Feedback ≠ Participare:
Încredere, transparență și participarea refugiaților din Ucraina

Evaluarea ecosistemului informațional 2023 - 2024, Republica Moldova

Internews

UNHCR
The UN Refugee Agency

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 Republica Moldova creează, accesează și împărtășesc informații despre răspunsul la situația refugiaților din Ucraina, acordându-se o atenție specială mecanismelor de Responsabilitate față de populațiile afectate (AAP).

Această cercetare utilizează Analiza de Ecosistem Informațional (IEA) a Internews pentru a înțelege „sănătatea" unui ecosistem informațional prin investigarea disponibilității de informații relevante și fiabile la nivel local, prezenței de informații eronate și a dezinformării și care sunt informațiile în care oamenii sunt mai predispuși să aibă încredere (pentru mai multe detalii, consultați secțiunea de mai jos privind metodologia).

La Internews, credem că orice persoană merită să aibă acces la 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 dezastru (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 Responsabilitate față de populațiile afectate (AAP).

Internews este o organizație non-profit 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).

Elaborarea în comun a instrumentelor de cercetare, colectarea și analiza datelor au fost realizate de compania sociologică iData – www.idata.md

© Internews și UNHCR Martie 2024. Această publicație este protejată de drepturi 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 circumstanțe, pentru reutilizarea în alte publicații sau pentru traducere sau adaptare, trebuie obținută permisiunea autorilor. Informațiile din această publicație sunt corecte la data publicării.

MULȚUMIRI

Această cercetare este realizată cu finanțare acordată de către Agenția ONU pentru Refugiați, UNHCR în Republica Moldova. Cercetătoarea principală, Emily Cowlrick, a fost sprijinită în activitatea sa de cercetare și analiză de către Mihaela Negru de la Compania Date Inteligente (iData) și Sydney Blakeney de la Internews.

Colectarea, analiza și interpretarea datelor a fost realizată de echipa Companiei Date Inteligente (iData) din Republica Moldova, formată din Veronica Ateș (manager de proiect), Constantin Vasilică (expert în cercetare cantitativă), Maria Țurcanu, Nina Drăgălin (coordonatori de colectare a datelor), cu sprijinul celorlalți membri ai echipei iData pentru realizarea interviurilor și transcrierea datelor. iData își are sediul în Republica Moldova și are o experiență vastă în realizarea de sondaje și cercetări pe teme social-politice și economice, inclusiv evaluarea proiectelor, analiza percepției pieței și a mărcilor, evaluarea satisfacției consumatorilor, analiza opiniei publice privind programele guvernamentale și/sau proiectele ONG-urilor, analize ale cadrului legal.

Cercetarea de ascultare socială online pentru acest raport a fost realizată de Andrei Andrievski și Crina Balea, cu sprijinul lui Ali Hamad Ameen. Analiza media a fost realizată de Tamara Cupcea. Îndrumarea redacțională a fost asigurată de Irene Scott și Stijn Aelbers. Editarea grafică a acestui raport a fost realizată de Corneliu Comendant.

Dorim să mulțumim, de asemenea, participanților la cercetare, inclusiv reprezentanților din Republica Moldova, organizațiilor umanitare locale și internaționale, mass-media locală, precum și cetățenilor și voluntarilor care contribuie neobosit la eforturile umanitare. Cel mai important, am dori să le mulțumim ucrainenilor și moldovenilor care au participat la discuțiile în focus grupuri și ne-au răspuns la întrebări, împărtășindu-ne opiniile. Fără contribuțiile și cunoștințele lor, această cercetare nu ar fi fost posibilă și sperăm că am reprezentat în mod corect opiniile lor.

UNHCR este recunoscătoare pentru sprijinul oferit de donatorii săi: Austria, Australia pentru UNHCR, Canada, Republica Cehă, Danemarca, Uniunea Europeană, Finlanda, Franța, Germania, Islanda, Irlanda, Italia, Japonia, Norvegia, Republica Coreea, Elveția, Suedia, Statele Unite ale Americii și donatorii privați.

CUPRINS

Despre acest raport 3
Cuprins 3
Abrevieri și termeni 4
Mulțumiri 3
Sumar executiv 5
Sinteza constatărilor 6
Recomandări 8
Metodologie 10
Constatări 13
Secțiunea 1: Nevoile de informare și accesul la informații 16
Accesul la informații 16
Necesități și priorități în materie de informare 20
Surse și canale 22
Bariere în calea informării, specifice comunității 24

Secțiunea 2: Încrederea în sursele de informare 28
Cadrul de încredere 28
Încrederea generală în tendințele de informare 29
Încrederea în principalele surse de informare 30

Secțiunea 3: Mecanismele de responsabilitate față de populațiile afectate 33
Sunt mecanismele AAP în serviciul populațiilor de refugiați și gazdă? 33
Subiectele reclamațiilor și feedback-ului 38
Bariere 39

Secțiunea 4: Riscuri informaționale 40
Informații eronate 40
Riscuri digitale 42
Dezvăluirea informațiilor sensibile 43
Tensiuni sociale 43

Secțiunea 5: Percepții în mass-media din Moldova 44

Anexa 1: Informații actualizate cu privire la recomandările din 2022/2023 47

ABREVIERI ȘI TERMENI

AAP Responsabilitate față de populațiile afectate

CEA Implicare comunitară și responsabilitate

MRF Mecanism de reclamații și feedback

OSC Organizație a societății civile

Dopomoha Platformă administrată de rețeaua de voluntari Moldova pentru Pace, unde refugiații și moldovenii pot solicita ajutor material, inclusiv alimente, îmbrăcăminte și articole de igienă.

Dopomoga Site web susținut de Guvern ce oferă informații despre servicii și actualizări relevante cu privire la răspunsul la situația refugiaților din Republica Moldova.

DFG Discuție de tip focus grup

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.

IEA Evaluarea ecosistemului informațional. Cercetare pentru a înțelege modul în care sunt generate și partajate informațiile într-un anumit mediu.

OIM Organizația Internațională pentru Migrație

KII Interviu cu informatori cheie

Autorități locale Oficiile administrației publice locale din Republica Moldova, cum ar fi: primăriile, consiliile locale și instituțiile aferente administrației publice.

Moldoveni Persoane din comunitatea gazdă care locuiesc în Republica Moldova în mod permanent, indiferent de naționalitate sau de apartenența lor la un grup etnic.

ONG Organizație neguvernamentală

EP Evaluare participativă

CCR Centru de cazare pentru refugiați. Centre înființate pentru a găzdui temporar persoanele strămutate care sosesc din Ucraina în Republica Moldova.

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 situația refugiaților în Republica Moldova.

Refugiați Potrivit Înaltului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR), un refugiat este definit ca fiind o persoană care a fost forțată să își părăsească țara din cauza persecuției, a războiului sau a violenței. În acest raport, termenul „refugiați” se referă la refugiații din Ucraina.

PRR Planul regional de răspuns pentru refugiați

SMS Serviciul de mesaje scurte

SPT Statut de protecție temporară

ONU Organizația Națiunilor Unite

UNESCO Organizația Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură

UNHCR Agenția ONU pentru Refugiați, denumită oficial Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați

Sumar executiv

Constatările acestei evaluări confirmă ceea ce actorii umanitari cunosc, însă sistemele noastre continuă să treacă adesea cu vederea - faptul că anume refugiații și comunitățile gazdă – și nu actorii umanitari sau guvernul - se află în centrul propriilor ecosisteme de informare.

Refugiații au dreptul inerent de a avea acces în condiții de siguranță la informații care le permit să se conecteze la serviciile esențiale, să ia decizii bine fundamentate privind bunăstarea lor și să responsabilizeze furnizorii de servicii. Acest raport prezintă rezultatele celei de-a doua evaluări a ecosistemului informațional al refugiaților din Ucraina care locuiesc în Republica Moldova. Caracterul periodic al acestor evaluări (publicate în martie 2023 și acum în martie 2024) a permis obținerea unor informații importante despre nevoile în schimbare în rândul unei populații în curs de integrare. De asemenea, evaluările prezintă o oportunitate pentru cei care sprijină refugiații și comunitățile gazdă de a efectua o analiză mai aprofundată a mecanismelor lor de comunicare bidirecțională și, astfel, de a întreprinde acțiuni în scopul asigurării responsabilității față de populațiile afectate. Similar schimbărilor care au loc în viața de zi cu zi, nevoile de informare și comunicare ale refugiaților din Ucraina, de asemenea, sunt în permanentă schimbare, la fel de dinamice fiind și modurile în care aceștia aleg să acceseze și să distribuie informații. Refugiații și comunitățile gazdă îndeplinesc acest rol central din ce în ce mai mult pe măsură ce se integrează și se simt mai în largul lor să coexiste împreună în societatea moldovenească. Pe măsură ce refugiații din Ucraina se reorientează de la satisfacerea nevoilor lor imediate prin intervențiile de urgență la concentrarea pe prioritățile vieții lor în afara sferei de ajutor, agențiile umanitare și Guvernul Republicii Moldova reflectă această reorientare prin intermediul unui plan de răspuns la criza refugiaților, axat ferm pe legătura dintre domeniul umanitar și cel al dezvoltării și pe tranziția spre sprijinul pentru șederile pe termen lung. Aceste schimbări aduc cu sine o reorientare în prioritățile de informare pentru a naviga în noile sisteme; încrederea în sursele de informare; modul în care oamenii interacționează cu aceste surse; și modul în care interacționează între ei pentru a face schimb de informații.

Per ansamblu, comparativ cu prima Evaluare a Ecosistemului Informațional (IEA) din 2022-2023 în Republica Moldova, se observă că pentru refugiați este acum mai ușor să acceseze informații despre serviciile de sprijin. Progresele înregistrate în privința recomandărilor din IEA anterioară pot fi consultate în Anexa 1 la prezentul raport. Refugiații și comunitățile gazdă în continuare aleg să solicite și să distribui informații între ei, în grupuri tot mai restrânse la nivel local. În același timp, este clar că aceștia identifică frecvent surse primare fiabile de informații și de verificare a informațiilor, pe care le distribuie apoi prin intermediul rețelelor sociale la nivel comunitar. În ultimul an, autoritățile locale, agențiile umanitare și organizațiile societății civile au acordat prioritate accesibilității și diversificării canalelor de informare pentru refugiați și comunitățile gazdă. Cu toate acestea, există în continuare grupuri cu acces mai limitat la informații și la comunicarea bidirecțională, cum ar fi persoanele care au acces limitat la internet sau care îl utilizează rar (unele persoane în vârstă și persoane cu dizabilități) și persoanele care nu doresc sau le este frică să beneficieze de serviciile oficiale (persoane izolate geografic și / sau persoane care se tem de represalii sau de întoarcerea în Ucraina pentru că nu respectă cerințele legale).

Așa cum se întâmplă adesea, încrederea în sursele de informare nu este unidimensională. În general, comunitățile au încredere în faptul că majoritatea informațiilor care provin din surse oficiale (cum ar fi guvernul sau agenții umanitari) sunt corecte și relevante pentru ele. Iar persoanele mai tinere, în mod special special, mai curând se vor adresa direct acestor surse pentru a afla informații (mai degrabă decât familiei sau prietenilor). Cu toate acestea, încrederea în furnizorii de informații scade atunci când refugiații percep lipsa de transparență în ceea ce privește informațiile puse la dispoziție. Atunci când factorii de decizie

nu dedică timpul necesar pentru a explica modul în care se iau deciziile, vidul informațional generează suspiciune, dezinformare și erodează încrederea. De exemplu, modificările aduse statutului juridic și, în consecință, accesului la programele de asistență financiară pentru refugiați în ultimele șase luni au dus la o intensificare semnificativă a zvonurilor, dezinformării și angoasei. Deși guvernul și agențiile umanitare au dat dovadă de o coordonare solidă a mesajelor și au pus la dispoziție forumuri accesibile pentru sprijin și întrebări (online și offline), lipsa persistentă de transparență percepută a subminat uneori aceste eforturi.

Lipsa unei autorități recunoscute este un alt element care afectează ecosistemul informațional cercetat. Refugiații nu au sentimentul că preocupările lor sunt ascultate sau că sugestiile lor sunt luate în considerare de factorii de decizie. Acest sentiment general de lipsă de autoritate are un impact asupra dorinței lor de a participa la sistemele oficiale de feedback, respondenții alegând în schimb să discute și să distribuie informații între ei prin intermediul grupurilor private. Acest lucru înseamnă că actorii umanitari, societatea civilă și guvernul scapă din vedere perspectiva comunităților și oportunitățile de a înțelege mai bine nevoile și capacitățile în schimbare ale refugiaților și ale comunităților gazdă. Agențiile umanitare investesc timp și energie considerabilă pentru a gestiona mecanisme de reclamații și de feedback pe care comunitatea în ansamblul său nu le consideră un instrument eficient de îmbunătățire a rezultatelor acestui răspuns.

Pentru a înțelege mai bine nevoile în schimbare ale refugiaților din Ucraina și ale comunităților gazdă, actorii umanitari, OSC-urile și guvernul trebuie să intensifice eforturile de implicare a comunității, de preferință față în față și pe bază de discuții, astfel încât să încurajeze în mod proactiv participarea la luarea deciziilor. De asemenea, trebuie să le comunice comunităților despre impactul pe care îl au contribuțiile lor în cadrul evaluărilor sectoriale în curs de desfășurare și prin participarea lor la mecanismele de responsabilitate și participare. Furnizorii de informații trebuie să fie mai transparenți, explicând ce pot să facă pentru oameni și cum sunt stabilite cerințele de eligibilitate. Aceștia trebuie să ofere mai multe informații despre intențiile lor (într-un context de servicii integrate și pe termen lung) și informații despre modul în care funcționează (de exemplu, ce se întâmplă cu datele personale, modul de finanțare). Încrederea necesită transparență, transparența vine din angajament, iar angajamentul înseamnă mai mult decât mecanismele de reclamații și feedback.

Acest raport prezintă nouă constatări sumare și șapte recomandări în cinci domenii: (Secțiunea 1) Nevoile de informare și accesul la informații, (2) Încrederea în sursele de informare, (3) Mecanismele de responsabilitate față de populațiile afectate, (4) Riscurile legate de informare și (5) Percepțiile în mass-media din Moldova.

SINTEZA CONSTATĂRILOR

Feedback ≠ Participare

Mecanismele de reclamații și feedback din sectorul umanitar sunt accesibile și coordonate, cu toate acestea, participarea comunităților la aceste mecanisme este redusă. Refugiații din Ucraina sunt, în general, foarte recunoscători pentru sprijinul pe care îl primesc și încearcă să se integreze mai mult în viața și serviciile din Moldova. Astfel, chiar și atunci când există probleme cu serviciile, ei consideră că ideea de a participa la mecanismele de depunere a plângerilor și de feedback este în conflict cu acest fapt. În acest sens, mecanismele de reclamații și feedback nu își îndeplinesc scopul în tot spectrul de participare comunitară. **Oportunitățile mai deschise, bazate pe discuții menite să asigure contribuții și participare** - cum ar fi evaluările participative și forumurile comunitare cu prezență fizică - sunt potrivite pentru populațiile de refugiați care sunt interesate să discute nevoile pe termen lung în contextul eforturilor de integrare a acestora în societatea din Moldova.

Preferința pentru spațiile de informare gestionate de comunitate

Canalul preferat și cel mai răspândit pentru refugiații și comunitățile gazdă care caută, accesează și împărtășesc informații sunt grupurile de socializare administrate de comunități, inclusiv pentru refugiații nou sosiți și cei care circulă între Republica Moldova și alte locații. **Comunitățile preferă grupurile mici, hiperlocale, cu membri cunoscuți**, dar participă și la grupuri mai extinse, cu o repartizare geografică mai vastă. În cadrul acestor grupuri există dovezi de bune practici stabilite pentru a verifica la nivel comunitar informațiile partajate și pentru a identifica escrocheriile și informațiile eronate, inclusiv distribuirea avertizărilor și încurajarea verificării prin intermediul surselor oficiale (cum ar fi liniile telefonice de urgență).

Feedback-ul meu are vreo importanță?

În afara grupurilor de socializare gestionate de comunități, comunitățile consideră că **nivelul de recunoaștere a capacității autorității** lor în ceea ce privește modul în care interacționează cu autoritățile și cu personalul umanitar în legătură cu serviciile și problemele refugiaților este unul redus. Acest fapt afectează nivelul de încredere în acestea ca surse de informare. Refugiații au sentimentul că au puțină influență asupra modului în care sunt gândite și furnizate serviciile, ceea ce **descurajează comunicarea feedback-ului,** gândurilor și ideilor. În general, comunitățile nu consideră că partajarea feedback-ului cu privire la serviciile de care beneficiază va schimba ceva și, chiar dacă organizațiile umanitare au practici solide de referire și de răspuns la plângerile sau întrebările persoanelor, comunicarea în sens invers cu comunitățile ca reacție la contribuțiile acestora (prin evaluarea nevoilor, a plângerilor și a feedback-ului, al ascultării sociale) nu este la fel de evidentă. În ceea ce privește măsurile multidimensionale ale încrederii (a se vedea Cadrul analitic de încredere Internews), această dinamică contribuie la niveluri generale mai scăzute de încredere.

Transparență scăzută = încredere scăzută

În timp ce gradul de transparență perceput în ceea ce privește răspunsul s-a îmbunătățit ușor, refugiații din Ucraina și comunitățile gazdă doresc **mai multă transparență** din partea autorităților și a agențiilor umanitare referitor la procesul decizional privind ajutorul. Persistă narațiunile de dezinformare cu risc ridicat cu privire la modificarea eligibilității pentru servicii și la faptul dacă autorităților le pot fi încredințate informațiile despre refugiați. În cadrul comunităților, nivelul de recunoaștere sau de înțelegere în ceea ce privește organizațiile care se află în spatele informațiilor personale împărtășite este scăzut. Confuzia sau incoerența informațiilor între surse este uneori percepută ca având intenția de a înșela comunitățile.

Schimbul de date între agenții privind feedback-ul și reclamațiile

Metodele stabilite pentru a face schimb de informații privind reclamațiile și feedback-ul *între* agențiile umanitare, societatea civilă și guvern nu sunt evidente, iar pentru personal și voluntari (cu excepția personalului implicat în AAP și care gestionează eforturile AAP) nu este adesea clar modul în care feedback-ul influențează practica. Această **lipsă de procese standardizate de schimb și utilizare a informațiilor privind feedback-ul** și reclamațiile are, de asemenea, un impact asupra coordonării circuitelor de feedback către comunități.

AAP în eforturile de integrare

Mecanismele guvernamentale de reclamații și de feedback nu sunt accesibile sau cunoscute de comunități, iar **comunitățile percep autoritățile publice centrale ca nefiind interesate de feedback**. Autoritățile locale sunt percepute ca fiind bine conectate cu comunitățile și deschise la plângeri și feedback. Prezența activă și vizibilă a autorităților publice, atât centrale, cât și locale, în cadrul mecanismelor AAP va fi esențială în eforturile de integrare și coeziune socială.

Mai multă capacitate de comunicare bidirecțională și de informare adaptată

În ceea ce privește percepția acurateței, relevanței și accesibilității informațiilor, principalele surse de informații (umanitare și guvernamentale) au stabilit niveluri bune de încredere în rândul populației de refugiați și al comunității gazdă. Cu toate acestea, sursele de informare bidirecționale, cum ar fi liniile telefonice de urgență care oferă informații personalizate, pot fi suprasolicitate în momentele cheie, în special atunci când modificările aduse legislației sau criteriilor de eligibilitate pentru servicii provoacă neliniște sau confuzie în rândul refugiaților.

SINTEZA CONSTATĂRILOR

Informațiile sunt mai ușor de găsit, dar nu pentru toată lumea

Informațiile sunt mai diverse, mai specifice și mai utile, și mai ușor de găsit acum decât la începutul răspunsului. **Campaniile de informare** desfășurate de guvern și de organizațiile umanitare **sunt mai bine coordonate și mai elaborate** și au avut un succes deosebit în ceea ce privește eforturile de implicare proactivă, față în față, cum ar fi Târgurile de înscriere pentru protecția temporară. În plus, refugiații și comunitățile gazdă promovează și împărtășesc între ei informații și surse utile și sunt, în general, mai stabiliți și mai integrați în practicile lor de solicitare și partajare a informațiilor. Anumite grupuri de refugiați întâmpină în continuare dificultăți semnificative în accesarea informației. Este vorba în special de refugiații care nu se implică sau nu se pot implica online (persoanele în vârstă, persoanele din zonele îndepărtate și persoanele cărora le este teamă să se înregistreze oficial pentru a beneficia de sprijin).

Acoperirea mediatică beneficiază de legături mai puternice cu actorii umanitari și societatea civilă

Informațiile furnizate de guvern și agențiile umanitare predomină în relatările din mass-media moldovenească dedicate subiectului refugiaților. Informațiile sunt adesea copiate direct din declarații și comunicate de presă și nu par să fi fost supuse unor procese redacționale. Acoperirea de calitate a subiectului refugiaților a fost asigurată, în principal, datorită granturilor pentru mass-media și campaniilor desfășurate în parteneriat cu organul anticorupție. Totuși, **jurnaliștii sunt interesați în mai multe conexiuni** cu sursele specializate din afara guvernului și în ateliere de lucru pentru a stabili relații între actorii umanitari și mass-media (în special în regiuni, deoarece multe dintre aceste conexiuni până în prezent s-au concentrat în Chișinău).

RECOMANDĂRI

1

Crearea și consolidarea oportunităților de participare a refugiaților din Ucraina și a comunităților gazdă pentru a se implica în dezvoltarea serviciilor, procesul decizional, comunicarea reclamațiilor și a feedback-ului. Oportunitățile trebuie să aibă o periodicitate bine stabilită, să fie localizate, accesibile pentru diferite grupuri (opțiuni online și în persoană), iar pentru anumite metode de participare, ar putea fi utilă implicarea în comun a refugiaților și a comunităților gazdă. Informarea comunităților cu privire la schimbările aduse ca urmare a participării lor este esențială.

2

Dezvoltarea sau consolidarea rețelelor de membri ai comunității (refugiați și comunități gazdă) care pot face schimb de informații din surse de încredere prin intermediul rețelelor comunitare din social media. Furnizarea de formare și sprijin în domeniul alfabetizării digitale pentru a orienta practicile sigure în cadrul rețelelor online ale persoanelor din Ucraina, cu accent special pe includerea persoanelor în vârstă pentru a încuraja participarea și accesul la informații online în condiții de siguranță.

3

Prioritizarea și încurajarea partajării cardurilor social media și a conținutului multimedia prin intermediul grupurilor de pe rețelele sociale gestionate de comunitate. Elaborarea de conținut în format divers și accesibil pentru și împreună cu aceste grupuri, cum ar fi înregistrări audio și video scurte, în limbile ucraineană, rusă și română. Includerea unor legături clare pentru acces la mai multe informații (online, prin telefon, față în față). Utilizarea acestor mecanisme pentru campaniile de informare planificate, dar și în cazul unor intensificări ale nevoilor de informare, de exemplu atunci când în urma activităților de ascultare socială sunt identificate narațiuni de informare eronată sau de dezinformare.

RECOMANDĂRI

4

Continuarea eforturilor de sporire a transparenței pentru a reduce informarea eronată și a consolida încrederea.

- Furnizarea de informații clare refugiaților și comunităților gazdă cu privire la modalitatea de luare a deciziilor, de finanțare și alocare a ajutorului. Clarificarea în mod public a cazurilor în care se aplică criterii specifice de vulnerabilitate pentru a stabili eligibilitatea pentru servicii.
- Planificarea și alocarea de resurse pentru comunicarea rezultatelor către comunități încă de la începutul evaluărilor sau cercetărilor. Utilizarea rețelelor comunitare online și a metodelor menționate în Recomandarea 2 pentru circuitele de feedback, precum și implicarea dedicată și adaptată.
- Comunicarea și asigurarea transparenței în ceea ce privește planurile pe termen lung (inclusiv provocările) pentru refugiați și comunitățile gazdă.
- Transmiterea informațiilor prin canale bidirecționale, care să le permită oamenilor să adreseze întrebări și să clarifice informații. Asigurarea în continuare a capacității monitorilor de a răspunde prompt, cu informații acționabile, la întrebările și comentariile de pe rețelele sociale și forumurile de mesagerie, precum și continuarea găzduirii sesiunilor „live” (în direct) pe rețelele sociale pentru a conecta refugiații cu factorii de decizie din cadrul răspunsului.
- Dedicarea de resurse și dezvoltarea în continuare a activităților existente de ascultare socială și de urmărire a zvonurilor pentru a reacționa în mod activ la dezinformările cu privire la ajutorul oferit, inclusiv la percepțiile eronate existente cu privire la finanțarea, distribuția și prioritățile ajutorului. Utilizarea zvonurilor identificate având rol de sistem de avertizare timpurie privind lacunele de informare, percepțiile eronate, speranțele și temerile comunității.

5

Înainte de anunțarea unor modificări aduse legislației, eligibilității pentru servicii, se va planifica sporirea capacității surselor-cheie de informare bidirecțională (cum ar fi liniile telefonice și centrele comunitare) și se va încuraja utilizarea de către refugiați și comunitățile gazdă anume a acestor canale în vederea clarificării informațiilor. Colaborarea cu partenerii AAP pentru a cartografia liniile telefonice, a evalua capacitatea și a integra sau suplimenta resursele liniilor directe, după caz.

6

Crearea și sprijinirea eforturilor de a stabili o mai bună legătură între mass-media și refugiați / servicii pentru refugiați, inclusiv în ceea ce privește preocupările comunității gazdă. Mass-media poate servi drept instrument esențial pentru a sprijini eforturile de coeziune socială și pentru a modela percepția asupra refugiaților și a răspunsului în general, și ar trebui să fie utilizată pentru a răspunde la întrebările și preocupările comunității gazdă cu privire la răspuns, inclusiv la modul în care sunt utilizate fondurile destinate intervenției și la motivele pentru care acestea sunt distribuite astfel. Eforturile ar putea include:

- Organizarea de mese rotunde cu reprezentanții mass-media și cu furnizorii de informații, în special în afara orașului Chișinău, pentru a spori legăturile și colaborările dintre organizațiile umanitare, guvernamentale și mass-media în ceea ce privește problemele legate de răspunsul la situația refugiaților.
- Dezvoltarea în colaborare a unei baze de date de surse specializate pe care mass-media să le contacteze pentru reportaje și interviuri și crearea unui spațiu pentru o înțelegere comună a priorităților, proceselor și limitărilor.
- Analizarea oportunității de susținere / creare de conținut mediatic orientat către refugiați prin intermediul unor canale dedicate care acordă prioritate informațiilor importante pentru refugiați și care pot apăra nevoile populației de refugiați.

7

Desfășurarea unei campanii de sensibilizare (cu utilizarea mecanismelor bidirecționale și a forumurilor de discuții) cu privire la confidențialitatea datelor personale, pentru a-i informa pe refugiații din Ucraina cum și de ce sunt stocate și gestionate datele lor de către autorități. Abordarea dezinformării care provoacă teama de a comunica datele de identitate agențiilor guvernamentale sau umanitare, de exemplu, frica de a se înregistra din cauza preocupărilor legate de posibilitatea de a fi trimiși înapoi în Ucraina.

Pentru progresele înregistrate în legătură cu recomandările Evaluării Ecosistemului Informațional 2022-2023, a se consulta Anexa 1.

METODOLOGIE

Acest studiu utilizează Evaluarea Ecosistemului 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:

- **Oferta de informații:** furnizori, creatori sau radiodifuzori de informații;
- **Cererea de informații:** nevoile și preferințele comunității în materie de informații;
- **Dinamica informației:** aspecte precum încrederea între oameni și furnizorii de informații, precum și influența informării eronate și a dezinformării care circulă în comunitate.

În context umanitar, informația este o formă fundamentală de ajutor. Informațiile furnizate în timp util, 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 Responsabilitatea față de populațiile afectate, ce are ca scop să garanteze că furnizorii de ajutor umanitar pot asculta și acționa în funcție de nevoile oamenilor, soluțiile sugerate și feedback și reclamații, pentru a asigura că recipienții de asistență joacă un rol principal în deciziile ce îi vizează. Citiți mai multe despre Abordarea Ecosistemului Informațional.

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.

Durata
Acest studiu a fost realizat în perioada noiembrie 2023 - februarie 2024, colectarea datelor având loc în perioada decembrie 2023 - ianuarie 2024.

Metode de cercetare
În scopul acestei evaluări a fost utilizată o abordare pe bază de metode mixte, care a inclus patru metode de colectare a datelor:

(1) **Cercetare și analiză documentară:** au fost analizate rapoartele și evaluările, datele de ascultare socială, planurile de acțiune și alte documente existente, relevante pentru accesul la informații pentru refugiații și cetățenii din Moldova.

(2) **Discuții în focus grupuri (DFG):** în total, au fost desfășurate 25 de discuții de tip focus grup: 24 DFG față în față (cu prezență) și 1 DFG online în Chișinău, la care au participat în total 225 de persoane. Dintre acestea, 14 DFG au inclus diferite grupuri de refugiați (femei cu copii, bărbați, tineri, vârstnici, refugiați care au sosit în ultimele 6 luni, persoane cu dizabilități și persoane de etnie romă), 6 DFG au fost organizate cu membri ai comunității gazdă, iar la 5 DFG au participat personalul umanitar și voluntarii.

(3) **Interviuri cu informatori cheie (KII):** au fost realizate 18 interviuri semi-structurate online și în persoană cu oficiali guvernamentali, agenții de ajutorare locale și internaționale, oficiali mass-media și personal din alte surse de informare și servicii pentru refugiați.

(4) **Cercetare cantitativă:** a fost realizat un sondaj cantitativ, față în față, cu refugiații ucraineni (388 de respondenți în total) și cu cetățenii moldoveni (195 de respondenți). Datele au fost culese de către operatorii de colectare de date ucraineni și moldoveni. În cazul sondajului pentru refugiați, marja de eroare este de ±5% pentru un eșantion de 388 de chestionare. În cazul sondajului pentru comunitatea gazdă, marja de eroare este de ±7% pentru un eșantion de 195 de chestionare. Aceasta înseamnă că rezultatele raportate ale sondajului au o incertitudine asociată sau o variație potențială de până la 7 sau 5 puncte procentuale în ambele direcții, în funcție de eșantion. A se vedea mai multe în „Provocări și limitări" pentru a afla cum este abordat acest aspect în raport.
(5) Analiza mass-media: a fost analizată calitatea și frecvența conținutului mediatic din Moldova care a vizat refugiații din Ucraina și comunitățile gazdă. A fost analizată măsura în care conținutul mediatic oferă informații care susțin publicul să ia decizii și să acceseze servicii, precum și măsura în care conținutul mediatic este util și acționabil pentru refugiați și comunitățile gazdă. Analiza mass-media s-a concentrat pe conținutul legat de refugiații din Ucraina publicat în perioada iulie - decembrie 2023 de 15 instituții media. Dintre aceste instituții media, 10 își au sediul în regiunea Centru, inclusiv în Chișinău; 3 își au sediul în regiunea Sud; și 2 își au sediul în regiunea Nord. Din conținutul analizat, 69 la sută a fost în limba română, iar 31 la sută în limba rusă. De asemenea, 45 la sută au fost articole online, 27 la sută au fost segmente de radio (difuzate online), 15 la sută au fost segmente de televiziune (vizionate online), iar 12 la sută au fost articole din presa scrisă reproduse online. Pentru a facilita procesul de analiză, a fost elaborată o matrice de analiză bazată pe întrebările-cheie de mai sus, care a servit drept îndrumare pentru analist. Un analist media a analizat conținutul pe baza unei matrice de calitate și a realizat interviuri cu informatori cheie din conducerea instituțiilor media pentru a înțelege capacitatea și contextul care a fundamentat deciziile editoriale.

(6) **Analiza ascultării sociale online:** în contextul acestei evaluări, ascultarea socială s-a concentrat pe analiza interacțiunilor dintre membrii grupului online și (dacă este cazul) moderatori, pentru a înțelege practicile de solicitare și partajare a informațiilor în interiorul grupului. Printre dinamicile monitorizate se numără sentimentele privind transparența, nivelurile de confuzie în ceea ce privește informațiile, satisfacția față de răspunsuri și alfabetizarea digitală privind gestionarea informării eronate și a dezinformării. Internews a utilizat metodologia sa consacrată de cartografiere a influenței din social media pentru a identifica canalele relevante pentru monitorizare. Doi monitori de ascultare socială online au analizat un număr total de 209 postări sau comentarii din 13 grupuri/pagini online. Colectarea datelor a avut loc în perioada decembrie 2023 - ianuarie 2024, iar platformele monitorizate au inclus Facebook, Instagram, Telegram și Viber. Din cele 209 postări, 70 erau pe paginile/ grupurile oficiale gestionate de organizații umanitare sau comunitare, în timp ce 139 proveneau din grupuri comunitare private. Majoritatea postărilor analizate, în cadrul grupurilor accesibile, erau în limba rusă (95%), alte limbi incluzând româna, engleza și ucraineana. La colectarea și analiza datelor online s-a ținut cont de aspectele etice și de responsabilitate în materie de date, fiind asigurată protecția vieții private și gestionarea corespunzătoare a link-urilor către postările din social media care identifică persoane fizice.

Eșantionare
IEA nu intenționează să abordeze 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 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 situația refugiaților, pentru a oferi opinii mai echilibrate. Aproximativ 77 la sută dintre participanții refugiați au fost femei. Pe parcursul întregului proces de colectare a datelor, nu au fost colectate informații personale sau de identificare. Datele colectate în cadrul DFG, interviurilor cu informatorii cheie și sondajelor sunt dezagregate în funcție de vârstă, gen și alte variabile specifice cercetării. Toți participanții la DFG, la interviurile cu informatorii cheie și sondaje și-au dat consimțământul liber și informat pentru a participa la această activitate.

Vârsta refugiaților (sondaj) a variat între 18 și 88 de ani, media fiind de 46 de ani. Repartizarea pe grupe de vârstă: 18-29 de ani (12 la sută), 30-44 de ani (46 la sută), 45-59 de ani (20 la sută) și 60+ de ani (23 la sută). Refugiații intervievați în cadrul sondajului au fost în mare parte din Chișinău (46%), ceilalți fiind din Comrat, Cahul și Bălți, reprezentând câte 17-18 la sută din fiecare sub-eșantion de localități.

Provocări și limitări ale cercetării

Constrângerile legate de colectarea datelor: Cercetătorii și operatorii de colectare a datelor s-au confruntat cu mai multe dificultăți în accesarea informațiilor actualizate despre numărul de refugiați din Centrele de cazare pentru refugiați, din cauza închiderii acestora. A fost dificil să se identifice locațiile refugiaților care stau în locuințe private. O altă provocare s-a datorat discrepanțelor dintre numărul oficial de refugiați și numărul real de persoane găzduite în centrele respective, unii refugiați fiind incluși doar pe liste (de obicei, există mai puțini refugiați decât se menționează în rapoartele oficiale). De asemenea, termenul limitat al evaluării globale a făcut dificilă succesiunea colectării datelor într-un mod care să permită ca DFG și interviurilor cu informatorii cheie să valideze sau să aprofundeze constatările din sondajele cantitative. Prin urmare, discrepanțele dintre constatările DFG și cele din sondaje nu au putut fi discutate.

Implicarea participanților: A existat un grad semnificativ de ezitare sau refuz din partea refugiaților de a participa la sondaje și focus grupuri, din cauza experienței lor anterioare cu mass-media care solicită interviuri și a sondajelor precedente efectuate în scopul evaluării și analizei nevoilor. De asemenea, am remarcat un grad mai mare de refuz de a participa la sondajul membrilor comunității gazdă. Membrii comunității au considerat că nu au văzut niciun beneficiu sau schimbare pozitivă ca urmare a participării lor anterioare, așa că nu au vrut să participe iar.

Condițiile din Moldova ar fi putut avea un impact asupra feedback-ului: Datele au fost colectate în contextul unui nivel ridicat al inflației și al creșterii costurilor în Moldova, precum și în perioada premergătoare Crăciunului. Sărbătorile de iarnă au dus la scăderea disponibilității refugiaților pentru participarea la sondaje, deoarece mulți au ales să viziteze rudele sau erau ocupați cu alte activități. Deși nu există nicio dovadă că aceste evenimente au avut un impact semnificativ asupra datelor colectate, aceste condiții servesc drept un context important pentru feedback-ul furnizat în acest raport.

Locație: Datele au fost colectate în patru localități (Chișinău, Bălți, Cahul și Comrat). În timp ce localitățile alese oferă o bună distribuție a reprezentării geografice în Moldova (Sud, Nord și Centru), rezultatele ar putea să nu fie reprezentative la scară națională. De exemplu, locuitorii din Bălți și Comrat sunt în principal vorbitori de limbă rusă, astfel că 57 la sută din respondenții la sondajul comunității gazdă preferă limba rusă atunci când accesează serviciile guvernamentale sau umanitare în Moldova. Dar această proporție nu reprezintă întreaga populație a Moldovei, așa că aceste date trebuie tratate cu atenție.

Semnificație statistică: În unele cazuri, constatările care de obicei nu ar fi considerate semnificative din punct de vedere statistic (adică sunt mai mici de 5 la sută) sunt incluse în constatări. Acest lucru se întâmplă de obicei în cazurile în care constatarea inițială (de exemplu, în IEA 2022-2023) deja avea o valoare procentuală mică (de exemplu, 10 la sută sau mai puțin), și, prin urmare, o modificare de 5 la sută reprezintă o schimbare relativ semnificativă. În acest raport, constatările mai mici de 5 la sută sunt menționate doar pentru a evidenția anumite tendințe potențiale, nu și pentru că reprezintă constatări semnificative din punct de vedere statistic.

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 comunicat agențiilor guvernamentale și umanitare corespunzătoare pentru a fi luate măsuri.

CONSTATĂRI

Refugiații din Ucraina și moldovenii din comunitățile gazdă s-au confruntat cu schimbări semnificative în ultimul an, ceea ce are un impact asupra modului în care aceștia solicită, accesează, creează și împărtășesc informații.

Aproximativ 115.000 de refugiați din Ucraina au rămas în Moldova, ceea ce reprezintă aproximativ 4 la sută din populația totală a țării[1]. La sfârșitul lunii decembrie, 35.950 dintre aceștia au solicitat statutul de protecție temporară (SPT). Pe lângă titularii de SPT, peste 8.000 de refugiați din Ucraina și-au legalizat șederea în Republica Moldova, fie prin intermediul sistemului de azil, a permiselor de muncă și de studii, sau prin legături de familie. În decembrie 2023, UNHCR a anunțat că refugiații din Ucraina care beneficiază de asistență financiară vor avea nevoie de un statut legal în Moldova pentru a continua să primească sprijin financiar începând cu martie 2024.

Din totalul populației de refugiați, 70 la sută au nevoie de sprijin pentru a-și acoperi nevoile de bază, iar aproximativ 15 la sută sunt clasificați ca fiind extrem de vulnerabili din cauza multiplelor niveluri de vulnerabilitate din cadrul gospodăriilor lor[2]. Stresul de a fi separat de cei dragi și privarea de sistemele tradiționale de sprijin, lipsa de claritate cu privire la momentul când sau dacă se pot întoarce acasă și provocările legate de adaptarea la noi sisteme și moduri de viață pot afecta sănătatea mintală și bunăstarea psihosocială. Informarea deficitară (cum ar fi lipsa accesului la informații, informarea eronată și dezinformarea și lipsa oportunităților de a se simți ascultat de factorii de decizie) au un impact asupra bunăstării psihosociale și sunt, de asemenea, perturbate și mai mult ca urmare a unei bunăstări psihosociale precare. În general, refugiații din Ucraina și moldovenii simt o reorientare de la un răspuns de urgență menit să satisfacă nevoile de bază ale refugiaților, la un sistem de sprijin mai integrat, pe termen lung. Deși există și excepții, în general, refugiații care au participat la discuțiile focus grup s-au arătat mai familiarizați cu sistemele moldovenești și cu mediul lor local.

Planul de răspuns pentru refugiați din 2024 reflectă și susține acest lucru prin promovarea unei agende bazată pe abordarea nexus - ajutor umanitar, dezvoltare și pace - care se concentrează pe includerea durabilă a refugiaților în sistemele naționale, programarea dezvoltării, coeziunea socială consolidată, dezvoltarea de programe bazată pe dovezi și localizarea intervențiilor. Prioritățile actualizate ale planului pentru 2024 pun accentul pe accesul la statutul juridic, protecție și drepturi (Obiectivul strategic 1) și coeziunea socială între refugiați și comunitățile gazdă (Obiectivul strategic 4), asigurând totodată satisfacerea nevoilor specifice prin sprijin și asistență direcționată (Obiectivul strategic 2).

Refugiații din Ucraina sunt, de asemenea, ceva mai dispersați și mai tranzitorii față de situația din 2022. Închiderea Centrelor de cazare pentru refugiați (CCR) înseamnă că mai puține persoane sunt concentrate în aceste spații de cazare, majoritatea stabilindu-se în locuințe private. Faptul că refugiații nu mai sunt în mare parte concentrați în CCR a determinat nevoia de locuri de adunare pentru refugiați, iar în rezultatul eforturilor de integrare, centrele organizațiilor religioase, bisericile și centrele organizațiilor locale ale societății civile au devenit acele puncte de întâlnire pentru refugiați.

În 2023, refugiații din Ucraina au circulat mai mult între Ucraina și Moldova sau între Moldova și alte țări din regiune. Rezultatele sondajului la frontieră realizat în 2023 au arătat că 85 la sută dintre persoanele chestionate au traversat frontiera din Moldova înapoi spre Ucraina de două sau mai multe ori în perioada anterioară sondajului[3]. Aproximativ jumătate dintre respondenții intervievați de OIM se deplasau în direcția Ucrainei pentru o vizită de scurtă durată, iar 25 la sută nu erau siguri de durata vizitei. Aproximativ o treime dintre respondenți au menționat vizitarea membrilor familiei ca fiind principalul motiv al întoarcerii, printre alte motive numărându-se revenirea pentru ridicarea sau reînnoirea documentelor, verificarea proprietăților, accesul la asistență medicală, precum și pentru a-și ajuta familia și prietenii. Dintre cei intervievați în cadrul acestei evaluări, 37 la sută au declarat că au circulat în

[1] Planul de răspuns pentru refugiații din Ucraina în Moldova, 2024

[2] Necesitățile de bază, vulnerabilitatea socioeconomică și asistența financiară multifuncțională în contextul Planului de răspuns pentru refugiați în Moldova, octombrie 2023

[3] Organizația Internațională pentru Migrație (OIM), DTM Moldova, Sondaje cu refugiați care traversează înapoi spre Ucraina, noiembrie 2023.

ambele sensuri între Moldova și o altă țară, 85 la sută dintre aceștia deplasându-se între Ucraina și Moldova, printre alte țări menționate frecvente fiind și România, Polonia, Franța și Republica Cehă.

În noiembrie 2023, în Moldova au avut loc alegeri locale - primele dintr-o serie de alegeri care urmează să se desfășoare în succesiune rapidă, fiind urmate de alegeri prezidențiale în 2024 și parlamentare în 2025. În contextul alegerilor, circulă informații despre politicile guvernamentale legate de refugiați, Rusia și parcursul Moldovei spre aderarea la Uniunea Europeană - toate acestea având un impact asupra refugiaților din Ucraina și a comunităților moldovenești care îi găzduiesc. Înainte de alegerile locale, autoritățile moldovenești au acuzat Rusia de încercarea de a influența alegerile prin finanțarea ilegală a campaniilor electorale, cumpărarea de voturi și dezinformare[4], care a circulat în rând cu informarea eronată și dezinformarea în legătură cu complicitatea refugiaților ucraineni în interferența Rusiei în Moldova[5]. În timp ce refugiații au fost, în general, bine primiți și susținuți în Moldova, a existat o percepție tot mai mare a tensiunilor sociale[6] care pot avea un impact asupra modului în care oamenii urmăresc și împărtășesc informații, în special asupra gradului în care fac acest lucru într-un mod integrat prin intermediul canalelor moldovenești.

În ceea ce privește moldovenii, majoritatea respondenților din cadrul acestei evaluări nu percep o schimbare semnificativă a situației lor cotidiene în ultimele șase luni. Majoritatea (60 la sută) consideră că nu se înregistrează schimbări semnificative în ceea ce privește situația financiară, socializarea, accesul la asistență medicală, sprijinul social, securitatea, accesul la consumabilele de bază, ocuparea forței de muncă, activitățile de agrement, locuința, educația și capacitatea de a se exprima în forurile publice. În proporții diferite, unii moldoveni au remarcat îmbunătățiri în unele dintre aceste domenii (13 la sută în medie). În medie, 12 la sută dintre respondenți consideră că se confruntă cu schimbări în sens negativ, situația financiară fiind domeniul în care oamenii se simt cel mai rău (22 la sută). În general, moldovenii sunt mulțumiți de faptul că refugiații ucraineni au venit în Moldova și pot primi ajutor aici (60 la sută au o atitudine pozitivă față de refugiați). Cu toate acestea, 20 la sută dintre moldoveni consideră că refugiații nu ar trebui să rămână pe termen lung în Moldova. Există o minoritate (9 la sută dintre moldovenii intervievați) care a avut și are în continuare o atitudine negativă față de refugiați. Opiniile respondenților despre refugiații ucraineni sunt formate în principal din experiența directă (54 la sută) și din mass-media (45 la sută). Rețelele de socializare joacă, de asemenea, un rol important, 20 la sută dintre respondenți formându-și o opinie despre refugiați de pe forumurile online și grupurile de chat.

Evaluarea Ecosistemului Informațional a fost realizată anume în acest context modificat. Constatările unei evaluări similare desfășurate în 2022/2023 oferă un context și o comparație importantă pentru multe aspecte ale prezentului

Figura 1. Schimbări în percepția asupra refugiaților ucraineni, comunitatea gazdă (2023/24)

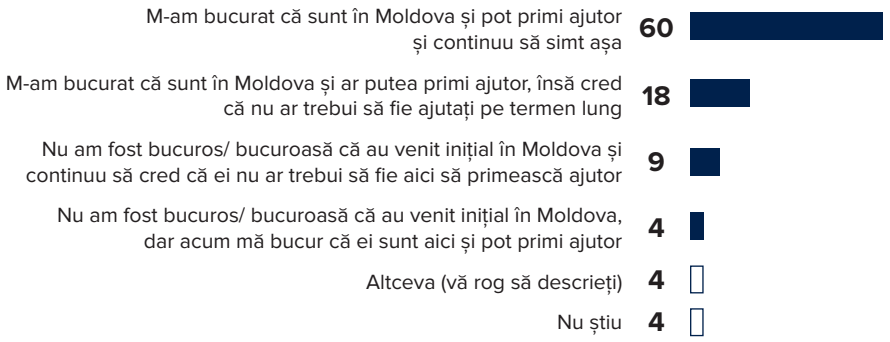
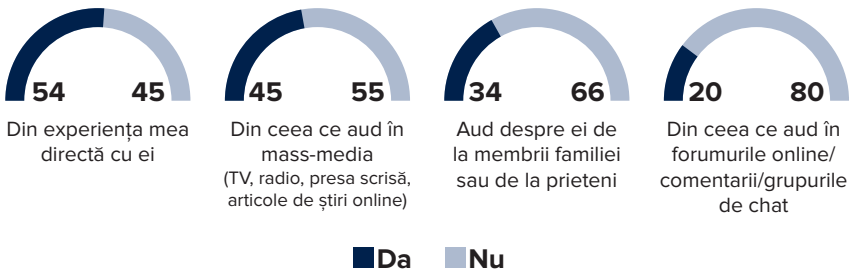


Figura 2. Cum se formează opiniile, comunitatea gazdă (2023/24)



[4] Volintiru, C. și Plișca, L. London School of Economics Blog, What we learned from Moldova's local elections, noiembrie 2023.
[5] Cowlrick, E. Internews, One Year Later: Online Discourse in Moldova about Ukrainian Refugees, February 2023
[6] Planul de răspuns la situația refugiaților din Ucraina în Moldova, 2024

raport și sunt menționate în unele cazuri. Fiind modelată de contextul modificat descris mai sus, prezenta evaluare se concentrează pe schimbările sau pe noile necesități de informare, lacune și bariere. Factorii care nu fac obiectul unor schimbări semnificative sau relevante, cum ar fi anumiți factori demografici sau de peisaj informațional, nu au fost abordați din nou în acest raport. Raportul încearcă, de asemenea, să aprofundeze componentele ecosistemului informațional care evoluează în mod deosebit în legătură cu sprijinul acordat de Moldova refugiaților și/sau sunt relevante pentru sprijinul pe termen lung, abordarea nexus și coeziunea socială - inclusiv mecanismele de responsabilitate față de popoarele afectate și încrederea în informație.

Această evaluare a acoperit în primul rând orașele Chișinău, Bălți, Comrat și Cahul (unde au avut loc DFG și sondajele). Totodată, au fost incluse și contribuții din alte zone geografice în baza datelor colectate prin intermediul ascultării sociale online în Moldova (care nu sunt specifice la nivel sub-național) și al interviurilor cu actori care activează la nivel național.

Secțiunea 1: Nevoile de informare și accesul la informații

ACCESUL LA INFORMAȚII

Facilitatea accesului

La întrebarea dacă este mai ușor sau mai dificil să găsească informațiile de care au nevoie zi de zi, comparativ cu momentul în care au sosit prima dată în Moldova, majoritatea respondenților la sondajul pentru refugiați (69 la sută) din toate locațiile au spus că este mai ușor acum să acceseze informațiile de care au nevoie, comparativ cu momentul în care au sosit prima dată. Acest rezultat a fost obținut pe baza unui eșantion de refugiați, dintre care 73 la sută s-au aflat în Moldova mai mult de șase luni, 27 la sută - mai puțin de șase luni, iar din eșantionul total de refugiați, 37 la sută circulă cu regularitate între Moldova și o altă țară (mai multe detalii mai jos). La începutul anului 2023, 60 la sută dintre respondenții la sondajul IEA privind refugiații ucraineni au declarat că nu întâmpină probleme în privința accesului la informațiile de care au nevoie. Prin urmare, pe baza rezultatelor a doi ani de sondaje privind accesul la informații legate de serviciile pentru refugiați, constatăm o opinie în general favorabilă cu privire la accesul la informații în rândul refugiaților și faptul că majoritatea respondenților consideră că accesul tinde mai degrabă să se îmbunătățească decât să se înrăutățească.

Pentru refugiații stabiliți în Bălți și Cahul a devenit mai ușor să acceseze informațiile de care au nevoie, comparativ cu primele zile sau săptămâni de la sosirea în Moldova (79 la sută pentru Bălți și 71 la sută pentru Cahul). Refugiaților cu reședința în Chișinău le-a fost puțin mai ușor de la prima sosire să acceseze

Figura 3. Schimbări în accesul la informații, refugiați (2023/24)

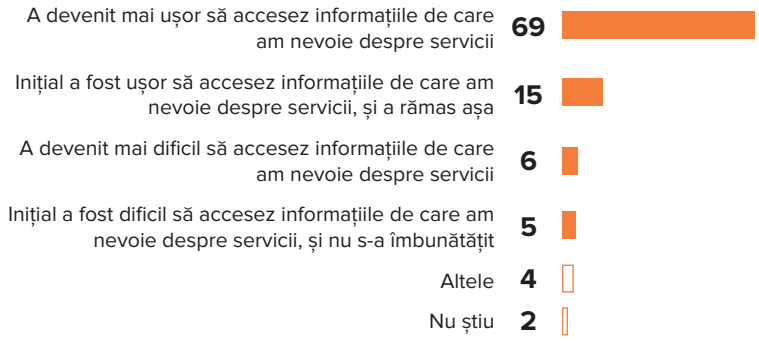
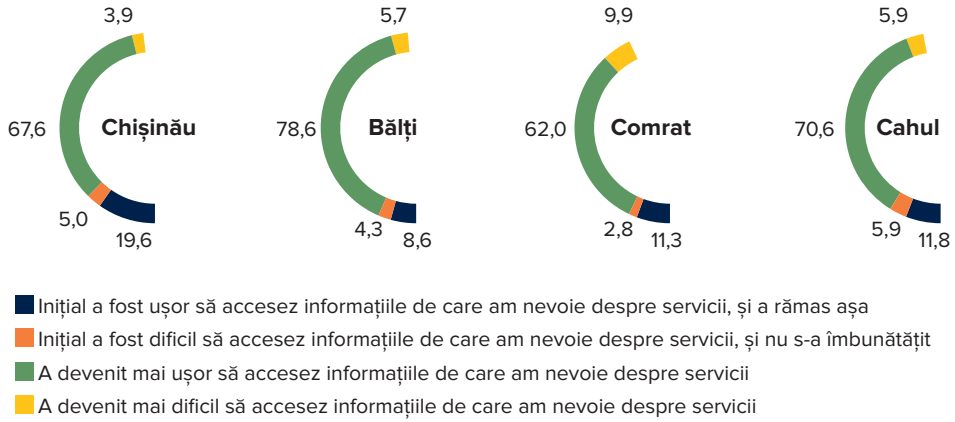


Figura 4. Accesul la informații pe regiuni, refugiați (2023/24)

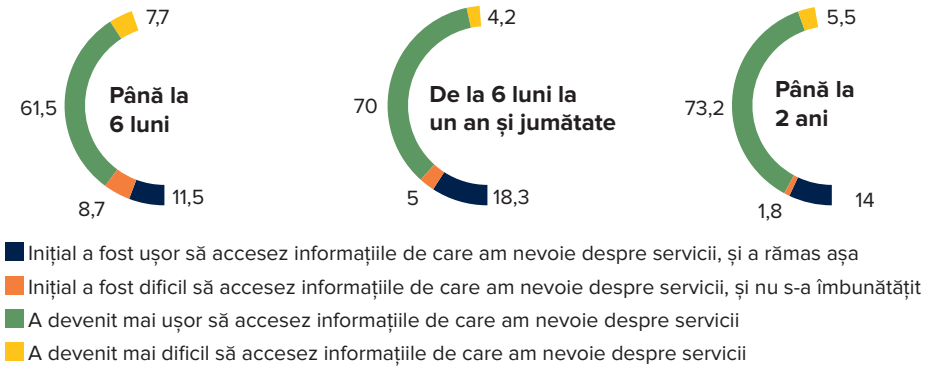


informațiile de care au nevoie (68 la sută). Comrat se situează puțin mai sus decât celelalte localități în ceea ce privește percepția că accesul la informații s-a înrăutățit în timp, dar, în general, doar 10 la sută dintre refugiații chestionați în Comrat au această părere.

Ușurința accesului la informații este influențată într-o oarecare măsură de durata șederii refugiaților în Moldova, accesul la informații având tendința de a se ameliora odată cu trecerea timpului. Dintre refugiații nou sosiți (mai puțin de 6 luni) intervievați, 62 la sută au indicat un acces îmbunătățit la informații, în comparație cu 73 la sută dintre respondenții refugiați care se află în Moldova

de un an și jumătate sau mai mult. Cei care se află în Moldova de mai mult de 6 luni afirmă că au acces la informații mai relevante și mai detaliate în comparație cu primele săptămâni sau luni de la sosire. În cadrul DFG, refugiații au indicat că stresul psihosocial cauzat de război și de trecerea în Moldova a însemnat că au avut nevoie de odihnă, dar după câteva săptămâni au început să caute informațiile de care aveau nevoie. Aceștia au menționat sentimentul de a putea naviga mai ușor prin sursele de informații și capacitatea de a cunoaște care sunt informațiile de care au nevoie și unde să le găsească (inclusiv organizația concretă la care să se adreseze cu anumite întrebări/ ajutoare).

Figura 5. Accesul la informații după durata de ședere în Moldova, refugiați (2023/24)



Persoanele sosite recent (în ultimele 6 luni) în Moldova din Ucraina au menționat frecvent că au accesat informații despre serviciile pentru refugiați în Moldova online, înainte de a intra în țară. Acest lucru este confirmat de sondajele OIM la punctele de trecere a frontierei, care au constatat că 60 la sută dintre persoanele care au intrat în Moldova din Ucraina în 2023 au căutat ajutor și sprijin pe rețelele de socializare . Agențiile care acordă sprijin refugiaților nou sosiți au declarat că mulți dintre aceștia sunt deja bine informați, după ce au cercetat condițiile, serviciile și statutul juridic în Moldova înainte de sosire și au intrat în contact prin intermediul grupurilor de socializare cu alți refugiați ucraineni care se află în prezent sau au fost anterior în Moldova. Pe lângă faptul că se bazează în primul rând pe grupurile din rețelele de socializare, refugiații nou sosiți în 2023 au căutat informații și prin intermediul CCR, centrelor comunitare și site-urilor oficiale, cum ar fi dopomoga.gov.md. Refugiații nou sosiți au indicat

[7] IOM, DTM Moldova, Crossing Back Surveys with Ukrainian Nationals, November 2023.

într-un număr mai mare decât cei care se află în Moldova de mai mult de 6 luni că au nevoie de mai multe informații cu privire la programul de asistență financiară a UNHCR (67 la sută față de 56 la sută) și sprijin psihosocial și de sănătate mintală (78 la sută față de 65 la sută).

Și pentru refugiații care traversează frontiera în ambele sensuri, accesul la informații este la fel de facil. Cu toate acestea, cei care circulat spre Moldova și din Moldova au fost mai predispuși să răspundă că accesul la informații a fost ușor pentru ei încă de la început (19 la sută față de 12 la sută refugiați care au rămas doar în Moldova de la sosire). Tiparul obiceiurilor de informare pentru refugiații care se deplasează în ambele sensuri ale frontierei și cei care rămân în țară nu diferă foarte mult, iar refugiații au menționat că accesează aceleași surse de informare (online) despre Moldova și atunci când se află în afara țării. În același timp, observăm că cei care rămân în țară sunt mai predispuși să apeleze la autoritățile locale ca sursă de informare (19 la sută), în comparație cu refugiații care se deplasează în ambele sensuri ale frontierei (doar 7 la sută), ceea ce indică faptul că cei care rămân în țară sunt mai predispuși să dezvolte încredere și legături cu rețelele și autoritățile locale.

> *A apărut foarte mult spam, escroci și reclame. Dacă nu verifici timp de câteva ore, vor fi deja 500-700 de mesaje noi*
>
> *[Chișinău, femeie refugiată sosită recent, decembrie 2023]*

Mediul online

Grupurile online sunt considerate în mod constant ca fiind cel mai utilizat canal de informare, însă creșterea numărului de utilizatori a determinat o creștere a numărului de mesaje spam, reclame și escrocherii. Această abundență de conținut irelevant îngreunează identificarea informațiilor esențiale, deoarece noii veniți încă trebuie să învețe cum să distingă informațiile relevante. Participanții la DFG au declarat că navigarea prin marea cantitate de date din grupurile online din care fac parte rămâne o sarcină care consumă mult timp și au vorbit despre necesitatea de a monitoriza în mod constant grupurile pentru a evita ratarea unor oportunități de asistență esențiale.

Accesul tinerilor la informații

Tinerii refugiați din Ucraina manifestă o preferință clară pentru sursele online și primare și descriu modalități eficiente de navigare prin canale și de verificare a

> *Pentru mine personal, canalul de informare s-a extins atunci când pur și simplu am aflat unde să mă adresez. Mergeți și întrebați din nou. Iar acești oameni, curatori, organizații, voluntari, vă vor răspunde dacă cunosc aceste informații. Aceleași surse, cum ar fi rețelele de socializare, grupurile și subgrupurile sociale și diversele organizații publice sunt la fel deschise. Trebuie doar să vă dedicați timp, să stați și să citiți. Nu să faci teme cu copiii, ci să stai, să citești, să mergi la un grup și să afli informații.*
>
> ***[Chișinău, tânăr refugiat, decembrie 2023]***

informațiilor. Aceștia utilizează în mod sistematic paginile oficiale ale organizațiilor umanitare și/sau guvernamentale pe rețelele de socializare și aplicațiile de mesagerie (Viber, Telegram) și indică o preferință pentru aceste grupuri oficiale în defavoarea grupurilor din rețelele de socializare gestionate de comunități sau cele private.

Datele sondajului privind utilizarea principalelor surse online (cum ar fi site-ul web al UNHCR și site-ul consilierului de servicii) indică faptul că aproximativ 8 la sută mai mulți tineri cu vârste cuprinse între 18 și 29 de ani folosesc aceste platforme în mod mai frecvent decât refugiații mai în vârstă. Tinerii refugiați ucraineni sunt mai puțin predispuși să se conecteze la Dopomoha / Moldova pentru Pace (doar 11 la sută dintre refugiații cu vârsta cuprinsă între 18-29 de ani o folosesc în mod sistematic, comparativ cu 25 la sută dintre cei cu vârsta cuprinsă între 45-59 de ani), deși, conform informațiilor din DFG, acest lucru se datorează probabil unei mai mici recunoașteri a Moldova pentru Pace ca platformă online și confuziei în asocierea dintre Dopomoha și Moldova pentru Pace. De asemenea, este mai puțin probabil ca persoanele mai tinere să utilizeze Linia Verde de răspuns pentru refugiați, doar 7 la sută dintre refugiații cu vârsta cuprinsă între 18 și 29 de ani utilizând-o în mod sistematic, comparativ cu 14 la sută dintre cei cu vârsta de peste 60 de ani.

Accesul moldovenilor la informații

În cazul moldovenilor care locuiesc în zone cu refugiați din Ucraina, 50 la sută dintre cei intervievați se simt foarte informați sau au o bună informare despre serviciile și sprijinul legat de răspunsul la situația refugiaților. Aceste date arată o ușoară îmbunătățire față de anul 2022, când 43 la sută dintre moldovenii intervievați au indicat că au suficiente informații despre răspuns. În total, 67 la

Figura 6. Nivelul de informare cu privire la serviciile pentru refugiați, comunitatea gazdă (2023/24)

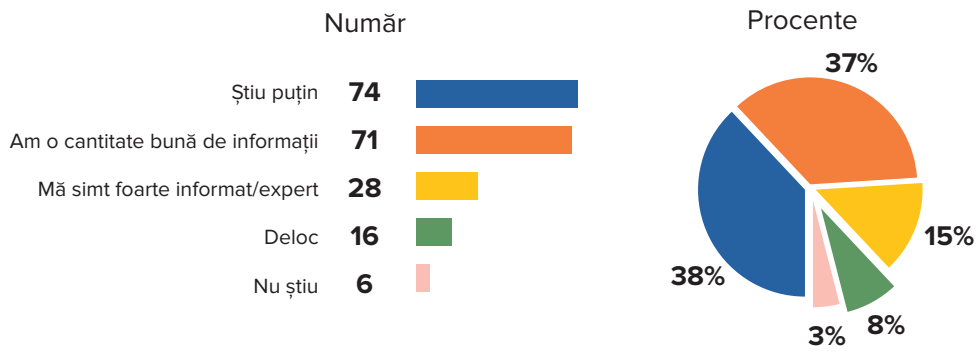
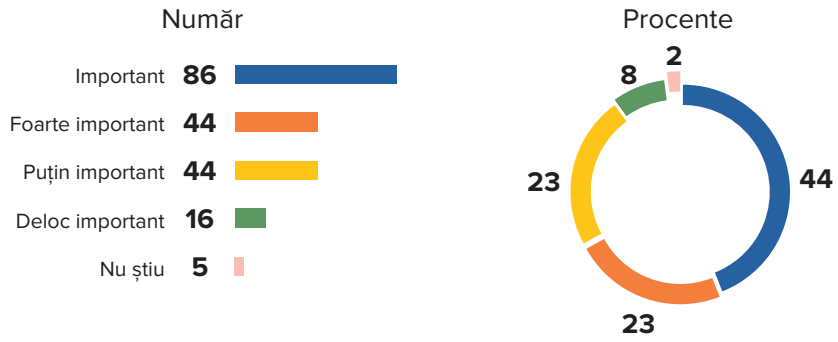


Figura 7. Importanța de a fi informat cu privire la serviciile pentru refugiați, comunitatea gazdă (2023/24)



sută dintre moldovenii intervievați au indicat că este fie *important*, fie *foarte important* să fie informați cu privire la răspunsul pentru refugiați, ceea ce este comparabil cu moldovenii intervievați în cadrul AIE 2022/2023, când 63 la sută au avut aceleași sentimente. În general, acest lucru arată o mică îmbunătățire și o reducere a decalajului dintre moldovenii care doresc să fie informați și cei care consideră că sunt informați (17 la sută).

În Comrat, grupurile de discuții alcătuite din participanți din comunitățile gazdă din Moldova și-au exprimat sentimentul că sunt mult mai puțin informați cu privire la răspunsul la situația refugiaților. Aceștia au menționat că a fost creat

un canal online specific pentru a primi informații, dar au remarcat că sunt foarte puține informații distribuite acolo și că există foarte puțină interacțiune .

În cadrul discuțiilor focus group, moldovenii din comunitățile gazdă au menționat că, în prezent, organizațiile și autoritățile locale consideră că informațiile sunt distribuite într-un mod care vizează mai bine persoanele care au nevoie de ele. De asemenea, aceștia au remarcat o scădere per ansamblu a informațiilor generale care circulă față de perioada inițială de sosire a refugiaților, inclusiv în mass-media și în spațiile online la care participă. Moldovenii consideră că refugiații au nevoie de mai puține canale de informare destinate anume refugiaților comparativ cu perioada inițială a sosirii lor, deoarece aceștia încep să se integreze în societatea moldovenească și pot solicita și partaja informații prin intermediul locurilor de muncă și al instituțiilor de învățământ. De asemenea, ei au împărtășit percepția că refugiații din Ucraina studiază / vor începe să studieze sau să adopte limba română sau limbile preferate la nivel local (cum ar fi rusa).

Preferințe lingvistice

> *... cei care au rămas aici deja s-au integrat în societatea noastră, unii au și primit sau doresc să primească cetățenia. Unii s-au stabilit cu traiul și munca, au început să studieze limba, astfel încât să poată coexista și trăi alături de noi în societatea noastră.*
>
> ***[Chișinău, comunitatea gazdă, femeie, decembrie 2023]***

Pentru 79 la sută dintre respondenții refugiați, limba preferată este rusa, 19 la sută - ucraineana și 1 la sută - româna. La întrebarea dacă se confruntă cu dificultăți în utilizarea limbii preferate pentru a accesa informații, în medie, 51 la sută dintre respondenții refugiați au răspuns că nu întâmpină dificultăți pe acest segment. Totuși, situația este puțin diferită în Bălți, unde 46 la sută au împărtășit aceeași opinie și Comrat cu 34 la sută. Un număr mic de respondenți au menționat unele provocări legate de alfabetizare, accesul persoanelor cu dizabilități, înțelegere sau lipsa de relevanță a informațiilor (toate sub 7 la sută). Aceasta reprezintă o foarte ușoară scădere a provocărilor cu care se confruntă refugiații care au participat la sondajul IEA din 2022/2023, conform căruia aproximativ 10 la sută dintre respondenți au întâmpinat dificultăți de natură lingvistică în ceea ce privește accesul la informațiile legate de refugiați. În același timp, două tipuri de provocări (informații care nu sunt furnizate în limba preferată și respondenții care nu știu că pot accesa informațiile și pot oferi feedback în limba preferată) au fost menționate de un procent semnificativ mai mare de respondenți din Comrat.

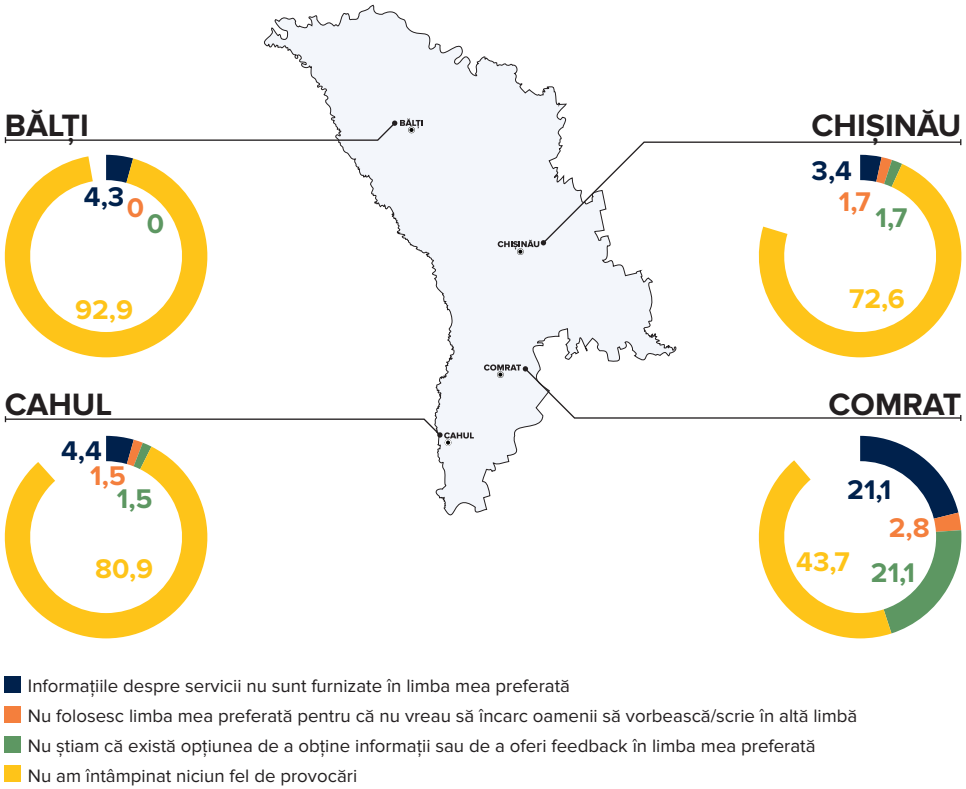
Figura 8. Provocări în accesarea informațiilor utilizând folosind limba preferată, refugiați (2023/24)

Începând cu anul 2023, sprijinul acordat refugiaților din Ucraina se bazează tot mai mult pe cadrul juridic al Republicii Moldova[8]. Astfel, este de așteptat că refugiații (care manifestă o preferință de 99 la sută pentru limbile rusă sau ucraineană) să se confrunte cu dificultăți în accesarea și înțelegerea documentelor legislative sau de politici moldovenești, disponibile în mare parte în limba română. În cadrul discuțiilor de tip focus grup, refugiații au menționat dificultățile în accesarea a ceea ce ei au numit „informații oficiale” și s-au plâns că informațiile distribuite de către instituțiile guvernamentale moldovenești nu sunt traduse în rusă sau ucraineană.

[8] Planul de răspuns la situația refugiaților din Ucraina în Moldova, 2024

Figura 9. Provocări în accesarea informațiilor folosind limba preferată, pe regiuni, refugiați (2023/24)

Dvs. întâmpinați anumite provocări în utilizarea limbii dvs. preferate pentru a accesa servicii, a pune întrebări, a oferi feedback sau a face reclamații? (Da, %, refugiați, N=388)



> *Încă nu avem tradus în rusă, și mai puțin este în ucraineană, protocolul Ministerului Sănătății care conține lista de servicii medicale disponibile pentru refugiații cu statut de protecție temporară, dar și multe alte documente"*
>
> ***[Chișinău, femeie refugiată din Odesa, decembrie 2023]***

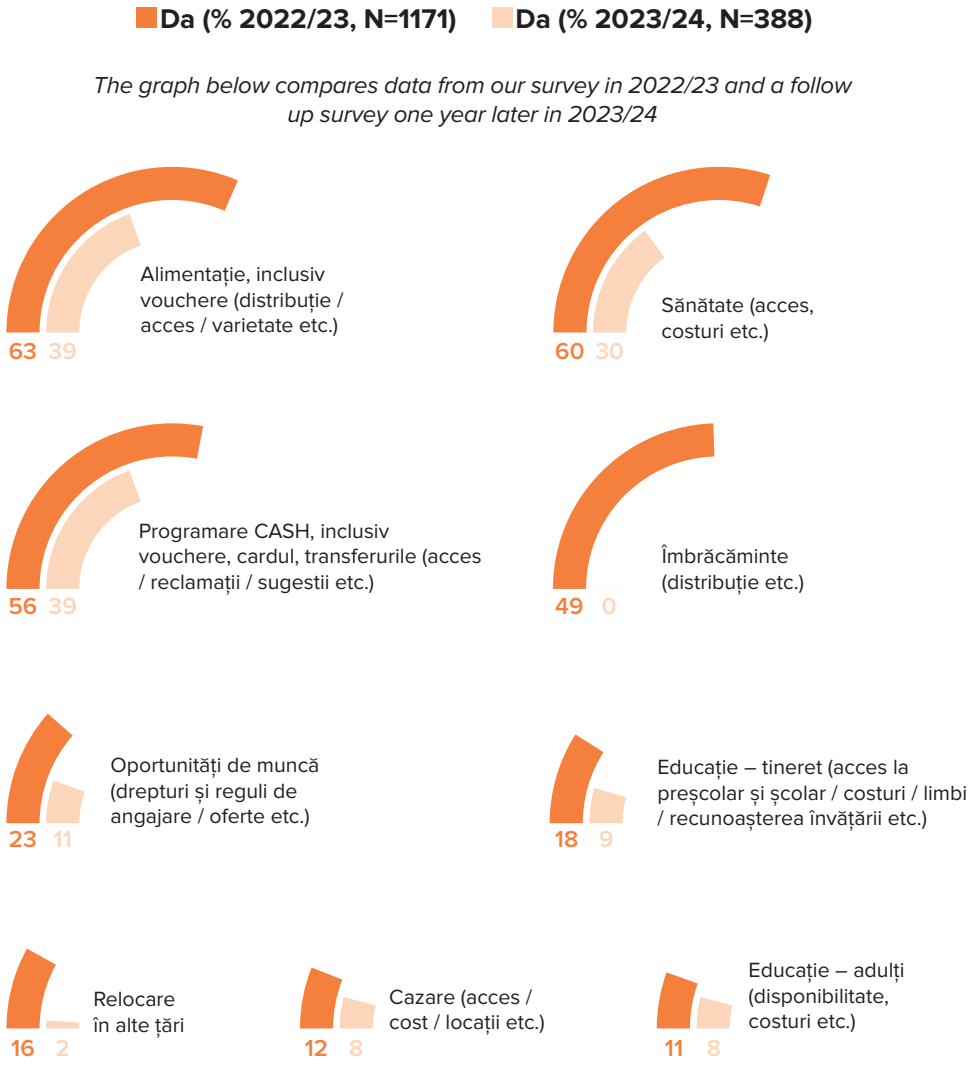
NECESITĂȚI ȘI PRIORITĂȚI ÎN MATERIE DE INFORMARE

Refugiați

În contextul necesităților pe termen lung și de integrare, oamenii au o necesitate sporită de a comunica eficient, de a-și împărtăși preocupările, de a avea pe cineva care să le înțeleagă situația lor unică și care să le dea sfaturi utile. Prestatorii de servicii înțeleg acest lucru și încearcă să faciliteze acest gen de sprijin, dar există un sentiment general din partea comunității că (în afara implicării directe, față în față, cum ar fi târgurile de înscriere pentru PT) persoanele se confruntă cu dificultăți în accesarea acestui tip de implicare. De exemplu, liniile telefonice sunt considerate a fi dificil de accesat din cauza timpului lung de așteptare și există părți importante ale comunității care nu au acces periodic / facil la acest tip de implicare la nivel individual în problemele și preocupările lor.

Refugiații din Ucraina care au participat la sondaj au indicat că principalele lor cinci nevoi de informare se axează pe asistență financiară, vouchere pentru produse alimentare și îmbrăcăminte, acces la asistența medicală, aspecte juridice (inclusiv statutul de protecție temporară) și oportunități de angajare în câmpul muncii. Ascultarea socială online a arătat că în grupurile online au existat multe discuții pe marginea subiectului PT (în special cu privire la modul în care statutul influențează eligibilitatea pentru asistența financiară). Deși alte subiecte sunt, de asemenea, importante (educația, îngrijirea copiilor, sănătatea mintală), acestea au fost menționate în mai puțin de 10 la sută în sondaj. Subiectele mai puțin importante acum țin de relocarea în alte țări (a scăzut de la 16 la sută la 2 la sută în acest an), azilul și statutul de protecție (a scăzut de la 16 la sută la 2 la sută în acest an) și siguranța.

Figura 10. Necesități de informare, refugiați (2022/2023 comparativ cu 2023/2024)



Per ansamblu, în comparație cu anul precedent, dorința de a obține mai multe informații pentru primele cinci subiecte s-a redus semnificativ. Numărul respondenților care au căutat mai multe informații cu privire la asistența medicală, oportunitățile de angajare în câmpul muncii și de educație pentru copii s-a redus la jumătate, comparativ cu IEA 2022/2023. Deși volumul informațiilor cu privire la programele alimentare și de asistență financiară, de asemenea, a scăzut (cu 24 la sută, respectiv 17 la sută), interesul față de aceste subiecte este încă ridicat.

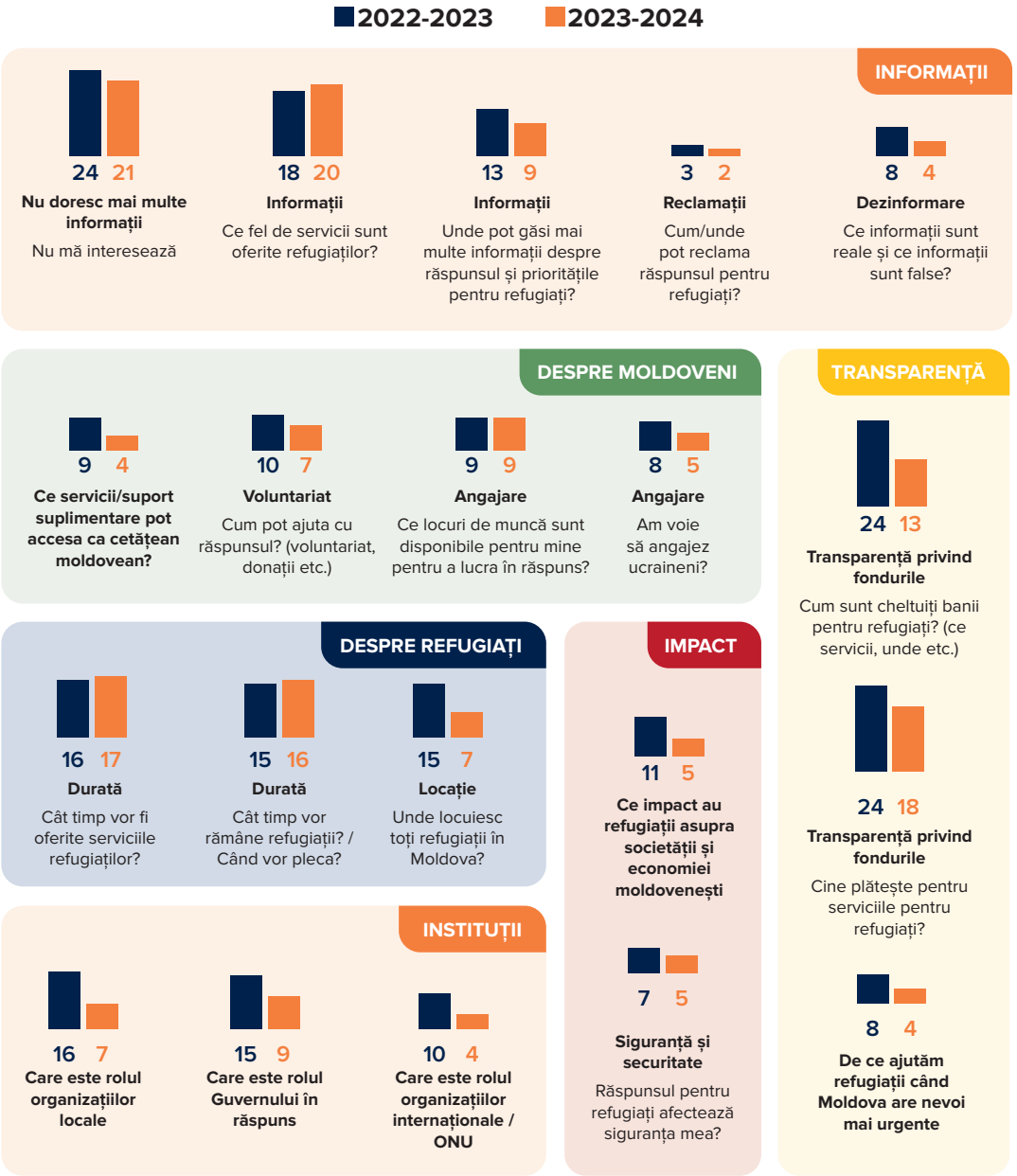
Scăderea generală a numărului de refugiați care ar fi dorit mai multe informații pe anumite subiecte se aliniază cu sentimentele (majorității) refugiaților care consideră că le este mai ușor să găsească informații și să se orienteze către sursele de informații de care au nevoie, în special în cazul celor care se află în țară de șase sau mai multe luni. Nevoia persistentă de mai multe informații privind voucherele pentru produse alimente și îmbrăcăminte și asistența financiară se aliniază cu necesitățile sporite și continue de sprijin de urgență în rândul unei părți a populației de refugiați (potrivit datelor, 70 la sută din numărul total de refugiați au nevoie de sprijin pentru a-și satisface nevoile de bază[9]).

Comunitățile gazdă

Optzeci la sută dintre moldovenii din comunitățile gazdă s-au arătat interesați în a obține mai multe informații cu privire la răspunsul la situația refugiaților. Cele mai prioritare cinci subiecte au fost legate de transparența fondurilor (cine plătește și cum sunt cheltuiți banii), durata șederii refugiaților în Moldova (inclusiv durata serviciilor) și informații despre serviciile pentru refugiați (ce fel de servicii sunt oferite). De asemenea, moldovenii ar dori să înțeleagă mai multe despre când se va încheia războiul și când / dacă ucrainenii se vor întoarce la patrie și câți refugiați se mai află în Moldova. Comparativ cu IEA precedent, interesul comunității gazdă față de majoritatea subiectelor referitoare la refugiații din Moldova a înregistrat o ușoară scădere, în schimb s-a diversificat (numărul respondenților care au sugerat „alte subiecte” înregistrând o creștere de 16 la sută). Acest lucru demonstrează necesitatea de a crea oportunități pentru discuții mai deschise și implicare a comunităților gazdă, care pot sesiza domenii specifice (și uneori mai complexe) de preocupare sau de interes. Interesul față de unele subiecte a scăzut de aproape două ori în 2023/2024 comparativ cu anul precedent, și anume: rolul guvernului, al organizațiilor locale și internaționale în răspunsul la situația refugiaților, serviciile oferite cetățenilor moldoveni, angajarea refugiaților de către cetățenii moldoveni, informarea eronată și motivele pentru care sunt ajutați refugiații.

[9] Basic Needs, Socio-Economic Vulnerability and Multipurpose Cash Assistance Moldova Refugee Response Plan | October 2023

Figura 11. Necesități informaționale, comunitatea gazdă (2022/2023 comparativ cu 2023/2024)



SURSE ȘI CANALE

În ceea ce privește sursele oficiale guvernamentale și umanitare, această evaluare s-a axat în special pe o listă de surse cheie furnizate de UNHCR și partenerii APP, inclusiv:

Figura 12. Surse de informații, refugiați (2024)

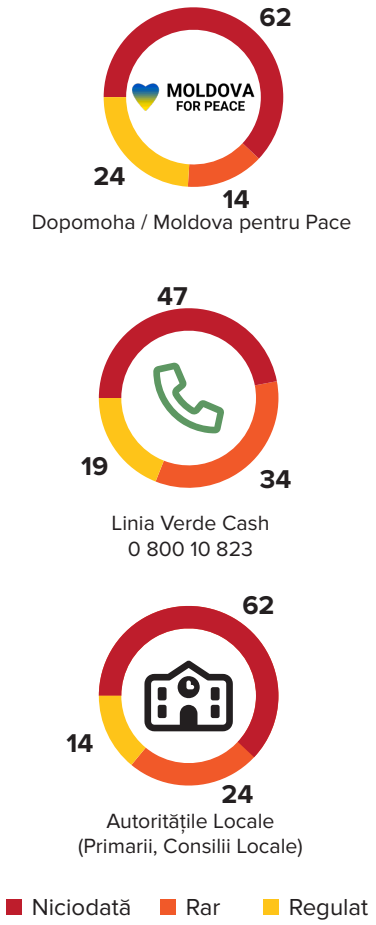
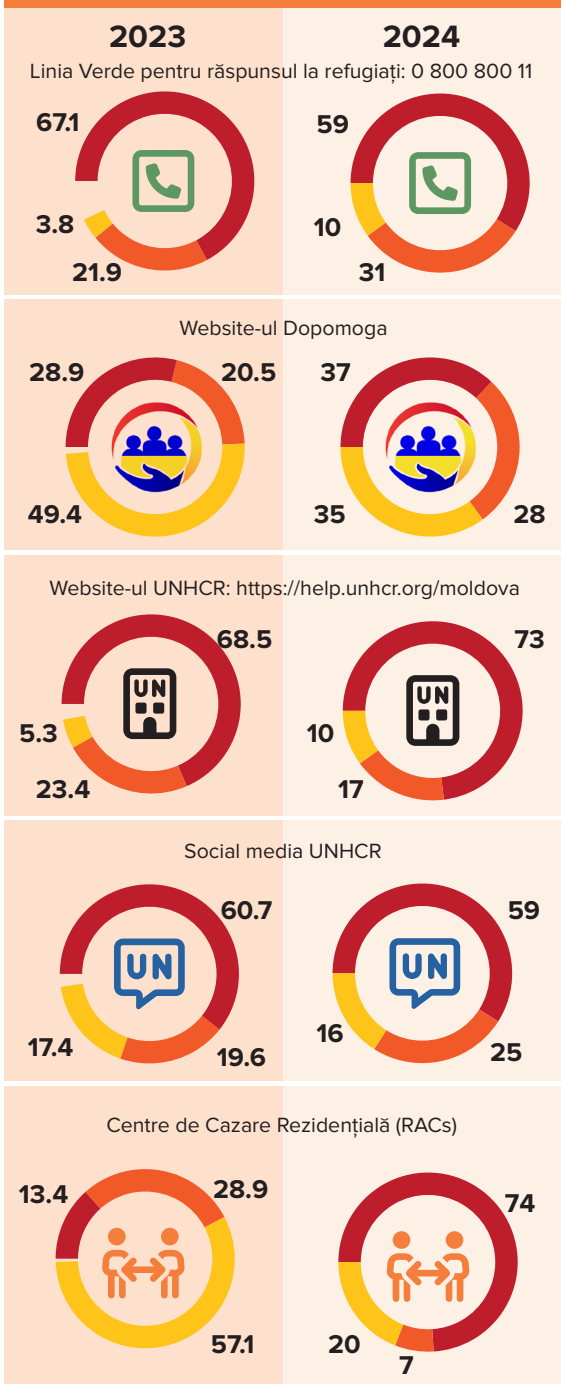


Figura 12. Surse de informații, refugiați (2023/2024) *comparație*



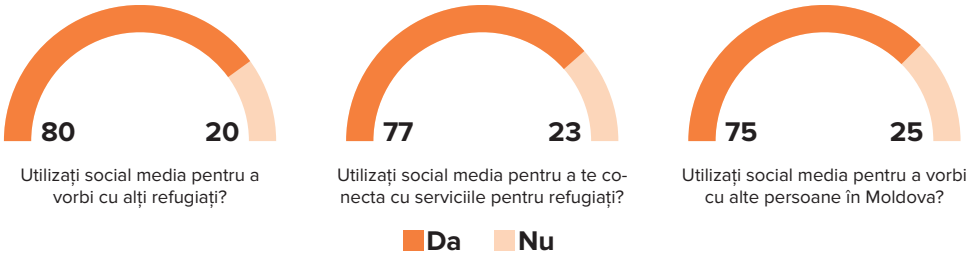
Dintre aceste grupuri, cea mai utilizată sursă de informare despre serviciile destinate refugiaților este site-ul Dopomoga (menționat de 35 la sută dintre refugiații participanți la sondaj). Dopomoga continuă să asigure un standard ridicat de informații exacte și oportune distribuite de agențiile guvernamentale și umanitare și reacționează la reclamațiile / informările eronate depistate pentru a le clarifica cu sursele relevante (cum ar fi ministerele competente). De asemenea, Dopomoha/ Moldova pentru Pace reprezintă principala sursă de informare pentru 24 la sută de refugiați, urmată de CCR cu 20 la sută, Linia de Suport Financiar cu 19 la sută, pagina UNHCR de pe rețelele de socializare cu 16 la sută și autoritățile locale cu 14 la sută. Aceste constatări sunt similare celor din raportul IEA 2022/2023 și, prin urmare, prezentul raport se va concentra pe o aprofundare a nivelului de încredere al acestor surse (a se vedea Secțiunea 2).

Grupurile implicate în evaluare (refugiați, comunități gazdă, lucrători și voluntari ai organizațiilor umanitare și comunitare) au vorbit în mare parte despre o reorientare (chiar mai mult decât atât) spre grupurile online și, în special, grupurile gestionate de comunități, ca fiind principalele - și din ce în ce mai frecvente - canale prin intermediul cărora refugiații din Ucraina solicită, accesează și partajează informații. Acest lucru rezultă din constatările IEA 2022/2023, conform cărora 65 la sută dintre refugiații din Ucraina au solicitat informații în mod sistematic / frecvent prin intermediul rețelelor sociale, iar 22 la sută au făcut acest lucru uneori (doar 12 la sută au indicat că nu au făcut acest lucru niciodată). Mai exact, refugiații aleg să caute, să acceseze, să partajeze și să creeze informații în grupurile online hiperlocale (inclusiv grupuri alcătuite din membrii familiei, prieteni și vecini și, în unele cazuri, persoanele care se află permanent sau periodic în Ucraina), ceea ce indică, de asemenea, o reorientare de la grupurile mari de pe Telegram sau Viber, care au fost create și au atras mii de membri în 2022. Grupurile mari, deschise (sau grupurile private la care se poate adera cu ușurință) sunt adesea axate pe regiuni (de exemplu, grupurile axate pe Transnistria sau Găgăuzia). Grupurile online mari și deschise variază semnificativ în dimensiune, numărând între 500 și 100.000 de membri , și includ adesea mulți membri care nu se află în Moldova (mai multe informații despre riscurile asociate acestor grupuri în Secțiunea 4 din prezentul raport). Aceste grupuri nu sunt moderate și nu sunt facilitate în mod oficial de personalul umanitar sau guvernamental, dar unele sunt acoperite prin ascultarea socială online realizată de Departamentul InfoUnit din cadrul Laolalta.

Principalele agenții umanitare și grupuri ale societății civile au o prezență puternică pe internet, inclusiv UNHCR, OIM și Laolalta InfoUnit. Agențiile umanitare au pus în mod vizibil accentul pe implicarea și schimbul de informații prin intermediul grupurilor online (gestionate de organizații), personalul agențiilor remarcând eforturi suplimentare de implicare în special pe Telegram și Facebook. Există dovezi ale eforturilor de a utiliza oportunitățile de comunicare bidirecțională puse la dispoziție de forumurile online de pe aceste platforme. De exemplu, OIM își deschide periodic canalul oficial de pe Telegram pentru întrebări, comentarii și feedback din partea membrilor grupului, participarea la astfel de evenimente fiind destul de activă.

Conversațiile și interacțiunile dinamice, sincere și deschise au tendința de a se produce mai curând în cadrul grupurilor comunitare „neoficiale” și nemoderate, în timp ce grupurile oficiale umanitare moderate sunt considerate de către refugiații participanți la sondaj și la DFG ca fiind mai mult pe rol de „panou de informare”, unde organizațiile distribuie informații despre serviciile lor. Ascultarea socială online realizată în cadrul acestei evaluări a constatat că refugiații din Ucraina folosesc spațiile online pentru a discuta despre probleme și întrebări, dar în cele din urmă se încurajează (reciproc) să apeleze la liniile telefonice de urgență și serviciile oferite la direct, în special în cazul problemelor mai complexe (cum ar fi statutul juridic).

Figura 13. Utilizarea internetului în scopul accesării rețelelor de socializare, refugiați (2023/2024)



Solicitarea și schimbul de informații în persoană au fost, de asemenea, unele dintre subiectele principale abordate în cadrul DFG, iar voluntarii și lucrătorii AAP au remarcat beneficiul implicării refugiaților în calitate de voluntari sau angajați ai organizațiilor, întrucât ei acționează astfel ca o „verigă de legătură". Femeile, în special, se bazează foarte mult pe informațiile transmise de persoanele pe care le cunosc direct (rude, prieteni, cunoștințe), același lucru fiind valabil și în cazul verificării informațiilor - participanții la DFG au menționat că, atunci când au o neclaritate sau au dubii în privința unei informații, apelează la un prieten pentru clarificare.

BARIERE ÎN CALEA INFORMĂRII, SPECIFICE COMUNITĂȚII

Accesul și schimbul de informații privind răspunsul nu este lipsit de bariere, în special în cazul anumitor grupuri comunitare. În această secțiune se arată că, deși în general, accesul la informații a devenit mai facil, există încă lacune în ceea ce privește satisfacerea diverselor nevoi de informare ale refugiaților. În special, persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități au fost identificate în repetate rânduri de către informatorii cheie ca având mai puțin acces la informații, confruntându-se cu mai multe bariere în calea accesului și a schimbului de informații și, prin urmare, fiind mai expuse riscului. În general, datele colectate de la refugiați evidențiază lacunele și preferințele specifice în materie de informare pentru anumite comunități, inclusiv lipsa de încredere în informațiile privind asistența medicală sau fiabilitatea percepută a acestora în cazul femeilor, lipsa de informații privind cazarea în rândul persoanelor cu dizabilități și dorința tuturor grupurilor marginalizate de a obține mai multe informații privind serviciile de sănătate mintală și de a avea o activitate independentă. Prin urmare, există o nevoie urgentă și continuă de intervenții specifice și de abordări incluzive pentru a asigura accesul echitabil la informații esențiale pentru toți refugiații, inclusiv pentru grupurile de risc. În planul regional de răspuns pentru refugiați, partenerii umanitari și guvernamentali din Moldova menționează activitățile desfășurate în mod sistematic în scopul de a asigura în mod constant diversitatea, eforturile de comunicare cu comunitățile afectate sunt luate în considerare.

Deși majoritatea refugiaților au acces la internet (96 la sută), o parte din refugiați, și anume 4 la sută, nu au deloc acces la internet, aceste date fiind similare cu constatările din 2022/2023. În cazul persoanelor în vârstă, probabilitatea ca acestea să declare că nu folosesc internetul este mai mare (10 la sută), comparativ cu doar 4 la sută în cazul refugiaților mai tineri. Refugiații care nu sunt conectați la internet se bazează în principal pe informațiile transmise pe cale verbală și pe sursele tradiționale de informare (Linia Verde, CCR, organizații umanitare și religioase). Datele scot în evidență o diferență între generații în ceea ce privește comportamentul în materie de căutare de informații, refugiații mai tineri manifestând o preferință pentru sursele online, accesând cu regularitate platforme precum site-ul UNHCR, în timp ce persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități se bazează mai mult pe comunicarea verbală. În cadrul acestei evaluări nu au fost realizate DFG sau interviuri anume cu refugiații LGBTIQ+ și, prin urmare, nu au fost constatate anumite bariere în acest sens. Participanții LGBTIQ+ la Evaluarea Participativă a UNHCR din 2023 au remarcat că dintre diversele surse de informare pe care se bazează, internetul și platformele online reprezintă pentru ei principalul instrument de acces la informații. Aceștia au indicat, de asemenea, că știu unde să se adreseze pentru a depune plângeri sau pentru a oferi feedback[10].

Constatările cu privire la riscurile legate de informații cu care se confruntă anumite grupuri comunitare specifice sunt documentate în Secțiunea 4 a prezentului raport.

Refugiați în vârstă și persoane cu dizabilități

Șaptesprezece la sută dintre refugiații participanți la sondaj au menționat că au o dizabilitate, dintre aceștia, 39 la sută au peste 60 de ani, iar 9 la sută au sub 29 de ani. Dintre refugiații cu dizabilități, 27 la sută au indicat că locuiesc în CCR, iar 19 la sută sunt cazați în locuințe cu asistență completă pentru chirie. În cazul persoanelor cu dizabilități, durata medie a șederii depășește perioada de șase luni, mai frecvent decât în cazul altor categorii de refugiați (13,5 la sută dintre persoanele cu dizabilități au declarat că stau în Moldova mai puțin de șase luni, comparativ cu 38 la sută care au declarat că stau mai mult de șase luni).

Refugiații din Ucraina care fac parte din categoria persoanelor cu dizabilități și a persoanelor în vârstă se bazează foarte mult pe informațiile transmise pe cale verbală, pe care ei adesea o găsesc ca fiind mai accesibilă decât canalele oficiale din cauza dificultăților de accesare și de verificare a informațiilor online. Ambele grupuri sunt, în general, mai puțin familiarizate cu rețelele de socializare și cu aplicațiile de mesagerie și, chiar dacă dețin telefoane mobile și au conexiune la internet, de regulă apelează la ajutorul altor persoane pentru a găsi informațiile online. Puțini dintre ei folosesc canalele Telegram sau grupurile Viber, deși majoritatea cunosc despre existența acestora de la alte persoane.

[10] UNHCR, Raportul de Evaluare Participativă, Moldova, ediția 2023

> *„În mare parte, sunt informațiile transmise din gură-n-gură, oamenii care au fost undeva, le spun și altora, și așa aflăm și noi"*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„Pur și simplu, fac alții asta pentru mine că eu nu știu cum. Vă zic, Viber nu există (pentru mine), el nu există".*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„Așa și la mine. Cunosc telefonul doar pe jumătate, așa că rog pe cineva să mă ajute cu telefonul"*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

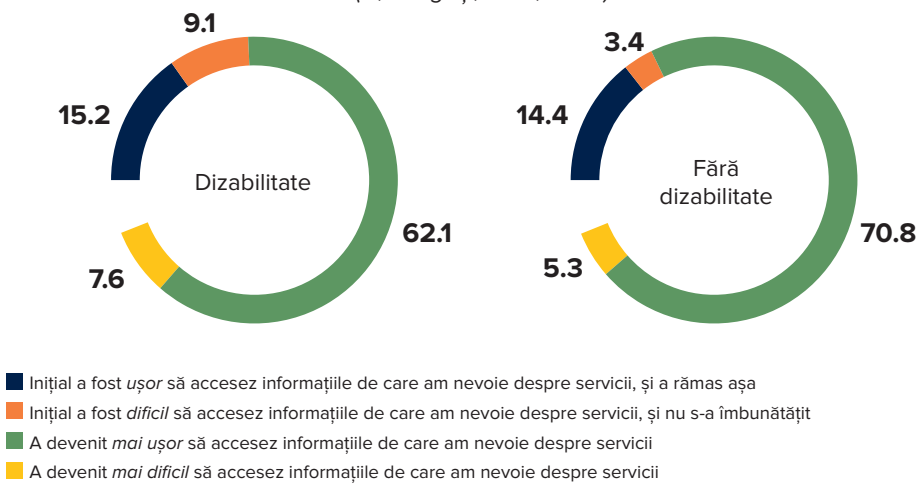
Conversațiile din focus grupurile cu refugiați în vârstă și refugiații cu dizabilități din Ucraina arată că mulți dintre ei sunt conștienți de riscurile informațiilor eronate și ale dezinformării și iau măsuri pentru a discerne informațiile false, dând preferință în principal surselor de încredere, cum ar fi site-urile și organizațiile oficiale. În pofida faptului că s-au confruntat ocazional cu informații eronate (în principal cu privire la plățile în numerar și distribuirea ajutorului umanitar), persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă și-au exprimat încrederea generală în informațiile obținute de la alți refugiați, bazându-se în principal pe recomandările unor cunoștințe verificate și mai bine informate.

> *„Dacă apare ceva de undeva, îmi telefonez prietenii și ei îmi zic: uită de asta, nu-i contacta sau nu le răspunde".*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

Conform sondajului, proporția persoanelor cu dizabilități din Ucraina care nu văd îmbunătățiri în situația dificilă în privința accesului la informații de la sosirea lor este de 9 la sută (cu 6 la sută mai mult decât media experienței respondenților refugiați). În rândul persoanelor cu dizabilități, numărul celor care consideră că accesul la informații a devenit mai facil este cu 8 la sută mai mic decât în cazul întregii populații de refugiați.

Figura 14. Modificări în privința accesului la informații, refugiați, persoane cu dizabilități (2023/2024)

Dvs. vi se pare mai ușor sau mai dificil să găsiți informațiile de care aveți nevoie acum pentru viața dvs. de zi cu zi, comparativ cu primele zile sau săptămâni de când ați sosit? (%, refugiați, PWD, N=66)



Conform sondajului, sursele de informare utilizate cel mai des de către persoanele cu dizabilități sunt CCR (o treime dintre respondenții din rândul persoanelor cu dizabilități au declarat că apelează la această sursă, ceea ce reprezintă un nivel de utilizare cu 16 la sută mai mare decât media generală în rândul respondenților refugiați) și Linia Verde (un nivel de utilizare cu 6 la sută mai mare decât media în rândul respondenților refugiați, fiind indicate ca sursă de informare de 15 la sută dintre persoanele cu dizabilități). Cele mai puțin utilizate surse de către persoanele cu dizabilități, în comparație cu alte categorii de refugiați, sunt site-ul web al UNHCR (menționat de 2 la sută din refugiații cu dizabilități comparativ cu 11 la sută din refugiații care nu se identifică ca având o dizabilitate) și centrele de servicii comunitare ale UNHCR (menționate de 2 la sută din persoanele cu dizabilități și 10 la sută din refugiații care nu se identifică ca având o dizabilitate).

În cadrul discuțiilor de tip focus grup, persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă din Ucraina au menționat că, în scop de informare din surse oficiale, apelează destul de frecvent la site-ul dopomoga.gov.md, precum și la centrele juridice, organizațiile religioase și umanitare, inclusiv: Motivatie (ONG local), Keystone, HelpAge International, Katalyst, Armata Salvării din Chișinău, Biserica „Covceg", AO Casmed și Asociația pentru Drepturile Omului Lex XXI din Bălți și centrul UNHCR din Cahul. Aceste organizații au fost menționate în cadrul grupurilor cu participarea persoanelor în vârstă și a persoanelor cu dizabilități din Chișinău și Bălți mai frecvent decât în alte localități.

> *„La dopomoga.gov.md, probabil. Nu este alt loc la care să te adresezi".*
>
> ***[Chișinău, persoană cu dizabilități, femeie, decembrie 2023]***

Potrivit sondajului, persoanele cu dizabilități au menționat mai frecvent decât alte grupuri de refugiați că ar dori mai multe informații despre serviciile de sănătate mintală (41 la sută față de 28 la sută din populația generală) și despre munca pe cont propriu (11 la sută față de 3 la sută din populația generală). În cadrul focus grupurilor, persoanele cu dizabilități au remarcat că, în comparație cu începutul șederii lor în Moldova, în prezent există mai multe informații despre oportunitățile de angajare, instruire și cursuri pentru educația adulților.

> *„Există mai mult ajutor, informații despre angajarea în câmpul muncii sau despre formare în anumite domenii, despre cursuri profesionale. Este mult mai multă informație despre asta acum".*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„În general, este mai multă informație despre oportunități de studii și muncă decât despre produse alimentare"*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

Se observă o frustrare față de disponibilitatea tot mai redusă a organizațiilor de ajutor umanitar și față de lipsa unei asistențe clare și coerente. Pentru ei, accesul redus la servicii și informații se intensifică, iar reducerea ajutorului duce la probleme de acces la informații și la scăderea încrederii în informațiile furnizate de organizațiile umanitare. Unele persoane în vârstă și persoane cu dizabilități au remarcat disparități în distribuirea ajutorului, având percepția că cei care sunt cazați în CCR primesc mai mult sprijin și informații decât cei care stau în locuințe închiriate. Unii dintre acești refugiați s-au simțit neglijați sau ignorați de organizațiile umanitare și au subliniat că, din cauza condițiilor lor de sănătate diferite, nu toți au avut posibilitatea de a locui în cadrul unui CCR.

> *„Vreau să zic că nu toată lumea îți spune imediat (unde să te adresezi pentru ajutor). Iar dacă și îți spune, apoi sponsorul deja a plecat sau îți spun după ce ei înșiși au primit deja ajutorul. Înțelegeți, e cumva dureros așa".*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„Refugiații care locuiesc în centre (CCR) au primit acum haine călduroase, pături și perne de la organizația .... Iar noi n-am primit nimic. Și ei s-au înregistrat pentru aceste haine în septembrie.... Dar și eu am nevoie de ele"*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„Sunt unii care se gândesc că ar merge să stea la cămin, dar din cauza stării de sănătate, eu nu pot. Am problemele mele..."*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

Unele persoane au vorbit despre sentimentul de consolare și sprijinul pe care îl simt când participă la slujbele din biserică unde primesc îndrumare spirituală și morală. Cu toate acestea, unele persoane în vârstă și persoane cu dizabilități din Ucraina au remarcat, de asemenea, dificultăți în accesarea asistenței din partea centrelor sau programelor comunitare religioase, unde resursele sunt

limitate din cauza lipsei de finanțare. Acestea au descris link-urile de înregistrare furnizate de anumite organizații ca fiind expirate sau inaccesibile. În comparație cu alte grupuri de ucraineni, pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități, biserica și organizațiile religioase sunt surse de informare și, de asemenea, locuri de întâlnire și de schimb de informații.

> *„Este Biserica fără Ziduri, la fiecare două luni ei trimit un link, însă linkul nu întotdeauna se deschide. Ei oferă suport moral și spiritual. Este o biserică baptistă, iar noi nu suntem toți baptiști. De pildă, eu nu sunt baptistă, dar chiar și așa, totul acolo este atât de interesant, predicile sunt atât de pline de viață și de deschise. În plus, ei mai ajută și refugiații, singuri caută sponsori. Mai oferă și ajutor spiritual util"*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

> *„Merg acolo duminica. [...] Tema (discuțiilor) a fost frica, familia. Este interesant, merg de doi ani și mă străduiesc să nu pierd niciuna. Să merg acolo pur și simplu să mă întâlnesc cu cineva, să ascult, nu vreau să stau acasă în pat, ci vreau să mă duc undeva".*
>
> ***[Femeie refugiată, persoană cu dizabilități, Chișinău, decembrie 2023]***

Etnicii romi

Conform acestei evaluări, populația romă are un acces relativ bun la informații și la implicarea în serviciile pentru refugiați, dar se confruntă cu bariere în accesarea anumitor canale din cauza nivelului scăzut de alfabetizare, în special în rândul femeilor[11]. Participanții la grupul de discuții au remarcat o creștere generală a disponibilității informațiilor și faptul că mai multe informații sunt adaptate la nevoile lor specifice. Ca și alți refugiați din Ucraina, romii folosesc în principal aplicații de mesagerie precum Telegram și Viber și se bazează pe rețelele sociale apropiate lor pentru informații. De asemenea, ei folosesc aceste canale pentru a partaja informații și au menționat că sunt conștienți de necesitatea de a verifica informațiile înainte de a le împărtăși. Participanții la grupurile de discuții au menționat, de asemenea, că primesc ajutor de la voluntari și de la surse de încredere (cum ar fi Linia Verde), care, la fel ca în cazul respondenților refugiați din grupul general, reprezintă o sursă de acces la care apelează și despre care comunică în grupurile de discuții online atunci când oamenii au întrebări sau solicită sprijin. În cadrul Evaluării Participative a UNHCR din 2023, participanții romi au menționat o preferință pentru accesarea informațiilor la direct, față în față, de exemplu, în persoană la CCR[12].

> *„E mai ușor, desigur, a devenit mai ușor (să obții informații)".*
>
> ***[Bălți, bărbat refugiat de etnie romă, ianuarie 2024]***

> *„Când am venit aici, prima data, nu știam nimic... Iar acum știm unde să ne adresăm".*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, ianuarie 2024]***

> *„Întrebăm sau vorbim despre această informație, știre, de exemplu, sau despre ajutor".*
>
> ***[Bălți, bărbat refugiat de etnie romă, ianuarie 2024]***

> *„Linia telefonică pentru toate întrebările. Numărul de telefon pentru linia fierbinte îl mai aflăm și din chat-uri".*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, ianuarie 2024]***

Refugiații de etnie romă au menționat că, uneori, este dificil să ajungă la operatorii de la Linia de Suport Financiar. Ei s-au mai referit și la provocările legate de timpul lung de așteptare și la cazurile de comportament neadecvat sau nepoliticos manifestat de unii operatori, fapt care descurajează refugiații să apeleze la această sursă pentru a afla răspunsuri la întrebările lor.

[11] Forumul de coordonare a refugiaților, Notă informativă privind refugiații de etnie romă, Grupul de lucru pentru persoane de etnie romă, Moldova, decembrie 2023.

[12] UNHCR, 2023 Participatory Assessment Report, Moldova

> *„De multe ori ei sunt foarte nepoliticoși, vorbesc neclar, grosolan. Personal am sunat de atâtea ori, am întrebat unde să mă plâng pentru că sunt nepoliticoși, nu au dat un răspuns clar. Operatorul spune doar un singur cuvânt: „așteptați”. Așteptăm și o lună și jumătate, și două și jumătate. Și nu mai reușim să aflăm, (așteptăm la telefon) și o oră, o oră și jumătate”.*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, ianuarie 2024]***

Refugiații romi au declarat că în mare parte utilizează limba rusă atunci când solicită sau partajează informații în afara comunității lor sau a grupurilor de familie, în special atunci când interacționează cu comunitatea gazdă. PRR subliniază colaborarea dintre Grupul de lucru pentru persoane de etnie romă și Grupul de lucru AAP în vederea asigurării accesului la informații pentru comunitățile de romi în limba lor maternă prin traducerea în limba romani a materialelor informative privind protecția temporară, cu accent pe importanța obținerii statutului legal, a procedurilor de solicitare și a drepturilor aferente. ONG-urile și lucrătorii comunitari menționează buna coordonare locală cu mediatorii romi, care participă la forumurile locale de coordonare și sunt eficienți în a acționa ca agenți de legătură în vederea implicării persoanelor de etnie romă.

Secțiunea 2: Încrederea în sursele de informare

CADRUL DE ÎNCREDERE

Ecosistemele informaționale reprezintă o combinație complexă de nevoi nesatisfăcute și exces de informații. Este esențial să se promoveze producerea de informații relevante și de încredere la nivel local. Totuși, indiferent cât de concrete și relevante sunt informațiile, aceste eforturi sunt inutile dacă informațiile nu sunt credibile și sunt respinse. Cadrul de încredere Internews oferă o perspectivă pentru a evalua încrederea și, mai ales, pentru a înțelege de ce anumite surse de informații ar putea fi mai mult sau mai puțin fiabile. Acest cadru este alcătuit din patru elemente cheie ale încrederii, fiecare dintre ele fiind format din trei componente:

- **Acuratețe:**
  - › Mă înțelegi („contextual”)
  - › Îți cunoști domeniul („concret”)
  - › Îmi înțelegi prioritățile („prompt”)
- **Proximitate:**
  - › Ești accesibil („accesibil”)
  - › Vorbești în limba mea („limba”/ inteligibil)
  - › Ești ca mine („reprezentativ”)
- **Abilitatea de acțiune:**
  - › Poți păstra un secret („confidențialitate”)
  - › Nu mă impui să fac ceva („control”)
  - › Ai o atitudine serioasă față de mine și opiniile mele („responsabilitate”)
- **Intenție:**
  - › Nu ai secrete („transparență”)
  - › Vrei ce e mai bun pentru mine („interes”)
  - › Știi cum să mă ajuți („abilitate”)

Acest lucru ne permite să analizăm, monitorizăm, planificăm și evaluăm cu scopul de a promova, îmbunătăți sau alimenta încrederea. În mod esențial, acest cadru funcționează pe baza principiului conform căruia obiectivul furnizorilor de informații nu este încrederea oarbă. Informațiile de înaltă calitate beneficiază de pe urma unei analiza constructive, iar furnizorii de informații ar trebui să fie deschiși la întrebări și să fie cu adevărat responsabili față de publicul lor.

ÎNCREDEREA GENERALĂ ÎN TENDINȚELE DE INFORMARE

Această evaluare a constatat niveluri destul de ridicate de încredere generală în sursele oficiale de informații umanitare și guvernamentale, pe baza unei medii de 71-78 la sută dintre refugiații din Ucraina care au avut opinii favorabile cu privire la componentele de încredere legate de sursele cheie. Cu toate acestea, atunci când au fost întrebați despre încrederea în sursele de informare pentru refugiați în cadrul Evaluării Participative a UNHCR din 2023, membrii comunității au indicat o scădere a încrederii[13], iar această evaluare a arătat un nivel relativ scăzut de implicare în mecanismele de reclamații și feedback. Pe baza acestor diverse evaluări, observăm o imagine inițial contradictorie a încrederii în informațiile pentru refugiați și comunitățile gazdă din Moldova. Însă, cele patru componente ale Cadrului de încredere Internews ne ajută să aducem claritate în privința domeniilor în care se încadrează diferite componente ale încrederii în informații, informând astfel acțiunile mai specifice.

Intenția este componenta de încredere care, în prezent, este cea mai puțin eficientă pentru sursele de informare din Moldova în ceea ce privește răspunsul la situația refugiaților. Atât refugiații din Ucraina, cât și comunitățile gazdă pun la îndoială transparența unor surse, iar nivelul de înțelegere a identității sursei / organizației care se află în spatele informațiilor este unul scăzut și se constată un sentiment redus de siguranță față de protecția datelor private.

Abilitatea de acțiune este a doua cea mai puțin eficientă componentă a încrederii în sursele de informare. Refugiații au avut o părere favorabilă despre mecanismele de comunicare bidirecțională și de feedback ale unor surse, dar, în general, acesta a fost domeniul în care al doilea cel mai mic număr de voluntari a considerat că sursele se descurcă bine și, în general, pe baza acestei evaluări, observăm o asimilare limitată a mecanismelor de plângere și feedback.

[13] UNHCR, Raportul de Evaluare Participativă, Moldova, ediția 2023

Rezultatele discuțiilor cu lucrătorii din domeniul umanitar și din societatea civilă au arătat că, organizațiile au, în general, o bună înțelegere a motivelor care determină încrederea în ele ca surse de informare și depun eforturi pentru a acționa astfel încât să răspundă acestor așteptări. De exemplu, personalul agențiilor locale a vorbit despre faptul că s-a confruntat cu pierderea încrederii din partea unor gospodării de refugiați, atunci când acestea au negat că au fost evaluate în vederea acordării sprijinului pentru pregătirea de iarnă la sfârșitul anului 2023. Gospodăriile au refuzat evaluarea din cauza sentimentului de a fi fost evaluate și chestionate de mai multe ori, fără a vedea rezultatele sau dovezi că s-a ținut cont de părerea lor. Același personal al agenției a vorbit despre necesitatea de a gestiona așteptările refugiaților și ale comunităților gazdă în timpul evaluărilor și de a asigura disponibilitatea buclelor de feedback pentru a informa comunitățile despre rezultate sau, cel puțin, pentru a le informa deschis despre ceea ce nu se poate schimba sau asigura.

Datele din sondaj arată clar că moldovenii din comunitățile gazdă ar dori mai multă transparență cu privire la cine sunt organizațiile, care le sunt intențiile, cum sunt alocați banii și de unde provin aceștia. Moldovenii din Comrat au menționat că nu înțeleg de ce unii oameni primesc ajutor, iar alții nu, și, în general, de ce oamenii sunt tratați diferit în ceea ce privește acordarea de servicii și ajutoare. Nu este clar dacă recomandările pentru mai multe măsuri de transparență din IEA 2022/2023 au fost adoptate, având în vedere sondajele care indică faptul că mai mult de jumătate (56 la sută) dintre moldoveni consideră că nivelurile de transparență (care au fost indicate ca fiind nesatisfăcătoare) sunt aceleași de la începutul afluxului de refugiați, sau chiar mai reduse.

> *„Și lipsa informațiilor transparente, ceea ce în mod firesc duce la apariția zvonurilor, bârfelor, înțelegerilor eronate, care circulă apoi de la un grup la altul, iar asta nu ajută la înțelegere”*
>
> ***[Femeie refugiată, 41 de ani, din Odesa în Chișinău]***

În timp ce încrederea în sursele oficiale guvernamentale și umanitare este un aspect important de subliniat, trebuie remarcat faptul că refugiații din Ucraina au încredere în proporție covârșitoare în informațiile pe care le împărtășesc între ei. Canalele cele mai de încredere pentru acest schimb și solicitare de informații sunt grupurile mici, online, private, alcătuite în principal din prieteni și rude sau persoane aflate la unul sau două grade de separare. Deși aceste surse de informații online nu au putut fi studiate în cadrul acestei evaluări, în re-

zultatul DFG la nivel de comunitate se constată o corespundere a acestor tipuri de grupuri cu componentele Cadrului de încredere. Mai exact, în ceea ce privește acuratețea, refugiații (din diferite grupuri) s-au referit la metode comune de verificare a informațiilor din surse oficiale și de recunoaștere a informațiilor eronate și a spam-ului. Printre acestea se numără: capturi de ecran ale unor informații false și publicarea acestora însoțite de un text de avertizare clar; și încurajarea altor membri să apeleze la liniile telefonice sau alte surse oficiale pentru a verifica anumite informații. În plus, prin schimbul de informații între ei, refugiații creează în mod eficient un mecanism de verificare de la egal la egal, efectuând „verificări ale realității" cu privire la informațiile furnizate de guvern sau de organizațiile umanitare și adăugând în acest proces informații contextuale relevante.

> *„Noi partajăm ce a fost verificat și este corect, informații verificate".*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, ianuarie 2024]***

Angajații și voluntarii organizațiilor umanitare la nivel local au vorbit despre viteza cu care circulă informațiile între aceste grupuri, fapt care denotă o capacitate puternică de promptitudine. În ceea ce privește Proximitatea, caracterul hiperlocal al acestor grupuri permite cu ușurință un schimb de informații relevante și credibile, iar tipurile de canale utilizate în acest scop (cum ar fi Telegram și Whatsapp) permit membrilor grupului să pună întrebări și să ofere clarificări. Referitor la Intenție, tendința de a crea grupuri mai mici de comunități online (în defavoarea grupurilor online mai mari, cu mii de membri) sugerează că membrii grupului sunt mai puțin anonimi și este probabil să există o conexiune materială cu restul grupului, creând efectiv un nivel implicit de responsabilitate. Este posibil ca acest lucru să nu fie mereu așa și există riscuri în ceea ce privește persoanele care pot adera și influența astfel de grupuri. Chiar și așa, refugiații descriu sentimentul de a ști cu cine vorbesc în aceste grupuri și putem presupune un anumit nivel de claritate cu privire la motivul pentru care se află aici, la intențiile și la limitele lor. În concordanță cu menționarea frecventă de către refugiați a metodelor de verificare a corectitudinii faptice a informațiilor transmise, monitorizarea online a rețelelor de socializare în cadrul acestei evaluări a arătat că membrii grupurilor mai mari recomandă frecvent altor membri să „apeleze la linia de asistență telefonică" pentru a clarifica și verifica informațiile. Acest lucru demonstrează, de asemenea, o cultură a înțelegerii limitelor întrebărilor fără răspuns în rândul grupurilor online.

> *„Sunt femei care fac voluntariat la diverse evenimente. Acestea discută cu cei de la congresul refugiaților. [...] Și, prin urmare, înțelegi că informațiile comunicate de acestea nu sunt denaturate. Și ele îți vor oferi informații pe care le-au aflat direct de la sursă. Le postează în Viber sau pe vreun canal de Telegram sau pe Facebook. Și tu te concentrezi pe asta și aduni informații"*
>
> ***[Chișinău, tânără refugiată, decembrie 2023]***

În cele din urmă, în ceea ce privește Abilitatea de acțiune, aceste grupuri online hiperlocale sunt o platformă unde oamenii pot pune întrebări și pot acționa atât ca solicitanți, cât și ca furnizori de informații. Trebuie remarcat faptul că există riscuri asociate cu lipsa opțiunilor anonime pentru schimbul și căutarea de informații (a se vedea mai multe despre acest aspect în Secțiunea 4). Trebuie menționat faptul că, având în vedere nivelul ridicat de încredere perceput în aceste grupuri comunitare online, trebuie să fim conștienți de riscurile unei încrederi oarbe, în cazul în care membrii nu reușesc să aplice un nivel sănătos de îndoială în ceea ce privește informațiile diseminate prin intermediul acestor forumuri.

ÎNCREDEREA ÎN PRINCIPALELE SURSE DE INFORMARE

Linia Verde | Dopomoga | Dopomoha paginile UNHCR de pe rețelele sociale și Site-ul de Asistență | Centrele de cazare pentru refugiați | Autoritățile locale

Diagrama are la bază datele cantitative obținute din sondajele realizate cu refugiații și comunitățile gazdă. Fiecare cadran conține detalii contextuale obținute în rezultatul DFG, KII, analizelor media și a ascultării sociale online. Segmente albe = nu au fost colectate date cantitative pentru acest element. Analiza de față nu își propune să cuprindă toate sursele de informare pentru refugiați și comunitățile gazdă, ci mai curând să capteze o selecție de surse cheie care să permită înțelegerea nivelurilor generale sau reprezentative de încredere în sursele de informare. Alte surse de informații cheie nu sunt incluse aici, sperăm că din aceste reflecții se pot extrage în propria lor evaluare a eficacității.

ÎNCREDEREA ÎN PRINCIPALELE SURSE DE INFORMARE

Dovada unei coordonări puternice la nivel local între organizațiile umanitare, organizațiile comunitare și serviciile locale pentru informarea grupurilor de risc.

Pagina UNHCR pe rețelele de socializare este considerată a fi una dintre cele mai accesibile surse de informare.

CCR sunt considerate o sursă de încredere în ceea ce privește informațiile exacte și relevante pentru cei care beneficiază de cazare în centre, însă unele femei și persoane cu dizabilități nu le-au considerat ca fiind un serviciu accesibil. Persoanele din exterior au percepția că locatarii CCR primesc informații mai exacte și mai rapid.

Linia Verde a fost menționată ca fiind una dintre cele mai de încredere surse de informații ușor de înțeles și care oferă o oportunitate de a discuta nevoile specifice ale refugiaților.

Mai mult de jumătate (56%) dintre respondenții moldoveni consideră că nivelurile de transparență (menționate ca fiind nesatisfăcătoare) sunt aceleași ca și la începutul afluxului de refugiați, sau chiar mai scăzute.

Moldovenii care au participat la discuțiile din focus grupurile de la Comrat au menționat că nu înțeleg de ce unii oameni primesc ajutor, iar alții nu, și, în general, de ce oamenii sunt tratați diferit în această privință.

Dopomoha este considerată o sursă de informare accesibilă, în special pentru tineri.

Percepția generală a refugiaților este că **Dopomoga** este bine organizată și oferă informații ușor de accesat. Este utilizată pe scară largă, deși 14% dintre refugiații cu vârsta de peste 60 de ani au declarat că nu este ușor să acceseze acest furnizor de informații.

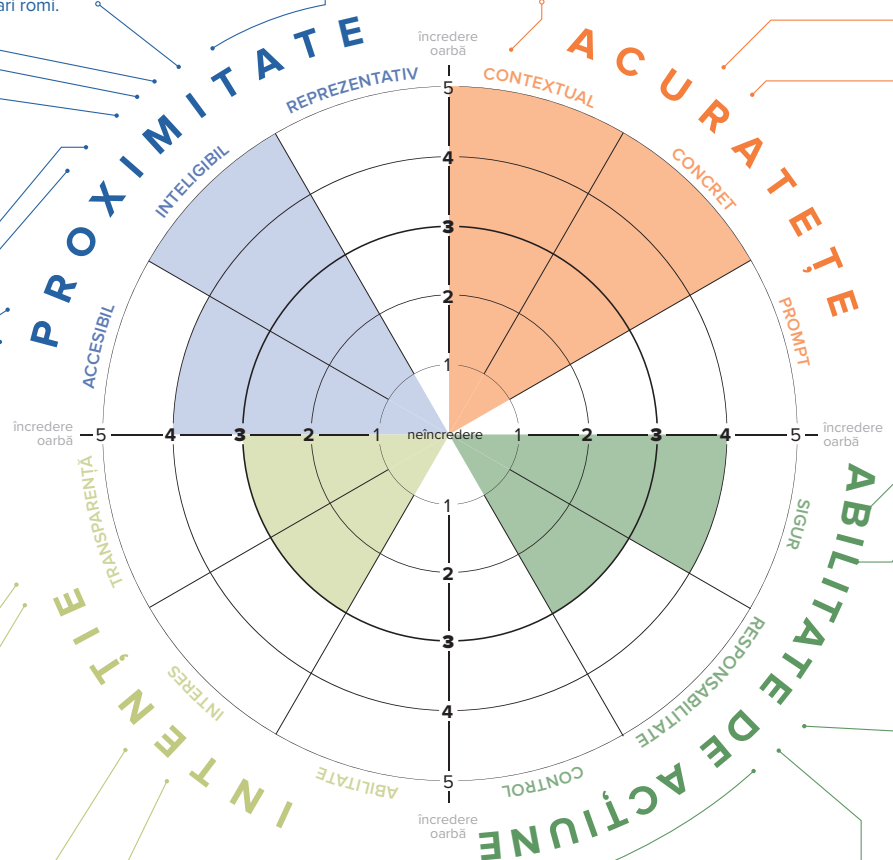
Linia Verde - 72% consideră că acest serviciu este ușor de accesat, iar 24% spun că nu este ușor. Ascultarea online pe rețelele de socializare a relevat frustrări legate de timpul lung de așteptare la telefon, în special în momentele în care sunt publicate informații noi (de exemplu, cu privire la eligibilitatea pentru serviciile de asistență financiară).

Site-ul de Asistență al UNHCR este mai puțin recunoscut ca sursă de informații utile și ușor de înțeles, fiind, totodată, mai puțin cunoscut și accesat comparativ cu alte surse.

Valabil pentru toate site-urile și liniile telefonice menționate - **Linia Verde, Domoga, Dopomoha și chiar pe site-ul și pagina de pe rețelele sociale ale UNHCR** - oamenii nu sunt siguri cine gestionează sau controlează sursa de informații. Acesta a fost, în general, cel mai mic punctaj pe care l-au obținut în întregul cadru.

Un anumit nivel de implicare a refugiaților în calitate de personal de răspuns / voluntari și dovezi ale unei interacțiuni considerabile cu mediatorii comunitari romi.

„Informații ușor de înțeles" este cel mai important element al încrederii.



Cu un scor covârșitor, **autoritățile locale** sunt considerate a fi o sursă de informații relevante, corecte din punct de vedere faptic, ușor de înțeles și accesibile.

Dopomoga este considerată una dintre cele mai bune surse datorită acurateței și relevanței informațiilor, care oferă informații deosebit de valoroase în timpul primei perioade de la sosirea refugiaților în Moldova.

Pagina UNHCR de pe rețelele de socializare este văzută ca o sursă de informații exacte și relevante, deși unii refugiați o consideră un canal de „știri", prin care UNHCR relatează despre succesul activităților sale, cu mai puține informații concrete.

Aproximativ 10% dintre respondenți consideră în mod constant că viața lor privată nu este protejată de fiecare sursă, fapt care poate indica un număr mic de persoane care nu se simt în siguranță în acest sens, indiferent de sursă / organizație.

Din perspectiva asigurării confidențialității și gestionării corespunzătoare a datelor cu caracter personal, **Dopomoha, Dopomoga, CRR, pagina UNHCR de pe rețelele de socializare și Linia Verde** sunt percepute ca fiind sigure. Totodată, respondenții sunt mai puțin siguri în privința capacității și intențiilor autorităților locale de a asigura același lucru.

Aproape 80% dintre respondenți se simt încurajați să ofere feedback către **Dopomoga** și **Dopomoha**.

Mulți refugiați care au participat la DFG au declarat că nu văd rostul plângerilor și al feedback-ului, deoarece acestea nu vor schimba nimic. Există, de asemenea, un nivel general de epuizare în ceea ce privește participarea la sondaje și evaluări, precum și practici deficitare în ceea ce privește bucla de feedback din partea actorilor umanitari și a altor organizații care colectează date despre comunitate.

Cel puțin 13% dintre respondenți au declarat că nu se simt încurajați să ofere feedback pentru toate sursele. Se consideră că unele surse (cum ar fi **pagina de pe rețelele de socializare și site-ul web al UNHCR, CCR și autoritățile locale**) încurajează și facilitează plângerile și feedback-ul mai puțin decât nivelul mediu înregistrat.

Autoritățile locale au acumulat unul dintre cele mai mari scoruri ca sursă de informare în privința căreia respondenții refugiați înțeleg clar cine este responsabil și poartă răspundere (78% dintre respondenții refugiați).

Principala problemă în ceea ce privește responsabilitatea nu constă în încurajarea percepută de a oferi feedback sau de a depune plângeri, nici în accesul la acestea, ci în utilizarea acestor mecanisme (a se vedea Secțiunea 3 din prezentul raport).

ALTE SURSE CHEIE

Aceste surse nu erau, în general, la fel de familiarizate cu refugiații și/sau cu comunitățile gazdă și, prin urmare, nu au putut fi aplicate Cadrului de încredere la același nivel. Unele dintre percepțiile cheie au inclus:

Linia de asistență telefonică pentru beneficiarii de asistență financiară - Cash Helpline

Linia de asistență telefonică pentru beneficiarii de asistență financiară este un serviciu de asistență esențial pentru refugiații care au nevoie de asistență financiară și de informații cu privire la aceasta. Cu toate acestea, experiențele cu acest serviciu sunt foarte diverse. În timp ce unii refugiați, în special femeile cu copii din Chișinău, au avut interacțiuni pozitive, alții, în special bărbați, refugiați cu dizabilități și refugiații de etnie romă, au raportat experiențe negative. Problemele variază de la un comportament nepoliticos din partea operatorilor la experiențe nesatisfăcătoare din cauza timpului lung de așteptare și a informațiilor neclare sau incorecte furnizate de operatori, cum ar fi informații eronate despre cardurile blocate și răspunsuri vagi cu privire la plăți.

Moldova pentru Pace / Laolaltă

Moldova pentru Pace / Laolaltă (în cadrul exercițiului de colectare a datelor a fost utilizată denumirea Laolaltă) este percepută ca o organizație care oferă diverse activități, destinate în principal copiilor. Impresiile despre Laolaltă sunt în general pozitive, în special în rândul femeilor cu copii din Chișinău, care apreciază activitățile captivante organizate pentru copiii lor. Cu toate acestea, este posibil ca refugiații mai tineri, persoanele de etnie romă, persoanele cu dizabilități și bărbații să nu cunoască despre Laolaltă sau despre ce oferă această organizație, fapt care vorbește despre potențiale lacune în eforturile de informare și sensibilizare.

Autoritățile centrale din Moldova

(Parlamentul, Guvernul, ministerele) - Feedback-ul privind autoritățile centrale din Moldova, inclusiv Ministerul Educației și Cercetării și Ministerul Sănătății, este contradictoriu. Femeile cu copii din Chișinău au avut un feedback pozitiv pentru Ministerul Educației și Cercetării, în schimb feedback-ul cu privire la Ministerul Sănătății a fost negativ, motivul invocat fiind lipsa de transparență și de soluții. Totodată, refugiații mai tineri, persoanele cu dizabilități, persoanele de etnie romă și bărbații, în general, nu interacționează cu aceste autorități, fapt care scoate în evidență o deconectare între anumite grupuri demografice și instituțiile guvernamentale.

Centrele de servicii comunitare ale UNHCR

Centrele de servicii comunitare ale UNHCR joacă un rol vital în furnizarea de ajutor și asistență pentru refugiați, în special prin intermediul formularelor de solicitare a ajutorului. În timp ce femeile cu copii din Chișinău apreciază disponibilitatea formularelor online, un indicator al progresului în ceea ce privește accesibilitatea, anumite provocări încă mai rămân, unii refugiați raportând dificultăți în utilizarea formularului online. În plus, nivelul de conștientizare și relevanța acestor centre poate varia în regiunile din afara Chișinăului, sugerând potențiale disparități în furnizarea de servicii și în campaniile de conștientizare. Refugiații mai tineri au mai multe șanse de a accesa cu ușurință centrele comunitare: 24,4 la sută dintre cei cu vârsta cuprinsă între 18 și 29 de ani au răspuns afirmativ la întrebarea dacă este ușor să contacteze serviciul, comparativ cu 12,4 la sută dintre refugiații de peste 60 de ani.

Platforma de consiliere cu privire la servicii

Platforma de consiliere cu privire la servicii (moldova.servicesadvisor.net/en) pare să fie puțin cunoscută în rândul refugiaților, în special în rândul femeilor cu copii din Chișinău și a altor grupuri demografice, cum ar fi refugiații mai în vârstă sau refugiații cu dizabilități. Această lipsă de informare reflectă necesitatea unei mai bune diseminări a informațiilor despre resursele și serviciile disponibile, eventual prin eforturi de informare țintite.

Secțiunea 3: Mecanismele de responsabilitate față de populațiile afectate

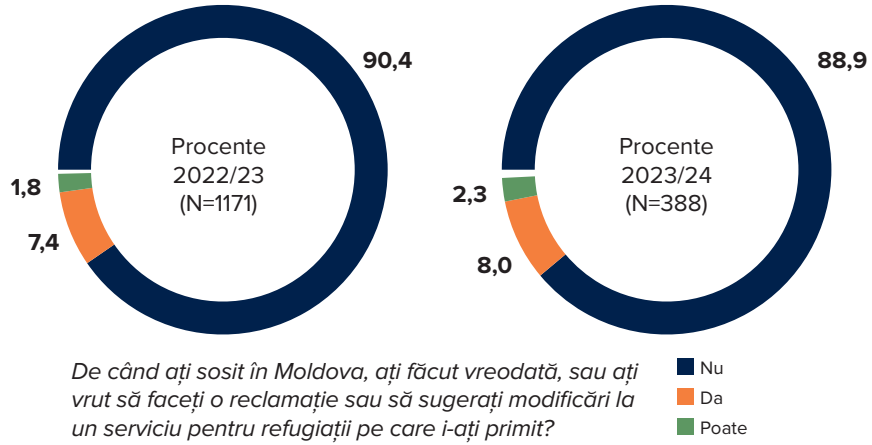
În secțiunea ce urmează este analizat ceea ce funcționează în prezent în contextul eforturilor AAP în Moldova în legătură cu răspunsul la situația refugiaților din Ucraina, inclusiv modul în care sunt aplicate mecanismele AAP, lacunele și barierele și modul în care acestea s-au schimbat în timp. Această secțiune se bazează pe Secțiunea 3 din IEA 2022/2023, care a oferit detalii despre mecanismele de reclamații și feedback disponibile în cadrul răspunsului. Mecanismul de reclamații și feedback (MRF) este un sistem care recepționează, examinează și răspunde la preocupările comunității cu privire la serviciile, asistența sau comportamentul umanitar. Un astfel de feedback din partea comunității este vital pentru un răspuns axat pe responsabilitate și conceput în baza nevoilor și preferințele comunității.

Evaluarea s-a axat pe șapte mecanisme cheie ale AAP și de comunicare disponibile pentru refugiați și moldoveni, așa cum a fost explicat în *Secțiunea 2: Încrederea în informații*. În această secțiune se analizează mai aprofundat dinamica, comportamentele și barierele legate de implicarea în mecanismele AAP pentru refugiații și comunitățile gazdă din Moldova.

SUNT MECANISMELE AAP ÎN SERVICIUL POPULAȚIILOR DE REFUGIAȚI ȘI GAZDĂ?

Percepția generală a refugiaților și a comunităților gazdă - cu unele excepții - este că agențiile umanitare încurajează depunerea reclamațiilor și comunicarea feedback-ul și că oportunitățile de accesare și utilizare a mecanismelor AAP au devenit mai diverse și mai ușor de utilizat. Cu toate acestea, în general, refugiații și comunitățile gazdă din Moldova nu utilizează mecanismele respective, 90 la sută dintre refugiați și 97 la sută dintre comunitățile gazdă indicând că nu doresc sau nu s-au gândit niciodată să împărtășească feedback-ul. Acest lucru nu arată nicio schimbare semnificativă din punct de vedere statistic în ceea ce privește participarea la mecanismele AAP în comparație cu anul precedent (când 89 la sută au răspuns la fel)[14]. Dintre cei care au depus reclamații sau au oferit feedback, jumătate au menționat că a devenit mai ușor să facă acest lucru decât atunci când au sosit în Moldova, în timp ce jumătate au considerat că a devenit mai dificil, ceea ce reflectă experiențe disparate. Cei care au remarcat îmbunătățiri au menționat oportunitățile de a oferi feedback față în față, inclusiv voluntarilor și juriștilor care oferă servicii în contextul înregistrării pentru Protecția Temporară. Refugiații care locuiesc în zone din afara Chișinăului și cei care au sosit mai recent în Moldova (mai puțin de un an) sunt mai puțin predispuși să utilizeze MRF.

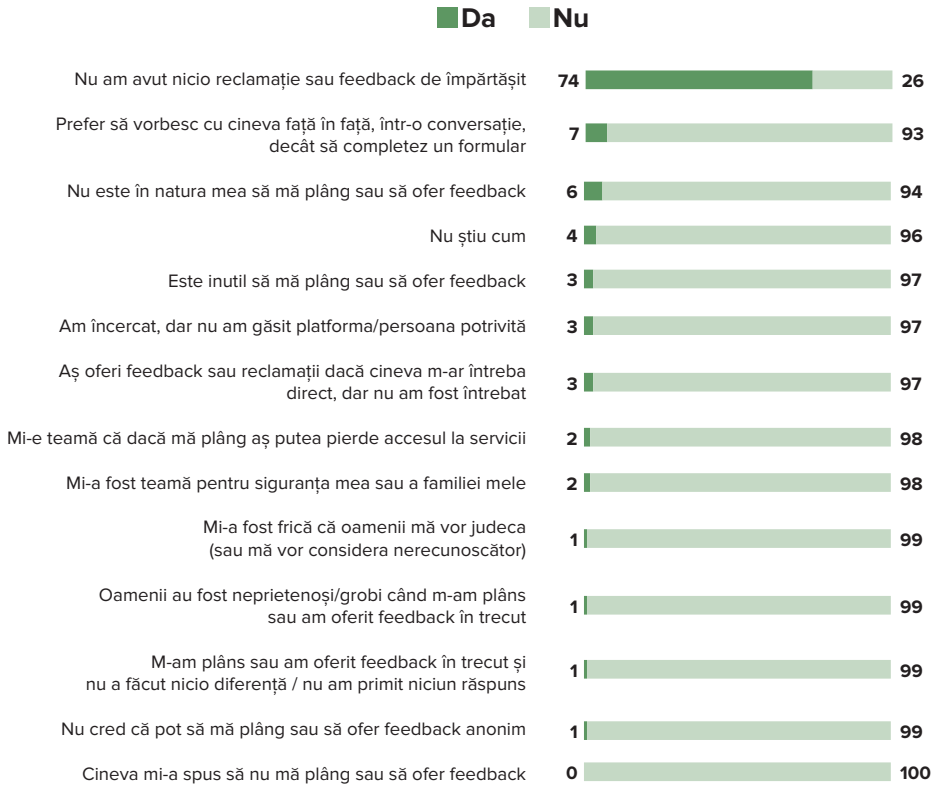
Figura 15. Utilizarea mecanismului AAP, refugiați (2022/2023 comparat cu 2023/2024)



[14] Abundență și lipsuri: accesul la informații și bariere în răspunsul la criza refugiaților din Republica Moldova, Internews, 2022/2023

Majoritatea refugiaților (74 la sută) nu au oferit feedback deoarece consideră că nu au avut niciun feedback sau reclamație de făcut. Alte motive invocate includ preferința de a oferi feedback în cadrul unei conversații față în față (7 la sută) și 6 la sută au menționat că nu este în natura lor să se plângă. Patru la sută dintre refugiații participanți la sondaj au declarat că nu au recurs la MRF pentru că nu știu cum să-l utilizeze, iar 3 la sută nu oferă feedback sau reclamații pentru că le consideră inutile.

Figura 16. Motivele pentru care refugiații nu oferă feedback (2023/2024)



Din comunitățile gazdă participante la sondaj, doar 3 la sută au depus sau au dorit să depună o reclamație sau să ofere feedback cu privire la răspunsul la situația refugiaților. La fel ca în cazul respondenților refugiați, majoritatea celor care nu au oferit feedback au spus că nu au avut nicio reclamație sau feedback, unii au considerat că este inutil, iar alții au spus că nu este în natura lor să se plângă sau să ofere feedback. Cinci la sută au spus că ar prefera mai degrabă să facă acest lucru discutând cu cineva față în față, în contextul unei conversații, decât să completeze un formular. Un procent mic (2 la sută) au menționat că nu știu cum să ofere feedback sau că au încercat, dar nu au găsit canalul potrivit pentru a face acest lucru.

După cum se menționează în *Secțiunea 2: Încrederea în informații*, în linii mari, nivelul de încredere al refugiaților din Ucraina și comunităților gazdă din Moldova în mecanismele cheie ale AAP este unul destul de ridicat, cu unele aspecte care necesită îmbunătățiri în anumite regiuni și în anumite grupuri. Totuși, în ceea ce privește factorii care formează încrederea în aceste surse, mecanismele de responsabilitate bidirecțională sunt unele dintre cele mai slabe. Interviurile cu informatorii cheie, realizate în contextul evaluării, sugerează o dorință puternică, în special din partea organizațiilor umanitare și a societății civile, de a îmbunătăți responsabilitatea față de comunități și de a asigura practici accesibile de informare și comunicare. Totodată, ei au descris eforturile întreprinse pentru a continua această îmbunătățire.

Organizațiile umanitare și societatea civilă

Percepțiile refugiaților (pentru majoritatea grupurilor, dar nu pentru toate) indică o apreciere generală pentru receptivitatea agențiilor umanitare față de feedback și plângeri.

> *„În general, toate organizațiile reacționează, acceptă cererile, plângerile și sugestiile”.*
>
> ***[Chișinău, femeie refugiată cu copii, decembrie 2023]***

Agențiile umanitare încearcă să ofere diverse opțiuni pentru acest tip de implicare (față în față, online prin intermediul rețelelor de socializare, a mecanismelor anonime în persoană, cum ar fi cutii de sugestii, linii telefonice directe și formulare online / adrese electronice dedicate), unele dintre acestea fiind analizate mai jos. Există dovezi de implicare reală și de alocare a resurselor pentru AAP, precum și câteva exemple de organizații care și-au adaptat servi-

ciile ca răspuns la feedback-ul și sugestiile din partea comunităților. De exemplu, modificarea orelor de deschidere a centrelor de înregistrare sau ajustarea dovezilor de identitate în cazul copiilor / familiilor necesare pentru înregistrare și eligibilitate, ca urmare a feedback-ului oferit de familiile refugiate[15]. Totuși, în cadrul interviurilor cu informatorii cheie a fost subliniată lipsa unei abordări sistematice și trans-organizaționale în dezvoltarea de programe informate de comunitate, ceea ce le face dependente de persoane, departamente și relații. Informatorii cheie au vorbit despre protocoale și aranjamente de referire pentru cazurile individuale, inclusiv între organizații, dar au existat puține dovezi ale unui mecanism comun stabilit pentru schimbul inter-instituțional de plângeri și feedback. Un alt beneficiu al existenței unor abordări sistematizate pentru MRF și alte eforturi AAP ține de capacitatea proceselor eficiente de a se extinde atunci când este necesar, de exemplu, în cazul unor modificări de politici (cum ar fi statutul juridic al refugiaților) și de a oferi o capacitate adecvată pentru AAP. În cadrul unor organizații umanitare există dovezi în acest sens, dar faptul că unele canale sunt uneori suprasolicitate (de exemplu, liniile telefonice) vorbește despre necesitatea consolidării capacității de extindere.

În general, buclele de feedback cu cei care oferă feedback, fac reclamații și participă la evaluări nu sunt consecvente. Există exemple excelente de agenții care coordonează informarea comunităților despre acțiunile / intervențiile întreprinse în urma feedback-ului lor (de exemplu, ca răspuns la feedback-ul primit sau în rezultatul evaluărilor). Forumurile locale de coordonare a refugiaților ar fi un exemplu în acest sens. Acestea comunică în exterior pentru a informa comunitățile mai largi despre modul în care au ținut cont de feedback, totodată, prin includerea acelui feedback în activitățile mobile de informare efectuate de/împreună cu serviciile sociale și – acolo unde este cazul – relațiile cu romi. Totuși, lipsește consecvența și nu există standarde stabilite pentru a putea planifica această activitate la începutul evaluărilor, a o implementa sau integra în procesele CFM. Conform Secțiunii 2 din prezentul raport, acest aspect are un impact negativ asupra încrederii și transparenței percepute a surselor de informare, actorilor AAP și agențiilor umanitare în general.

După cum reiese din interviuri, personalul și voluntarii au, în general, o înțelegere exactă a ceea ce definește feedback-ul și reclamațiile (de exemplu, formularea de reclamații sau feedback-ul în legătură cu anumite servicii sau ca răspuns la anumite incidente). Mecanismele (de exemplu, completarea unui formular - fie la telefon, cu operatorul care completează în locul persoanei, fie formulare online sau un formular completat în persoană la un centru comunitar) sunt, de regulă, punctuale/exacte și nu sunt foarte adaptabile sau nu invită la o participare generală sau la reflecții. În cadrul interviurilor pentru această evaluare, un informator cheie a menționat că plângerile sau feedback-ul sunt considerate documente oficiale și sunt înregistrate doar atunci când sunt semnate de un membru al comunității, fapt care denotă potențiale probleme în ceea ce privește înțelegerea și garantarea oportunității de transmitere a feedback-ului în mod anonim. Acest aspect indică, probabil, un nivel de încredere în procesele de sesizare stabilite (necesitatea de a semna) care nu este la fel de evident în ceea ce privește plângerile, feedback-ul și participarea. Spre deosebire de cazurile de sesizare, nu există proceduri formalizate, bilaterale, inter-agenții pentru schimbul de plângeri și feedback.

UNHCR a realizat o Evaluare Participativă (EP) în octombrie 2023, care a urmat unei evaluări similare realizate în 2022[16]. EP s-a axat pe înțelegerea nivelului de incluziune a refugiaților aflați în prezent în țară, a provocărilor cu care se confruntă și a oportunităților pe care le identifică. În scopul evaluării au fost utilizate metodologii participative (discuții în focus grup și discuții semi-structurate) de către partenerii din cadrul Grupului de lucru AAP și al Grupului de lucru pentru protecție (inclusiv Subgrupul de lucru pentru protecția copilului și Grupul de lucru pentru persoanele cu dizabilități și vârstnici).

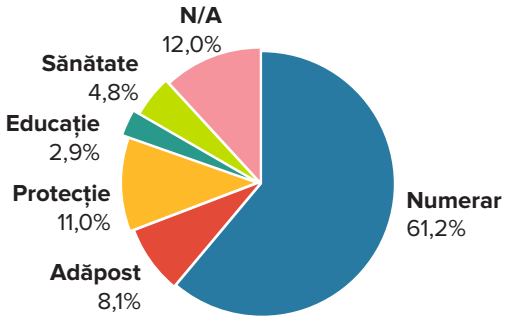
Laolaltă InfoUnit continuă să desfășoare în mod sistematic activități de ascultare socială online și să împărtășească constatările prin intermediul Grupului de lucru AAP și al Forumului de coordonare a refugiaților (FCR) din Moldova, precum și în mod bilateral cu partenerii relevanți. Rapoartele prezintă o analiză a postărilor din rețelele de socializare publicate de refugiați și ale comunității locale. Monitorizarea, care este din ce în ce mai sofisticată în analiza sa, permite organizațiilor umanitare și altor părți interesate să fie informate cu privire la discuțiile din comunitate, la narațiunile de informare eronată și să identifice lacunele în răspunsul umanitar. În scopul acestui raport, Internews a efectuat o ascultare socială online care se bazează pe analiza continuă realizată de Laolalta InfoUnit (care surprinde ceea ce spun comunitățile în mediul online) și profită de oportunitatea de a analiza *modul în care* oamenii interacționează online cu privire la subiectele pe care Laolaltă InfoUnit și Evaluarea Participativă le-au identificat ca fiind importante pentru refugiați și comunitățile gazdă, inclusiv modul în care agențiile umanitare gestionează informațiile bidirecționale, moderează discuțiile și răspund la întrebări, plângeri și feedback.

[15] Interviu cu informatorul cheie OIM, februarie 2024

[16] UNHCR, Raportul de Evaluare Participativă, Moldova, ediția 2023

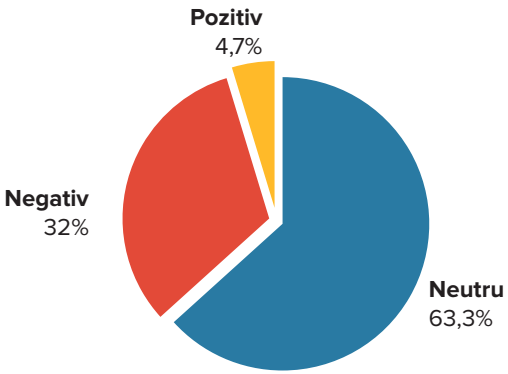
Această analiză a constatat că în mediul online comportamentul refugiaților din Ucraina reflectă tendința către un sprijin coerent la nivel comunitar, ucrainenii apelând adesea la platformele online pentru a discuta despre preocupări, a se avertiza reciproc cu privire la riscurile legate de informații (cum ar fi escrocheriile) și pentru a disemina informații utile. Caracterul personal al majorității grupurilor pe care oamenii le utilizează nu poate înlocui formularele de feedback. Pe baza ascultării sociale online efectuate în cadrul acestei evaluări, sentimentele negative împărtășite în grupurile gestionate de comunitate (care au reprezentat aproximativ o treime din conversațiile observate), gravitează în jurul întrebărilor privind accesul la informații și servicii, a plângerilor privind întârzierile și neconcordanțele și a frustrărilor legate de răspunsurile inadecvate din partea furnizorilor de servicii. În conversațiile monitorizate ca fiind relevante pentru mecanismele AAP, 65 la sută din comentarii au reflectat un nivel de incertitudine din partea autorului cu privire la unde s-ar putea adresa cu întrebări sau obține informații despre serviciile umanitare. Douăzeci și unu (21) la sută din comentarii au reprezentat plângeri cu privire la serviciile umanitare, iar 10 la sută s-au referit în mod special la lipsa de răspuns din partea liniilor telefonice de urgență sau la lipsa accesului la acestea. Sentimentele împărtășite în aceste grupuri au indicat, de asemenea, un nivel de confuzie cu privire la informațiile furnizate și un sentiment de inducere în eroare sau de lipsă de transparență în răspunsul umanitar. În rezultat, membrii grupului au continuat să împărtășească informații de sprijin și au încurajat comentatorii să contacteze în cele din urmă sursele oficiale pentru a clarifica informațiile.

Figura 17. Ascultarea socială online – subiecte cheie de conversație pe sector



Marea majoritate a conversațiilor monitorizate în grupurile online referitoare la serviciile și sprijinul pentru refugiați au fost pe subiectul asistenței financiare. Cele mai multe dintre conversațiile legate de asistența financiară se refereau la faptul că persoana nu era sigură unde să se adreseze cu întrebări sau să obțină informații (50 la sută).

Figura 18. Ascultare socială online – analiza sentimentelor discuțiilor despre subiecte legate de numerar



Optzeci și doi la sută dintre întrebările legate de asistența financiară adresate în grupurile online oficiale au primit un răspuns general sau direct din partea administratorilor/moderatorilor.

Figura 19. Ascultarea socială online - răspunsul administratorilor

Pe lângă eforturile de a se implica online în interesul AAP, un punct forte al acțiunilor AAP din ultimul an în Moldova în legătură cu răspunsul la situația refugiaților constă în diversitatea metodelor pe care agențiile umanitare și societatea civilă le utilizează pentru a implica refugiații și comunitățile gazdă în depunerea plângerilor și oferirea de feedback. Târgurile de înscriere pentru Protecția Temporară se bucură în continuare de success, oferind un spațiu în care refugiații pot adresa întrebări, obține mai multe informații și oferi feedback cu privire la o gamă coordonată de servicii. Refugiații care au participat la discuțiile focus grup au menționat că li s-a solicitat în mod proactiv feedback la telefon cu privire la servicii sau că au fost abordați de către voluntarii din centrele comunitare pentru a oferi feedback. UNHCR și alte agenții desfășoară activități de informare coordonate pe lângă programele locale de asistență socială, formând echipe mobile care efectuează vizite la domiciliu în gospodăriile vulnerabile, zonele greu accesibile și la persoanele care nu sunt prezente online. Colaborarea cu programele de asistență socială se aliniază, de asemenea, cu eforturile de integrare, stabilind legături mai durabile între refugiații care ar putea avea nevoie de sprijin în următorii ani, după ce asistența de urgență destinată refugiaților va trece în servicii sociale generale.

Având în vedere importanța și preferința clară a refugiaților din Ucraina pentru ecosistemele de informații hiper-localizate, corelarea eforturilor de mai sus (inclusiv implicarea online) cu rețelele și modalitățile de comunicare existente și în curs de dezvoltare, conduse de comunități, va consolida AAP și va contribui la asigurarea faptului că aceasta se va regăsi în continuare în agenda care asigură legătura dintre aspectele umanitare, de dezvoltare și pace. De exemplu, aceasta ar putea însemna că la elaborarea campaniilor de informare online se ține cont de recunoașterea că schimbul de informații între grupurile comunitare online este o prioritate, nu doar mediile sociale online oficiale.

În cele din urmă, formările și coordonarea asigurată de Grupul de lucru AAP au fost menționate repetat ca fiind un punct de coordonare, precum și un forum de consiliere și de schimb de experiență cu partenerii. Există, de asemenea, dovezi ale unei coordonări puternice la nivel local între organizațiile umanitare, autoritățile locale și refugiații din comunitate, care promovează responsabilitatea prin intermediul forumurilor locale de coordonare.

Autoritățile publice

Autoritățile centrale și cele locale din Moldova au abordări diferite în ceea ce privește AAP și, în conformitate cu Secțiunea 2, acest lucru se corelează cu nivelurile de încredere în informații. Autoritățile centrale, inclusiv ministerele relevante, joacă un rol mai degrabă de fond, de coordonare cu organizațiile umanitare și OSC-urile, inclusiv în cadrul unor parteneriate care au fost instituite cu mult înainte de afluxul de refugiați din Ucraina în 2022. Ministerele relevante participă în mod regulat la Grupul de lucru AAP și la elaborarea mesajelor cheie, a întrebărilor frecvente și a altor instrumente care permit o comunicare coerentă și clară cu comunitățile cu privire la statutul juridic și la furnizarea de servicii. Departamentele guvernamentale nu se implică prea mult în strategiile globale AAP, inclusiv în strategiile de incluziune a grupurilor vulnerabile, deoarece consideră că aceasta este atribuția unor agenții concrete (cu care, în unele cazuri, stabilesc parteneriate). Ministerul Afacerilor Interne a adoptat ceea ce pare a fi un mecanism standard de consultare prin intermediul particip.gov.md în legătură cu modificările aduse hotărârilor de guvern privind protecția temporară a persoanelor strămutate din Ucraina, disponibil în limbile română, rusă și engleză. Interacțiunea cu site-ul a inclus câteva comentarii, inclusiv din partea Congresului Național al Ucrainenilor din Moldova, care a desfășurat o mică campanie de colectare a sugestiilor, comentariilor și feedback-ului de la refugiați.

Evaluarea indică un nivel relativ ridicat de încredere în autoritățile locale, deși nu putem vorbi de un nivel semnificativ de cunoaștere a mecanismelor formale de reclamații și feedback. Participanții la DFG au remarcat, în general, un sentiment de apropiere din partea autorităților locale și au menționat că oportunitățile de a discuta cu autoritățile față în față sunt utile. Există, de asemenea, indicii ale unei coordonări solide între serviciile sociale, OSC-uri, organizațiile umanitare și autoritățile locale prin intermediul forumurilor de coordonare a refugiaților, care organizează forumuri deschise la care participă refugiați din regiune și membrii comunității gazdă. Trebuie remarcat faptul că reușita acestor forumuri poate varia de la o zonă la alta, iar în cadrul acestei evaluări a putut fi examinat doar un singur exemplu.

Coordonarea și implicarea eficientă la nivel local includ, de asemenea, interacțiunea eficientă cu mediatorii comunitari pentru comunitatea romă (inclusiv în cadrul Forumurilor de coordonare a refugiaților). Există aproximativ 43 de mediatori comunitari în întreaga țară, care reprezintă un mecanism de lungă durată dezvoltat de guvern în 2013 pentru a răspunde nevoilor etnicilor romi din

Moldova. Mecanismele și serviciile de coordonare a refugiaților s-au integrat în mod eficient cu mediatorii comunitari romi, dovedindu-se o resursă esențială pentru facilitarea dialogului între refugiații romi și comunitățile locale, precum și pentru furnizarea de informații și sprijin privind accesul la serviciile disponibile[17].

Este despre participare

Rezultatele acestei cercetări arată clar că refugiații din Ucraina și comunitățile gazdă din Moldova preferă platformele de comunicare restrânse, cu comunicare în ambele sensuri, și merită să luăm în considerare acest aspect în privința MRF. Constatările sondajelor și discuțiilor de tip focus grup arată că feedback-ul și plângerile sunt mai ușor de comunicat și de discutat în cadrul grupurilor comunitare online restrânse și cu membri cunoscuți (cu prietenii și familia), precum și în cadrul conversațiilor față în față sau a grupurilor de discuții facilitate, și mai puțin prin intermediul canalelor oficiale, moderate sau prin completarea unui formular oficial.

> *„Da, desigur putem să oferim recenzii și preferăm să facem acest lucru în persoană mai degrabă decât în mod oficial undeva."*
>
> ***[Chișinău, comunitatea gazdă, femeie, decembrie 2023]***

Constatările arată, de asemenea, un sentiment răspândit de a nu avea nimic de obiectat sau, în cazurile în care ar putea exista probleme, de a nu vrea să pară nerecunoscători. Acest lucru indică probabil o confuzie între feedback și reclamație, lăsând astfel puțin spațiu pentru utilizarea MRF în interesul participării. Altfel spus, refugiații și comunitățile gazdă par să aibă impresia că scopul acestor mecanisme este doar acela de a se plânge de ceva ce li s-a întâmplat, mai degrabă decât de a fi un mecanism general de exprimare a opiniei cu privire la răspunsul umanitar. În acest sens, mecanismele de reclamație și feedback nu-și îndeplinesc scopul în întregul spectru al participării comunitare. Continuarea deschiderii și adaptării MRF pentru a include spații proactive, bazate pe discuții, față în față, determinate de comunitate, va permite o implicare mai incluzivă din partea refugiaților, care poate contribui la adaptarea programelor și serviciilor. Un exemplu de bună practică care ar trebui consolidat și reprodus sunt evaluările participative efectuate de UNHCR cu sprijinul partenerilor din Grupul de lucru pentru protecție și Grupul de lucru AAP în 2022 și 2023 cu scopul de a înțelege intențiile refugiaților din Ucraina și nevoile de integrare. În vederea facilitării caracterului participativ al evaluării, formatul ales pentru acest exercițiu a fost cel al grupurilor de discuții.

SUBIECTELE RECLAMAȚIILOR ȘI FEEDBACK-ULUI

Potrivit sondajelor și focus grupurilor realizate în cadrul acestei evaluări, dificultățile legate de accesul la ajutorul financiar și confuzia în ceea ce privește eligibilitatea au apărut ca o problemă importantă care a determinat feedback-ul, alături de preocupările legate de asistența medicală, eficiența liniei telefonice de asistență financiară, ocuparea forței de muncă și de problemele legate de muncă, precum și de condițiile de trai din CCR. Conform analizei rapoartelor de ascultare socială realizată de Laolaltă InfoUnit, anunțul din octombrie 2023 privind modificarea eligibilității pentru ajutorul financiar acordat de UNHCR a determinat o creștere a frecvenței solicitării și schimbului de informații de către refugiați despre modalitatea corespunzătoare de depunere a reclamațiilor sau a feedback-ului cu privire la programul de asistență financiară[18]. În Evaluarea Participativă realizată de UNHCR în 2023, refugiații au identificat probleme legate de accesul la informații privind drepturile lor aferente statutului de protecție temporară, așteptările privind șederile pe termen lung, accesul la asistență medicală, dificultățile tot mai mari privind locuințele și încrederea redusă în liniile telefonice de informare (printre alte probleme). Evaluarea Participativă a inclus, de asemenea, interacțiunea cu refugiații din regiunea transnistreană, ceea ce a permis studierea provocărilor specifice acestei regiuni, care sunt mai pronunțate decât în alte zone[19].

Potrivit interviurilor realizate în cadrul acestei evaluări, este evident că personalul agențiilor umanitare era conștient de creșterea numărului de provocări legate de statutul juridic și de asistența financiară, în parte datorită MRF, și a fost receptiv. Confuzia în legătură cu ordinea plăților și frustrările din cauza timpului de așteptare au persistat în rândul refugiaților, ceea ce, în unele cazuri, a determinat o percepție a lipsei de transparență și o senzație de înșelăciune din partea serviciilor umanitare (după cum arată ascultarea socială online realizată în cadrul acestei evaluări). Acesta este un exemplu de situație în care un angajament mai proactiv cu populațiile de refugiați și o mai mare participare și implicare din partea acestora înainte de anunțarea modificărilor ar fi putut contribui la o mai bună integrare a informațiilor privind modificările în comunicările la nivel comunitar.

[17] Forumul de Coordonare a Refugiaților, Notă informativă privind refugiații de etnie romă, decembrie 2023.

[18] InfoUnit, Laolaltă, Raportul trimestrial privind ascultarea socială, oct-dec 2023

[19] UNHCR, 2023 Participatory Assessment Report, Moldova

BARIERE

Discuțiile focus grup cu diverse categorii și interviurile cu informatorii cheie din rândul personalului umanitar și al societății civile au permis o analiză mai profundă a unora dintre barierele cu care se confruntă refugiații și comunitățile gazdă în legătură cu utilizarea MRF. În general, persoanele care consideră că accesul la informații nu este facil sunt mai puțin predispuse să utilizeze mecanismele de reclamații și feedback (cei 11 la sută din refugiați care consideră că accesul la informații este dificil - a se vedea Secțiunea 1 - sunt subreprezentați în ceea ce privește contribuția la mecanismele de reclamații și feedback).

Interviurile arată că persoanele care se confruntă cu cele mai mari bariere în cadrul mecanismului AAP sunt cele care nu au acces la internet și/sau care au un nivel scăzut de alfabetizare generală și alfabetizare digitală, inclusiv persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități. Unii participanți la DFG cu refugiați cu dizabilități au declarat că nu văd rostul de a depune plângeri din cauza lipsei de încredere în procesul care duce la soluționare. Alții au indicat că participarea la MRF este în contradicție cu convingerea lor că ar trebui să fie recunoscători pentru asistența acordată. Datele din sondaj arată, de asemenea, că, pe măsură ce oamenii înaintează în vârstă, crește și probabilitatea ca aceștia să considere că nu le stă în fire să se plângă.

> *„Știu, acele cutii mici, da. Întotdeauna vrei să scrii „mulțumesc" pentru tot".*
>
> ***[Chișinău, persoană refugiată cu dizabilități, decembrie 2023]***

> *„Nu voi depune plângeri și reclamații. Cred că oricum voi primi ceea ce am nevoie, nu mă va da nimeni afară în stradă. Am primit mai mult ajutor aici decât... Nu am primit niciodată așa ceva în Ucraina, așa că, dacă cineva undeva nu lucrează așa cum ar trebui, nu mă voi plânge. [...] Plângerile sunt scrise de oameni inadecvați, așa că nu mă voi plânge niciodată de nimeni".*
>
> ***[Chișinău, persoană refugiată cu dizabilități, decembrie 2023]***

Sondajele relevă faptul că refugiații mai tineri (18-29 de ani) sunt de două ori mai predispuși să participe la MRF decât persoanele cu vârsta de peste 45 de ani, dar tot ei sunt cei au întâmpinat mai multe dificultăți cu identificarea MRF „potrivit" comparativ cu grupurile de vârstă mai înaintată. De asemenea, este de două ori mai probabil ca persoanele mai tinere să fie îngrijorate de faptul că plângerile ar putea duce la întreruperea serviciilor.

În comparație cu alte grupuri de vârstă, persoanele mai tinere nu consideră că este inutil să se plângă sau să ofere feedback (2 la sută, comparativ cu 7 la sută dintre refugiații cu vârsta de 45+). În cadrul discuțiilor focus grup, tinerii refugiați și-au exprimat percepția de inutilitate, precum și faptul că vocea lor nu este auzită și că persoanele mai în vârstă nu le apreciază opiniile.

> *„Păi, am avut astfel de situații, de mai multe ori, când mi s-a refuzat ajutorul fără să mi se explice motivul. [...] Am sunat imediat la linia fierbinte [...] dopomoga.gov.md. Acolo mi-au spus că ei nu au nicio legătură cu asta. Ei nu au nicio legătură cu această organizație și nu pot influența în niciun fel acest lucru. Și eu nu știam încotro să mă îndrept. Până în ziua de azi așa și nu am primit niciun ajutor din partea lor".*
>
> ***[Chișinău, tânără refugiată, decembrie 2023]***

Discuțiile purtate cu persoanele de etnie romă în cadrul acestei cercetări indică o lipsă de cunoaștere a canalelor de transmitere a feedback-ului sau a plângerilor. Unii participanți au avut experiențe negative în ceea ce privește accesul la asistență, dar nu știau unde să depună o plângere. Un participant a întâmpinat dificultăți în depunerea plângerilor, chiar după mai multe încercări.

> *„[...] Și nimeni nu ne-a dat nimic pentru alimente; nu am primit niciodată nimic. Așa că i-am întrebat unde să mă duc, cui să scriu? Să fac o plângere. Ei nu mi-au dat. Mi-au dat niște numere de telefon. Din păcate, nu am reușit să răzbat. Într-un cuvânt, e ceva blocat acolo. [...] Am încercat de mai multe ori (să depun o reclamație), nu doar o dată, de 2-3 ori, și apoi nimic".*
>
> ***[Bălți, bărbat refugiat de etnie romă, decembrie 2023]***

> *„Nu, nu știm noi de aceste canale”.*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

> *„Toate recenziile se scriu acolo, în aceste grupuri unde suntem și noi”*
>
> ***[Bălți, bărbat refugiat de etnie romă, decembrie 2023]***

Alte persoane de etnie romă au menționat în cadrul discuțiilor focus grup că știu de existența mecanismelor de feedback, dar că nu le-au folosit pentru a nu fi percepute ca nerecunoscătoare. Unele persoane de etnie romă au aflat cu timpul despre canalele disponibile și se simt mai împuternicite să abordeze problemele. În general, participanții romi și-au exprimat preferința de a continua să discute feedback-ul între ei, în cadrul grupurilor lor, pe rețelele de socializare sau pe aplicațiile de mesagerie. Grupul de lucru privind refugiații de etnie romă a confirmat, de asemenea, acest lucru în nota sa informativă din decembrie 2023, recomandând o creștere a nivelului de implicare a refugiaților romi în procesele decizionale, prin intermediul activităților umanitare și al implicării[20].

[20] Forumul de Coordonare a Refugiaților, Notă informativă privind refugiații de etnie romă, decembrie 2023.

Secțiunea 4: Riscuri informaționale

Ecosistemul informațional analizat în această evaluare este spațiul în care refugiații din Ucraina iau decizii privind modul în care caută, accesează, creează și împărtășesc informații. Pentru aceasta, ei au nevoie de canale sigure, iar absența lor poate exacerba riscurile de protecție, inclusiv exploatarea și abuzul sexual, violența de gen, discriminarea, traficul de persoane, restricționarea circulației și reducerea accesului la servicii. În secțiunea ce urmează sunt prezentate aspectele aduse în discuție în cadrul sondajelor, al discuțiilor focus grup și al interviurilor cu informatorii cheie care se referă la riscurile de protecție legate de informații, inclusiv informarea eronată, dezinformarea și discursul instigator la ură, riscurile digitale, dezvăluirea de informații sensibile, persoane lipsite de acces la informații și MFR (ceea ce furnizorii de servicii numesc „zone de risc”) și tensiunile sociale.

INFORMAȚII ERONATE

În rândul refugiaților din Ucraina și în cadrul comunităților din Moldova circulă informații eronate și informații neverificate, în special în mediul online. Dinamica și narațiunile informațiilor eronate sunt monitorizate de Laolaltă InfoUnit în contextul analizei periodice de ascultare socială online realizată de această echipă. Din acest motiv, în secțiunea ce urmează nu vor fi analizate zvonurile și narațiunile informațiilor eronate, ci mai degrabă vor fi trasate legături între narațiunile care îi preocupă pe refugiați și comunitățile gazdă și momentul când aceste narațiuni prezintă un risc real.

Refugiații (în special femeile) au declarat că nu dispun de informații fiabile despre asistența medicală. Ei spun că informațiile sunt adesea contradictorii și au dificultăți în a identifica informațiile cu privire la sprijinul de care au nevoie, fără

ca acest proces să fie prea stresant pentru ei. Informațiile contradictorii sau neclare sunt, în mod special, asociate cu lipsa de transparență din partea autorităților. Această analiză evidențiază riscul ca informațiile eronate să acționeze ca o barieră în calea persoanelor care au nevoie de servicii vitale. De asemenea, subliniază modul în care informațiile eronate pot contribui la diminuarea încrederii, a convingerii sau a sentimentului de siguranță în serviciile umanitare sau sociale, fapt care poate limita și mai mult accesul la servicii și resurse prin compromiterea unei surse de informații cheie în ansamblu.

> *„Și lipsa de informații transparente, ceea ce dă naștere, în mod firesc, la zvonuri, bârfe, interpretări eronate care ajung să circule de la un grup la altul, iar asta nu ajută la înțelegere".*
>
> ***[Chișinău, femeie refugiată venită recent, decembrie 2023]***

Un exemplu cheie de informații eronate care prezintă un risc sporit pentru ucraineni sunt zvonurile, deosebit de răspândite în comunitățile de romi ucraineni din Moldova, care asociază procesele de protecție temporară sau alte căi de formalizare a statutului legal cu trimiterea bărbaților înapoi în Ucraina pentru a fi înrolați în armată. În special, aceste temeri sunt exprimate în legătură cu bărbații tineri, care aveau sub 18 ani la momentu când au sosit în Moldova, dar care au atins între timp vârsta de recrutare.

> *„Tocmai am auzit că această protecție e în zadar, deoarece bărbații oricum vor fi trimiși înapoi (în Ucraina)".*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

> *„Eu îmi fac griji doar pentru că fiul meu are 19 ani acum; când am venit aici el avea 17 ani, a făcut 18 ani fiind deja aici (în Moldova). Când am traversat frontiera, el era minor. Am plecat la drum liniștiți. Și iată de ce s-a început această discuție ieri, că încep să ia tinerii înapoi în Ucraina pentru a lupta. Și sunt cei care spun – de ce să iei această protecție temporară!? Nu ar trebui să o iei în niciun caz. Păi, eu doar am întrebat pentru că mă îngrijorez, în grupuri se scrie că ei merg din ușă în ușă și cer documente".*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

O altă informație eronată care circulă în legătură cu protecția temporară este teama că, în urma înregistrării, detaliile persoanei luate în evidență vor fi trimise la „serviciile speciale" din Ucraina, care au dreptul de a expulza persoana din Moldova. Acest lucru demonstrează lipsa sentimentului de siguranță și a înțelegerii a ceea ce se întâmplă cu datele personale pe care le împărtășesc cu autoritățile și agențiile umanitare și, probabil, determină un număr mai redus de înregistrări a statutului legal (și, prin urmare, accesul la servicii și măsuri de protecție, precum și accesul mai redus la sursele oficiale de informații).

> *„Ni s-a spus că am făcut o mare prostie, faptul că ne-am făcut această protecție temporară. Așa informația ajunge imediat la serviciile speciale din Ucraina. Și din cauza acestei protecții, ei au dreptul de a veni aici și de a ne deporta."*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

În cadrul comunităților gazdă, participanții la discuțiile focus grup au menționat dificultăți în a discerne între informațiile adevărate și cele false și, în special, faptul că refugiații pe care îi găzduiesc sunt predispuși la informațiile eronate și le distribuie între ei. Există un nivel de cultură informațională care este evident (cum ar fi verificarea sursei unei informații). Printre exemplele de informații false distribuite în rândul refugiaților au fost menționate mesajele din surse care nu sunt de încredere privind asistența financiară.

> *„Pentru informațiile despre .... asistența financiară, de exemplu, doamna pe care o am la gazdă îmi trimite și spune, uite, sună la acest număr și vei primi ajutor. Eu nici nu reacționez la astfel de mesaje, pentru că după câteva ore, tot ea află că e o informație falsă. Doar atunci când chiar e o sursă verificată, dar dacă nu sunt sigură, mai bine refuz."*
>
> ***[Chișinău, comunitatea gazdă, femeie, decembrie 2023]***

RISCURI DIGITALE

În condițiile în care comunicarea refugiaților ucraineni se desfășoară preponderent în spațiul online[21], este important să se înțeleagă riscurile digitale. Mai exact, abundența de grupuri online cu un număr mare de membri, care au fost inițiate în timpul afluxului de refugiați în Moldova, și care de atunci au crescut până la mii - uneori sute de mii - de membri înseamnă că utilizatorii trebuie să fie foarte conștienți de riscurile pe care le prezintă astfel de grupuri online aflate în continuă expansiune. Având în vedere că pe lângă acestea mai sunt și multe grupuri mai restrânse, la nivel local (prieteni, prieteni ai prietenilor, vecini etc.), pentru utilizatori poate fi dificil să urmărească transformarea unui grup de la unul mic, privat, cu un număr de utilizatori de încredere, la un grup mult mai extins și cu membri necunoscuți. În astfel de grupuri, membrii s-ar putea simți la început suficient de în siguranță pentru a împărtăși informații care îi identifică personal sau experiențe sensibile și ar putea continua să facă acest lucru și după ce grupul s-a extins, depășind nivelul inițial de siguranță și având un număr mare de membri necunoscuți.

Monitorizarea zvonurilor, a informațiilor eronate și a escrocheriilor / comportamentelor frauduloase în spațiul online este realizată în mod constant de către Laolaltă InfoUnit, precum și de către alte agenții de monitorizare online specifice. Refugiații din Ucraina și comunitățile gazdă dau dovadă de o alfabetizare informațională și digitală colectivă destul de solidă, având dezvoltat până la nivel de deprindere semnalarea informațiilor false sau înșelătoare în grupurile de social media și raportarea escrocilor. Totuși, anumite grupuri sunt mai puțin alfabetizate din punct de vedere digital și rămân a fi mai expuse riscului. Se observă, de asemenea, un sentiment comun de extenuare cauzată de faptul că trebuie să trieze informații eronate și escrocherii în mediul digital - ceea ce ar trebui să fie recunoscut ca un impact psihosocial negativ al dependenței de informațiile online în calitate de refugiat.

Protecția datelor cu caracter personal este un punct sensibil pentru unii refugiați, care și-au împărtășit suspiciunile că unele organizații umanitare folosesc datele cu caracter personal ale refugiaților pentru a deturna ajutorul. În acest sens, au fost aduse exemple din în mass-media locală, astfel de situații fiind menționate în special de femeile participante din grupurile de discuții.

[21] Abundență și lipsuri: accesul la informații și bariere în răspunsul la criza refugiaților din Republica Moldova, Internews, 2022/23

> *„Cum au spus la știri, atunci când a ieșit la iveală frauda comisă de unele centre de ajutor umanitar, este posibil ca mai multe fonduri să fi fost atrase de aceste centre care s-au folosit de numele noastre. Bănuiesc că anume așa și a fost”*
>
> ***[Chișinău, femeie refugiată cu copii, decembrie 2023]***

Refugiații din Ucraina și-au exprimat, de asemenea, temerile și îndoielile cu privire la securitatea datelor și la utilizarea informațiilor personale, în special în ceea ce privește copiii. O participantă la un grup de discuții a vorbit despre confuzia pe care a avut-o atunci când un ONG i-a fotografiat copilul și apoi i-a cerut semnătura prin care îi permite organizației să folosească fotografia pentru mai multe scopuri. Participanții au menționat, de asemenea, că organizațiile solicită accesul la datele cu caracter personal de pe telefoanele mobile atunci când se înregistrează pe site-urile lor, ceea ce a cauzat îngrijorare în privința confidențialității datelor.

> *[...] trebuie să le acorzi acces pentru a te înregistra pe acest site, trebuie să le acorzi acces la toate datele tale, la telefonul tău. Acolo este cardul meu de pensie, toate informațiile mele. Înțelegeți? Și poze, și corespondența personală. Adică, reiese că nu am nimic personal. Trebuie să dau toate datele mele personale pentru a primi pachetul cu produse”.*
>
> ***[Chișinău, persoană refugiată cu dizabilități, decembrie 2023]***

Refugiații romi din Ucraina se confruntă în mod sistematic cu escrocherii în cadrul chat-urilor de grup, fiind în același timp familiarizați cu indiciile caracteristice informațiilor înșelătoare și acțiunile pe care trebuie să le întreprindă pentru a le raporta.

> *„După like-uri, vedem imediat dacă este un emoji înfricoșător, adică noi, oamenii, cineva scrie imediat că este spam, nu accesați, nu dați click pe link, nu completați nimic, nu introduceți numărul cardului, mai ales asta. [...] În plus, din câte știu, în multe grupuri există juriști, și ei încep (să marcheze) imediat.”*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

DEZVĂLUIREA INFORMAȚIILOR SENSIBILE

În ceea ce privește dezvăluirea de informații sensibile sau complexe sau a sesizărilor, sondajele și discuțiile focus grup sugerează că refugiații preferă conversațiile individuale pentru a rezolva o problemă și, în general, consideră că liniile telefonice și voluntarii, cei care lucrează la managementul de cazuri și personalul agențiilor umanitare sunt canale sigure și confortabile. Refugiații care se află în Moldova de mai puțin de șase luni au indicat că le-a luat ceva timp până au început să aibă încredere în voluntarii din centre pentru a le dezvălui detalii personale în discuțiile directe, față în față. În cadrul discuțiilor focus grup, voluntarii și lucrătorii AAP au dat dovadă de o bună cunoaștere și încredere în procesele de referire, inclusiv importanța referirii persoanelor fără a le solicita prea multe informații sensibile în mod inutil. Agențiile umanitare și liniile telefonice, cum ar fi Linia Verde, de asemenea, dispun de standarde solide de formare periodică și de consolidare a capacităților personalului din prima linie (la telefon, moderare pe rețelele de socializare și în persoană) pentru a menține bunele practici în acest domeniu (de exemplu, sesizări privind violența de gen, traficul de persoane, protecția împotriva exploatării și abuzului sexual, necesitățile de sprijin pentru sănătatea mintală).

Încrederea și preferința refugiaților din Ucraina pentru grupurile online restrânse și localizate a creat canale puternice și apropiate, în cadrul cărora membrii dau dovadă de un nivel ridicat de încredere în informațiile împărtășite. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că grupurile restrânse, cu niveluri ridicate de încredere, nu sunt lipsite de riscuri. Pentru situațiile în care se preferă dezvăluirea de informații sub protecția anonimatului, refugiații care anterior erau obișnuiți să împărtășească informații și să adreseze întrebări în grupurile de discuții la nivel de comunitate, s-ar putea simți mai puțin capabili sau mai ezitanți să navigheze pe canalele oficiale. Totodată, grupurile riscă să încurajeze dezvoltarea *încrederii oarbe* în rândul utilizatorilor, vorbim aici despre extrema Cadrului de încredere, care se traduce printr-un nivel foarte ridicat de încredere în aceste grupuri din partea utilizatorilor și un nivel mai redus de punere la îndoială sau verificare. În contextul acestei cercetări, nu a fost constatat acest nivel de încredere, dar ar trebui să fie menționat ca un viitor risc.

TENSIUNI SOCIALE

Tensiunile sociale pot crește riscul ca refugiații și comunitățile gazdă să nu se simtă în siguranță atunci când împărtășesc, caută, accesează și creează informații. Utilizarea limbii ruse vs. ucrainene vs. române a fost identificată anterior ca fiind un element care poate declanșa tensiuni sociale[22]. Similar constatărilor IEA 2022/2023, refugiații ucraineni participanți la sondaj preferă în continuare să primească și să împărtășească public informații despre răspuns în limba rusă (92 la sută atunci când comunică cu lucrătorii umanitari). Cu toate acestea, unii continuă să nu se simtă confortabil să vorbească limba rusă în public. În special, refugiații mai tineri au menționat acest lucru ca fiind un aspect care îi face să se simtă nesiguri și mai puțin predispuși să se alăture discuțiilor și mediilor sociale. Unii moldoveni au indicat o preferință pentru studierea limbii române de către refugiații din Ucraina, arătându-se îngrijorați de faptul că limba ucraineană (sau chiar rusă) s-ar putea infiltra și domina în anumite zone. Pe măsură ce răspunsul la problema refugiaților se concentrează asupra integrării, tensiunile lingvistice ar trebui să rămână în prim-plan, având în vedere sensibilitatea cu privire la pierderea limbii ucrainene în cadrul unor gospodării, în cazul în care se prioritizează în mod excesiv distribuția informațiilor de interes public în limba română sau chiar rusă. Potrivit discuțiilor recente din focus grupuri, aceste tensiuni continuă să fie deosebit de pronunțate în Bălți.

Există și alte tensiuni identificate în 2022/2023, cum ar fi percepția moldovenilor că ucrainenii sunt bogați și profită de moldoveni, că moldovenii nevoiași primesc mai puțin ajutor de la serviciile sociale, deoarece ucrainenii primesc mai mult. Continuă să circule informațiile eronate cu privire la sumele cheltuite de Guvernul Republicii Moldova pentru răspunsul la situația refugiaților, fapt care a determinat percepția că acești bani sunt redirecționați de la serviciile sociale destinate populației moldovenești. Discuțiile de focus grup cu refugiați sugerează că astfel de tensiuni sociale au un impact asupra sentimentului lor de siguranță și asupra determinării lor de a depune sau nu reclamații sau de a participa la discuții publice. Unii refugiați se simt mai încrezuți atunci când solicită ajutor (de exemplu, vor atenționa operatorul liniei telefonie / furnizorul de servicii atunci când vor considera că sunt tratați fără respect, sau vor apela la poliție dacă se simt atacați), dar alții - în special refugiații mai tineri și bărbații, preferă să evite confruntarea și, de obicei, se retrag din astfel de situații. În cadrul Evaluării Participative din 2023, participanții refugiați au afirmat că este

[22] Cowlrick, E. Internews, One Year Later: Online Discourse in Moldova about Ukrainian Refugees, 2023

esențial ca organizațiile internaționale să sprijine și populația locală, pentru a spori încrederea și cooperarea dintre refugiați și localnici[23].

Discuțiile focus grup recente cu persoanele de etnie romă au arătat că refugiații de etnie romă se simt în siguranță în Moldova. Potrivit acestora, tensiunile apar de obicei doar atunci când se discută probleme politice, dar ei încearcă să evite astfel de discuții. Acest lucru poate sugera necesitatea de a asigura spații sigure pentru participarea persoanelor de etnie romă la discuții pe subiecte politice sau controversate.

> *„Dar nimeni nu ne jignește. În doi ani, dimpotrivă, există un respect maxim. [...] Noi nu ne implicăm în politica din Moldova"*
>
> ***[Bălți, femeie refugiată de etnie romă, decembrie 2023]***

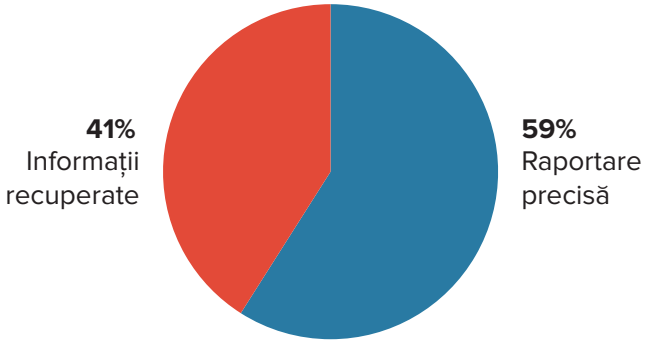
[23] UNHCR, 2023 Participatory Assessment Report, Moldova

Secțiunea 5: Percepții în mass-media din Moldova

În această secțiune se analizează imaginea refugiaților din Ucraina în mass-media din Moldova și cum poate fi corelată această reprezentare cu percepțiile despre refugiați și tensiunile sociale. De asemenea, este analizată calitatea acoperirii și se încearcă să se înțeleagă în ce măsură informațiile din mass-media sunt utile pentru refugiați și pentru comunitățile gazdă. Monitorizarea include analiza conținutului produs de 15 instituții media în perioada iulie - decembrie 2023.

Pe baza celor 103 relatări din mass-media analizate în Moldova, se constată că acoperirea mediatică se concentrează pe serviciile și măsurile de sprijin pentru refugiații ucraineni (inclusiv modificările aduse acestui sprijin și modificările în ceea ce privește eligibilitatea), pe finanțarea acestor servicii și, de asemenea, pe aspecte legate de război și impactul acestuia asupra ucrainenilor din Moldova, dar și a moldovenilor. Se poate observa că, pentru multe instituții media, acest subiect nu mai este la fel de important ca în perioada de la începutul invaziei Rusiei în Ucraina. Sunt publicate știri scurte, bazate pe informații oficiale, dar lipsesc materialele mai complexe, care ar necesita mai mult timp și dedicare din partea jurnaliștilor. Mai mult de jumătate din rapoartele analizate (59 la sută) sunt preluate din comunicatele de presă ale guvernului, agențiilor umanitare sau din informațiile publice disponibile. Prin urmare, acuratețea acestor rapoarte „copiate" este foarte înaltă, fiind în acord cu mesajele guvernamentale și umanitare. Cu toate acestea, majoritatea rapoartelor nu adaugă informații contextuale sau relatări din experiențele refugiaților sau ale comunităților gazdă și, în multe cazuri, sunt lipsite de conținut atractiv.

Figura 20. Calitatea/ Precizia raportării



Jurnaliștii intervievați în contextul acestei cercetări au explicat ponderea ridicată a informațiilor copiate din sursele autorităților / administrației publice prin faptul că ei consideră că dispun de suficiente informații din comunicatele de presă și de pe site-urile guvernamentale și, în majoritatea cazurilor, nu simt nevoia să se informeze mai mult sau să se aprofundeze în aceste subiecte. Acest lucru înseamnă că, în majoritatea reportajelor / relatărilor, refugiații, comunitățile gazdă și experții nu au fost implicați ca surse sau informatori. Potrivit datelor, instituțiile media regionale apelează la surse diverse și mixte mult mai frecvent decât instituțiile media naționale (42 la sută față de 29 la sută). De asemenea, comparativ cu instituțiile media cu acoperire națională, instituțiile media regionale contactează în mod special refugiații și experții din societatea civilă mult mai frecvent și apelează semnificativ mai rar la autoritățile și administrația publică (inclusiv comunicatele de presă copiate direct).

Figura 21. Surse la nivel național

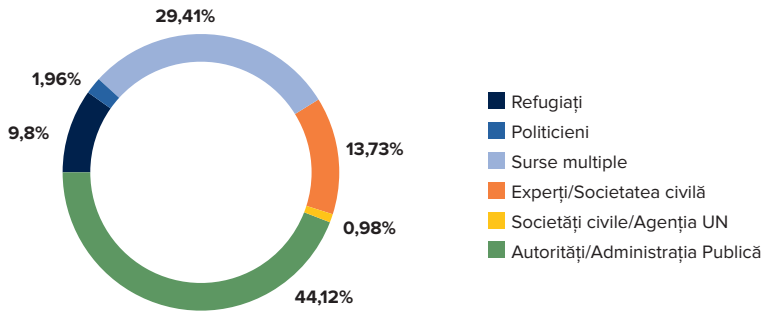
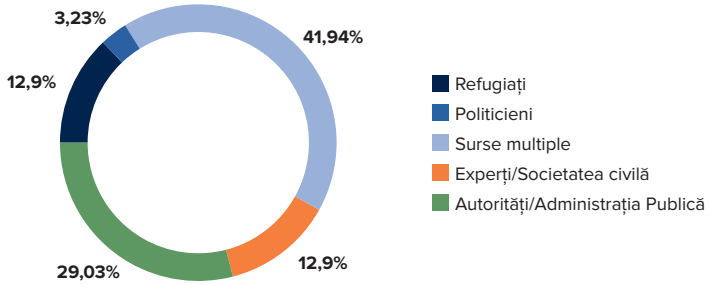


Figura 22. Surse la nivel regional



În majoritatea cazurilor, jurnaliștii au relatat cu acuratețe și imparțialitate despre acest subiect, fără a recurge la un limbaj încărcat cu prejudecăți sau la reprezentări exagerate / manipulate ale refugiaților (cu excepția unui singur caz), la mesaje de incitare la ură sau la atitudini defăimătoare. În majoritatea reportajelor, jurnaliștii au adoptat un ton neutru și, în unele cazuri, conținutul care se referea la succesele de integrare ale unor refugiați a fost relatat într-un mod optimist, pozitiv.

Cea mai mare parte a conținutului (69 la sută) este produsă în limba română, însă, în regiuni, aproape jumătate din reportajele despre refugiați sau despre problemele refugiaților sunt publicate în limba rusă.

Figura 23. Limbi de conținut

Date lingvistice la nivel național:

Date lingvistice la nivel de instituții mass-media regionale:

> *„Având în vedere că în partea de nord a Moldovei există sate ucrainene și rusești, temele legate de refugiați sunt esențiale, mai ales că mulți dintre ei se bazează pe sursele de informare a Federației Ruse. Chiar și după doi ani de la începutul războiului, mulți oameni din partea de nord a țării justifică acțiunile Rusiei. În aceste condiții, este mai relevantă ca niciodată combaterea propagandei și manipulării la care sunt supuși cetățenii Republicii Moldova. Noi monitorizăm periodic reacțiile publicului la aceste materiale pentru a analiza și a vedea cum s-au schimbat în timp opiniile și atitudinile oamenilor față de refugiații ucraineni din Republica Moldova”.*
>
> ***KII cu reprezentant al instituției media, 2024***

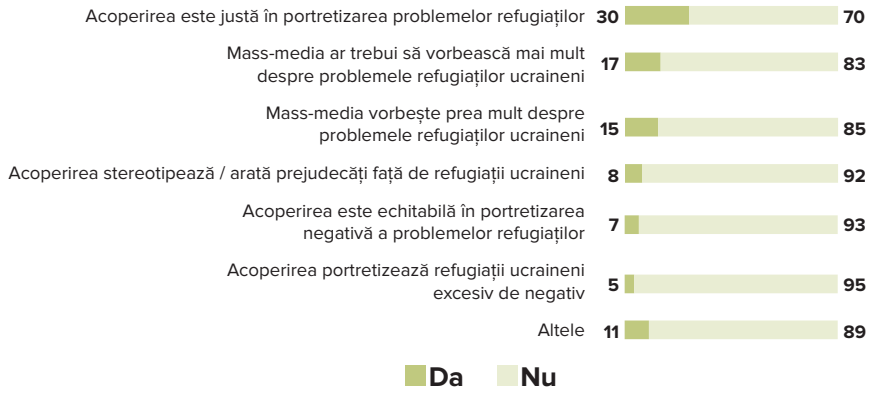
Capacitate, coordonare și finanțare

Mai multe instituții media publică la solicitarea autorităților conținut plătit despre drepturile și serviciile destinate refugiaților, de exemplu, despre asistența medicală primară și de urgență, încadrarea în sistemul public de învățământ, asistența și protecția socială și oportunitățile de angajare în câmpul muncii. Aceste materialele fac parte din campaniile de comunicare dedicate prevenirii și combaterii corupției prin informarea refugiaților din Ucraina, precum și a populației din Moldova, cu privire la drepturile refugiaților. Proiectul respectiv este finanțat de Guvernul Germaniei, în parteneriat cu Centrul Național Anticorupție din Chișinău. Unele instituții media (TV8, Studio-I, Jurnal TV) au creat conținut despre refugiații din Ucraina în cadrul unui proiect lansat de Centrul pentru Jurnalism Independent: „Sprijin pentru refugiații din Ucraina prin intermediul mass-mediei”, finanțat de Guvernul Japoniei, care reprezintă o inițiativă dezvoltată de UNESCO în cadrul Planului Regional de Răspuns la Situația Refugiaților. În cadrul proiectului au fost desfășurate instruiri și ateliere de lucru pentru jurnaliști cu privire la reflectarea într-un mod etic și sensibil a problemelor refugiaților. De asemenea, proiectul a prevăzut sprijin pentru integrarea jurnaliștilor ucraineni în spațiul mediatic din Moldova.

Datorită finanțării UNESCO, Emisiunea săptămânală (engl. „The Weekly Show”) a angajat jurnaliști din Ucraina pentru a lucra la producția TV și radio, care oferă conținut dedicat refugiaților din Ucraina axat pe subiecte care vizează șederea pe termen lung, cum ar fi psihologia construirii unei noi vieți, educația, ocuparea forței de muncă, inițierea unei afaceri. Compania Teleradio-Moldova (TV și radio) și Radio Moldova sunt și ei parteneri în acest proiect și acoperă subiectul refugiaților ucraineni cu regularitate, perspectivele și contextele refugiaților fiind prezentate în aproape fiecare reportaj. În linii mari, conținutul mediatic se concentrează pe relatările din comunitate și pe trecutul refugiaților, inclusiv pe scoaterea în evidență a poveștilor de integrare cu succes în societatea moldovenească. Unele reportaje, cum ar fi cele dedicate campaniilor anticorupție, cuprind informații utile pentru comunități. Altele se concentrează mai mult pe informații despre refugiați, informații care ar putea contribui la coeziunea, înțelegerea și integrarea social a refugiaților. De remarcat că instituțiile care difuzează conținut original dedicat subiectului refugiaților sunt instituțiile media care beneficiază de finanțare nerambursabilă alocată concret pentru această sarcină. Deși este benefică, această abordare stimulează în mod artificial furnizarea de informații cu privire la subiectul refugiaților. Totodată, mai este și riscul ca acoperirea subiectului refugiaților să fie asigurată (în cea mai mare parte) doar atunci când redacțiile sunt încurajate să facă acest lucru prin intermediul unor granturi sau obligații de finanțare, și nu în funcție de preferințele publicului / comunității.

Echipele de redacție menționează că, în general, având în vedere preferințele publicului și cerințele pentru alte necesități de informare (cum ar fi alegerile), reportajele pe tema refugiaților nu reprezintă o prioritate. Conform sondajelor, o treime dintre moldoveni consideră că acoperirea mediatică este echitabilă în ceea ce privește prezentarea subiectului refugiaților. Însă, există opinii împărțite în ceea ce privește frecvența cu care ar trebui să fie reflectat subiectul refugiaților: 17 la sută dintre respondenți spunând că mass-media ar trebui să vorbească mai mult despre problemele refugiaților ucraineni, iar 15 la sută spunând că mass-media vorbește prea mult despre problemele refugiaților ucraineni.

Figura 24. Calitatea acoperirii mediatice a subiectului refugiaților, comunitatea gazdă (2023/24)



Jurnaliștii și echipele redacționale au menționat, de asemenea, o oboseală evidentă în ceea ce privește acoperirea subiectelor legate de război și dificultăți în obținerea de răspunsuri sau informații de la autorități. Aceștia au identificat eforturi care ar ajuta la relatarea subiectelor legate de refugiați, inclusiv accesul mai ușor la date despre refugiați. De exemplu, date despre deplasările / circulația refugiaților și fluxurile de migrație, precum și înțelegerea diferențelor dintre persoanele care rămân în Moldova și cele care se stabilesc în alte zone ale Europei. Potrivit informațiilor din interviuri, jurnaliștii ar dori mai multe ateliere de lucru, în special cu instituțiile mass-media regionale, și o bază de date cu experți în materie de răspuns la situația refugiaților, la care ar putea apela cu ușurință pentru a obține informații sau pentru a verifica informații. În cadrul proiectelor finanțate au fost organizate ateliere de lucru și a fost elaborată o listă centralizată de persoane de contact, însă este posibil ca aceasta să nu fi ajuns la un număr mare de jurnaliști. Jurnaliștii accesează site-urile oficiale (cum ar fi Dopomoga, alte site-uri guvernamentale) pe care le consideră utile, dar au nevoie de surse care să poată oferi mai mult context și perspective la nivelul comunității. Jurnaliștii sunt conștienți de faptul că liniile telefonice de urgență pot constitui un bun canal de informare, dar nu doresc să apeleze la acestea, deoarece consideră că ar consuma astfel din capacitățile destinate refugiaților.

Anexa 1:
Informații actualizate cu privire la recomandările din 2022 / 2023

În anexă sunt prezentate informațiile actualizate cu privire la recomandările din Evaluarea Ecosistemului Informațional din 2022/2023 – Abundență și lipsuri: accesul la informații și bariere în răspunsul la criza refugiaților din Republica Moldova. Această actualizare a situației nu urmărește să cuprindă toate activitățile, ci să ofere o idee despre progresele înregistrate în general în legătură cu fiecare recomandare. Informațiile privind progresele înregistrate în 2024 au fost furnizate de UNHCR și de alți parteneri AAP. Recomandările care au înregistrat progrese semnificative sau care sunt în curs de finalizare sunt marcate în culoarea ***verde****. Recomandările cu unele progrese înregistrate sunt marcate în* ***portocaliu****. În* ***roșu*** *sunt marcate activitățile cu un progres nesemnificativ sau care încă nu au demarat. După caz, recomandările marcate în culorile portocaliu și roșu au fost integrate în recomandările actualizate pentru 2024 din prezentul raport.*

2024 - Sunt câteva exemple în acest sens, cum ar fi transmisia în direct a RRP 2024. Cu toate acestea, comunicarea privind modul în care se iau deciziile nu este, în general, asigurată.

Transparență – Prezentarea de informații clare cu privire la decizii, priorități, factorii de eligibilitate.

Transparență – Asigurarea distribuției informației pe canale bidirecționale, unde persoanele pot adresa întrebări și clarifica informații. Angajarea monitorilor, găzduirea sesiunilor cu transmisiune în direct.

2024 – De ex., Laolaltă, NCUM, OIM – cu sesiuni în direct desfășurate ca răspuns la rezultatele monitorizării rețelelor de socializare și a MRF.

Această recomandare se realizează. Departamentul InfoUnit al Laolaltă face schimb bilateral de analize cu agențiile + prin intermediul Grupului de lucru AAP. Aceasta a dus la acțiuni privind identificarea din timp a lacunelor și necesităților informaționale.

Transparență – Continuarea activităților de monitorizare a zvonurilor – Utilizarea zvonurilor identificate ca un sistem de avertizare timpurie pentru a identifica lacunele în materie de informare, percepțiile eronate.

Transparență – Asigurarea practicilor adecvate de securitate a datelor și prezentarea de explicații clare pentru refugiați despre cum le vor fi protejate datele cu caracter personal.

2024 - În continuare se înregistrează o informare insuficientă în cadrul comunităților cu privire la modul în care sunt protejate datele cu caracter personal. Această recomandare rămâne relevantă și în anul 2024.

2024 - Deși organizațiile umanitare și OSC-urile au instituit sau dezvoltă practici solide în acest sens, această activitate nu a avut un caracter sistematizat. Recomandare rămâne relevantă.

Transparență – Desfășurarea de instruiri privind moderarea conținutului, raportarea riscurilor online, alfabetizarea informațională, verificarea faptelor + tehnici de verificare pentru administratorii angajați de canalele de comunicare private.

Accesibilitatea comunicării – Furnizarea de informații în limbile rusă și ucraineană atunci când este posibil, în special în cazul materialelor scrise.

2024 – Această recomandare se realizează. Unii refugiați menționează că nu primesc informații sau nu interacționează cu serviciile în limba lor preferată, prin urmare, acest aspect ar trebui monitorizat în continuare, în paralel cu eforturile de integrare.

2024 – Recomandarea se realizează, însă, în pofida eforturilor specifice care au vizat bărbații nedocumentați, încă mai există anxietăți și temeri care au un impact asupra accesului la informații și al participării.

Accesibilitatea comunicării – Utilizarea formatelor și canalelor diverse; adaptarea informațiilor la necesitățile grupurilor în situație de risc / marginalizate.

Accesibilitatea comunicării – Informarea în mod clar a membrilor comunității gazdă despre serviciile pentru care sunt și ei eligibili, cu menționarea criteriilor de eligibilitate relevante.

2024 - Feedback pozitiv din partea comunităților moldovenești în acest sens. Eforturile ar trebui să continue în paralel cu eforturile de integrare, în special în ceea ce privește criteriile de eligibilitate și deciziile privind alocarea ajutoarelor financiare.

2024 – Recomandarea a fost realizată, de exemplu, promovarea oportunităților de informare mobilă pentru înscrierea pentru protecția temporară și servicii de asistență în numerar.

Accesibilitatea comunicării – Partajarea informațiilor relevante pentru persoanele în etate în spațiile digitale, astfel încât rudele și prietenii să poată contribui la transmiterea informațiilor către persoanele respective.

Accesibilitatea comunicării – Identificarea domeniilor 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.

2024 - Nu se observă eforturi sporite sau sistematice în acest domeniu, prin urmare, recomandarea rămâne relevantă.

2024 - Nivelul de comunicare și de implicare publică în ceea ce privește Harta serviciilor este scăzut, prin urmare, această recomandare rămâne relevantă.

Accesibilitatea comunicării – Asigurarea includerii informațiilor actualizate despre serviciile propuse în noua Hartă a serviciilor pentru a informa refugiații, voluntarii și alți prestatori de servicii.

Înclinarea balanței puterii – Crearea unor procese pentru a colecta cu regularitate nevoile și preferințele comunității și pentru a adapta programele pe baza feedback-ului primit.

2024 - Există exemple foarte bune de ascultare socială online care influențează adaptarea programelor, însă aceste eforturi trebuie aprofundate și conectate la feedback-ul comunităților.

2024 – Necesită a fi consolidat. Există dovezi semnificative care vorbesc despre o oboseală la nivel de comunitate cauzată de participarea la sondaje. Totodată, refugiații și comunitățile gazdă au menționat lipsa de încredere în faptul că opiniile lor exprimate în cadrul cercetărilor / evaluărilor duc la schimbări.

Înclinarea balanței puterii – Informarea refugiaților despre rezultatele cercetărilor realizate împreună cu ei, ceea ce le va permite să utilizeze constatările pentru a pleda pentru propriile nevoi și pentru a evita oboseala legată de participarea la sondaje multiple.

Înclinarea balanței puterii - Recrutarea unui grup reprezentativ de refugiați pentru a participa la procesele de planificare, cum ar fi RRP, pentru a se asigura o planificare accesibilă, de încredere și eficientă.

2024 – În procesul de elaborare a RRP au avut loc consultări la nivel de comunități locale. Totuși, procesul dar ar putea fi consolidat în continuare.

2024 – A fost realizată cu sprijinul Grupului de lucru AAP TF, totuși, utilizarea mecanismelor de feedback și reclamații de către refugiați rămâne limitată.

Feedback + reclamații – campanii de informare pentru a explica scopul feedback-ului. Abordarea percepțiilor greșite, conform cărora, furnizarea de feedback negativ ar putea afecta accesul individual la servicii.

Feedback + reclamații – Prezentarea de dovezi clare cu privire la cazurile în care reclamațiile și feedback-ul au contribuit în mod direct la schimbări în activitățile de ajutor pentru a promova o cultură a feedback-ului.

2024 - La fel ca în cazul ascultării sociale, există câteva exemple excelente de adaptare a serviciilor în baza MRF. Cu toate acestea, acestea nu reprezintă o practică sistematică sau încorporată, prin urmare, recomandarea este în continuare relevantă.

2024 – Deși a fost realizată în cadrul unor agenții umanitare concrete, încă mai rămân lacune la nivel de servicii de linii telefonice cheie, prin urmare, recomandarea respectivă rămâne în vigoare.

Feedback + reclamații – Desfășurarea de formări periodice pentru operatorii liniilor de asistență în ceea ce privește tehnicile de comunicare care țin cont de aspectele culturale și de traume, pentru a asigura că aceștia sunt atenți la solicitări și feedback.

Feedback + reclamații – Centralizarea MRF. Partajarea datelor centralizate privind feedback-ul cu mecanismele de coordonare umanitară, astfel încât mai multe agenții să poată răspunde în mod colaborativ la feedback-ul și percepțiile generale ale comunității.

2024 – Schimbul bilateral, între agenții, insuficient de date din MRF. Având în vedere limitările donatorilor, această recomandare poate fi reformulată pentru a sublinia necesitatea unui mai bun schimb de date din MRF prin intermediul unui sistem centralizat.

2024 – A fost realizată prin intermediul Târgurilor de înscriere pentru PT, activităților de informare mobile, ascultării sociale online și practicilor adaptate ca răspuns la MRF în privința SPT.

Comunicarea cu privire la protecția temporară - Diversificarea formatelor de comunicare și utilizarea canalelor de comunicare bidirecționale pentru a informa despre SPT, în vederea asigurării accesului la aceste informații esențiale.

Acordarea sprijinului mass-media – pregătirea informațiilor pentru a răspunde la întrebările din partea instituțiilor media din Moldova cu privire la răspunsul la criza refugiaților și crearea de forumuri în care mass-media și actorii umanitari să poată interacționa în mod regulat și să consolideze încrederea.

Unele eforturi finanțate prin proiecte au fost încununate de succes, dar jurnaliștii sunt în continuare în căutarea unor conexiuni mai bune cu serviciile umanitare și a unui acces mai bun la informații, în special din partea acestora.

2024 – A fost realizat parțial prin intermediul finanțării proiectelor UNESCO, dar nu este clar dacă activitatea va fi sprijinită pe termen lung.

Suport pentru mass-media – Încurajarea și sprijinirea organizațiilor mass-media să angajeze creatori de conținut din comunitatea de refugiați.