

MIGRANTI IN DOSTOP DO INFORMACIJ: Vloga novih tehnologij v procesu integracije v Podonavju in širše

Izvirni znanstveni članek | 1.01

Datum prejema: 1. 8. 2019

Izvleček: Dostop do informacij je prvi pogoj tako za integracijo migrantov kot tudi za zagotovitev izboljšane delovanja javnih institucij v tem procesu. Glede na pomanjkanje raziskav o tej tematici se članek osredotoča na pomen dostopa do informacij in pri tem na vlogo novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT). Z analizo informacijskih storitev za migrante v Podonavju in tudi drugje po Evropi predstavi konceptualne, izvedbene in politične izzive snovanja tovrstnih storitev na nacionalni in transnacionalni ravni.

Ključne besede: migranti, dostop do informacij, IKT, Podonavje, integracija

Abstract: Enabling migrants' access to information is not only important in terms of achieving migrant integration, but is also crucial for improved responses of public institutions to this issue. In view of a lack of research on the topic, the article focuses on the importance of access to information and on the role of information and communication technologies in accessing it. Through an analysis of information services for migrants in the Danube region as well as across Europe, the text presents the main conceptual, implementation and political challenges of designing such services at national and transnational levels.

Keywords: migrants, access to information, ICT, Danube region, integration

Uvod

Dostop do informacij je bil v številnih mednarodnih dokumentih, med drugim tudi v Splošni deklaraciji človekovih pravic (Spletni vir 1), prepoznan kot temeljna človekova pravica. Kot tako sta ga prepoznali tudi Organizacija Združenih narodov za izobraževanje, znanost in kulturo (UNESCO) (Spletni vir 2) in Organizacija za varnost in sodelovanje v Evropi (OVSE) (Spletni vir 3); brez informacij namreč le težko uveljavljamo druge pravice in si zagotavljamo človeka vredno življenje. V tem smislu so še zlasti ogrožene različne ranljive skupine, katerih dostop do ključnih informacij o zdravstvenem varstvu, izobraževanju, zaposlitvi in številnih drugih vidikih vsakodnevnega življenja je še otežen. Med njimi so tudi migranti, ki se zaradi jezikovnih preprek, slabega poznavanja delovanja zdravstva, izobraževanja in zaposlovanja, pomanjkanja socialnih mrež in diskriminacije pogosto težko vključujejo v novo okolje. Čeprav so te težave prisotne že več desetletij, so se šele s povečanjem prihoda beguncev in prosilcev za azil v Evropo v zadnjih letih uspele prebiti v delokrog državnih institucij in oblikovalcev politik.

Glede na vedno večje zavedanje o pomenu dostopa do uporabnih, zanesljivih in uporabniku prijaznih informacij se tako med oblikovalci politik kot med raziskovalci pojavlja zavedanje o pomenu informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT). Ker nekatere raziskave kažejo, da je uporaba tovrstnih tehnologij med migranti enaka ali celo večja kot med lokalnim prebivalstvom, je smiselno razmišljati, kako bi nove tehnologije pripomogle k strukturni in-

tegraciji migrantov (npr. pri zaposlitvi, izobraževanju) kot tudi v vsakdanjem življenju (Codagnone in Kluzer 2011). Pri tem je treba bolje raziskati in opredeliti vlogo države. Po mnenju raziskovalcev iz Migration Policy Institute, enega glavnih možganskih trustov pri upravljanju z migracijami, je namreč nujno javne storitve, ki jih nudijo državni organi, organizirati na način, da bodo IKT pri njihovem izvajanju produktivno uporabljene (Benton idr. 2015), tako izboljšane storitve pa bodo koristile tako migrantom kot tudi javnim uslužbencem, ki te storitve izvajajo.

Vprašanji dostopanja migrantov do informacij in vloge države v tem procesu sta zlasti pomembni za države ob Donavi, ki jih trenutna političnoekonomska regionalizacija Evropske unije (EU) uvršča v t. i. podonavsko regijo.¹ V večjem delu regije je namreč upravljanje z migracijami in integracijo novo področje javnih politik in zato mnoge tematike niso niti prepoznane, kaj šele naslovljene. Regija je od leta 1950 izkusila številne prelomne zgodovinske dogodke in procese: gradnjo in razpad socialističnih režimov, vojne, razpad Jugoslavije in Češkoslovaške ter prehod iz socialističnih v kapitalistična gospodarstva. V zadnjih desetletjih so se nekatere države priključile EU, medtem ko so druge v različnih fazah pristopnih pogajanj,

1 Podonavska strategija je ena izmed makroregionalnih strategij Evropske unije, katere namen je poglobljanje sodelovanja med državami in drugimi akterji v Podonavju (Nemčija, Avstrija, Češka, Slovaška, Madžarska, Slovenija, Romunija, Bolgarija, Hrvaška, Srbija, Bosna in Hercegovina, Črna gora, Moldavija in Ukrajina) z namenom krepitev trajnostnega razvoja in konkurenčnosti tega dela Evrope.

* Sanja Cukut Krilič, dr. socioloških znanosti, znanstvena sodelavka, ZRC SAZU, Družbenomedicinski inštitut, Novi trg 2, 1000 Ljubljana; sanja.cukut@zrc-sazu.si.

** Martina Bofulin, dr. znanosti s področja etničnih študij, znanstvena sodelavka, ZRC SAZU, Inštitut za slovensko izseljenstvo in migracije, Novi trg 2, 1000 Ljubljana; martina.bofulin@zrc-sazu.si.

kar pomembno vpliva na migracijske tokove v države regije, iz njih in med njimi. Demografske in ekonomske neenakosti so povzročile medregijska migracijska gibanja v smeri gospodarsko močnejših držav, medtem ko po padcu železne zavesa povečane migracije v regijo zaznavamo tudi iz oddaljenih azijskih in afriških držav. Posledično so vzorci migracijskih gibanj med državami zelo različni in jih lahko označimo tako za heterogene kot tudi soodvisne (Melegh 2012; Fassmann idr. 2014; Savić in Dakić 2016). V tem smislu lahko tudi zadnje priselitve in gibanja beguncev razumemo kot nadaljevanje in diverzifikacijo zgodovinskih migracijskih gibanj (npr. priselitve beguncev med vojnama po razpadu Jugoslavije, selitve »gastarbajterjev« v Avstrijo in Nemčijo, medrepubliške selitve v nekdanji Jugoslaviji itn.), ne pa kot popolno novost. Kljub temu so prav begunci in prosilci za azil poleg moralne panike in nadaljnega učvrščevanja meja povzročili vznik številnih novih ukrepov in iniciativ, ki imajo potencial izboljšati celotno področje integracije, in to tudi za prevladujoče in že prej prisotne migrante v regiji (npr. iz Bosne in Hercegovine in Srbije v Slovenijo, Avstrijo in Nemčijo; iz Romunije v Nemčijo; iz Slovenije v Avstrijo in Nemčijo itd.).

V pričujočem besedilu se tako ukvarjava z dostopom do informacij za migrante v Podonavju, še zlasti v povezavi s sodobnimi IKT, in se osredotočava na izkušnje mednarodnega projekta DRIM, ki naslavlja prav pomen dostopa do informacij za migrante.² Iniciativa je sicer nastala med »begunsko krizo«, vendar je bila že v izhodišču širše zasnovana, cilja namreč na izboljšanje mehanizmov in informacijske infrastrukture za vse nove prebivalce regije in ne zgolj za begunce ali prosilce za azil. Podatke za članek sva s pomočjo metode fokusne skupine³ pridobivali predvsem na delavnicah z deležniki, pa tudi na številnih drugih formalnih in neformalnih posvetovanjih z deležniki in migranti ter iz analiz stanja, narejenih ob projektnih aktivnostih; dostopne so na spletnem naslovu projekta. Avtorici želiva v članku na podlagi migracijskih študij in antropološke in sociološke literature o migracijah kot tudi bolj politološko zasnovanih analiz politik in javnih storitev pokazati, da so ukrepi, namenjeni dostopu do informacij za migrante, v Podonavju le delna rešitev. Zanje so značilne težave tako konceptualne (komu so informacijski viri namenjeni, kaj

in kako sporočajo) in izvedbene (pomanjkanje sodelovanja v institucijah, med resorji in javnimi službami in nevladnim sektorjem) kot politične narave (ignoriranje potreb in pomanjkanje politične podpore dolgotrajnemu vzdrževanju sodobnih informacijskih virov). Besedilo je glede na sorodne informacijske rešitve zunaj podonavske regije kritično do obstoječih rešitev v regiji in osvetljuje najnovejši premik proti ekonomizaciji informacijskih virov za migrante, za katero se zdi, da jo podpira tudi EU.

V članku najprej predstaviva obstoječe raziskave in dokumente o dostopu do informacij in uporabi IKT v integracijskih mehanizmih predvsem v EU pa tudi širše. Sledi pregled izsledkov fokusnih skupin o značilnostih obveščanja migrantov s strani državnih organov v osmih državah Podonavja ter pomanjkljivosti obstoječe informacijske infrastrukture za migrante. V naslednjem poglavju sva nekatera najbolj izpostavljena vprašanja analizirali s pomočjo izkušenj sorodnih mehanizmov zunaj Podonavja ali nekaterih raziskovalnih izsledkov o tej temi. V zaključnem poglavju povzemava glavne ugotovitve in argumente.

V članku besedo »migrant« uporabljava za vse ljudi, ki so se v določeno državo priselili ali tam prebivajo in niso postali njeni državljani. Termin vključuje tako delovne migrante, begunce, prosilce za azil, visoko usposobljene migrante, tuje študente, napotene delavce, mobilne posameznike in druge pravno-administrativne kategorije, katerih bivanje urejajo različni zakoni in pravni predpisi. Uporaba termina »migrant« v tem članku ne vsebuje nikakršne sodbe o tem, v kakšni meri je posameznik upravičen do kategorij, ki med drugim določajo stopnjo zaščite in dostop do javnih storitev. Pridružujeva se kritičnemu preverjanju upravičenosti trde ločnice med »begunci« in »ekonomskimi migranti« (glej na primer Crawley in Skleparis 2018) ali »migranti iz držav zunaj EU« na eni ter »mobilnimi posamezniki, ki so državljani držav članic EU« na drugi strani (glej Lafleur in Mescoli 2018).

Vloga javnih institucij držav naselitev pri obveščanju migrantov in uporaba sodobnih komunikacijskih tehnologij

Informacije so ključne v celotnem procesu migracij, tako v obdobju pred izselitvijo in med selitvijo kot v obdobju priselitve, uporaba IKT pa je dostop do informacij korenito spremenila, celo tako, da sedaj praktično vsako raziskovanje migracij vključuje tudi uporabo IKT v različnih procesih, ta vidik pa se je vzpostavil tudi kot raziskovalna topika sama po sebi (glej Mattelart 2009; Collin idr. 2015).

Sicer maloštevilne raziskave razkrivajo, da se migranti pri dostopu do informacij soočajo s številnimi težavami. Kot je pokazala študija nevladne organizacije Internews, je beguncem dostop do informacij onemogočen že v samem postopku za pridobitev azila, prosilci za azil pa imajo težave tudi s pridobitvijo informacij o družinskih članih, nadaljnjih postopkih in pravicah, ki jih imajo v teh postopkih

2 Projekt DRIM (Danube Region Information Platform for Economic Integration of Migrants) je projekt, ki sta ga financirala Danube Transnational Programme – Interreg Podonavja in Agencija za raziskovalno dejavnost (ARRS) ter naslavlja neenak dostop do informacij v Podonavju. Cilj projekta je bil izboljšanje tovrstnega dostopa za migrante in mobilne posameznike v regiji s spletnim orodjem Kompas Podonavja in z izobraževanji, delavnicami in s strategijami, namenjenimi deležnikom.

3 Fokusne skupine so v posameznih državah vključevale deležnike, ki se z migracijami ukvarjajo na lokalni, regionalni in nacionalni ravni. Naslovile so njihove izkušnje in mnenja o dostopanju migrantov do informacij ter identificirale ključne izzive za izboljšanje tovrstnega dostopa.

(Spletni vir 4). Pozneje se te težave nadaljujejo predvsem pri iskanju zaposlitve in zagotavljanju pravic delavcev ter pri dostopu do zdravstvenega in izobraževalnega sistema. Študija projekta IMPACIM: The Impact of Restrictions and Entitlements on the Integration of Family Migrants (Spletni vir 5) je celo pokazala, da novi prebivalci zaradi jezikovnih ovir niso seznanjeni niti z možnostmi učenja lokalnega jezika, kar še dodatno upočasni vključevanje v družbo in dostop do drugih storitev v kraju naselitve. V tem smislu Mednarodna organizacija za migracije (IOM) (Spletni vir 6) navaja dobre prakse, ki migrantom zagotavljajo pravico do informacij – predvsem tiskane, spletne in druge oblike zbirk informacij v različnih jezikih o zaposlovanju, dolžnostih in pravicah ter dostopu do drugih osnovnih storitev, kot so nastanitev, zdravstvena in socialna zaščita. Pri tem poziva k tesnejšemu sodelovanju z migrantskimi organizacijami in s predstavniki telesi kot tudi s civilnodružbenimi iniciativami in z mediji.

Po mnenju Migration Policy Institute je naloga države, predvsem pa javne uprave, da odgovori na potrebe vse bolj raznolikih uporabnikov in postane bolj občutljiva za različne potrebe različnih skupin prebivalstva. Del tega pristopa je tudi spoznanje, da če naj bodo IKT v procesu integracije migrantov instrumentalne, potem potrebujejo podporo držav. Vse državne in javne institucije naj zasnujejo takšno uporabo IKT, ki na eni strani produktivno izkorišča že obstoječo visoko stopnjo uporabe IKT med migranti, na drugi strani pa naj bo pozorna na ranljive skupine pri dostopu do IKT (Benton idr. 2015).

Evropska unija z integracijo kot specifičnim modelom vključevanja⁴ postavlja dostop do informacij in uporabo IKT med migranti kot pomemben vidik integracijskih politik. V Akcijskem planu za integracijo državljanov tretjih držav (Spletni vir 8) Evropska komisija poudarja nujnost »inovativne uporabe tehnologij, družbenih medijev in interneta v vseh fazah integracije, vključno z obdobjem pred izselitvijo.« Deklaracija o e-vključevanju, leta 2006 sklenjena v Rigi (Spletni vir 9), prav tako omenja migrante kot prioriteto pri vključevanju v informacijsko družbo držav naselitev.

S tem namenom je Evropska komisija naročila popis stanja uporabe IKT kot integracijskega orodja za vključevanje migrantov. Prvi pregled digitalnih iniciativ, namenjenih podpori migrantov v EU, je izšel že leta 2008. V njem avtorji (Kluzer idr. 2008) ugotavljajo, da je stopnja uporabe IKT pri migrantih vsaj enaka kot pri preostalih prebivalcih EU, da so številne iniciative namenjene pre-

moščanju težav pri dostopu migrantov do IKT oziroma do storitev v državah naselitve ter da sicer obstajajo zametki državnih e-storitev, namenjenih migrantom, vendar v zelo omejenem številu. Avtorji prav tako ugotavljajo, da so kar 70 odstotkov digitalnih iniciativ, zajetih v njihovo raziskavo, financirale ali države ali EU, zato ocenjujejo, da je javno financiranje ključno ne samo za nastanek tovrstnih iniciativ, temveč tudi za njihov nadaljnji obstoj. Po mnenju nekaterih avtorjev nove tehnologije prinašajo tudi nove oblike demokracije in vladanja ter lažje uveljavljanje človekovih pravic (Kozachenko 2013).

Poznejšo študijo (Codagnone in Kluzer 2011) odlikuje bolj problemski pristop, ki ugotavlja, da nacionalne države digitalne vključenosti migrantov in manjšin v sprejetih strategijah, akcijskih načrtih ali uredbah ne poudarjajo kot prioritete. Kljub temu so na lokalni ravni opaženi določeni poskusi lokalnih vlad, da bi z uporabo IKT izboljšali dostop do informacij in s tem olajšali proces vključevanja. To zaradi močnega ideološkega in političnega nasprotovanja migracijam avtorji študije interpretirajo kot omejenost nacionalnih držav pri pripravi in implementaciji integracijskih ukrepov, medtem ko je ta pritisk na določenih lokalnih območjih manjši oziroma so lokalne vlade pod močnim pritiskom državljanov, da poiščejo in vzpostavijo ukrepe za boljše sobivanje in kohezijo lokalnih skupnosti.

Glede na ugotovitve avtorja (Codagnone in Kluzer 2011) poudarjata tri pomembne vidike uporabe IKT v procesu integracije, za katere bi bilo smiselno, da jih naslavlja tako lokalne kot nacionalne vlade. Prvič, iniciative IKT morajo podpirati dostop do informacij na način, da migranti pridobijo jasne, transparentne in razumljive informacije o svojih pravicah in dolžnostih, pravilih pridobitve dovoljenja za prebivanje, delovanju trga dela, sodelovanju s centri za socialno delo, postopkih vključevanja otrok v izobraževalni proces in dostopu do sistema zdravstvene varnosti in njegovi uporabi. Drugič, IKT so lahko v pomoč pri učenju in usvajanju jezika države naselitve, vendar pa mora biti ta močno podprt z ustreznim pedagoškim programom in s sredstvi, ki omogočajo kakovostno izpeljavo programa. Tretjič, IKT bi bile lahko produktivno izkoriščene v poglobljanju medkulturnega dialoga in seznanjanju s civilno participacijo v družbi. Avtorja na koncu še zapišeta, da prav enakopraven in transparenten dostop do pravic in storitev držav naselitve sporoča pomembnost vladavine prava in demokracije, v tem procesu pa bi lahko IKT odigrale pomembno vlogo.

Ker pa v zadnjem desetletju v večini evropskih držav opažamo vse večjo raznolikost migrantskih skupin in se etničnost ne kaže več kot pogloblitveni princip konstrukcije skupin, saj so te tudi notranje vse bolj raznolike (t. i. superraznolikost, glej Vertovec 2007), je za oblikovalce politik vse večji izziv definirati ciljne skupine in zanje odgovarjajoče politike. Vse več je pozivov k uveljavljanju načel integracije migrantov v splošno oblikovanje politik

⁴ Integracija je po definiciji IOM (Spletni vir 7) proces, s pomočjo katerega so migranti sprejeti v družbo države naselitve kot posamezniki in kot del skupine. Ta proces naj bi bil dvosmeren in naj bi upošteval pravice in obveznosti tako migrantov kot držav naselitve, predvsem pri dostopu do storitev in trga dela kot tudi spoštovanju temeljnih vrednot, ki migrante in družbe naselitve povezuje na poti k skupnemu cilju.

na vseh ravneh (t. i. *mainstreaming* integracijskih politik) in ponovno preverjanje smiselnosti politik, ki ciljajo zgolj na različne skupine migrantov (Scholten idr. 2017). V zvezi z dostopom do informacij in IKT se je treba vprašati, ali je smiselno oblikovati z IKT podprte informacijske vire, ki so namenjeni zgolj migrantom oziroma celo posamičnim skupinam migrantske populacije. Po mnenju nekaterih (Codagnone in Kluzer 2011) lahko namreč takšne iniciative učvrščujejo mnenje, da so migranti homogena in »šibka« skupina, ki potrebuje dodatno pomoč. Bolj smiselno je oblikovati iniciative, ki upoštevajo ranljivost različnih skupin prebivalcev, ne le migrantov (npr. slabovidnih, ljudi z motnjo koncentracije, s slabšim bralnim razumevanjem itd.).

Kljub nekaterim zagovornikom takšnega pristopa predvsem v državah Zahodne in Severne Evrope pa v državah, kjer sta upravljanje z migracijami in uvedba različnih integracijskih politik v začetni fazi (npr. v Podonavju), razmišljanje in pobude o dostopu migrantov do informacij še niso zelo razviti, ne v smislu posebnih informacijskih iniciativ za migrante ne v oblikovanju vključevalnih načel v politike na različnih ravneh in za različne sektorje (t. i. *mainstreaming*). V nadaljevanju zato najprej sledi pregled informacijskih storitev za migrante, ki jih nudijo državne institucije v Podonavju, ter nekaterih poglobitnih pomanjkljivosti informacijskih virov v regiji, poudarjenih v projektu DRIM. Omenjeno je lahko podlaga za premislek o najpomembnejših konceptualnih in organizacijskih vidikih zasnove in vzdrževanja informacijskih virov v Podonavju in širše.

Sodobne informacijske storitve za migrante v Podonavju

Zaradi povečanega števila prihodov prosilcev za azil v Evropo leta 2015 so tudi v državah Podonavja različni akterji, vključno z državnimi institucijami, uvideli, da je treba izboljšati mehanizme integracije in sprejema migrantov. Čeprav se je kot *raison d'être* za te ukrepe največkrat omenjala številčna in nenadna prisotnost beguncev in prosilcev za azil, pa so nevladne organizacije in raziskovalne institucije dobile priložnost za reševanje težav, ki so v tem prostoru obstajale že dolgo pred prihodom beguncev, vendar pa jih državni organi kot take niso prepoznali (primer obravnave migrantov v zdravstvenem sistemu pred letom 2015 glej Lipovec Čebren 2009; Bofulin in Bešter 2010).

V teh okoliščinah se je v devetih državah zgornjega Podonavja vzpostavilo sodelovanje zelo raznolikih institucij (raziskovalnih in nevladnih organizacij, lokalnih samouprav, ministrstev in državnih sektorskih agencij), ki so s projektom DRIM v regiji poskušale izboljšati dostop migrantov do informacij. Delovni načrt je zajemal številna posvetovanja s t. i. deležniki, predvsem z javnimi institucijami in migranti, in to v obliki delavnic, pilotnih aktivnosti, usposabljanj in okroglih miz o potrebah in možnih rešitvah, podprtih s sodobnimi tehnologijami, ter z izboljšavami na

lokalni, nacionalni in transnacionalni ravni. Hkrati so partnerji zaradi številnih, že v pripravljalnem obdobju identificiranih pomanjkljivosti informacijske infrastrukture za migrante zasnovali spletno informacijsko platformo Kompas Podonavja (Spletni vir 10), ki deluje transnacionalno in pokriva osem v projekt vključenih držav, prav tako pa je večjezična; v vsaki državi ponuja informacije v lokalnem, angleškem in še treh jezikih tam bivajočih migrantov. Nabor informacij je zelo širok, institucije, vključene v pripravo platforme, so izhajale iz razumevanja integracije kot kompleksnega procesa, ki poleg zaposlitve in administrativnih vidikov prebivanja vključuje tudi vse druge vidike vsakdanjega življenja, kot so izobraževanje, zdravstvene storitve, storitve socialnega varstva, učenje jezika itd. (Spletni vir 10, Spletni vir 11).

Najpomembnejši uvid v značilnosti obstoječe informacijske infrastrukture za migrante v regiji pa so omogočile nacionalne delavnice z odločevalci v osmih državah, ki so z metodologijo fokusnih skupin identificirale obstoječe težave in razumevanje odločevalcev o primernih rešitvah ter možnih nadaljnjih korakih, zlasti v povezavi z IKT. Kljub veliki raznolikosti upravne organizacije držav kot tudi integracijskih politik so delavnice postavile v ospredje nekatere skupne izzive organiziranosti sodobnih informacijskih storitev za migrante v Podonavju. Odločevalci so opozorili na težave pri zbiranju, koordinaciji, posredovanju in posodabljanju informacij za migrante tako med različnimi resorji v državnih strukturah kot tudi med državami. Komunikacija med resorji je pogosto šibka, informacije se podvajajo ali pa sploh niso posredovane, težavno je zagotavljanje finančnih virov za posodabljanje informacijskih virov, s tem pa je ogrožena tudi njihova trajnost. Poudarjena je bila tudi poglobitna vloga javnih institucij, ki pa morajo sodelovati z drugimi pomembnimi deležniki pri vključevanju, predvsem z nevladnimi organizacijami in s predstavniki civilne sfere. V tem oziru je ključno izobraževanje predstavnikov javnih institucij za delo z migranti in medkulturno komuniciranje, ki bi tudi ranljivim skupinam omogočilo enakovreden dostop do informacij in storitev. Odločevalci v vseh osmih državah so poudarili pomembnost dostopa do informacij tudi v jezikih številčnih migrantskih in drugih posebej ranljivih skupin, kar pa je ponovno povezano s težavami finančnih in drugih virov za vzdrževanje tovrstnih informacijskih zbirk (Spletni vir 12).

Kljub skupnim izzivom pa imajo države, ki so bile vključene v projekt DRIM, pri dostopu do informacij za migrante tudi številne posebnosti. V Nemčiji in Avstriji, ki sta že od 60. let 20. stoletja ciljni državi tako za medregijske kot tudi druge mednarodne migracije, je informacijska infrastruktura bolj razvita. Zaradi decentralizirane upravne strukture se informacije posredujejo tako na ravni države kot tudi na lokalni in deželni ravni. Vendar pa se prav zaradi množice informacijskih virov ljudje v novem okolju pogosto ne znajdejo; ni jasno, katera institucija je za kaj

odgovorna, zato se migranti lahko počutijo kot v »informacijski džungli«. Odločevalci rešitev vidijo v bolj personaliziranem pristopu, ki upošteva individualne značilnosti in potrebe migrantov ter v katerem je delo svetovalcev dopolnjeno s spletnimi informacijskimi viri in tiskanimi brošurami. Kot dobre primere omenjajo Sprejemni center mesta Stuttgart, ki je vstopna točka za različne storitve, ali pa Münchenski skupni integracijski načrt, v katerem pri pripravi posameznikovega integracijskega načrta sodelujejo različne institucije. Pomembno je tudi gojiti »kulturo dobrodošlice«; v avstrijskem Gradcu je prvi korak razdelitev »paketa dobrodošlice«, ki ga dobi vsak novi prebivalec mesta in vsebuje številne informacije v različnih jezikih kot tudi brezplačne vstopnice za muzeje in mestni javni prevoz (Spletni vir 12).

V Sloveniji, Slovaški in Češki se je v zadnjih desetletjih razvila osnovna informacijska struktura, ki jo vzdržuje bodisi določeni del državne uprave (npr. v Sloveniji Ministrstvo za notranje zadeve vzdržuje spletni informacijski portal Tujci.si, Zavod RS za zaposlovanje pa s 1. septembrom 2019 ponovno odprto Info točko za tujce) bodisi medvladni sektor (npr. IOM in njen Informacijski center na Slovaškem, nevladna organizacija Integracijski center Praga in aplikacija Prager na Češkem). Kljub temu je prenos informacij med lokalno in državno ravno ter med sektorji državne uprave šibek, številne ključne informacije so pogosto samo v lokalnih jezikih, državni uradniki pa nimajo veččin medkulturnega komuniciranja. Delavnice so tudi razkrile, da je pomembno tesnejše sodelovanje z delodajalci, kršitve delovne in drugih zakonodaj na delovnem mestu so namreč pogoste, pri tem pa je ključno sodelovanje institucij, ki se ukvarjajo z zaposlovanjem, predvsem uradov za zaposlovanje. Nekatere dobre prakse v preteklosti (npr. Info točka za tujce Zavoda za zaposlovanje Republike Slovenije) žal niso bile prepoznane kot nujne za izboljšanje dostopa do informacij in njihovega nadaljnega delovanja država ni kontinuirano podpirala, zaradi česar je sedaj informacijska struktura bistveno okrnjena, številne v tem projektu zbrane izkušnje, znanja in veščine pa izgubljene (Spletni vir 12).

Nekatere države, kot na primer Hrvaška ali Srbija, se zaradi relativno maloštevilnih priselitev ter večjega izseljevanja do nedavnih priselitev beguncev niso razumele kot države priseljevanja. Storitve za migrante, kar velja tudi za dostop do informacij, so zato razmeroma omejene. Kljub temu je predvsem Hrvaška v zadnjih nekaj letih pomembno izboljšala dostop do informacij. Čeprav ni osrednjega telesa, ki bi koordiniral njihovo razširjanje, temveč je ta v pristojnosti posameznih institucij, so nedavno za migrante vzpostavili tri spletne portale z informacijami o delovni zakonodaji in drugih pravicah (www.migracije.hr), vodič po integracijskih ukrepih (Vodič skozi integracijo) in pa EURES portal za Hrvaško, ki ponuja informacije za delovno mobilnost državljanov EU. Dostop do informacij je

največji izziv na ravni lokalnih skupnosti, kjer se s priselitvami pogosto srečujejo prvič. Problematična je tudi koordinacija izmenjave informacij med državno in lokalno ravno, zlasti težaven pa je dostop do informacij o zdravstvenem in izobraževalnem sistemu.

S številnimi izzivi se spopadajo tudi v Srbiji, kjer se informacijska infrastruktura žal ne razvija tako hitro. Osrednji za migrante pristojni telesi v Srbiji sta Oddelek za tujce Ministrstva za notranje zadeve Republike Srbije in Zavod za zaposlovanje Republike Srbije. Informacije na spletu so več kot pičle, večino informacij je mogoče pridobiti na lokaciji omenjenih uradov, in še to le v srbskem jeziku in cirilčni pisavi, kar je za večino migrantov težko berljivo. Odločevalci, vključeni v delavnico na Madžarskem, so poudarili pasivnost madžarskih javnih institucij pri podajanju informacij migrantom. Ti le stežka pridejo do informacij, ki bi bile namenjene specifično njim oziroma v jezikih, ki jih razumejo, večina vseh informacijskih virov je v madžarščini, le izjemoma tudi v angleščini. Izjemi sta madžarski EURES in aplikacija Info Aid, namenjena beguncem in prosilcem za azil. Migranti so tako pri iskanju informacij prepuščeni migrantskim posrednikom, svojim socialnim mrežam in delodajalcem, informacij pri javnih institucijah povečini niti ne iščejo, zato se v javnosti in med oblikovalci politik ustvarja vtis, da aktivna vloga institucij pri posredovanju informacij niti ni potrebna (Spletni vir 12).

Kar se tiče infrastruktur, ki migrantom omogočajo dostop do informacij, je Podonavje izjemno raznolika regija. Žal kljub povečanemu naporu v zadnjih letih na splošno ne izkazuje robustne organizacije informacijskih služb in storitev za migrante. Glede na značilnosti migracijskih tokov v regiji bi bilo na tem območju smiselno razmišljati tudi o transnacionalnem povezovanju držav, čemur sta bili namenjeni delavnica z različnimi predstavniki nacionalnih odločevalcev (Spletni vir 13) in zaključna konferenca projekta v Zagrebu (Spletni vir 14). Omenjena dogodka sta razkrila, da večina deležnikov razmišlja o težavah in morebitnih rešitvah predvsem, če ne zgolj, v nacionalnih okvirih. Omenjene so bile naslednje izjeme: sodelovanje v sklopu mrež EURES⁵ in EURAXES,⁶ ki ju odlikujejo učinkovita metodologija, dobra povezanost med lokalnimi uredniki, delujočimi v sklopu nacionalnih zavodov za zaposlovanje, in bilateralne pogodbe med posameznimi zavodi za zaposlovanje (npr. slovenskim in bosanskim

5 EURES je mreža 28 držav EU in Švice, Lihtenštajna, Islandije in Norveške, ki spodbuja prost pretok delavcev na skupnem trgu EU. Sodeluje z javnimi zavodi za zaposlovanje, zasebnimi agencijami za zaposlovanje, delodajalci in s sindikati. Uporabnikom posreduje tako informacije v zvezi z zaposlovanjem v vseh državah EU kot tudi druge informacije, povezane z delovnopravno zakonodajo (Spletni vir 15).

6 EURAXES (Spletni vir 16) združuje več kot 500 centrov v 40 evropskih državah. Raziskovalcem pri selitvi v novo državo ponuja personalizirano podporo pri nastanitvi, urejanju dovoljenj za prebivanje, učenju tujega jezika, izobraževanju otrok itd.

oziroma slovenskim in srbskim pri zaposlovanju tujcev ali bosanskim in nemškim in srbskim in nemškim pri zaposlovanju medicinskih sester). Dozdeva se, da si je sodelovanje na nadnacionalni ravni v tem trenutku mogoče zamisliti samo med istovrstnimi institucijami, ki jih pri tem vodijo predvsem zelo pragmatični cilji potreb trga dela (zagotavljanje deficitarnih kadrov v državah naselitve) ali pa ohranjanje pravnega reda (kršitve lokalne zakonodaje v državah naselitve ali zaščita pravic delavcev s stališča izvirne države).

Med projektne aktivnosti projekta DRIM so bila umeščena tudi različna seznanjanja s t. i. dobrimi praksami zunaj regije Podonavje in dialog z najnovejšimi uvidi tako teoretične kot praktične narave pri upravljanju z migracijami, integracijo in IKT (Spletni vir 17). Glede na to v nadaljevanju sledi razmislek o najpogostejše postavljenih vprašanjih o že navedenih izsledkih delavnic.

Konceptualne, izvedbene in politične dileme snovanja informacijskih storitev za migrante

Med najpogostejše zastavljenimi vprašanji snovalcem spletne informacijske platforme Kompas Podonavja je bilo brez dvoma vprašanje o ciljni skupini informacijske storitve oziroma kateri skupini migrantov je namenjena. Ta vprašanja razkrivajo potrebo po nenehnem »kategorialnem fetišizmu« (Crawley in Skleparis 2018) razvrščanja priseljenih ali odseljenih ljudi v podskupine, ki naj ne bi samo razkrivale obsega njihovih pravic v državah naselitve, temveč tudi njihovo legitimnost bivanja v državi naselitve in celo njihove domnevno radikalno drugačne potrebe. Ekonomski migrant, begunec, prosilec za azil, visoko kvalificirani migrant, tuji študent, delovni migrant, napoteni delavec itd. so kategorije, ki v administrativnem pomenu določajo različne statute »tujih državljanov« in njihovih pravic. Posledično sicer vplivajo tudi na številna druga področja njihovih življenj, ne določajo pa totalnosti njihovih vsakdanjih izkušenj in praks. Povedano drugače, ne glede na dejstvo, da omenjene kategorije ljudi nimajo enakega dostopa do trga dela ali pravic iz zdravstvenega zavarovanja, so številne njihove potrebe lahko enake – učenje jezika države naselitve in pridobivanje različnih kvalifikacij, informacije o zdravstvenem sistemu, ponudnikih namestitve in številne druge storitve, zato je premislek o skupnih informacijskih storitvah smiseln.

To vprašanje je morda najbolj zanimivo za evropske državljanke, ki so se priselili v drugo evropsko državo in so, ker so ostali v Evropski uniji, definirani kot mobilni evropski državljan in ne migranti. Njim so namenjene tudi storitve široko razpredene in že omenjene mreže EURES, ki informacije o zaposlitvi in delovnih mestih ponuja v vseh državah EU (Spletni vir 15). Kljub možnosti dostopa do omenjenih storitev pa so določene skupine »mobilnih evropskih državljanov« še posebej ranljive zato, ker kot državljan EU v nekaterih državah niso deležne niti infor-

macijskih niti drugih storitev, npr. brezplačnih tečajev lokalnega jezika za državljane tretjih držav (Collett 2013). Omenjeni manko storitev so pri zaposlovanju npr. državljanov Romunije in Bolgarije poudarili tudi deležniki iz Slovenije. S tega stališča na konceptualni ravni niti ne preseneča, da politologa Jean-Michel Lafleur in Elsa Mescoli (2018) za državljane držav EU, ki bivajo v drugi državi članici, zaradi določene prekarnosti njihovega statusa raje kot izraz »mobilni državljan države članice EU« uporabljata izraz »EU migranti«. Ker se nekatere potrebe administrativno razločenih skupin priseljenih prekrivajo, bi bilo smiselno razmisliti o dopolnitvi mreže, kot je EURES, ki že uspešno deluje in ima tudi natančno izdelano metodologijo zbiranja in posodabljanja informacij.

Deležniki so ob uporabi besede »migrant« kot zbirne kategorije za vse ljudi, ki so mobilni in imajo izkušnjo priselitve ali odselitve, pogosto izražali tudi nelagodje. To je bilo najočitneje prav v predstavljanju projektne aktivnosti in spletne platforme v Podonavju. V Bosni in Hercegovini so lokalni deležniki npr. izrazili zaskrbljenost, da bodo javnosti razumele, kot da je Kompas Podonavja namenjen prosilcem za azil in beguncem, medtem ko so platformo sami želeli ponuditi zlasti svojim državljanom – potencialnim migrantom v države zgornjega Podonavja. Zato smo ustvarjalci platforme navedli, da je platforma namenjena »osebam, ki iščejo delo v tujini« oziroma »osebam, ki želijo v tujini odpreti podjetje«. Na Madžarskem so se zaradi močnega protimigrantskega razpoloženja v predstavitvi projektne rezultate in platforme prav tako izogibali uporabi besede migrant, ki se prevladujoče povezuje z domnevno »neupravičenimi/nelegitimnimi ekonomskimi migranti«, zato so uporabljali termin »mobilni posamezniki«. Tovrstne zagate ponovno potrjujejo močne politične in ideološke konotacije termina »migrant«, ki lahko vplivajo na zainteresiranost državnih institucij za oblikovanje informacijskih platform, prav tako pa tudi na druge značilnosti informacijskih virov (obseg informacij, način podajanja informacij idr.).

Na delavnicah so deležniki posebej poudarili potrebo po zagotavljanju informacij v jezikih migrantskih skupin, saj so jezikovne ovire pogosto tako velike, da uporabniki brez znanja lokalnih jezikov in/ali angleškega jezika lahko živijo v razmerah, ki bi jih lahko označili za »informacijsko blokado«. Po mnenju raziskovalcev Migration Policy Institute (Benton idr. 2015) sta tolmačenje in prevajanje ključna in prva koraka, ki omogočata ljudem z omejenim znanjem lokalnega jezika enakopraven dostop do storitev. Vendar pa so po eni strani prevajalske storitve povezane s precejšnjimi stroški, po drugi strani pa politično občutljive – mnogi odločevalci naj bi se namreč bali, da bi uvajanje teh storitev povzročilo zamero pri lokalnem prebivalstvu zaradi porabe proračunskih sredstev kot tudi zavrlo hitro usvajitev in učenje jezika okolja (Benton idr. 2015). Tovrstnih (nepreverjenih) mnenj med udeleženci delavnic v

Podonavju ni bilo, prav nasprotno, na vseh delavnicah so za izboljšanje dostopa do informacij izražali nujnost prevajalskih storitev.

Pri izbiri jezikov, v katerih so dostopne informacije na Kompas Podonavja, so sodelujoče organizacije ubrale različne strategije. Izbira albanskega jezika v Sloveniji je gotovo odvisna ne le od številčne prisotnosti te skupine, temveč tudi od v javnem govoru in med deležniki vedno večje potrebe po specifičnih vsebinah za to skupino prebivalstva. Na Češkem in Slovaškem izbira vietnamščine, v Sloveniji in Avstriji izbira bosanskega jezika in v Avstriji izbira turščine pa odražajo zgodovinsko prisotnost teh skupin v omenjenih državah. Izbira srbskega jezika na Slovaškem odraža pomen vsebin za nekatere »nove« skupine migrantov. Zanimiv primer je Srbija, kjer so projekt partnerji sprva želeli izbrati izključno jezike nedavno prispelih skupin beguncev oziroma prosilcev za azil, ki so jih prepoznali kot glavne skupine migrantov v Srbiji. Dokaj številčna skupnost Kitajcev, ki so v Srbijo začeli prihajati sredi 90. let prejšnjega stoletja, ni bila prepoznana kot enako pomembna skupina migrantov. Po posredovanju mnenja zunanjih ocenjevalcev projekta pa sta bili poleg arabskega jezika nazadnje izbrani tudi kitajščina in ruščina, glede na statistične podatke najštevilnejši skupini migrantov v Srbiji. Izbira jezikov, v katere so vsebine prevedene, je tako vedno povedna, saj nobena izbira ne predstavlja »nevtralnega« pristopa; če se odločimo za jezik najštevilnejših skupin, lahko zanemarimo potrebe posebej ranljivih skupin, medtem ko izbira jezikov maloštevilnih migrantov v delu javnosti vedno postavi pod vprašaj upravičenost finančnih in organizacijskih virov, potrebnih za zagotavljanje prevodov v te jezike.

Ne glede na jasno izkazano potrebo po tem, da so informacijske storitve v jezikih, ki jih govorijo migranti, je treba to premisliti v skladu z na začetku navedeno mislijo, da morda ni vedno smiselno ustvarjati posebnih informacijskih virov za migrante, temveč bi jih bilo bolje oblikovati tako, da bi bili primerni tudi za ljudi z omejenim znanjem lokalnih jezikov in za druge ranljive skupine (npr. z motnjami koncentracije, slabše izobraženimi itd.). Tako razmišljajo tudi oblikovalci uradnega spletnega informacijskega portala vlade Združenega kraljestva GOV.UK, ki sledijo načelu, da so vsebine na portalu oblikovane za vsakogar, ki živi v Združenem kraljestvu, tja prihaja kot turist, poslovnež ali študent. Čeprav je vsebina portala le v angleškem jeziku, pa je ogromno pozornosti namenjeno razumljivosti in preprostosti besedil. Sledeč pravilom »preproste angleščine« (angl. *simple English*), menijo, da »ni nobenega opravičila za obstoj prezapletenih besedil, ki omejujejo njihovo razumevanje in dostop do informacij« (Spletni vir 18). Temu pristopu v skladu z že omenjenim »*mainstreamingom* integracijskih politik« sledi vse več administrativnih teles po svetu, predvsem v državah z zelo

raznolikim in multikulturnim prebivalstvom (npr. v Kanadi s portalom Éducaloi, Spletni vir 19).

Vprašanje ciljnih skupin informacijskih storitev, vključno z uporabljenimi jeziki in obsegom vsebin, pa je neločljivo povezano z vzdrževanjem in dolgotrajnim financiranjem različnih informacijskih platform in storitev. Obseg financiranja informacijskih storitev, zlasti tistih, ki uporabljajo najsodobnejše pristope IKT, je lahko izziv za državne organe, zato so za številne informacijske storitve, kot je pokazal njihov pregled v Podonavju, uporabljene le spletne platforme, ki ne uporabljajo naprednejših interaktivnih tehnologij ali tehnologij t. i. umetne inteligence in strojnega učenja. Izjema je pilotni projekt v avstrijskem Gradcu, kjer je mestna občina začela uporabljati pogovorni bot, to je računalniški program, ki uporabnikom omogoča komuniciranje z izvajalci občinskih storitev po spletu ali spletnih orodjih, npr. socialnih omrežjih.

V razmerah, v katerih države vse več svojih pristojnosti upravljanja z migracijami prelagajo na pleča civilne sfere in nevladnih organizacij kot tudi zasebnih ekonomskih akterjev (Borrelli idr. 2019), so zaradi velike potrebe migrantov po informacijah številne informacijske storitve vzklicale s pomočjo evropskega financiranja. Zanj sta značilna omejenost trajanja in zadovoljevanje vsakokrat novih programskih ciljev financiranj. Intervencije v informacijsko strukturo tako lahko finančna sredstva pridobijo le, če so inovativne in zagonske, nato naj bi njihovo financiranje prevzele nacionalne strukture. Ta prehod žal še zdaleč ni samodejen, zaradi česar so dokazano prenehale delovati uspešne storitve (npr. leta 2015 Info točka za tujce slovenskega Zavoda za zaposlovanje, ki se je s 1. septembrom 2019 ponovno vzpostavila), pred tovrstnim izzivom pa je tudi Kompas Podonavja. Kot opozarja raziskovalka Migration Policy Institute, politologinja Meghan Benton (Spletni vir 20), je na spletu vse več t. i. »digitalnih smeti« z informacijskimi storitvami predvsem za begunce, kjer so informacije netočne in zastarele, povezave ne delujejo ali pa imajo tehnične težave.

V teh razmerah se kot uspešnejše kažejo rešitve, ki so se usmerile na lokalno raven in informacije posredujejo v sodelovanju z lokalnimi administrativnimi enotami, za katere je že bilo ugotovljeno, da so pogosto bolj motivirane za izboljšanje dostopa do informacij za migrante. Med najbolj inovativnimi informacijskimi storitvami je treba omeniti mobilno spletno aplikacijo Mobilearn, ki so jo razvili na Švedskem (Joshi idr. 2018), in nemško spletno mobilno aplikacijo Integreat (Spletni vir 21). Obe spletni storitvi združujeta ključne lokalne informacije za nove prebivalce, storitve prodajata lokalnim upravam na Švedskem in v Nemčiji, te pa jih nato brezplačno posredujejo uporabnikom.

Pomembno je, da ju poleg tehnološke inovativnosti družijo tudi način financiranja; tako Mobilearn kot Integreat sta zasebni neprofitni iniciativi. Temeljita na poslovnemu

modelu, ki se financira s finančnimi prispevki lokalnih akterjev (torej »članarino«), predvsem občin, pa tudi iz nacionalnih in evropskih javnih programov ter zasebnega kapitala. Tudi izjemno odmevna nemška spletna aplikacija Bureaucrazy (Spletni vir 22), ki je nastala kot iniciativa beguncev, naj bi sledila zgoraj omenjenim poslovnim modelom. Spletna aplikacija, ki je še v razvoju, ne bo dajala zgolj informacij, temveč bo s pomočjo sodobnih tehnologij omogočala prevajanje obrazcev za upravne postopke ter pomagala pri njihovem izpolnjevanju. Pričakujemo lahko, da bodo ustvarjalci sledili zgornjim zgledom in storitve ne bodo prodajali končnim uporabnikom (tj. migrantom), temveč različnim državnim telesom, odgovornim za upravne postopke.

Zdi se, da je prehod na zasebne oziroma nedržavne iniciative pri informiranju migrantov s pomočjo IKT ne samo naraščajoči trend, temveč vse bolj tudi uradna usmeritev EU in politik upravljanja z migracijami. EU je namreč že leta 2017 v sklopu programa Obzorje 2020 razpisala financiranje na temo »Naslavljanje izzivov integracije migrantov preko IKT rešitev« (Spletni vir 23). V pozivu za financiranje ne poudarja IKT kot podpore samo migrantom pri dostopu do storitev in informacij, temveč tudi državnim in javnim ustanovam pri analizi uporabnikov. Pomembno je, da poziv predvideva pilotne inovativne rešitve, ki bodo temeljile na izvedljivem poslovnem modelu (Spletni vir 23). Iz tega lahko razberemo, da se Evropska komisija oddaljuje od modela kontinuiranega javnega financiranja informacijskih rešitev za migrante ter nove odgovore na vprašanje zagotavljanja trajnosti informacijskih platform za migrante postavlja na prosti trg in odpira zasebnim pobudam, kar je usklajeno z naraščajočimi procesi privatizacije tako pri zagotavljanju socialnovarstvenih, zdravstvenih in drugih storitev kot pri upravljanju z migracijami.

Gre torej za samo še en vidik »zunanjega izvajanja storitev (outsourcing)« (Borrelli 2019), ki naj bi bil na eni strani bolj uglasen s potrebami uporabnikov, na drugi pa naj bi temeljil na tržnih zakonitostih, kar naj bi v največji meri razrešilo vprašanje ohranjanja informacijskih storitev. O uspešnosti takšnega pristopa je še prezgodaj soditi, čeprav se zdi, da so zgoraj omenjene mobilne aplikacije učinkovito zastavile tako poslovni model kot tudi način sodelovanja z glavnimi deležniki pri upravljanju z migracijami. Smiselno bi bilo razmisliti tudi o posledicah takšnega pristopa, v katerem se po mnenju raziskovalcev (Borrelli 2019) odgovornost razprši med številne akterje z visoko stopnjo avtonomnosti in ki ni nujno uglasen in usklajen. To vprašanje se še zlasti nanaša na območje Podonavja, kjer se tako akterji kot tudi sistem še vzpostavljajo, zato je v tem trenutku še zlasti občutljivo na zdrse in napake, ki jih bodo brez dvoma najbolj občutili novi prebivalci držav ob Donavi.

Sklep

Informacijsko-komunikacijske tehnologije so zlasti v zadnjem desetletju odločilno spremenile načine, na katere migranti dostopajo do relevantnih informacij, javne institucije držav naselitev pa so državam dale nova orodja za vključevanje migrantov. Kljub velikemu potencialu teh orodij in podpori EU kot tudi nekaterih nacionalnih struktur za njihovo implementacijo pa preseneča, da o potrebah tako migrantov kot javnih institucij pri dostopu do informacij vemo sorazmerno malo, še manj pa vemo o značilnostih obstoječih informacijskih virov za migrante v Evropi.

V članku se zato osredotočava na značilnosti informacijskih virov in težave, ki se v podonavski regiji pojavljajo pri njihovi zasnovi in vzdrževanju. Podonavska regija je po upravljanju z migracijami sicer zelo raznolika, vendar pa se na različnih področjih sooča z nemajhnimi težavami vključevanja migrantov, vključno z dostopom do informacij. Pregled po državah, vključenih v projekt DRIM, tako razkriva, da je od leta 2015 ter povečanega prihoda beguncev in prosilcev v regijo z nastankom novih informacijskih orodij, po večini spletnih, prišlo do določenih premikov, vendar pa bi glede dostopa do informacij težko govorili o celoviti strategiji. Prej bi lahko govorili o delnih rešitvah, ki jih vzpostavijo določene institucije ali državna telesa in pokrivajo le določene informacije, le redko pa medresorsko ali medinstitucionalno sodelujejo. Kot so razkrile delavnice z deležniki, tovrsten prenos informacij povzroča različne težave: preveč informacij ali njihovo podvajanje oziroma »informacijsko džunglo«, manko informacij, zastarele informacije ali informacijske labirinte, kjer se uporabniki pri pridobivanju določenih informacij vrtijo v krogu.

Tako delavnice kot tudi druge aktivnosti projekta DRIM so razkrile še več težav. Prva je nepripravljenost nacionalnih akterjev, da bi delovali tudi transnacionalno, druga pa pomanjkanje politične podpore integracijskim ukrepom v nekaterih podonavskih državah. Do transnacionalnega sodelovanja tako prihaja v zelo omejenem obsegu, bodisi zaradi programov EU (mreži EURES ali EURAXES) ali pa doseganja konkretnih, večinoma kratkoročnih ciljev (npr. že omenjeni sporazumi o zaposlovanju med različnimi državami v regiji). Manko politične podpore se kaže kot nezmožnost dolgoročnega in stabilnega financiranja migrantom namenjenih informacijskih virov. Ti namreč v veliki meri slonijo na projektnem in *ad hoc* financiranju, ki po prenehanju povzroči, da informacijski vir ugasne ali životari, zaradi česar je na spletu vse več t. i. »digitalnih smeti«.

Med projektnimi aktivnostmi so se številna razpravljanja zgostila okoli vprašanja, komu je določeni informacijski vir namenjen. Po najinem mnenju to razkriva določene konceptualne in ideološke prvine razumevanja termina »migrant« in nasploh migrantske izkušnje. Gre namreč bolj za »kategorialni fetišizem« in potrebo po razvrščanju in hierarhizaciji skupin migrantov, kot pa za resnično že-

ljo približati se potrebam uporabnikov. To potrjujejo tudi številne politične zagate odločevalcev pri predstavljanju in promociji informacijske platforme Kompas Podonavja med javnimi institucijami, kjer so se pogosto iskala alternativna poimenovanja za termin »migrant«, ki bi jih kot sprejemljiva prevzele različne javnosti.

Na vseh posvetovanjih z deležniki je uporaba jezikov, ki jih govorijo migranti, na informacijskih orodjih dosegla široko soglasje, ki priča o tem, da so deležniki in izvajalci storitev seznanjeni s težavami, s katerimi se soočajo njihovi uporabniki. Vendar pa se težave lahko pojavijo pri izbiri jezikov, saj ta nikoli ni nevtralna, temveč izraža določeno politično stališče, hkrati pa iz finančnih ali organizacijskih razlogov največkrat ni izvedljiva. Žal je premalo premisleka namenjenega kakovosti besedil in njihovi razumljivosti, kar bi brez dvoma pomagalo tudi drugim ranljivim skupinam. V zvezi s tem bi lahko omenili tudi premislek o smiselnosti snovanja določenih informacijskih virov za vse prebivalce, vendar s posebnim poudarkom na razumljivosti in dostopnosti besedil, kar že prakticirajo nekatere spletne informacijske platforme zunaj Podonavja.

V primerjavi z omenjenimi evropskimi informacijskimi platformami za migrante, ki se trenutno kažejo kot najuspešnejše, se upravljanje z migracijami kot tudi z informacijskimi viri v Podonavju precej manj povezuje z lokalno ravno upravljanja. To je morda deloma tudi vzrok za težave dolgoročnega ohranjanja informacijskih virov (izjemi sta Nemčija in Avstrija, ki sta tudi upravno-administrativno manj centralizirani). Prav tako so informacijski viri manj tehnološko napredni, nove tehnologije so namreč povezane tako z večjimi finančnimi investicijami kot tudi večjim tveganjem vzdrževanja, česar nestabilno financiranje v povezavi s političnim (ne)sprejemanjem migracij v večini držav Podonavja ne dopušča.

Glede na povedano lahko skleneva, da so prihodi beguncev in prosilcev za azil sicer na določenih področjih izboljšali upravljanje z migracijami in poudarili nekatere dolgo spregledane težave migrantov, vendar pa so dosedanja ukrepi preskromni, da bi resnično izboljšali zmožnost vključevanja v družbe podonavske regije. Dostop do informacij kot ključni vidik integracijskih ukrepov, še zlasti za nedavno priseljene, zelo povedno razkriva tako konceptualne kot organizacijske in predvsem politične ovire do celovitega pristopa k integraciji, ki bi temeljil tako na z dokazi podprtih potrebah uporabnikov kot tudi na jasnih, transnacionalno in lokalno usklajenih strategijah držav in njihovih javnih institucij.

Literatura

BENTON, Meghan, Helen McCarthy in Elizabeth Collett: *Into the Mainstream: Rethinking Public Services for Diverse and Mobile Populations*. Bruselj: Migration Policy Institute, 2015.

BOFULIN, Martina in Romana Bešter: Enako zdravstvo za vse? Imigranti v slovenskem zdravstvenem sistemu. V: Mojca

Medvešek in Romana Bešter (ur.), *Državljeni tretjih držav ali tretjerazredni državljani?: Integracija državljanov tretjih držav v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za narodnostna vprašanja, 2010, 70–311.

BORRELLI, Lisa Marie, Rebecca Mavin in Giorgia Trasciani: *A Forest with Many Trees – Mapping Migration Governance and the Dispersion of Authority in Europe*. V: Armağan Teke Lloyd (ur.), *Exclusion and Inclusion in International Migration: Power, Resistance and Identity*. London: Transnational Press London, 2019, 29–50.

CODAGNONE, Cristiano in Stefano Kluzer: *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*. Seville: Institute for Prospective Technological Studies, 2011.

COLLETT, Elizabeth: *The Integration Needs of Mobile EU Citizens: Impediments and Opportunities*. Bruselj: Migration Policy Institute Europe, 2013.

COLLIN, Simon, Thierry Karsenti in Olivier Callone: Migrants' Use of Technologies: An Overview of Research Objects in the Field. *Journal of Technologies and Human Usability* 10 (3–4), 2015, 15–29.

CRAWLEY, Heaven in Dimitris Skleparis: Refugees, Migrants, Neither, Both: Categorical Fetishism and the Politics of Bounding in Europe's 'Migration crisis'. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 44 (1), 2018, 48–64.

FASSMANN, Heinz idr.: Longer-Term Demographic Dynamics in South-East Europe: Convergent, Divergent and Delayed Development Paths. *Central and Eastern European Migration Review* 3 (2), 2014, 150–172.

JOSHI, Somya idr.: Labour Market and Society Through the Digital Platform Mobilelearn. V: Taco Brandsen, Bram Verschuere in Trui Steen (ur.), *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. New York: Routledge, 2018, 128–130.

LAFLEUR, Michel in Mescoli Elsa: Creating Undocumented EU Migrants through Welfare: A Conceptualization of Underserving and Precarious Citizenship. *Sociology* 52 (3), 2018, 480–496.

LIPOVEC ČEBRON, Uršula: Od kulture nezaupanja do selektivnega sočutja: Prosilci in prosilke za mednarodno zaščito v slovenskem zdravstvenem sistemu. *Časopis za kritiko znanosti* 37 (235–236), 2009, 190–203.

KLUZER, Stefano, Alexandra Hache in Cristiano Codagnone: *Overview of Digital Support Initiatives for/by Immigrants and Ethnic Minorities in the EU27*. Luksemburg: Office for Official Publications of the European Communities, 2008.

KOZACHENKO, Ivan: *Horizon Scanning Report: ICT and Migration*. Working Papers of the Communities&Culture Network+, 2013; <http://eprints.whiterose.ac.uk/114761/1/ICT-and-Migration-Kozachenko.pdf>, 23. 7. 2019.

MATTELART, Tristan: Les Diasporas à l'Heure des Technologies de l'Information et de la Communication: Petit État des Savoirs. *TIC & Société* 3 (1–2), 2009, 11–57.

MELEGH, Attila: Net Migration and Historical Development in South-Eastern Europe since 1950. *Hungarian Historical Review* 1 (3–4), 2012, 415–453.

SAVIĆ, Mirko in Dakić Stojanka: Demographics, Migration and

Brain Drain in the Danube Region. *Economic Themes* 54 (4), 2017, 469–483.

SCHOLTEN, Peter, Elizabeth Collett in Milica Petrović: Mainstreaming Migrant Integration? A Critical Analysis of a New Trend in Integration Governance. *International Review of Administrative Sciences* 83 (2), 2017, 283–302.

VERTOVEC, Steven: Super-diversity and its Implications. *Ethnic and Racial Studies* 30 (6), 2007, 1024–1054.

Spletni viri

Spletni vir 1: Splošna deklaracija o človekovih pravicah; http://www.mzz.gov.si/fileadmin/pageuploads/Zunanja_politika/Clovekove_pravice/Zbornik/SPLOSNA_DEKLARACIJA_O_CLOVEKOVIH_PRAVICAH.pdf, 30. 7. 2019.

Spletni vir 2: UNESCO. Proclamation of 28 September as the “International day for the Universal Access to information”, 2015; <http://www.unesco.org/new/en/unesco/events/prizes-and-celebrations/celebrations/international-days/world-press-freedom-day/previous-celebrations/worldpressfreedom-day200900000/dakar-declaration/>, 23. 4. 2019.

Spletni vir 3: Access to information and new technologies; <https://www.osce.org/fom/88299?download=true>, 11. 3. 2019.

Spletni vir 4: Lost in translation. The Misinformed Journey of Migrants Across Italy; https://www.internews.org/sites/default/files/Internews_Lost_In_Translation_Publication_2017-05-23.pdf, 15. 5. 2019.

Spletni vir 5: IMPACIM: Immigrants and access to public service. Evidence briefing; http://www.compas.ox.ac.uk/media/PB-2013-OS-IMPACIM_ESRC_Evidence.pdf, 16. 5. 2019.

Spletni vir 6: IOM: Improving Access to Labour Market Information for Migrants and Employers; https://publications.iom.int/system/files/pdf/improving_access_lmi_for_migrants_employers.pdf, 16. 5. 2019.

Spletni vir 7: IOM and Migrant Integration; <https://www.iom.int/files/live/sites/iom/files/What-We-Do/docs/IOM-DMM-Factsheet-LHD-Migrant-Integration.pdf>, 12. 9. 2019.

Spletni vir 8: Action Plan on the integration of third country nationals; https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/legal-migration/integration/action-plan-integration-third-country-nationals_en, 12. 6. 2019.

Spletni vir 9: Ministerial Declaration »ICT for an inclusive society«; https://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf, 12. 6. 2019.

Spletni vir 10: Danube Compass; <http://danubecompass.org>, 14. 5. 2019.

Spletni vir 11: Project DRIM; <http://www.interreg-danube.eu/approved-projects/drim>, 14. 5. 2019.

Spletni vir 12: DRIM: O 5.2a National workshops; <http://www.interreg-danube.eu/approved-projects/drim>, 12. 6. 2019.

Spletni vir 13: DRIM Output 5. 2b Transnational workshop; <http://www.interreg-danube.eu/approved-projects/drim/outputs>, 1. 9. 2019.

Spletni vir 14: DRIM Final Conference; <http://www.interreg-danube.eu/news-and-events/project-news/3990>, 13. 8. 2019.

Spletni vir 15: About EURES; <https://www.youtube.com/user/EURESjob>, 10. 5. 2019.

Spletni vir 16: About EURAXESS; <https://euraxess.ec.europa.eu/useful-information/about-euraxess>, 10. 5. 2019.

Spletni vir 17: Conference »Information Matters«; <http://www.interreg-danube.eu/approved-projects/drim/section/conference-information-matters>, 13. 8. 2019.

Spletni vir 18: GOV.UK. Content design: planning, writing and managing content; <https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>, 12. 5. 2019.

Spletni vir 19: Éducaloi; <https://www.educaloi.qc.ca/en>, 12. 5. 2019.

Spletni vir 20: Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees; <https://www.migrationpolicy.org/article/digital-litter-downside-using-technology-help-refugees>, 13. 8. 2019.

Spletni vir 21: Integreat; <https://integreat-app.de/en/concept/>, 13. 8. 2019.

Spletni vir 22: BureauCrazy; <https://www.bureaucrazy.de>, 12. 6. 2019.

Spletni vir 23: Addressing the challenge of migrant integration through ICT enabled solutions; <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/topic-details/dt-migration-06-2018-2019>, 15. 4. 2019.

Migrants and Access to Information: The Role of New Technologies in the Process of Integration in the Danube Region and Beyond

The right to reliable, useful and easy-to-understand information has recently been enshrined by international organisations such as the UNESCO and OSCE as one of fundamental human rights. This holds no less true for migrants, for whom due to various barriers, such as discrimination in the new countries, language issues and the lack of knowledge on various aspects of everyday life, access to information is further impaired. Although migrants' access to information has been a relevant issue for several decades, the topic has come to the agenda of public institutions and policy makers only in the last years with increased arrivals of refugees and asylum-seekers to Europe. Enabling access to information is thus not only important in terms of achieving increased migrant integration and social inclusion, but is also being discussed in terms of improving the functioning of public institutions and leading to better governance outcomes. In this respect, the article presents examples from one of the European regions that has been largely affected by recent refugee movements into the EU – namely the Danube region that has also been historically embedded in intra- and inter- mutually connected regional migration movements. Presenting the plethora of ICT and other information services for migrants in the Danube region as well as selected examples of digital initiatives across Europe in terms of conceptual (definition of the target group), implementation (lack of coordination among stakeholders) and political (lack of a political will to make such initiatives sustainable, anti-migrant sentiment) challenges related to the design and sustainability of such information sources, the authors argue for the need to improve collection, coordination, provision and updating of information within policy sectors at national as well as transnational levels.

