

# Raport z badania potrzeb Klientów Fundacji Ocalenie w Warszawie – marzec 2016 r.

Manana Jaworska



Raport opracowany w ramach projektu Wspieranie Aktywizacji Dzieci i Młodzieży Uchodźczej w Łomży realizowanego w ramach Programu Obywatele dla Demokracji finansowanego ze środków EOG.



## Spis treści

Cele badania .....	3
Podsumowanie wyników badania.....	3
Wnioski dotyczące metody badania.....	5
Metodologia badania .....	6
Uczestnicy badania.....	7
Sytuacja życiowa Klientów Fundacji Ocalenie.....	8
Podstawa pobytu w Polsce.....	8
Przebywanie w Polsce z dziećmi.....	9
Sytuacja mieszkaniowa.....	9
Sytuacja finansowa i zawodowa.....	10
Znajomość języka polskiego i innych języków .....	13
Doświadczenia Klientów Fundacji w Polsce .....	14
Korzystanie z usług Fundacji Ocalenie.....	15
Zapotrzebowanie cudzoziemców na różne formy pomocy .....	18
Ocena działalności Fundacji Ocalenie .....	21

## **Cele badania**

Badanie zrealizowano na zlecenie Fundacji Ocalenie, której głównym obszarem działalności jest pomoc cudzoziemcom mieszkającym w Polsce. Głównym celem badania było poznanie potrzeb Klientów Fundacji w zakresie oferowanych przez nią - obecnie lub potencjalnie - usług. Celem badania było również zbadanie satysfakcji Klientów Fundacji z dostarczanych przez nią usług oraz poznanie sytuacji Klientów Fundacji – zarówno w zakresie ich sytuacji materialnej, mieszkaniowej i zawodowej, jak i pod względem ich doświadczeń z Polakami.

## **Podsumowanie wyników badania**

Badanie umożliwiło poznanie potrzeb Klientów Fundacji Ocalenie względem udzielanej im pomocy, jak również pozwoliło na zebranie wielu informacji na temat charakterystyki Klientów Fundacji i ich sytuacji życiowej.

Jeśli chodzi o charakterystykę Klientów Fundacji, okazało się, że jest to grupa dobrze wykształcona (54.3% badanych Klientów ma wykształcenie wyższe, a 41.2% zdobyło zawód o wysokim statusie). Badana grupa charakteryzuje się też wysoką znajomością języka angielskiego – aż 31.8% zna ten język w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację.

Jednak sytuacja zawodowa Klientów jest dużo gorsza niż wskazywałby na to poziom ich kwalifikacji. Aż 52.9% badanych Klientów nie miało w chwili badania pracy (nawet dorywczej), a tylko 13.8% pracowało na pełen etat. Spośród osób pracujących, duża część wykonuje zajęcia o niższym statusie niż ich wyuczony zawód.

Prawdopodobnie jednym z powodów takiego stanu rzeczy jest słaba znajomość języka polskiego wśród Klientów Fundacji. Duży odsetek badanych zna język polski na podstawowym poziomie, umożliwiającym im zrobienie zakupów (63.3%) czy wyszukanie informacji w Internecie (52.6%). Jednak tylko 13.8% zna język polski w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację.

Jeśli chodzi o sytuację mieszkaniową badanych Klientów, to większość z nich mieszka w wynajmowanych pokojach lub mieszkaniach. Grupa ta jest jednak dotknięta problemem bezdomności – aż 21,8% badanych od początku swojego pobytu w Polsce było przynajmniej

raz w sytuacji, w której nie miało swojego miejsca do spania. Należy też zaznaczyć, że aż 40% osób wynajmujących pokoje lub mieszkania nie ma podpisanej umowy najmu.

Klientów spyaliśmy też o ich doświadczenia z Polakami. 55.4% badanych ma przynajmniej jednego bliskiego znajomego Polaka, a 53.6% spotkało się przynajmniej raz z chęcią pomocy ze strony Polaków. Jednak aż 29.4% spotkało się przynajmniej raz z dyskryminacją lub agresją z ich strony. Z dyskryminacją lub agresją częściej spotykają się kobiety – aż 40% w porównaniu do 23.6% wśród mężczyzn.

Duża część badania była poświęcona korzystaniu z usług Fundacji Ocalenie oraz zapotrzebowaniu na różne formy pomocy cudzoziemcom, które są obecnie oferowane przez Fundację, lub mogłyby być potencjalnie oferowane w przyszłości.

Klienci najczęściej dowiadują się o istnieniu Fundacji od znajomych – innych cudzoziemców (41.5%) lub znajomych Polaków (15.6%). Pewną rolę odgrywa tu też Facebook (12.1%) i inne źródła internetowe (wyszukiwarka – 9.3%, fora – 8.7%).

Najczęściej Klienci pojawiają się po raz pierwszy w Fundacji w celu uzyskania pomocy prawnej i pomocy w poszukiwaniu pracy oraz z powodu kursów języka polskiego. Są to też najczęściej poszukiwane przez cudzoziemców formy pomocy. Duże zainteresowanie wśród cudzoziemców budzi też pomoc w wypełnianiu wniosków i innych formalności, pomoc w szukaniu zakwaterowania oraz pomoc tłumacza w urzędzie, u lekarza lub w innej instytucji.

Sprawdziliśmy, na ile zaspokojone są różne potrzeby cudzoziemców, tj. jaki odsetek osób zainteresowanych różnymi formami pomocy już z nich korzystał (w Fundacji Ocalenie lub w innej organizacji czy instytucji). Najmniej zaspokojona okazała się potrzeba uzyskania pomocy dla ofiar przemocy (tylko 16.1% osób, które chciałyby skorzystać z takiej formy pomocy, faktycznie z niej korzystały). Wśród najmniej zaspokojonych potrzeb znalazły się też potrzeba wsparcia przy szukaniu szkoły/przedszkola dla dziecka (20.4% skorzystało), potrzeba uzyskania pomocy psychologicznej (skorzystało 22%) oraz potrzeba skorzystania z pomocy tłumacza podczas wizyty w urzędzie, u lekarza czy w innej instytucji (27%).

Warte uwagi są wysokie odsetki osób zainteresowanych uzyskaniem pomocy psychologicznej (w całej próbie 17%) oraz pomocy dla ofiar przemocy (w całej próbie 11%). Jeśli chodzi o pomoc psychologiczną, z relacji pracowników Fundacji Ocalenie wynika, że ta forma pomocy jest w Fundacji dostępna, lecz zainteresowanie nią jest niskie. Wydaje się więc,

że istnieją bariery, które sprawiają, że mimo potrzeby pomocy psychologicznej u cudzoziemców i dostępności takiej pomocy, zainteresowani z niej nie korzystają. Powody takiego stanu rzeczy są warte głębszego zbadania.

Chęć uzyskania pomocy dla ofiar przemocy na poziomie 11% w całej próbie świadczy o dużej skali tego problemu wśród cudzoziemców. Jest to jednocześnie najmniej zaspokojona potrzeba uzyskania pomocy wśród cudzoziemców. Bardziej szczegółowe zbadanie tego problemu wydaje się niezbędne. Potrzeba ta powinna być zaadresowana przez organizacje zajmujące się pomocą cudzoziemcom.

Badanych Klientów poprosiliśmy też o ocenę działalności Fundacji Ocalenie. Fundacja została oceniona bardzo pozytywnie: aż 77.5% Klientów poleciłoby Fundację innym cudzoziemcom. Aż 30.4% badanych wystawiło Fundacji ocenę najwyższą z możliwych, a kolejne 30.1% oceniło ją na 8 lub 9 (w skali od 1 do 10). Fundacja cieszy się też dużym zaufaniem – aż 82% Klientów ma do niej zaufanie.

#### *Wnioski dotyczące metody badania*

Badanie zostało przeprowadzone z użyciem papierowych kwestionariuszy. Osoby badane samodzielnie wypełniały ankietę. Zaletą takiej metody badania w stosunku do badania prowadzonego przez ankietera jest wyższe poczucie anonimowości podczas wypełniania ankiety, co umożliwia uzyskanie bardziej szczerych odpowiedzi. Jednak taka metoda ma też swoje wady – przede wszystkim, w tym wypadku jej skutkiem jest duża liczba brakujących odpowiedzi. Wysokie odsetki braków danych utrudniają interpretację uzyskanych wyników – nie wiadomo, czy braki odpowiedzi są losowe, czy też odpowiedzi nie udzielano w specyficznych sytuacjach (np. sytuacje wstydlive takie jak doświadczenie przemocy i dyskryminacji, brak pracy, bezdomność).

Na przyszłość, aby możliwe było uzyskanie wyników w mniejszym stopniu obciążonych brakami danych, rekomendowane byłoby użycie metody wywiadu bezpośredniego (przeprowadzanego przez ankietera, np. metoda CAPI lub PAPI).

Innym wnioskiem, który można wyciągnąć na podstawie niniejszego badania, jest potrzeba formułowania pytań o mało skomplikowanym formacie w ankietach skierowanych do cudzoziemców. W obecnym badaniu, im bardziej skomplikowany był format pytania, tym

mniej udzielono odpowiedzi na pytanie. Prawdopodobnie z powodu problemów językowych, lub też braku przyzwyczajenia do wypełniania tego rodzaju ankiet, skala tego zjawiska była dużo większa niż w ankietach przeprowadzanych wśród Polaków.

Mało efektywne okazało się też zadawanie pytań otwartych – udzielono na nie niewiele odpowiedzi. Zaleca się, by kolejne tego typu badanie poprzedzić badaniem jakościowym, które pozwoliłoby na odpowiednie rozbudowanie kafeterii pytań zamkniętych, tak aby znalazło się w nich jak najwięcej możliwych odpowiedzi. Zadawanie pytań otwartych byłoby natomiast bardzo zalecane w przypadku ankiety przeprowadzanej przez ankietera.

### **Metodologia badania**

Badanie miało charakter ilościowy - osoby badane wypełniały samodzielnie kwestionariusze w formie papierowej. Badanie było przeprowadzone w warszawskiej siedzibie Fundacji Ocalenie w okresie od grudnia 2015 roku do lutego 2016 roku. Osoby badane były zapraszane do badania w następujących okolicznościach:

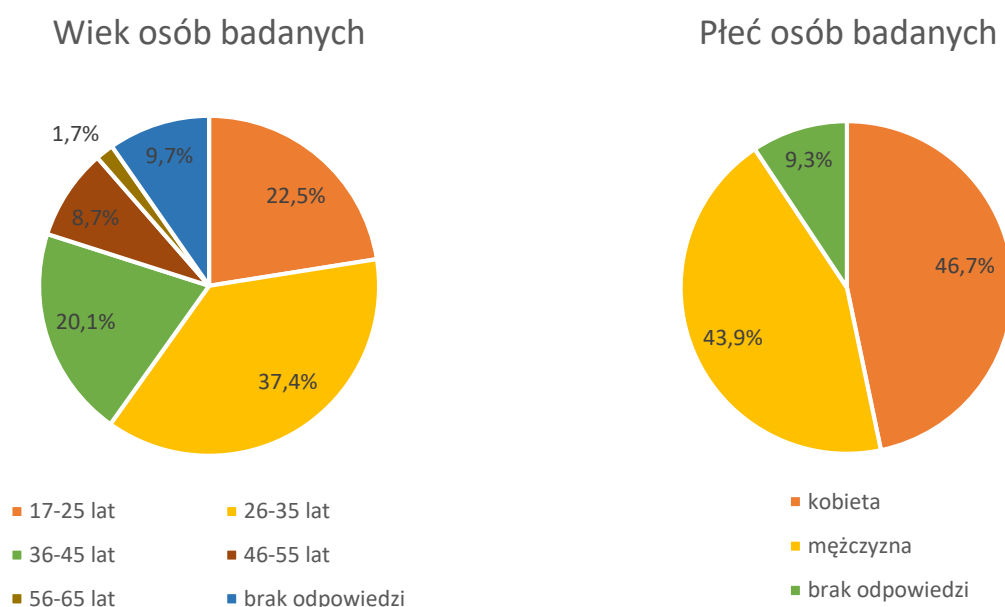
1. Podczas rekrutacji na kursy języka polskiego prowadzone przez Fundację - 50.2% badanych osób.
2. Podczas wizyty w Fundacji w celu skorzystania z jej innych usług (np. uzyskania wsparcia od pracowników Fundacji) – 49.8% badanych osób.

Klienci Fundacji otrzymywali ankietę od jej pracowników, a następnie wypełniali ją samodzielnie i odkładali do przeznaczonego na ten cel pudełka. Odpowiedzi były następnie wpisywane do programu Excel przez wolontariuszy Fundacji. Ankieta była wypełniana całkowicie anonimowo, o czym uczestnicy badania byli poinformowani.

Ankiety były dostępne w pięciu językach: rosyjskim, ukraińskim, angielskim, arabskim i wietnamskim. Uczestnicy badania wypełniali jedną z czterech wersji ankiety, różniących się kolejnością odpowiedzi w części pytań.

## Uczestnicy badania

W sumie w badaniu wzięło udział 289 osób, w tym 135 kobiet i 127 mężczyzn (27 osób nie podało swojej płci). Uczestnicy badania byli w wieku od 17 do 65 lat, a średnia wieku w badanej próbie wyniosła 33 lata. Rozkład wieku i płci wśród osób badanych przedstawiono na Wykresie 1.



Wykres 1. Rozkład wieku i płci wśród osób badanych.

Najwięcej osób wypełniło ankietę w językach rosyjskim (42.6%) oraz ukraińskim (34.3%). 19.4% uczestników badania wypełniło ankietę po angielsku, 2.8% po arabsku, a 1% w języku wietnamskim.

Uczestnicy badania pochodzą z 26 różnych krajów. Największa część respondentów pochodzi z Ukrainy (45.3%), a następnie z Rosji/Czeczenii (7.3%). Każdy z pozostałych krajów pochodzenia został wymieniony przez mniej niż 3% badanych (wszystkie kraje wraz z procentem wskazań przedstawiono w Tabeli 1). Należy jednak zaznaczyć, że aż 25.3% respondentów nie podało kraju pochodzenia. Biorąc pod uwagę, że największa część ankiet została wypełniona w języku rosyjskim (42.6%), można założyć, że znacznie więcej niż 7.3% badanych pochodzi z Rosji/Czeczenii.

Tabela 1. Kraje pochodzenia uczestników badania.

Kraj pochodzenia	%	Kraj pochodzenia	%
Ukraina	45.3%	Maroko	0.7%
Rosja/Czeczenia	7.3%	Polska	0.7%
Indie	2.4%	Tybet	0.7%
Białoruś	2.1%	USA	0.7%
Pakistan	1.7%	Azerbejdżan	0.3%
Egipt	1.4%	Brazylia	0.3%
Gruzja	1.4%	Kuba	0.3%
Uzbekistan	1.4%	Francja	0.3%
Wietnam	1.4%	Jordania	0.3%
Algieria	1.0%	Meksyk	0.3%
Nepal	1.0%	Mołdawia	0.3%
Nigeria	1.0%	Filipiny	0.3%
Syria	1.0%	Portugalia	0.3%

Większość uczestników badania zadeklarowała wyznanie prawosławne (45%). 16.3% badanych wyznaje islam, z czego 14.9% islam sunnicki, a 1.4% - islam szyicki. 5.5% badanych to katolicy. 9% zadeklarowało inną religię niż wymienione, a 8.3% nie wyznaje żadnej religii. 15.9% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

### **Sytuacja życiowa Klientów Fundacji Ocalenie**

#### *Podstawa pobytu w Polsce<sup>1</sup>*

Badanych Klientów Fundacji spytaliśmy o podstawę prawną ich pobytu w Polsce. Największa część badanych przebywa w Polsce na podstawie wiza pracowniczej (25.6%). 7.6% przebywa w kraju na podstawie wiza studenckiej, a 2.4% - turystycznej. 6.2% przebywa w Polsce na podstawie innego rodzaju wiza.

Dla 11.8% podstawą prawną pobytu w Polsce jest ubieganie się o pozwolenie na pobyt czasowy (w tym 7.3% na 2-3 lata, a 4.5% - na rok), a dla 2.4% podstawą prawną pobytu w

<sup>1</sup> Odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ badani zaznaczali czasem więcej niż 1 odpowiedź.



Polsce jest ubieganie się o pozwolenie na pobyt stały. Pozwolenie na pobyt czasowy otrzymało już 8% badanych, a pozwolenie na pobyt stały – 2.8%.

14.2% badanych osób stara się o status uchodźcy. Jakąś formę ochrony międzynarodowej otrzymało już 6.6% badanych, z czego 3.1% - status uchodźcy, 1.4% - ochronę uzupełniającą, a 2.1% - pobyt ze względów humanitarnych.

3 osoby (1% badanych) zadeklarowały, że posiadają polskie obywatelstwo. 3.1% respondentów przebywa w Polsce na innej podstawie niż wyżej wymienione, a 12.8% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

### *Przebywanie w Polsce z dziećmi*

21.8% badanych przebywa w Polsce razem ze swoimi dziećmi, z czego 42.9% - z jednym dzieckiem, 39.7% - z dwójką dzieci, 6.3% - z trójką dzieci, 7.9% - z czwórką, a 3.2% - z piątką dzieci. 17.6% badanych przebywa w Polsce ze swoimi dziećmi do 18 roku życia, a 4.2% - z dorosłymi dziećmi. 43.9% respondentów przebywa w Polsce bez dzieci, a 34.3% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Dzieci badanych Klientów Fundacji są w wieku od roku do 42 lat, a średnia ich wieku wynosi 11 lat (jeśli wziąć pod uwagę tylko dzieci do 18 roku życia, średnia wieku wynosi 8 lat).

### *Sytuacja mieszkaniowa*

Większość badanych Klientów Fundacji mieszka w Warszawie (67.1%). 24.9% mieszka w podwarszawskich miejscowościach, a 0.6% (2 osoby) przyjechało z innych polskich miast (Wrocław, Łódź). 24.9% nie udzieliło odpowiedzi na pytanie o miejsce zamieszkania.

Klienci Fundacji najczęściej mieszkają w wynajmowanym pokoju (39.8%) lub wynajmują całe mieszkanie/dom (22.5%). 2.4% mieszka w pokoju dzielonym z innymi osobami (wynajmowanym lub w hostelu).<sup>2</sup> 5.5% mieszka w ośrodkach dla uchodźców, a 2.1% w lokalu socjalnym. 4.5% mieszka u znajomych lub bliskich, a 0.3% (1 osoba) mieszka w lokalu

---

<sup>2</sup> Dane o mieszkaniu w pokojach współdzielonych pochodzą z analizy pytań otwartych. Opierając się na wiedzy pracowników Fundacji można założyć, że znacznie większy odsetek Klientów Fundacji mieszka w różnego rodzaju pokojach współdzielonych - w ankiecie nie było możliwości wybrania takiej odpowiedzi i prawdopodobnie część odpowiedzi „wynajmuję pokój” odnosi się właśnie do pokojów współdzielonych.

własnościowym. 3.5% mieszka w innym niż wyżej wymienione rodzaju zamieszkania, a 19.7% badanych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie o rodzaj miejsca zamieszkania.

Klienci Fundacji płacą za wynajem pokoju od 300 do 1500 zł miesięcznie, nie wliczając dodatkowych opłat (średni czynsz wynosi 636 zł).<sup>3</sup> Za wynajem całego mieszkania płacą od 600 do 3 tys. zł., nie wliczając opłat (średni czynsz 1522 zł).<sup>4</sup> Spośród osób, które wynajmują pokój, mieszkanie lub dom 61.2% ma podpisaną umowę najmu.

Aby oszacować problem bezdomności wśród Klientów Fundacji zapytaliśmy ich, czy odkąd są w Polsce, byli przynajmniej raz w sytuacji, w której nie mieli własnego miejsca do spania (np. wynajmowanego mieszkania/pokoju czy miejsca w ośrodku dla uchodźców). Aż 21.8% badanych przyznało, że przynajmniej raz byli w takiej sytuacji. 57.1% stwierdziło, że od początku pobytu w Polsce nie znalazło się w takiej sytuacji, a 21.1% nie udzieliło na ten temat informacji.

#### *Sytuacja finansowa i zawodowa*

Aby oszacować problem ubóstwa wśród Klientów Fundacji zapytaliśmy ich, czy odkąd są w Polsce, byli przynajmniej raz w sytuacji, w której nie mieli co jeść. 14.5% badanych przyznało, że przynajmniej raz byli w takiej sytuacji. 62.6% stwierdziło, że od początku pobytu w Polsce nie znalazło się w takiej sytuacji, a 22.8% nie udzieliło informacji na ten temat.

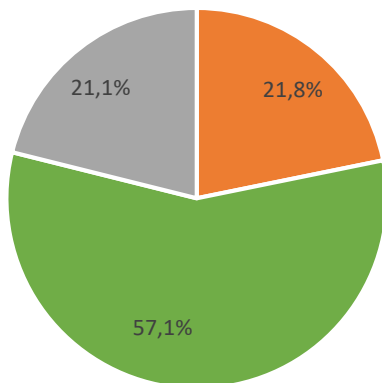
7.6% badanych pobiera obecnie świadczenia na życie poza ośrodkiem dla uchodźców (świadczenia przyznawane osobie ubiegającej się o status uchodźcy, która mieszka poza ośrodkiem dla uchodźców), a 4.2% pobiera świadczenia przysługujące w ramach Indywidualnego Programu Integracji Cudzoziemców. 5,2% pobiera świadczenia przyznane przez Ośrodek Pomocy Społecznej, a 1% - przez Urząd Pracy. 3,8% pobiera innego rodzaju świadczenia finansowe. 54% nie pobiera żadnych z wymienionych świadczeń finansowych, a 24.6% badanych nie udzieliło na ten temat informacji.

---

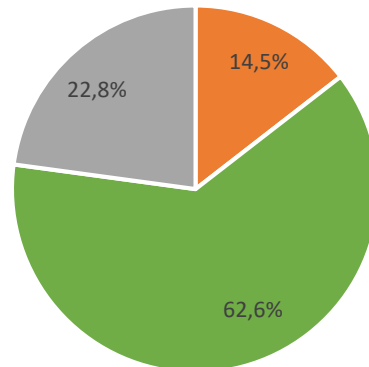
<sup>3</sup> Średnia policzona na podstawie 53 osób, które udzieliły informacji na temat wysokości czynszu za wynajem pokoju. Odpowiedzi dwóch osób, które zadeklarowały płacenie 20 zł miesięcznie za pokój, zostały wykluczone z analizy (wartość ta jest nieprawdopodobna i może świadczyć o niezrozumieniu pytania).

<sup>4</sup> Tylko 30 osób udzieliło informacji o wysokości czynszu za wynajem całego mieszkania/domu. Odpowiedź osoby, która podała, że za wynajem całego mieszkania/domu płaci 200 zł miesięcznie została wykluczona z analizy (wartość ta jest nieprawdopodobna i może świadczyć o niezrozumieniu pytania).

Odkąd jestem w Polsce, byłem przynajmniej raz w sytuacji, w której nie miałem własnego miejsca do spania.



Odkąd jestem w Polsce, byłem przynajmniej raz w sytuacji, w której nie miałem co jeść.



■ tak ■ nie ■ brak odpowiedzi

Wykres 2. Skala problemów bezdomności i ubóstwa wśród Klientów Fundacji.

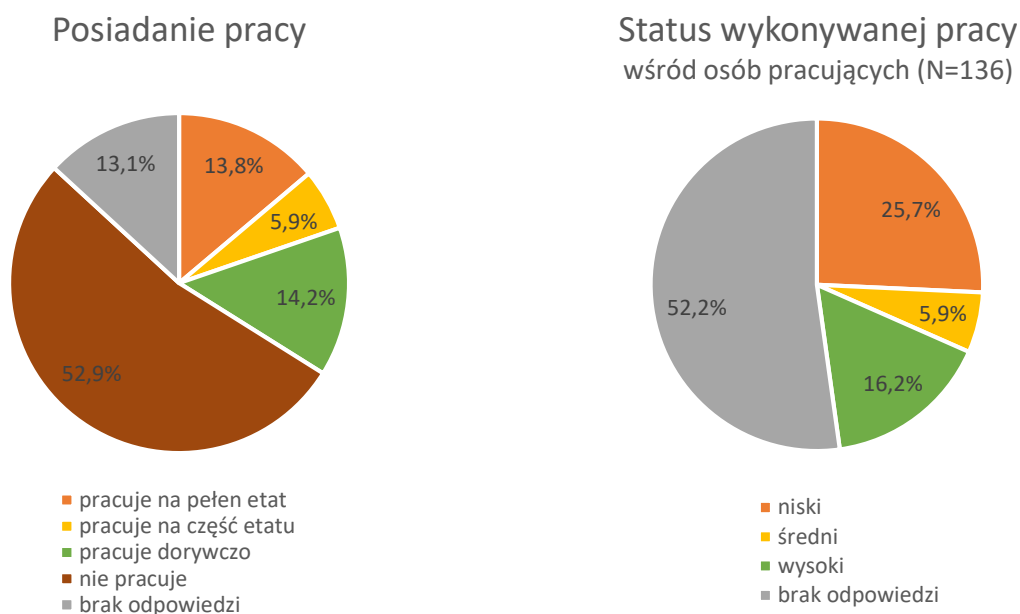
Większość badanych Klientów Fundacji w chwili badania nie posiadała pracy (52.9%). 13.8% badanych posiadało pracę na pełen etat, 5.9% - na część etatu, a 14.2% pracowało dorywczo (13.1% badanych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie). Spośród osób posiadających pracę, 25.5% ma umowę o pracę, 30.6% - umowę o dzieło, 7.1% pracuje na umowie zleceniu, a 22.4% pracuje bez umowy (14.3% nie udzieliło odpowiedzi).

Spośród osób pracujących (na stałe bądź dorywczo), 25.7% wykonuje pracę o niskim statusie, nie wymagającą wykształcenia (np. sprzątanie, praca na budowie, praca w sklepie), 16.2% pracuje w zawodach o średnim statusie, wymagających wcześniejszego przeszkolenia (np. manikiurzystka, mechanik, kucharz), a 16.2% wykonuje prace o wysokim statusie, wymagające wyższego wykształcenia (np. nauczyciel, tłumacz, analityk, programista). 52.2% osób pracujących nie podało, w jakim zawodzie pracuje.

Rodzaj zajęć wykonywanych przez Klientów Fundacji kontrastuje silnie ze statusem ich wyuczonego zawodu: aż 41.2% badanych osób zdobyło zawód o wysokim statusie (np. lekarz, ekonomista, inżynier, nauczyciel, księgowy, manager, psycholog, prawnik, farmaceuta, dziennikarz, programista). Wyuczony zawód 12.8% badanych to zawód o średnim statusie (np. mechanik, elektryk, fryzjer, manikiurzystka, stolarz, kucharz). Tylko 2.8 % badanych zdobyło

zawód o niskim statusie, taki jak górnik, pracownik kebabu, sprzątaczką (43.3% badanych nie podało wyuczonego zawodu).

Spośród osób, które zdobyły zawód o wysokim statusie, aż 52.9% nie posiada obecnie pracy. 16.8% tych osób wykonuje zajęcia zgodne z osiągniętym statusem zawodowym, a 16% zajęcia poniżej swojego statusu zawodowego (14.3% nie podało informacji o obecnie wykonywanym zawodzie). Wśród osób, które zdobyły zawód o średnim statusie, odsetek niepracujących jest równie wysoki (51.4%). 8.1% z tych osób wykonuje zawód o statusie odpowiadającym ich wyuczonemu zawodowi, a 27% - zawód o statusie niższym niż ich wyuczony zawód (13.5% nie podało obecnie wykonywanego zawodu). Osób, których wyuczonym zawodem jest profesja o niskim statusie, było w badaniu tylko 8: 3 z nich w momencie badania nie pracowały, 4 wykonywały zawód o niskim statusie, a 1 nie podała wykonywanego zawodu.



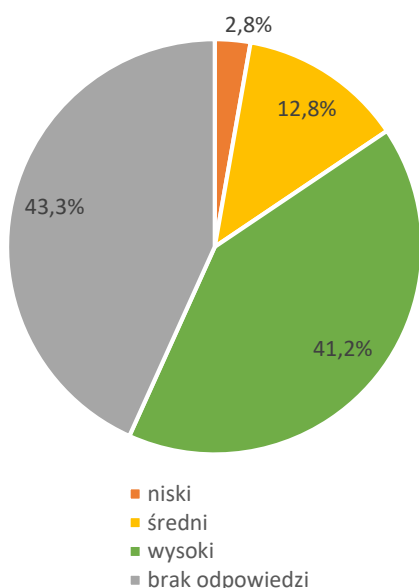
Wykres 3. Sytuacja zawodowa Klientów Fundacji.

Status pracy zawodowej wykonywanej przez Klientów Fundacji, a także wysoki odsetek osób niepracujących (52.9%) kontrastuje też z ich poziomem wykształcenia: 54.3% badanych ma wykształcenie wyższe, 31.5% - wykształcenie średnie, a 4.5% - podstawowe. 0.7% (2 osoby) nie posiada żadnego wykształcenia, a 9% nie udzieliło na ten temat informacji.

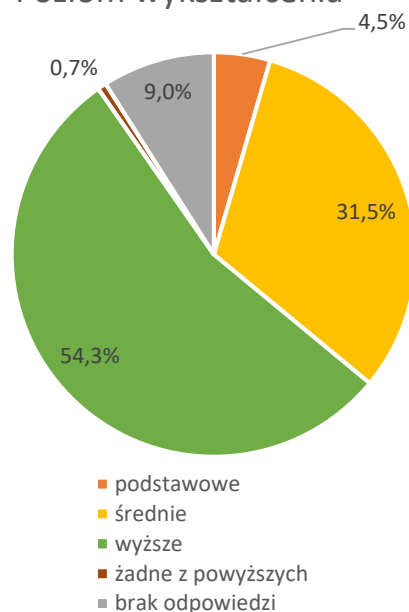
Spośród osób o wykształceniu wyższym, 55.4% w momencie przeprowadzania badania nie miało pracy. 13.4% wykonywało pracę o wysokim statusie, 4.5% - o średnim statusie, a 14.6%

- o niskim statusie (12.1% nie podało obecnie wykonywanego zawodu). Wśród osób o wykształceniu średnim nie pracowało 53.8%. 1.1% wykonywało pracę o wysokim statusie, 1.1% - o średnim statusie, a 11% - o niskim statusie (33% nie podało obecnie wykonywanego zawodu). Osób o wykształceniu podstawowym było w badaniu tylko 13: 6 z nich w momencie badania nie pracowało, 2 wykonywały prace o niskim statusie, a 5 nie podało obecnie wykonywanego zawodu.

Status wyuczonego zawodu



Poziom wykształcenia

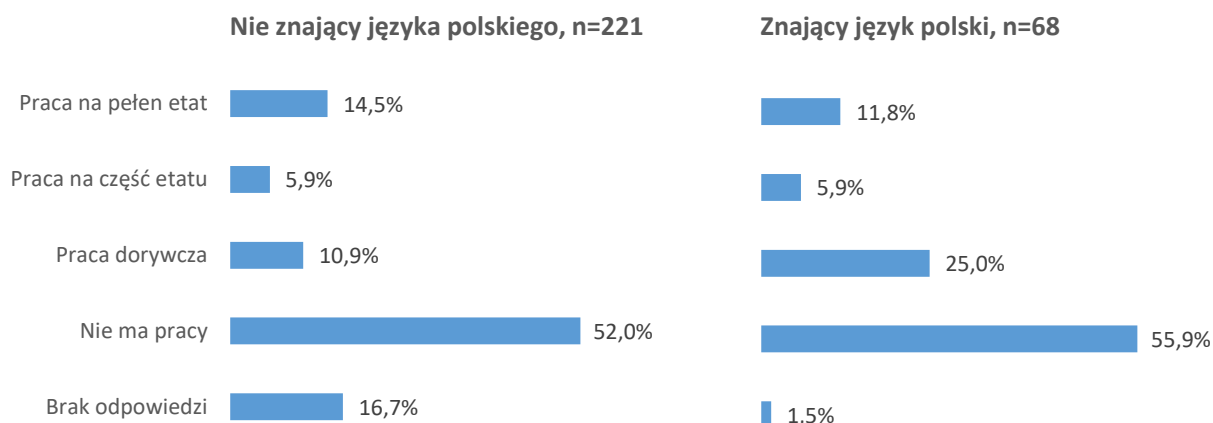


Wykres 4. Status wyuczonego zawodu i poziom wykształcenia Klientów Fundacji.

#### *Znajomość języka polskiego i innych języków*

63.3% badanych Klientów twierdzi, że zna język polski w stopniu umożliwiającym im zrobienie zakupów posługując się tym językiem. 52.6% umie wyszukiwać informacje w Internecie w języku polskim. Jednak tylko 13.8% twierdzi, że zna język polski w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację.

Wśród osób, które znają język polski w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację, odsetek bezrobotnych jest podobny, co u pozostałych osób badanych (55.9% vs 52%). Jednak w grupie osób znających w tym stopniu język polski więcej osób ma pracę dorywczą (25% vs 10.9%).



Wykres 5. Znajomość języka polskiego w stopniu umożliwiającym swobodne porozumiewanie się a posiadanie pracy.

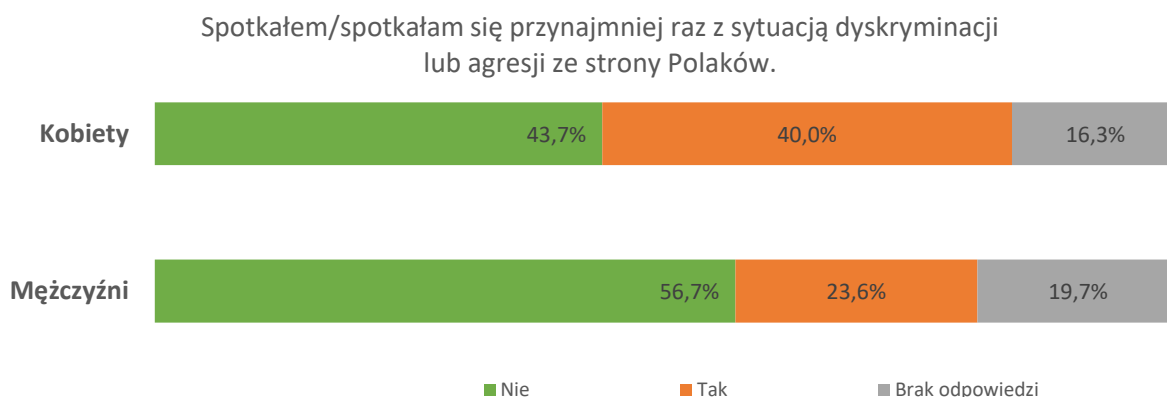
Znajomość języka angielskiego wśród badanych Klientów Fundacji jest znacznie wyższa niż języka polskiego – aż 31.8% badanych zna język angielski w stopniu umożliwiającym swobodne porozumiewanie się. Inne języki zachodnioeuropejskie są znane przez bardzo niewielką część badanych: 2.8% zna niemiecki, 2.1% - hiszpański, 1.4% - francuski. Z racji pochodzenia, duża część badanych zna rosyjski (27.3%) i ukraiński (15.6%). 13.8% zna jakiś inny język lub języki, a 10% nie udzieliło na ten temat informacji.

### Doświadczenia Klientów Fundacji w Polsce

Zapytaliśmy Klientów Fundacji, czy przyjaźnią się z Polakami, oraz czy spotkali się z pozytywnym i/lub negatywnym traktowaniem ze strony Polaków. Aż 55.4% badanych ma przynajmniej jednego bliskiego znajomego, który jest Polakiem (26.6% nie ma takiego znajomego, a 18% nie udzieliło odpowiedzi). Większość badanych (53.6%) przynajmniej raz spotkała się też z chęcią pomocy ze strony Polaków (21.1% ani razu nie doświadczyła chęci takiej pomocy, a 25.3% nie udzieliło odpowiedzi). Jednocześnie, duża część badanych (29.4%) spotkała się ze strony Polaków z dyskryminacją lub agresją (46% nigdy nie spotkało się z takim traktowaniem ze strony Polaków, a 24.6% nie udzieliło na ten temat informacji).

Doświadczenie przez cudzoziemców agresji i/lub dyskryminacji ze strony Polaków zależy od płci cudzoziemców. Spośród badanych kobiet, aż 40% doświadczyło agresji lub dyskryminacji,

w porównaniu do 23.6% wśród mężczyzn. Spośród osób, które doświadczyły dyskryminacji lub agresji 63.5% to kobiety, a 35.3% to mężczyźni (1.2% spośród tych osób nie podało swojej płci).



Wykres 6. Doświadczenia dyskryminacji lub agresji ze strony Polaków wśród kobiet i wśród mężczyzn.

### Korzystanie z usług Fundacji Ocalenie

55.4% badanych osób w chwili badania było pierwszy raz w Fundacji Ocalenie. 22.1% korzystało z usług Fundacji krócej niż 6 miesięcy, 13.5% - od 6 do 12 miesięcy, 5.5% - od roku do dwóch lat, a 3.1% - dłużej niż 2 lata (0.3% nie udzieliło odpowiedzi).

Najczęściej Klienci dowiadywali się o Fundacji od swoich znajomych – innych cudzoziemców (41.5%).\*<sup>5</sup> Drugim najczęstszym źródłem informacji o Fundacji są znajomi Polacy (15.6%). 12.1% badanych dowiedział się o Fundacji z Facebooka, 9.3% - szukając informacji w Internecie, 8.7% - na forach internetowych, 5.2% - z ulotki, 3.8% - z plakatu. 2.8% dowiedział się o Fundacji Ocalenie od innych organizacji pozarządowych, a 2.4% - od instytucji publicznych (ośrodek dla cudzoziemców na Targówku, Urząd ds. Cudzoziemców, WCPR). Najmniej częste źródła informacji o istnieniu Fundacji to strona internetowa Fundacji Ocalenie (1.7%), prasa (1%) i telewizja (0.3%). 2.8% Klientów dowiedziało się o Fundacji z innego źródła niż wymienione, a 0.7% nie udzieliło odpowiedzi na pytanie o źródło informacji.

<sup>5</sup> Kolejność odpowiedzi w pytaniach oznaczonych gwiazdką była wersjonowana (każda z 4 wersji ankiet zawierała inną kolejność odpowiedzi).



Wykres 7. Źródła informacji o istnieniu Fundacji Ocalenie.

Badanych Klientów zapytaliśmy o powód, dla którego pierwszy raz znaleźli się w Fundacji.\* Ponieważ sposób rekrutacji Klientów do badania (podczas rekrutacji na kursy języka polskiego lub podczas „zwykłej” wizyty w Fundacji) w dużym stopniu wpływa na rozkład uzyskanych odpowiedzi, wyniki przedstawiamy w podziale na grupy według miejsca rekrutacji Klientów do badania.

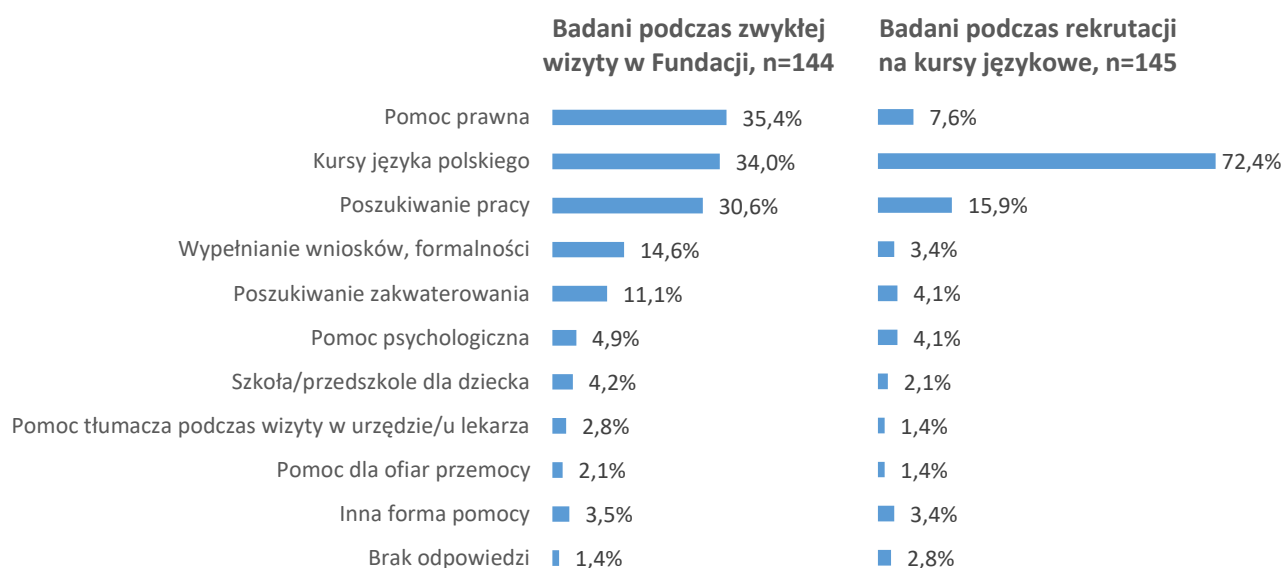
Wśród osób badanych podczas zwykłych wizyt w Fundacji (innych niż rekrutacja na kursy) najczęstszym powodem przyścia do Fundacji po raz pierwszy była chęć uzyskania pomocy prawnej (35.4%), a zaraz po niej – kursy języka polskiego (34%) i chęć uzyskania pomocy w poszukiwaniu pracy (30.6%).<sup>6</sup> Popularnym powodem była też chęć uzyskania pomocy w wypełnianiu wniosków i innych formalności (14.6%), a także pomoc w znalezieniu zakwaterowania (11.1%). 4.9% zwróciło się do Fundacji po raz pierwszy w celu uzyskania pomocy psychologicznej, a 4.2% - w celu znalezienia szkoły/przedszkola dla dziecka. Pozostałe powody były wymieniane przez mniej niż 3% badanych (szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono na Wykresie 8).

Wśród osób badanych podczas rekrutacji na kursy językowe najczęstszym powodem pojawienia się w Fundacji po raz pierwszy były kursy języka polskiego (72.4%). Kolejne najczęstsze powody to chęć uzyskania pomocy przy poszukiwaniu pracy (15.9%), pomocy prawnej (7.6%), pomocy psychologicznej (4.1%), pomocy w szukaniu zakwaterowania (4.1%)

<sup>6</sup> Odpowiedzi nie sumują się do 100% ponieważ badani wskazywali często więcej niż 1 powód zwrócenia się do Fundacji po raz pierwszy.



oraz wypełnianiu wniosków i innych formalności (3.4%). Inne powody były wymieniane przez mniej niż 3% badanych (szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono na Wykresie 8).



Wykres 8. Powody przyścia po raz pierwszy do Fundacji wśród Klientów badanych podczas rekrutacji na kursy języka polskiego vs podczas wizyty w Fundacji w innym celu.

Klientów Fundacji zapytaliśmy też o to, jakie formy pomocy otrzymali w Fundacji Ocalenie.\* Wśród osób badanych podczas zwykłej wizyty w Fundacji najczęściej otrzymywane formy pomocy to pomoc prawna (28.5%), kursy języka polskiego (25%), pomoc w poszukiwaniu pracy (22.9%) oraz pomoc w wypełnianiu wniosków i innych formalności (22.2%). 12.5% otrzymało pomoc w szukaniu zakwaterowania, 6.3% - pomoc tłumacza podczas wizyty w urzędzie, u lekarza czy w innej instytucji, a 3.5% - pomoc psychologiczną. Po 1.4% uzyskało pomoc w poszukiwaniu szkoły/przedszkola dla dziecka i pomoc dla ofiar przemocy.

Osoby badane podczas rekrutacji na kursy językowe dużo rzadziej korzystały już z form pomocy oferowanych przez Fundację - 75.2% osób badanych podczas rekrutacji było w momencie badania po raz pierwszy w Fundacji, w porównaniu do 35.4% osób badanych podczas zwykłej wizyty w Fundacji. Najczęściej otrzymaną już formą pomocy były kursy języka polskiego (14.5%), a następnie pomoc w poszukiwaniu pracy (9%), pomoc prawna (8.3%) i pomoc w wypełnianiu wniosków i formalności (7.6%). 4.8% skorzystało już z pomocy tłumacza u lekarza, w urzędzie lub innej instytucji, 2.8% - z pomocy psychologicznej, po 2.1%

- z pomocy w szukaniu zakwaterowania i szkoły/przedszkola dla dziecka, a 1.4% - z pomocy dla ofiar przemocy.



Wykres 9. Formy pomocy otrzymane w Fundacji Ocalenie wśród Klientów badanych podczas rekrutacji na kursy języka polskiego vs podczas wizyty w Fundacji w innym celu.

Klientów Fundacji zapytaliśmy też o to, w jakim stopniu korzystają ze strony internetowej Fundacji Ocalenie. 38.1% badanych przyznało, że przynajmniej raz odwiedzili stronę Fundacji. 22.8% badanych odwiedza stronę Fundacji w celu sprawdzenia podstawowych informacji, takich jak adres i godziny otwarcia Fundacji, a 21.5% odwiedza stronę w celu sprawdzenia aktualnych informacji o oferowanych przez Fundację usługach i organizowanych przez nią wydarzeniach.

### Zapotrzebowanie cudzoziemców na różne formy pomocy

Zapytaliśmy Klientów Fundacji, w jakim stopniu chcieliby skorzystać z różnych możliwych form pomocy cudzoziemcom.\*

Wśród osób zbadanych podczas zwykłej wizyty w Fundacji najbardziej poszukiwaną formą pomocy są kursy języka polskiego (63.2%), a zaraz po nich – pomoc prawna (60.4%). 53.5% chciałoby uzyskać pomoc w poszukiwaniu pracy, 50.7% - pomoc w wypełnianiu wniosków i formalności, 36.1% - pomoc w szukaniu zakwaterowania, a 29.2% - pomoc tłumacza podczas

wizyty u lekarza, w urzędzie lub w innej instytucji. 23.6% byłoby zainteresowanych pomocą w szukaniu szkoły/przedszkola dla dziecka, a 20.8% chciałoby uzyskać pomoc psychologiczną. 14.6% badanych podczas zwykłej wizyty w Fundacji chciałoby uzyskać pomoc dla ofiar przemocy, co świadczy o częstym występowaniu tego problemu. 9% chciałoby uzyskać inną formę pomocy niż wymienione.

Z racji sposobu rekrutacji do badania, zainteresowanie kursami języka polskiego wśród osób badanych podczas rekrutacji na kursy wynosi 100%. 36.6% osób badanych podczas rekrutacji chciałoby uzyskać pomoc w poszukiwaniu pracy, a 27.6% - pomoc prawną. 23.4% chciałoby, by ktoś pomógł im w szukaniu zakwaterowania, 22.1% potrzebowałoby pomocy tłumacza podczas wizyty w urzędzie, u lekarza lub w innej instytucji, a 21.4% - pomocy w wypełnianiu wniosków i innych formalności. 13.8% chciałoby uzyskać pomoc psychologiczną, a 10.3% - pomoc w szukaniu szkoły/przedszkola dla dziecka. Wśród badanych podczas rekrutacji na kursy języka polskiego 6.9% chciałoby uzyskać pomoc dla ofiar przemocy. 4.1% chciałoby uzyskać inną formę pomocy niż wymienione.



Wykres 10. Zapotrzebowanie cudzoziemców na różne formy pomocy (Klienci badani podczas rekrutacji na kursy języka polskiego vs podczas wizyty w Fundacji w innym celu).

Sprawdziliśmy, jaki odsetek osób zainteresowanych różnymi formami pomocy korzystał już z tych form pomocy (w Fundacji Ocalenie lub w innej organizacji czy instytucji). Mały odsetek osób zainteresowanych, które skorzystały z danej formy pomocy, można potraktować jako

wskaźnik niezaspokojenia zapotrzebowania na daną formę pomocy. Najmniej zaspokojona okazała się potrzeba uzyskania pomocy dla ofiar przemocy (tylko 16.1% osób, które chciałyby skorzystać z takiej formy pomocy, faktycznie z niej korzystały). Wśród najmniej zaspokojonych potrzeb znalazły się też potrzeba wsparcia przy szukaniu szkoły/przedszkola dla dziecka (20.4% skorzystało), potrzeba uzyskania pomocy psychologicznej (skorzystało 22%) oraz potrzeba skorzystania z pomocy tłumacza podczas wizyty w urzędzie, u lekarza czy w innej instytucji (27%). Najbardziej zaspokojone potrzeby to z kolei pomoc w wypełnianiu wniosków i innych formalności (46.2% skorzystało) oraz pomoc prawna (skorzystało 44.9%).



Wykres 11. Odsetek osób zainteresowanych daną formą pomocy, które skorzystały z tej formy pomocy w Fundacji Ocalenie lub w innej instytucji.

Badanych Klientów spytaliśmy też, czy jest coś, czego cudzoziemcy potrzebują, a czego nie otrzymują obecnie od Fundacji Ocalenie. Badani wymieniali formy pomocy takie jak: <sup>7</sup>

- pomoc w szukaniu pracy
- pomoc tłumacza
- pomoc prawna
- pomoc materialna w formie dostarczenia odzieży
- kursy języka polskiego
- pomoc materialna (mieszkanie, dofinansowanie czynszu, odzież)

<sup>7</sup> Uwaga: wiele przytoczonych odpowiedzi zostało wymienione tylko przez jedną osobę (w sumie na pytanie odpowiedzi udzieliły tylko 64 osoby). Opisana analiza ma więc charakter jakościowy.

- organizacja kursów zawodowych i różnego rodzaju warsztatów
- informacja w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce
- udzielenia wsparcia w przypadku doświadczania przez dzieci cudzoziemców dyskryminacji w szkole
- pomoc w odszukaniu polskich korzeni
- pomoc w zorganizowaniu wyjazdu do krajów Europy Zachodniej

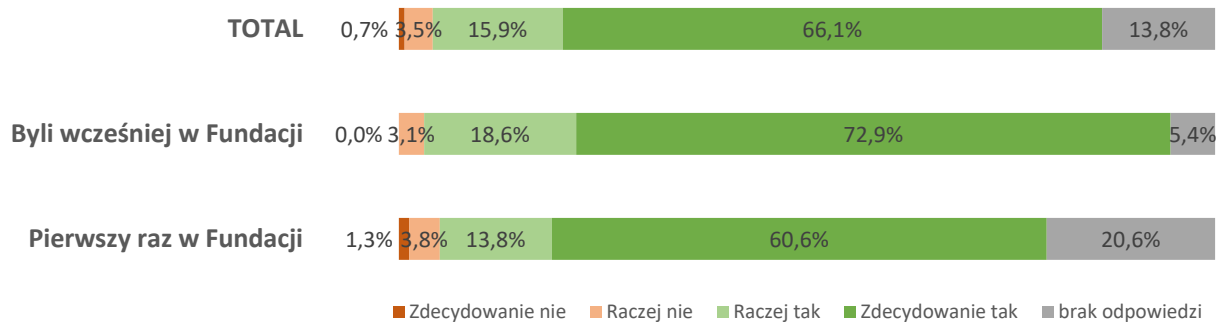
Klienci wymieniali też potrzebę ustalenia bardziej przejrzystych procedur rekrutacji na organizowane przez Fundację kursy języka polskiego. Inną potrzebą zgłaszaną przez cudzoziemców była możliwość bardziej aktywnego zaangażowania się w życie Fundacji, poprzez stanie się trenerami czy wolontariuszami, oraz organizację różnego rodzaju wydarzeń. Klienci wyrazili też potrzebę założenia przez Fundację forum, na którym Klienci Fundacji mogliby wymieniać się informacjami i ofertami wsparcia. Jeden z respondentów wyraził też chęć uczestnictwa w spotkaniach, na których osoby o wspólnych zainteresowaniach mogłyby się poznać.

Co ciekawe, większość z form pomocy wymienionych przez Klientów jako nieoferowanych przez Fundację jest w rzeczywistości przez nią oferowana. Świadczy to o niskim poziomie znajomości oferty Fundacji Ocalenie wśród jej Klientów.

### **Ocena działalności Fundacji Ocalenie**

Zdecydowana większość badanych (82%) ufa Fundacji Ocalenie (suma odpowiedzi „Zdecydowanie tak” i „Raczej tak”). Tylko 4.2% badanych nie ma zaufania do Fundacji (suma odpowiedzi „Zdecydowanie nie” i „Raczej nie”, szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono na Wykresie 12). Wśród osób, które już wcześniej korzystały z usług Fundacji Ocalenie, zaufanie do Fundacji było jeszcze większe: aż 91.5% Fundacji, a nie ufa tylko 3.1%.

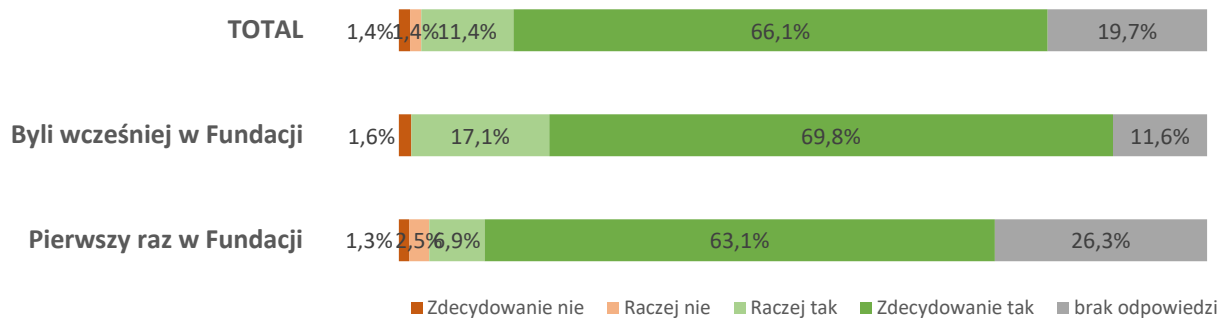
### Mam zaufanie do Fundacji Ocalenie



Wykres 12. Stopień zgadzania się ze stwierdzeniem „Mam zaufanie do Fundacji Ocalenie” wśród Klientów Fundacji.

Większość badanych (77.5%) poleciłaby Fundację Ocalenie innym cudzoziemcom (suma odpowiedzi „Zdecydowanie tak” i „Raczej tak”). Tylko 2.8% badanych nie poleciłoby Fundacji Ocalenie (suma odpowiedzi „Zdecydowanie nie” i „Raczej nie”, szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono na Wykresie 13). Wśród osób, które już wcześniej korzystały z usług Fundacji Ocalenie, chęć polecenia jest jeszcze wyższa: aż 86.8% poleciłoby Fundację innym cudzoziemcom.

### Poleciłbym Fundację Ocalenie innym cudzoziemcom



Wykres 13. Stopień zgadzania się ze stwierdzeniem „Poleciłbym Fundację Ocalenie innym cudzoziemcom” wśród Klientów Fundacji.

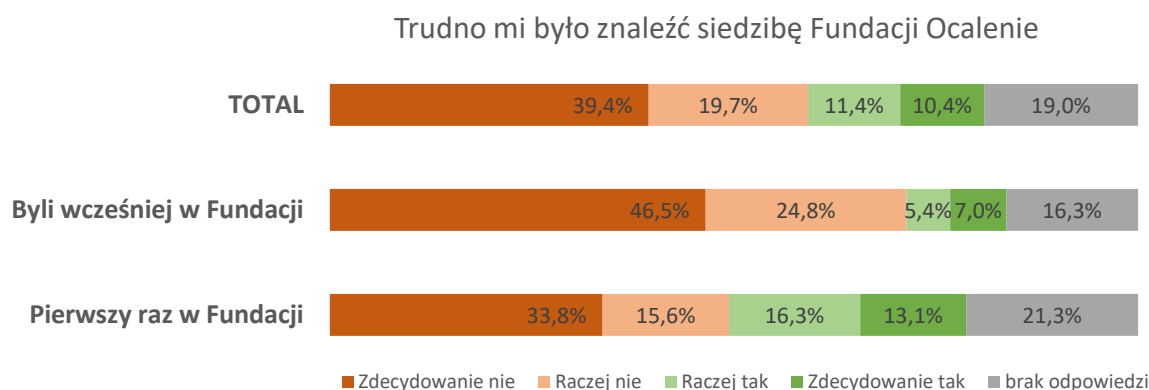
Klientów zapytaliśmy też o ogólną ocenę działalności Fundacji Ocalenie. Oceny można było dokonać na skali od 1 do 10, gdzie 10 oznaczało ocenę najwyższą, a 1 – ocenę najniższą. Aż 30.4% badanych wystawiło Fundacji ocenę najwyższą z możliwych (10). Kolejne 30.1%

wystawiło Fundacji ocenę 8 lub 9 (szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono w Tabeli 2). Jeszcze wyżej działalność Fundacji oceniają osoby, które już wcześniej korzystały z jej usług: 33.3% tych osób wystawiło Fundacji najwyższą ocenę, a 42.6% osób oceniło Fundację na 8 lub 9.

Tabela 2. Ogólna ocena działalności Fundacji Ocalenie (1 - ocena najniższa, 10 – ocena najwyższa).

Ocena	Total	Byli wcześniej w Fundacji	Pierwszy raz w Fundacji
<b>1</b>	0.0%	0.0%	0.0%
<b>2</b>	0.7%	1.6%	0.0%
<b>3</b>	0.0%	0.0%	0.0%
<b>4</b>	0.3%	0.8%	0.0%
<b>5</b>	3.5%	2.3%	4.4%
<b>6</b>	1.4%	1.6%	1.3%
<b>7</b>	4.2%	3.9%	4.4%
<b>8</b>	15.9%	20.2%	12.5%
<b>9</b>	14.2%	22.5%	7.5%
<b>10</b>	30.4%	33.3%	28.1%
<b>Brak odp.</b>	29.4%	14.0%	41.9%

Klientów Fundacji spytaliśmy też, czy trudno im było znaleźć siedzibę Fundacji (obecna siedziba: Koszykowa 24/1, Warszawa). Dla większości badanych nie było to trudne (59.2% - suma odpowiedzi „Zdecydowanie nie” i „Raczej nie”). 21.8% badanych Klientów stwierdziło, że trudno było im znaleźć siedzibę Fundacji (suma odpowiedzi „Zdecydowanie tak” i „Raczej tak”), a 19% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie (szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiono na Wykresie 5). Znalezienie siedziby Fundacji było nieco trudniejsze dla osób, które w momencie badania były tam po raz pierwszy (29.4% stwierdziło, że trudno było im znaleźć siedzibę).



Wykres 14. Stopień zgadzania się ze stwierdzeniem „Trudno mi było znaleźć siedzibę Fundacji Ocalenie” wśród Klientów Fundacji.

Aby lepiej zrozumieć sposób funkcjonowania Fundacji spytaliśmy Klientów, czy kiedy przychodzą do Fundacji, przychodzą tak naprawdę do konkretnego pracownika lub wolontariusza. Spośród osób, które już wcześniej były w Fundacji,<sup>8</sup> 27.1% osób przyznało, że zdecydowanie przychodzi do konkretnego pracownika/wolontariusza, a 13.2% - że raczej przychodzi do konkretnej osoby. 35.7% spośród osób, które były już wcześniej Klientami Fundacji odpowiedziało, że zdecydowanie nie przychodzi do konkretnej osoby, a 8.5% - że raczej nie przychodzi do konkretnego pracownika/wolontariusza (15.5% badanych nie udzieliło odpowiedzi).

<sup>8</sup> Ponieważ pytanie to miało sens tylko dla osób, które już wcześniej były w Fundacji, nie prezentujemy odpowiedzi dla osób, które w chwili badania były w Fundacji pierwszy raz.