ar dori să obțină mai multe informații legate de nevoile lor imediate (și anume alimente, bani, sănătate și îmbrăcăminte), moldovenii s-au arătat interesați de informații despre modul în care sunt cheltuiți banii pentru ajutor (24%), cine oferă banii pentru ajutor (24%) și despre tipurile de servicii oferite (18%).⁴ Dintre apelurile primite de la cetățenii moldoveni la Linia gratuită de răspuns pentru refugiați, 65% au solicitat ajutor financiar, iar alte 6% au solicitat locuințe. Informatorul-cheie a precizat că majoritatea acestor din urmă solicitări se refereau la refugiații care se mutau din locuințele gazdelor⁵.

La sfârșitul lunii ianuarie 2023, Forumul de coordonare pentru refugiați (FCR) a lansat un instrument de cartografiere a serviciilor de răspuns la criza refugiaților, denumit [Services Advisor Moldova](#). Acest instrument de cartografiere a serviciilor își propune să informeze refugiații și ONG-urile cu privire la serviciile

⁴ Aceste categorii, precum și altele menționate de moldoveni sunt prezentate în Figura 6 de mai sus.

⁵ Interviu cu informator-cheie de la Linia gratuită de răspuns pentru refugiați, noiembrie 2022.

disponibile într-o anumită locație, prin intermediul unei hărți publice interactive. De asemenea, obiectivul acestuia este de a conecta furnizorii de servicii între ei. Deși instrumentul nu a fost decât recent elaborat, se așteaptă ca acesta să abordeze unele dintre provocările legate de accesul la informațiile despre ajutorul umanitar în Moldova.

Asistență financiară

Banii reprezintă un subiect esențial pentru refugiați, în special, pentru cei care nu pot munci. În timp ce inflația [a atins cote record](#) în 2022, războiul din Ucraina continuă să exercite presiune și să sporească cheltuielile atât a gospodăriilor gazdelor, cât și a refugiaților ucraineni. Asistența financiară este un serviciu esențial, iar frecvența întrebărilor legate de acest subiect indică atât importanța acestuia ca serviciu, cât și prezența provocărilor legate de comunicare și de furnizarea acestui serviciu. Având în vedere că programele de asistență financiară sunt gestionate de diferite agenții de ajutorare în întreaga țară, sunt frecvente întrebările privind accesul și eligibilitatea pentru acestea.

Pentru unele programe de asistență financiară, refugiații primesc o notificare prin SMS înainte de a primi o plată în numerar. Respondenții le-au spus reprezentanților noștri că aceste SMS vin adesea cu întârziere, sunt duplicate sau nu sunt primite, creând confuzie și frustrare. Asistența financiară a fost abordată într-o treime din apelurile refugiaților la Linia gratuită de răspuns pentru refugiați în 2022 și 65 % din apelurile efectuate de către cetățenii Moldovei.



“Am vrea să știm de ce nu primim SMS. Dacă s-a anunțat disponibilitatea acestui serviciu [asistență financiară], de ce nu vin mesajele?”

[femeie ucraineană, Cahul]

Complicațiile legate de asistența financiară pot crea perturbări grave ale bunăstării oamenilor, în special, pentru refugiații care nu dispun de alte plase de siguranță financiară. Îmbunătățirea comunicării privind asistența financiară a fost frecvent recomandată de participanții la focus grupuri, cum ar fi raționalizarea programării asistenței financiare într-un singur sistem național (sau o abordare

de comunicare unificată) și opțiunea de a obține informații la un număr de telefon sau pe un portal online, pentru a economisi din timpul lung de așteptare la centrele de apelare.

Plasarea în câmpul muncii

În cadrul discuțiilor de focus grup, participanții au exprimat, de asemenea, un interes deosebit pentru informații despre oportunitățile de angajare în câmpul muncii. Deși acest feedback nu a fost la fel de ridicat în răspunsurile la sondaj (23 %), se pare că există un interes tot mai mare pentru informații legate de plasarea în câmpul muncii, în special, în rândul bărbaților adulți și al tinerilor ucraineni. Tinerii ne-au spus că a găsi informații despre locurile de muncă este o prioritate pentru ucrainenii sub 18 ani, însă barierele juridice și cele lingvistice reprezintă o provocare:



“Este greu să găsești un loc de muncă cu jumătate de normă. Trebuie să ai peste 18 ani și să știi limba română. Sunt puține locuri de muncă vacante... Ar fi posibil să te angajezi să pompezi combustibil la benzinării”

[un ucrainean în vârstă de 17 ani, Bălți]

Sănătate

Nevoia de mai multe informații legate de asistența medicală a fost, de asemenea, abordată în cadrul focus grupurilor și a fost subliniată de 60% dintre respondenții ucraineni la sondaj. A fost frecvent menționat că ar fi necesară mai multă claritate în ceea ce privește substituirea în siguranță a medicamentelor pentru rețetele ucrainene, deoarece mai puțini refugiați preferă acum să se întoarcă în Ucraina pentru a avea acces la asistență medicală. Unele dintre aceste provocări ar putea fi abordate prin introducerea sistemului de protecție temporară, prin care refugiații vor fi înregistrați la un singur medic de familie pentru a beneficia de servicii de asistență medicală.



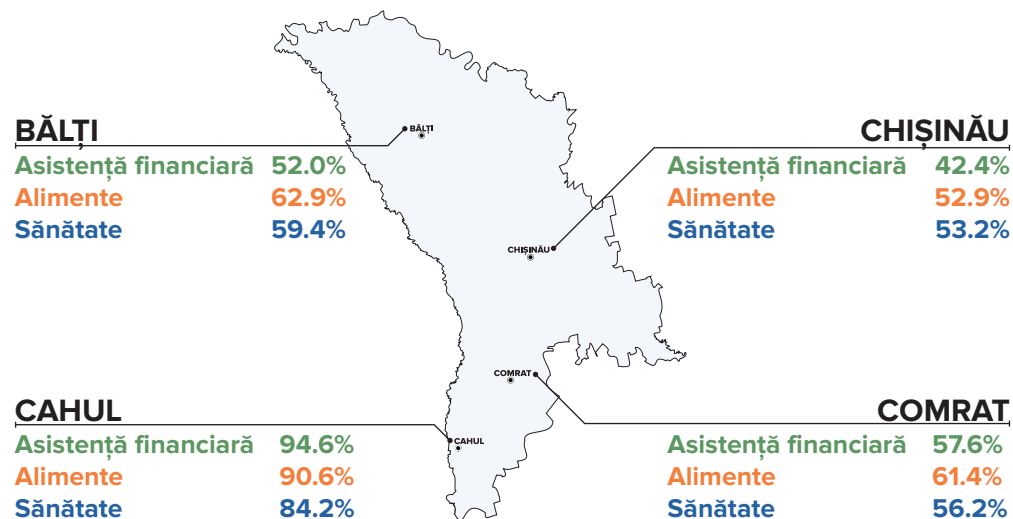
“Un ucrainean care locuiește în Moldova se poate înscrie la un medic de familie doar dacă are un IDNP și un contract de închiriere. Mulți nu dispun de acestea. Bărbații apti pentru serviciul militar se tem, în general, să împărtășească astfel de documente cu oricine. Acest lucru duce la creșterea cererii de asistență medicală în afara sistemului local de sănătate.”

[Angajat al unui ONG, Bălți]

Deși a fost menționată frecvent de toți respondenții, nevoia de informații legate de sănătate crește odată cu vârsta. 65 % dintre respondenții refugiați cu vârsta de peste 50 de ani exprimă nevoia de informații legate de sănătate, comparativ cu 48 % dintre respondenții cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani. Privind cererea de informații despre serviciile de sănătate mintală și sprijin psihosocial (MHPSS) se constată contrariul. Refugiații mai tineri sunt aproape de două ori mai interesați de acest subiect decât refugiații mai în vârstă, dar le-au spus cercetătorilor că nu sunt siguri unde pot accesa activități sociale sau psihosociale în Moldova. Nevoia de servicii specifice de sănătate mintală, cum ar fi consilierea sau psihiatria, nu a fost menționată de respondenți în cadrul focus grupuri, probabil pentru că astfel de subiecte continuă să fie tabu printre refugiați. Cu toate acestea, o comunicare sensibilă poate contribui la normalizarea acestor subiecte. De exemplu, prezentarea și explicarea serviciilor disponibile, descrierea a ceea ce se întâmplă în cadrul unei ședințe și abordarea preocupărilor legate de modul în care refugiații pot accesa ajutorul în mod discret.

Dincolo de tipurile specifice de servicii, modul în care sunt furnizate informațiile și unde sunt furnizate variază la nivel de țară, creând decalaje în ceea ce privește accesul la informații de la o localitate la alta. ONG-urile și serviciile guvernamentale tind să fie concentrate în Chișinău și, într-o măsură mai mică, în alte centre urbane din Moldova. Serviciile juridice și procesele de documentare a stării civile, cum ar fi reînnoirea actelor sau înregistrarea actelor pierdute, trebuie să se facă la birourile administrative și la Consulatul Ucrainei, care are un birou doar la Chișinău. Refugiații care locuiesc în afara capitalei întâmpină dificultăți în accesarea serviciilor centralizate în capitală și au mai puțin acces la informații în general. Nevoile de informare în Cahul sunt deosebit de mari în comparație cu alte părți ale țării.

Figura 10: Nevoile de informare a refugiaților în funcție de zonă (ucraineni)



“Am sunat la Linia gratuită. Nu au putut să mă ajute, pentru că toate serviciile [despre care știu] sunt la Chișinău.”

[femeie ucraineană, Bălți]

O prezență mai limitată a ajutorului în alte părți ale țării, în special, în zonele slab populate, exacerbează această problemă. În cadrul [consultărilor locale ale UNHCR](#) din octombrie s-a constatat, de asemenea, că zonele care nu au fost acoperite de această cercetare se confruntă cu provocări similare cu cele analizate de noi și că în Găgăuzia și Ocnița, în special, prezența ONG-urilor este limitată, în ciuda faptului că găzduiesc mulți refugiați înregistrați.

Aceștia trebuie să se deplaseze în centrele urbane din apropiere pentru anumite informații și servicii, lucru ce constituie o provocare logistică suplimentară pentru mamele singure, care pot avea dificultăți în a găsi pe cineva să rămână cu copiii sau în a călători pe distanțe lungi pentru a primi ajutor.



„[Pentru a solicita sau a reînnoi documentele], trebuie să mergi fie la Bălți, fie la Chișinău. Acest lucru costă bani și necesită timp. Apoi, trebuie să-mi iau cei doi copii mici. Cum s-o fac, dacă sunt aici singură, fără soțul meu? Am mers [să-mi verific actele], am crezut că o să înnebunesc.”

[Femeie ucraineană, Cahul]

Informațiile incomplete sau inexacte cu privire la cerințele pentru a primi ajutor reprezintă, de asemenea, o problemă abordată de comunitatea de refugiați. O ucraineană a evidențiat modul în care comunicarea incompletă complică și mai mult accesul la ajutor:



„Chiar dacă [ONG-urile sau autoritățile locale] sună și spun: „Veniți cu pașaportul”, se dovedește că ai nevoie de o gazdă care să te însoțească, ai nevoie de fotocopii ale pașapoartelor și așa mai departe.”

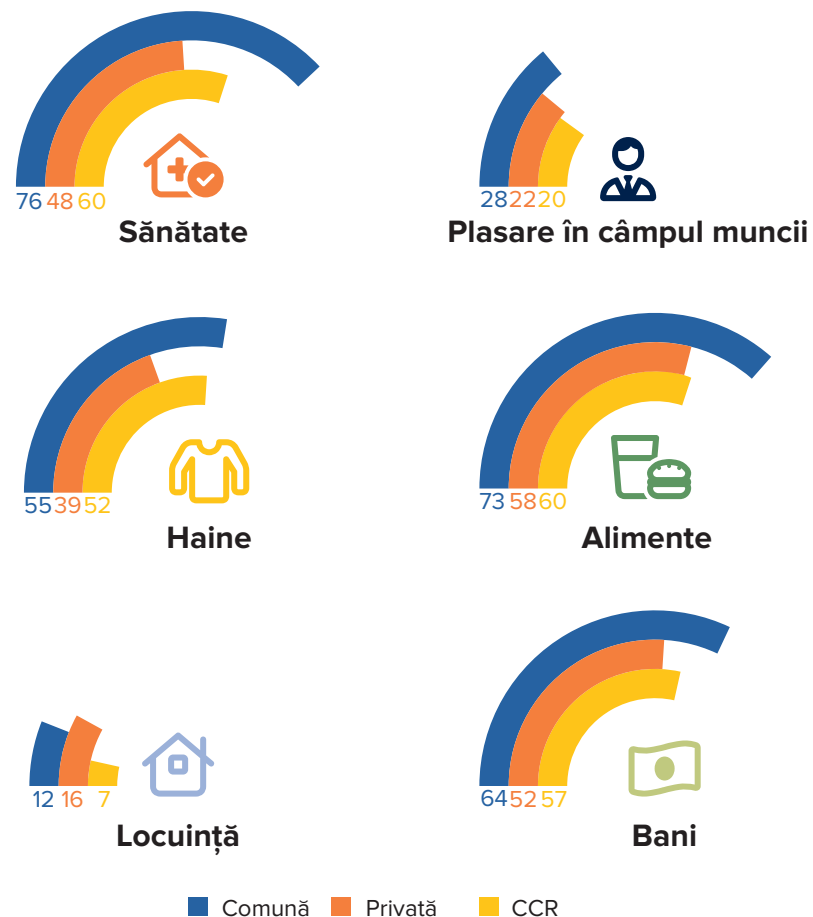
[Femeie ucraineană, Cahul]

Pentru a depăși aceste lacune, refugiații discută adesea despre serviciile disponibile pe canalele de comunicare locale prezente pe Viber și Telegram. 48% dintre respondenții refugiați au menționat că preferă să comunice pe astfel de canale.

Dincolo de faptul că ajutorul este concentrat în capitală, există inegalități între persoanele care locuiesc în cadrul centrelor de cazare pentru refugiați (CCR) și cele care locuiesc în locuințe private. Refugiații care locuiesc în CCR și care au participat la sondajul nostru au indicat nevoi de informare mai reduse decât cei care locuiesc la familiile gazdă sau în locuințe private. Aceste reacții contrazic ipoteza de funcționare conform căreia refugiații care locuiesc cu gazde ar beneficia în mod natural de un acces mai mare la informații prin faptul că locuiesc cu cineva care cunoaște contextul. Cu toate acestea, combinând can-

titatea relativ mică de informații disponibile pentru cetățenii moldoveni despre răspunsul la criza refugiaților și servicii, cu distanța fizică față de aceste servicii, rezultă că acești refugiați, care locuiesc în familiile gazdă sau în locuințe private, se simt în afara circuitului informațional. Cu toate acestea, este important faptul că vizitele pe teren au indicat că disponibilitatea informațiilor variază foarte mult, de asemenea, de la un CCR la altul, creând disparități chiar și între CCR ce operează în același oraș.

Figura 11: Nevoile de informare în funcție de tipul de locuință (ucraineni)



Adesea, furnizarea de servicii în centrele locale CCR este gestionată fie de administrația locală, fie de ONG-urile prezente la nivel local. Sunt create chat-uri private de comunicare pentru rezidenții CCR pe Viber și Telegram, pe care furnizorii locali de ajutor și lucrătorii Primăriei le folosesc pentru a-i anunța cu privire la serviciile viitoare. Refugiații care locuiesc în afara CCR, în locuințe găzduite sau închiriate ne-au spus că, de obicei, nu sunt incluși în astfel de grupuri. Potrivit unui informator-cheie intervievat, care moderează un grup local Viber în Bălți, în cadrul grupului a izbucnit o dispută atunci când ucrainenii care locuiesc în apartamente și-au dat seama că rezidenții CCR nu i-au informat despre o viitoare distribuție de ajutoare. Potrivit moderatorului, resursele limitate descurajează, de asemenea, ONG-urile locale să împărtășească informații despre serviciile lor în rândul întregii comunități de refugiați, de teamă că nu vor putea acoperi nevoile acestora:



„ONG-urile locale nu doresc să fie adăugate la chat și nici nu doresc ca noi să împărtășim informații despre serviciile lor. În chat sunt peste 1 200 de persoane, majoritatea sunt refugiați. Le este teamă că nu pot ajuta pe toată lumea... dar oamenii primesc totuși ajutor și vorbesc despre asta în chat [ceea ce duce la frustrare].”

[Informator-cheie, Bălți]

O colaborare mai strânsă între ONG-uri și o abordare standardizată a acestor grupuri, precum și a persoanelor invitate să participe la acestea, pot asigura reducerea la minimum a acestor lacune. Coordonarea și facilitarea unei mai bune conștientizări a serviciilor oferite între ONG-uri poate permite, de asemenea, organizațiilor să fie mai atente la limitele propriilor servicii. Respondenții au considerat, de asemenea, că o astfel de sensibilizare va reduce confuzia în rândul refugiaților cu privire la locul unde se pot adresa pentru ajutor și că astfel de informații pot fi furnizate prin intermediul forumurilor online, dar sunt valoroase și în cadrul interacțiunilor față în față. O comunicare clară cu privire la operațiunile de ajutor este esențială pentru a asigura un răspuns umanitar demn și incluziv. De asemenea, este nevoie de mai multe informații despre modul în care se iau deciziile cu privire la cine poate avea acces la ajutor. În cadrul unei discuții de focus grup cu voluntari și ONG-uri s-a declarat că, în zona lor, Primăria stabileș-

te beneficiarii pe baza unor criterii specifice de vulnerabilitate, cum ar fi numărul de copii sau de persoane în vârstă dintr-o familie. Cu toate acestea, refugiații deseori nu sunt conștienți de astfel de criterii, ceea ce îi face să simtă excluși în mod nedrept de la servicii, atunci când nu primesc ajutor.

Respondenții din cadrul discuțiilor de focus grup au exprimat teama de a fi incluși pe lista neagră a serviciilor pentru refugiați, dacă se plâng sau dacă se consideră că ar crea probleme. Un participant la focus grup a raportat că a fost trecut pe lista neagră în ceea ce privește sprijinul medical după ce a avut o dispută cu un medic. Alți participanți au spus că au auzit zvonuri despre o „listă neagră” a refugiaților, dar au ezitat să dezvăluie informații suplimentare. Din cauza acestor preocupări, refugiații sunt reticenți în ceea ce privește mecanismele de reclamații și feedback utilizate de ONG-uri.

Lacunele de informare pot avea un impact asupra coeziunii sociale

Mulți oameni nu știu cine finanțează serviciile pentru refugiați în Moldova. Aproape un sfert dintre moldovenii (24%) care au participat la sondajul nostru au declarat că ar dori să afle mai multe despre cine plătește serviciile pentru refugiați. De asemenea, 24% au dorit să înțeleagă mai bine cum sunt cheltuiți acești bani. În general, moldovenii caută aceste informații în mass-media (46%), iar o treime ar dori ca autoritățile centrale și locale să ofere mai multe informații la acest subiect (32%, respectiv 29%).

Zvonurile conform cărora ajutorul pentru refugiați este plătit din impozitele cetățenilor moldoveni sunt prezente în țară și sunt probabil generate de acest deficit de informații. Această percepție eronată ar putea contribui la creșterea tensiunilor dintre comunitățile gazdă și cele de refugiați, în special pe fondul presiunilor economice în creștere pentru toată lumea din Moldova. O comunicare clară și bidirecțională cu privire la sursa, prioritățile și măsurile de responsabilizare ale răspunsului la criza refugiaților poate contribui la soluționarea acestor lacune informaționale.

Figura 12: Interesele în materie de informare cu privire la răspunsul la criza refugiaților (moldoveni)



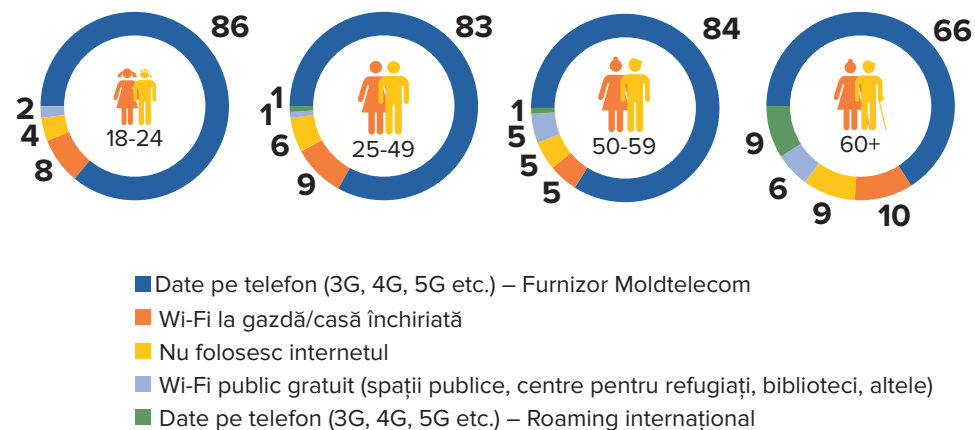
1.1 BARIERE SPECIFICE COMUNITĂȚII ÎN CALEA INFORMĂRII

Dincolo de aceste lacune vizibile în mediul informațional, anumiți membri ai comunității de refugiați și ai comunității gazdă din Moldova se confruntă cu provocări suplimentare în ceea ce privește accesul la informație. Printre aceștia se numără refugiații în etate, persoanele cu dizabilități (PWD), adolescenții și comunitățile de romi.

Refugiați deconectați digital

Având în vedere gradul ridicat de dependență de informațiile de pe forumurile digitale, accesul la internet și la un smartphone îmbunătățește considerabil oportunitățile unui refugiat de a-și satisface nevoile de informare. Majoritatea refugiaților au acces la internet: 96 la sută dintre respondenții refugiați care au participat la sondajul nostru au indicat că au telefoane mobile și acces la internet, dintre care 79 la sută au acces la date prin intermediul unui furnizor de date mobile din Moldova, care oferă un nivel ridicat de acces la internet. 40 la sută au declarat că au Wi-Fi la domiciliu. Cu toate acestea, refugiații care nu au acces la internet sau la un smartphone pot rata informații legate de ajutor și discuții pe canale de chat precum Viber și Telegram și actualizări postate online de ONG-uri și agenții guvernamentale.

Figura 13: Modurile de acces la internet în funcție de vârstă (ucraineni)



Refugiați în etate

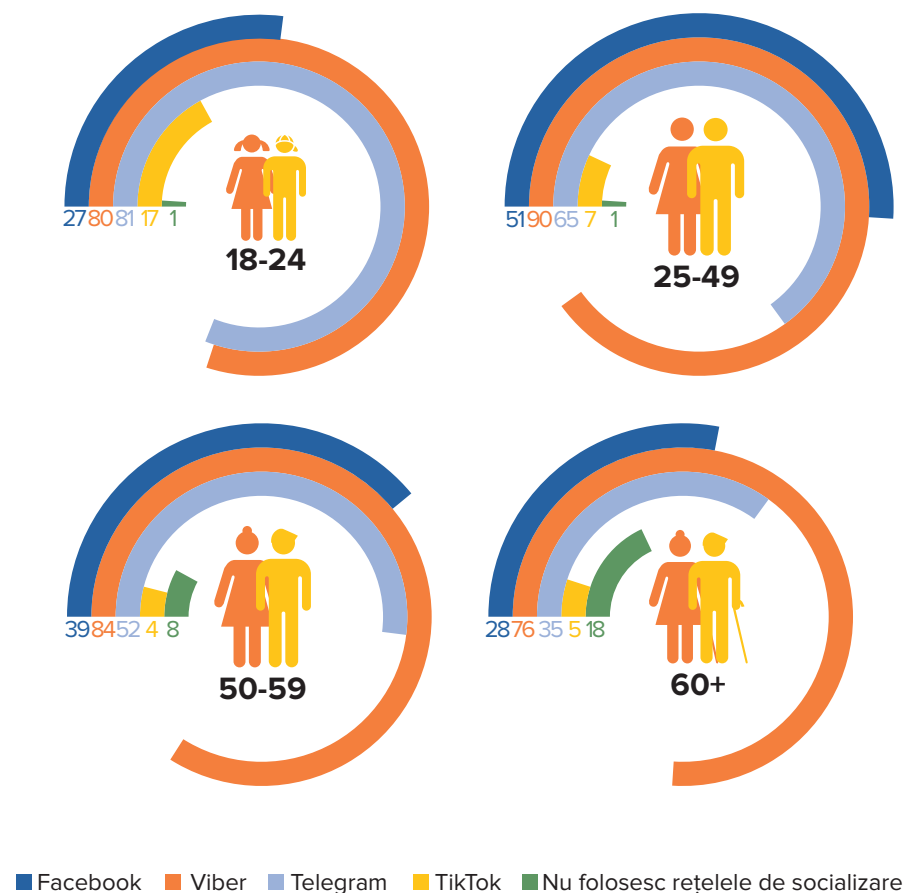
Față de alte grupe de vârstă, refugiații în etate tind să se bazeze încă pe roaming internațional pentru a accesa internetul (9% dintre cei peste 60 de ani folosesc roaming internațional, iar 66% dispun de o cartelă SIM al unui furnizor de telecomunicații din Moldova), lucru ce ar putea reprezenta o povară financiară suplimentară pentru acești refugiați. În cadrul discuțiilor de focus grup refugiații mai în vârstă au menționat că se bazează mai puțin pe sursele digitale pentru informații decât alte grupuri de vârstă. În schimb, aceștia au spus că preferă să primească informații față în față, fie de la rude, fie de la prieteni sau de la CCR locale. Refugiații mai în vârstă reprezintă până la 15 la sută din toți refugiații din Moldova, potrivit [estimărilor](#) HelpAge International de la sfârșitul anului 2022. Informațiile legate de sănătate sunt deosebit de importante pentru această comunitate: HelpAge a constatat că 82 la sută dintre refugiații în vârstă trăiau cu cel puțin o afecțiune preexistentă. Asigurarea accesului offline la informațiile relevante pentru aceste comunități, va contribui la abordarea acestor nevoi. Mai mult de o treime (34%) dintre respondenții ucraineni la sondaj au declarat că, în opinia lor, persoanele în vârstă se confruntă cu provocări mai mari în ceea ce privește accesul la informații, față de alte grupuri de vârstă. Prezentarea serviciilor pentru refugiații în vârstă în spațiile online poate asigura că astfel de informații se răspândesc prin intermediul rudelor și prietenilor care sunt prezenți online.

Persoanele cu dizabilități (PWD)

PWD se confruntă, de asemenea, cu experiențe unice în ceea ce privește accesul la informații. Refugiații cu deficiențe de vedere au menționat în cadrul discuțiilor de focus grup că, adesea, materialele informative furnizate de ONG-uri nu sunt concepute pentru a se adapta la dificultățile de vedere, fiindu-le dificil să beneficieze de materialele informative disponibile online și în format tipărit. În schimb, aceștia tind să se bazeze pe prieteni și familie pentru a obține informații, ceea ce îngreunează adaptarea informațiilor la nevoile lor sau accesul la informații sensibile. În cadrul unor discuții de focus grup, un voluntar a menționat că o refugiată cu deficiențe de auz a trebuit să se bazeze pe copilul ei pentru a putea comunica cu personalul centrului CCR pentru a se asigura că primește informațiile necesare.

Dincolo de formatul informațiilor, sprijinul specializat pentru persoanele cu dizabilități poate fi mai dificil de obținut din cauza limitărilor în procesele de referire între ONG-uri. În cadrul unor discuții de focus grup din Cahul, o femeie a vorbit despre experiența sa în încercarea de a obține actele necesare pentru a atesta dizabilitatea sa și pentru a putea beneficia de sprijin:

Figura 14: Canalul de informare preferat în funcție de vârstă (ucraineni)





„Am mers peste tot oferind o fotocopie a documentelor mele pentru a dovedi gravitatea dizabilității mele. ONG-urile mi-au spus că nu e nevoie. Și apoi auzi că unele persoane primesc ajutor pe baza dizabilității lor... Am renunțat.”

[Femeie ucraineană, Cahul]

Acest feedback scoate în evidență importanța unei mai bune comunicări a cerințelor de eligibilitate pentru ajutoarele specializate, cum ar fi cele disponibile pentru persoanele cu dizabilități. Comunicarea informațiilor, folosind o varietate de mijloace (de ex., informații tipărite, audio, vizuale și în format ușor de citit), poate asigura acoperirea întregii comunități. Voluntarii au menționat că au nevoie de mai multe informații despre modul în care pot acorda sprijin persoanelor cu dizabilități și persoanelor care le îngrijesc.⁶

Adolescenți și tineri

Refugiații mai tineri au nevoi unice de informare, ce s-ar putea să nu fie abordate în ecosistemul informațional actual. Aceasta include în special copiii cu vârste cuprinse între 11 și 13 ani, cât și adolescenții cu vârste cuprinse între 14 și 17 ani. În cadrul discuțiilor de focus grup, adolescenții și-au exprimat interesul pentru informații despre locurile de muncă cu normă redusă, oportunitățile profesionale și alte activități extra-curriculare, simțindu-se plictisiți și frustrați de lipsa activităților disponibile în orașele mai mici din Moldova. Este important faptul că sentimentul de izolare socială a fost deosebit de evident în rândul copiilor care locuiesc în locuințe private cu familiile lor, în comparație cu cei care locuiesc în CCR sau cu familiii gazdă.



„Nu există cinematografe, nu există McDonald's, nu există centre comerciale mari. Nu ai ce face. Există doar cafenele și cursuri de șah.”

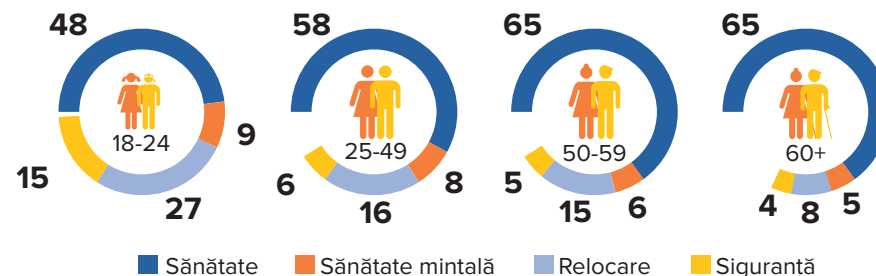
[Adolescent ucrainean, Bălți]

⁶ ONG-ul Keystone oferă sprijin pentru persoanele cu dizabilități în răspunsul la criza refugiaților din Moldova și asigură serviciile unei linii telefonice pentru ca oamenii să se informeze în mod special despre serviciile lor.

De asemenea, adolescenții preferă canale de comunicare diferite de cele preferate de refugiații adulți. Deși există multe grupuri Viber, Telegram și Facebook ce oferă informații despre serviciile pentru refugiați, tinerii ne-au spus că preferă să folosească platforme precum TikTok și nu doresc să se alăture grupurilor concepute pentru adulți. Acest lucru indică necesitatea unor canale de informare mai specializate pentru tineri, care să îi conecteze la servicii relevante, să promoveze oportunități de conectare socială și să creeze un spațiu sigur pentru a împărtăși provocările lor distincte. Astfel de lacune în materie de informare înseamnă, de asemenea, că adolescenții ucraineni pot să nu cunoască despre disponibilitatea serviciilor specializate, cum ar fi serviciile de sănătate sexuală și reproductivă (SSR).

Refugiații mai tineri au fost mai interesați de informații despre siguranță și practic nu știau nimic despre numerele naționale de contact în caz de urgență. În cadrul discuțiilor de focus grup, respondenții copii (13 ani sau mai mici) au declarat că vor apela la părinți în caz de urgență, în timp ce adolescenții (între 14 și 17 ani) au declarat că își vor suna prietenii.

Figura 15: Nevoile legate de informare în funcție de vârstă (ucraineni)



Refugiați romi

Barierele lingvistice reprezintă, de asemenea, limitări pentru 10% dintre respondenți care au declarat fie că nu înțeleg limba în care au fost furnizate informațiile (6%), fie că nu știu să citească sau să scrie în limba furnizată (4%). De regulă, informațiile referitoare la refugiați sunt oferite în limba rusă, în ucraineana fiind oferite mai rar.

Refugiații de etnie romă tind să se confrunte cu dificultăți, având în vedere lipsa generală de informații furnizate în limba romani și accesul redus la internet. În urma unei [evaluări a nevoilor](#), realizată de Internews și partenerii săi în Moldova

În septembrie 2022, s-a constatat că dificultățile legate de alfabetizare sunt cele mai frecvente în cazul femeilor, persoanelor în vârstă și persoanele cu dizabilități din comunitățile de refugiați romi. De asemenea, aceștia au raportat că preferă să comunice și au încredere în informațiile primite în limba romani, ce nu sunt oferite de majoritatea surselor media⁷ și guvernamentale și rareori de ONG-uri. Cu toate acestea, organizațiile care oferă servicii comunității romi angajează din ce în ce mai mulți moderatori care ajută la traducerea nevoilor comunității și le aduc la cunoștință serviciile existente. În cadrul cercetării s-a constatat, de asemenea, că multe familii de romi din Ucraina folosesc un singur telefon, care este deținut de tată, ceea ce poate crea dificultăți pentru femei și fete în ceea ce privește accesul la informații digitale.

Refugiați fără acte

Bărbații care au ajuns ilegal în Moldova se confruntă cu riscuri suplimentare atât online, cât și offline. Aceștia trebuie să se bazeze pe căi informale de intrare în țară, nu au libertate de mișcare și nu se pot califica pentru sprijinul ONG-urilor. Prin urmare, aceștia se bazează pe informațiile disponibile în imediata lor apropiere sau online (dacă dispun de internet). Din cauza situației lor juridice precare, aceștia sunt mai expuși riscului de a fi ținta unor escrocherii și a dezinformării.

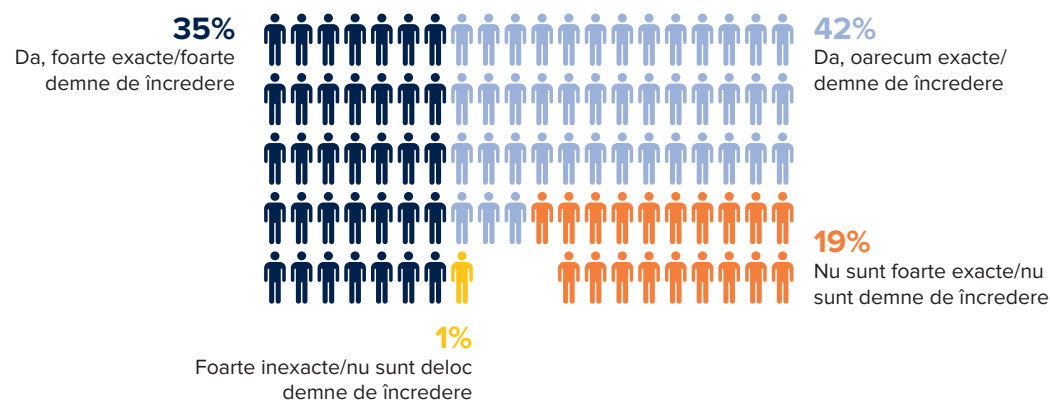
⁷ Radio Patrin este un exemplu bun de post de radio ce emite exclusiv în limba romani și oferă informații pentru comunitățile de romi stabilite și nou-venite.

1.2 MODALITĂȚI DE VERIFICARE A INFORMAȚIILOR

Abordări în rândul ucrainenilor

Oamenii au raportat obiceiuri bune în ceea ce privește verificarea informațiilor și identificarea informațiilor false. Expresia „ai încredere, dar verifică mereu” a fost frecvent menționată de participanții refugiați în cadrul discuțiilor de focus grup. Oamenii tind să folosească diferite metode offline și online, inclusiv verificarea informațiilor la voluntarii ONG-urilor și în propriile rețele. Refugiații mai în vârstă care locuiesc în centrele CCR au menționat că se bazează pe copiii lor, pe vecinii lor și pe administratorii centrelor CCR locale pentru a verifica informațiile de care nu erau siguri. Postările ce includ linkuri și invitații de a se alătura altor site-uri web sau platforme nu stârnesc de regulă încredere, iar persoanele cunoscute ca fiind implicate în răspunsul la criza refugiaților (cum ar fi voluntarii sau administratorii grupurilor de chat), sunt căutate pentru a confirma informațiile, ceea ce indică faptul că oamenii au un grad ridicat de încredere în astfel de furnizori de informații. Pentru mai multe detalii despre modul în care refugiații și moldovenii au încredere în diferite surse de informații, a se consulta **Secțiunea 2.3: Încredere**.

Figura 16: Considerați că informațiile legate de refugiați din rețelele de socializare sunt corecte și demne de încredere? (ucraineni)



Există diferențe de gen în ceea ce privește comportamentele de evaluare a informațiilor. Bărbații au fost mai predispuși să menționeze că ar verifica de două ori informațiile primite de la organizațiile umanitare. De asemenea, aceștia se bazează mai mult pe prieteni și pe familie pentru a obține informații, în comparație cu femeile (26 % față de 19 %).

Este important de remarcat faptul că oamenii raportează de regulă bune practici de verificare a informațiilor, când este posibil să nu le folosească în practică. Este ca și cum ați spune că faceți exerciții fizice în mod regulat, chiar dacă nu o faceți, din cauza modului în care ați dori ca oamenii să vă perceapă. Prin urmare, promovarea culturii informaționale este în continuare importantă chiar și atunci când comunitatea raportează niveluri ridicate de cultură informațională.

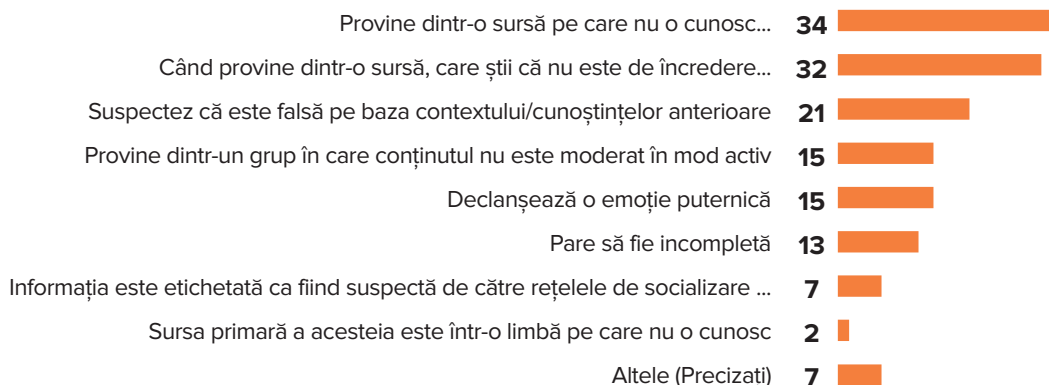
Abordări în rândul moldovenilor

Peste 60 la sută dintre respondenții moldoveni au menționat că nivelul lor de încredere într-o sursă este esențial pentru a decide dacă o informație este adevărată sau nu. 17 la sută au menționat că se bazează în primul rând pe autoritățile locale sau centrale pentru informații despre refugiați, iar 30 la sută au menționat că se bazează pe mass-media din Moldova. Cu toate acestea, rămâne totuși o parte semnificativă de persoane care se bazează pe surse mai informale. De exemplu, 17 la sută dintre moldoveni au menționat că se bazează pe prieteni și familie ca principală sursă de informare cu privire la aspectele legate de refugiați. Dacă acești respondenți consideră că rețelele lor personale sunt surse de încredere, feedbackul de mai sus indică faptul că este posibil ca aceștia să nu verifice informațiile pe care le primesc de la aceste surse apropiate la fel de mult ca în cazul altor surse necunoscute. Acest lucru prezintă riscul ca informațiile false sau neverificate să fie răspândite în rândul comunităților moldovenești.

Figura 17: Ați auzit informații despre refugiați sau răspunsul umanitar despre care credeți că ar putea fi neadevărate? (moldovenii)



Figura 18: Ce v-a făcut să credeți că ar putea să nu fie adevărată? (moldovenii)



1.3 RISCURI ÎN ECOSISTEMUL INFORMAȚIONAL

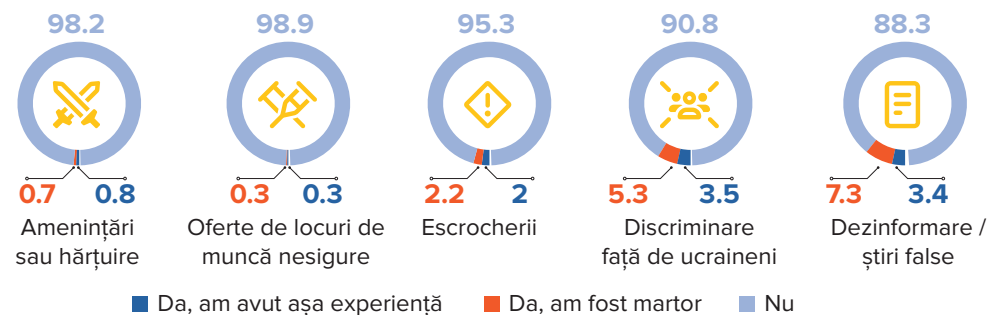
În ciuda indicațiilor pozitive privind alfabetizarea informațională în rândul refugiaților, mai există încă riscuri pentru refugiați în acest context. Dezinformarea este o problemă ce afectează atât populația refugiată, cât și populația locală. Moldova pentru Pace colectează în mod regulat zvonuri de la refugiați pe platformele de socializare. În septembrie 2022, 48 la sută dintre cele colectate se refereau la asistența financiară, în timp ce alte 35 la sută se refereau la programele de vouchere de ajutor.

De asemenea, în timpul cercetării pe teren, au fost menționate cazuri de fraudă. Un moderator al unui grup Viber cu peste 1 000 de ucraineni a interzis campaniile de strângere de fonduri după ce a primit mai multe cereri de publicitate pentru strângerea de fonduri, dar nu a putut să le verifice. Un alt participant voluntar a subliniat faptul că escrocheriile ce vizează refugiații sunt larg răspândite pe canalele de comunicare:

„Este o înșelătorie. O fată a depus o cerere [pentru a-și reînnoi actele] după ce a pierdut carnetul de vaccinare al copilului ei. S-a dovedit că erau false. Există multe astfel de „servicii””

[Voluntari, Chișinău]

Figura 19: Ați primit sau ați fost martor la un comportament negativ pe rețelele de socializare în timp ce vă aflați în Moldova? (ucraineni)



În timp ce majoritatea ucrainenilor nu au declarat în sondaje că au fost tratați în mod necorespunzător pe internet, dezinformarea (11%) și discriminarea (9%) au fost cele mai frecvente forme de comportament negativ menționate. Ucrainenii cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani par a fi mai expuși (14 % față de numai 5% dintre cei de peste 60 de ani). Acest lucru poate reflecta prezența mai frecventă a tinerilor online. Eforturile de informare a refugiaților cu privire la modul în care pot raporta cazurile de hărțuire pot fi orientate către grupurile de vârstă mai tinere pentru a răspunde acestei tendințe.

Furnizorii de servicii intervievați în cadrul acestei cercetări au menționat cazuri în care refugiații au fost hărțuiți sexual sau li s-au oferit bunuri în schimbul serviciilor sexuale. Un operator al unui grup Viber din Comrat a menționat, de asemenea, că oamenii își împărtășesc în mod obișnuit informațiile personale pe chat-uri, inclusiv fotografiile ale documentelor personale pentru a-și dovedi identitatea, fără să știe că acest lucru îi poate expune la riscuri. Utilizarea rău intenționată a datelor personale poate prezenta riscuri pentru oricine, dar în special pentru persoanele care se confruntă cu alte forme de marginalizare, cum ar fi mamele singure și refugiații fără documente. O sensibilizare suplimentară cu privire la protecția datelor, la riscurile de escrocherie și la modalitățile de reducere a acestor riscuri ar putea fi utilă atât pentru membrii grupului, cât și pentru administratori.



Secțiunea 2: Peisajul informațional

Această secțiune prezintă furnizorii de informații care participă în răspunsul la criza refugiaților din Moldova. Ne propunem să oferim o imagine de ansamblu atât a furnizorilor de informații care răspund nevoilor refugiaților, cât și o scurtă prezentare generală a obiceiurilor de consum mediatic ale cetățenilor moldoveni. Această secțiune scoate în evidență principalele surse de informare, preferințele ucrainenilor și locuitorilor din Moldova în materie de diferite surse, nivelurile de încredere în furnizorii de informații și dinamica socială aferentă.

2.1 FURNIZORII PRINCIPALI DE INFORMAȚII

Guvernul împărtășește informații relevante pentru răspunsul la criza refugiaților pe site-ul oficial, pe platformele de colaborare, cum ar fi Dopomoga (descrișă în continuare), precum și prin declarații și interviuri cu mass-media locală. În februarie 2022, Guvernul a lansat o celulă de criză (redenumită ulterior Centrul unic de gestionare a crizei) pentru a-și coordona activitățile cu agențiile Organizației Națiunilor Unite (ONU) și cu organizațiile umanitare. Centrul a găzduit, de asemenea, o echipă de comunicare care a lucrat pentru a-i informa pe cetățenii Republicii Moldova cu privire la evoluția răspunsului la criză. În ciuda acestor eforturi, voluntarii moldoveni care au participat la o discuție de grup s-au arătat uneori confuzi cu privire la informațiile oficiale furnizate de Guvern referitor la răspunsul la criza refugiaților din Moldova.

Biroul Migrație și Azil este responsabil de comunicarea informațiilor legate de statutul juridic al refugiaților și imigranților în Moldova și furnizează informații prin intermediul paginii web, paginii de Facebook, la punctele de trecere a fron-

tierei și prin intermediul unei linii telefonice directe. Biroul are, de asemenea, birouri fizice în Chișinău, Cahul, Comrat și Bălți, pe care oamenii le pot vizita pentru a afla informații mai detaliate.

În februarie 2023, Guvernul Republicii Moldova și UNHCR au lansat o campanie de comunicare pentru a spori gradul de conștientizare cu privire la statutul de protecție temporară (SPT) recent aprobat, disponibil pentru refugiații ucraineni. Această campanie a inclus contribuții din partea refugiaților cu privire la nevoile lor de informare. Campania oferă materiale de comunicare online și offline pentru a-i ajuta pe refugiați să ia decizii informate cu privire la statutul lor juridic. Această cercetare a fost finalizată înainte să fie aprobate măsurile privind SPT. Deși am înregistrat un interes relativ scăzut în rândul refugiaților în ceea ce privește informațiile privind azilul și informațiile juridice (10 %) la momentul respectiv, este posibil ca interesul să fi crescut în urma anunțului privind SPT.

Mass-media din Moldova

Mass-media din Moldova operează prin posturile de televiziune (TV), radio și online, acoperind știri de ultimă oră, precum și reportaje de investigație. Posturile naționale au corespondenți care lucrează în toată țara. Unele dintre ele, printre care TV8, Newsmaker și Ziarul de Gardă (ZDG), acoperă subiectele despre războiul din țara vecină pe teren din Ucraina și urmăresc deplasările migraților la punctele de trecere a frontierei. Mai multe surse mass-media din Moldova sunt, de asemenea, puternic implicate în reportaje de investigație, unele dintre cele mai notabile exemple fiind RISE și ZDG.

Deși diverse mass-media din Moldova sunt extrem de polarizate. Unele estimări arată că [70% dintre mijloacele de informare în masă](#) sunt susținute de partide politice sau de întreprinderi cu interese politice. Potrivit unui studiu realizat de [Fundația Thompson Reuters în 2021](#), 33 % dintre oameni nu știu că există instituții mass-media independente în Moldova. Același studiu a analizat obiceiurile de consum media, rețelele de socializare fiind principala sursă de știri (72% le folosesc zilnic și 84% cel puțin săptămânal) și motoarele de căutare (61% zilnic și 80% săptămânal). Acestea au fost urmate de televiziune (70% săptămânal) și de agregatoarele de știri (63% săptămânal). Doar 29% au folosit radioul pentru a accesa informații în fiecare săptămână și chiar mai puțini au apelat la ziare (11%). Interesant este faptul că o proporție mai mare de femei au accesat TV V (79% față de 60%), în timp ce bărbații au accesat radioul în proporție ușor mai mare decât femeile (34% față de 25%).

Potrivit unui studiu realizat de iData în 2022, Moldova 1 este cel mai urmărit post de televiziune din Moldova, urmat de Prime TV și Jurnal TV. Moldova 1 este radiodifuzorul public al țării. Acesta primește informații oficiale de la Guvernul Republicii Moldova și prin intermediul agenției de informații de stat [Moldpres](#).

Finanțarea este o provocare, în special pentru mass-media independente, care tind să se bazeze pe sprijinul donatorilor internaționali, pe modelele de abonament și de membru și pe campaniile de strângere de fonduri.⁸ Consiliul pentru cercetări și schimburi internaționale (IREX) apreciază mass-media din Moldova ca fiind „oarecum dinamică” în [Barometrul Vibrant Information](#) publicat în 2022.

Limbă

De regulă, mass-media din Moldova oferă acoperire în limbile română și rusă. Cu toate acestea, caracterul comun și calitatea publicațiilor în limba rusă variază de la un mijloc mass-media la altul. Newsmaker este o publicație moldovenească ce publică în mod obișnuit știri în limba rusă și chiar pare să aibă mai mulți urmăritori ale reportajelor în limba rusă decât pentru cele în limba română.⁹ Printre mass-media regionale ce oferă regulat reportaje în limba rusă se numără Nokta din UTA Găgăuzia, TUK din Taraclia, Bas TV din Besarabeasca, Studio-L din Căușeni și Observatorul de Nord din Soroca.

În timp ce limba rusă este frecventă în producția mass-media din Moldova, limba ucraineană este mai puțin frecventă. Moldova 1 a început să transmită știri în ucraineană odată cu sosirea refugiaților în 2022, limba ucraineană fiind mai restrâns folosită în rândul altor mass-media.¹⁰

Dezinformare

Eforturile de combatere a dezinformării au fost o componentă comună a mass-media din Moldova încă dinainte de conflictul din Ucraina. Potrivit unui studiu recent al IREX, dezinformarea răspândită de personalități politice pune uneori în umbră informațiile factice publicate de mass-media din Moldova, fenomen care a fost în creștere pe fondul evoluțiilor politice din 2022. Agențiile internaționale, inclusiv Internews, au depus eforturi pentru a sprijini presa independentă în a combate dezinformarea prin consolidarea capacităților și gran-

turi. În timp ce dezinformarea este prezentă la nivel național în Moldova, un raport recent al Institutului pentru raportare despre război și pace (IWPR) a arătat că propaganda este deosebit de vizibilă în spațiile de informare din Găgăuzia.

Una dintre cele mai longevive inițiative de combatere a dezinformării este [proiectul Stopfals](#), condus de Asociația Presei Independente. Proiectul este susținut de IWPR și de alți donatori internaționali.¹¹ Stopfals verifică informațiile online puternic distribuite și neverificate. [Mediacritica](#) abordează, de asemenea, problema dezinformării, contribuind la dezvoltarea culturii informaționale prin intermediul unor chestionare, analize și alte activități educaționale.

În decembrie 2022, Guvernul Republicii Moldova a acuzat șase canale de televiziune că dezinformează publicul în legătură cu războiul din Ucraina și [le-a suspendat licențele](#).¹² Decizia a stârnit proteste din partea publicului, precum și a membrilor comunității internaționale. Ambasadorul Uniunii Europene (UE) în Republica Moldova a îndemnat Guvernul să clarifice raționamentul pentru suspendarea licențelor. Transparența în legătură cu acest tip de decizii este crucială pentru a asigura că oamenii din Moldova pot avea încredere în sursele de informații oficiale și verificate, fie că este vorba de surse guvernamentale sau jurnalistice.

Raportarea subiectelor legate de refugiați

Mass-media din Moldova a relatat intens despre războiul din Ucraina încă de la începutul acestuia. Cu toate acestea, raportarea cu privire la răspunsul umanitar a scăzut în mod constant după un val inițial de reportaje la începutul anului 2022. Doar 20 la sută dintre respondenți au urmărit un reportaj despre refugiați în ultima săptămână. Cercetarea noastră a identificat foarte puține cazuri în care mass-media a furnizat informații destinate în mod specific comunității de refugiați. Un mijloc de informare ce s-a făcut remarcat este Newsmaker, care [a primit un premiu](#) în decembrie 2022 pentru acoperirea subiectelor legate de refugiați. Este vorba de un premiu inaugural pentru reportaje în domeniul umanitar, lansat cu sprijinul Internews, pentru a încuraja raportarea respectuoasă și etică a crizei refugiaților, a nevoilor și perspectivelor refugiaților.

Mass-media din Moldova nu pare să coordoneze îndeaproape cu experții umanitari cele prezentate în reportajele lor, iar informatorii-cheie care au participat la interviuri au împărțit că uneori se află în dificultate de a găsi pe cine să

⁸ După cum se subliniază în raportul IREX pentru 2022: VIBE_2022_Moldova (1).pdf (irex.org)

⁹ Newsmaker are 130 000 de urmăritori pe pagina sa de Facebook în limba rusă față de 23 000 de urmăritori pe pagina de Facebook în limba română. Newsmaker beneficiază de instruire și alte tipuri de sprijin din partea Internews.

¹⁰ Paneliștii care au susținut cercetarea IREX despre peisajul mediatic din Moldova au arătat că, în ciuda faptului că este o limbă folosită în mod obișnuit de minoritățile etnice din Moldova, Moldova 1 este singurul post de televiziune care oferă acoperire în limba ucraineană. Acest lucru este în concordanță cu feedbackul pe care l-am obținut de la ucraineni, care au menționat accentul prea mare pus pe limba română ca fiind unul dintre motivele pentru care rareori se bazează pe mass-media din Moldova pentru informații.

¹¹ Alți donatori sunt Uniunea Europeană (2017-2019), Parteneriatul pentru informații deschise (Open Information Partnership) (2020) și Ambasada Statelor Unite în Moldova.

¹² Și anume, Orhei TV, Accent TV, RTR-Moldova, NTV-Moldova, TV6 și Primul.

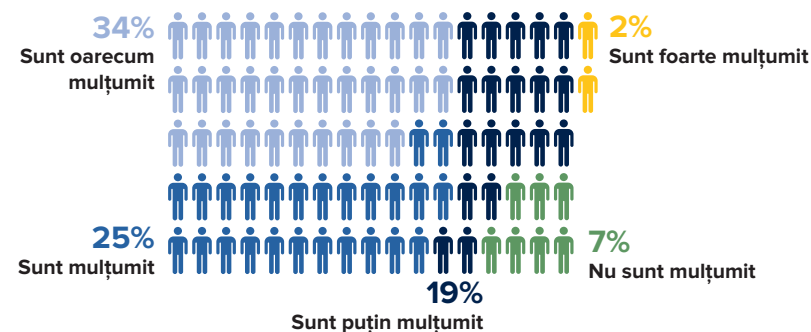
sune (o agenție sau persoană) sau să primească un răspuns la solicitările de informații. Cu toate acestea, este o oportunitate ratată: mass-media reprezintă o sursă-cheie pentru cetățenii moldoveni de informații despre răspunsul la criza refugiaților, 30 la sută dintre aceștia ne-au spus că aceasta este platforma lor preferată pentru acest tip de informații. Mass-media mai bine informată poate contribui la clarificarea modului în care funcționează răspunsul umanitar, un subiect de interes semnificativ în rândul moldovenilor care au participat la studiul nostru, și pot aborda aspecte legate de coeziune socială prin prezentarea corectă a perspectivelor și experienței refugiaților. Mass-media din Moldova poate juca, de asemenea, un rol esențial în informarea cetățenilor moldoveni cu privire la modul în care pot avea acces la serviciile relevante pentru ei, pot găsi un loc de muncă sau se pot oferi voluntari pentru a ajuta.

Refugiații ucraineni nu se bazează pe mass-media din Moldova pentru a obține informații legate de răspunsul la criză. Doar 6 la sută dintre respondenți au menționat mass-media din Moldova ca sursă primară. Potrivit răspunsurilor, acest lucru se datorează în parte barierele lingvistice percepute (conținutul fiind oferit în principal în limba română), irelevanței percepute și faptului că oamenii încă primesc știri predominant din surse ucrainene online.

Dintre moldovenii care au participat la sondajul nostru și care au urmărit relatări despre refugiați în mass-media, aceștia și-au amintit cel mai mult actualizările de știri (24%), rapoartele despre ajutorul umanitar și angajarea refugiaților în câmpul muncii din Moldova (câte 5 % pentru fiecare dintre răspunsuri). Conținutul pe care și l-au amintit a fost în principal neutru sau pozitiv în ceea ce privește portretizarea refugiaților. Numărul redus de reportaje în legătură cu refugiații pare să fie o problemă în spațiul informațional din Moldova mai mult decât portretizările negative din partea surselor mass-media.

În ianuarie 2023, TV8 în colaborare cu un ONG ucrainean, Congresul Național al Ucrainenilor din Moldova, a lansat o emisiune care își propune să scoată în evidență experiența refugiaților ucraineni din Moldova și să ofere informații exacte despre răspunsul la criza refugiaților. Programul, intitulat „Bună ziua, suntem din Ucraina” este difuzat în limba rusă (cu subtitrare în limba română) și este realizat de o echipă de producători media ucraineni și moldoveni. Deși audiența este dificil de discernut, deoarece emisiunea este nouă la momentul întocmirii prezentului raport, aceasta are potențialul de a avea un impact pozitiv asupra înțelegerii problemelor legate de refugiați și de a aborda aspecte legate de coeziunea socială, având în vedere că TV8 a fost al patrulea cel mai vizionat canal de televiziune în sondajul iData din 2022.

Figura 20: Cât de mulțumit sunteți de cantitatea și calitatea reflectării problemelor refugiaților de către mass-media din Republica Moldova? (moldoveni)



Răspunsul la criza refugiaților – principalele canale de informare

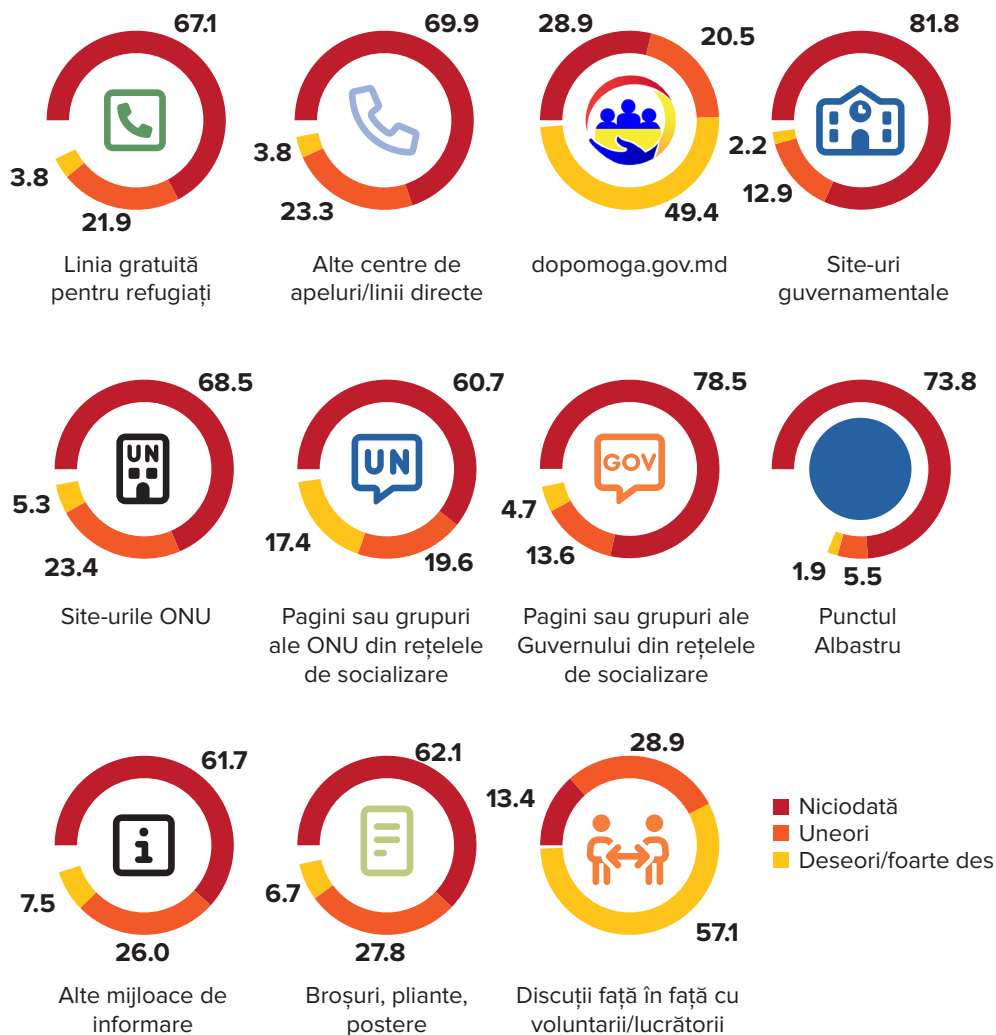
În cadrul răspunsului la criza refugiaților din Moldova au fost stabilite rapid câteva platforme de informații cheie pentru a asigura că refugiații și comunitățile gazdă pot avea acces la informații și pot pune întrebări despre servicii. Deși există o serie de furnizori individuali de informații, ne vom concentra pe Linia gratuită de răspuns pentru refugiați și Dopomoga ca fiind cele două platforme de informare de bază, cele mai cunoscute în cadrul răspunsului la criză.

Linia gratuită de răspuns pentru refugiați

Linia gratuită de răspuns pentru refugiați este o linie telefonică de asistență gestionată în comun de Guvernul Republicii Moldova și UNHCR. Operatorii (atât ucraineni, cât și moldoveni) oferă informații de bază celor care apelează cu privire la o serie de subiecte, inclusiv aspecte legate de documente juridice și de stare civilă, servicii de ajutor disponibile, cerințe cu privire la deplasare și trecerea frontierei. Apelanților li se oferă opțiunea de a li se furniza informații în rusă, română sau ucraineană (engleza este rar solicitată). Linia telefonică este accesibilă refugiaților, voluntarilor, lucrătorilor umanitari și cetățenilor moldoveni.

Operatorii oferă informații despre serviciile pentru refugiați oferite de Guvernul Republicii Moldova și de agențiile umanitare. Cu toate acestea, potrivit unui informator-cheie care lucrează pentru Linia gratuită, uneori există lacune în informații atunci când agențiile umanitare nu oferă informații actualizate despre serviciile lor. În cazul în care operatorii nu pot răspunde la o întrebare, de obicei, aceștia redirecționează apelanții direct către agențiile umanitare pentru informații mai detaliate.

Figura 21: Utilizarea tipică a platformelor de informare relevante (ucraineni)



În 2022, serviciul a primit în medie 1 500 de apeluri pe săptămână: 74 la sută dintre apeluri au parvenit de la ucraineni, 25 la sută de la moldoveni și 1 la sută de la persoane de alte naționalități. Către sfârșitul anului 2022, peste 50 000 de persoane au apelat la Linia gratuită de la înființarea acesteia în luna martie a aceluiași an.

Potrivit datelor furnizate de Linia gratuită, cele mai frecvente solicitări de informații din partea refugiaților în 2022 au vizat asistența alimentară (41%), asistența financiară (33%) și cazare (7%). Apelanții moldoveni au sunat mai frecvent pentru a se informa cu privire la asistența financiară (65%) și în mai mică măsură cu privire la cazare (6%). Acest feedback este, în general, în concordanță cu reacțiile pe care le-am primit prin intermediul discuțiilor de focus grup și răspunsurile la sondaj cu privire la lacunele în materie de informare.

În timp ce Linia gratuită de răspuns pentru refugiați este cea mai importantă linie telefonică din țară, există zeci de linii telefonice operate de diferite ONG-uri și agenții umanitare, care sprijină răspunsul la criza refugiaților, unele dintre acestea fiind orientate în mod specific către anumite servicii, cum ar fi linia telefonică Keystone ce se concentrează pe serviciile pentru persoanele cu dizabilități, în timp ce altele se orientează către servicii mai generale. Abundența de linii telefonice creează confuzie: oamenii nu sunt întotdeauna siguri la ce linie telefonică să apeleze și, uneori, apelează mai multe înainte de a obține informațiile de care au nevoie.

„Nu ne pot răspunde [la întrebările noastre] despre plăți [în numerar]. Răspund la apel și ne zic: „reveniți”. Nu au un răspuns...
Îmi va începe a zvâcni ochiul în curând!”

[Ucrainean, Bălți]

Dopomoga

Dopomoga.gov.md este un site web creat pe 26 februarie 2022 pentru a oferi informații cu privire la răspunsul la criza refugiaților din Moldova. Site-ul oferă informații cu privire la punctele de trecere a frontierei, documentația juridică și asistența disponibilă pentru refugiați, precum și informații de contact și numere de telefon relevante.

Site-ul a fost creat inițial de o persoană fizică care ulterior a colaborat cu Guvernul, devenind o platformă oficială de informare. Existența site-ului a fost adusă la cunoștință prin afișe la punctele de trecere a frontierei, acesta servind ca pagină de destinație pentru punctele Wi-Fi gratuite, devenind rapid o sursă de bază de informații pentru refugiați.

Până în noiembrie 2022, site-ul a avut 425 000 de utilizatori unici (în medie 40 000 de utilizatori unici pe lună) . Cu toate acestea, potrivit administratorilor site-ului, acesta a devenit, de asemenea, o țintă a atacurilor cibernetice, cu șapte încercări de a compromite site-ul în ultimul an.

Oricine poate trimite informații pe site despre un serviciu relevant printr-un formular online. Aceste informații sunt revizuite înainte de a fi publicate pe site. Administratorii site-ului verifică și actualizează periodic site-ul și elimină informațiile mai vechi.

În timp ce Dopomoga a fost menționat de majoritatea respondenților ca fiind o sursă-cheie de informații, unii și-au exprimat în cadrul discuțiilor de focus grup confuzia cu privire la diferența dintre site-ul Dopomoga.gov.md și Dopomoha.md. Dopomoha este un portal administrat de Moldova pentru Pace, unde oamenii pot solicita ajutor, iar doritorii pot oferi sprijin. Ambele site-uri se promovează activ unul pe celălalt și există o legătură clară între platforme.

Întrucât site-ul Dopomoga își propune să ofere informații despre răspunsul la criză în ansamblu la nivel național, refugiații au remarcat că, uneori, lipsesc informații despre serviciile disponibile în afara capitalei. În Bălți, a fost creat un site suplimentar pentru refugiații care locuiesc aici, numit dopomogabalti.md. Nu este clar din site dacă este vorba de o asociere sau integrare cu site-ul principal Dopomoga sau dacă există planuri de a lansa site-uri localizate similare în alte zone care găzduiesc un număr mare de refugiați.

Moldova pentru Pace

Moldova pentru Pace (MPP) este o inițiativă civică non-profit care funcționează sub egida juridică a mai multor ONG-uri locale pentru a sprijini refugiații ucraineni din Moldova. Aceasta gestionează platforma Dopomoha și mai multe facilități în Moldova, inclusiv un centru comunitar și o academie de voluntariat. MPP implementează activități prin intermediul a peste 300 de voluntari care oferă informații comunităților locale prin activități față în față și prin canale de informare pe Viber și Telegram. Vorbim despre aceasta în cercetarea noastră deoarece platforma Dopomoha și alte platforme de informare pe care MPP le operează au fost frecvent citate ca sursă de informare pentru participanții la cercetare.

Dopomoha.md este o platformă online ce permite refugiaților și cetățenilor moldoveni să depună solicitări de asistență, inclusiv privind alimente, articole nealimentare, cazare și alte forme de ajutor. MPP operează, de asemenea, cel mai mare grup de Facebook axat pe refugiați din Moldova, „Ajutor Ucraineni în Moldova.” Grupul conectează peste 95 000 de refugiați, voluntari și lucrători umanitari. Unitatea informațională a MPP monitorizează în mod activ pagina, răspunde la întrebări, pune oamenii în legătură cu serviciile relevante și anunță evenimentele ce urmează să fie desfășurate la centrul comunitar al MPP.

MPP desfășoară, de asemenea, un proiect de urmărire a zvonurilor în sprijinul Grupului de lucru „Răspundere față de oamenii/populațiile afectate” (AAP) din Moldova. Unitatea informațională monitorizează paginile utilizate de refugiați pentru a identifica zvonurile, dezinformările și lacunele de informare și raportează periodic constatările Grupului de lucru AAP.

ONG-uri locale și internaționale

Agențiile de răspuns la criză din Moldova folosesc o varietate de abordări pentru a informa refugiații despre serviciile lor, inclusiv SMS-uri, postere și pliante, comunicări față în față și linii telefonice. La începutul anului 2022, a fost înființat Grupul de lucru AAP ca un mecanism-cheie de coordonare pentru schimburi de informații, implicarea comunității și activitățile de responsabilizare. Mai jos urmează o listă neexhaustivă a unora dintre inițiativele de informare și comunicare oferite în prezent în Moldova și feedbackul pe care l-am primit despre acestea.

Refugiații se bazează de regulă pe liniile telefonice operate de ONG-uri și au menționat zeci de linii telefonice disponibile, pe lângă linia gratuită de răspuns pentru refugiați. De asemenea, fiecare minister guvernamental operează propria Linie verde. Refugiații și furnizorii de servicii ne-au spus că, deși un site web ar putea fi un prim punct de informare, liniile telefonice au fost preferate,

deoarece acestea permit clarificarea unor aspecte complexe (cum ar fi subiec-tele juridice) și adaptarea informațiilor la experiența lor. Cu toate acestea, oa-
menii au menționat și unele dificultăți. S-a creat impresia că există diferență
între calitatea informațiilor de la o linie telefonică la alta, oamenii primind uneori
informații detaliate și de înaltă calitate, iar alții li s-a acordat un tratament
superficial. De asemenea, au menționat că liniile telefonice tind să ofere in-
formații despre serviciile disponibile în Chișinău și mai puțin despre resursele
disponibile în alte părți ale Moldovei. Unii refugiați au raportat că li s-a spus că
trebuie să se deplaseze la Chișinău pentru a beneficia de servicii, atunci când
au apelat liniile telefonice ale ONG-urilor. O ucraineană din Cahul a menționat
că a călătorit peste trei ore cu transportul public de la Cahul la Chișinău pentru
a primi haine pentru copii:



*„A trebuit să merg la Chișinău [pentru a primi hainele].
Trebuie să merg cu doi copii, iar transportul costă 1 200 de lei
moldovenești (aproximativ 65 de dolari americani). E ca și cum
ar da [ajutorul] cu o mână și l-ar lua cu cealaltă.”*

[Femeie ucraineană, Cahul]

Oamenii nu știau cu siguranță care ONG operează fiecare linie telefonică, ceea
ce a creat incertitudine cu privire la numărul la care trebuie să sune. Unele
linii telefonice funcționează șapte zile pe săptămână, în timp ce altele sunt de-
servite de personal doar la anumite ore. În ciuda acestor dificultăți, apelurile
telefonice reprezintă cea mai frecventă preferință a refugiaților pentru a accesa
informații despre servicii (49%), ceea ce evidențiază importanța îmbunătățirii
cunoștințelor oamenilor cu privire la diferitele linii disponibile și cu privire la
cine le operează.

ONG-urile utilizează, de asemenea, o serie de abordări inovatoare în domeniul
rețelelor de socializare pentru a comunica cu comunitățile. Unele organizații fo-
losec grupuri și canale specifice pentru a informa refugiații cu privire la servicii
și a face anunțuri: OIM a început recent să găzduiască sesiuni live pe platfor-
mele rețelelor de socializare și de mesagerie pentru a permite refugiaților să
adreseze întrebări experților. Implicarea în rețelelor de socializare este extrem

de relevantă, având în vedere că 48% dintre refugiați ne-au spus că preferă să
primească informații prin intermediul aplicațiilor de mesagerie, iar alți 16% pre-
feră rețelele de socializare.

UNHCR are, de asemenea, o pagină de ajutor unde pot fi găsite linkuri utile
către servicii și informații legate de azil.

În ceea ce privește punctele de informare fizice, CCR constituie adesea un
centru de informare cu privire la serviciile destinate refugiaților. Centrele Punct
Albastru (Blue Dots), înființate în comun de UNHCR și de Fondul ONU pentru
copii (UNICEF), răspund nevoilor legate de protecția familiilor și a copiilor re-
fugiați. Moldova găzduiește 11 centre Punct Albastru. O hartă a centrelor din
Moldova și din regiune poate fi găsită aici. Aceste centre îndeplinesc funcția
critică de diseminare a informațiilor de încredere, actualizate și exacte în rândul
refugiaților care sosesc în Moldova în ceea ce privește serviciile, documentația
și reîntregirea familiilor.

Organizația Internațională pentru Migrație (OIM) administrează, de asemenea,
centre de informare, precum și o linie telefonică ce oferă informații specializate,
pentru a ajuta refugiații non-ucraineni din Moldova (denumiți și resortisanți ai
țării terțe), cum ar fi informații despre statutul juridic și servicii de transport.
Fondul ONU pentru Populație (UNFPA) colaborează cu partenerii locali pentru
a opera spații sigure oranj statice și mobile pentru femei, tineri și persoane
în vârstă în întreaga țară. Aceste spații oferă o gamă de servicii de informare,
inclusiv sesiuni pentru adolescenți despre sănătatea sexuală și reproductivă
(SSR), prevenirea violenței bazate pe gen (VBG) și sprijin emoțional. Spațiile
oferă, de asemenea, ateliere dedicate recreerii, artelor și meșteșugurilor și abi-
lităților profesionale.

Având în vedere că ONG-urile și agențiile guvernamentale sunt mai puțin răs-
pândite în zonele rurale, refugiații tind să se bazeze mai mult pe mecanismele
locale, cum ar fi CCR, ONG-urile locale și rețelele personale. Acolo unde nu
sunt prezente CCR, oamenii se bazează pe primăriile locale, care fac schimb de
informații prin intermediul rețelelor de socializare, al aplicațiilor de mesagerie
și față în față. Cu toate acestea, după cum s-a menționat în **Partea 1: Lacunele
în materie de informare**, regularitatea și calitatea informațiilor primite tind să
varieze de la un loc la altul în zonele rurale ale țării.

Voluntari

Voluntarii, atât moldoveni, cât și ucraineni, care servesc drept moderatori pentru paginile și canalele de socializare și care sprijină răspunsul la criză pe bază de voluntariat, reprezintă o componentă crucială a ecosistemului informațional din Moldova. Voluntarii oferă informații pe rețelele de socializare și sunt prezenți pe aplicații de mesagerie, precum Viber și Telegram. Moderatorii sunt responsabili de identificarea și eliminarea spamului, a activităților suspecte sau a discursurilor de ură de pe platformele de chat. Având în vedere prevalența dezinformării pe astfel de forumuri, acordarea sprijinului voluntarilor în gestionarea conținutului rău intenționat ar putea contribui la îmbunătățirea mediului de informare. De asemenea, aceștia fac schimb de informații față în față în centrele de refugiați. Voluntarii din discuțiile de focus grup și-au manifestat interesul pentru o coordonare mai strânsă cu alte ONG-uri și cu alți voluntari pentru a fi mai bine pregătiți să comunice întreaga gamă de servicii disponibile. Aceștia consideră, de asemenea, că ar fi binevenite mai multe informații din partea Ambasadei Ucrainei în Moldova cu privire la actele de stare civile și condițiile de călătorie.

2.2 PREFERINȚE

Preferințe în materie de informare în rândul ucrainenilor

Atunci când primesc și accesează informații despre serviciile pentru refugiați, refugiații preferă cel mai adesea să primească informații prin intermediul apelurilor telefonice, al aplicațiilor de mesagerie precum Viber, Telegram și WhatsApp și prin discuții față în față. În cadrul discuțiilor de focus grup ucrainenii au menționat că folosesc o combinație de surse online și offline pentru a primi și confirma informațiile.

Figura 22: Metode preferate de a obține informații despre serviciile pentru refugiați (ucraineni)

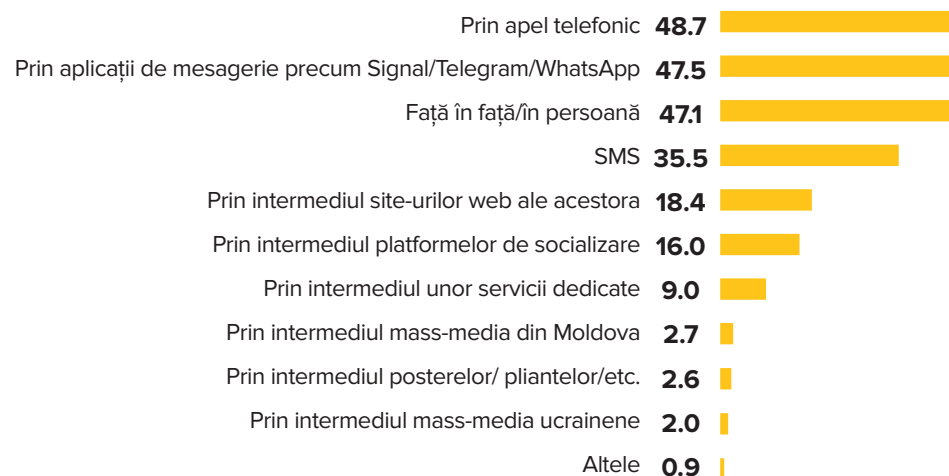
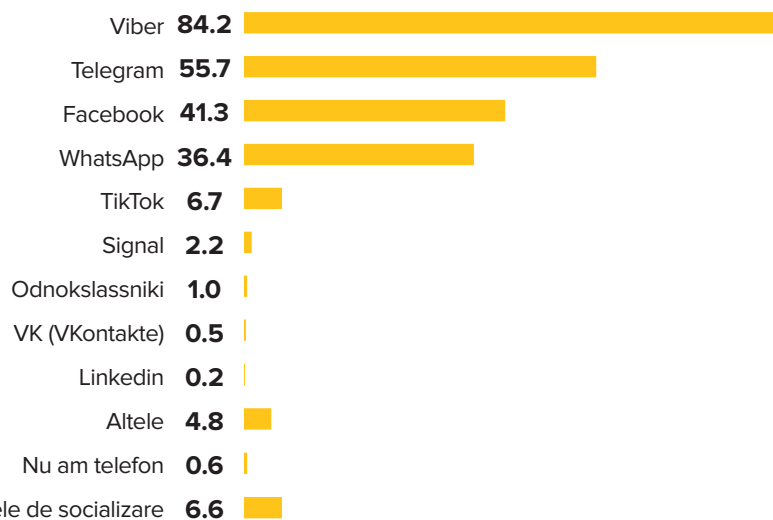


Figura 23: Cele mai utilizate platforme de rețele de socializare și de mesagerie (ucraineni)



Aplicația de mesagerie Viber este cea mai frecvent folosită pentru comunicare în rândul refugiaților ucraineni. Oamenii creează adesea grupuri unice pentru anumite comunități, cum ar fi pentru adolescenți, mame și alte comunități specifice. În unele zone, CCR și-au înființat propriile grupuri Viber pentru a împărtăși detalii despre furnizarea de ajutor, evenimentele ce urmează a fi desfășurate și pentru a discuta subiecte relevante. Astfel de chat-uri oferă spațiu pentru refugiați nu numai pentru a pune întrebări și a primi informații, ci și pentru a-și împărtăși propria experiență și feedback. Cu toate acestea, astfel de grupuri par a fi mai puțin frecvente în zonele rurale. Un respondent din Comrat a menționat că oamenii din satele din apropiere solicită adesea să intre în grupurile Viber înființate pentru refugiații din CCR din orașul Comrat, deoarece astfel de grupuri nu există în satele în care locuiesc.

Site-urile de socializare precum Twitter și Facebook sunt comparativ mai puțin relevante pentru refugiați decât aplicațiile de mesagerie precum Viber și Telegram. În cadrul discuțiilor de focus grup, refugiații au menționat că folosesc grupurile de Facebook și paginile ONG-urilor pentru a găsi informații mai generale despre serviciile de ajutor, folosind mai frecvent canalele Viber și Telegram pentru informații mai specifice, localizate.

Figura 24: Cât de des folosiți rețelele de socializare pentru a obține informații legate de refugiați? (ucraineni)

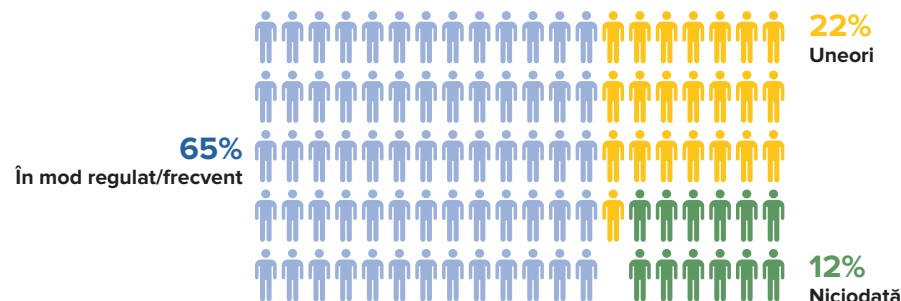
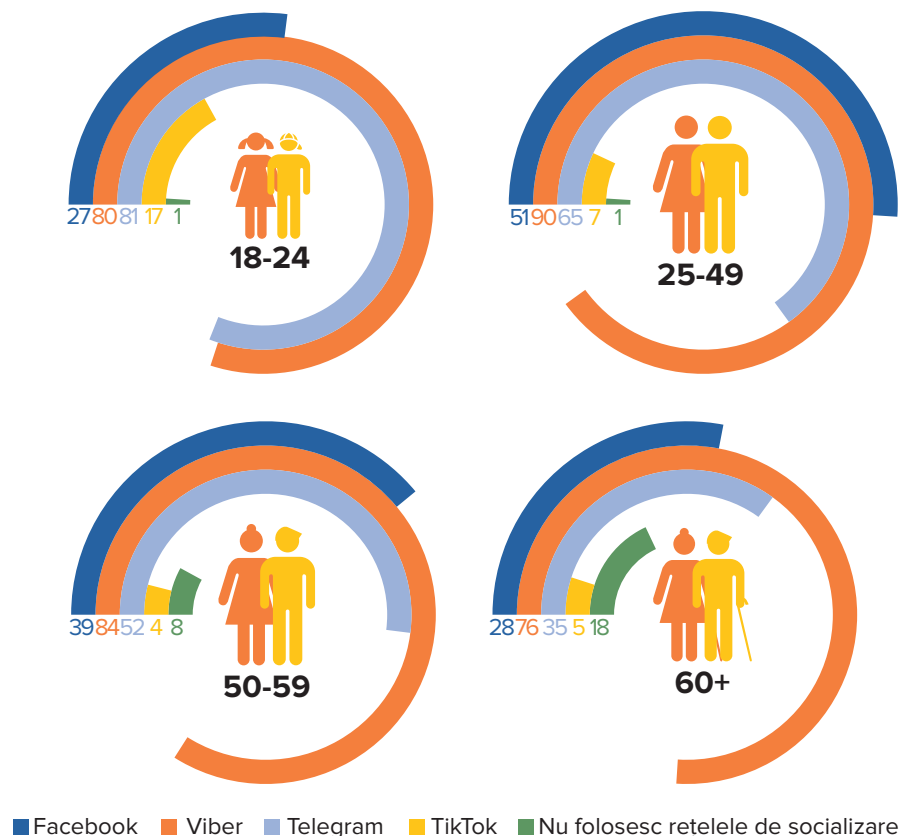


Figura 25: Ce grupuri sau pagini de pe rețelele de socializare au fost cele mai utile pentru informații legate de refugiați? (ucraineni)

	Frecvență	%
dopomoga.md	159	13.6
Мамы в Кишиневе/ Mame în Chișinău pe Viber	136	11.6
Украинцы в Бельцах/ Ucraineni în Bălți pe Viber	116	9.9
Беженцы в Комрате/ Refugiați în Comrat pe Viber	76	6.5
Украинцы в Кагуле/ Ucraineni în Cahul pe Viber	76	6.5
Украинцы в Молдове/ Ucraineni în Moldova pe Viber	26	2.2
Ажур Ucraineni în Moldova; SOS Українці Молдова; Помощь Украинцам в Молдове / Help Ukrainians in Moldova on Facebook	18	1.5
Беженцы в Молдове/ Refugiați în Moldova pe Viber	18	1.5
Помощь беженцам в Молдове/ Ажур pentru refugiații din Moldova pe Facebook	12	1

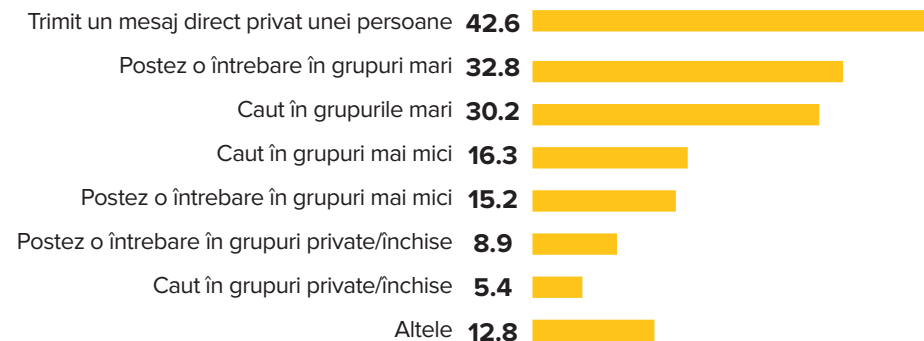
Preferințele pentru diferite pagini și site-uri de socializare sunt amestecate în rândul respondenților refugiați. Deși Dopomoga nu este un grup de socializare, acesta a fost menționat cel mai des în rândul respondenților care nu au primit o listă de opțiuni la sondaj (14 %), ceea ce indică gradul său ridicat de relevanță.

Figura 26: Canalul de informare preferat în funcție de vârstă (ucraineni)



Facebook și Tik-Tok sunt utilizate mai mult de ucrainenii tineri care se află în Moldova. De asemenea, dependența de rețelele de socializare pentru a primi informații tinde să scadă odată cu vârsta. 18% dintre refugiații de peste 60 de ani au menționat că nu au folosit deloc rețelele de socializare pentru a obține informații legate de refugiați, în comparație cu 8% dintre refugiații cu vârsta cuprinsă între 50 și 59 de ani și doar 1% dintre persoanele sub 25 de ani. În același timp, refugiații mai în vârstă tind să utilizeze canale de informare precum Viber, deși într-o măsură ușor mai mică (76%) decât ucrainenii mai tineri.

Figura 27: Cum preferați să adresați întrebări pe rețelele de socializare? (ucraineni)



Căutarea de informații și solicitarea de informații presupun abordări diferite. Atunci când trebuie să solicite informații, ucrainenii preferă să întrebe direct sursele, de exemplu, prin mesaje private (43%). În al doilea rând, preferă să pună întrebări în grupuri mai mari (33 %) și mai rar în grupuri mai mici sau private. Refugiații preferă grupurile mai mari în defavoarea celor mai mici din cauza probabilității mai mari de a primi un răspuns rapid. Refugiații romi folosesc, de asemenea, aplicații de comunicare și rețelele de socializare, dar se întâmplă mai rar să folosească grupurile și canalele utilizate de alți refugiați ucraineni din Moldova, conform [cercetărilor noastre anterioare](#).

Surse de informații preferate în rândul moldovenilor

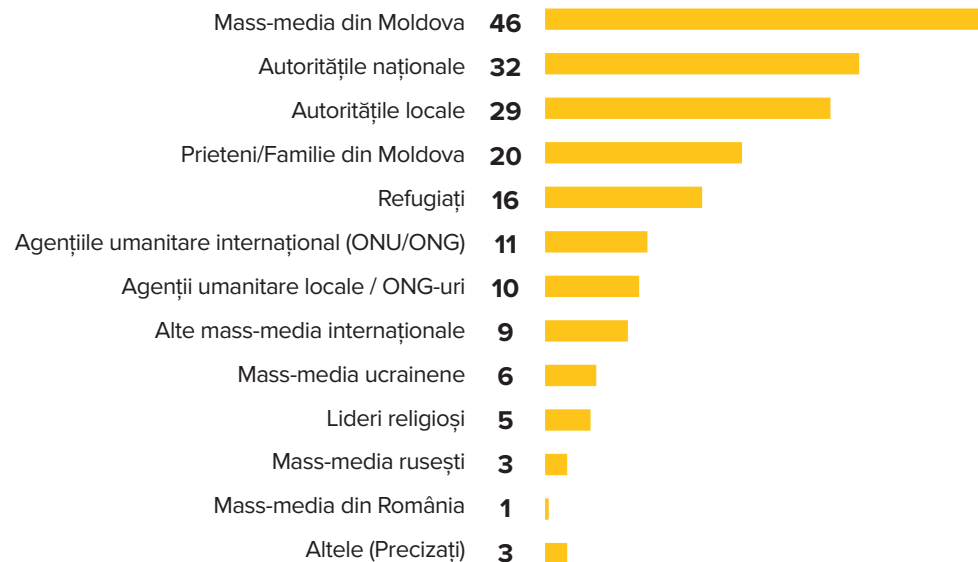
În plus față de principalele surse comune utilizate (Figura 31), această cercetare a investigat și canalele preferate de cetățenii Republicii Moldova pentru a obține informații despre răspunsul la criza refugiaților. Mass-media din Moldova se evidențiază ca fiind cel mai utilizată (30%) și cea mai preferată sursă de informare (46%).

Rețelele de socializare sunt, de asemenea, o platformă importantă pentru cetățenii moldoveni pentru a accesa știri și informații în general. Un studiu din 2021 a constatat că mai mult de jumătate dintre adulți accesează știri și informații în Facebook (79%), urmat de YouTube (68%) și Viber (56%). Instagram (44%), WhatsApp (41%) și platforma rusă Odnoklassniki (31%) au, de asemenea, o cotă ridicată.

Figura 28: Principalele surse de informații referitoare la refugiați. (moldoveni)



Figura 29: Unde ați prefera să căutați informații legate de refugiați? (moldoveni)



Dinamica și preferințele lingvistice

În timp ce alte țări gazdă care primesc refugiați ucraineni se pot confrunta cu bariere lingvistice în comunicarea cu refugiații, mulți ucraineni și moldoveni pot comunica în limba rusă. În timp ce 72% dintre refugiați declară că vorbesc limba rusă în familie, peste 90% dintre ei preferă să folosească limba rusă atunci când vorbesc cu furnizorii de ajutor. Este interesant faptul că participanții moldoveni au raportat că vorbesc rusa în familie aproape la fel de frecvent ca și româna (46% față de 49%). Operațiunile umanitare din Moldova se desfășoară, de obicei, în limba rusă, limba permițându-le moldovenilor și actorilor umanitari să răspundă rapid și eficient la aflulul de refugiați din Moldova.

În ciuda faptului că prezintă oportunități pentru coeziunea socială, limba rusă a devenit, de asemenea, o problemă sensibilă pentru unele comunități din Moldova. Mulți ucraineni cu care am vorbit au menționat că vorbesc exclusiv în limba rusă în public, chiar și atunci când vorbesc cu alți ucraineni, din cauza reacțiilor negative din partea moldovenilor atunci când sunt auziți vorbind în ucraineană. Aceste experiențe diferă, de asemenea, de la o localitate la alta.

Refugiații din Bălți preferă să vorbească în public în limba rusă, unii fiind amenințați atunci când vorbeau în ucraineană. În Cahul, refugiații s-au confruntat cu o altă provocare: participanții ucraineni au menționat că au fost criticați de moldoveni atunci când au fost auziți vorbind în rusă și au fost îndemnați să învețe limba română. Acest feedback este un memento important ce ne reamintește că utilizarea limbii ruse are conotații istorice și sociale diferite în diferite părți ale Republicii Moldova și, deși oferă multe oportunități pentru o comunicare ușoară, trebuie, de asemenea, abordată cu atenție.

De asemenea, ușurința de a comunica în limba rusă ar putea prevala asupra unora dintre preferințele refugiaților în ceea ce privește opțiunile lingvistice. În cadrul discuțiilor de focus grup, ucrainenii au declarat că nu li s-a oferit opțiunea de a vorbi în ucraineană despre serviciile de asistență de la sosirea în Moldova. De asemenea, un procent mai mare de participanți ucraineni la sondaj au menționat că ar prefera să primească în limba ucraineană informații scrise (12%) și un procent mai mic verbale (6%). Desigur, a ajunge la un echilibru corect între diferitele limbi în răspunsul umanitar poate fi dificil, acest lucru necesitând

resurse și efort. Clear Global a creat mai multe resurse ce oferă îndrumări specifice privind utilizarea limbilor, seturi de instrumente pentru traducători, precum și un glosar multilingv privind protecția împotriva exploataării și abuzului sexual (PSEA) și orientări pentru utilizarea unui limbaj simplu și seturi de instrumente pentru traducători.

Refugiații au menționat că rareori folosesc mass-media din Moldova. Doar 3 la sută preferă să primească informații din mass-media din Moldova. În cadrul discuțiilor de focus grup, ucrainenii au calificat mass-media moldovenească ca fiind irelevantă pentru ei sau ca prezentând prea multe bariere lingvistice. Pe de o parte, informațiile în limba rusă primite de la actorii umanitari, care tind să fie adaptate la nevoile refugiaților, sunt utile pentru a umple acest deficit de informații. Însă, aceasta poate, de asemenea, să provoace o izolare a informațiilor: moldovenii obțin informații în limba română și rareori despre subiecte legate de refugiați. Refugiații primesc informații în limba rusă (în special, informațiile pe care furnizorii de ajutor le consideră cele mai relevante pentru ei), ratând astfel informații despre o gamă mai largă de evenimente ce se petrec în jurul lor.

2.3 ÎNCREDERE

Încrederea în rândul comunităților ucrainene

În cadrul discuțiilor de focus grup și al sondajelor, refugiații dau dovadă de un nivel de la moderat spre ridicat de încredere în Guvern, ONG-uri și alți refugiați. În cadrul discuțiilor de focus grup, ucrainenii au declarat că tind să aibă încredere în canalele de chat și în paginile ce au fost create de refugiații implicați în sau afiliați la răspunsul umanitar, în detrimentul persoanelor ce nu fac parte din această rețea. Prin urmare, au un nivel ridicat de încredere în voluntari.

Femeile manifestă un nivel mai mare de încredere în general în comparație cu bărbații și consideră că cei mai de încredere sunt refugiații (53% dintre femei față de 43% dintre bărbați), voluntarii (37% față de 30%) și ONG-urile (25% față de 21%). Bărbații acordă mai multă atenție diferitelor surse în general.

În timp ce datele cantitative sunt disparate, percepția semnificativă că informațiile online sunt „oarecum exacte și demne de încredere” evidențiază tendința de a verifica majoritatea informațiilor cu cel puțin o altă sursă. Prin urmare, oamenii au tendința de a se baza pe o combinație de surse, comparând calitatea și proveniența diferitelor informații pentru a determina gradul de încredere al acestora. Cu toate acestea, procentul semnificativ de persoane care percep informațiile din rețelele de socializare ca fiind „foarte exacte și demne de încredere” prezintă o

Figura 30: Cele mai de încredere surse în opinia respondenților (ucraineni)

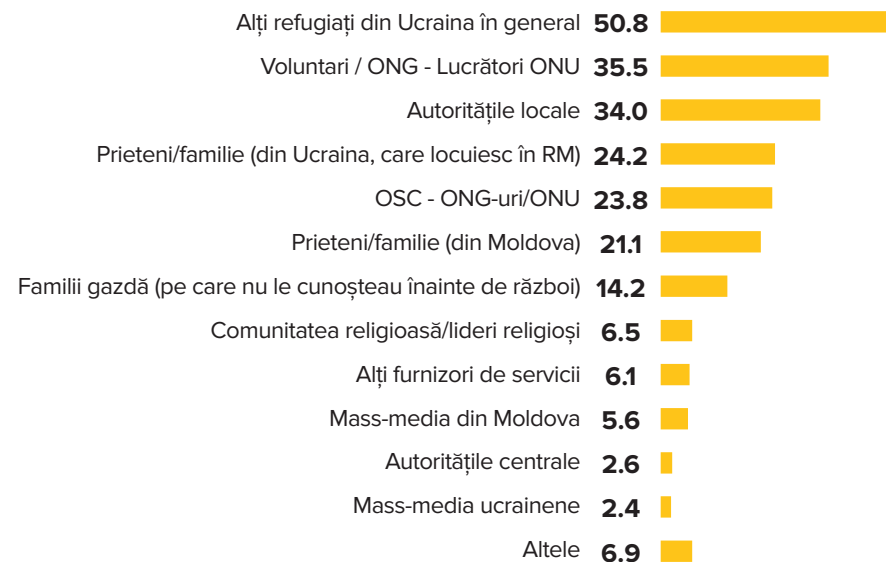
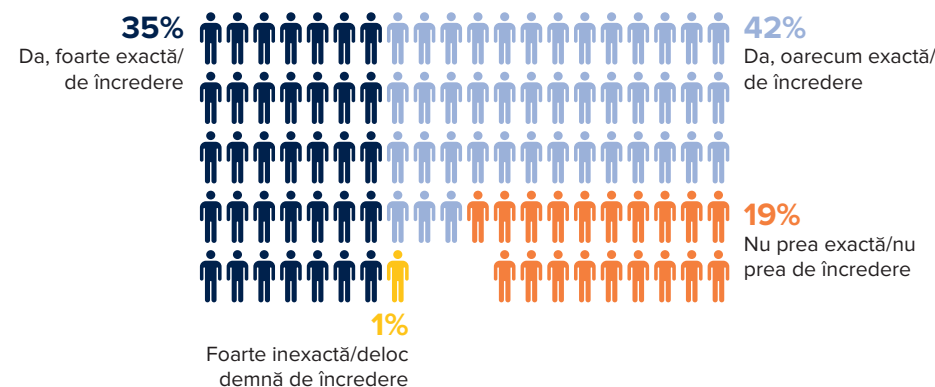


Figura 31: Considerați că informațiile din rețelele de socializare despre serviciile pentru refugiați sunt corecte și demne de încredere? (ucraineni)



oarecare îngrijorare și evidențiază nevoia continuă de sensibilizare cu privire la informarea eronată și dezinformare în Moldova.

În timp ce încrederea în mecanismele de sprijin, cum ar fi agențiile umanitare și Guvernul, pare în general solidă, mai multe percepții evidente în rândul comunităților de refugiați sugerează că această încredere ar putea fi în descreștere. Teama de a ajunge pe lista neagră a serviciilor de ajutor oferă poate cel mai clar exemplu al modului în care lipsa de transparență în ceea ce privește procesele de ajutor și procesul decizional afectează încrederea în mecanismele umanitare. Această teamă îi face, de asemenea, pe oameni să ezite să ofere furnizorilor de ajutor mai mult decât un feedback pozitiv. Chiar și în cadrul discuțiilor de focus grup, participanții la cercetare au avut tendința de a se autocenzura. Informațiile incoerente despre asistența financiară par să aibă, de asemenea, un impact asupra încrederii:

„Există o suspiciune că plățile [în bani] ratate ajung în buzunarul cuiva. De ce nu există o consecvență în efectuarea plăților?”

[Femeie ucraineană, Bălți]

Lipsa generală de transparență în ceea ce privește modul în care sunt aleși beneficiarii creează sentimentul că ajutorul este acordat în mod selectiv de către ONG-uri și alți furnizori de servicii. De exemplu, a fost exprimată percepția că persoanele care sosesc din zone ale Ucrainei ce nu au fost afectate direct de conflict nu ar fi considerate prioritare pentru ajutor:

„Se practică următoarele: primești ajutor și îți se spune să nu spui altora ce se distribuie. Ai sentimentul că centrele umanitare comit o fraudă. Pe ce se bazează acestea pentru a decide cine primește ajutor și cine nu?”

[Femeie ucraineană, Bălți]

„Tot ajutorul este oferit folosind o abordare selectivă. [Vi se refuză ajutorul], dacă nu sunteți dintr-un punct fierbinte. Odesa nu este considerată un punct fierbinte.”

[KII cu moderatorul unui grup Viber pentru ucraineni, Bălți]

Disponibilitatea limitată a serviciilor în diferite părți ale Moldovei poate descuraja transparența totală din partea furnizorilor de ajutor. Cu toate acestea, abordările netransparente pot eroda încrederea pe care oamenii o au în agențiile umanitare și ar putea duce la o nemulțumire și mai mare față de răspunsul la criza refugiaților. O comunicare deschisă cu privire la resursele restrânse de ajutor și descrierea clară a criteriilor de eligibilitate pentru anumite servicii ar putea contribui la menținerea încrederii prin crearea unui spațiu mai deschis pentru dialog.

Încrederea în rândul moldovenilor

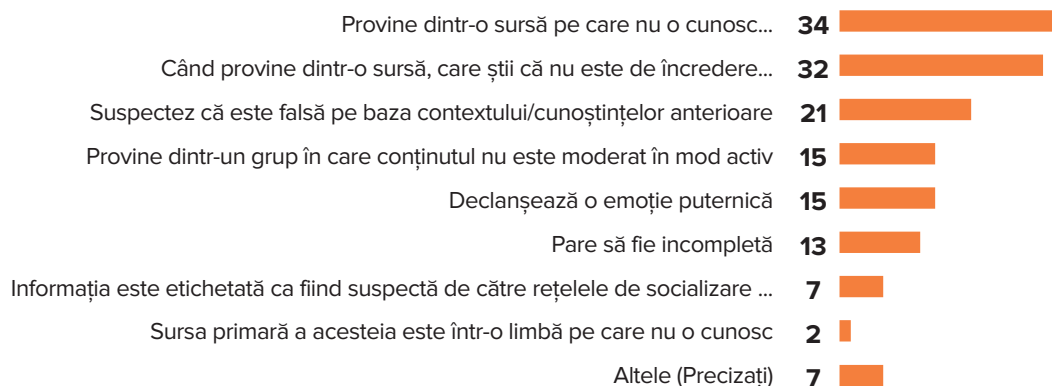
Participanții la sondaj au manifestat încredere în informațiile referitoare la refugiați: doar 12% dintre respondenți au menționat că lipsa de încredere în informații este un obstacol în calea informării privind refugiații. Cu toate acestea, 27% dintre respondenți au menționat că au auzit informații neadevărate despre refugiați sau despre răspunsul la criză. Cel mai des, participanții au spus că informațiile proveneau de la o sursă pe care nu o cunoșteau (10%), prezentând posibilitatea informării eronate cu privire la refugiați în spațiile de informare folosite de cetățenii Moldovei.

În cadrul discuțiilor de focus grup, ucrainenii au menționat că cetățenii Republicii Moldova credeau că ajutorul financiar pentru refugiați provenea din impozitele lor sau din bugetul de stat alocat pentru cetățenii moldoveni. Ei consideră că acest lucru contribuie la un sentiment de neîncredere și frustrare în rândul localnicilor cu privire la prezența refugiaților. O mai mare claritate din partea Guvernului moldovean cu privire la structurile de finanțare ce susțin răspunsul la criza refugiaților poate contribui la risipirea acestor zvonuri și la consolidarea încrederii.

Figura 32: Ați auzit vreo informație despre refugiați sau despre răspunsul la criza refugiaților care credeți că ar putea fi neadevărată? (moldoveni)



Figura 33: Ce v-a făcut să credeți că ar putea să nu fie adevărată? (moldoveni)



Confidențialitatea datelor

În rândul refugiaților există, de asemenea, preocupări cu privire la modul în care sunt utilizate datele lor personale. Ei nu sunt siguri de ce ONG-urile colectează astfel de date. Deși aceasta nu a fost o lacună de informare primară indicată de respondenții la sondaj, a fost abordată în cadrul discuțiilor de focus grup ca un motiv de îngrijorare:



„Există sentimentul că toată lumea cunoaște datele noastre, [ONG-urile] cer întotdeauna pașaportul pentru a oferi ajutor.”

[Femeie ucraineană, Bălți]

A le vorbi oamenilor despre Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) folosit de organizațiile umanitare pentru a securiza datele beneficiarilor, îi poate ajuta să se simtă mai încrezători în ceea ce privește prezentarea informațiilor cu caracter personal. Este, de asemenea, important de a le vorbi refugiaților despre cazurile în care dezvăluirea acestor informații online și în forumuri publice poate prezenta riscuri pentru ei.

2.4 COEZIUNE SOCIALĂ

Situația actuală

Relațiile dintre cetățenii Republicii Moldova și ucrainenii variază în ansamblul țării, la fel ca și opiniile despre refugiați și originile războiului din Ucraina. Opinia publică în rândul moldovenilor cu privire la război este aproape în mod evident divizată. Datele Barometrului Opiniei Publice au arătat că aproximativ 30% din populație consideră că războiul a fost declanșat ca urmare a apărării de către Rusia a teritoriului său sau ca un efort de eliberare a Ucrainei de nazism de la începutul conflictului, în comparație cu 38% care cred că războiul este o provocare nejustificată. În mijlocul acestor dezbateri, cazurile de discriminare și ostilitate din partea comunităților gazdă, uneori chiar și din partea prestatorilor de servicii, au avut un impact considerabil asupra sentimentului de siguranță al refugiaților și asupra accesului la servicii, în special în afara Chișinăului.

Moldovenii s-au grăbit să ajute refugiații la începutul crizei, oferind locuințe și sprijin organizat la nivel local. Cu toate acestea, creșterea inflației a sporit nevoia de servicii de sprijin social în rândul multor familii din Republica Moldova. În timp ce sentimentele anti-ucrainene ar putea alimenta unele incidente de tratament necorespunzător, tensiunile mai largi cauzate de înrăutățirea economiei și de nevoile în creștere pot crea frustrări cu privire la serviciile puse la dispoziția refugiaților pe fondul unei penurii tot mai mari. Percepția privind bunăstarea relativă a refugiaților ucrainenii pare să alimenteze astfel de frustrări în rândul cetățenilor moldoveni și poate prezenta riscuri pentru anumite comunități. Un operator de

grup de pe Facebook cu sediul la Geneva a menționat faptul că a văzut pe rețelele de socializare postări ale moldovenilor care făceau referire la mașinile pe care le conduc ucrainenii în Moldova sau la înfățișarea femeilor ucrainene ca un indiciu a bunăstării acestora în comparație cu moldovenii care se luptă cu greutățile. Acest operator, precum și alți operatori ai grupului au optat să verifice postările înainte de a le publica pe grup pentru a limita astfel de discursuri.

În cadrul discuțiilor de focus grup unii refugiați au menționat faptul că au fost tratați nepoliticos de către operatorii din Moldova atunci când au sunat la liniile telefonice gratuite pentru a se informa despre servicii sau cazare. Ei consideră că acest tratament indică faptul că moldovenii au tot mai puțină răbdare față de prezența refugiaților în Moldova:



„Serviciul migrație a râs că am vrut să rămânem aici și ne-a recomandat hoteluri în care să ne cazăm. De asemenea, vorbesc agresiv atunci când sunăm la linia lor telefonică.”

[Femeie ucraineană, Bălți]

Ca urmare, refugiații consideră că ucrainenii ar putea fi mai empatici față de nevoile lor și au recomandat ca refugiații ucrainenii să se implice mai mult în furnizarea de informații și de servicii. Într-adevăr, unele autorități locale și CCR implică ucrainenii în activitățile lor destinate refugiaților. Astfel de inițiative au fost întâmpinate pozitiv. Cu toate acestea, unii ucrainenii consideră, de asemenea, că sentimentele negative le limitează oportunitățile de a găsi un loc de muncă în ONG-urile locale în care moldovenii sunt puternic reprezentați:



„Localnicii își angajează doar proprii voluntari. De ce nu iau ucrainenii? Ajutoarele umanitare sunt distribuite la discreția lor.”

[Bărbat ucrainean, Bălți]

O astfel de dinamică duce, de asemenea, la discriminare când este vorba de a închiria o locuință. O ucraineană din Bălți a menționat că, după mai multe încercări eșuate de a găsi un apartament de închiriat pe cont propriu, a reușit doar după ce și-a schimbat abordarea:



„Am decis să nu le spun [proprietarilor] că sunt din Ucraina. Am rugat un moldovean să mă ajute să caut o locuință, așa am găsit una.”

[Femeie ucraineană, Bălți]

Atitudinile pro-ruse în rândul anumitor comunități din Republica Moldova creează, de asemenea, un sentiment de tensiune și frică, afectând sentimentul de securitate al oamenilor:

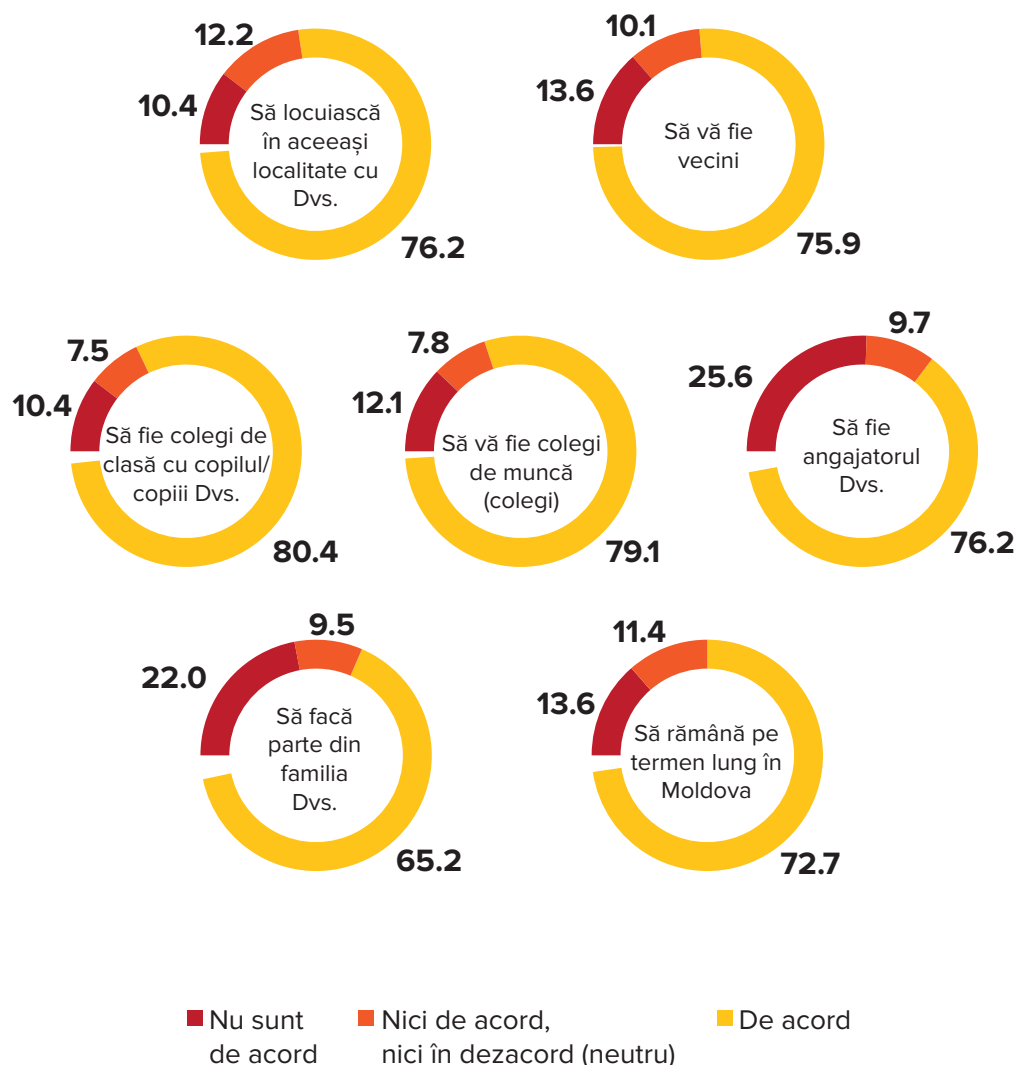


„Bălți este un oraș pro-rusesc. Este periculos să conduci o mașină cu numere de înmatriculare ucrainene aici. Mașina unei prietene a fost distrusă [din cauza plăcuței de înmatriculare ucrainene]. Și în Chișinău au fost vandalizate mașini cu fraze de genul „Cărați-vă!”. [Când sunt în public,] nu spun că sunt din Ucraina.”

[Ucrainean, Bălți]

În unele cazuri, tensiunile sociale au un impact asupra securității individuale. Aceste dinamici par să se agraveze în anumite părți ale Moldovei. Mai mulți ucrainenii prezenți la sondaje în Bălți au menționat că le lipsesc informațiile referitor la securitate (19% în Bălți, comparativ cu 5% în Cahul, 3% în Chișinău și 1% în Comrat). Această teamă a fost, de asemenea, sesizată în cadrul discuțiilor de focus grup din Bălți. Un respondent a menționat atitudinea negativă orientată uneori către bărbații care au evitat înrolarea obligatorie în armată:

Figura 34: În ce măsură sunteți de acord cu faptul că ucrainenii ar trebui să poată... (moldoveni)



„Un moldovean a strigat la un ucrainean: „De ce ai venit încoace? Ești un parazit, du-te la război!”

[Femeie ucraineană, Bălți]

Astfel de tensiuni par să aibă un impact și asupra încrederii în instituțiile locale. În timp ce respondenții din Chișinău și Comrat au indicat o încredere generală în autoritățile locale și în angajații CCR, această încredere a fost comparativ mai slabă în Bălți și Cahul, unde tensiunile sociale sunt mai mari. Adolescenții din Bălți și-au exprimat ezitarea de a contacta poliția în caz de urgență și au menționat că evită anumite zone specifice din oraș de teama unor altercații.

Datele sondajului nostru au indicat, de asemenea, o posibilă rezistență la integrarea ucrainenilor în Moldova în viitor. Moldovenii intervievați nu au nimic contra ca refugiații să locuiască în preajma lor și să locuiască permanent în Moldova. Cu toate acestea, ei au fost mai reticenti la ideea de a fi angajați de un ucrainean refugiat (26% nu au fost de acord) sau să devină rudă cu un refugiat din Ucraina (22%). Este interesant faptul că ezitarea de a fi angajat de către un ucrainean a fost cea mai mare în rândul femeilor în vârstă din Cahul și Comrat (mai exact, cele de peste 60 de ani au reprezentat 61% din răspunsurile „nu sunt de acord”) și cea mai mică în rândul bărbaților mai tineri (cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani) din Bălți și Chișinău. Astfel de sentimente ar trebui abordate cu atenție și rapiditate, având în vedere interesul tot mai mare al ucrainenilor de a găsi un loc de muncă în Moldova și posibilitatea ca ucrainenii să rămână în Moldova în anul următor.

Răspunsuri în rândul ucrainenilor

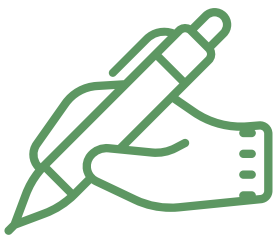
Aceste tensiuni și temerile de a le exagera creează un sentiment de autocenzură în rândul refugiaților, atât cu oamenii din comunitatea gazdă, cât și cu furnizorii de servicii guvernamentale și umanitare în unele cazuri. Oamenii evită de regulă să vorbească în limba ucraineană în public, evită subiectele politice și, în general, încearcă să evite să atragă atenția. De asemenea, aceștia ezită să ofere feedback ce ar putea fi perceput ca negativ sau nerecunoscător, ceea

ce creează dificultăți pentru asigurarea unor mecanisme eficiente de reclamații și feedback (MRF, abordate în continuare în **Partea 3: Reclamații și feedback**).

Teama de deportare îi determină pe unii refugiați să evite contactul cu autoritățile în zonele în care sentimentul pro-rusesc este ridicat sau în care autoritățile par să nu manifeste răbdare față de nevoile refugiaților. Astfel de sentimente au fost deosebit de evidente în Comrat și Bălți, precum și în rândul bărbaților din Cahul, care au intrat în țară în mod neregulamentar. Refugiații din Bălți au exprimat o încredere limitată în autoritățile locale după ce au avut experiențe negative cu acestea și, ca urmare, au ezitat să le contacteze în caz de urgență.

Tensiunile sociale existente creează un decalaj între comunitățile gazdă și ucraineni și au un impact direct și afectează ecosistemul informațional. Astfel de tensiuni ar putea fi exacerbate sau politizate și mai mult în perioada premergătoare alegerilor locale din Moldova din 2023 sau dacă condițiile economice se deteriorează în continuare și ar trebui monitorizate îndeaproape.

Refugiații și-au exprimat interesul pentru activități care sprijină coeziunea socială și care i-ar ajuta să dezvolte contacte cu cetățenii din Republica Moldova. Cu toate acestea, ei consideră că astfel de oportunități sunt limitate în prezent. ONG-urile și inițiativele axate pe refugiați ar putea colabora cu ONG-urile din Republica Moldova la activități care să fie în beneficiul comunităților gazdă și a comunităților ucrainene, și care ar putea contribui în mod natural la îmbunătățirea coeziunii sociale în acest proces. Promovarea serviciilor și a proiectelor în spațiile de informare atât ucrainene, cât și a comunității gazdă poate contribui, de asemenea, la reducerea decalajelor existente. De exemplu, ONG-ul Orașe sănătoase oferă ajutor refugiaților și operează un centru comunitar unde tinerii (ucraineni și localnici) pot participa la activități recreative. Informatorii-cheie din cadrul ONG-ului au menționat că mai mulți moldoveni tind să participe la astfel de activități, iar organizatorii îi anunță și pe refugiați, în cercurile lor informaționale, despre asemenea oportunități, astfel încât să încurajeze o participare mai egală.



Secțiunea 3: Plângeri și feedback

Un mecanism de reclamații și feedback (MRF) este un sistem care primește, procesează și răspunde la preocupările comunității cu privire la comportamentul, asistența și serviciile umanitare. Acest feedback din partea comunității este vital pentru un răspuns responsabil, conceput în funcție de nevoile și preferințele comunității.

3.1 MECANISME DISPONIBILE

Majoritatea ONG-urilor individuale colectează feedback de la persoanele care au beneficiat de serviciile lor prin intermediul mecanismelor de reclamații și feedback (MRF). Răspunsul la criză include MRF sub formă de sondaje anonime, linii telefonice și cutii pentru sugestii și reclamații ce permit de a lăsa răspunsuri scrise de mână. Linia gratuită de răspuns pentru refugiați funcționează, de asemenea, ca un MRF pentru răspunsul global al refugiaților, operatorii înregistrând plângerile în timp real și împărtășindu-le cu UNHCR. De multe ori, informațiile furnizate prin intermediul MRF individuale influențează doar proiectarea programelor individuale și sunt rareori împărtășite între agenții. Mecanismele MRF pot consolida, de asemenea, responsabilizarea și transparența operațiunilor de ajutor în general, atunci când opiniile și tendințele sunt împărtășite și abordate în mod colectiv.

3.2 BARIERE ÎN CALEA FEEDBACKULUI ȘI A DEPUNERII PLÂNGERILOR

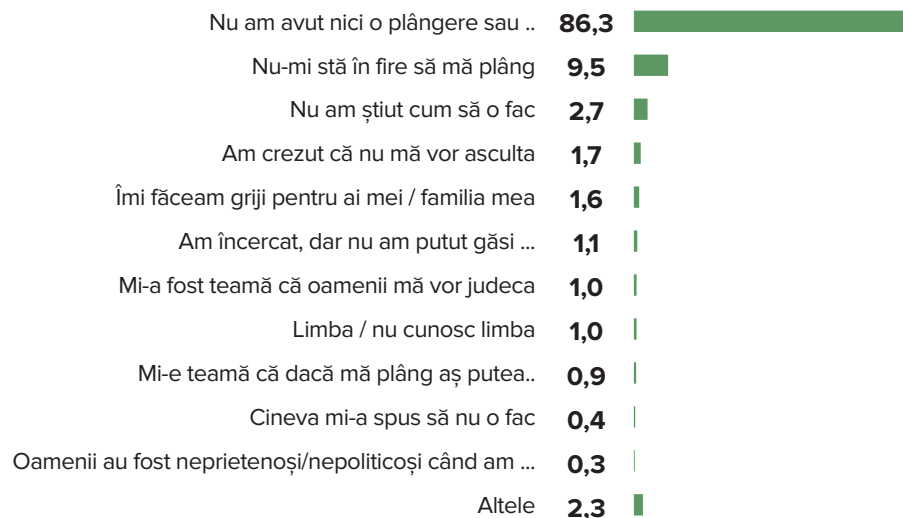
În rândul ucrainenilor

În marea lor majoritate, refugiații care au participat la sondaj au declarat că nu au încercat niciodată să depună o plângere sau o sugestie (91%), deoarece nu au avut de ce să se plângă (86%). Creșterea redusă a utilizării MRF a fost evidentă și în cadrul discuțiilor de focus grup, unde majoritatea respondenților ucraineni au declarat că nu au utilizat MRF formale. Potrivit unui informator-cheie de la linia telefonică gratuită de răspuns pentru refugiați, linia a întâmpinat dificultăți în colectarea răspunsurilor, primind doar aproximativ 100 de cereri de la înființare. Doar într-un singur caz, un participant la discuția de focus grup a menționat că a depus o plângere la un CCR local, căreia însă nu i s-a acordat nicio atenție:

Figura 35: Ați depus sau ați dorit vreodată să depuneți o plângere sau să sugerați modificări la un serviciu pe care l-ați primit în Moldova? (ucraineni)



Figura 36: Dacă nu, de ce? (ucraineni)



„Ni s-au dat formulare de feedback, am scris [plângerea noastră] și am pus-o într-o cutie... Nu știu unde au dus cutia.”

[Femeie ucraineană, Cahul]

În alte cazuri, participanții la cercetare nu cunoșteau de mecanismele MRF sau nu și-au amintit să fi participat la furnizarea de feedback. Comunitățile de romi implicate în [cercetări](#) anterioare efectuate de Internews au menționat, de asemenea, lipsa accesului la platformele sau mecanismele de care ar fi avut nevoie pentru a oferi un astfel de feedback.

În general, oamenii au menționat că au ezitat să ofere feedback care ar fi putut să ducă la percepția că sunt nerecunoscători față de serviciile care le-au fost oferite în cadrul răspunsului umanitar. Cu toate acestea, este important de menționat faptul că refugiații au oferit cercetătorilor noștri ucraineni feedback în cadrul discuțiilor de focus grup. Discuțiile în persoană, cu alți ucraineni, pot ajuta la depășirea ezitării de a participa la MRF, în special dacă astfel de conversații scot în evidență importanța unui astfel de feedback pentru succesul operațiunilor umanitare. Respondenții din cadrul discuțiilor de focus grup au salutat crearea unor mecanisme MRF offline și online, precum și participarea la acestea prin intermediul sondajelor telefonice.

Pe lângă dorința de a evita să pară nerecunoscători pentru serviciile furnizate, pe parcursul cercetării a fost, evidentă și lipsa de interes față de interviuri și evaluare, ceea ce poate descuraja și mai mult participanții să ofere feedback, chiar și atunci când este oferită această opțiune. Există, de asemenea, o percepție generală potrivit căreia ONG-urile sunt în mod nedrept selective în stabilirea beneficiarilor. Este posibil ca refugiații să nu fie conștienți de faptul că pot raporta astfel de cazuri către organizațiile umanitare sau că adresându-se acestora ar putea îmbunătăți astfel de comportamente.

În rândul cetățenilor din Moldova

Este interesant faptul că majoritatea cetățenilor din Moldova au declarat că au un feedback pe care ar dori să îl ofere (75% dintre respondenți). Cu toate acestea, în spatele ezitării din partea celor 25% rămași au fost diverse raționamente. Cei mai mulți au spus că nu le stă în fire să se plângă (21%), au simțit că nu se va schimba nimic (15%) sau au ezitat din cauza unor aspecte de siguranță (10%). Alți 12 % au răspuns că preferă să nu răspundă. 5% au declarat că nu au putut găsi platforma sau persoana potrivită pentru a depune o plângere, ceea ce indică faptul că, deși ezită să le folosească, o mare parte dintre ei sunt conștienți de existența unor astfel de mecanisme.

Figura 37: Care este principalul motiv pentru care nu doriți să împărtășiți feedbackul Dvs.? (moldoveni)

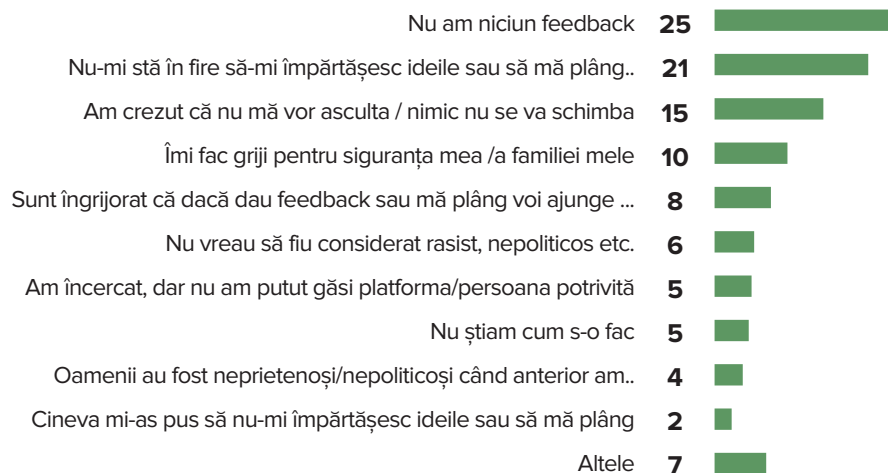
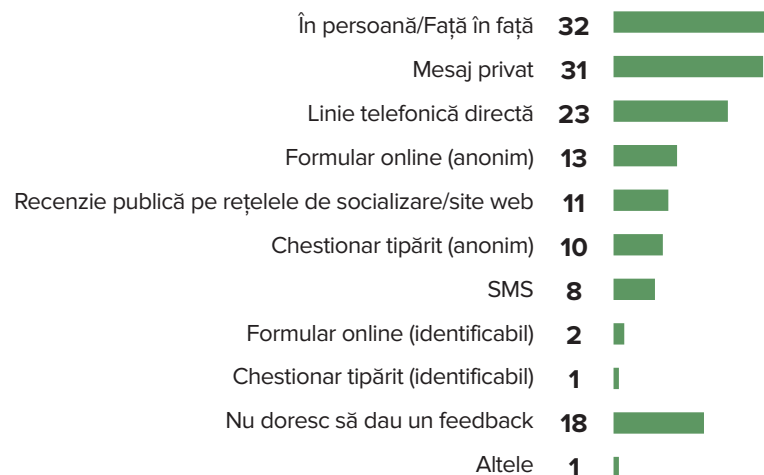


Figura 38: Cum preferați să vă împărtășiți feedbackul? (moldoveni)



Cetățenii din Moldova au fost mai predispuși să împărtășească feedback sau plângeri cu agențiile guvernamentale locale (37% din răspunsuri), cu autoritățile naționale (21%), cu mass-media din Moldova (15%) sau cu prietenii și familia (14%). Mai mic este procentul celor care ar raporta astfel de plângeri către ONG-uri internaționale sau locale (9% și 10% dintre respondenți au menționat disponibilitatea să o facă). Reacțiile mixte în ceea ce privește ezitarea și preferința pentru mecanisme din afara răspunsului umanitar ar putea indica o ezitare în rândul comunității gazdă cu privire la structurile cu care sunt mai puțin familiarizați, cum ar fi structurile ONG-urilor recent disponibile. O investigație suplimentară a lipsei de interes a oamenilor față de mecanismele de feedback ale ONG-urilor ar putea contribui la identificarea unor modalități semnificative de a stimula utilizarea mecanismelor MRF.

Importanța MRF și a criticii constructive ar trebui să fie discutate cu delicatețe cu refugiații și cetățenii din Moldova. Ezitarea de a oferi feedback s-ar putea agrava, în caz de escaladare a tensiunilor sociale dintre refugiați și comunitățile gazdă. În special în cazurile în care astfel de mecanisme sunt gestionate de localnici, ucrainenii pot renunța să ofere feedback de teama unor repercusiuni. Mai mult ca atât, trebuie clarificat în mod specific faptul că ONG-urile nu vor împiedica refugiații să primească sprijin, pentru a ajuta oamenii să se simtă în siguranță și pentru a-i asigura că nu se vor confrunta cu repercursiuni în cazul în care oferă feedback negativ.