

## Zpráva 2 o digitálním prostoru a migrantech Česká republika

**Marie Jelínková, Fakulta sociálních věd Univerzity Karlovy**

Tato zpráva přibližuje způsoby získávání informací ukrajinských válečných uprchlíků, kteří přišli do České republiky po vypuknutí války na Ukrajině 24. února 2022. Zpráva se zabývá jejich digitálními kompetencemi a přístupem při vyhledávání informací. Poukazuje na odlišný způsob poskytování informací ze strany českých úřadů (tj. poskytování informací skrze webové stránky) a postup při vyhledávání informací na straně ukrajinských uprchlíků (tj. získávání informací zejména na Facebooku a Telegoramu). Analýza stojí na informacích získaných z 22 polostrukturovaných rozhovorů vedených s ukrajinskými migranty v České republice. Závěrečná doporučení navíc zohledňují poznatky přechozí Zprávy 1, která zkoumala a mapovala informační zdroje a komunikační kanály dostupné ukrajinským migrantům v České republice.

### I Klíčová zjištění:

- Většina ukrajinských uprchlíků v ČR je spíše vzdělanější, v produktivním věku a disponuje digitálními kompetencemi potřebnými pro přístup k různým online informačním zdrojům.
- Většina ukrajinských uprchlíků využívá na každodenní bázi elektronická zařízení (především chytré telefony) k získávání informací o aspektech života v České republice, o situaci na Ukrajině a také pro zábavu.
- Nejčastěji používanou sociální sítí mezi respondenty byl Telegram. Ke komunikaci s přáteli a příbuznými na Ukrajině používali nejčastěji Telegram a Viber. Různé kanály Telegramu a Facebooku sloužily jako klíčový zdroj informací o životě v ČR.
- České instituce poskytovaly Ukrajincům informace týkající se pobytu a života v ČR prostřednictvím svých webových stránek (viz Zpráva o digitálním prostoru a migrantech I.), ale ukrajínští respondenti vyjadřovali omezenou důvěru v informace poskytované institucemi prostřednictvím jejich webových stránek.
- Respondenti důvěřovali především informacím získaným prostřednictvím sociálních sítí (kanály/skupiny Telegram, Facebook a Viber), které si následně ověřili v souvislosti s osobní zkušeností jiných osob (přímo, nebo prostřednictvím sociálních sítí).

### II Úvod

Již před 24. únorem 2022 tvořili Ukrajinci nejpočetnější skupinu migrantů v České republice (v roce 2021 zde pobývalo přibližně 200 000 Ukrajinců). Za první rok od vypuknutí konfliktu Česká republika poskytla dočasnou ochranu více než 483 000 ukrajinských uprchlíků (údaje k 31. lednu 2023) a přijala nejvyšší počet ukrajinských migrantů na obyvatele. Podrobnější popis migrantů v České republice a jejich právního postavení se zaměřením na vysídlené Ukrajince naleznete ve Zprávě I.

### III Metodika

Rozhovory, ze kterých tato zpráva především vychází, byly provedeny s 22 respondenty, kteří přišli do České republiky po 24. únoru 2022 nebo později a kteří v době rozhovoru žili v České republice alespoň 3 měsíce. Vzhledem k tomu, že dotazovaní patří mezi potenciálně zranitelné respondenty, byl před uskutečněním rozhovorů získán souhlas etické komise Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy. Výběr respondentů proběhl dvěma způsoby: (a) technikou sněhové koule a (b) inzercí prostřednictvím sociálních médií (především skupin na Facebooku). Rozhovory byly provedeny v ukrajinštině ukrajinskými tazateli v období od prosince 2022 do ledna 2023. Dvanáct respondentů žilo v Praze, tři v Brně a zbylých sedm respondentů v menších městech. Mezi respondenty bylo 18 žen a 4 muži. Jejich věk se pohyboval od 18 do 66 let, průměrný věk byl 37 let. Pět respondentů bylo studenty, dva byli na rodičovské dovolené, devět bylo zaměstnaných a šest nezaměstnaných. Souhrn demografických údajů dotazovaných je uveden v příloze 1 této zprávy. Struktura rozhovoru je uvedena v příloze 2. Všechny rozhovory byly tematicky kódovány a analyzovány (Braun a Clarke 2006).

### IV Zjištění

#### ***Digitální kompetence ukrajinských migrantů***

Všichni respondenti měli na Ukrajině přístup k internetu, chytrému telefonu, počítači a internetovému připojení. Respondenti, kteří uprchli několik týdnů nebo měsíců po vypuknutí války, často zmiňovali, že po vypuknutí konfliktu měli omezené internetové připojení nebo se potýkali s výpadky elektřiny. V Česku měli všichni dotazovaní přístup k chytrému telefonu s připojením k internetu a k internetu. Většina měla také počítač (laptop), tablety byly využívány v menší míře. Jako zdroj internetového připojení respondenti často uváděli české mobilní operátory. Čeští mobilní operátoři poskytovali ukrajinským uprchlíkům zdarma předplacené sim karty s platností na jeden měsíc a následně jim nabízeli zvýhodněné tarify se značným datovým limitem. Dotazovaní tato opatření vysoce oceňovali. Využívání ukrajinských mobilních operátorů pro připojení k internetu bylo velmi vzácné.

Všichni respondenti disponovali digitálními dovednostmi potřebnými k tomu, aby mohli používat elektronická zařízení. Zejména chytré telefony se staly ústřední součástí jejich každodenního života, sloužily k zábavě, vyhledávání informací, sledování zpráv a ke komunikaci s ostatními lidmi během dne. K práci a studiu byly, nepřekvapivě, spíše využívány počítače.

Všichni respondenti byli aktivní na sociálních sítích a většinou na nich trávily několik hodin denně. Všichni respondenti také používali více sociálních sítí. Sociální sítě používali ke komunikaci s rodinou (často na Ukrajině), ke komunikaci s Čechy, k zábavě (např. TikTok pro mladší generaci), k získávání informací a k hledání práce.

Převážná většina respondentů komunikovala na sociálních sítích pouze v ukrajinštině (nebo ruštině). Několik respondentů uvedlo, že některé informace vyhledávají také v angličtině. Pouze několik málo respondentů uvedlo, že jsou schopni komunikovat česky, i tehdy ale pro vyhledávání využívali ukrajinštinu či ruštinu a češtinu používali spíše při osobní komunikaci.

### **Rozdíly v digitálních kompetencích mezi skupinami ukrajinských migrantů**

Míra dosaženého vzdělání ukrajinských válečných uprchlíků v ČR je poměrně vysoká (viz Zpráva 1), a nejinak tomu bylo i mezi respondenty, většina z nich měla akademický titul, dělala

odbornou práci či studovala. Charakteristika respondentů se obecnými charakteristikami ukrajinských válečných uprchlíků shodovala i v tom, že jich většina byla v produktivním věku (průměrný věk respondentů byl 37 let). Klíčové determinanty digitálních kompetencí výzkumného vzorku se tedy shodovali s populací ukrajinských uprchlíků v ČR. Výsledky pak ukázaly, že věk respondentů ovlivnil typ sociálních médií, která používají (starší migranti více využívali Facebook, zatímco mladší migranti uváděli TikTok jako zdroj zábavy a někdy i jako zdroj relevantních informací) a že využívání sociálních sítí a dalších zdrojů informací úzce souviselo s životní situací respondentů.

Informace získávané přes internet byly hlavní, ale ne jediným zdrojem informací. Významná část dotazovaných respondentů si po příjezdu také vytvořila sociální vazby s lidmi z České republiky. Tyto kontakty byly vysoce ceněny, i když nebyly dlouhodobě udržovány:

*Je tu správkyně, myslím, že je to správkyně. Spravuje vše, co se týká nás a co se týká hotelu, a je připravena pomoci, přestože uplynulo více než půl roku, vždy se na ni můžete obrátit a ona vás zavede, kam potřebujete, poradí vám nebo za vás zavolá. (CR\_R\_11)*

Významným tématem pak byla omezená důvěra ukrajinských migrantů v české instituce a informacím, které poskytovaly. Respondenti sice občas zmiňovali informace z oficiálních webových stránek (například stránky Ministerstva vnitra [nasiukrajinci.cz](http://nasiukrajinci.cz)), ale výrazně více si cenili informací sdílených v různých neformálních komunikačních kanálech na Facebooku a Telegramu. Informace považovali za důvěryhodné až poté, co jim je někdo potvrdil na základě osobní zkušenosti:

*Věděl jsem o tom hned z několika zdrojů, ale nejspolehlivější pro mě byla informace od člověka, který tam přímo byl, od mého známého. (CR\_R\_14)*

### **Jak se ukrajinští migranti dostávají k informacím?**

Právě otázka důvěry ovlivňuje způsob, jakým Ukrajinci v České republice získávají informace týkající se různých aspektů jejich života zde. Pro Ukrajince, kteří přicházejí s určitými znalostmi o České republice, se jako nejdůležitější nejprve jeví informace o situace na trhu práce (konkrétně nízká nezaměstnanost v zemi a dostupnosti práce). Tyto informace většinou získali od někoho, kdo již v České republice žil. Právě kontakty na další osoby s osobní zkušeností s životem v České republice byly respondenty vysoce ceněny. Tyto případné osobní vazby sloužící často právě pro potvrzení informací hrály roli i při jejich usazování v zemi.

Brzy po příjezdu byli uprchlíci obvykle přijati v jednom z regionálních center pro pomoc a podporu Ukrajinců (zkráceně KACPU). Hlavním úkolem těchto center je poskytovat počáteční pomoc: vydávat víza, zajišťovat dočasné ubytování pro potřebné, vyřizovat doklady o zdravotním pojištění, poskytovat informace o dostupné podpoře a někdy také pomáhat s registrací na úřadu práce. V těchto centrech ukrajinští uprchlíci také často obdrželi české SIM

karty, návod na založení bankovního účtu apod. KACPU také poskytovalo respondentům kontakty na různé nevládní organizace nebo dobrovolníky. Kontakty navázané v KACPU a či skrze KACPU byly respondenty ceněny a v kritických situacích využívány.

*V Ostravě, ano, na Černé louce, je centrum KACPU název, centrum pomoci Ukrajincům. A tam se soustředilo mnoho služeb, hasiči, imigrační policie, pojišťovny. A úřad práce, který poskytoval konzultace, a překladatelé. (CR\_ R\_22)*

Informace týkající se vzdělávání (pro děti nebo studenty) byly téměř vždy získávány prostřednictvím sociálních sítí. Respondenti s dětmi často zmiňovali, že jejich děti mají v ČR povinnou základní školní docházku. Mnoho respondentů uvěřilo rozšířené fámě, že pokud nebudou posílat děti do školy, nebude jim prodlouženo povolení k pobytu nebo ztratí nárok na sociální dávky (zatímco ve skutečnosti by dostali pouze formální upozornění). Nejpalčivějším problémem v souvislosti s dětmi byla péče o předškolní děti. V České republice je státní předškolní péče poskytována většinou od 3 let věku dítěte a její dostupnost je na mnoha místech ČR špatná. Soukromá předškolní péče o mladší děti je obvykle velmi nákladná. Mnoho ukrajinských žen s malými dětmi hledalo informace o mateřských školách na internetu, prostřednictvím známých a následně osobní návštěvou jednotlivých mateřských škol.

Nejčastěji se Ukrajinci obávali o práci a pracovní nabídky, protože jejich zaměstnání bylo často nejisté a krátkodobé. Na mnoha sociálních sítích se objevuje široké spektrum inzerátů jednotlivců nebo firem týkajících se práce. Nejedná se přitom pouze o fóra na Facebooku, nabídky jsou často zveřejňovány i skrze Telegram nebo Viber. Tyto inzeráty většinou zadávají personální agentury, běžné jsou také nabídky služeb nebo zboží domácí výroby. Fóra bývají velmi omezeně moderovaná a na první pohled se mohou zdát jako spamové kanály. Naprostá většina ukrajinských respondentů zmiňovala tyto kanály sociálních médií při hledání práce.

*Jedná se o velké množství skupin na Facebooku, jako je například Jobs for Ukrainians. Práce Brno (...) Čtete legální oficiální nabídky práce, které jsou zde uvedeny. Přímou v České republice si práci najít nemůžeme. Musíme si ji najít pouze přes, tady se tomu říká agentura. (CR\_ R\_18)*

Pouze několik respondentů (většinou s vyšší kvalifikací) využilo sociální síť LinkedIn jako nástroj pro hledání práce.

Většina respondentů našla ubytování prostřednictvím KACPU, nevládních organizací nebo osobních kontaktů. Pokud bylo ubytování nedostačující (např. malý pokoj na ubytovně pro celou rodinu), zkusili hledat ubytování přes Facebook nebo hledali inzeráty na běžných realitních serverech (typicky bezrealitky.cz). Málokdy však byli úspěšní.

Televizi sledovalo jen minimum respondentů, řada z nich ji ani neměla. Televize byla občas zmiňována jako prostředek výuky češtiny (např. sledování pohádek s dětmi). Zprávy o situaci na Ukrajině respondenti obvykle sledovali prostřednictvím nejrůznějších kanálů (Facebooku a

Telegramu). Členství v různých skupinách jim umožňovalo rychle sledovat nové důležité informace.

### ***Komunikace s přáteli, zaměstnavateli a školami***

Nejčastějšími nástroji pro komunikaci s přáteli na Ukrajině byly pro respondenty Telegram a Viber, někdy v menší míře také Facebook. Poměrně zajímavým zjištěním je, že ačkoli je aplikace WhatsApp respondentům známá a používaná, využívají ji především v České republice a při komunikaci s Čechy.

Pouze dva respondenti pracovali na dálku pro zaměstnavatele na Ukrajině. To koreluje se zjištěním, že jen asi 8 % ekonomicky aktivních Ukrajinců pokračuje v práci u svého ukrajinského zaměstnavatele (PAQ 2022). Někteří respondenti uváděli, že jejich děti pokračují ve studiu na Ukrajině (někdy vedle české školy, jindy dálkově navštěvují ukrajinskou střední školu). Aktuálním problémem bylo nestabilní internetové připojení kvůli problémům s elektřinou na Ukrajině. Nicméně možnost udržet si práci na Ukrajině vytvářela důležitý pocit sounáležitosti se zemí původu.

### ***Místní správa a nevládní organizace***

Obce a jejich webové stránky nepatřily mezi primární zdroje informací respondentů a jako významný zdroj informací byly uváděny jen zřídka. Samotné obce však uváděly, že se na ně ukrajínští migranti obracují s dotazy týkajícími se zejména škol, bydlení, dokladů, ubytování a zdravotní péče (Augur consulting 2022). Významnou roli v poskytování informací hrají také nevládní organizace, případně výše zmíněná KACP. Mnoho respondentů ale nerozlišovalo mezi nevládními organizacemi, dobrovolníky a vstřícnými úředníky. U všech respondentů platilo, že osobní kontakty byly nejčastěji využívány k ověření informací získaných na internetu.

## **V Doporučení**

- Několik respondentů bylo opakovaně v kontaktu s úřady práce, tyto návštěvy ale nebyly využity k získání informací, které potřebovali. Potenciál úřadů práce jako zdroje užitečných informací tedy není v současné době efektivně využíván a měl by být rozvíjen. Ke zvážení je například dlouhodobá spolupráce s poradenskými organizacemi nebo místními ukrajinskými sdruženími, jak je tomu například v sousedním Rakousku.
- Ukrajínští migranti mají zájem o informace, ale jejich strategie vyhledávání a ověřování informací se liší od těch, které jsou běžné v České republice. Další výzkum fungování Telegramu, Viberu a Facebooku by mohl osvětlit funkci a roli moderátorů skupin a stránek na těchto sítích, předávání informací a dynamiku potvrzování pravdivosti informací.
- O digitálních znalostech specifických skupin uprchlíků (např. starších osob) v České republice neexistují žádné informace. Přestože většina ukrajinských uprchlíků je vzdělaná a má chytré telefony a přístup k internetu, je třeba zjistit, jakým způsobem specifické skupiny uprchlíků získávají informace, a eliminovat hrozbu digitálního vyloučení.

## VI Bibliografie

Augur consulting s.r.o. (2023) Analýza potřeb klíčových aktérů v oblasti zaměstnávání cizinců v Jihomoravském kraji. Předběžná výzkumná zpráva.

Braun, V. & V. Clarke (2006) 'Using Thematic Analysis in Psychology'. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2): 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.

PAQ (2022). 'Hlas Ukrajinců: Pracovní Uplatnění, Dovednosti a Kvalifikace Uprchlíků'. PAQ Research. <https://www.paqresearch.cz/post/prace-ukrajinskych-uprchliku-v-cesku>.

## VII Přílohy

- **Příloha 1. Tabulka respondentů s demografickými údaji**
- **Příloha 2. Struktura rozhovoru v angličtině a dalších jazycích použitých při rozhovorech**
- **Příloha 3. Formulář souhlasu v angličtině a dalších jazycích použitých při rozhovorech**

## Příloha 1. Tabulka respondentů s demografickými údaji

Číslo rozhovoru	Věk respondent/ky	gender	povolání	Místo pobytu	Datum rozhovoru
1.	21	f	student	Praha	31.10.2022
2.	19	f	student	Praha	02.11.2022
3.	18	f	student	Praha	03.11.2022
4.	18	m	student	Praha	03.11.2022
5.	19	f	student	Praha	08.11.2022
6.	59	f	pracující	Praha	08.11.2022
7.	52	f	pracující	Praha	08.11.2022
8.	66	m	pracující	Praha	09.11.2022
9.	39	f	pracující	Praha	11.11.2022
10.	38	f	rodičovská dovolená	Lažánky	14.11.2022
11.	39	f	pracující	Děčín	17.11.2022
12.	35	f	pracující	Praha	18.11.2022
13.	26	f	rodičovská dovolená	Hradec Králové	19.11.2022
14.	37	f	nezaměstnaná	Mariánské Lázně	24.11.2022
15.	36	f	nezaměstnaná	Praha	22.11.2022
16.	38	f	pracující	Praha	24.11.2022
17.	32	f	nezaměstnaná	Brno	02.12.2022
18.	37	f	nezaměstnaná	Brno	02.12.2022
19.	47	f	nezaměstnaná	Rudná u Prahy	02.12.2022
20.	40	m	pracující	Prostějov	03.12.2022
21.	39	f	nezaměstnaná	Havířov	03.12.2022
22.	58	m	pracující	Havířov	04.12.2022

## Příloha 2. Struktura rozhovoru v angličtině a dalších jazycích použitých při rozhovorech

### Úvodní informace

- Místo určení (země, město)
- Místo původu (kraj, město)
- Věk
- Pohlaví
- Občanství
- Úroveň vzdělání
- Rodinný stav (ženy? Nebo děti?)

- Jazyky (schopnost mluvit a číst)

I. Zkušenosti s migrací

- 1) Kdy jste opustil/a svou zemi?
- 2) Muselo to být těžké rozhodnutí. Existoval nějaký konkrétní impuls, který vás přiměl k odchodu?
- 3) Jak jste se rozhodoval, kam odejít, když jste opustil Ukrajinu? Proč jste si vybral právě Českou republiku?
- 4) Jak jste se sem dostal?
- 5) Cestoval jste sám?
- 6) Je zde vaše rodina? (Poznámka: Ideálně krátké povídání o jeho/její blízké rodině)

II. Život v České republice

- 7) Co jste věděl/a o podmínkách ukrajinských uprchlíků v České republice předtím, než jste sem přijel/a?
- 8) Jak jste tyto informace získal/a?
- 9) Předpokládám, že jste si po příjezdu musel/a zařídit několik věcí....jak to bylo? Kde jste hledal/a informace? Jak jste získával informace?
- 10) Povolení k pobytu (informace, pomoc)
- 11) Ubytování (informace, pomoc)
- 12) Museli jste se registrovat na úřadu práce?
- 13) Jaká byla vaše práce na Ukrajině? Pracoval/a jste na Ukrajině?
- 14) Jak (zda) jste si našel/a práci (studium) v ČR? (Jak to probíhalo? Kdo Vám pomáhal?).
- 15) Potřeboval/a jste lékaře? (Pokud ano, jak to probíhalo, jak jste věděl/a, kam jít...).
- 16) Založili jste si v ČR bankovní účet? Jak se vám podařilo vybrat banku? Jaká byla? (Byli tam vstřícní?)
- 17) Případně - hledali jste pro své děti školu nebo školku? Jak jste hledali? Bylo to snadné? Našli jste ji? Navštěvují vaše děti školu na Ukrajině online?
- 18) Jsou nějaké informace, které vám chybí? Které?
- 19) Je něco, co se týká vašeho pobytu v ČR, co vás trápí?
- 20) Víte, kam se obrátit o pomoc (např. ohledně ubytování, zaměstnání, úřadu práce apod.)?
- 21) Dostává se Vám během pobytu v ČR nějaké pomoci, o které jste se dosud nezmínil/a? (O jakou pomoc se jedná? Kdo ji poskytuje? Jak? Jak jste se o ní dozvěděl/a?)

III Digitální dovednosti/předávání informací

- 22) Kterými jazyky mluvíte? Čtete?
- 23) Máte počítač? Notebook? Tablet? Chytrý telefon s přístupem na internet?
- 24) Měl(a) jste před odjezdem z Ukrajiny počítač, notebook nebo chytrý telefon s přístupem na internet?
- 25) Sledujete televizi? Posloucháte rádio? (Jaké - české, ukrajinské nebo anglické kanály?).
- 26) Když potřebujete informace o životě v České republice, kde je hledáte? (A jsou nějaká fóra, která pravidelně sledujete?).
  - Hlavně někteří přátelé (Češi, Ukrajinci? a Ukrajinci žijící déle v ČR?).
  - chat-bot
  - FB skupina,
  - zprávy v Telegramu, ...
  - užitečné webové stránky (vládní, nevládní...).
  - nevládní organizace
  - jiné (jaké?)



27) Sledujete nějaký .... (zmíněnou skupinu na FB, novinky v Telegramu apod.) pravidelně? Pokud ano, které? Z jakých důvodů?

28) Pokud byste se nad tím mohl/a zamyslet, kde (z jakých zdrojů) jsou pro Vás informace nejužitečnější?

29) Jakým způsobem komunikujete se svou rodinou? S přáteli? S těmi, kteří jsou na Ukrajině, a s těmi, kteří jsou zde?

30) Používáte nějaké sociální sítě? Pokud ano, které? Mohl/a byste vysvětlit, k čemu je (hlavně) používáte (zeptejte se na každou, kterou vyjmenovali, a pak se zeptejte znovu, pokud něco vynechali, zejména se zeptejte, zda používají WhatsApp, FB, Instagram, Telegram, Twitter, V Kontakte, Odnoklassniki, LinkedIn a TikTok, pokud to dotazovaný nevedl)?

#### IV Budoucnost

31) Víím, že je těžké dělat si nějaké plány, ale máte nějaké plány zůstat zde, vrátit se nebo se přestěhovat do nějakého jiného místa/země?

32) Chtěl/a byste dodat něco, co bylo pro Váš život v České republice důležité a co ještě nebylo řečeno?

#### V Závěrečné otevřené otázky

### ● Příloha 3. Formulář souhlasu v angličtině a dalších jazycích použitých při rozhovorech

Děkujeme vám za vaši ochotu zúčastnit se našeho výzkumu. Plánujeme provést rozhovory s několika ukrajinskými migranty a migrantkami, abychom získali lepší představu o jejich životě v České republice, o tom, co se jim daří, zda existují nějaké překážky a co by se mělo nebo mohlo změnit. Tyto rozhovory jsou součástí našeho širšího výzkumu v rámci projektu MINT E.

#### Formulář pro ústní souhlas

Výzkum je anonymní. V našem výzkumu nikdy neuvádíme vaše jméno ani jiné identifikační údaje, kromě obecných informací, jako je věk a město původu, které slouží ke kategorizaci. V následných zprávách o výsledcích výzkumu, například v článku, uvedeme některé citace z rozhovoru, ale všechny informace, které by mohly vést k vaší identifikaci, budou změněny.

Vaše účast ve výzkumu je dobrovolná a v kterékoli fázi výzkumu můžete od účasti odstoupit. Rozhovor bude nahráván, ale pouze pro následný přepis textu. Souhlasíte s nahráváním a s účastí ve výzkumu?

