

OBSERWATORIUM
WIELOKULTUROWOŚCI
I MIGRACJI



MULTICULTURALISM
& MIGRATION
OBSERVATORY

Stosunek migrantów do usług publicznych oraz tworzenie więzi sąsiedzkich w mieście „globalizującym się”

Studium przypadku miasta Krakowa

Raport przygotowany przez

dr hab. Paweł Kubicki, prof. UJ

dr Karolina Czerska-Shaw

grudzień 2020 r

Spis Treści

Wstęp	4
Część I: Wprowadzenie do problematyki badań	5
1.1. Założenia teoretyczne i konceptualizacja badań	5
1.2. Przejście migracyjne	5
1.3. Skala imigracji	7
1.4. Kraków jako miasto “globalizujące się”	8
1.5. Kraków i jego “sąsiedztwa”	14
2. Założenia badawcze i metodologia badań	16
2.1. Opis próby badań ilościowych oraz kategorii analitycznych	19
2.2 Wskaźniki integracji	25
2.3 Opis próby badań jakościowych	26
Część II: Analiza wyników	28
3. Ocena usług publicznych i występujące bariery	28
3.1 Podejście ukierunkowane na obywatela (citizen-centric approach) w analizie satysfakcji.....	29
3.2. Wyniki badań: “przy wejściu”	30
3.3. Wyniki badań “za progiem”	35
3.3.1. Kwestie językowe	39
3.3.2. “System zlitowania się”	40
3.3.3. Kwestie dyskryminacji i niekorzystnego traktowania	40
3.3.4. Sfery niekorzystnego traktowania	44
3.3.4.1. Język	44
3.3.4.2. Poczucie wykluczenia z uwagi na postawy personelu	45
3.3.4.3. Dyskryminacja ze względu na pochodzenia lub/i “widoczną inność”	46
3.4 Wyniki badań “wychodząc”	49
4. Analiza według typów usług publicznych	50
4.1 Służba zdrowia	50
4.1.1. Ocena “przy wejściu”	52

4.1.2. Ocena “za progiem”	55
4.1.3. Ocena “przy wyjściu”	57
4.2 Administracja publiczna	59
4.2.1. Ocena “przy wejściu”	61
4.2.2. Ocena “za progiem”	64
4.2.3. Ocena “przy wyjściu”	66
4.3 Szkolnictwo publiczne	68
4.3.1. Ocena “przy wejściu”	65
4.3.2. Ocena “za progiem”	70
4.3.3. Ocena “przy wyjściu”	71
4.4. Transport publiczny	72
4.4.1. Ocena “przy wejściu”	74
4.4.2. Ocena “za progiem” oraz “przy wyjściu”	75
4.5. Kultura	76
4.5.1. Ocena “przy wejściu”	78
4.5.2. Ocena “za progiem”	78
4.5.3. Ocena “przy wyjściu”	79
5. Partycypacja społeczna i sieci sąsiedzkie	81
5.1. Partycypacja społeczna	81
5.2 Sieci sąsiedzkie/sąsiedztwo	83
5.2.1. Sąsiedztwa etniczne	85
5.2.2. Sąsiedztwa “expat’owe”	88
6. Wnioski i rekomendacje	90
Lista tabel	100
Lista wykresów	100
Bibliografia	103

Wstęp

W prezentowanym raporcie analizowane są wyniki badań nad stosunkiem obcokrajowców do usług publicznych w Krakowie (mieście „globalizującym się”) oraz kształtowania przez nich sieci sąsiedzkich i samopomocowych. Badania zostały sfinansowane przez Urząd Miasta Krakowa i realizowane były w ramach Obserwatorium Wielokulturowości i Migracji (OWIM) działającym przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. Zespół badawczy projektu składał się z pracowników Instytutu Europeistyki Uniwersytetu Jagiellońskiego: dr Karoliny Czerskiej-Shaw i dr hab. Pawła Kubickiego, prof. UJ oraz asystentki badawczej Anastasiyi Verbovetskiej studentki Instytutu Nauk Politycznych i Stosunków Międzynarodowych UJ. Projekt badawczy rozpoczął się w początkach 2020 roku, natomiast badania terenowe realizowane były w drugiej połowie 2020 roku.

Raport składa się z dwóch zasadniczych części oraz konkluzji i rekomendacji. W części pierwszej prezentowane są założenia teoretyczne i konceptualizacja badań oraz założenia badawcze i metodologia badań wraz z opisami prób badawczych. Druga część poświęcona jest na prezentację i analizę wyników badań i została podzielona na trzy rozdziały. W pierwszym rozdziale analizowane są postawy i oceny usług publicznych oraz bariery w ich dostępie z perspektywy podejścia ukierunkowane na obywatela (citizen-centric approach), uwzględniającej trzy poziomy: ocenę „przy wejściu”, „za progiem” oraz „przy wyjściu”. W tym rozdziale opisywane i analizowane są także sytuacje dyskryminacji i niekorzystnego traktowania, jakich doświadczają obcokrajowcy korzystający ze sfery usług publicznych. W drugim rozdziale prezentowane i analizowane są szczegółowe wyniki odnoszące się do poszczególnych typów usług publicznych: służby zdrowia, administracji publicznej, edukacji publicznej, transportu publicznego oraz sfery kultury. Trzeci rozdział poświęcony został na analizę wyników badań odnoszących się do kwestii partycypacji społecznej obcokrajowców mieszkających w Krakowie oraz tworzenia przez nich sąsiedztw i sieci wsparcia. Ostatnia część raportu zawiera konkluzje i rekomendacje wypracowane na bazie przeprowadzonych badań i analiz.

Część I: Wprowadzenie do problematyki badań

1.1. Założenia teoretyczne i konceptualizacja badań

Wielokulturowość i migracje są wpisane w istotę miasta. Już Arystoteles pisał, że: „miasto składa się z ludzi różnego rodzaju; ludzie podobni nie mogą stworzyć miasta” (za: Sennett 1996: 46). Każde miasto, które odegrało doniosłą rolę w historii, swoją pozycję osiągało dzięki temu, że potrafiło przyciągać migrantów i zapewnić im dogodne warunki dla rozwoju swoich potencjałów. Także Kraków ma długie i bogate tradycje wielokulturowe, w mieście przez wieki osiedlali się ludzie różnych narodowości i religii. Sytuacja diametralnie zmieniała się jednak po II wojnie światowej. Skutkiem złożonych procesów, jakie dokonały się w tym czasie, Polska z jednego z najbardziej wielokulturowych państw europejskich zmieniła się w jedno z najbardziej monokulturowych. Dodatkowo, żelazna kurtyna ograniczała do minimum przepływ ludzi, a zacofana socjalistyczna gospodarka nie stanowiła atrakcyjnego czynnika przyciągającego potencjalnych imigrantów. Co prawda Kraków jako miasto turystyczne i akademickie, wyróżniał się na tle całej ówczesnej Polski w kontekście przybywających do miasta obcokrajowców, jednak w porównaniu do miast pozostających po drugiej stronie żelaznej kurtyny, także i była stolica Polski stała się na długie dekady miastem monokulturowym, odciętym od intensywnych kontaktów międzynarodowych.

1.2. Przejście migracyjne

W ostatnich latach możemy obserwować istotne zmiany w tej materii. Analizując tę sytuację możemy wskazać trzy „kamienie milowe”, które stopniowo otwierały Kraków na świat i przyciągały do miasta obcokrajowców.

Pierwszym z nich była transformacja systemowa '89 roku, która stopniowo zaczęła otwierać Polskę na świat, a tym samym pobudzać przepływy kapitałów i ludzi. Jednak specyfika pierwszej dekady transformacji oraz kryzys post-socjalistycznej gospodarki, stymulowały raczej procesy emigracji niż imigracji. Dostawowo, Kraków wciąż pozostawał na dalekich peryferiach głównych szlaków międzynarodowych, co nie przekładało się na znaczący wzrost liczby obcokrajowców przyjeżdżających do miasta. Dopiero akcesja Polski do UE w 2004 roku i wejście do sfery Schengen w 2007 roku (drugi „kamień milowy”) znacząco zdynamizowała

analizowaną sytuację. Swobody przepływu ludzi, usług i kapitałów, na jakich opiera się Unia Europejska, stworzyły dla Krakowa – jednej z największych polskich metropolii – zupełnie nowe możliwości rozwoju w oparciu o dostęp do europejskich i globalnych rynków. Dzięki postępującej integracji europejskiej mogliśmy obserwować intensywny proces umiędzynarodowienia Krakowa.

Trzecim „kamieniem milowym”, który diametralnie zmienił sytuację Krakowa w kontekście imigracji, było tzw. przejście migracyjne i tej kwestii warto poświęcić więcej miejsca. W nowożytnej historii Polska była krajem (masowych) emigracji, doświadczania imigracyjne są w naszym kraju stosunkowo nowe. Na zmiany salda migracyjnego zwracali uwagę Konrad Pędziwiatr, Marcin Stonawski i Jan Brzozowski pisząc: „W ostatnich latach jednak (dokładnie od 2016) według danych GUS, miernik ten zaczyna przybierać wartości dodatnie. Następuje więc bezprecedensowa zmiana historyczna, kiedy to Polska przyjmuje więcej imigrantów niż wysyła za granicę swoich obywateli. Tym samym dokonuje się przejście migracyjne - Polska z kraju emigracyjnego staje się krajem imigracyjnym.” (Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019: 7). Autorzy podkreślają przy tym, że według raportu Eurostatu w 2018 roku wydano w Polsce 328 tysięcy pozwoleń na pobyt dla cudzoziemców w celu podjęcia pracy, co stanowi (37%) wszystkich pozwoleń wydanych z tego powodu w całej Unii Europejskiej, a Polska kolejny rok z rzędu jest krajem o najwyższej zarejestrowanej imigracji zarobkowej w UE (Eurostat 2019; Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019: 8). Agata Górny podkreślała natomiast, że w 2018 roku wydano 1,6 mln dokumentów tego typu. Według OECD, Polska stała się europejskim liderem w sezonowym zatrudnianiu cudzoziemców (Górny 2019: 2). Opisywany trend potwierdzają najnowsze dane Eurostatu opublikowane w listopadzie 2020, z których wynika, że Polska w 2019 roku wydała jedną czwartą (25%) wszystkich pierwszych zezwoleń na pobyt w całej UE. Polska wydając 724 tysiące zezwoleń, wyprzedziła Niemcy wydające 460 tysiące zezwoleń (16%), Hiszpanię 320 tysiące (11%) oraz Francję 285 tysiące (10%). W 2019 Polska wydała także najwięcej zezwoleń na pobyt w celu podjęcia pracy - 625 tysięcy (551 tysięcy dla obywateli Ukrainy), co stanowiło (52%) wszystkich zezwoleń na pracę wydanych przez kraje Wspólnoty, wyprzedzając w tym przypadku Francję wydającą 90 tysięcy zezwoleń (23%) oraz Niemcy 61 tysięcy zezwoleń (15%)(Eurostat 2020). Prezentowane dane wskazują jednoznacznie, że mamy w tym przypadku do czynienia z wyraźnym trendem i co istotne, dokonującym się w bardzo krótkim czasie.

Specyfika ruchów migracyjnych sprawia, że imigranci szukają pracy przed wszystkim w dużych metropoliach. Z tego też powodu Kraków stał się w ostatnich latach miejscem przyciągającym wielu imigrantów. Działo się tak z dwóch zasadniczych powodów. Po pierwsze, Kraków jest drugim największym miastem pod względem liczby mieszkańców w kraju i jedną z silniejszych ekonomicznie metropolii. Po drugie, specyficzna struktura rynku pracy, zdominowanego przez sektor korporacji międzynarodowych, branżę turystyki i usług oraz szkolnictwa wyższego i nauki, sprawia, że Kraków jest atrakcyjną destynacją dla imigrantów reprezentujących zarówno wysokiej klasy specjalistów, jaki też migrantów ekonomicznych.

1.3. Skala imigracji

Określenie dokładnej liczby obcokrajowców mieszkających w Krakowie nie jest możliwe z uwagi na dwa zasadnicze powody. Po pierwsze, mamy w tym przypadku do czynienia z bardzo dynamicznym zjawiskiem, na co zasadniczy wpływ ma także sytuacja pandemii COVID-19. Po drugie, oficjalne dane dotyczące obcokrajowców mieszkających w Krakowie znacznie różnią się w zależności od bazy danych. Jak podkreślają badacze z OWiM: określenie liczebności imigrantów w Krakowie nie jest łatwym zadaniem. Według stanu na 1 lipca 2019, ponad 32,2 tysiące cudzoziemców deklarujących Kraków jako miejsce zamieszkania miało aktualny dokument pobytowy wydany przez Wojewodę Małopolskiego. Zameldowanych w mieście cudzoziemców jest jednak mniej – 12,8 tys. na pobyt czasowy, a 2,7 tys. na pobyt stały (stan na listopad 2019). Z kolei osób ubezpieczonych w ZUS w zakładach pracy na terenie miasta Kraków wynosi 31,7 tys. (stan na 31 października 2019). Natomiast według szacunków firmy Selectivv, samych Ukraińców przebywających na terenie Krakowa przez minimum 3 miesiące w okresie sierpień 2018 - lipiec 2019 było około 49,7 tys. osób (Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019: 5). Autorzy raportu wskazują dodatkowo na znaczne rozbieżności w podawanej liczbie obcokrajowców mieszkających w Krakowie, w zależności od bazy danych. Ich zdaniem: „największą liczbę osób z obywatelstwem innym niż polskie w Krakowie znaleźć można w bazie MUW. Na dzień 1 lipca 2019 roku znajdowało się w niej 32,2 tysiąca obcokrajowców o zalegalizowanym pobycie – 71% wszystkich zarejestrowanych w województwie (około 45,5 tys. osób). Według ZUS obcokrajowców objętych ubezpieczeniem emerytalnym i/lub rentowym było 31,7 tys. (stan na 31 października 2019), co stanowi około 54% wszystkich ubezpieczonych obcokrajowców w Małopolsce (58,4 tys. osób). W tym samym

czasie Urząd Miasta Krakowa zanotował 15,6 tys. meldunków osób z obcym obywatelstwem (stan na 1.11.2019)” (Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019: 13). Opisywany problem nie dotyczy tylko Krakowa, ale ma charakter systemowy, wciąż brakuje spójnych i adekwatnych narzędzi pomiaru skali zjawiska migracji zarówno wewnętrznych jak i międzynarodowych. Z tego też powodu oficjalne dane dotyczące liczby mieszkańców Krakowa bazujące na danych GUS, znacznie odbiegają od stanu faktycznego i nie uwzględniają skali imigracji wewnętrznej i międzynarodowej. W przypadku Krakowa przed wybuchem pandemii dość powszechnie wskazywano, że oficjalne dane dotyczące liczby mieszkańców (780 tysięcy) są znacznie niedoszacowane, a w miasto liczy faktycznie ponad 1 milion stałych mieszkańców (Kubicki 2017).

1.4. Kraków jako miasto „globalizujące się”

W kontekście opisywanych procesów, jakie dokonują się w ostatnich latach, Kraków można traktować w kategoriach miasta „globalizującego się”. Termin miasto „globalizujące się”, który używany na potrzeby niniejszego raportu zakłada, że mamy do czynienia z miastem intensywnie włączonym do globalnej sieci przepływów stosunkowo niedawno. Zatem charakterystyczny dla takich miast napływ migrantów, reprezentujących zarówno wysokiej klasy profesjonalistów (tzw. *expats*) z wysoko rozwiniętych państw, jak też migrantów ekonomicznych z państw rozwijających się, dokonuje się w tak intensywnym zakresie dopiero od niedawna. Po drugie, w przeciwieństwie do miast, które od lat klasyfikuje się jako miasta globalne, miasta „globalizujące się” nie wytworzyły jeszcze sfery instytucjonalnej odpowiadającej wymogom miast globalnych i nie wypracowały polityk miejskich w zakresie usług publicznych i integracyjnych dla osiedlających się w mieście obcokrajowców. Kraków zatem, jako miasto „globalizujące się”, jest w procesie wypracowywania takich polityk, dostosowywania ich zarówno do struktury migracji, jak też specyfiki samego miasta.

Należy podkreślić, że decydujący wpływ na polityki migracyjne, a co za tym idzie strategię integracji migrantów ma przede wszystkim państwo, które wypracowuje strategię całościową z wytycznymi dla regionów i miast. W polskim kontekście, w 2016 r. Rada Ministrów unieważniła istniejącą strategię zatytułowaną „Polityka migracyjna Polski – stan obecny i postulowane działania” z 2012 r. W dniu 10 czerwca 2019 r. rząd opublikował nową

strategię pt. „Polityka Migracyjna Polski”, przygotowaną przez Zespół do Spraw Migracji Departamentu Analiz i Polityki Migracyjnej MSWiA, zakładającą: „opracowanie kompleksowego dokumentu przedstawiającego polski model aktywnej polityki migracyjnej, zakładającej m.in. usprawnienie zarządzania procesami emigracyjnymi, imigracyjnymi, integracji cudzoziemców oraz zachęty do ich osiedlania się w Polsce, z uwzględnieniem bezpieczeństwa państwa.” (MSWiA 2019). Jednak według badaczy tej problematyki strategię narodową integracji imigrantów można określić jako „nieistniejącą”, zredukowaną do kilku aktów prawnych określających tzw. Indywidualny Program Integracji dla beneficjentów ochrony międzynarodowej (Sobczak-Szelc, Pachocka, Pędziwiatr, Szałańska 2020).

Zjawisko miasta globalnego nie jest czymś nowym, czego przykładem Amsterdam czy Londyn, natomiast sam termin „miasto globalne” został wprowadzony do dyskursu naukowego stosunkowo niedawno. Dość powszechnie za początki zaawansowanych badań nad miastem globalnym i spopularyzowanie tego terminu, uważa się analizy Saskii Sassen z lat 80. ubiegłego wieku, zawarte w klasycznej już dziś książce „The Global City” (1991). Autorka opisywała w niej istotę miast globalnych, które niezależnie od swojej długiej tradycji funkcjonowania jako centra międzynarodowego handlu i bankowości, funkcjonują współcześnie na cztery nowe sposoby. Po pierwsze jako silnie scentralizowane punkty dowodzenia w organizacji światowej gospodarki. Po drugie jako kluczowe lokalizacje dla firm z zakresu finansów i wyspecjalizowanych usług. Po trzecie jako miejsca produkcji zwłaszcza w innowacyjnych, wiodących sektorach produkcji. Po czwarte wreszcie jako rynki dla produktów i wytwarzanych innowacji (Sassen 1991: 3-4). W takich miastach, zdaniem Ulfa Hannerza, kluczową rolę ogrywają cztery kategorie ludzi: biznesmeni transnarodowi, migranci z krajów trzeciego świata, osoby specjalizujące się w branży artystycznej oraz turyści. Ludzie należący do tych kategorii są aktywnie zaangażowani w transnarodowy przepływ kultury, cechują się szczególną mobilnością (Hannerz 2006: 193-196). Ponadto, w przypadku miast globalnych od lat obserwowany jest wzrost ich podmiotowości politycznej, przejawiający się między innymi w tym, że są one zdolne do kreowania własnych polityk migracyjnych i integracyjnych, niezależnie od polityk państwa, w którym się znajdują. Zależność taką opisywał Barber Benjamin w głośnej książce „Gdyby burmistrzowie rządili światem” (2014). Tendencja do tworzenia odrębnych miejskich polityk migracyjnych jest obserwowana już od dłuższego czasu, w ramach tradycji tzw. *sanctuary cities* - „miast sanktuariów”, które sięgają w USA połowy lat 80. ubiegłego wieku (Bauder 2017), i dotyczą sytuacji, kiedy miasta tworzą własne

polityki integracyjne dla uchodźców i migrantów, niejednokrotnie będące w opozycji do krajowych centralnych polityk anti-immigracyjnych. Dynamiczny rozwój „miast sanktuariów” obserwowany jest w ostatnich latach jako reakcja na kryzys migracyjny i rosnącą na tym tle falę prawicowego populizmu. Także w przypadku polskich miast mogliśmy obserwować podobne działania, polegające na wypracowywaniu lokalnych polityk migracyjnych, czego przykładem może być pierwsza w Polsce miejska polityka migracyjna: Gdański Model Integracji przyjęty w 2015 roku czy “Deklaracja prezydentów o współdziałaniu miast Unii Metropolii Polskich w dziedzinie migracji” przyjęta w 2017 roku przez prezydentów 11 z 12 miast zrzeszonych w Unii Metropolii Polskich¹, w tym Prezydenta Miasta Krakowa.

Odnosząc się do przedstawionych powyżej cech charakterystycznych miast globalnych, należy stwierdzić, że Kraków z miastem globalnym jeszcze nie jest. Potwierdzają to także różne rankingi miast globalnych, przy czym należy podkreślić, że każdy ranking obarczony jest pewną niedoskonałością związaną z przyjmowanymi wskaźnikami, na co wpływ ma między innymi to, czy powstają one w firmach konsultingowych czy w świecie akademickim. Nie miejsce tu, aby szczegółowo analizować wszystkie rankingi klasyfikujące miasta globalne. Tytułem ilustracji można odnieść się do dwóch najbardziej znanych rankingów. Pierwszy, przygotowywany przez firmę konsultingową AT Kearney corocznie opracowuje „Global City Index”, na który składa się 27 zmiennych odnoszące się do 5 wymiarów: działalność gospodarcza (30%), kapitał ludzki (30%), media i dostęp do informacji (15%), oferta kulturalna (15%), znaczenie, zaangażowanie polityczne (10%). W najnowszym raporcie z 2019 roku uwzględniającym 130 miast z całego świata Kraków nie został uwzględniony (AT Kearney 2019). Drugi ranking Globalization and World Cities (GaWC), opracowywany przez Uniwersytet Loughborough w Leicestershire, wyróżnia trzy zasadnicze kategorie miast globalnych: Alpha, Beta i Gamma (wraz z podkategoriami). Ranking publikowany jest co dwa lata. W najnowszym rankingu z 2020 roku, Kraków wraz z brytyjskim Birmingham otwierał kategorię „High Sufficiency” (GaWC 2020).

Na podstawie powyższych rankingów Kraków możemy zatem traktować jako miasto „globalizujące się”, a co za tym idzie miasto, które jest w procesie wypracowywania polityk migracyjnych i integracyjnych. Aby miasto mogło wypracować własną politykę w tym zakresie, musi rozpoznać strukturę migracji, a także to, jakie mieszkający w Krakowie migranci mają

¹ Deklaracji nie podpisał jedynie prezydent Katowic.

oczekiwania w stosunku do usług publicznych, jakie napotykają bariery korzystając z nich oraz to czy sami tworzą alternatywne samopomocowe sieci informacyjne w zakresie usług publicznych. Wyjątkowa sytuacja kryzysowa spowodowana pandemią COVID-19 pozwala na dostrzeżenie istotnych problemów i wyzwań w kontekście sfery usług publicznych z perspektywy korzystających z niej obcokrajowców.² Pozwala też na zdiagnozowanie potencjału miasta w kontekście koncepcji *resilient city* - miasta odpornego na sytuacje kryzysowe.

Kraków, jak to już zostało napisane, dopiero od niedawna doświadcza masowego (jak na skalę tego miasta) napływu imigrantów. Można wskazać jednak na trzy zasadnicze czynniki, które pozwoliły na przygotowanie miasta na opisywane powyżej nagłe przejście migracyjne i to zarówno w wymiarze instytucjonalnym, zwłaszcza jednak w sferze społeczno-kulturowej - miejskich wzorach kulturowych opartych na wielokulturowych relacjach.

Pierwszym czynnikiem jest turystyka. O ile w ostatnich latach często zwracano uwagę na negatywne skutki tzw. turystyfikacji (Kubicki 2017, Kruczek 2018), to z punktu widzenia dyskutowanej problematyki włączenie Krakowa do globalnego obiegu turystycznego (Zmysłony 2015) miało szereg pozytywnych skutków. Przede wszystkim chodziło tu o podnoszenie kompetencji cywilizacyjnych, językowych, a zwłaszcza doświadczania kontaktów wielokulturowych w codziennym życiu. Skalę dynamiki ruchu turystycznego można zilustrować odwołując się do cyklicznych badań Małopolskiej Organizacji Turystycznej, która w 2003 powołała międzyuczelniany zespół ds. badań ruchu turystycznego w Krakowie i Małopolsce. W 2003 roku, a więc na rok przed wejście Polski do UE, liczbę odwiedzających turystów zagranicznych w Krakowie szacowano na 600 000 (MOT 2003: 7). Ostatni raport odnoszący się do ruchu turystycznego przed pandemią (2019), wskazywał następujące dane: w kategorii „turyści zagraniczni” (3 050 000) oraz „odwiedzający jednodniowi zagraniczni” (250 000), co łącznie stanowiło 3 300 000 obcokrajowców odwiedzających Kraków w 2019 roku (MOT 2019).

Drugi czynnik odnosi się do dynamicznego rozwoju korporacji międzynarodowych w Krakowie, głównie skupionych wokół sektora BPO/SSC (Business Process Outsourcing/ Shared Service Center). W 2017 roku, czyli pierwszym roku „przejścia migracyjnego” w rankingu

² Sytuacji obcokrajowców w Krakowie podczas pandemii Covid-19 poświęcony jest odrębny raport OWIM – (zob. Brzozowski, Kaczorowski, Pędziwiatr, Wiktor-Mach 2020).

Tholons Services Globalization Index 2017, na 100 najlepszych destynacji dla outsourcingu na świecie, Kraków zajął ósme miejsce. Był najwyżej skalsyfikowanym miastem w Europie, w pierwszej dziesiątce z miast europejskich znalazł się tylko Kraków (8) i Dublin (10). Według [najnowszego raportu Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) w lipcu 2020 w sektorze BPO/SSC 2020 zatrudnionych było 77,7 tysiąca pracowników, co stanowi (22%) ogółu zatrudnionych w Krakowie (ABSL 2020).

Trzeci czynnik to sektor szkolnictwa wyższego i nauki. W skali ogólnopolskiej dynamikę tego zjawiska analizowali Janusz Mucha i Konrad Pędziwiatr pisząc, że w roku akademickim 2000-2001 studiowało w Polsce 6,563 cudzoziemców, w roku 2004-2005 (akcesja Polski do Unii Europejskiej) 10,092, a w roku akademickim 2017-2018 było ich 72,743. Tak gwałtowny wzrost dokonywał się głównie dzięki studentom ukraińskim, jednak zdaniem badaczy dane GUS wskazują na to, że choć liczba studentów ukraińskich na polskich uczelniach wciąż rośnie (z 37,8 tys. w roku akademickim 2017-2018 do 39,2 tys. w 2018-2019), to tempo ich przyrostu zdecydowanie wyhamowało, a udział procentowych wśród całej populacji studentów zagranicznych w Polsce w ostatnich latach spadł. Jeśli w roku akademickim 2015-2016 studenci z Ukrainy stanowili 53,6% wszystkich studentów cudzoziemców w Polsce (GUS, 2016), to aktualnie stanowią już 50,1% z nich (Mucha, Pędziwiatr 2019: 19-22). Najnowsze dane GUS wskazują na tendencję wzrostową umiędzynarodowienia polskich uczelni przy jednoczesnym zmniejszaniu się proporcji studentów ukraińskich. W roku akademickim 2019/20 odnotowano wzrost liczby studentów cudzoziemców o (5,0%) w stosunku do poprzedniego roku akademickiego do poziomu 82,2 tys. osób, co stanowiło (6,8%) ogólnej liczby studentów. Najliczniejszą grupę stanowili studenci z krajów europejskich – 61,9 tys. osób (75,3%), głównie z Ukrainy – 39,0 tys. (47,5%) (GUS 2020).

Kraków jako jeden z najważniejszych ośrodków akademickich w kraju o ugruntowanej renomie międzynarodowej, stał się jednym z beneficjentów boomu edukacyjnego. Także i w tym przypadku mamy do czynienia z problemem dokładnych danych, na co zwracali uwagę wspomniani badacze, pisząc: „informacje statystyczne na temat krakowskich uczelni zbiera Wydział Strategii, Planowania i Monitorowania Inwestycji (WSPiMI) Urzędu Miasta Krakowa (UMK). Nie wszystkie uczelnie udostępniają takie dane Miastu, a wiele informacji jest niekompletnych i niepełnych, dlatego też w niniejszym opracowaniu odwołujemy się do różnych danych rejestrowych (m.in. UMK, GUS i USKrk) oraz informacji zgromadzonych

podczas badań terenowych prowadzonych w lecie i jesieni 2019. Nierzadko pozyskane dane rejestrowe nie potwierdzały się w konfrontacji z danymi zgromadzonymi podczas badań terenowych, a czasem w zestawieniach statystycznych zupełnie brakowało danych, które udało nam się uzupełnić w bezpośrednim kontakcie z uczelniami.” (Mucha, Pędziwiatr 2019: 23). Niemniej jednak, zdaniem cytowanych badaczy w roku akademickim 2018-2019 studentów obcokrajowców w województwie małopolskim było prawie 8,5 tys., z czego 8,2 tys. uczęszczało na zajęcia w jednej z uczelni krakowskich. Według szacunków Małopolskiego Obserwatorium Rozwoju Regionalnego, Ukraińcy stanowili ponad (65%) obcokrajowców, którzy w ostatnich latach podjęli studia na jednej z krakowskich uczelni (Mucha, Pędziwiatr 2019: 25).

Wszystkie trzy opisywane powyżej czynniki okazały się być bardzo istotne w przypadku „przejścia migracyjnego”. Kapitał ludzki, dzięki codziennym wielokulturowym kontaktom, internacjonalizował się szybciej niż instytucje, które reagowały z opóźnieniem na „przejście migracyjne”. Jak pokazały nasze badania, nawet jeśli instytucje wykazywały pewną dysfunkcyjność, to personel tam pracując „nadrabiał” ułomności instytucjonalne, dzięki swoim doświadczeniom wyniesionym z praktyki życia codziennego w mieście „globalizującym się”.

Sytuacja taka przekładała się na otwartość mieszkańców Krakowa na obecność obcokrajowców w mieście, co miało swoje odzwierciedlenie w badaniach sondażowych. Ilustracją mogą być cykliczne badania prowadzone co 4 lata przez Eurobarometr, dotyczące jakości życia w miastach europejskich, w przypadku Polski badaniem objęte są cztery miasta: Białystok, Gdańsk, Kraków i Warszawa. Od lat w badaniach tych stawiane jest to samo pytanie: „czy obecność obcokrajowców jest dobra dla miasta?”. W badaniach z 2009 i 2013 Kraków ulokował się na 3 pozycji wśród miast, których mieszkańcy są najbardziej zadowoleni z obecności obcokrajowców (Eurobarometer 2009 i 2013). Co jednak charakterystyczne, w kolejnym sondażu realizowanym w 2015 roku odnotowano wyraźny spadek pozytywnych podstaw w wobec obcokrajowców w polskich miastach, a Kraków znalazł się na 23 pozycji (Eurobarometer 2016). Wynikało to przede wszystkim z faktu kryzysu migracyjnego, jaki miał miejsce w tym roku i wykorzystaniem go przez populistyczne partie prawicowe w kampanii wyborczej, która odbywała się w tym samym roku. Dodatkowo, mieszkańcy Krakowa w ostatnich latach doświadczali coraz częściej także negatywnych skutków masowej turystyki, co stało się jednym z głównych tematów dyskusji medialnych. W najnowszym raporcie

dotyczącym roku 2019 i zaprezentowanym w 2020 rozszerzono dobór miast i zmieniono strukturę pytań. W interesującym nas przypadku na pytanie: “czy miasto jest dobrym miejscem do życia dla imigrantów z innych krajów?” (73,58%) respondentów z Krakowa odpowiedziało twierdząco, jedynie (20,83%) uznało swoje miasto jako nieprzyjazne dla imigrantów. Na tle innych badanych miast Kraków został skalsyfikowany w środku stawki w kategorii 70-79% pozytywnych wskazań (Eurobarometer 2020).

1.5. Kraków i jego “sąsiedztwa”

W ostatnich latach we współczesnych studiach miejskich dużym zainteresowaniem cieszą się badania na temat sąsiedztwa; tego w jaki sposób mieszkańcy oddziałują na siebie nawzajem i tworzą więzi społeczne w swoim najbliższym otoczeniu. Badania prowadzone w tym zakresie podkreślają trzy aspekty, które stanowią kluczowe komponenty definicji sąsiedztwa, a mianowicie systemy wsparcia i współzależności, poczucie bezpieczeństwa i komfortu, a także kształtowanie pewnych norm społecznych (Winiarska, Toruńczyk-Ruiz 2018: 55). Czynniki, które wpływają na jakość i charakter sąsiedztwa to przede wszystkim: jakość i dostęp do przestrzeni publicznej i usług publicznych, lokalizacja i rodzaj zabudowy, dostęp do transportu publicznego, a także aspekty mniej wymierne, takie jak tożsamość lokalna, renoma danej dzielnicy i różnorodność jej mieszkańców (Toruńczyk-Ruiz, Winiarska 2018: 23).

Przypadek Krakowa jako miasta “globalizującego się” jest dobrym studium przypadku do pogłębionych badań nad szybko zmieniającą się dynamiką sąsiedztw, szczególnie ze względu na wspomniane wcześniej czynniki, takie jak napływ pracowników korporacji międzynarodowych, studentów, turystów, a także rosnące zróżnicowanie przepływów migracyjnych, także z regionów odległych kulturowo. Na potrzeby niniejszego raportu, ograniczamy analizę sąsiedztw jedynie do kwestii związanych z dostępem do usług publicznych i partycypacji obywatelskiej na poziomie lokalnym. Kwestie codziennych interakcji i kształtowanie indywidualnej i grupowej tożsamości wymagają odrębnych badań i innych narzędzi badawczych.

Analiza sposobów, w jaki cudzoziemcy wykorzystują nieformalne (oddolne inicjatywy, ruchy społeczne) lub formalne (NGO) systemy wsparcia oraz to jakiej pomocy oczekują od tych instytucji, jest kluczem do zrozumienia tego, gdzie występują luki informacyjne w kontekście

świadczenia usług publicznych, w jaki sposób interpretowane i przetwarzane są informacje na temat ich dostępności oraz jaki jest stosunek i poziom zaufania imigrantów do sfery usług publicznych. W tym przypadku ważna jest zarówno rola samych sieci wsparcia jako czynników wspomagających, jak też kwestie partycypacji obywatelskiej samych imigrantów. Takie podejście pozwala uchwycić także rolę kapitału społecznego, który jest alokowany w takich właśnie sieciach. W jednej z klasycznych koncepcji kapitału społecznego Pierre Bourdieu i Loic Wacquant, wskazują na potencjalny sukces jaki mogą odnosić jednostki i grupy, wykorzystując potencjał sieci społecznych, które opisują jako: "mniej lub bardziej zinstytucjonalizowane relacje wzajemnego porozumienia się i uznania" (Bourdieu, Wacquant, 1992: 119). Problematyka kapitału społecznego i zaufania doczekała się w socjologii wielu interesujących analiz, których nie sposób w tym miejscu przytoczyć. Dla dalszych analiz pomocne będą dwa klasyczne podejścia. Z jednej strony wspomniani powyżej Bourdieu i Wacquant skupiali się na relacjach władzy i statusie niezbędnym do osiągnięcia kapitału społecznego oraz kwestiach jego nierównomiernej alokacji. Natomiast Robert Putnam w głośnej publikacji "Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych", skupia się na analizie powiązań pomiędzy jednostkami w ramach sieci społecznych oraz wynikające z nich norm wzajemności i zaufania. Jego zdaniem istotne jest rozróżnienie pomiędzy dwoma rodzajami kapitału społecznego: kapitałem "pomostowym" (bridging), który odnosi się do więzi społecznych pomiędzy różnymi grupami społecznymi i jest charakterystyczny dla nowoczesnych, zróżnicowanych społeczeństw oraz kapitałem "wiążącym" (bonding), który charakteryzuje się silnymi więziami w ramach określonych grup i cechuje przede wszystkim społeczeństwa tradycyjne oraz diaspory (Putnam 2008). Dla spójności społecznej i dwukierunkowej integracji kluczową rolę odgrywa pierwszy rodzaj kapitału kulturowego - pomostowy, który wzmacnia więzi społeczne pomiędzy społecznościami migrantów i społeczeństwem przyjmującym. Kapitał wiążący również wypełnia ważną rolę, szczególnie w pierwszym okresie funkcjonowania imigrantów w nowym kontekście kulturowym, jednak staje się problematyczny, gdy pozostaje jedyną bądź dominującą formą kapitału społecznego, potencjalnie prowadząc do gettoizacji lub "życia równoległego" (zob.: Collier 2015, Vertovec 2007, Cantle 2008). Putnam podkreślał, że w przypadku kapitału wiążącego można raczej mówić o społecznościach nastawionych na "(prze)trwanie", podczas gdy w przypadku kapitału pomostowego o "progresywnych", zorientowanych na kooperację i rozwój (Putnam: 2008). Niniejszy raport ma charakter eksploracyjny, chodzi przede wszystkim o uchwycenie tego, jak

rozwijają się lokalne sieci wsparcia i jak są wykorzystywane przez różne grupy obcokrajowców mieszkających w Krakowie.

2. Założenia badawcze i metodologia badań

Głównym założeniem badawczym projektu była analiza postaw obcokrajowców wobec usług publicznych oferowanych w Krakowie, zdiagnozowanie najważniejszych barier, na jakie napotykają obcokrajowcy korzystając z tych usług oraz to czy sami tworzą alternatywne samopomocowe sieci informacyjne w zakresie usług publicznych. Pod pojęciem usług publicznych rozumiemy takie usługi, które świadczone są przez administrację publiczną. Z uwagi na specyfikę problematyki badawczej, badaniami objętych zostało pięć kluczowych sfery usług publicznych wpływających na jakość życia i proces integracji obcokrajowców mieszkających w Krakowie: służba zdrowia, administracja publiczna, szkolnictwo publiczne, komunikacja publiczna oraz kultura. W celu uchwycenia różnic w ocenie usług oferowanych przez różne organy samorząd terytorialnego (gmina, powiat, województwo) oraz administrację centralną, zastosowane zostały zarówno metody jakościowe, jak i ilościowe. Dodatkowo badania miały także zbadać poziom partycypacji obywatelskiej obcokrajowców mieszkających w Krakowie oraz kwestię tworzenia przez nich alternatywnych samopomocowych sieci informacyjnych w zakresie usług publicznych, sieci wsparcia oraz sąsiedztw. Analiza aktywności społecznej obcokrajowców i tworzenie grup wsparcia oraz sąsiedztw pozwala na uchwycenie, gdzie występują luki informacyjne w kontekście świadczenia usług publicznych, w jaki sposób interpretowane i przetwarzane są informacje na temat ich dostępności oraz jaki jest stosunek i poziom zaufania imigrantów do sfery usług publicznych.

W badaniach zostały zastosowane zarówno metody jakościowe jak też ilościowe. Metody ilościowe (kwestionariusz ankiety, N:291) miały na celu wychwycenie prawidłowości w występowaniu badanych zjawisk, zmierzenie ich intensywność oraz rozkład w poszczególnych kategoriach obcokrajowców objętych badaniem. Badania jakościowe (wywiady pogłębiane, N:15) posłużyły wyjaśnieniu przyczyn kluczowych problemów zidentyfikowanych dzięki badaniom ilościowym, a także dały możliwość uchwycenia różnic w

ocenie usług oferowanych przez różne organy samorząd terytorialnego (gmina, powiat, województwo) oraz administrację centralną.

Na potrzeby badań kategorią „obcokrajowiec” określaliśmy te osoby, które przybyły do Krakowa z zagranicy (także te osoby, które uzyskały polskie obywatelstwo) i korzystają z usług publicznych z perspektywy obcokrajowca. Do badań zakwalifikowane zostały osoby, które ukończyły 18 roku życia i które mieszkają w Krakowie przynajmniej od 3 miesięcy. Biorąc pod uwagę strukturę migracyjną Krakowa ważną grupę w badaniach stanowią tzw. „expats”. Zdajemy sobie sprawę, że termin „expats” nie jest precyzyjnie zdefiniowany i w dyskursie naukowym nie ma mocy operacyjnej. W literaturze socjologicznej na określenie tej kategorii stosuje się najczęściej określenie „klasa metropolitalna”, której opis zwięźle przedstawił Bohdan Jałowiecki. Jego zdaniem w odróżnieniu od tradycyjnej burżuazji pozycja klasy metropolitalnej opiera się głównie na kapitale kompetencji, bez których współczesne społeczeństwa nie mogłyby funkcjonować. Klasa metropolitalna, składająca się z różnego rodzaju specjalistów, od burżuazji odróżnia się niekiedy brakiem wielopokoleniowego dziedzictwa i historycznego zakorzenienia. Takie ujęcie klasy metropolitalnej zbliżone jest do koncepcji Rosabeth M. Kanter, która wprowadziła pojęcie „klasy światowej” (*world class*) charakteryzowanej przez trzy „k”: koncept – posiadanie wiedzy i idei; kompetencję - zdolność do działania o najwyższym standardzie i w każdym miejscu; oraz koneksję – relacje i dostęp do zasobów innych ludzi i organizacji na całym świecie (Kanter 1995: 23; Jałowiecki 2009: 53).

Wykorzystanie tej kategorii w kontekście prezentowanych badań ma jednak pewne ograniczenia. O ile koncepcja klasy metropolitalnej jest dość dobrze zakorzeniona w dyskursie socjologicznym, to jest niemal zupełnie nieznaną w dyskursie publicznym, a co za tym idzie jest bardzo rzadko stosowana przez samych migrantów do autoidentyfikacji. Natomiast kategoria „expats”, mimo iż ma charakter wartościujący (na co zwracali także uwagę respondenci w trakcie badań), to jest powszechnie rozpoznawalna i często używana przez migrantów w celu autoidentyfikacji.

Inną kategorią, która pod pewnymi względami opowiada terminowi „expats”, jest kategoria „klasy kreatywnej” opisana przez Richarda Floridę (2010). O ile w tym przypadku pojęcie to jest bardzo dobrze ugruntowane zarówno w dyskursie naukowym jak też publicznym, to zastosowanie go do projektu badawczego niosło ze sobą trzy zasadnicze problemy. Po pierwsze, pojęcie „klasy kreatywnej” w dyskursie publicznym, zwłaszcza

lewicowym, odczytywane jest często pejoratywnie, a co za tym idzie spora część faktycznych przedstawicieli tej klasy unika definiowania się według takich kryteriów. Po drugie, badacze próbujący przeszczepić tę kategorię na polski grunt, napotykali istotny problem dotyczący wskaźników określające tę kategorię, zwłaszcza w kontekście ich klasyfikacji w dostępnych bazach danych. O ile wskaźniki takie są stosunkowo czytelne w przypadku USA, gdzie Florida prowadził swoje badania, czy też innych państwach globalnej północy, to w przypadku Polski identyfikacji ich nastręcza wielu problemów³. Po trzecie wreszcie, pomimo faktu, że istotną cechą określającą klasę kreatywną jest mobilność, to jednak niekoniecznie ma ona charakter międzynarodowy.

Kategoria „expats”, mimo iż jest pojęciem trudnym do operacjonalizacji, została zatem uznana jako użyteczna pod względem kategorii opisowej dla niniejszych badań, w szczególności w badaniach jakościowych, gdzie koncentrujemy się nad analizą sieci sąsiedzkich. Zdecydowaliśmy się na użycie tej kategorii na potrzeby badań, gdyż jest powszechnie stosowaną autodefinicją przez obcokrajowców z branż specjalistycznych usług, finansów, przemysłów kreatywnych itp., którzy są dominującymi grupami migracyjnymi w Krakowie. Na potrzeby projektu badawczego, pod kategorią “expats” rozumiemy specjalistów pochodzących najczęściej z krajów wysoko rozwiniętych lub z średnich/wyższych warstw społecznych w krajach rozwijających (np. Indie, Ukraina). Osoby o ponadprzeciętnej pozycji zawodowej i wysokich kapitałach: kulturowych, społecznych i ekonomicznych, dla których *lingua franca* stanowi język angielski, używany zarówno w pracy zawodowej, jak i w życiu codziennym. Zakładamy jednak, że w ramach tej grupy w aspekcie dostępu do usług publicznych, istotnym czynnikiem różnicującym jest obywatelstwo UE. Obywatele UE, z powodów formalno-prawnych mają lepszy dostęp do usług publicznych niż “expats” spoza UE. Dodatkowo obywatele UE posiadający czynne i bierne prawa wyborcze do ciał samorządowych, mogą łatwiej i częściej włączać się w inicjatywy partycypacji społecznej.

Drugą istotą grupę w badaniach stanowią imigranci ekonomiczni i to zarówno z krajów bliskich kulturowo (chodzi tu głównie o migracje z Ukrainy oraz innych krajów byłego WNP np.: Rosja, Białoruś, Kazachstan, a także państw byłej Jugosławii) oraz dalekich kulturowo

³ Szczegółowo na ten temat można przeczytać między innymi: Kupisz-Murzyn Monika i Działek Jarosław (2017) *Artyści w przestrzeni miejskiej Krakowa i Katowic*, Universitas Kraków oraz Wojnar Katarzyna, 2016, *Polska klasa kreatywna*, Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.

(chodzi tu przede wszystkim o migrantów z Azji, w tym Bliskiego Wschodu, Afryki i Ameryki Łacińskiej). W tej kategorii znajdują się drobni przedsiębiorcy (np. restauratorzy), robotnicy budowlani, osoby pracujące na tzw. “umowach śmieciowych” lub “samozatrudnieni” (np.: kierowcy Ubera, kurierzy rowerowi itp.) ale też azylanci czy uchodźcy o nieuregulowanym statusie. Cechą charakterystyczną tej grupy jest to, że jej przedstawiciele częściej posiadają mniejsze kompetencje językowe (angielski i polski) i co za tym idzie, częściej funkcjonują w obrębie własnych sieci etnicznych i/lub językowych.

2.1. Opis próby badań ilościowych oraz kategorii analitycznych

Dobranie reprezentatywnej próby do badań ilościowych w przypadku zjawiska imigracji jest zadaniem trudnym. Wynika to z faktu, że w tym przypadku mamy do czynienia ze zjawiskiem bardzo dynamicznym a także często wymykającym się oficjalnym statystykom (nielegalna imigracja, praca “na czarno” itp.). Dodatkowo, w polskim kontekście nakładają się opisywane powyżej problemy związane z dużymi rozbieżnościami dotyczącymi ustalenia faktycznej liczby obcokrajowców mieszkających w Krakowie, a co za tym idzie ich struktury. Ponadto, sytuacja pandemii i związane z nią obostrzenia epidemiczne sprawiały, że zarówno badania jakościowe jak i ilościowe realizowane były wyłącznie on-line, skutkiem czego nie można było osiągnąć zakładanej reprezentatywności między innymi z uwagi na wykluczenie cyfrowe potencjalnych respondentów oraz szereg innych czynników. Starając się jednak zachować możliwą reprezentatywność, ankieta on-line, która dostępna była w językach: angielskim, rosyjskim, polskim i ukraińskim, dystrybuowana była w ramach różnych sieci imigranckich oraz poprzez fora internetowe i media społecznościowe wykorzystywane przez obcokrajowców mieszkających w Krakowie.

Respondenci, którzy wypełnili ankietę (n: 291) pochodzili łącznie z 56 krajów, w tym:

Tabela 1: Kraje pochodzenia respondentów

Państwo	n =	Państwo	n =	Państwo	n =
Ukraina	104	Kolumbia	2	Mołdawia	1
Białoruś	17	Meksyk	2	Nigeria	1
Francja	15	Taiwan	2	Norwegia	1
Indie	15	Tajlandia	2	RPA	1
Stany Zjednoczone	14	Algieria	1	Salwador	1
Rosja	13	Austria	1	Serbia	1
Wielka Brytania	9	Arabia Saudyjska	1	Słowacja	1
Włochy	6	Azerbejdżan	1	Syria	1
Holandia	5	Belgia	1	Szwajcaria	1
Portugalia	5	Brazylia	1	Węgry	1
Hiszpania	4	Chiny	1	podwójne/potrójne obywatelstwa	
Niemcy	4	Czechy	1	Polska, Ukraina	2
Polska	4	Filipiny	1	Meksyk, Francja	1
Jordania	3	Gruzja	1	Meksyk, Stany Zjednoczone	1
Maroko	3	Indonezja	1	Polska, Włochy, Białoruś	1
Rumunia	3	Irlandia	1	Polska, Stany Zjednoczone	1
Turcja	3	Japonia	1	Polska, Białoruś	1
Bułgaria	2	Kuba	1	Polska, Francja	1
Chorwacja	2	Litwa	1	Ukraina, Francja	1
Finlandia	2	Macedonia	1	Ukraina, Rosja	1
Grecja	2	Malezja	1		
Iran	2	Malta	1	Wolę nie powiedzieć	3
Kazachstan	2	Mauritius	1		=291

W badaniach ilościowych poszczególne kraje zakwalifikowaliśmy do trzech głównych regionów, które stanowiły punkt wyjścia dla doboru respondentów i ich kategoryzacji, a także stanowią kategorie analityczne używane w analizie danych.

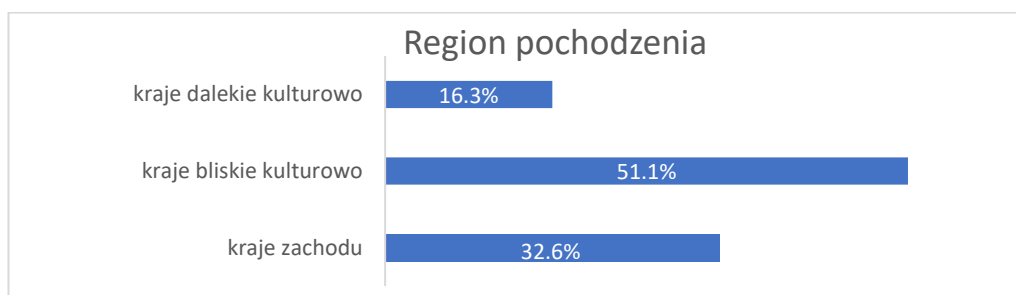
1. Pierwszy region to kraje europejskie z: Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Wielka Brytania oraz tzw. kraje zachodnie spoza Europy: USA, Kanada, Australia, Nowa Zelandia. Dalej wszystkie te kraje opisujemy jedną kategorią "kraje Zachodu". W tym przypadku obcokrajowców pochodzący z krajów UE/EOG oraz

Wielkiej Brytanii (wyjątkowa sytuacja będąca konsekwencją procesu Brexitu), z uwagi na kwestie formalno-prawne mają ułatwiony dostęp do usług publicznych, a także partycypacji społecznej. Natomiast obywatele państw pozaeuropejskich, ale postrzeganych jako zachodnie, pod względem formalnym mają inny dostęp do usług publicznych w porównaniu do osób pochodzących z krajów UE/EOG/UK, jednak z uwagi na biegłą znajomość języka angielskiego (native speaker) oraz zasobów symbolicznych wynikających z kraju pochodzenia, respondenci z tej grupy mają podobne oczekiwania i doświadczenia jak respondenci z grupy z UE/EOG/UK.

2. Drugi region to kraje europejskie spoza UE, które są bliskie kulturowo i językowo. Głównie chodzi tu o państwa byłego WNP: Ukraina, Rosja, Białoruś, Kazachstan itp. oraz byłej Jugosławii. W przypadku tej kategorii kluczowym czynnikiem jest kwestia językowa (języki słowiańskie) ułatwiająca podstawową komunikację a także podobne uwarunkowania historyczne i kulturowe, wpływające na podobne oczekiwania i postawy wobec sfery usług publicznych.
3. Trzeci region to kraje odległe kulturowo, do którego klasyfikujemy obywateli państw z Bliskiego Wschodu, Azji, Afryki i Ameryki Łacińskiej. W tym przypadku zakładamy, że istotną rolę w dostępie do usług publicznych odgrywa większy dystans językowy i kulturowy, a także fakt, że osoby pochodzące z tych regionów, z uwagi np. Na kolor skóry, mogą stanowić tzw. "widoczną mniejszość" w polskim społeczeństwie w dużo większym zakresie niż przedstawiciele innych kategorii.

Procentowy rozkład respondentów w zależności od regionu pochodzenia prezentuje poniższy wykres:

Wykres 1: Regiony pochodzenia respondentów

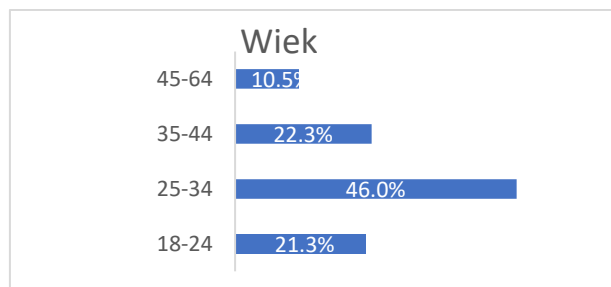


Mimo, że tak jak wspominaliśmy, próba badawcza nie może być w pełni reprezentatywna, to jednak proporcje w badaniach ilościowych zostały w miarę dobrze

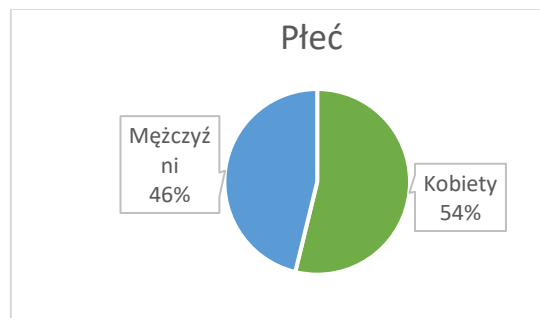
odzwierciedlone w stosunku do dostępnych danych. Obywatele z krajów bliskich kulturowo stanowią ponad połowę naszych respondentów (51,1%), na drugim miejscu znajdują się przedstawiciele pierwszej kategorii "kraje Zachodu" (32,6%), natomiast respondenci z krajów odległych kulturowo stanowią naj mniej liczną próby badawczej (16,3%). Taki rozkład próby badawczej odzwierciedla strukturę pochodzenia przybyszów do Krakowa prezentowaną w raporcie demograficznym OWIM 2019 (Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019), według którego (60.6%) obcokrajowców mieszkających w Krakowie pochodzi z krajów europejskich spoza UE; (22.6%) z krajów "Zachodu", natomiast (15.8%) z krajów "odległych kulturowo". Nieznaczna nadreprezentatywność (10 punktów procentowych) respondentów z pierwszej kategorii w stosunku do cytowanych danych, wynika z opisywanego powyżej problemu wykluczenia cyfrowego, które częściej dotyka przedstawicieli drugiej i trzeciej kategorii.

Pod względem wieku, próba badawcza odzwierciedla rozkład demograficzny migrantów przyjeżdżających do Polski, którzy znajdują się w grupie wiekowej o najwyższym potencjale produktywności ekonomicznej (zob.: Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019). W kwestii podziału na płeć występują pewne różnice w stosunku do dostępnych danych. Według danych z Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego mężczyźni stanowili (56%) populacji imigrantów w 2019 (Pędziwiatr, Stonawski, Brzozowski 2019), natomiast w naszej próbie badawczej przeważają nieznacznie kobiety, stanowiąc (54%) respondentów. Tę rozbieżność także można tłumaczyć specyfiką badań realizowanych w okresie pandemii. Z jednej strony, kobiety są generalnie lepiej wykształcone, zatem w mniejszym stopniu dotyczy ich problem wykluczenia cyfrowego i stąd ich większa reprezentacja w badanej próbie. Z drugiej strony natomiast, w okresie pandemii dało się wyraźnie zauważyć zmniejszenie się liczby sezonowych pracowników budowlanych – zawodu zdominowanego przez mężczyzn. Zatem struktura migracyjna z uwzględnieniem podziału na płeć w 2020 roku uległa zapewne zmianie w stosunku do 2019, choć dokładne dane na ten temat nie są jeszcze dostępne.

Wykres 2: Wiek respondentów



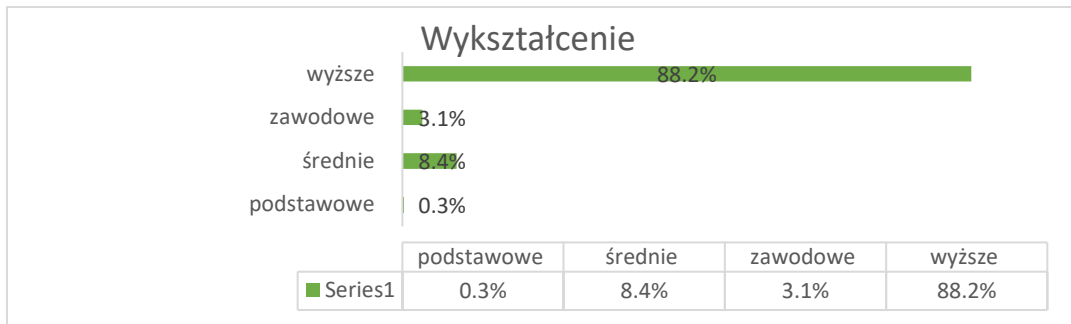
Wykres 3: Płeć respondentów



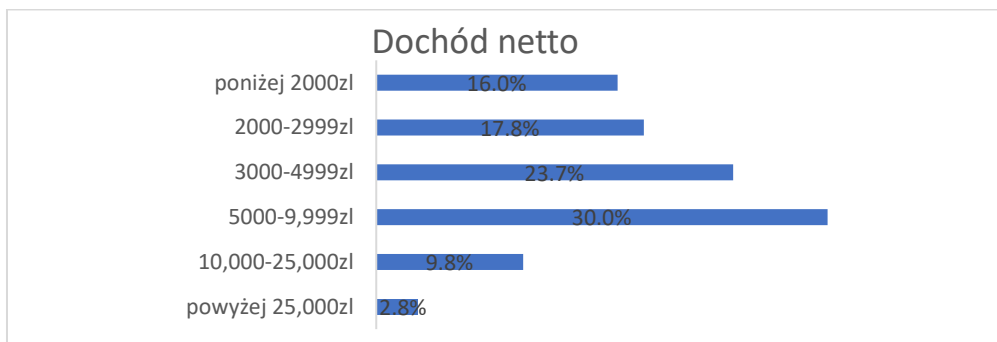
Największe rozbieżności dotyczące reprezentatywności próby badawczej dotyczą kwestii wykształcenia. Nasi respondenci byli w zdecydowanej większości bardzo dobrze wykształceni, aż (88,2%) deklaroowało wyższe wykształcenie. Także i w tym przypadku wpływ na ten stan rzeczy miał sytuacja pandemii uniemożliwiająca realizację ankiet w bezpośrednim kontakcie z imigrantami posiadającymi gorsze wykształcenia, którzy są cyfrowo wykluczeni.

Większość z badanych obcokrajowców zarabia powyżej przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w Krakowie wynoszącego według GUS w 2020 5556,00 zł brutto (w kwestionariuszu respondenci proszeni byli o deklaracje dochodu netto). Respondenci wykonują różne zawody, z których dominującymi branżami są: IT/business/startup/korporacje międzynarodowe, ale także studenci, pracownicy naukowcy oraz pracownicy/freelancerzy w branży kreatywnej.

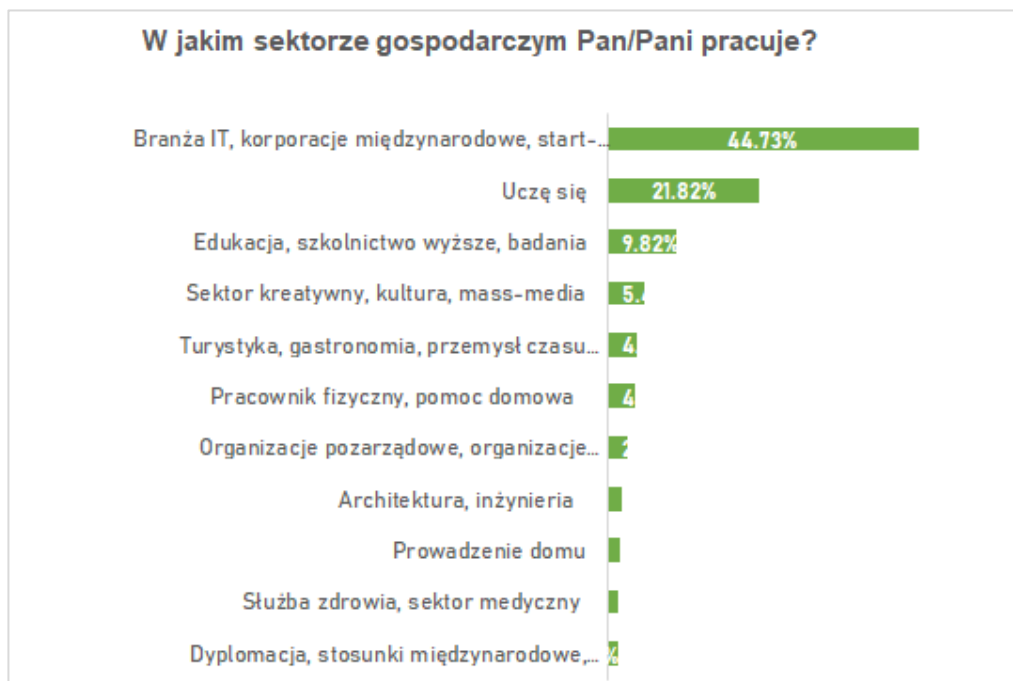
Wykres 4: Wykształcenie respondentów



Wykres 5: Dochód netto respondentów



Wykres 6: Sektor gospodarczy w którym pracują respondenci

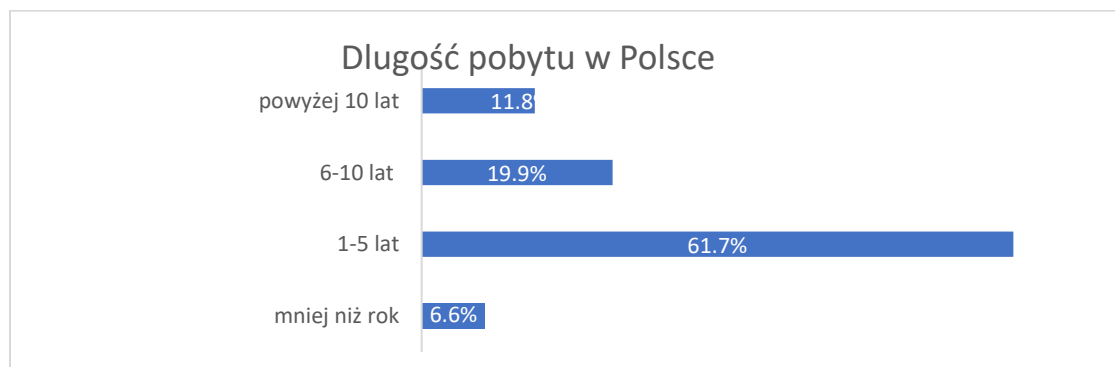


Powyższe wskaźniki są najczęściej łączone z kapitałami: ekonomicznym, społecznym oraz doświadczeniem migracyjnym, co może mieć znaczący wpływ – niekiedy większy niż kraj/region pochodzenia – na ocenę usług publicznych oferowanych w Krakowie. Chodzi w tym przypadku to o tzw. banalny kosmopolityzm (Beck 2004), który jest częstszym doświadczeniem tzw. “expats”, mających duże doświadczenia migracyjne pozwalające na wyrobienie sobie kompetencje umożliwiającą sprawne radzenie sobie w nowych kontekstach kulturowych. Ważną rolę w tym kontekście odgrywają także pośrednicy, tacy jak: np. oddziały HR w firmach, jednostki integracyjne/wspierające na uczelniach lub innych organizacje do których lepszy dostęp mają “expats”, o czym szczegółowo piszemy w dalszej części raportu.

2.2 Wskaźniki integracji

Kluczowe wskaźniki, które pozwalają na analizę poziomu integracji imigrantów do społeczeństwa przyjmującego, to poziom znajomości języka kraju przyjmującego oraz długość pobytu. Większość respondentów deklaruowała słabą bądź żadną znajomość języka polskiego, łącznie (62%). Wyniki te korelują się z opisywanymi w innym miejscu kwestiami dyskryminacji i sytuacjami konfliktowymi, które najczęściej swoje przyczyny mają w problemach językowych. Zdecydowana większość obcokrajowców, niemal (70%), mieszka w Krakowie od niedawna, nie dłużej niż 5 lat. Ta sytuacja koreluje się z opisywanym w pierwszej części przejściem migracyjnym, dokonującym się w ostatnich kilku latach.

Wykres 7: Długość pobytu respondentów w Polsce



Wykres 8: Poziom znajomości języka polskiego respondentów



2.3 Opis próby z badań jakościowych

W doborze respondentów do wywiadów pogłębionych braliśmy pod uwagę przede wszystkim regiony pochodzenia. Do próby badawczej zakwalifikowaliśmy minimum cztery osoby z każdego z trzech ustalonych przez nas regionów. W przypadku respondentów z krajów Zachodu, byli oni dodatkowo podzieleni na tych, którzy posiadają obywatelstwo UE i tych którzy go nie posiadają. W przypadku krajów bliskich i dalekich kulturowo, kluczem doboru respondentów była długość pobytu w Polsce (1-5 lat; 6-10 lat, 10 lat+). Dodatkowo, w przypadku krajów dalekich kulturowych dobor respondentów uwzględniał także zróżnicowania na poszczególne regiony świata (Bliski Wschód, Azja, Ameryka Łacińska).

Ponadto, z uwagi na specyfikę badań jakościowych, do badań dobieraliśmy przede wszystkim osoby, które dają się zaklasyfikować jako liderów opinii w danym środowisku. Były więc to osoby charakteryzujące się dużym kapitałem społecznym, wypełniające rolę liderów w swoich środowiskach, aktywnie udzielające się w życiu społecznym, niekiedy także służące jako pośrednicy polskiej kultury dla innych obcokrajowców. Potencjalni respondenci byli dobierani poprzez sieci migrackie w Krakowie oraz organizacje / organy zajmujące się sprawami wielokulturowości i integracji obcokrajowców – metodą nielosowego (celowego) wyboru. Informacje o badaniach były zamieszczone na forach internetowych oraz poprzez przekaz ustny. Badania jakościowe przeprowadzane były zgodnie z wytycznymi Komisji ds. etyki badań naukowych Instytutu Studiów Europejskich UJ. Z uwagi na sytuację pandemii wywiady pogłębiane przeprowadzane były on-line za pomocą stosownych aplikacji, następnie

podlegały tłumaczeniom i transkrypcji i są przechowywane zgodnie z wymogami Komisji ds. etyki badań naukowych Instytutu Studiów Europejskich UJ.

Tabela 2: Charakterystyka respondentów biorących udział w badaniu jakościowym

REGION POCHODZENIA	KOD RESPONDENTA	KRAJ POCHODZENIA	PŁEĆ (K/M)	CZAS POBYTU W POLSCE	WIEK	ZAWÓD / DZIEDZINA
KATEGORIA KRAJÓW T.Z. ZACHODU (Z)	Z/M/9	SZKOCJA	M	9 LAT	55-64	EMERYTA
	Z/K/9	HOLANDIA	K	8 LAT	25-34	KORPORACJA
	Z/M/7	SZKOCJA	M	7 LAT	55-64	NAUCZYCIEL J. ANGIELSKIEGO/ SZKOŁA PRYWATNA
	Z/F/3	STANY ZJEDNOCZONE	K	3 LATA	25-34	STUDENTKA / NAUCZYCIELKA J. ANGIELSKIEGO
KATEGORIA KRAJÓW BLISKO-KULTUROWYCH (B)	B/M/1	UKRAINA	M	1 ROK	25-34	FABRYKA (WYKSZTAŁCENIE WYŻSZE)
	B/K/1	UKRAINA	K	1 ROK	35-44	FIRMA OBSŁUGI KLIENTA
	B/K/13	ROSJA	K	13 LAT	35-44	KORPORACJA
	B/K/18	BIAŁORUŚ	K	15 LAT	45-54	FIRMA PRZEMYSŁOWA
	B/K/5	BIAŁORUŚ	K	6 LAT	45-54	KORPORACJA
KATEGORIA KRAJÓW DALEKO-KULTUROWYCH (D)	D/M/7	ARABIA SAUDYJSKA	M	7 LAT	25-34	STUDENT MEDYCYNY
	D/M/16	MEKSYK	M	16 LAT	35-44	SAMOZATRUDNIONY / KULTURA
	D/K/12	JAPONIA	K	12 LAT	35-44	ARTYSTA / KULTURA
	D/K/8	TURCJA	K	8 LAT	45-54	LEKTOR JĘZYKOWY/UNIwersyT
	D/K/2	SYRIA	K	1 ROK	18-24	STUDENTKA

Część II. Analiza wyników

3. Ocena usług publicznych i barier w dostępie do nich

Całościowa ocena usług publicznych wymaga mieszanych metod badawczych, które biorą pod uwagę zarówno poziom satysfakcji użytkowników, jak też jakość i warunki pracy, i oceniane także z perspektywy personelu zatrudnionego w sferze usług publicznych. W prezentowanym raporcie, z uwagi na przyjęte założenia metodologiczne, bierzemy pod uwagę wyłącznie perspektywę usługobiorców. Specyfika sytuacji imigranta sprawia, że usługobiorcy oceniają usługi publiczne z perspektywy podwójnie "zewnętrznej" wobec systemu: jako petent i jako obcokrajowiec. Często nie mają też wyrobionych kulturowych i językowych kompetencji, aby sprawnie i skutecznie poruszać się w systemie usług publicznych, a niezajomość ta skutkuje zniechęceniem, a nawet lękiem przed systemem oraz obniżonym zaufaniem do oferowanych usług publicznych. Z drugiej strony natomiast, niezajomość systemu może być pewnym atutem – obcokrajowcy mogą nie podzielać kulturowo ukształtowanych negatywnych stereotypów wobec sfery publicznej, a także nie podzielać niskiego zaufania wobec instytucji publicznych, które jest dość powszechną cechą polskiego społeczeństwa, podkreślaną przez wielu badaniach⁴. Obcokrajowcy mają także całą gamę różnych doświadczeń, zarówno pozytywnych jak i negatywnych wyniesionych ze swoich rodzimych systemów, które mogą mieć wpływ na ich oczekiwania, zaufanie oraz ogólny stosunek do usług publicznych. Perspektywa obcokrajowców wnosi niewątpliwie nową jakość w kontekście oceny i funkcjonowania sfery usług publicznych, ich ogólnej dostępności oraz transparentności. Obcokrajowcy korzystający ze sfery usług publicznych dostarczają cennych uwag i dobrych praktyk przenoszonych ze swoich systemów, co przekłada się na podnoszenie ich jakości i funkcjonalności.

Oczekiwania użytkowników usług publicznych uwarunkowane są kontekstem. Jak podkreślają Gregg Van Ryzin i Stephen Immerwahr (2004: 224-225), w niektórych modelach satysfakcja jest mierzona różnicą pomiędzy oczekiwaniami a doświadczeniem, zatem wysoka ocena może być skutkiem raczej obniżonych oczekiwań niż jakością danych usług. Dodatkowo,

⁴ To kwestia złożona, zwłaszcza jeśli bierzemy pod uwagę rozbieżność zaufania w sferze prywatnej (ogółem wyższe) oraz w sferze publicznej. Pomimo wysokich wskaźników zaufania do władz lokalnych, które wg danych CBOS z marca 2020 wynosiło (74%) oraz (61%) w przypadku urzędów administracji publicznej, Polska dalej jest oceniana jak społeczeństwo z dosyć niskim ogólnym poziomem zaufania społecznego, podkreślanym w cyklicznych badaniach porównawczych European Social Survey (ESS) 2002/3, 2004/5 i 2006/7.

pewne wątki podkreślane jako ważne w ankiecie i wywiadach, mogą nie mieć znaczącego wpływu na całościową ogólną ocenę konkretnych usług (np. respondent może podkreślić problem z dostępem i klarownością informacji, ale i tak oceni dane usługi bardzo pozytywnie).

3.1. Podejście ukierunkowane na obywatela (citizen-centric approach) w analizie satysfakcji

W projekcie badawczym przyjęliśmy perspektywę podejścia “ukierunkowanego na obywatela” (citizen-centric approach). Perspektywa ta promowana jest przez Unię Europejską w ramach *European Union Actionable Regional Governance Indicators for Public Administrative Performance and Capacity Initiative*, a także jest upowszechniana w sferze usług publicznych w różnych państwach (zobacz np. w Kanadzie: [Institute for Citizen-Centered Service](#)). Podejście to polega na podstawowym założeniu mówiącym, że system usług publicznych powinien być kształtowany z perspektywy użytkownika-obywatela. “Obywatel” w tej koncepcji jest pojęciem inkluzyjnym: oznacza wszystkich, którzy mieszkają na danym terenie (gminie) i może oznaczać także obcokrajowców, uchodźców, jak i nielegalnych migrantów.

Podejście “ukierunkowane na obywatela” (citizen-centric approach) zakłada, iż osoby odpowiedzialne za kształtowanie stosownych polityk (policy-makers) powinny rozumieć potrzeby usługobiorców, być lepiej poinformowani o ich oczekiwaniach, a także identyfikować różne typy usługobiorców oraz bariery w dostępie do usług publicznych. Podejście to, opracowane w raporcie Banku Światowego w 2018 r. zatytułowanym “Indicators of Citizen-Centric Public Services Delivery”, stanowiło kluczowe założenie badawcze przy konstruowaniu kwestionariusza ankiety. Na tej podstawie zostały zidentyfikowane trzy główne obszary, które wydają się kluczowe z perspektywy oceny usług publicznych przez użytkownika-obywatela-obcokrajowca:

1. **“przy wejściu”**, gdzie analizujemy **dostęp do informacji** o danych usługach. W tym przypadku pytania w kwestionariuszu dotyczyły klarowności i dostępności informacji o oferowanych usługach, kwestii umawiania wizyt oraz szeroko rozumianego “wejścia” do danej instytucji oferującej usługi publiczne.
2. **“za progiem”**, polega na analizie sytuacji wewnątrz danych instytucji. W tym przypadku akcent kładziony jest na analizie satysfakcji dotyczącej kwestii interpersonalnych: kontaktów z personelem; uwzględnianie indywidualnej sytuacji

usługobiorców, poczucie bezpieczeństwa i komfortu, uprzejmość personelu oraz poczucie **sprawiedliwego traktowania**.

3. **“wychodząc”**, zakłada **ogólną ocenę satysfakcji** z korzystania z konkretnych usług. W tym przypadku analizowane są ogólne oceny jakości konkretnych sfer usług publicznych.

3.2. Wyniki badań: “przy wejściu”

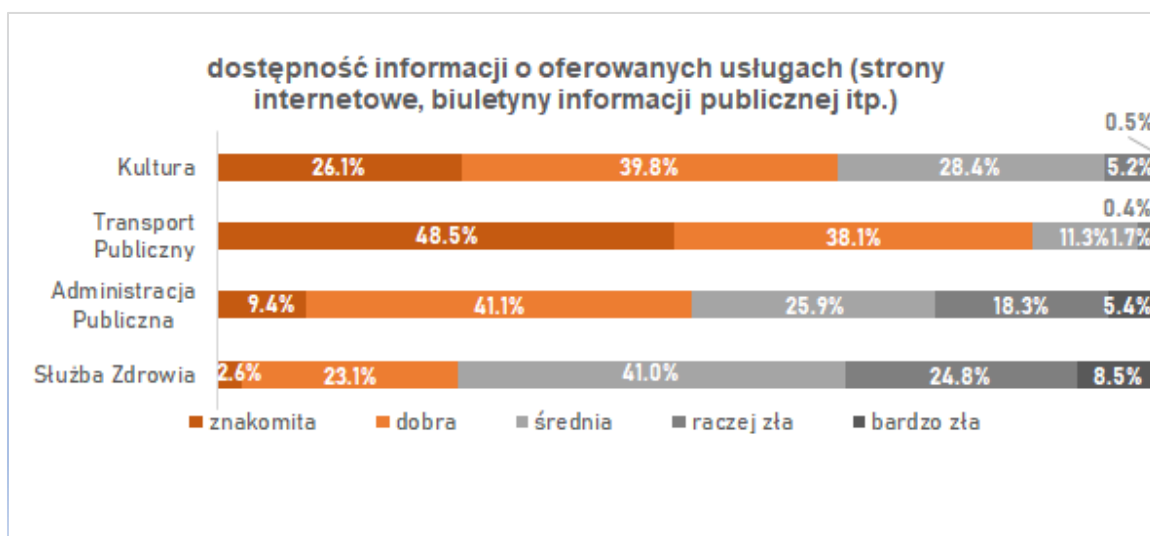
*I to naprawdę wszystkie instytucje: rządowe, wojewódzkie, miejskie, wszystkie informują co musisz zrobić, ale nie mówią, jak to masz zrobić. I tego właśnie brakuje, praktycznych wskazówek, pomocy (Z/M/9).*⁵

Zaprezentowany powyżej cytat z jednego z wywiadów pogłębionych dobrze wprowadza w problematykę poziomu “przy wejściu”. Kwestia ta jest jednak bardziej złożona i wymaga szczegółowej analizy.

Poziom “przy wejściu” był generalnie najgorzej oceniany przez naszych respondentów. Co jednak istotne, oceny znacznie różniły się w zależności od sfery usług. Najlepiej pod tym względem oceniany był transport publiczny oraz kultura, najgorzej służba zdrowia oraz administracja, przy czym skala różnic w tym zakresie jest bardzo duża. W przypadku transportu publicznego niemal (87%) respondentów uważało, że dostęp do informacji jest “znakomity” lub “bardzo dobry”, podczas gdy w przypadku służby zdrowia taką opinię wyrażało niecałe (25%) respondentów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentowany jest na zamieszczonym poniżej wykresie:

⁵ Wywiady pogłębiane kodowane są w sposób następujący. Pierwsza litera odnosi się do regionu pochodzenia i tak: Z oznacza kraje Zachodu, B – kraje bliskie kulturowo, D – kraje dalekie kulturowo. Druga litera M lub K odnosi się do płci. Końcowa liczba wskazuje na okres pobytu w Polsce liczony w latach.

Wykres 9: Ocena dostępność informacji o oferowanych usługach publicznych



Wpływ na taki stan rzeczy ma kilka czynników. Po pierwsze, sfera kultury oraz transportu publicznego należą do tego typu usług, które są znacząco mniej problematyczne, konfliktogenne – nie szuka się tam rozwiązania trudnych problemów i skomplikowanych spraw życiowych. Po drugie, są to obszary, które pod wpływem wzmożonego ruchu turystycznego w Krakowie najszybciej podlegały umiędzynarodowieniu i wypracowały w miarę skuteczne i czytelne kanały informacyjne dostępne dla międzynarodowych użytkowników. Dodatkowo, w tym przypadku działa także sprawny system pośredników, np. (prywatna) aplikacja “Jak Dojadę” w przypadku transportu publicznego czy Krakowskie Biuro Festiwalowe (KBF) w sferze kultury, a także różni pośrednicy z branży kultury i turystyki dostarczający atrakcyjną i uaktualnioną informacje o wydarzeniach kulturalnych w mieście.

W przypadku korzystania z usług administracji publicznej i służby zdrowia, istotnym czynnikiem wpływającym na ich ocenę są kwestie związane ze stresem i podwyższonymi oczekiwaniami. Są to także sfery, które w dużo mniejszym stopniu podlegały umiędzynarodowieniu związanym z boomem turystycznym. Dodatkowo, sytuacja pandemii i ogromna presja, jako została wywarta na służbę zdrowia oraz utrudnienia w funkcjonowaniu administracji publicznej, mogły wpływać na wyostrenie pewnych braków w dostępie do jasnej, klarownej oraz uaktualnionej informacji. W przypadku tych sfer brakuje też pośredników, partnerstw z firmami prywatnymi lub z NGOs, które by w sposób jasny, klarowny i spójny przekazywały ważne informacje. Problem ten podkreślali respondenci w pytaniach otwartych zawartych w kwestionariuszu, pisząc między innymi:

Istnieje duże zapotrzebowanie na więcej darmowych anglojęzycznych doradców w takich kwestiach jak wynajmem mieszkania, ubezpieczenia, służba zdrowia, system podatkowy itp. (Ukraina, zaawansowana znajomość j. polskiego, 6-10 lat pobytu w Polsce).

Wywiady pogłębione potwierdziły wyniki ankiety i pozwoliły na uchwycenie istotnych prawidłowości. Respondenci często krytykowali dostęp do informacji, wskazując przy tym na istotne ich zdaniem powody takiego stanu rzeczy. Generalnie można wskazać na dwa kluczowe wątki: (1) techniczny - wskazujący na problem z funkcjonalnością stron internetowych; (2) klarowność instrukcji co do procedur, np. tego w jaki sposób wypełnić formularze. Wypowiedzi respondentów wskazują na daleko idącą nieczytelność informacji, często określaną wręcz "chaosem" w procedurach oraz poczucie arbitralności. Tytułem przykładu można przytoczyć jedną z charakterystycznych wypowiedzi, jakie notowaliśmy w trakcie prowadzenia wywiadów pogłębionych:

Kwestia informacji: kiedy starałem się dowiedzieć jak załatwić mój pobyt tutaj, było tam mnóstwo informacji z różnych stron internetowych i często sprzecznych, a w końcu i tak musieliśmy dzwonić, aby dostać wyjaśnienia. Wyraźnie brakuje klarownych informacji o procedurach, więc z mojej perspektyw w dostępie do informacji panuje bałagan i dodatkowo wprowadzają one często w błąd (...). Ten aspekt nie jest zbyt dostępny szczególnie dla mnie, nie czytam po polsku, nie mam też zbyt dużo biskich tu. I dla mnie to jest przeszkoda, te procedury nie są zbyt jasne, wielu informacji musiałem zaciągać od innych osób. (...) Strony internetowe o procedurach nie są czytelne, powinny być bardziej klarowne, z prostymi informacjami, co potrzebujesz, gdzie musisz iśći itp., to byłoby pomocne (Z/M/7).

Wywiady pogłębiane pozwoliły też na identyfikację konkretnych problemów z dostępem do informacji, szczególnie jeśli chodzi o strony internetowe poszczególnych usług publicznych (jak pokazały badania, to witryny internetowe są pierwszym źródłem, z którego obcokrajowcy czerpią informacje o konkretnych usługach publicznych). Przykładowo respondent zawodowo zajmujący się projektowaniem stron internetowych dla przedsiębiorstw pod kątem tzw. *visual identity*, mówił między innymi:

[problem] Chodzi o łatwość dostępu, komfort użytkownika, design strony internetowej. Tu nie chodzi o proste otwarcie strony i kliknięcie w odpowiedni link, bo one tam są, ale o łatwe

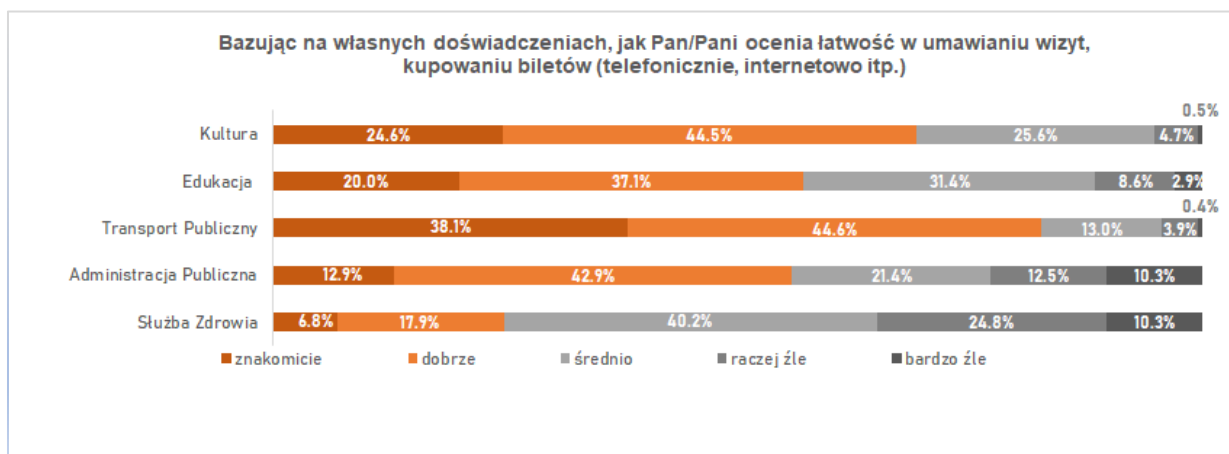
dostanie się tam [gdzie trzeba], co nie jest proste i w efekcie użytkownik zawsze potrzebuje pomocy osoby bardziej doświadczonej (D/M/16).

Istotny problem, na który zwracali uwagę respondenci, to fakt, iż pomimo tego, że informacje znajdują się na stronach poszczególnych instytucji, to nie są łatwo dostępne dla użytkowników. Często jest to efektem niepełnych lub nieaktywnych linków odsyłających do szczegółowych podstron w językach obcych, ale także problem z “user-centeredness” (projektowanie zorientowane na użytkownika) stron internetowych – w tym przypadku obcokrajowców. Zdaniem respondentów często brakuje dalszej interpretacji, wskazówek co do kolejnych kroków w procedurach. Jako przykład często podawano sytuację, gdzie na stronach internetowych zamieszczany był jakiś wniosek/formularz, ale brakowało informacji co należy z nim zrobić. Respondenci często narzekali, że formularze są nieaktualne. Ponadto, z powodów formalno-prawnych często wnioski/formularze dostępne są tylko w języku polskim, bez wyjaśnień ani wskazówek w innych językach. Cytowana poniżej wypowiedź jest jedną z wielu charakterystycznych w tym kontekście:

Poważną barierą jest planowanie: wiedza o tym co należy zrobić i w jakiej kolejności. Informacje, gdzie znaleźć odpowiedni formularz, a nawet jak go znajdziesz, to i tak trzeba dodatkowej pomocy, aby go wypełnić (...). Najpierw trzeba zrozumieć cały system biurokratyczny i prawny a później przełożyć go na konkretną osobistą sytuację, ale i tak wiesz, że jak w tym systemie utkniesz i musisz szukać u kogoś pomocy i to jest największy problem (Z/M/9).

Kolejną barierę, z jaką stykają się obcokrajowcy mieszkający w Krakowie jest problem z możliwością umówienia wizyty lub konsultacji z personelem instytucji publicznych. Trzeba jednak podkreślić istotne różnice pomiędzy poszczególnymi sferami usług. W przypadku służby zdrowia (35%) respondentów oceniano ten aspekt jako “raczej źle” lub “bardzo źle”, podczas gdy w przypadku usług od lat orientujących się na użytkowników-obcokrajowców problem ten był niemal niezauważalny. W przypadku transportu publicznego jedynie (4%) respondentów oceniło ten aspekt “raczej źle” lub “bardzo źle”, podobnie w przypadku sfery kultury, gdzie łączny wynik negatywnych odpowiedzi wynosił jedynie (5%). Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentowany jest na wykresie poniżej:

Wykres 10: Ocena możliwości umawiania wizyt, kupowania biletów



Bardziej szczegółowych informacji na ten temat respondenci dostarczali w pytaniach otwartych kwestionariusza, gdzie mogli wpisywać dodatkowe komentarze dotyczące sfery usług publicznych w Krakowie. Pozwalało to na bardziej pogłębioną analizę w odniesieniu do poszczególnych szczebli samorządu terytorialnego i administracji centralnej odpowiedzialnych za dostarczanie usług publicznych. Na problemy z klarownością i dostępnością informacji zwracali uwagę respondenci ze wszystkich regionów, i co charakterystyczne, niezależnie od stopnia znajomości języka polskiego. Poniżej prezentowane są najbardziej charakterystyczne wypowiedzi:

Bardzo trudno mi było ustalić, jakie dokumenty są dokładnie wymagane i jak właściwie umawiać się na spotkania (Wielka Brytania, podstawowa znajomość j. polskiego, niecały rok w Polsce).

Informacje na oficjalnych stronach powinny być o wiele lepsze. Również formularze powinny być dostępne w języku angielskim, zwłaszcza jeśli są one przeznaczone przede wszystkim dla cudzoziemców (Holandia, podstawowa znajomość j. polskiego, niecały rok w Polsce).

Strony internetowe stały się ostatnio lepiej zorganizowane i łatwiejsze w obsłudze. Jednak ogólnie rzecz biorąc, nadal oceniam strony internetowe z informacjami jako słabe w porównaniu z innymi krajami, w których mieszkałem (w sumie 3: Holandia, USA i Korea Południowa) (USA, zaawansowana znajomość j. polskiego, 6-10 lat w Polsce).

Język informacji prezentowanych w sferze publicznej jest czasem zbyt biurokratyczny. Wiele rzeczy wyjaśnia się bardzo oszczędnie, czasami w ogóle się ich nie wyjaśnia. Generalnie, po 5 latach życia w Polsce, doszłam do wniosku, że Polacy rodzą się z genetyczną znajomością

systemu biurokratycznego w Polsce, a obcokrajowcy po prostu nie potrafią tego zrozumieć. Trudno jest zrobić cokolwiek bez polskiego przyjaciela, który zna zasady (Białoruś, biegle znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Respondenci z Ukrainy jako przedstawiciele najliczniejszej grupy obcokrajowców mieszkających w Krakowie, często zwracali natomiast uwagę na fakt, iż język ukraiński jest wciąż niedostarczanie dostępny w sferze publicznej:

Konieczne jest wprowadzenie języka ukraińskiego do informacji: automaty biletowe itp. (Ukraina, podstawowa znajomości j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Opisywane problemy w dostępie do informacji i jej klarowność wpływają na ocenę sfery usług publicznych, choć jak pokazują to kolejne poziomy, nie determinują oceny całościowej. Problem jednak w tym, że aby obcokrajowcy mogli docenić jakość usług publicznych, w pierwszej kolejności muszą przekroczyć najtrudniejszą barierę "przy wejściu". Problemy w sferze komunikacji sprawiają, że nie jest to sprawa łatwa, co dobrze może ilustrować cytowany poniżej komentarz:

Kursy językowe w bibliotece są wielką szansą dla obcokrajowców, ale szkoda, że dopiero kiedy poszłam do biblioteki dowiedziałam się o nich. Marzyłam, żeby mieć taką możliwość, ale nie wiedziałam, że od lat jest ona po prostu niedaleko od mojego domu... (Tajwan, średniozaawansowany poziom j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Kwestie dostępności i klarowności informacji będą szczegółowo omawiane przy okazji analizowania wyników badań dotyczących poszczególnych sfer usług publicznych.

3.3. Wyniki badań "za progiem"

Ten obszar, polegający w dużej mierze na interpersonalnych kontaktach z personelem jest generalnie oceniany dosyć pozytywnie, jednakże pojawiają tu także istotne uwagi krytyczne. Co istotne, w tym przypadku nie zanotowaliśmy specjalnych różnic pomiędzy poszczególnymi typami usług, choć daje się zauważyć, że szczególnie pozytywnie oceniana jest sfera kultury. Sytuacja ta odpowiada przyjętej hipotezie badawczej zakładającej, że w mieście "globalizującym się" kapitał społeczny internacjonalizuje się szybciej niż instytucje. Innymi słowy mieszkańcy Krakowa pracujący w usługach publicznych, mają na co dzień do czynienia z

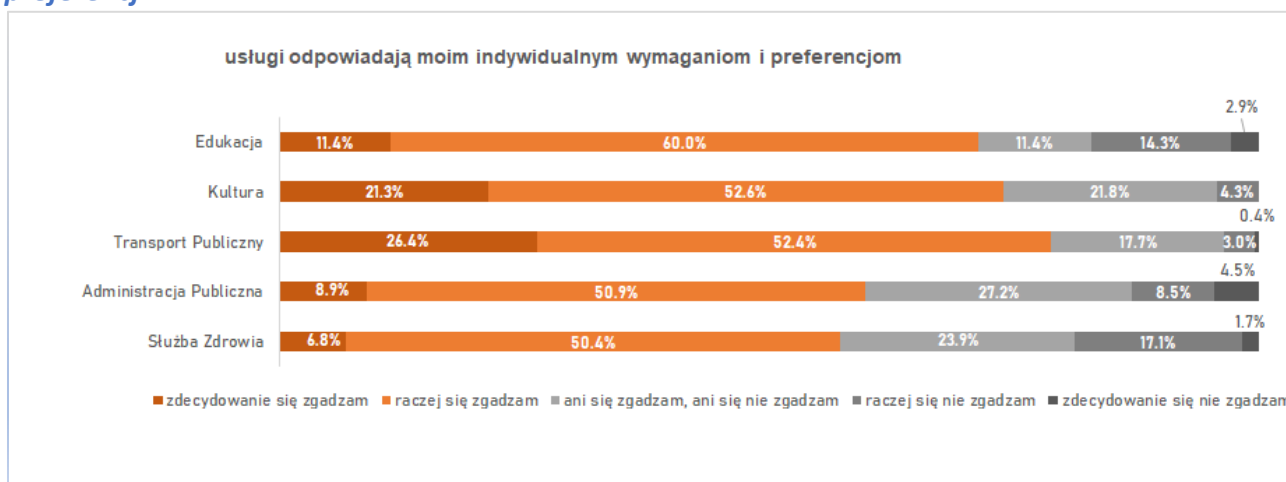
osobami z innych kręgów językowych i kulturowych i swoje codzienne doświadczenia przekładają na instytucje, w których pracują. Stąd też tak wysoka ocena sfery kultury, gdyż osoby tam pracujące cechują się ponadprzeciętnym kapitałem kulturowym i kontaktami międzynarodowymi, a fakt ten był podkreślany w zamieszczanych komentarzach w ramach pytań otwartych:

Niektórzy urzędnicy niespecjalnie chcą mówić po angielsku, jednak w sektorze kultury sytuacja jest dużo lepsza, personel jest na ogół przyjazny i gotowy do pomocy w innych językach (Tajlandia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Ważnym czynnikiem wpływającym na ocenę jakości usług z perspektywy “za progiem” jest poczucie bezpieczeństwa i komfortu, kwestia zaspokajania indywidualnych wymagań i preferencji oraz uprzejmość personelu. Generalnie wszystkie te aspekty były dobrze oceniane w każdej badanej sferze usług publicznych, choć w każdym z aspektów notowaliśmy istotne różnice.

Szczegółowy rozkład odpowiedzi dotyczących kwestii zaspokajania indywidualnych wymagań i preferencji prezentuje poniższy wykres:

Wykres 11: Oceny dostosowania usług publicznych do indywidualnych wymagań i preferencji

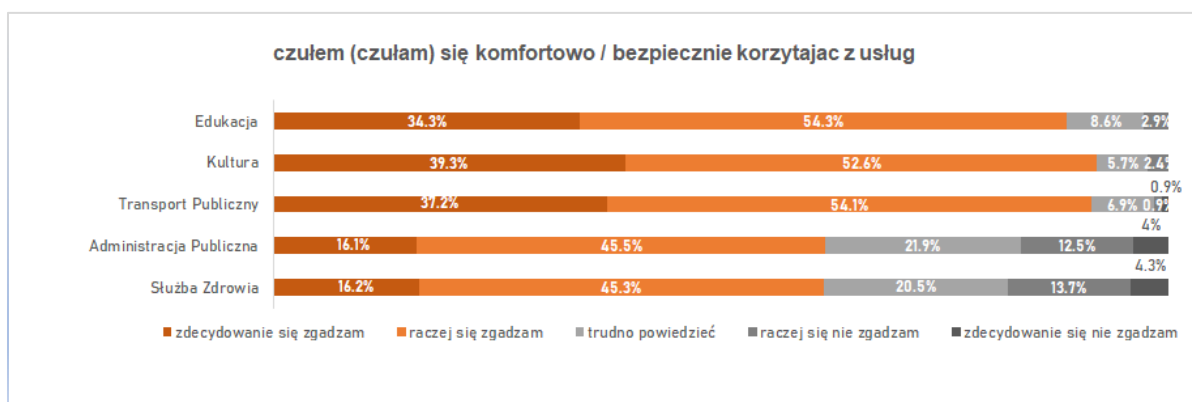


Generalnie powyższe wskazania wszędzie przekraczają znacznie (50%), z najwyższymi wskazaniami w przypadku transportu publicznego (79%) i kultury (73%). Najwięcej negatywnych wskazań odnosiło się służby zdrowia (19%) i edukacji (17,5%), co jednak warte odnotowania, relatywnie spora część respondentów wskazywała w tym przypadku neutralne

odpowiedzi, aż (27%) w przypadku administracji publicznej i (24%) w przypadku służby zdrowia.

Wywiady pogłębiane potwierdzają ogólnie wysokie zadowolenie w zakresie poczucia indywidualnego podejścia. Wskazuje się przy tym na wyrozumiałość i elastyczność personelu. Także i w tym przypadku respondenci zdecydowanie podkreślali, że najlepiej pod tym względem wypada sfera kultury i komunikacja publiczna.

Wykres 12: Ocena poczucia bezpieczeństwa i komfortu w kontekście korzystania z usług publicznych

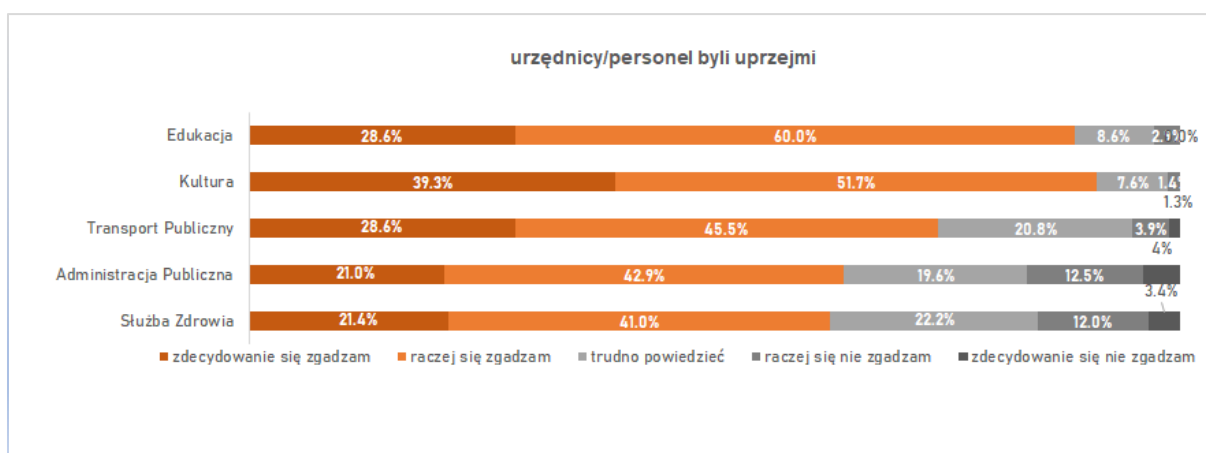


W tym przypadku znakomita większość respondentów pozytywnie ocenia poczucie bezpieczeństwa i komfortu we wszystkich sferach usług publicznych. Daje się jednak zauważyć istotne różnice pomiędzy konkretnymi sferami usług. W przypadku administracji publicznej i służby zdrowia, aspekt ten oceniało pozytywnie łącznie po (61.5%), natomiast edukację publiczną (88.6%) oraz sferę kultury oraz transport publiczny po (91%). Warto w tym miejscu podkreślić wysoką ocenę edukacji publicznej w kontekście poczucia bezpieczeństwa i komfortu w porównaniu do opisywanych w dalszej części kwestii systemowych (programy nauczania) pozostających w gestii państwa i ocenianych zdecydowanie gorzej. Analizowane aspekty są bardzo istotne przy ocenianiu zaufania społecznego wobec instytucji publicznych oraz ich transparentności i braku korupcji. Wątek ten był stosunkowo często podkreślany w wywiadach, gdzie respondenci mówili między innymi:

Brak korupcji to już bardzo duży plus (...). Miałam pilną operację cesarskiego cięcia podczas porodu. Jest to po prostu raj na Ziemi, ponieważ byłam całkowicie zaopiekowana, nie było potrzeby kupowania za własne pieniądze żadnych tabletek ani zastrzyków. Przyjechałam, podpisałam dokumenty i nic więcej nie było potrzebne. Byłam absolutnie spokojna, że zrobią

wszystko dobrze. Jednocześnie też nikt nie prosił o pieniądze. W zasadzie ten czynnik korupcji jest tutaj nieobecny. Kiedy na Ukrainie mój mąż miał operację w szpitalu publicznym, wiem ile nas to kosztowało. Robi to dużą różnicę. Mówię nawet nie tyle o pieniądzach, ile o przejrzystości. To nawet nie ja płacę tu podatki, tylko mój mąż i tu jest przejrzystość w stosunku do rodziny z tego punktu widzenia: jeśli jesteś oficjalnie zatrudniony i płacisz podatki w tym kraju, to dostajesz usługi medyczne. To jest boskie. W porównaniu z Ukrainą jest to zupełnie inny poziom (B/K/1).

Wykres 13: Ocena uprzejmości personelu w kontekście korzystania z usług publicznych



Respondenci mieli generalnie bardzo dobre zdanie na temat uprzejmości personelu pracującego w sferze usług publicznych. W przypadku każdej z badanych sfer pozytywne wskazania przekraczały (60%), a w przypadku sfery kultury przekraczały (90%). Relatywnie najgorzej pod tym względem wypada administracja publiczna, gdzie łącznie (16.5%) respondentów wskazywało na nieuprzejmość personelu oraz służba zdrowia (15.4%). Szczegółowego wglądu w tę sytuację dostarczają wywiady pogłębiane, w których można dostrzec kontekst danej sytuacji oraz zinterpretować subiektywne oceny niekorzystnego traktowania. Szczegółowo problematykę tę analizujemy w dalszej części.

Poziom “za progiem” był generalnie bardzo dobrze oceniany. Jednak możemy wskazać na dwa zasadnicze problemy, jakie udało się zidentyfikować na podstawie materiału empirycznego: 1) kwestię językową związaną z podstawową komunikacją, 2) społeczno-kulturowe różnice w postrzeganiu “obsługi klienta” i uprzejmość personelu. W efekcie często skutkowało to postrzeganiem systemu obsługi klienta jako systemu “ad hoc zlitowania się”, i postrzegania systemu usług publicznych w kontekście nierównego lub niekorzystnego traktowania.

3.3.1. Kwestie językowe

Najczęstszym problemem odnoszącym się do poziomu "za progiem", na jaki wskazywali respondenci były kwestie językowe związane z (nie)możliwością porozumienia się w języku angielskim. Co zrozumiałe, problem ten najczęściej podnoszony był przez respondentów nieznających języka polskiego lub posługujących się nim w stopniu podstawowym, którzy w ankiecie dzielili się między innymi takimi komentarzami:

Zdecydowanie nalegam, aby umieścić personel anglojęzyczny w urzędzie imigracyjnym, jeśli nie wszędzie. To niedopuszczalne, aby nie znać angielskiego w tym konkretnym miejscu (Grecja, brak znajomości j. polskiego, 1-5 pobytu w Krakowie).

Prawie wszyscy funkcjonariusze służb publicznych nie znają ani nie rozumieją języka angielskiego. Czas oczekiwania jest zwykle wyjątkowo długi (Malezja, brak znajomości j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Krakowie).

Jednak bariera językowa nie dotyczy tylko i wyłącznie tej kategorii respondentów. Także respondenci bliscy kulturowo wskazywali na ten problem, czego przykładem jeden z wielu podobnych komentarzy zamieszczonych w ankiecie:

Odmowa obsługi w Wydziale Spraw Cudzoziemców w Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie z uzasadnieniem: "w Polsce mówi się po polsku". Zwracałam się do pracownika w języku angielskim (Ukraina, średniozaawansowany poziom j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Także w wywiadach pogłębionych problem ten był często podnoszony, przykładowo respondentka z Ukrainy zwracała uwagę, że:

Mamy barierę językową, ale jest ona absolutnie we wszystkich sferach życia. Jednocześnie spotykamy lekarzy, którzy próbują zrozumieć, co mówimy i to jest świetne (B/K/1).

Niemniej jednak ogólna życzliwość personelu była bardzo dobrze oceniana, co sprawiało, że obcokrajowcy znający w sposób przynajmniej komunikatywny język polski, mieli raczej pozytywne doświadczenia związane z korzystaniem z usług publicznych:

Przy podstawowej znajomości polskiego, można przejść drogę administracyjną z niewielkimi problemami (Francja, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 pobytu w Polsce).

Na problemy dotyczące kwestii języka wskazywano przede wszystkim w przypadku służby zdrowia i administracji. Jest to o tyle zrozumiałe, że tak jak to już zostało napisane, w tych sferach rozstrzygane są skomplikowane i ważne życiowo sytuacje, dyskutowane często specjalistycznym lub/i zbiurokratyzowanym językiem.

3.3.2. "System zlitowania się"

Wartym podkreślenia jest to, że odczuwana przez respondentów życzliwość personelu była często konsekwencją **braków systemowych w obsłudze obcokrajowców**. W wypowiedziach respondenci często podkreślali, że kiedy "zagubili się" w systemie, ktoś z personelu się "zlitował" nad nimi, "uratował" ich w trudnej sytuacji, co działo się raczej przypadkowo - ktoś z personelu przechodząc i widząc, że obcokrajowiec jest zagubiony lub nie uzyskał pomocy ze względu na trudność z językiem polskim, starał się mu pomóc niejako poza swoimi obowiązkami, "poza systemem". Wypowiedź jednego z respondentów dobrze oddaje sens takiej sytuacji:

Ona [recepjonistka w szpitalu] była jak... ach!, mówiła do mnie: "powinieneś mówić po polsku" i odmówiła mi pomocy. Wtedy usiadłem i pomyślałem: więc co teraz? Ale przechodziła jej koleżanka, która skończyła pracę, która mówiła po angielsku i zapytała: co się dzieje? I to mnie uratowało (D/M/7).

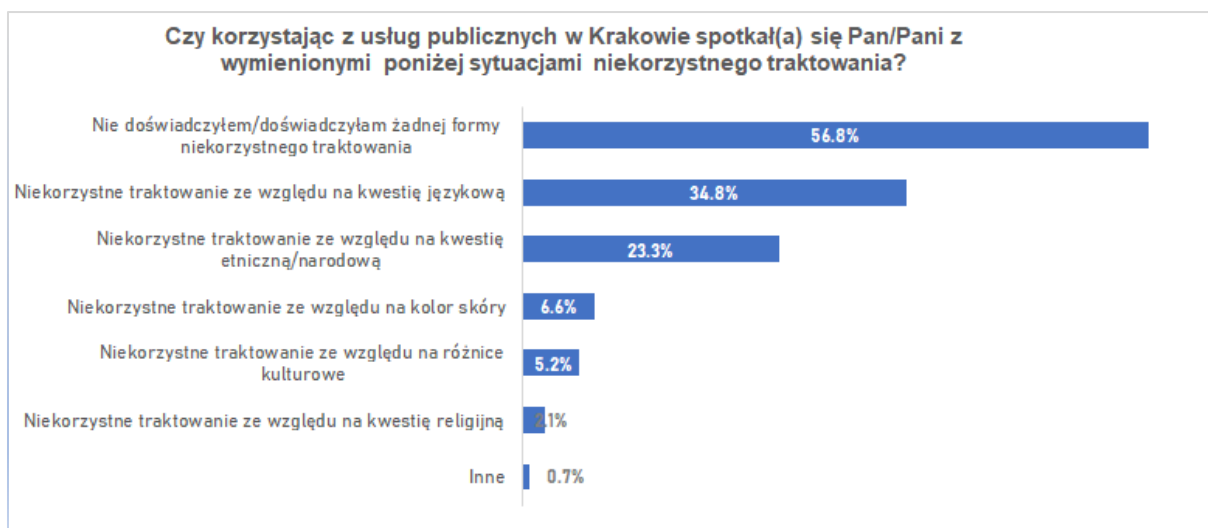
3.3.3. Kwestie dyskryminacji i niekorzystnego traktowania

W trakcie badań dało się zidentyfikować trzy kluczowe sfery niekorzystnego traktowania obcokrajowców w kontekście korzystania z usług publicznych. Pierwszą z nich były kwestie językowe, które z sposób zasadniczy wpływały na poczucie niekorzystnego traktowania. Kwestie językowe są nierozzerwalnie powiązane z możliwością interpretacji zachowań w określonym kontekście, co wynika ze znajomości bądź nie kodów kulturowych. Często brak znajomości lub słaba znajomość języka wiązała się z poczuciem wykluczenia z uwagi na nieznajomości lub błędną interpretacji kodów kulturowych. Druga sfera wykluczenia odnosiła

się do postaw personelu jako reprezentantów społeczeństwa przyjmującego postrzeganych jako “nieuprzejmość”, na które nasi respondenci zwrócili szczególną uwagę. Trzecia sfera niekorzystnego traktowania związana była z kwestiami tzw. “widocznej inności” wynikająca z koloru skóry lub innych cech wyraźnie odróżniających obcokrajowców.

Przed przystąpieniem do szczegółowej analizy trzech sfer dyskryminacji, przedstawiamy ogólne wyniki badań dotyczące niekorzystnego traktowania, zwracając przy tym uwagę na kluczowe zmienne, które mogą mieć znaczenie w postrzeganiu i doświadczaniu nierównego traktowania.

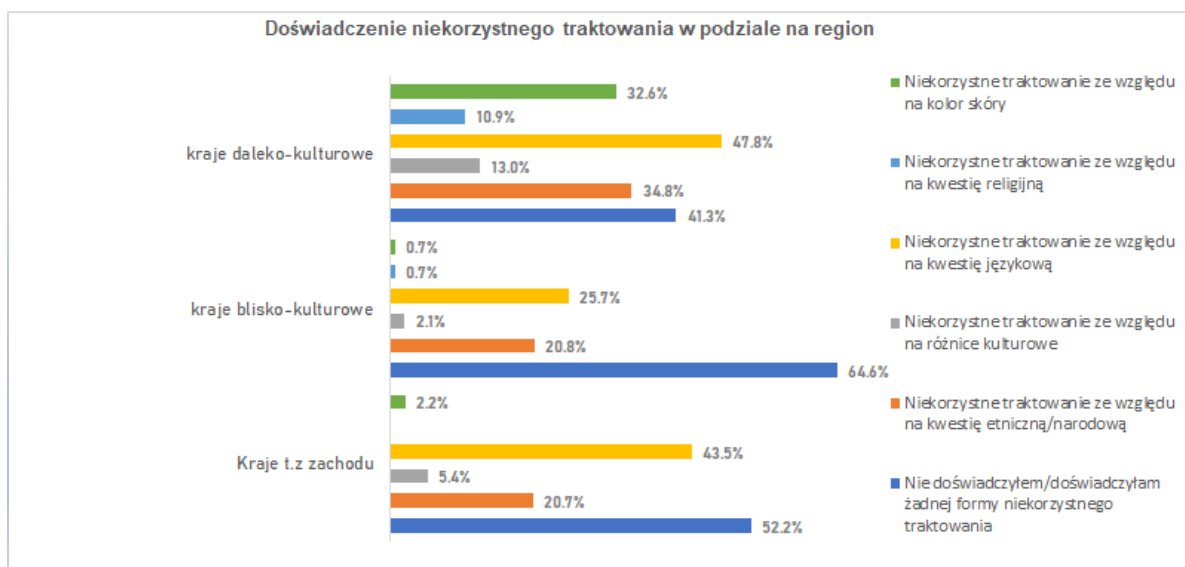
Wykres 14: Ocena dotycząca niekorzystnego traktowania w sferze usług publicznych



Większość, bo (56,8%) respondentów nie doświadczyło w Krakowie żadnej formy dyskryminacji. Jednak ponad (40%) mieszkańców w mieście obcokrajowców doświadczyło jakiejś formy dyskryminacji i niesprawiedliwego traktowania. Najczęściej (34,8%) dotyczyło to kwestii językowych, co charakterystyczne, pomimo podobieństw językowych, aż ¼ respondentów bliskich kulturowo wskazała, że doświadczyła niekorzystne traktowanie w tej sferze, (23.3%) respondentów doświadczyło niekorzystne traktowanie ze względu na przynależność etniczną lub narodową, jednak ten wskaźnik jest o 11 punktów procentowych wyższy wśród respondentów z krajów dalekich kulturowo, łącznie (34.8%) wskazań. Co istotne, pomimo tego, że ogółem tylko (6.6%) respondentów wskazało na niekorzystnego traktowanie ze względu na kolor skóry, odsetek ten znacząco wzrasta **aż do (32.6%)** wśród ankietowanych z krajów dalekich kulturowo, stanowiących często “widoczną mniejszość”.

Rozkład wypowiedzi dotyczących niekorzystnego traktowania znacznie różni się z uwagi na region pochodzenia respondentów, co ilustruje poniższy wykres:

Wykres 15: Doświadczenia niekorzystnego traktowania z uwzględnieniem różnic z uwagi na region pochodzenia



Inne zmienne, takie jak długość pobytu oraz wiek, nie miały istotnego wpływu na odpowiedzi respondentów w kwestii niekorzystnego traktowania. Istotne rozbieżności w doświadczeniach występują natomiast z uwagi na różnice płciowe: w przypadku kobiet, aż o 20 punktów procentowych częściej wskazywano na niekorzystne traktowanie podczas korzystania z usług publicznych, szczególnie widoczne było to w odniesieniu do kwestii językowych, kiedy to (42.2%) kobiet odczuwało niekorzystne traktowanie w tej sferze podczas gdy w przypadku mężczyzn odsetek ten wynosił jedynie (26.5%).

Wykres 16: Doświadczenia niekorzystnego traktowania w podziale na płeć



Zarówno komentarze w pytaniach otwartych, jak też wywiady pogłębiane nie dają jednoznacznych odpowiedzi pozwalających wyjaśnić tak znaczące różnice. Problem ten wymaga dalszych pogłębionych badań, gdyż może wynikać zarówno z kwestii “widocznej inności” np. w wyglądzie kobiet muzułmańskich noszących hidżab, jak też generalnie zwieszającej się świadomości kobiet w kontekście nierównego traktowania, między innymi pod wpływem globalnej akcji #MeToo.

Widoczne różnice w doświadczeniu niekorzystnego traktowania można dostrzec także ze względu na znajomość języka, co obrazuje poniższa tabela.

Tabela 3: Doświadczenia niekorzystnego traktowania ze względu na kwestię językową w zależności od poziomu znajomości języka polskiego

	Nie znam	Podstawowy	Średniozaawansowany	Zaawansowany	Biegły
Niekorzystne traktowanie ze względu na kwestię językową	35.0%	51.8%	30.7%	29.9%	16.7%

Prezentowane odpowiedzi nie są całkowicie jednoznaczne, co może wskazywać na potrzebę dalszych badań w tej kwestii. Oczywiście jest, że o ile osoby deklarujące biegłą i zaawansowaną znajomość języka polskiego są mniej narażone na dyskryminację w tym aspekcie, o tyle odsetek ten jest nadal dość wysoki. To może pociągać za sobą głębsze

interpretacje dotyczące związku między językiem a obywatelstwem oraz tożsamością narodową, gdzie granice inności są silnie podkreślane w kontekście czystości języka. Wskazują na to badania nad migrantami powracającymi, zwłaszcza dziećmi urodzonymi za granicą (zwłaszcza po przystąpieniu Polski do UE w 2004 roku). Dzieci te, mimo iż są etnicznymi Polakami, to z uwagi na kwestie językowe często mają trudności z integracją społeczną (Grzymała-Moszczyńska, Durlik, Szydłowska, Grzymała-Moszczyńska 2016).

3.3.4. Sfery niekorzystnego traktowania

3.3.4.1. Język

Szczegółowe dane wskazują, że mamy w tym przypadku do czynienia z dwojakim zjawiskiem. Z jednej strony, bariery językowe generowały sytuacje konfliktowe na linii usługodawca-usługobiorca przy korzystaniu z usług publicznych. Z drugiej strony natomiast dotyczyło to dyskryminacji z uwagi na posługiwanie się językiem obcym w przestrzeni publicznej (głównie chodziło o ukraiński i rosyjski bądź wyraźny wschodni akcent w przypadku imigrantów z byłej WNP). W tym kontekście skupiamy się jednak jedynie na pierwszym zjawisku. Cytowany poniżej komentarz z ankiety dobrze odzwierciedla poczucie wykluczenia ze względu na język, co niejednokrotnie prowadziło do otwartego konfliktu:

Bariery językowe prowadzą do niesprawiedliwego traktowania. Zazwyczaj jest to stwierdzenie: "nie mówisz po polsku, nie przychodź", "przyjeżdżasz do Polski, musisz mówić po polsku" lub od razu odmowa obsłużenia po usłyszeniu angielskiego słowa. Inną sytuacją jest to, że personel nie jest obeznany z innymi kulturami i nie jest otwarty na różnorodności. Od roku staram się zorganizować ślub z moją polską narzeczoną, za każdym razem, kiedy przychodziliśmy do urzędu stanu cywilnego, byliśmy odsyłani z różnych powodów, np. nie można było zidentyfikować mojego nazwiska, ponieważ cudzoziemcy mają inną strukturę nazwisk niż europejska. (Malesja, brak znajomości j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Krakowie).

W wywiadach respondenci podkreślali, że niejednokrotnie obcokrajowcy muszą uciekać się do pomocy profesjonalnych pośredników w celu załatwiania spraw urzędowych:

A potem po prostu skorzystałem z usług prawnika. (...) I to był zupełnie inny sposób postępowania, wiesz, bo oni widzą mnie wchodzącego z prawnikiem, który mówi po polsku,

ona jest Polką. I wszystko poszło wtedy sprawnie, z niczym nie było problemu. (...) Powiedzieli mojemu prawnikowi, że gdybym był sam, to moje sprawy zostałyby odrzucone. Więc to jest kłopotliwe i naprawdę trudno się z tym pogodzić (D/M/7).

Tego typu uwagi były często podnoszone zarówno w komentarzach w ankiecie, jak też wywiadach pogłębionych. Respondenci zwracali przy tym uwagę, że byli traktowani zdecydowanie lepiej, gdy towarzyszył im ktoś mówiący po polsku, co często odbierali jako przejaw niesprawiedliwego traktowania.

3.3.4.2. Poczucie wykluczenia z uwagi na postawy personelu

Druga sfera niekorzystnego traktowania związana jest z postawami personelu, które mimo dosyć pozytywnej ogólnej oceny w ankiecie, w wywiadach pogłębionych były często interpretowane jako dyskryminujące. Jeden z respondentów w trakcie wywiadu problem ten ujął w sposób następujący:

To nie jest świadoma dyskryminacja, ale raczej poczucie wykluczenia z uwagi na postawy (Z/M/9).

W niektórych przypadkach brak przyjaznego nastawienia w stosunku do petentów, które jest bardzo ważne w niektórych kulturach, było wyraźnie podkreślane w komentarzach w ankiecie, czego przykładem jeden z wielu podobnych komentarzy:

Personel sprawia wrażenie, że robi społeczeństwu przysługę. Brakuje uprzejmości i cierpliwości (RPA, poziom j. zaawansowany, ponad 10 lat pobytu w Polsce).

Sytuacja taka niejednokrotnie wpływała na samopoczucie obcokrajowców korzystających z usług publicznych, czemu dawali wyraz w komentarzach:

Urzednicy byli niemili i nie czułem się tam mile widziany (Francja, poziom języka podstawowy, 1-5 pobytu w Polsce).

Z drugiej strony natomiast, niektórzy respondenci pochodzący z krajów Zachodu sugerowali neokolonialne relacje, które ich zdaniem panują w sferze usług publicznych. Ich zdaniem to, że byli bardzo dobrze traktowani, wynikało z faktu ich pochodzenia z konkretnego regionu (w domyśle bardziej cywilizowanego i lepiej rozwiniętego) oraz wyglądu:

Jestem obywatelką białej Europy Zachodniej (UE), znam język polski na poziomie średniozaawansowanym, jestem związana z UJ i myślę, że to mogło przyczynić się do sprawiedliwego i uprzejmego traktowania mnie (Niemcy, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, poniżej roku pobytu w Polsce).

Jako młoda Niemka (biała) z dobrą znajomością języka polskiego byłam zazwyczaj bardzo dobrze traktowana przez urzędników, którzy nie byli już tak mili dla imigrantów spoza Unii Europejskiej. Szczególnie pozytywne jest dla mnie doświadczenie administracji publicznej, zwłaszcza w porównaniu z niemiecką biurokracją (Niemcy, zaawansowana znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Materiał badaczy wskazuje, że da się wyraźnie wyczuć istotne różnice w postrzeganiu i obsłudze obcokrajowców z różnych kręgów kulturowych w sferze usług publicznych. Co istotne, pojawiały się też problem dyskryminacji ze względu na “widoczną inność”, o czym więcej piszemy poniżej. Doświadczenie niekorzystnego traktowania staje się siniej odczuwane w sytuacjach kryzysowych, co wzmacniała jeszcze sytuacja pandemii. Respondenci, którzy przeszli chorobę koronawirusa, opisywali swoje doświadczenia z systemem publicznej służby zdrowia niemal w kategoriach traumatycznych przeżyć.

3.3.4.3. Dyskryminacja ze względu na pochodzenia lub/i “widoczną inność”

Na problem dyskryminacji ze względu na pochodzenia lub “widoczną inność” zwracali uwagę zarówno respondenci z krajów dalekich jak i bliskich kulturowo. W pierwszym przypadku chodziło głównie o kwestie związane z kolorem skóry, czego przykładem komentarz zamieszczony w ankiecie:

W Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim, gdzie załatwia się sprawy pobytowe, zostałem przez urzędników bardzo źle potraktowany z uwagi na mój kolor skóry, dodatkowo czyniono uwagi na temat koloru mojej skóry (Indie, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat w Polsce).

Problem ten występował także w przypadku respondentów z krajów klasyfikowanych jako bliskie kulturowo, o czym świadczy cytowany poniżej komentarz:

Uprzedzenia wobec mojego azjatyckiego wyglądu, a nawet prośba o „powrót do Chin” (Kazachstan, zaawansowany poziom j. polskiego, 6-10 lat w Polsce).

W drugim przypadku dyskryminacja miała miejsce przede wszystkim w odniesieniu do kwestii językowych, co dotyczyło nawet osób, które uzyskały polskie obywatelstwo:

Mówię po polsku ale z akcentem i kiedy niektórzy urzędnicy czy kontrolerzy słyszą akcent, od razu grożą służbą graniczną chociaż jestem polską obywatelką (Polska, zaawansowany poziom j. polskiego, 6-10 lat w Polsce).

Także osoby biegle mówiące po polsku zwracały uwagę na ten problem:

Pracownik instytucji publicznej nie chciał wystawić mi dokumentów, odwołując się do argumentów prawnych. Jego argumenty było zupełnie niezrozumiałe, poza jednym zdaniem: "nie rozumiesz, ale ja ci tłumaczę, jak to zrobić w Polsce". Ale ja mówię całkiem dobrze po polsku. Sytuacja została dopiero rozwiązana za pomocą mojego prawnika, który przyszedł na moją prośbę w ciągu pół godziny. W jego obecności dokonano zastępstwa urzędnika, bez żadnego komentarza ze strony tego samego pracownika (Białoruś, zaawansowany poziom j. polskiego, 6-10 lat w Polsce).

Z problemem dotyczącym dyskryminacji z uwagi na kwestie języka respondenci z krajów bliskich kulturowo stykają się na co dzień, z tego też powodu są bardziej wyczuleni na te kwestie w sferze usług publicznych, co ilustrować może jeden z wielu podobnych komentarzy zamieszczanych w ankiecie:

Odmówiono mi wynajęcia mieszkania, gdy tylko usłyszeli, że jestem z Ukrainy, rozmawiano ze mną po angielsku bardzo uprzejmie do momentu, gdy zapytali mnie o mój paszport. Potem przetrzucili się na język polski i powiedzieli, że muszę mówić po polsku w Polsce. Innym razem gdy prosiłem o wizytę u angielskiego lekarza, rozmówcy przeszli na język polski, gdy zobaczyli w aktach, że jestem z Ukrainy, i nie przeszkadzało im, że nie rozumiem po polsku terminów medycznych (Ukraina, poziom średniozaawansowany j. polskiego, 1-5 lat w Polsce).

Problem dyskryminacji z uwagi na kwestie językowe był często podnoszony w wywiadach pogłębionych. Ciekawych spostrzeżeń w tym aspekcie dostarczali respondenci mieszkający w Krakowie od dłuższego czasu. W trakcie wywiadów zwracali uwagę, że problemy związane z dyskryminacją były wcześniej niemal nieobecne, natomiast nasiliły się w ostatnich latach wraz z masową emigracją z Ukrainy, co nakładało się też na wzrost retoryki anty-imigranckiej podnoszonej przez partie populistyczne i niektóre media wspierając te

partie. Sytuację tę dobrze oddają słowa respondentki z Białorusi mieszkającej w Polsce od kilkunastu lat:

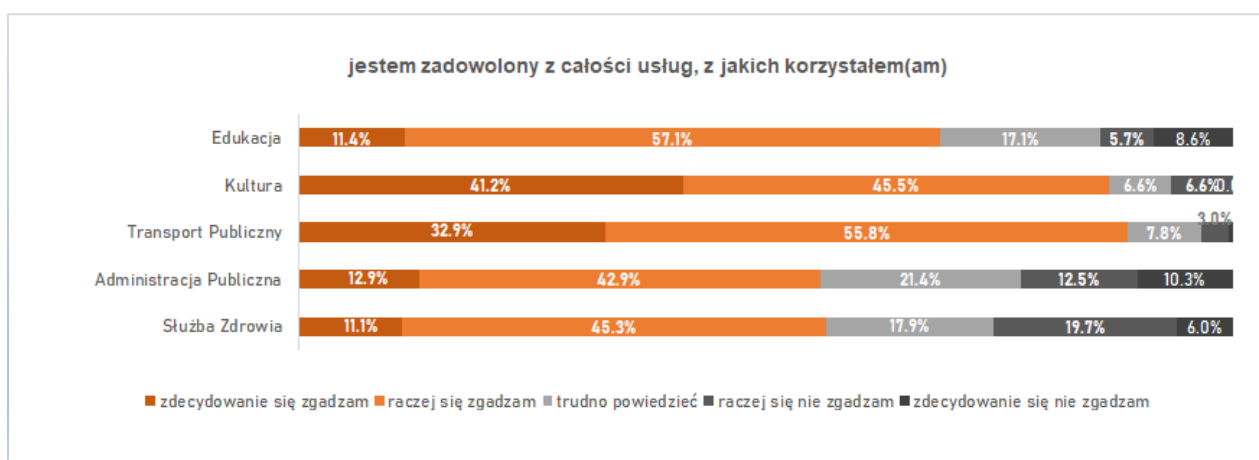
Ja to (dyskryminacji) doświadczam ostatnio, wcześniej ja nic takiego nie słyszałam, nawet złego półsłowa. Jak mnie pytali skąd jestem i jak się dowiadywali, że jestem Białorusinką to od razu mieli uśmiech, Polacy bardzo lubią Białorusinów, mają do nas bardzo dobry stosunek. Nigdy w życiu, żaden lekarz, pielęgniarka nie dali mi do zrozumienia, że ja jestem gorsza. Ale z uwagi na to, że mieszka tu teraz dużo Ukraińców i mnie też zaliczają do tej diaspory, to teraz czasem słyszę takie... taksówkarz mi powiedział, żebym wracała do Kijowa, ktoś tam też coś dogadał, ale to od ostatniego czasu dopiero, od kiedy ta masowa migracja z Ukrainy się zaczęła, mówi się że mieszka ich w Polsce ok. 2 mln. A wcześniej jak ktoś się mnie pytał o pochodzenie to tylko z ciekawości. Tak to w Krakowie nigdy wcześniej nie spotkałam się z wrogością, wręcz przeciwnie, z dużą ciekawością (B/K/18).

Sytuację tę można tłumaczyć z jednej strony kwestią opisywanego wcześniej przejścia migracyjnego, które dokonało się niedawno i ma charakter masowy, zwłaszcza w kontekście imigracji z krajów dalekich kulturowo cechujących się często "widoczną innością" oraz masowej imigracji z krajów bliskich kulturowo, co do których w polskim społeczeństwie funkcjonują silne negatywne stereotypy. Wszystko to nakładało się na gwałtowną zmianę postaw Polaków wobec imigrantów i uchodźców po 2015 roku wywołaną przez partie populistyczne i wspierające je media. Problematyka tak wymaga odrębnych pogłębionych badań. W tym miejscu chcemy jedynie podkreślić, że niemal (60%) respondentów z krajów dalekich kulturowo doświadczyło jakiejś formy dyskryminacji korzystając ze sfery usług publicznych w Krakowie, i aż (32.6%) z nich doświadczyło dyskryminacji z uwagi na kolor skóry. Sytuacja ta nie jest dużo lepsza w przypadku imigrantów z krajów Zachodu, wśród których także znajdują się osoby cechujące się "widoczną odmiennością", a którzy deklarowali, że w (48%) doświadczyli jakiejś formy dyskryminacji. Nieco lepiej, choć wciąż daleko od ideału, sytuacja ta wygląda w przypadku imigrantów z krajów bliskich kulturowo, z których (35%) doświadczyło jakiejś formy dyskryminacji korzystając z usług publicznych.

3.4. Wyniki badań “wychodząc”

Ten obszar był generalnie dobrze oceniany. W przypadku wszystkich typów usług, ogólne zadowolenie respondentów wynosiło powyżej (55%). Odnotowaliśmy tu jednak znaczne różnice w zależności od typu usługi. Relatywnie najłabiej oceniana była służba zdrowia, około (56%) pozytywnych wskazań, a najwyżej transport publiczny, gdzie aż (90%) respondentów był usatysfakcjonowanych z korzystania z tego typu usługi. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentowany jest na wykresie poniżej:

Wykres 17: Ogólny stosunek do świadczonych usług w podziale na poszczególne typy usług publicznych



W dalszej części przedstawimy szczegółowe różnice w ocenie całościowej usług publicznych według konkretnych typów usług. W tym miejscu warto jednak wskazać na różne czynniki, które wpływają na ogólną ocenę usług publicznych. Jak wspomniano wcześniej, oczekiwania użytkowników usług publicznych uwarunkowane są kontekstem. Satysfakcja jest wypadkową różnicy pomiędzy oczekiwaniami a doświadczeniem, zatem wysoka ocena może być niejednokrotnie skutkiem obniżonych oczekiwań niż fatyczną jakością oferowanych usług. W ocenie całości usług w sferze administracji publicznej (74%) respondentów z krajów bliskich kulturowo wyraziło zadowolenie z tych usług, w porównaniu z (39.5%) respondentów z krajów Zachodu oraz (36.6%) z krajów dalekich kulturowo. Te różnice często potwierdzane były w wywiadach pogłębionych, przykładowo tylko respondenci z krajów bliskich kulturowych podkreślili fakt, że brak korupcji jest znaczącym atutem sfery publicznej w Krakowie. Co charakterystyczne, odmienne postawy zanotowaliśmy z odniesieniem do sfery publicznej służby zdrowia, gdzie to właśnie respondenci z krajów bliskich kulturowo znacznie gorzej oceniali swoje doświadczenia niż respondenci z innych regionów. Wynika to niewątpliwie z istotnych

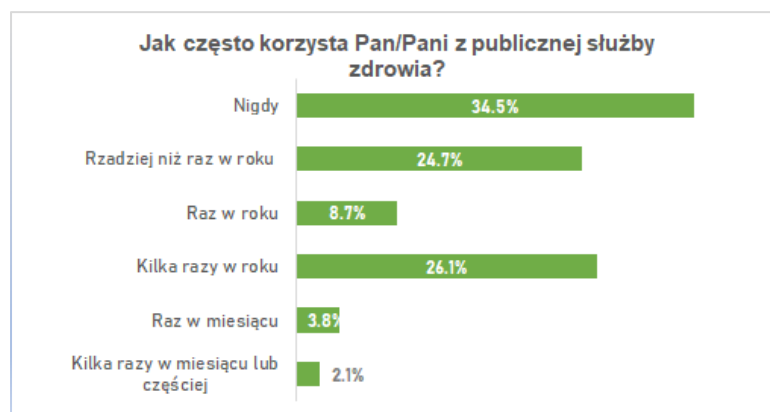
różnic pomiędzy systemami służby zdrowia w poszczególnych państwach, szczególnie w kontekście poziomu prywatyzacji usług w tym zakresie. Dodatkowo, pewne wątki podkreślane jako ważne w ankiecie i wywiadach, okazują się nie mieć znaczącego wpływu na całościową ogólną ocenę konkretnych usług. Przykładowo, respondenci często podkreślali problemy z dostępem i klarownością informacji, ale i tak oceniali dane usługi raczej pozytywnie, ponieważ ostatecznie osiągnęli zamierzone cele, np. z pomocą znajomych Polaków.

4. Analiza według typów usług publicznych

4.1. Służba zdrowia

Wykres poniżej prezentuje odpowiedzi dotyczące częstotliwości korzystania z publicznej służby zdrowia.

Wykres 18: Częstotliwość korzystania z usług publicznej służby zdrowia



Sporo, bo aż (34,5%) respondentów nigdy nie korzystało z publicznej służby zdrowia w Krakowie. Najczęściej podawaną przyczyną było posiadanie prywatnego ubezpieczenia (50,6%) i brak takich potrzeb (46,5%), co można tłumaczyć stosunkowo młodą strukturą imigracji i reaktywnie dobrze zarabiającą (ponad 5 tys. dochodu netto deklarowała ponad połowa respondentów). Respondenci zdecydowanie najczęściej korzystali z usług lekarza rodzinnego (65,8%), co można uznać za zrozumiałe, gdyż w polskim systemie zdrowia jest to najczęściej pierwszy kontakt z tym systemem. W wywiadach pogłębionych wskazywano, że najczęściej chodziło w tym przypadku o wypisywanie recept na leki konieczne w długoterminowym leczeniu. Drugą najczęściej wybieraną usługą były wizyty u specjalisty

(56.4%), co w wywiadach pogłębionych tłumaczone było wysokimi kosztami korzystania z usług specjalistów w sferze prywatnej, zwłaszcza w kontekście długotrwałego leczenia.

Rozkład odpowiedzi dotyczących powodów rezygnacji bądź rzadkiego korzystania z publicznej służby zdrowia prezentowany jest na poniższym wykresie:

Wykres 19: Powody rezygnacji bądź rzadkiego korzystania z usług publicznej służby zdrowia

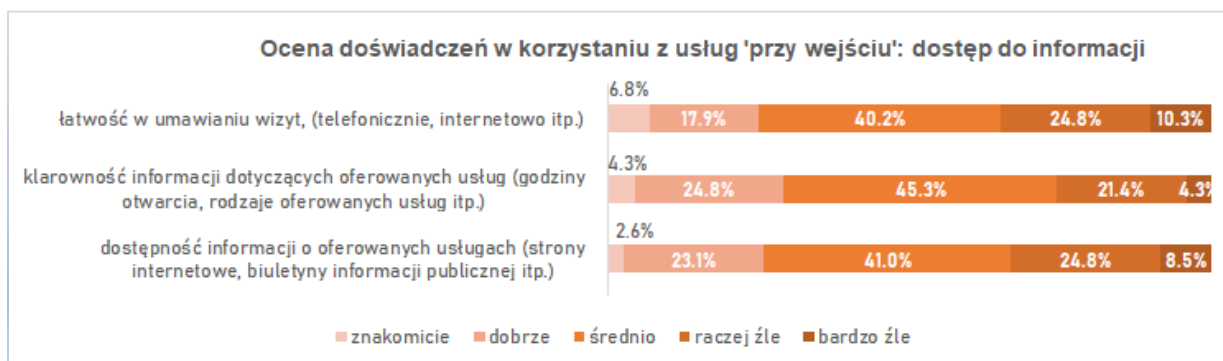


Warto podkreślić, że (33%) respondentów wyrażało obawy przed korzystaniem z publicznej służby zdrowia w Polsce, a (26%) wskazywało na brak informacji o tym jak z niej korzystać. W tym przypadku widać dodatkowo istotne różnice z zależności od regionu pochodzenia respondentów. W przypadku osób pochodzących z krajów dalekich kulturowo aż (41%) respondentów wyrażało obawy przed korzystaniem z publicznej służby zdrowia, w porównaniu do (11%) respondentów z krajów bliskich kulturowo oraz (24%) respondentów z państw Zachodu. Podobne różnice zaobserwowaliśmy w dostępie do informacji, respondenci z krajów dalekich kulturowo deklarowali w (26%) brak informacji o tym jak korzystać ze służby zdrowia, podczas gdy respondenci państwa Zachodu w (19,5%), natomiast respondenci z krajów bliskich kulturowo już tylko w (10%). Powyższe wyniki korelują się z preferencjami wyboru prywatnej służby zdrowia: aż (41.5%) respondentów z krajów dalekich kulturowo korzysta wyłącznie z prywatnej opieki zdrowotnej, przy czym jedynie (29%) z krajów Zachodu i (26%) z krajów bliskich kulturowo. Należy jednak podkreślić, że w ogólnej próbie spora część respondentów to wysoce wykwalifikowani, dobrze zarabiający specjaliści, którzy częściej korzystają z prywatnej służby zdrowia. Nie odnotowaliśmy natomiast zasadniczych różnic w odpowiedziach z uwagi na kwestię płci.

4.1.1. Ocena “przy wejściu”

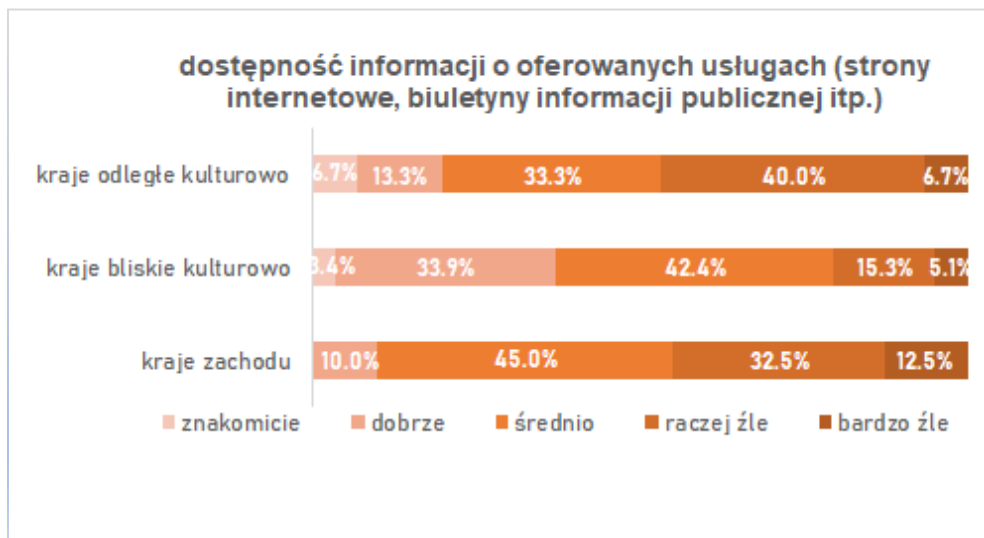
Wykres prezentuje odpowiedzi respondentów dotyczące dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt.

Wykres 20: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście publicznej służby zdrowia



Ten aspekt jest bardzo źle oceniany, oceny negatywne przeważają nad pozytywnymi w każdym z pytań. Warto jednak podkreślić, że w tym przypadku zanotowaliśmy wyjątkowo wysoki odsetek (od 40% do 45%) wskazań neutralnych. Co charakterystyczne, w analizowanym przypadku poziom znajomości języka polskiego nie miał znaczącego wpływu na ocenę dostępu do informacji. Natomiast ocena dostępu do informacji wzrasta wraz z czasem pobytu w Polsce, ale nie znacząco. W przypadku podziału na regiony pochodzenia, lepsze oceny wystawiają respondenci z krajów bliskich kulturowo, co może świadczyć o tym, że w tym przypadku liczy się nie tylko sama warstwa narracyjna (znajomość języka), ale też logika systemu biurokratycznego, lepiej rozumiana przez obcokrajowców z krajów bliskich kulturowo. Szczegółowy rozkład odpowiedzi z uwzględnieniem regionów pochodzenia prezentowany jest na poniższym wykresie:

Wykres 21: Ocena dostępności informacji o oferowanych usługach w publicznej służbie zdrowia według regionu pochodzenia



Sfera służby zdrowia, a zwłaszcza kwestie związane z dostępem do informacji były jednymi z najczęściej komentowanych problemów w pytaniach otwartych w ankiecie. Tytułem przykładu można przytoczyć jeden dłuższy komentarz:

Szczerze mówiąc, muszę powiedzieć, że moja największa krytyka dotyczy usług publicznej opieki zdrowotnej. Powiem, że jako cudzoziemka posiadająca ubezpieczenie zdrowotne w NFZ, cały proces i nawigację w systemie publicznej opieki zdrowotnej postrzegam jako bardzo niejasny i trudny dla cudzoziemców, zwłaszcza tych, którzy nie znają języka polskiego. Rozumiem, że ważne i zalecane jest, aby nauczyć się języka kraju, w którym się mieszka. Nawet przy jako takiej znajomości języka polskiego, moje postrzeganie nawigacji w systemie jest bardzo negatywne. Nie jest to wcale jasne dla obcokrajowców i jest to biurokratyczny koszmar. Gdybym nie miała polskich przyjaciół, prawdopodobnie nadal bym się gubiła, nawet po dwóch latach bycia tutaj i pracowania na pełnym etacie. Rozumiem, że w czasach pandemii COVID-19 pojawiły się angielskie wersje stron internetowych oraz opcja infolinii NFZ w języku angielskim, jednak zalecałbym dodanie anglojęzycznej strony internetowej lub tłumaczenie niektórych z najbardziej podstawowych funkcji systemu opieki zdrowotnej i sposobu dostępu do niej. Nigdy nie wiedziałam, że muszę zadeklarować lekarza rodzinnego poprzez oświadczenie, aż do ostatniego tygodnia, kiedy próbowałam uzyskać skierowanie na test COVID (Węgry, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Problem dostępu do informacji w kontekście służby zdrowia był też bardzo często podkreślany w wywiadach pogłębionych. Respondentka z Białorusi, mówiąca biegle po polsku i mieszkająca w Polsce kilkanaście lat mówiła:

Fatalnie to jest zorganizowane. Dodzwonić się nie można, a z uwagi na tą operację to miałam ostatnio duży kontakt, a wcześniej unikałam kontaktu. Informacja jest fatalna, dopytać się jest nierealne, wszędzie kolejki. W moje przychodni koło domu, z której czasem korzystam, to kolejki już są od 6 rano. To jest masakra dostać się do jakiegoś specjalisty, tak więc oceniam to bardzo źle (B/K/18).

Respondentka z Turcji, posługująca się komunikatywnie językiem polskim, zwracała natomiast uwagę, że:

Te informacje są takie, jakbyśmy byli Polakami, a my potrzebujemy więcej informacji. Ale myślę, że tam tego nie rozumieją, bo komunikują się głównie z Polakami i nie znają naszych potrzeb, tego jak się z nami komunikować (D/K/7).

System informacyjny jest na tyle dysfunkcyjny, że nawet respondenci o wysokich kompetencjach w zakresie medycyny czują się zagubieni próbując uzyskać podstawowe informacje, o czym świadczy wypowiedź respondenta, który ukończył studia medyczne:

Problem z dostępem do informacji, tego jak korzystać z systemu. Absolutnie nie miałem o tym pojęcia, chociaż studiowałem medycynę nie miałam pojęcia, jak działa NFZ (D/M/7).

Kwestie problemów językowych i niedostatecznej informacji w kontekście służby zdrowia wywoływały największe emocje, gdyż pociągają za sobą daleko idące konsekwencje dla osób korzystających z tego typu usług. Ilustracją tego może być następująca wypowiedź z wywiadu:

Zdarzyła się nieoczekiwana sytuacja, w której dziecko potrzebowało natychmiastowej operacji. Operacja odbyła się w ramach NFZ. Rodzice albo źle wypełnili dokumenty, albo coś w tym stylu i zostali obciążeni rachunkiem za tę operację. Płacą podatki i powinni byli to wszystko otrzymać za darmo w ramach NFZ i pojawiło się pytanie, jak mogliby przynajmniej spróbować odzyskać te pieniądze z powrotem. Nikt nic o tym nie wie, moja znajomość języka polskiego jest wciąż bardzo słaba, ale są ludzie, którzy mieszkają tu od pięciu/sześciu lat i mówią biegle po polsku i nikt nie mógł znaleźć w Internecie żadnej informacji na ten temat (B/K/1).

Kolejna kwestia, która była poruszona przez naszych respondentów, to czas oczekiwania na wizytę u lekarza, szczególnie specjalisty. Oczywiście problem ten dotyka nie tylko obcokrajowców, ma jednak duży wpływ na ogólną ocenę służby zdrowia, zwłaszcza że dokonywana ona jest w perspektywie porównawczej - obcokrajowcy porównują ją z innymi systemami. Stąd też częste były wypowiedzi, jak ta cytowana poniżej:

Z usługi konsultacji online korzystałam po porodzie, czyli telefonicznie z moim ginekologiem jako kontrola poporodowa. To było moje pierwsze spotkanie telefoniczne z lekarzem, aby porozmawiać o tym, jak się czuję i to jest trochę dziwne. Ale generalnie nie podoba mi się sposób, w jaki wszystko jest zorganizowane, nie wiem, z czym to się wiąże: albo z dużym obciążeniem lekarzy, albo z czymś innym. Dla mnie to jest niepojęte, że wizyta u lekarza jest po prostu nierealna do realizowania. (...) Dużą wadą jest oczekiwanie na wizytę do lekarza. Bardzo długo trzeba czekać. Słyszałam, jak pewna osoba czekała około pół roku, żeby umówić się na wizytę do specjalisty (B/K/1).

4.1.2. Ocena “za progiem”

Ocena “za progiem” dotyczy przede wszystkim kwestii uprzejmości personelu, sprawiedliwego traktowania, poczucia bezpieczeństwa oraz uwzględnienia indywidualnej sytuacji. Rozkład odpowiedzi w odniesieniu do tego aspektu prezentowany jest na poniższym wykresie:

Wykres 22: Ocena uprzejmości personelu, sprawiedliwego traktowania, poczucia bezpieczeństwa oraz uwzględnienia indywidualnej sytuacji w publicznej służbie zdrowia



Ten aspekt oceniany jest już zdecydowanie lepiej, pozytywne odpowiedzi oscylują od (57%) w przypadku kwestii uwzględniania indywidualnej sytuacji do (65%) w przypadku sprawiedliwego traktowania. Szczegółowa analiza danych wskazuje na istotne prawidłowości. Generalnie najgorzej oceniany był pierwszy kontakt (recepcja), natomiast bardzo dobrze

oceniany był kontakt z personelem medycznym (lekarze). Co warto podkreślić, w tym przypadku istotną rolę odrywała kwestia językowa, aż (35%) respondentów deklarujących słabą znajomość języka polskiego wskazywało na niesprawiedliwe traktowanie, co koreluje się z omawianymi wcześniej wnioskami wskazującymi, że kwestie językowe są najczęstszą przyczyną nieporozumień i konfliktów przy korzystaniu ze sfery usług publicznych. Fakt ten był podkreślany szczególnie w wywiadach pogłębionych, gdzie zwracano uwagę na dobą znajomości języka angielskiego, a w niektórych przypadkach też rosyjskiego przez lekarzy, co pozwalało na rozładowywanie potencjalnych sytuacji stresogennych i konfliktogennych. Co charakterystyczne, w tym przypadku nie zanotowaliśmy specjalnych różnic z uwagi na region pochodzenia, choć wyjątkowo duży odsetek "niezdecydowanych" odnotowaliśmy w kategorii respondentów w krajów bliskich kulturowo, bo aż (27%), w porównaniu do (12,5%) z krajów Zachodu oraz (20%) z krajów dalekich kulturowo. Natomiast uprzejmość personelu była znacznie gorzej oceniana przez osoby z krajów Zachodu, gdzie odsetek negatywnych wskazań wynosił (30%), w porównaniu do (20%) z krajów dalekich kulturowo, a jedynie (6,8%) z krajów bliskich kulturowo. Wyniki te wskazują na istotną rolę, jaką odgrywają różnice kulturowe i oczekiwania wyniesione ze swojego systemu w postrzeganiu sfery usług publicznych. Warto także odnotować, że aż (86%) respondentów z krajów dalekich kulturowo deklarowało, że uwzględniono ich indywidualną sytuację i wymagania.

W wywiadach pogłębionych najczęściej zwracano uwagę na barierę językową. Przykładowo, respondentka pracująca w korporacji międzynarodowej w dziale HR, podkreślała, że wielu pracowników z jej firmy spotyka się z takimi barierami:

Z poziomu komunikacji to nie ma problemu, ja mówię po polsku, więc nie mam problemu i nie muszę wymagać, aby lekarze mówili po angielsku. Ale jeśli chodzi o dostęp dla obcokrajowców, to powiedziałbym, że 50/50. Ludzie, którzy przyjeżdżają z krajów z językami słowiańskimi, mają mniej problemów i ja to obserwuję (B/K/5).

Często podnoszone były, dobrze znane też obywatelom polskim, bolączki rodzimej służby zdrowia:

Oddział koszmarny, straszny, jedna toaleta na oddziale urologicznym, wszystko jest stare, lekarze są spoko, ale system jest taki, że jak tylko stajesz na nogi to cię wywalają (B/K/18).

Jako pozytywne aspekty funkcjonowania służby zdrowia podawano empatię i życzliwość personelu medycznego:

Ale był też jedna przykry incydent, moja żona chciała abym wszedł do pokoju i tłumaczył i mimo pewnych oporów lekarz się na to zgodził, ustaliliśmy pewne granice. I to było miłe. Nawet jeżeli czułem, że moje kulturowe granice są przekraczane, to wiedziałem, że robi to w dobrej wierze (D/M/6).

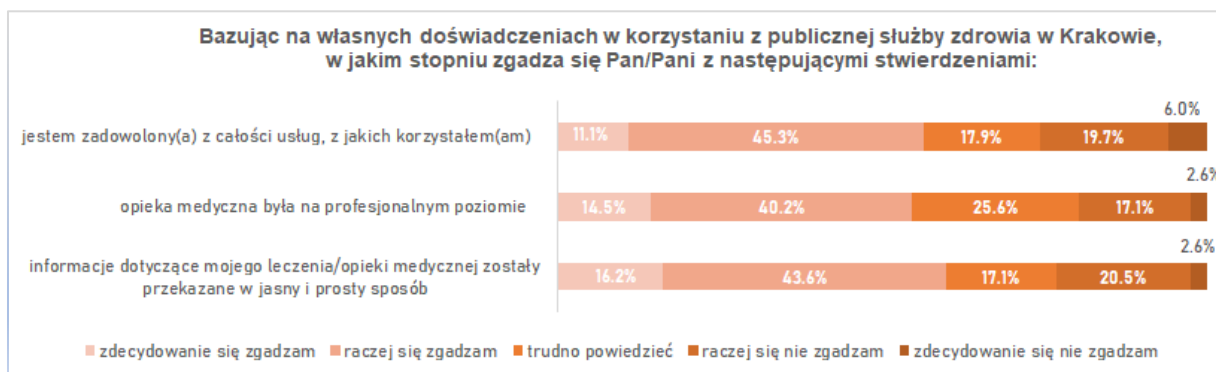
Problemy związane z dyskryminacją lub/i niekorzystnym traktowaniem, mimo że mające raczej charakter marginalny, to jednak były przywoływane w wywiadach. Jedna z respondentek, pytana o takie sytuacje, mówił, że:

Tak słyszałam od swoich kolegów, że czasem były takie sytuację, że byli traktowani w taki sposób.... że no....., ale to było od ludzi z Ukrainy, komuś powiedzieli „niech pan/pani jedzie do Ukraina i tam bada swoje zdrowie”. U mnie nie było takiej sytuacji” (B/K/5).

4.1.3. Ocena “przy wyjściu”

Wykres przedstawia ogólną ocenę systemu służby zdrowia z perspektywy “wychodzącego” pacjenta:

Wykres 23: Ogólna ocena publicznej służby zdrowia z perspektywy “wychodzącego” pacjenta



W tym przypadku nie odnotowaliśmy specjalnych różnic w odniesieniu do podstawowych zmiennych. Jedyną wartą odnotowania różnicą, to fakt, że respondenci deklarujący słabą znajomość języka polskiego wyrażali częściej (43,5%) ogólne niezadowolenie w porównaniu z tymi, którzy deklarowali dobrą bądź biegłą znajomość języka

polskiego - (25%) respondentów. W tym przypadku wyraźnie dało się zaobserwować opisywaną już prawidłowość, że tam, gdzie system działał źle, ogólną ocenę korzystania z konkretnej sfery usług podnosiły relacje interpersonalne. Innymi słowy problemy systemowe nadrabiane były kapitałem ludzkim. Potwierdzają to zarówno komentarza w pytaniach otwartych w ankiecie, jak też wywiady pogłębiane.

Komentarze z ankiety:

Ze wszystkich usług publicznych w mieście, usługi służby zdrowia są tymi, które dla obcokrajowca są najtrudniejsze do zrozumienia (ale ich jakość nie jest problemem). W około 90% przypadków otrzymałam doskonałe leczenie, spotkałam tylko kilka "czarnych owiec", które konsekwentnie dawało złą obsługę (Meksyk, zaawansowana znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

W wywiadzie pogłębianym respondent ze Szkocji mówił:

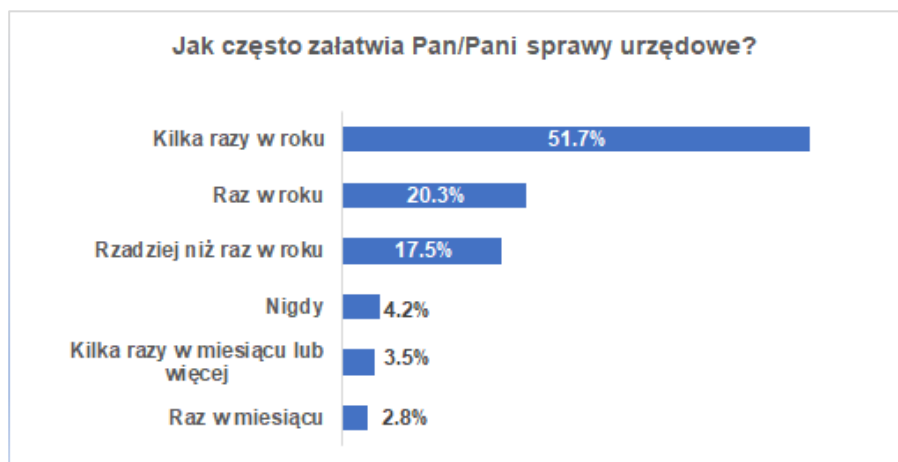
Kiedy byłem pierwszy raz w przychodni miałem takie wrażenie, że..., no nie jest tak dobra jak w UK. Były długie kolejki do lekarza i obsługa nie była taka przyjazna. Ale przy okazji kolejnych wizyt w innych przychodniach zmieniłem zdanie, ludzie są tam bardzo przyjaźni, profesjonalni, były już mniejsze kolejki. (...) Ja osobiście nigdy nie miałem takich doświadczeń (dyskryminacji) ani też nie słyszałem o czymś takim. Wręcz odwrotnie, lekarze z którymi miałem kontakt byli bardzo pozytywnie nastawieni, życzliwie i to właśnie z tego powodu, że jestem obcokrajowcem (Z/M/7).

Na ogólną ocenę systemu służby zdrowia zasadniczy wpływ mają problemy systemowe, których państwo od lat nie potrafi rozwiązać, co wybrzmiewa zwłaszcza w kontekście porównawczym, kiedy obcokrajowcy porównują polski system do innych. Przykładowo jedna z respondentek mówiła:

Ja ma trochę porównania, trochę mieszkaliśmy w Anglii, mam rodzinę w USA, Niemczech i dla mnie polska służba zdrowia jest najgorsza. Białoruska nie jest idealna, jest słabo rozwinięta, ale system jest lepszy niż w Polsce. W Polsce służba zdrowia jest droga, ja jestem przedsiębiorcą, pracuję na umowę agencyjną i muszę płacić co miesiąc 1480 zł a w tym miałam tylko darmowy poród i darmową operację i to się zastanawiała czy nie zrobić jej na Białorusi odpłatnie (B/K/18).

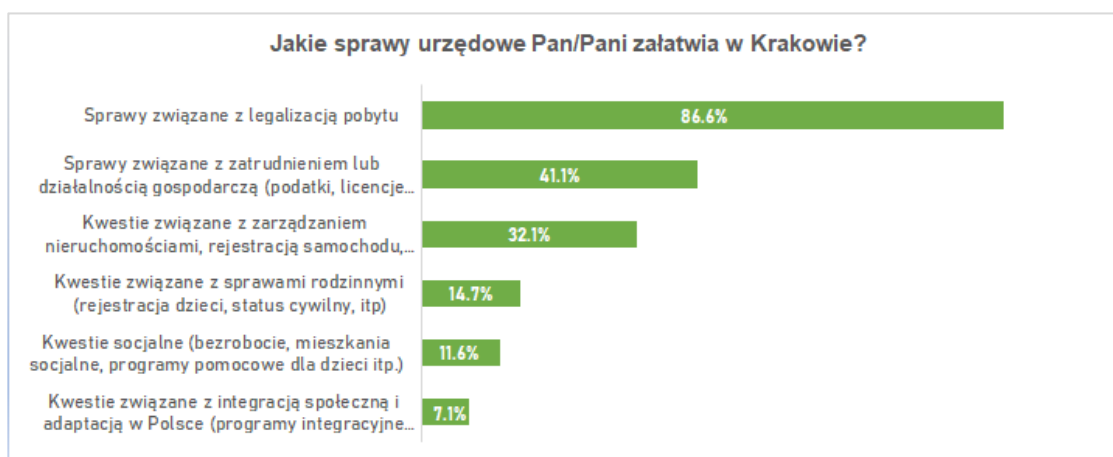
4.2. Administracja publiczna

Wykres 24: Częstotliwość korzystania z usług administracji publicznej



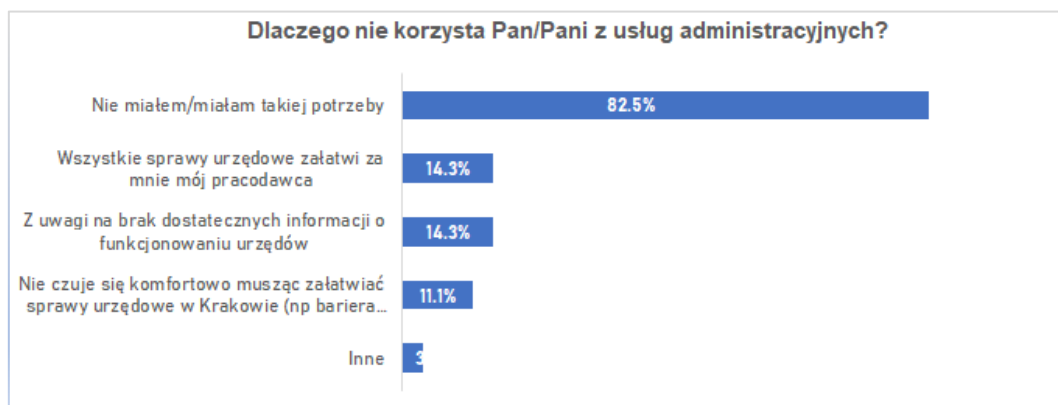
Obcokrajowcy mieszkający w Krakowie stosunkowo często korzystają z usług administracji publicznej, tylko (4,2%) respondentów nigdy nie miało z nią kontaktu. Zazwyczaj, w (52,7%) korzystają kilka razy w roku. Sprawy załatwiane w urzędach administracji publicznej najczęściej dotyczą kwestii życia codziennego. Na sprawy rodzinne (rejestracja dzieci, status cywilny itp.) wskazywało (32,7%) respondentów, kwestie związane z zarządzaniem nieruchomościami, rejestracją samochodu, majątku itp. deklarowało (25,6%). Dominują więc usługi będące w gestii gminy miejskiej Kraków. Co charakterystyczne, nikt z respondentów nie korzystał z usług związanych z kwestiami socjalnymi (bezrobocie, mieszkania socjalne, programy pomocowe dla dzieci itp.), co potwierdza opisywaną w innym miejscu bardzo korzystną dla miasta strukturę imigracji. Warto zauważyć, że tylko (7,1%) respondentów skorzystało z oferty integracji społecznej cudzoziemców, w tym z pomocy organizacji pozarządowych. Wśród tych, którzy z niej korzystali, są na ogół starsi respondenci (w przedziale wiekowym 45-64 lata), częściej są to kobiety niż mężczyźni a rozkład jest dość równomierny, jeśli chodzi o regiony pochodzenia.

Wykres 25: Rodzaje spraw urzędowych załatwianych przez respondentów



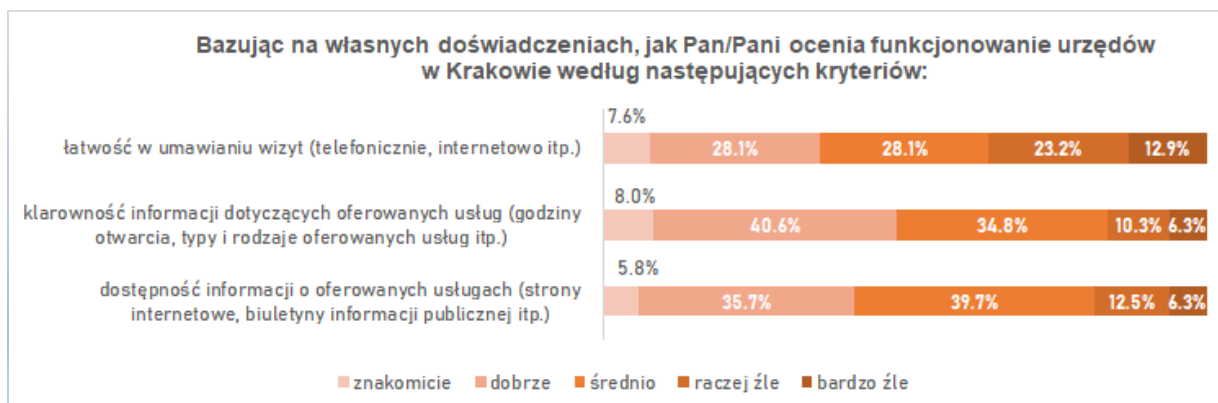
Jako główny powód niekorzystania z usług administracji publicznej respondenci wskazywali najczęściej to, że nie mieli takiej potrzeby (82.5%). Głównie dotyczy to studentów z krajów UE oraz młodych osób z krajów bliskich kulturowo posiadających Kartę Polaka. Jednie (14.3%) wskazywało, że sprawy urzędowe załatwia za nich pracodawca, co wychodzi także w wywiadach pogłębionych - działy HR najczęściej tylko pomagają w uregulowaniu pobytu. Co ciekawe, tylko (14.3%) respondentów, którzy nie korzystają z usług wskazało na brak dostatecznych informacji o funkcjonowaniu urzędów.

Wykres 26: Powody, dla których respondenci nie korzystają z usług administracji publicznej



4.2.1. Ocena “przy wejściu”

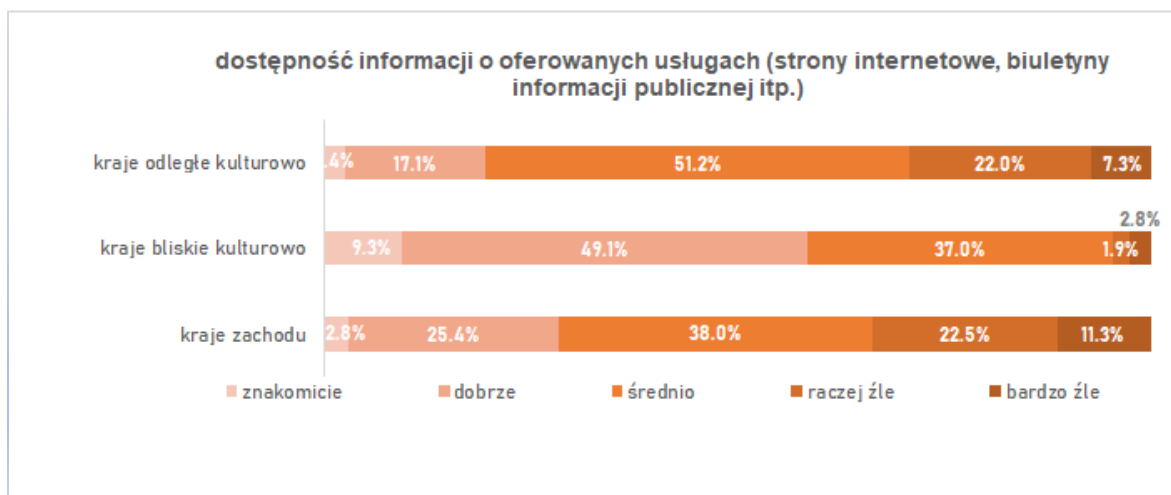
Wykres 27: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście administracji publicznej



Generalnie w tym przypadku oceny wypadają raczej średnio, przy czym wyraźnie najgorzej oceniany jest aspekt dotyczący umawiania wizyt, łącznie (35%) negatywnych wskazań. Jak wynika z analizy pytań otwartych i wywiadów chodzi w tym przypadku głównie o długie kolejki w urzędach. Kluczową zmienną, która wpływa na ocenę tego aspektu są kwestie językowe. Szczegółowa analiza pokazuje, że oceny są tym lepsze im lepsza deklarowana znajomość języka przez respondentów. Jest to o tyle zrozumiałe, że tak jak to już było podkreślane wcześniej, kwestia znajomości języka polskiego stanowi jedną z najważniejszych barier i wpływa na ogólną ocenę usług, zwłaszcza tam, gdzie dotyczy skomplikowanych i ważnych życiowo spraw, czego przykładem są kwestie administracyjne.

Szczegółowy rozkład opinii dotyczących dostępności informacji o oferowanych usługach z uwagi na region pochodzenia prezentuje poniższy wykres:

Wykres 28: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście administracji publicznej z uwagi na region pochodzenia



Przy ocenie dostępu do informacji, różnice pomiędzy regionami były dosyć znaczące. Respondenci z krajów bliskich kulturowo znacznie lepiej oceniali dostęp do informacji, co koreluje się z kwestiami językowymi i kulturowymi pozwalającymi na lepszą komunikację, ale też możliwości “zrozumienia” logiki systemu biurokratycznego. Problem “zrozumienia” logiki systemu stanowił kolejną barierę, na którą zwracali uwagę respondenci w trakcie wywiadów, czego ilustracją może być wypowiedź respondenta pochodzącego z kraju odległego kulturowo:

Kolejki w urzędach są strasznie długie, a jak już miałem możliwość złożenia formularza, to okazało się, że został odrzucony, bo wypełniłem stary formularz, który ściągnąłem ze strony internetowej tego urzędu (...). Moim zdaniem w postępowaniach administracyjnych nie ma żadnej logiki. Przykładowo, składałem [te same] dokumenty z kolegą, moje dokumenty zostały odrzucone, a jego zostały przyjęte. I nie wiem, gdzie popełniłem błąd (D/M/7).

Wątek dotyczący kwestii informacji, a zwłaszcza jej czytelności, był często podnoszony w wywiadach pogłębionych, przykładowo respondent znający komunikatywnie język polski tak opisywał swoje doświadczenia w kontekście dostępu do informacji:

Kwestia informacji, kiedy starałem się dowiedzieć jak załatwić mój pobyt tutaj, było tam mnóstwo informacji z różnych stron internetowych i często sprzecznych i w końcu i tak musieliśmy dzwonić, aby dostać wyjaśnienia. Wyraźnie brakuje klarownych informacji o procedurach, więc z mojej perspektywy w dostępie do informacji panuje bałagan i wprowadza często w błąd (Z/M/7).

Interesujące w tym kontekście są doświadczenia respondentki biegle posługującej się językiem polskim. W jej wypowiedzi można prześledzić dynamikę zmiany postaw, w zależności czy mówimy o sytuacji „przed wejściem” czy „za progiem”. O pierwszym przypadku respondentka mówiła o trudnej do przejścia barierze:

Czasami brakuje tego..., jak się wchodzi do tych katalogów (strony internetowe) to jest tam tyle informacji, że się można zgubić, może przydałoby się jakieś uproszczenie tych informacji (B/K/5).

Natomiast sytuacja „za progiem” zmienia już optykę:

Miałam fajne doświadczenia z wymianą prawa jazdy, bo miałam białoruskie i musiałam je wymienić na polskie i robiłam to w urzędzie w galerii handlowej. Przyszłam tam tak na próbę nic nie wiedząc co mnie spotka i bardzo fajnie wszystko wytłumaczono, proste procedury, dwa papiery, zdjęcie i opłata i tyle (B/K/5).

Wypowiedź ta dobrze pokazuje, że sfera usług administracyjnych, zwłaszcza ta pozostająca w gestii gminy, działa całkiem nieźle, jeśli chodzi o kontakty interpersonalne. Problemem jest natomiast kwestia informacji, która generuje istotne bariery, co dobrze podsumowuje następująca wypowiedź:

Ale moje wrażenia są też takie, że kontakt bezpośredni jest całkiem ok., strony internetowe są kiepskie, ale ludzie w bezpośrednim kontakcie są pomocni, profesjonalni (Z/M/7).

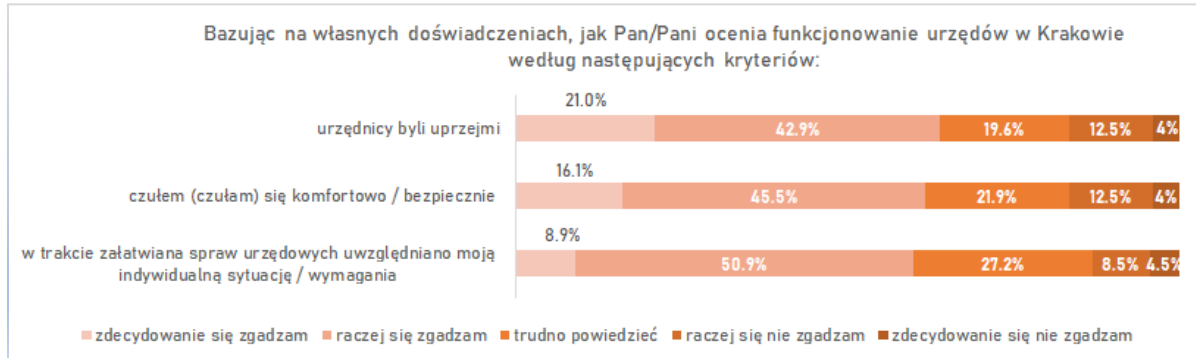
Osobnym problemem, podnoszonym przez respondentów z Ukrainy była niedostateczna informacja w języku ukraińskim, co jest o tyle zrozumiałe, że społeczność ta jest najliczniej reprezentowana w Krakowie:

Jedynym dużym minusem jest dla mnie to, że żadne strony urzędów nie zostały przetłumaczone na języki obce. To jest dla mnie niezrozumiałe. Dlaczego strony urzędów nie są przetłumaczone na język ukraiński? W Polsce jest bardzo dużo Ukraińców. W tym roku w Polsce urodziło się 1000 ukraińskich dzieci, a to znaczy, że istnieje 1000 ukraińskich rodzin, które mieszkają tu od ponad roku. Nie rozumiem, dlaczego nie przetłumaczono przynajmniej niektórych głównych sekcji, które odnoszą się bezpośrednio do migrantów (B/K/1).

4.2.2. Ocena "za progiem"

Wykres prezentuje rozkład ocen respondentów odnoszących się do takich kwestii jak: uprzejmość urzędników, poczucie bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględniania indywidualnej sytuacji:

Wykres 29: Ocena uprzejmości personelu, sprawiedliwego traktowania, poczucia bezpieczeństwa oraz uwzględnienia indywidualnej sytuacji w administracji publicznej

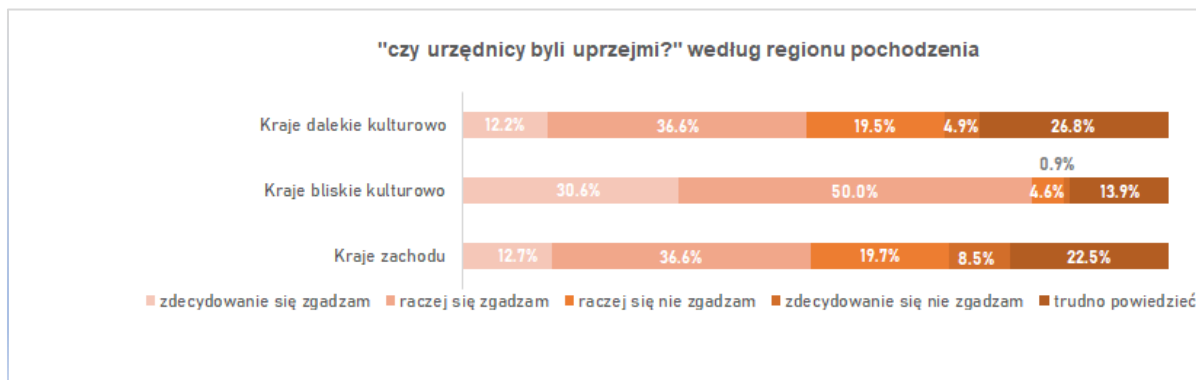


Wszystkie trzy komponenty wpływające na ocenę usług: uprzejmość personelu, komfort i bezpieczeństwo oraz uwzględnianie indywidualnej sytuacji, były bardzo dobrze oceniane, średnio około (60%) pozytywnych wskazań. Wskazania negatywne nie przekraczały (15%). Należy jednak zwrócić uwagę na relatywnie duży odsetek odpowiedzi niezdecydowanych.

Szczegółowego wglądu w tę kwestię dostarcza analiza wywiadów pogłębionych. W wywiadach respondenci zwracali uwagę, że w tym przypadku istotną barierą jest pierwszy kontakt z personelem o najniższych kwalifikacjach:

Słyszałam od chłopaków z Brazylii i Argentyny, że w urzędzie, ale to nie byli inspektorzy, ale takie panie na recepcji, że była taka dyskusja, że „jak pan nie rozumie po polsku, to po co pan tu mieszka?” a co oczekiwać od obcokrajowca, co tu przyjechał 2 miesiące temu. A pan na recepcji nie chciał mówić po angielsku, więc pracownicy z naszej firmy prosili, żeby ktoś z firmy z nimi chodził do urzędów. Niestety, ale komunikacja z tym poziomem, który odbiera dokument nie jest najlepsza. Natomiast nigdy nie słyszałam, że kiedy były już spotkana z inspektorami, weryfikacja dokumentów, żeby coś takiego miało miejsce (B/K/5).

Wykres 30: Ocena uprzejmości personelu administracji publicznej z uwagi na region pochodzenia



W tym przypadku widać zasadniczą różnicę pomiędzy respondentami z państw bliskich kulturowo a pozostałymi. W pierwszym przypadku aż (80%) uważa, że urzędnicy są uprzejmi, podczas gdy w przypadku pozostałych regionów wyniki są zbliżone i wynoszą ok (48%) pozytywnych wskazań. Na tak duże różnice zasadniczy wpływ mają dwa czynniki: kompetencje językowe oraz często (obniżone) oczekiwania wobec systemu administracji publicznej wynoszone doświadczeń z rodzimymi systemami.

Wykres 31: Ocena uprzejmości personelu administracji publicznej z uwagi na długość pobytu



Istotne znaczenie dla oceny uprzejmości urzędników ma długość pobytu. Symptomatyczne jest to, że odsetek pozytywnych wskazań znacząco spada wraz długością pobytu, co na pierwszy rzut oka może budzić zdziwienie, gdyż wraz długością pobytu wyrabiają się kompetencje językowe i kulturowe. Interpretacją tego faktu może być to, że wraz z długością pobytu wzrasta też ilość kontaktów z urzędami, a co za tym idzie także i negatywnych doświadczeń.

W wywiadach pogłębionych, respondenci z krajów Zachodu i dalekich kulturowo często zwracali uwagę, że nieuprzejmość urzędników powiązana jest raczej z asymetrycznością relacji władzy, która się w takich sytuacja wytwarza w polskich urzędach, a która nie występuje w systemach jakie znają, czego przykładem cytowana poniżej wypowiedź:

Ale czasami wydaje mi się, że oni (urzędnicy) wręcz nadużywają swojej władzy, tylko dlatego, że mogą po prostu czegoś żądać. Bo tak naprawdę nie wiesz, dlaczego to jest ważne, więc po prostu karząc ci to robić, żeby utrudniać ci życie. Może tak nie jest, ale tak to czasem odczuwam, jeśli nie dostaje odpowiedniego uzasadnienia: dlaczego muszę dostarczyć jakieś dokumenty (Z/K/9).

Poza uwagami krytycznymi, respondenci z długim stażem pobytu w Krakowie w wywiadach podkreślali pozytywne zmiany, jakie zaszły w ostatnich latach w kwestii obsługi obcokrajowców:

Usługi w tym urzędzie (Urząd ds. Cudzoziemców Przy Rondzie) poprawiły się, ludzie są tam bardziej przyjaźni. To ma chyba związek z ich warunkami pracy, teraz mówią po angielsku, jest lepszy system. Znacznie się poprawiła na lepsze dobre (D/K/16).

4.2.3. Ocena “przy wyjściu”

Wykres prezentuje ogólne opinie o systemie administracji publicznej z perspektywy “wychodzącego” petenta:

Wykres 32: Ogólne oceny usług administracji publicznej



Generalnie oceny tego aspektu są dobre. Pozytywne wskazania oscylują pomiędzy (60%) w przypadku klarowności informacji a (50%) w przypadku jakości obsługi. Co ciekawe, najlepiej oceniany aspekt - klarowność informacji - był też najczęściej krytykowany, otrzymując łącznie (25%) negatywnych wskazań. Wynikało to z faktu, że aspekt ten wzbudza największe emocje, a tym samym udzielono w tym przypadku najmniej neutralnych odpowiedzi.

Z wywiadów pogłębionych wyłania się raczej pozytywny obraz sfery administracji, na co niewątpliwie mają wpływ indywidualne doświadczenia oparte na interpersonalnych kontaktach. Respondenci, jeśli krytykowali pewne elementy systemu, to generalnie wskazywali, że nie odczuwali specjalnych różnic w traktowaniu z uwagi na fakt bycia obcokrajowcem, czego przykładem wypowiedź respondentki z Turcji:

Moim zdaniem nie mają jakiś szczególnych wad, ja nie czuję, żeby byłyby jakieś różnice pomiędzy obcokrajowcami i Polakami, jeśli chodzi o traktowanie w urzędach. Jeśli źle działają to nie tylko dla obcokrajowców, ale dla Polaków też – tak to widzę (...) Tak, są problemy, ale ja nawet po turecku nie rozumiem co piszą w niektórych pismach urzędowych (śmiech), ale są informacje dostępne po angielsku. Są takie sprawy, które są trudne do zrozumienia nawet w ojczystym języku, więc jeśli są problemy to tylko takie (D/K/7).

W niektórych przypadkach respondenci zwracali uwagę na różnice kulturowe wpływające na ich ocenę systemu administracji publicznej, zwłaszcza ci pochodzący z krajów Zachodu. Przykładowo, obywatel Wielkiej Brytanii mówił:

Jako całość administracja jest dobra, profesjonalna. Ale w szczegółach pojawiają się różnice kulturowe. Moje pierwsze doświadczenie z rejestrowaniem mojego pobytu, to zdziwienie ilością formularzy do wypełnienia, a osoba, która to przyjmowała była niezbyt pomocna, ale pod presją akceptowała te formularze, zupełnie inne doświadczenie niż z lekarzami. Tam był jakiś rodzaj niechęci do pomocy, trudny dla mnie do zrozumienia. To było dla mnie dziwne, że ludzie, którzy tam pracują nie zawsze stosują się do procedur, musisz przekonywać, aby zaakceptowali twoje formularze, to były takie kulturowe różnice. W Wielkiej Brytanii, procedury są proste, a jeśli coś jest skomplikowane, to każdy ci wytłumaczy dokładnie co musisz robić. A tu musisz specjalnie prosić, to było dla mnie dziwne. Ale jako całość uważam, że działa dobrze. Jeszcze taka mała różnica kulturowa: w wielkiej Brytanii ludzie w urzędach są bardziej uprzejmi, życzliwi, także ci co tam załatwiają sprawy, a tu tak nie do końca (Z/M/7).

W pytaniu otwartym w kwestionariuszu, które dotyczyło kwestii dyskryminacji i niekorzystnego traktowania, pojawiały się sporadyczne krytyczne uwagi na temat funkcjonowania urzędów, czego przykładem jedna z nich:

Personel w urzędzie miasta był bardzo niegrzeczny i zrobił minimum, aby pomóc mi zrozumieć procedurę rejestracji w języku angielskim. Oskarżyli mnie nawet o oszustwo, kiedy wróciłem tego samego dnia z nowym formularzem. To był koszmar. Jest też bardzo mało informacji online na temat tego, gdzie można się zarejestrować. Inni imigranci opowiadali mi podobne historie. Naprawdę trzeba to poprawić, biorąc pod uwagę ilość mieszkających tu obcokrajowców. Poza tą sytuacją moje doświadczenia tutaj były dobre (Holandia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat w Krakowie).

4.3. Szkolnictwo publiczne

Z uwagi na specyficzną strukturę imigracji (bardzo młodą), z usług szkolnictwa publicznego korzysta niewielki odsetek obcokrajowców mieszkających w Krakowie (chodzi o dzieci lub osoby pozostające pod opieką prawną). W przypadku próby, na której przeprowadzono ankietę, jedynie (12,2%) respondentów korzystało z usług szkolnictwa publicznego. Wynika to przede wszystkim z faktu, że obcokrajowcy mieszkający w Krakowie są bardzo młodzi i z tego powodu aż (65,5%) respondentów nie posiada dzieci lub osób pozostających po ich opieką prawną, a dodatkowe (14,5%) nie ma dzieci w wieku szkolnym. Dodatkowo, na ten stan rzeczy miały wpływ także inne powody nie uczęszczania do szkół publicznych, a ich pełny rozkład prezentowany jest na wykresie poniżej:

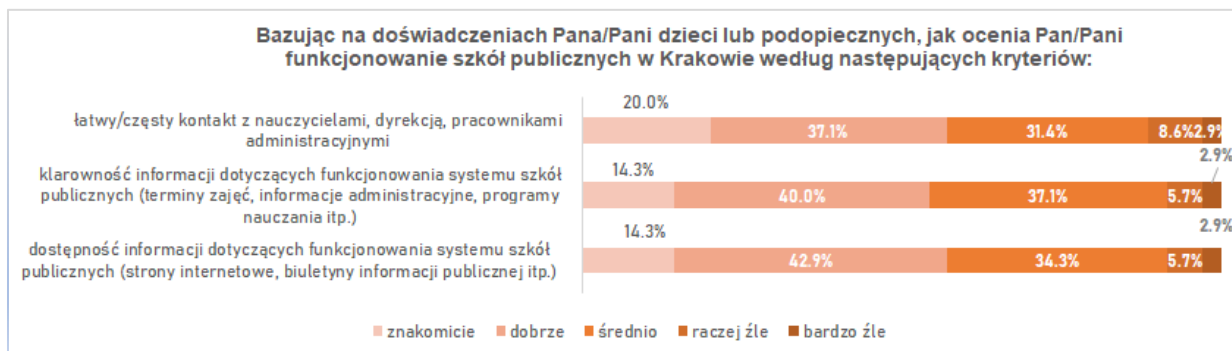
Wykres 33: Powody, dla którego respondenci nie korzystają z publicznego systemu edukacji



4.3.1 Ocena “przy wejściu” (n: 35)

W tym przypadku koniecznie należy pokreślić, że z uwagi na opisane powyżej kwestie, ankietę wypełniło jedynie 35 respondentów. Zatem w przypadku danych ilościowych zaprezentujemy jedynie podstawowe dane, gdyż w takiej sytuacji bardziej szczegółowe analizy nie mogą zostać zastosowane. W tym aspekcie bazować będziemy głównie na analizach jakościowych.

Wykres 34: Ocena dostępności i klarowności informacji o funkcjonowaniu systemu edukacji publicznej oraz o możliwość kontaktu z personelem



Dostępność i klarowność informacji na temat funkcjonowania systemu edukacji publicznej oceniana jest pozytywnie przez niewiele ponad (50%) respondentów. Lepiej jest oceniana łatwość w umawianiu się/kontakcie z nauczycielami oraz innymi pracownikami szkół (57%). Warto przy tym zwrócić uwagę na relatywnie wysoki odsetek respondentów niezdecydowanych, sięgający (37%) w przypadku klarowności informacji i (34%) w przypadku dostępności informacji.

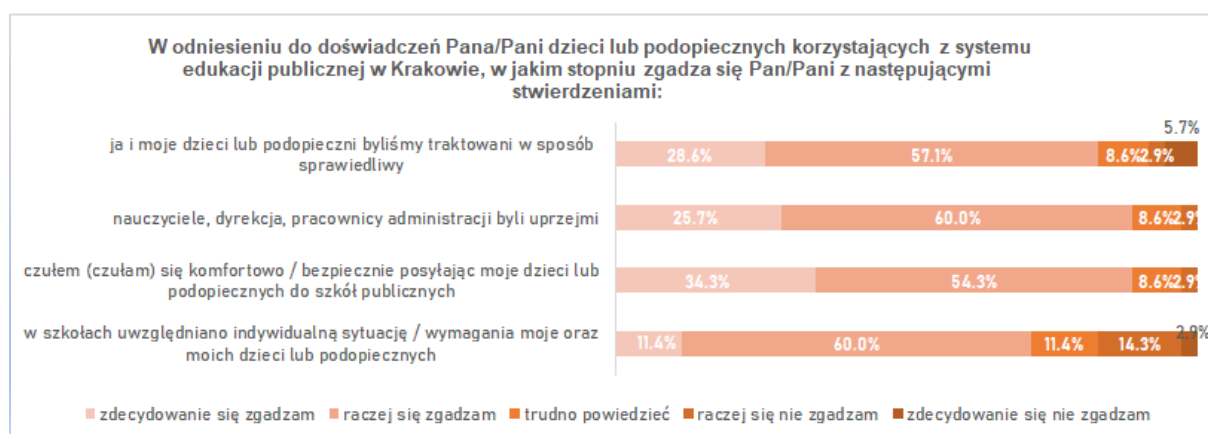
Problemy te były często podnoszone przez respondentów w wywiadach pogłębionych, czego ilustracją może być dłuższa wypowiedź respondentki z Ukrainy:

Co do przedszkola wszystko jest dość proste, a co do szkoły podstawowej jest to bardziej skomplikowane. Każde dziecko ma określony zestaw punktów, aby dostać się do szkoły, jeżeli nie jest zameldowane w tym rejonie. Aby dziecko mogło dostać się do szkoły, musi zostać przesłuchane. Ale także rodzice muszą przejść rozmowę kwalifikacyjną. Brakuje informacji o tym, jakie pytania zadawane są podczas wywiadu, jaki poziom wiedzy powinno mieć dziecko, ile słów na minutę powinno umieć czytać, czy dobrze liczyć itp. Nie mogę znaleźć takich informacji na żadnej stronie internetowej żadnej szkoły. (...) Na stronach internetowych nie podano żadnych informacji o tym, czym jest ten wywiad, w jakiej formie będzie i jak dziecko

powinno być do niego przygotowane. Gdy zaczęłam szukać informacji, jak dostać się do szkoły nie za meldunkiem, weszłam na jakąś państwową stronę i znowu nie było informacji w języku obcym, wszystko było tylko po polsku. Wiem na pewno, że taka strona we Wrocławiu została przetłumaczona na język ukraiński. Musiałam tego wszystkiego szukać po polsku, ale ok: mieszkamy w Polsce - mówimy po polsku. (...) Ze strony państwa nie mam ani jednego rejestru, w którym mógłbym się o tym dowiedzieć. Oznacza to, że przeszukuję strony różnych szkół, których strony prawdopodobnie zostały stworzone przez uczniów tych szkół, wszystkie są w innym formacie. Pewnie Polacy nie mają takiego problemu, bo mają bardziej szerokie grono znajomych niż ja i po prostu pytają: co, gdzie i jak i tym samym wybierają szkołę (B/K/1).

4.3.2. Ocena “za progiem”

Wykres 35: Opinie na temat sprawiedliwego traktowania, uprzejmości pracowników, poczucie bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględnianie indywidualnej sytuacji w systemie edukacji publicznej



Ta sfera oceniana jest generalnie bardzo dobrze, w przypadku trzech pierwszych aspektów pozytywne wskazania znacznie przekraczają (80%). Wyraźnie jednak widać, że kwestia uwzględniania indywidualnych sytuacji i potrzeb jest oceniana relatywnie najgorzej. Warto jednak zauważyć, że system edukacji publicznej cieszy się opinią bezpiecznej instytucji wśród rodziców. Niezależnie czy dotyczyło to szkół tzw. elitarnych czy tzw. zwykłych, respondenci podkreślali, że ich dzieci nie doświadczały żadnych form dyskryminacji z uwagi na pochodzenie, religię itp.

Respondentka, której syn uczęszcza do państwowej szkoły muzycznej, z definicji nieco elitarniej, mówiła:

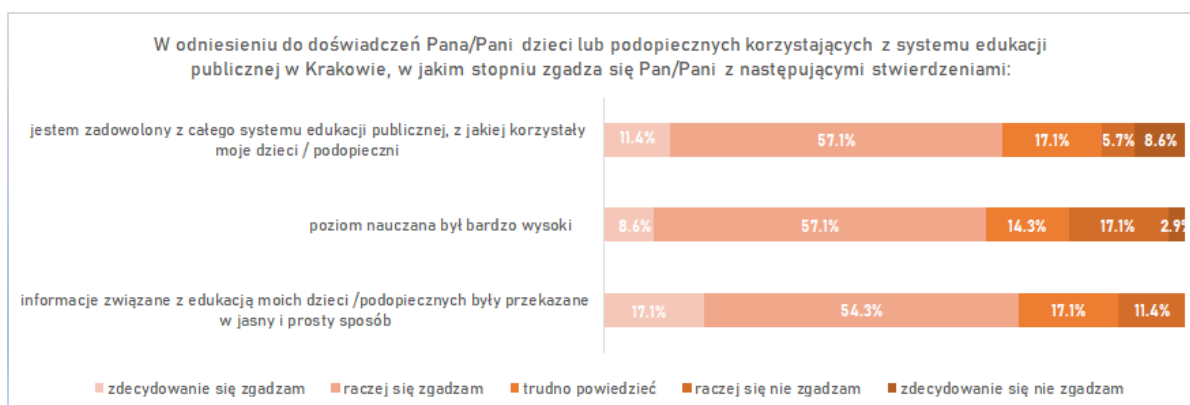
Nasza szkoła (publiczna szkoła muzyczna) jest taka trochę „ekskluzywna”. Uczą się tam też dzieci, które mają rodziców z Angoli, Ukrainy, Anglii. Nie zauważyłam, żeby ktoś kiedyś był dyskryminowany albo źle traktowany. Dzieci się kochają, przyjaźnią i nie patrzą na te kwestie. A nawet jak były takie bullyingi, to raczej był związane z typowymi kwestiami dorastania, Internetu, a nie kwestiami innych kultur (B/K/5).

Respondentka z Turcji, której syn jest jedynym muzułmaninem w szkole podstawowej, mówiła natomiast:

Kiedy syn był w pierwszej klasie, to informowaliśmy, że jesteśmy muzułmanami i on nie je wieprzowiny i zawsze jest to szanowane, zawsze jest informowany jakie jedzenie zawiera wieprzowinę, a które nie i może jeść. Także to jest bardzo dobre. I drugi plus, na lekcji religii – katolickiej oczywiście, bo czasem przychodzi na te lekcje z kolegami, siostra poprosiła na zakończenie roku, aby uczniowie mówili coś o Biblii, to jego poprosiła, żeby opowiedział o Koranie – to moim zdaniem było bardzo dobre, to pokazuje, że w szkole szanują inne religie. (D/K/7).

4.3.3. Ocena “przy wyjściu”

Wykres 36: Ogólne opinie o systemie edukacji publicznej



Generalnie wszystkie trzy aspekty zostały ocenione dobrze, łącznie powyżej (60%) pozytywnych wskazań, choć wyraźnie najslabiej oceniany był poziom nauczania, który często był także krytykowany w wywiadach pogłębionych. Z jednej strony chodziło tu o przeciążenie uczniów nauką oraz nieadekwatność programów do wyzwań współczesnego świata, o czym mówił jeden z respondentów:

Moim zdaniem dzieci są zbyt długo w szkole, mają zbyt dużo zadań domowych i zbyt dużo testów. Mam wrażenie, że dzieci są wykończone pod koniec tygodnia i to nie jest zbyt zdrowe dla nich. Do tego uczniowie muszą się uczyć dużo zbędnych informacji, których nie analizują, brakuje takiego głębszego podejścia np. jeśli chodzi o historię, uczniowie zamiast analizować procesy uczą się o datach i faktach. (Z/M/7).

Z drugiej strony natomiast, krytykowano silny zwrot nacjonalistycznych w programach nauczania w ostatnim czasie, zwłaszcza, że to właśnie obcokrajowcy, ludzie innych kultur i religii odczuwają go najsilniej. Przykładem mogą być uwagi poczynione przez jedną z respondentek:

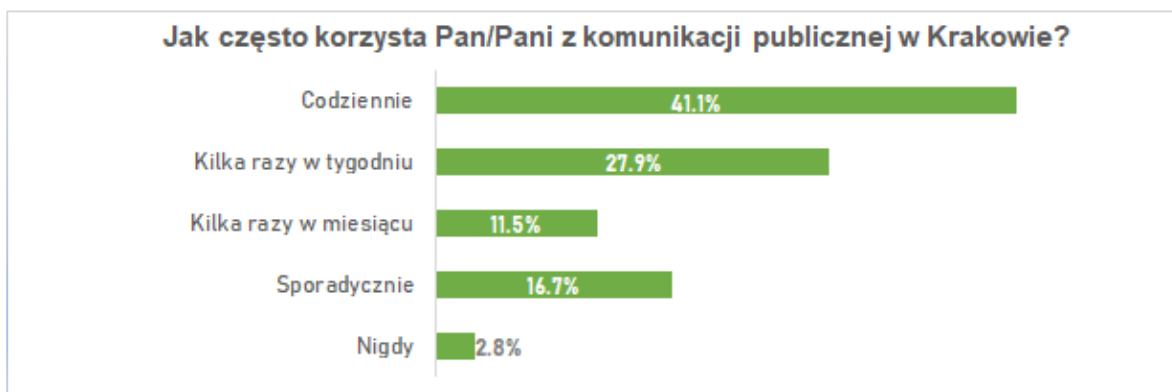
„To co mnie przeraża, to od kiedy PiS rządzi to te książki do historii – to mnie interesuje, bo jestem historykiem z wykształcenia – mnie to interesuje jak jest pisana wasza historia. Kiedyś wiele lat temu oglądałam książkę do historii z 4 klasy i była bardzo dobrze napisana, a kiedy mój syn był w czwartej klasie niedawno, to przeraziło mnie to co przeczytałam, tam pisało, że do chrztu nie nic nie było – żadnej kultury, nic! (B/K/18).

Niemniej jednak, pomimo krytyki kwestii programowych pozostających w gestii państwa, sama organizacja i funkcjonowanie szkół pozostające w gestii gminy były generalnie chwalone. Respondenci podkreślali zwłaszcza tolerancję z jaką spotykają się ich dzieci w szkołach.

4.4. Transport publiczny

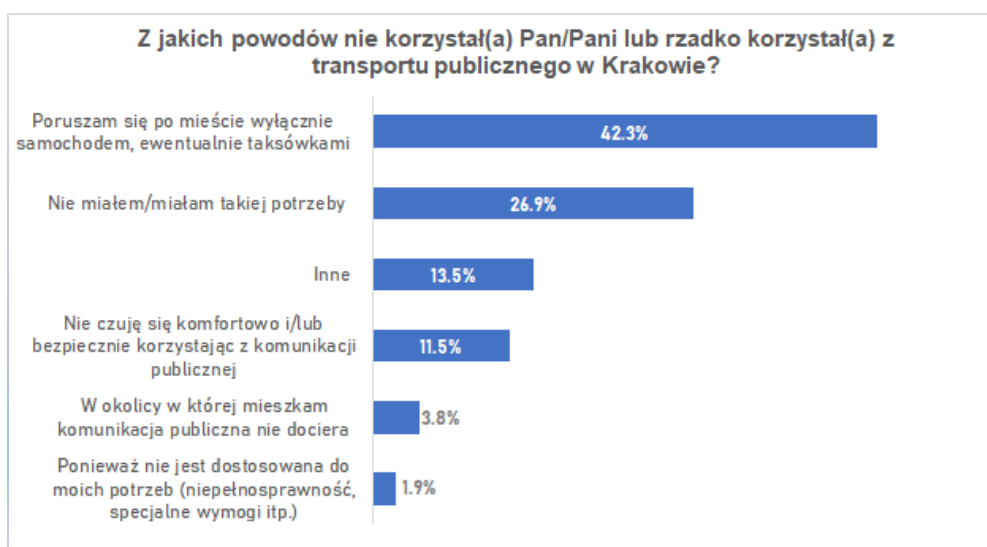
Transport publiczny jest najlepiej ocenianą usługą publiczną przez obcokrajowców mieszkających w Krakowie. Jest też usługą, z której obcokrajowcy najczęściej korzystają, aż (41,1%) respondentów korzysta z transportu publicznego codziennie, a (27,9%) respondentów kilka razy w tygodniu. Szczegółowy rozkład częstotliwości korzystania z transportu prezentuje poniższa tabela:

Wykres 37: Częstotliwość korzystania z komunikacji publicznej



Mimo, że pytanie o powody rezygnacji z komunikacji miejskiej dotyczyło niewielkiego odsetka respondentów (niekorzystających/rzadko korzystających z transportu publicznego), to jednak dostarcza ono interesujących danych:

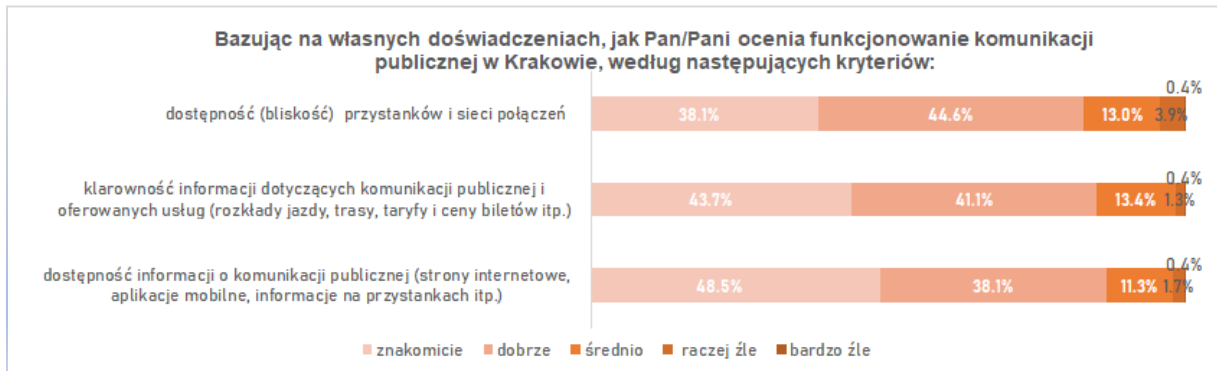
Wykres 38: Powody, dla których respondenci nie korzystają z usług transportu publicznego



Warte podkreślenia jest to, że takie kwestie jak: poczucie bezpieczeństwa/komfortu czy wykluczenie komunikacyjne nie odgrywają większej roli w przypadku rezygnacji z korzystania z komunikacji miejskiej.

4.4.1 Ocena “przy wejściu”

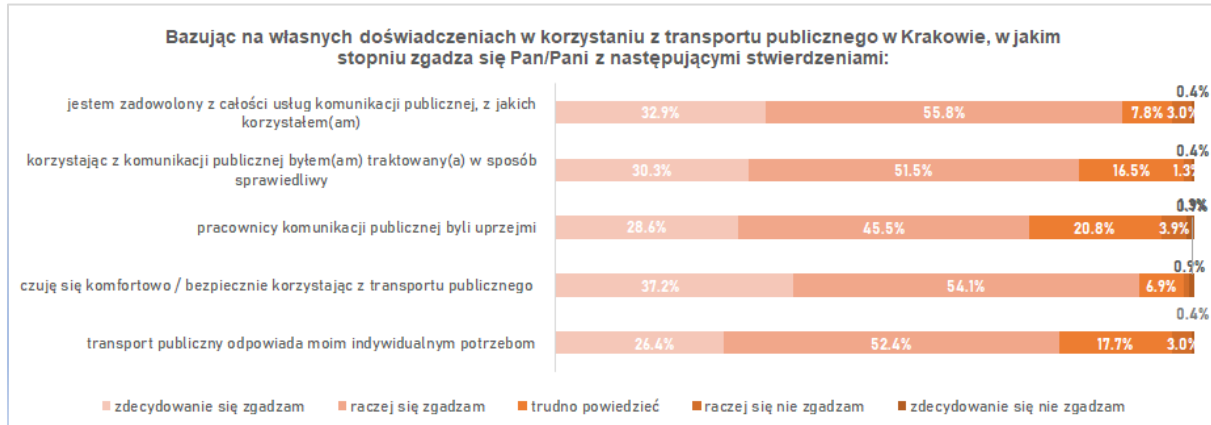
Wykres 39: Opinie na temat dostępności usługi, klarowności informacji oraz dostępności informacji w systemie transportu publicznego



Ten aspekt jest generalnie bardzo dobrze oceniany. Jedynie (4,5%) respondentów zwracało uwagę na niedostateczną dostępność przystanków i sieci połączeń. Jeszcze mniej (2,5%) miało krytyczne zdanie na temat dostępności informacji a jedynie (2,0%) uważało, że informacje dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej są nieczytelne. W tym przypadku mamy do czynienia z diametralną różnicą w stosunku do analizowanych wcześniej sfer usług publicznych. Sytuacja ta w dużej mierze jest efektem tego, że komunikacja publiczna już od lat dostosowywała swoją ofertę do rosnącego ruchu turystycznego, była zatem pod względem informacji i dostępności dużo lepiej przygotowana na przejście migracyjne niż inne sfery usług publicznych. Dodatkowo, sama nawigacja w tym systemie nie wymaga większych kompetencji językowych, tak jak w przypadku służby zdrowia czy administracji publicznej.

4.4.2. Ocena “za progiem” oraz “przy wyjściu”

Wykres 40: Ocena funkcjonowania transportu publicznego, opinia na temat sprawiedliwego i uprzejmego traktowania, poczucia bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględniania indywidualnych potrzeb



Oceny funkcjonowania komunikacji publicznej są wręcz znakomite, a biorąc pod uwagę to, że jest to usługa, z której respondenci korzystali najczęściej, wynik jest tym bardziej godny odnotowania. W każdym z badanych aspektów ogólnie zadowolenie oscyluje wokół (80%-90%) pozytywnych wskazań. Co warto szczególnie podkreślić, respondenci właściwie nie wystawiali negatywnych ocen, które nie przekraczają (3%), a w niektórych aspektach stanowią raptem ułamki procenta. Wyniki te nie są specjalnym zaskoczeniem, krakowska komunikacja miejska jest od lat oceniana przez ekspertów jako jedna z najlepszych w Polsce, do tego jest stale unowocześniana i rozbudowywana i jak to już zostało napisane, od lat dostosowywana jest do potrzeb międzynarodowych użytkowników.

Podobnie jak w ankiecie, także w wywiadach pogłębionych transport publiczny był najlepiej ocenianą usługą publiczną. Respondenci podkreślali zwłaszcza poczucie bezpieczeństwa. Przykładowo, Białorusinka mieszkająca od kilkunastu lat w Krakowie, mówiła o swoich doświadczeniach z korzystania z komunikacji miejskiej w sposób następujący:

Ja nigdy nie spotkałam się z historiami, żeby ktoś kogoś atakował nawet wieczorową porą. Choć o takich przypadkach czytałam i słyszałam, to przez cały czas jak mieszkam w Krakowie osobiście nie miałam takiej sytuacji, i nawet w sytuacji, że mieszkam w Hucie, w Mistrzejowicach, a ona ma złą opinię w Krakowie. Kiedyś był tylko jeden bardzo pijany gość, którego kierowca autobusu po prostu wyrzucił z autobusu a my pojechaliśmy dalej i na tym się

skończyło. Teraz są kamery, kierowca może wzywać szybko pomoc, ja uważam nasze miasto za takie kulturalne. Transport publiczny uważam za bardzo dobry i bezpieczny (B/K/18).

Co istotne, pozytywne oceny wyrażane były niezależnie od regionu pochodzenia respondentów. Obywatel jednego z krajów Zachodu mówił, że:

Uważam, że (komunikacja publiczna) jest bardzo, bardzo dobra. Jest punktualna, przewidywalna i relatywnie niedroga. Pandemia oczywiście zmienia transport, ale moja opinia jest tak, że w Krakowie transport publiczny jest bardzo dobry (Z/M/7).

W podobnym tonie wypowiadała się respondentka z krajów bliskich kulturowo:

Bardzo fajnie jest to zorganizowane. Mogę porównać kilka osiedli, gdzie mieszkałam (...) jest czysto, jest klimatyzacja i to jest bardzo fajne. Czasem zdarza się jakiś alkoholik, ale widziałam, że kierowca reaguje szybko jak proszą go pasażerowie, że ktoś się zachowuje agresywnie (B/K/5).

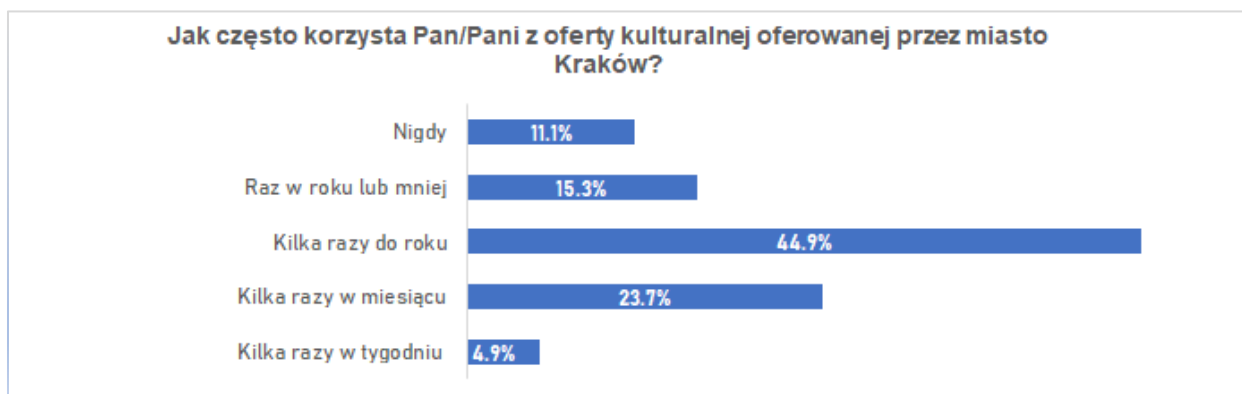
Także respondenci z państw odległych kulturowo wyrażali bardzo dobre opinie o krakowskiej komunikacji miejskiej

Wow! to szok kulturowy. To jest wspaniałe. Jak autobus ma być o 7:25 to jest na przystanku o 7:25. To jest całkowicie niesamowite. (...) Dla mnie w ogóle transport publiczny w Polsce jest jak bardzo dobrze naoliwiona maszyna (D/M/16).

4.5. Kultura

Obcokrajowcy mieszkający w Krakowie stosunkowo często korzystają z oferty kulturalnej w mieście, jedynie (11,1%) nigdy nie uczestniczyło w wydarzeniach kulturalnych. Może to świadczyć o stosunkowo dobrej integracji i zakorzenieniu w mieście. Nie zanotowaliśmy w tym przypadku specjalnych różnic z uwagi na region pochodzenia, płeć czy znajomość języka. Natomiast wyraźnie widać, że częstotliwość korzystania z oferty kulturalnej rośnie wraz z długością pobytu. Szczegółowy rozkład częstotliwości korzystania z oferty kulturalnej oferowanej przez miasto Kraków prezentowany jest na poniższym wykresie:

Wykres 41: Częstotliwość korzystania z oferty kulturalnej przez respondentów



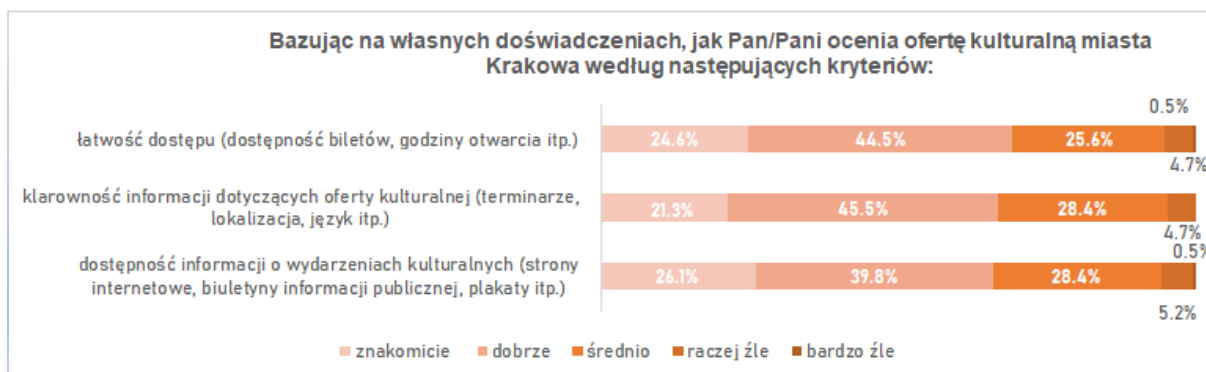
Jeśli chodzi o typy uczestnictwa, respondenci najczęściej (75,4%) wskazywali na zwiedzanie obiektów dziedzictwa kulturowego/atrakcyjnych miejsc oraz wizyty w muzeach lub galeriach sztuki (64,5%). Jest to o tyle zrozumiałe, że taka aktywność nie wymaga znajomości języka polskiego, a w pierwszym przypadku jest najczęściej darmowa. Warto odnotować, że wysoki wskaźnik zainteresowania lokalnym dziedzictwem może świadczyć o kształtowaniu silnych więzi lokalnej tożsamości wśród obcokrajowców mieszkających w Krakowie. Na uwagę zasługuje też wysoki odsetek wskazań (59,2%) uczestnictwa w bezpłatnych wydarzeniach kulturalnych (koncerty, festiwale, targi itp.), które najczęściej organizowane są przez gminę miejską lub jednostki pomocnicze samorządu terytorialnego (dzielnice).

Wykres 42: Szczegółowy rozkład oferty kulturalnej, z jakiej korzystali respondenci



4.5.1. Ocena “przy wejściu”

Wykres 43: Opinie dotyczące kwestii dostępu do sfery kultury oraz dostępności i klarowności informacji



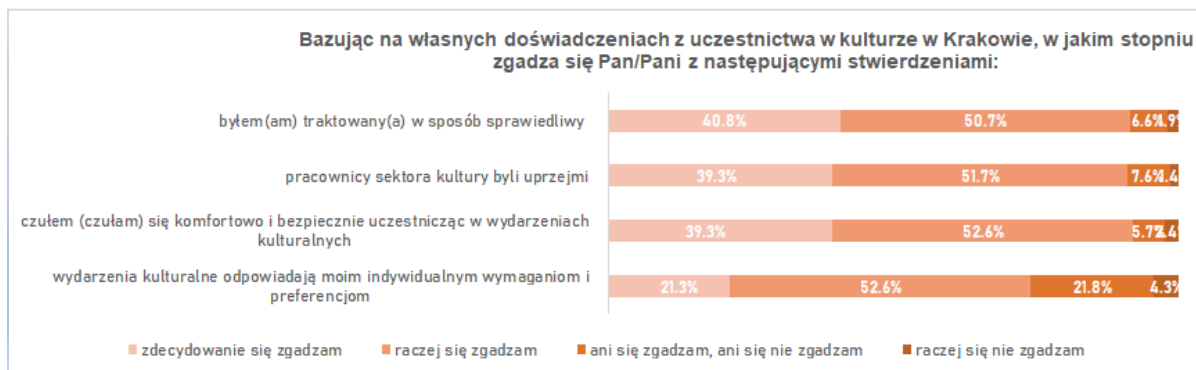
Kwestia ogólnej dostępności sfery usług a także dostępu i klarowności informacji jest stosunkowo dobrze oceniana: w przedziale (60%-70%) wskazań pozytywnych, przy niespełna (5%-6%) negatywnych wskazań. Niewątpliwym wpływem na ten stan rzeczy ma opisywana wcześniej specyfika tej sfery, cechująca się dużym umiędzynarodowieniem i wysokim kapitałem kulturowym personelu. Zwraca uwagę jednak relatywnie duży odsetek (26%-28%) odpowiedzi niezdecydowanych, co trudno tłumaczyć faktem, że respondenci nie wyrobili sobie zdania na ten temat, gdyż jedynie (11,1%) nie uczestniczyło w żadnych wydarzeniach kulturalnych. Co jednak charakterystyczne, pomimo iż sfera kultury jest stosunkowo dobrze umiędzynarodowiona, to jednak (28,9%) respondentów wskazuje na kwestię językową jako istotną barierę w uczestnictwie.

Z wywiadów pogłębionych wynika, że obcokrajowcy mieszkający w Krakowie informację o wydarzeniach kulturalnych czerpią głównie z mediów społecznościowych, a także reklam w przestrzeni publicznej, co dobrze ilustruje cytowana poniżej wypowiedź:

Muszę powiedzieć, że większość informacji, które dostaję w tej chwili, to głównie media społecznościowe. (...) Jak masz kontakt z muzykami, organizatorami festiwali, wolontariuszami, to wszystko dostajesz, dostajesz wszystkie te informacje w rozmowach. (...) Miasto Kraków robi dobrą robotę, muszę powiedzieć, że bardzo podobają mi się “cylindry” (chodzi tu o słupy ogłoszeniowe o charakterystycznym cylindrycznym kształcie) w przestrzeni miasta, uważam je za bardzo, bardzo przydatne. To też podkreśla, że Kraków to miasto, gdzie się bywa w przestrzeni, chodzi się do miasta i ten rodzaj reklamy nadal działa (D/M/16).

4.5.2. Ocena “za progiem”

Wykres 44: Opinie dotyczące kwestii sprawiedliwego traktowania, uprzejmości personelu, poczucie bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględnianie indywidualnych preferencji w sferze kultury

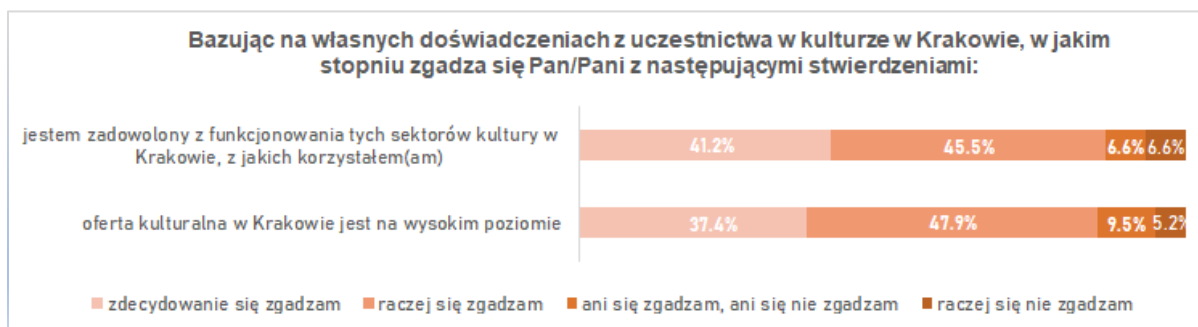


Także i ten poziom oceniany jest bardzo dobrze, choć dają się zauważyć pewne różnice. Na pytania dotyczące sprawiedliwego traktowania, uprzejmości personelu oraz poczucia bezpieczeństwa i komfortu, średnio (90%) respondentów opowiadało pozytywnie. Jednie w kwestii indywidualnych wymogów i preferencji zanotowaliśmy mniej wskazań pozytywnych (74%), co jednak nie oznacza wzrostu opinii krytycznych, ale znaczny (22%) wzrost opinii neutralnych. Wynika to w dużej mierze ze specyfiki sfery kultury, gdzie z uwagi na różnorodność gustów i preferencji trudno jest zaspokoić indywidualne wymagania i preferencje.

4.5.3. Ocena “przy wyjściu”

Ocena “przy wyjściu” potwierdza bardzo dobre opinie na temat sfery kultury, zarówno jeśli chodzi o jej funkcjonalność jak też poziom artystyczny, co prezentowane jest na poniższym wykresie:

Wykres 45: Ogólna ocena oferty w sferze kultury



Całości pozytywnych ocen sfery kultury dopełniają wypowiedzi respondentów z wywiadów pogłębionych. Tytułem przykładu można zacytować kilka najbardziej charakterystycznych:

Koncerty są, a właściwie były, fantastyczne. Często chodziłam do Tauron Areny na koncerty i to takich światowych gwiazd, super organizacja, bezpieczeństwo, logistyka. Też z takich lokalnych wydarzeń korzystałam, jak się tym zaczęła interesować, te festiwale, np. teatrów ulicznych, pierogów, to co organizuje miasto - ja jestem zapisana na taki newsletter i dużo korzystam z tego. Też dużo korzystam z tego co oferują muzea, teraz planujemy iść do tego ogrodu Lema na tę wystawę o Alicji w Krainie Czarów. Dla mnie to taki element i rozrywkowy, i edukacyjny. Od niedawna odkryłam też teatry, wcześniej byłam tylko w operze. Byłam też w filharmonii i to było fantastyczne doświadczenie, dostępne ceny biletów, no na Białorusi było taniej, ale tu jest taniej niż w Austrii czy w Niemczech. Byłam w teatrze Słowackiego i zauważyłam, że są napisy po angielsku i to jest fajne. Ale teraz (w pandemii) niestety nie ma z czego korzystać (B/K/5).

(Kultura) jako całość jawi się jako bardzo żywa, interesująca. To co szczególnie lubię w Krakowie to liczba festiwali, zwłaszcza kiedy pogoda jest ładna wiele się dzieje w przestrzeniach publicznych, na ulicach, teatry uliczne, Parada Smoków – latem jest wiele wydarzeń i to jest naprawdę super. To co jest fantastyczne to letnie festiwal filmowe, kiedy w kinach są tanie bilety, co zachęca ludzi do chodzenia do kin, naprawdę jest wtedy dużo ludzi. Są wspaniałe festiwale jak festiwal literatury Conrad Festiwal. Moje wrażenia, jeśli chodzi o Kraków i sferę kultury są naprawdę bardzo dobre (Z/M/7).

Nawet nie korzystając z tej oferty ma się wrażenie, że jest bardzo bogata, nie każde miasto ma tak bogatą i dobrze zorganizowaną ofertę i pod tym względem, Kraków jest bardzo ciekawym miejscem na świecie nawet (B/K/18).

5. Partycypacja społeczna i sieci sąsiedzkie

5.1. Partycypacja społeczna

W kontekście partycypacji społecznej zwraca uwagę różnorodność praktyk partycypacyjnych, jakie podejmują obcokrajowcy mieszkający w Krakowie. Co warto podkreślić, jedynie (4,2%) respondentów nie angażowało się w żaden typ aktywności społecznej w Krakowie. Na tej podstawie można wyciągnąć kilka wstępnych wniosków. Po pierwsze, zakładając, że partycypacja społeczna wymaga ponadprzeciętnych zasobów kapitałów społecznych i kulturowych, możemy wnioskować o bardzo korzystnej pod tym względem strukturze imigracji. Po drugie, tak wysoki wskaźnik partycypacji społecznej i jej różnorodny charakter wskazują na bardzo dobrą integrację imigrantów i tworzenie przez nich silnych więzi lokalnej tożsamości. Co szczególnie interesujące, to relatywnie bardzo wysoki odsetek (12,9%) uczestnictwa w krakowskim budżecie obywatelskim, podczas gdy w ostatnich latach frekwencja w krakowskim BO oscylowała wokół (5-7%). Świadczą o tym także badania jakościowe, gdzie respondenci często podkreślali silne więzi łączące ich z Krakowem, a także chęć uczenia się lokalnej tożsamości i dziedzictwa. Ilustracją tego może być wypowiedź jednej z respondentek:

Ale też często korzystam z tego miasta turystycznego, tych wycieczek po mieście, takie tematyczne spacery „Kraków miastem kobiet”, „najstarsze cmentarze Krakowa” itp., no ja jestem fanem takich spacerów (B/K/5).

Wykres 46: Formy partycypacji społecznej



W tym przypadku dają się jednak zauważyć różnice w doniesieniu do kluczowych zmiennych. Najwyraźniejsze różnice w partycypacji społecznej uwarunkowane są regionami pochodzenia: najbardziej aktywni byli respondenci z krajów Zachodu, zaś obywatele krajów bliskich kulturowo cechowali się o 1/3 mniejszą aktywnością w tym względzie, natomiast respondenci z krajów dalekich kulturowo już o połowę mniejszą niż respondenci z krajów Zachodu. Istotną rolę odgrywała też długość pobytu, w tym przypadku działała prosta zależność: im dłużej obcokrajowcy mieszkają w Polsce, tym są bardziej aktywni społecznie. W przypadku respondentów mieszkających w Polsce powyżej 10 lat, każdy z nich zaznaczył jakąś formę partycypacji społecznej. Natomiast język oraz płeć nie miały znaczącego wpływ na poziom partycypacji społecznej.

Pomimo wysokiego wskaźnika partycypacji społecznej obcokrajowcy stosunkowo źle oceniają dostępność informacji na jej temat oraz samą możliwość partycypacji społecznej w Krakowie. Łącznie (29%) respondentów ocenia dostęp do informacji jako zły lub bardzo zły, i tyle samo źle ocenia dostępność z uwagi na kwestie formalno-prawne. Zwraca też uwagę bardzo wysoki odsetek odpowiedzi neutralnych sięgający (39-38%).

Wykres 47: Opinie na temat możliwości partycypacji społecznej ze względu na dostęp do informacji i kwestii formalno-prawnych



Także w tym przypadku dało się zauważyć różnice w odpowiedziach w zależności od regionu pochodzenia: (21.7%) respondentów z krajów dalekich kulturowo oceniało dostępność z uwagi na kwestie formalno-prawne jako "bardzo złą", w porównaniu z (3.5%) respondentów z krajów bliskich kulturowo i (8.7%) respondentów z krajów Zachodu. Także kwestie językowe miały w tym względzie istotne znaczenia: ponad 1/3 respondentów nieznająca języka polskiego lub znająca go na podstawowym poziomie oceniała dostęp do

informacji jako “bardzo zły”, w porównaniu z (2.4%) respondentów znających język polski na poziomie zaawansowanym. Inne zmienne, takie jak długość pobytu, nie miały większego znaczenia w tym zakresie.

5.2. Sieci sąsiedzkie/sąsiedztwo

W przypadku problemów z systemem, często wykorzystywana jest pomoc sąsiedzka. Kwestię sąsiedztwa należy rozumieć w tym przypadku szerzej i wyjść poza tradycyjne znaczenia. Zarówno w ankiecie, jak i w wywiadach pogłębionych dostrzec można obecność polskich znajomych, sąsiadów, współpracowników, którzy stoją niejako na “pierwszej linii pomocy” w kwestii dostępu do informacji o usługach publicznych oraz “uczą” logiki poszczególnych systemów usług publicznych. Dobrym przykładem tak działających sieci sąsiedzkich może być wypowiedź z wywiadu pogłębionego. Co prawda respondentka podawała przykład z gminy podkrakowskiej, można go jednak traktować jako reprezentatywny dla obszaru metropolitalnego miasta „globalizującego się”:

Słyszałam też od koleżanki, która mieszka w Zabierzowie, że dziecko takie nadpobudliwe trochę było ignorowane przez nauczyciela, ale pomogła inna nauczycielka, która był jej sąsiadką i pomogła w zorganizowaniu pomocy psychologa przez NFZ i korzystali z tego (B/K/5).

Na istotną rolę polskich znajomych, sąsiadów, współpracowników wskazywali respondenci w ankiecie, co ilustruje wykres rozkładu odpowiedzi odnoszących się do głównych źródeł informacji na temat funkcjonowania usług publicznych w Krakowie:

Wykres 48: Źródła informacji na temat funkcjonowania usług publicznych



Na pierwszym miejscu, co rozumiały w cyfrowym świecie, respondenci poszukują informacji u źródeł, zwłaszcza na stronach internetowych. Jednak co szczególnie interesujące, kolejne odpowiedzi wskazują na duże pokłady pomostowego kapitału społecznego ukierunkowanego na kontakty pomiędzy obcokrajowcami a społeczeństwem przyjmującym. Aż (47.4%) respondentów szuka informacji o usługach publicznych u polskich znajomych lub sąsiadów. Jest to o ponad 10 punktów procentowych więcej, niż wskazania na poszukiwania tych informacji u innych obcokrajowców, co pokazuje, że kapitał pomostowy przeważa nad kapitałem wiążącym. Kwestia ta była często podkreślana także w wywiadach, gdzie respondenci mówili o pomocy polskich znajomych/sąsiadów w załatwianiu różnych spraw czy uzyskiwaniu pomocy w dotarciu do informacji i funkcjonowaniu sfery usług publicznych. Co istotne, opinie te wyrażane były przez respondentów ze wszystkich trzech kategorii regionów. Interpretacja tych wyników prowadzi jednak do dwóch wniosków. Z jednej strony, kształtowanie się silnych więzi sąsiedztwa można uznać jako pozytywny wskaźnik integracji obcokrajowców ze społeczeństwem przyjmującym. Z drugiej zaś strony, wskazuje na systemowy problem dotyczący informacji związanych ze sferą publiczną, trudnościami w zrozumieniu tego systemu czy wręcz obawami związanymi z pierwszym kontaktem z systemem, stąd też częste zwracanie się o pomoc do przedstawicieli społeczeństwa przyjmującego, co obrazować może jedna z wypowiedzi z wywiadu pogłębianego:

Na początku mojego pobytu korzystałam z pomocy wielu moich polskich kolegów, co było bardzo pomocne w załatwieniu spraw i nawigacji w systemie. Niektóre z tutejszych systemów są...ach!, nawet trudno to opisać. Tak więc pomoc polskich kolegów była naprawdę pomocna (Z/K/9).

Co charakterystyczne, organizacje pozarządowe były najrzadziej wskazywane jako źródła informacji, tylko (13.4%) respondentów poszukiwało tam pomocy i informacji o systemie usług publicznych. Jednak wśród respondentów z krajów bliskich kulturowo ten wskaźnik jest znacząco wyższy (18.8%), w porównaniu do respondentów z krajów Zachodu (9.8%), a zwłaszcza z krajów dalekich kulturowo (6.5%). W przypadku tych ostatnich, znacznie częściej wykorzystywanym źródłem informacji są pracodawcy aż w (37%), w porównaniu do (27.2%) w przypadku respondentów z krajów Zachodu i (16.7%) w przypadku respondentów z krajów bliskich kulturowo. Niemniej jednak, w przypadku wszystkich trzech kategorii, respondenci najczęściej wskazywali, że próbowali uzyskać informacje najpierw “u źródła”

(przez strony internetowe, telefon, na recepcji) co wynika z dwóch zasadniczych powodów. Po pierwsze, w cyfrowym świecie Internet coraz częściej stanowi pierwsze źródło wszelkich informacji. Po drugie, wpływ na ten stan rzeczy miała sytuacja pandemii, która sprawiała, że forma kontaktu internetowego, telefonicznego stała się wymuszonym standardem.

5.2.1. Sąsiedztwa etniczne

Pomimo opisywanego powyżej wysokiego wskaźnika kapitału pomostowego, a więc sąsiedztw “zorientowanych na społeczeństwo przyjmujące”, w Krakowie można też zaobserwować dobrze funkcjonujące sieci imigranckie zorientowane na własne grupy narodowe, etniczne, religijne lub językowe. Najliczniejszą społecznością obcokrajowców w Krakowie są Ukraińcy. Skala tej imigracji sprawia, że w tym przypadku powstaje więcej nieformalnych i sformalizowanych sieci wsparcia oraz NGO ukierunkowanych na pomoc dla tej konkretnej społeczności, szczególnie jeśli chodzi o sprawy formalno-prawne. Przykładowo Fundacja Współpracy Polsko-Ukraińskiej U-Work, oferuje darmowe konsultacje dla obcokrajowców w zakresie pracy, prowadzenie firm, życia codziennego w Polsce, a do stycznia 2021 roku prowadził Punkt Informacyjny dla Obcokrajowców w Krakowie. Organizacja ta z definicji jest ukierunkowana na społeczność ukraińską, aczkolwiek można zauważyć próby szerszego otwarcia na inne społeczności imigranckie, szczególnie rosyjskojęzyczne. Co prawda istnieją też mniej sformalizowane sieci o charakterze pomostowym, łączące różne środowiska obcokrajowców z krajów bliskich kulturowo, szczególnie w sferze społeczno-kulturowej. Jedną z nich jest Fundacja Zustricz, która zdaniem respondentów funkcjonuje jako typowe miejsce trzecie, pozwalające na tworzenie kapitału społecznego. Respondenci wspominali także o innych nieformalnych sieciach, przykładowo jedna z respondentek mówiła:

Jest taka grupa na Facebooku „Mamusie w parku - Kraków”. To grupa, gdzie rosyjskojęzyczne matki dzielą się wszystkim. Ta społeczność jest animowana przez kilka mam. Tam są Rosjanki, Białorusinki, Ukrainki. Jest to grupa bezpłatna, ale zawiera wiele przydatnych informacji. Nie ma chamstwa lub sarkazmu. To przyjemne miejsce, w którym możesz zadać pytanie i uzyskać pomoc. Ale ogólnie ta społeczność bardzo pomaga psychicznie w adaptacji do nowego kraju, ponieważ krąg przyjaciół jest mały, a wraz z koronawirusem stał się jeszcze mniejszy. Pytań,

nawet banalnych, jest wiele, np. gdzie lepiej zamówić ciasto na urodziny. Stwarza to okazję do jakiejś socjalizacji w Krakowie w swoim ojczystym języku (B/K/1).

Problem jednak w tym, że wraz z postępującą organizacją wewnętrzną imigranckich grup etniczno-kulturowych, równolegle wzrasta także tendencja do gettoizacji, zamykania się w obrębie własnej grupy narodowej lub etnicznej z własnymi sieciami wsparcia, a także rywalizacja pomiędzy grupami o dostęp do dóbr społecznych oraz o uznanie. Przykładem takiej sytuacji może być opinia Białorusinki mającej dobre kontakty wśród imigrantów Ukraińskich, która w trakcie wywiadu mówiła:

Część tej diaspory nie uczy się polskiego i nie chce się uczyć, żyją w tych swoich małych grupach społecznych i okazuje się, że nawet po dłuższym pobycie ich poziom języka jest mniej niż komunikacyjny. Uważam to za niepoważny stosunek do życia i taką nawet hipokryzję – bo oni chcą żyć w Polsce, ale myślą, że wszyscy się ukraińskiego nauczą. Jak chcą tu żyć, to powinni się integrować i uczyć się polskiego i wtedy wszystko będzie jasne i dostępne, a ludzie tu bardzo się stają pomagają obcokrajowcom (B/K/18).

Jeśli chodzi o poziom wewnętrznej integracji poszczególnych diaspor to sytuacja jest bardzo zróżnicowana i zależy od wielu czynników. Z jednej strony wpływ na to mają tradycje migracyjne (tzw. kultura migracji) i doświadczenia życia w diasporze, stąd też Ormianie byli często wskazywani jako najlepiej zorganizowana grupa obcokrajowców w Krakowie. W innym przypadku będą to doniosłe wydarzenia dla danej społeczności wpływające na jej wewnętrzną integrację, tak jak ma to miejsce w przypadku Białorusinów w ostatnim czasie. Sytuację te dość dobrze ilustrują słowa jednej z respondentek, mówiącej:

To zależy od diaspory i narodowości, niektóre są bardzo dobrze zorganizowane, np. Ormianie, oni są dobrze zorganizowani. Też fajnie i bardzo rozrywkowo są zorganizowani ludzie, którzy przyjechali z Indii, mam kilku przyjaciół od nich i widzę, że mają dużo takich wydarzeń, wspólne tańce, zapraszają na wspólne jedzenie itp. Białorusini ostatnio lepiej się organizują, choć widać taką różnicę wieku, są tacy jak my starsi i są studenci to jest różnica wieku (B/K/5).

W ostatnim czasie bardzo intensywnie zaczęła się rozwijać i integrować społeczność białoruska w Krakowie, na co wpływ miały z jednej strony wyrażenia na Białorusi i powiązana z tym emigracja polityczna, z drugiej strony natomiast na napływ wykwalifikowanych

pracowników do korporacji międzynarodowych z tego kraju. O historii integracji tej społeczności opowiadała w jednym z wywiadów jej przedstawicielka:

Było stowarzyszenie Białorusinów w Krakowie, które się nazywało Ó. Bardzo dużo rzeczy robiło, wystawy, koncerty, spotkania – to była taka bardziej studencka organizacja. Później ta organizacja padła, bo studenci podrośli, ożenili się, urodziły im się dzieci, nowych nie przyciągnęli, bo kierownictwo był białoruskimi Polakami, jeden lider wyjechał, a reszta nie miała takich celów, aby integrować Białorusinów w Krakowie i to w pewnym momencie „zdechło” tak można powiedzieć. Teraz na fali tego co się dzieje powstaje nowa organizacja, która będzie się nazywać Białorusini w Krakowie, już teraz zajmujemy się uchodźcami, teraz prywatnie, jako wolontariusze i zrobiła się taka dość silna wspólnota w ciągu 3 miesięcy, a wcześniej tego nie było, Białorusini nie integrowali się między sobą do momentu tej fali integracji przeciwko Łukaszence i to na całym świecie. Był kongres Białorusinów z całego świata – to nie mogłam uwierzyć takiej integracji, jak się w końcu połączyli i zaczęli jeden drugiemu pomagać. Dlatego też zdecydowaliśmy, że zadekretujemy taką organizację Białorusinów w Krakowie i będziemy działać na różnych płaszczyznach, bo okazało się, że jest dużo osób zainteresowanych taką integracją. I to jest bardzo dobry czas, bo ja wcześniej znałam 3 Białorusinów w Krakowie, a teraz nas jest, jak szacujemy ok. 5 tyś. (B/K/18).

Inna przedstawicielka tej społeczności, w kontekście integracji społeczności białoruskiej i jej skali dodawała:

Jest np. taki czat „Białorusini w Krakowie” to tak ok 400 osób – teraz sprawdzam dla ciekawości - na czacie jest 422 osoby teraz (B/K/5).

W przypadku innych grup etnicznych/narodowych, które osiedlają się w Krakowie, ich liczebność jest na tyle mała, a historia imigracji stosunkowo krótkotrwała, aby powstały zinstytucjonalizowane sieci i organizacje etniczno-kulturowe. Zdaniem respondentki z Turcji mieszkającej w Krakowie od 8 lat, diaspora turecka nie integruje się w Krakowie:

Trochę pracuje jako expaci w firmach, ale może to być max 50 osób. Byli, a teraz ich nie ma, studenci Erasmusa, są też tacy robotnicy bez kwalifikacji to może też być max 50. Myślę, że w innych miejscowościach jest więcej, a w Krakowie jest niedużo (D/K/8).

Trzeba jednak podkreślić, że sytuacja jest w tym względzie bardzo dynamiczna (przykład Białorusinów) i aby zmapować i zanalizować tę sytuację konieczne byłyby dodatkowe badania

specjalnie ukierunkowane na tę problematykę. Jednak, tak jak wspominała cytowana powyżej respondentka, na dzień dzisiejszy dominują raczej wielokulturowe sieci charakterystyczne dla kultury tzw. "expats".

5.2.2. Sąsiedztwa "expat'owe"

Tak jak to już zostało napisane w pierwszej części raportu, słowo 'expat' jest konstruktem społecznym o charakterze wartościującym, swoistą etykietą służącą do podnoszenia statusu społecznego, która ma wskazywać na wyższą pozycję społeczną, lepsze wykształcenie oraz "zachodniość" w przeciwieństwie do kategorii "imigrant", która jest często obciążona negatywnymi konotacjami i niejednokrotnie staje się poniżającym stygmatem. Stąd też obcokrajowcy mają silną tendencję do integracji w ramach "expat'owych" sieci wsparcia. Takie sieci mają zazwyczaj pozytywne konotacje i inkluzyjny charakter. Tak też przedstawiana jest społeczność "Krakow Expats", najpopularniejszej sieci skupiającej obcokrajowców mieszkających w Krakowie. Jeden z jej współtwórców o jej genezie i celach mówił w wywiadzie w sposób następujący:

Termin expat został użyty z wygody, on już dobrze funkcjonował w obiegu, był prosty, rozpoznawalny. Ale został użyty też po to, aby sieć była inkluzyjna, otwarta dla wszystkich - taka "międzynarodowa społeczność cudzoziemców w Krakowie", także Polaków powracających z zagranicy (Z/M/9).

Grupa ta na portalu Facebook liczy ponad 32,000 członków (w porównaniu z 4,700 członkami wspomnianych powyżej: Fundacji U-Work oraz Fundacji Zustricz), oferuje wsparcie w różnych sprawach życia codziennego a także kwestiach formalno-prawnych. Popularność tej grupy wynika z jednej strony z jej inkluzyjnego charakteru; jest otwarta na całą społeczność międzynarodową w Krakowie, a także Polaków wracających z zagranicy. Z drugiej strony natomiast, wynika ona z charakteru imigracji do Krakowa, który jako jedno z wiodących w skali globalnej centrów usług BPO/SSC przyciąga wysoko wykwalifikowanych migrantów z całego świata. Dla tych obcokrajowców pomoc w zakresie organizowania życia w nowym środowisku świadczą przede wszystkim specjalistyczne oddziały w korporacjach lub/i uczelniach, a prywatna opieka zdrowotna jest standardem. W sytuacjach problematycznych pomoc poszukiwana jest raczej u profesjonalnych pośredników (np. prawnicy) a nie w sieciach

imigranckich. W związku z tym etno-kulturowe sieci wsparcia nie są dla nich kluczowymi podmiotami w przekazywaniu i tłumaczeniu informacji potrzebnych do uzyskania dostępu do usług publicznych. Społeczności "expats" przyciąga nie tylko przedstawiciele świata korporacji międzynarodowych, ale też całe spektrum innych profesji, takich jak: pracownicy sektorów kreatywnych i branży kultury, lektorzy języków obcych, przedsiębiorcy i pracownicy z branży turystycznej i usług, studenci zagraniczni itp., Taka struktura tej społeczności sprawia, że jest ona lepiej zintegrowana ze społecznością przyjmującą. Zwracał na to uwagę jeden z respondentów pracujący w branży kultury i mieszkający w Krakowie od kilkunastu lat, mówiąc:

Społeczność expats rozrosła się bardzo, a ich obecność w kulturze stała się bardziej wyrazista, robią dużo większe zamieszanie i są coraz lepiej słyszalni. Więc teraz obie strony czerpią od siebie nawzajem, co jest bardzo dobrą rzeczą. To jest dokładnie to, czego chcesz. Ale myślę, że to dopiero początek. Oni (Polacy) chcą współpracować (z expat'ami) (D/M/16).

Środowisko to jest już na tyle duże, że istnieją w jego obrębie również grupy wsparcia skierowane do bardziej specyficznych grup, na przykład kobieca grupa expats lub też grupa skierowana do społeczności LGBT+. O tej różnorodności wspominała jedna z respondentek mówiąc:

W lecie szukałam pracy i oferowałam swoje usługi jako opiekunka do dzieci i dostałam mnóstwo ofert ze strony "Kraków Expats Women's Social Group". Zauważyłam też, że jest w Krakowie grupa LGBTQ Kraków w języku angielskim i to jest super (D/K/1).

Opisywane grupy expats są niezwykle ważne w tworzeniu poczucia wspólnoty, integracji oraz poczucia bezpieczeństwa i zaufania wśród nowoprzybyłych do miasta obcokrajowców, a także w tworzeniu więzi między różnymi społecznościami, zwłaszcza społeczeństwem przyjmującym. Przyczyniają się do budowania kapitału pomostowego, niezbędnego dla spójności społecznej i lokalnej przynależności. Nie mogą one jednak i nie powinny zastępować roli instytucji publicznych i samorządowych w dostarczaniu klarownych informacji o usługach publicznych, gdyż może się to przyczyniać do rosnącej nieufności do instytucji publicznych i utrudniania integracji społecznej nowoprzybyłych obcokrajowców. W kolejnej części, stanowiącej podsumowanie niniejszego raportu przedstawiamy nasze rekomendacje w tej dziedzinie, wypracowana na bazie przeprowadzonych badań.

6. Wnioski i rekomendacje

Wyniki badań wskazują, że struktura imigracji jest bardzo korzystna dla Krakowa. Zdecydowanie przeważają osoby młode i dobrze wykształcone, ponad połowa deklaruje dochody powyżej krakowskiej średniej, co stanowi istotny zastrzyk zarówno dla budżetu gminnego, jak też lokalnego rynku usług, kultury i rozrywki, nieruchomości itp. Dodatkowo, obcokrajowcy mieszkający w Krakowie cechują się ponadprzeciętnym poziomem partycypacji społecznej, co dobrze świadczy o ich poziomie integracji w mieście a także wysokich zasobach kapitałów społecznych i kulturowych. Co także istotne, w analizowanych sieciach sąsiedzkich przeważa kapitał pomostowy nad kapitałem wiążącym, co jest niewątpliwie korzystną sytuacją w kontekście integracji imigrantów ze społeczeństwem przyjmującym.

Miasto Kraków dysponuje zatem dużym potencjałem do wykorzystania. Dotyczy to zarówno doświadczeń obcokrajowców mieszkających tu od dłuższego czasu, jak też stosunkowo niedawnej fali migracyjnej. Badania pokazały duży potencjał liderów i liderek poszczególnych społeczności imigranckich, tworzących formalne NGO, ale też oddolne inicjatywy społeczne, które przyciągają innych migrantów i budują pozytywny wizerunek miasta. Miasto Kraków "uczy się" i wdraża takie rozwiązania już od lat, np. poprzez integrację przedstawicieli obcokrajowców z różnych kultur w ramach zespołu Otwarty Kraków. Te starania mają także odbicie w wynikach badań, niemal wszyscy respondenci mieszkający w Krakowie powyżej 10 lat zwracali uwagę na diametralną zmianę, jaka się dokonała w kontekście jakości i dostępności usług publicznych dla obcokrajowców.

Jednak ten potencjał jest nadal stosunkowo słabo wykorzystany instytucjonalnie, szczególnie jeśli chodzi o praktyczne rozwiązania i systematyczną współpracę pomiędzy różnymi grupami (niekoniecznie w kontekście etnicznym, lecz także na płaszczyznach zadaniowych - np. ulepszanie przepływ informacji na temat funkcjonowania urzędów i banalnych, jak by się z pozoru wydawało kwestii, tego jak wypełniać wnioski i umówić wizytę). W tym przypadku konieczne jest przyjęcie "podejścia ukierunkowane na obywatela" (citizen-centric approach), gdzie tworzenie systemu obsługi, zaczyna się od ustalenie potrzeb różnych grup, przy jednoczesnym włączaniu ich w ten proces i wykorzystywaniu ich doświadczeń do ulepszania systemu. Tym samym obcokrajowcy, mając możliwość współtworzenia systemu,

mogą się z nim identyfikować i postrzegać go jako "swój", dzięki czemu stają się w większym stopniu obywatelami miasta a nie tylko imigrantami w mieście.

Przeprowadzone badania pokazały, że ten potencjał już jest. W pytaniu, w którym respondenci mogli dzielić się swoimi sugestiami dotyczącymi usprawnienia funkcjonowania sfery usług publicznych, otrzymaliśmy aż 90 odpowiedzi, zatem co trzeci respondent poświęcił dodatkowy czas na podzielenie się swoimi przemyśleniami. Z jednej strony świadczy to niewątpliwie o tym, że sfera usług publicznych wymaga dostosowania do oczekiwań obcokrajowców. Z drugiej strony natomiast, wskazuje na to, że obcokrajowcy mieszkający w Krakowie myślą przyszłościowo o mieście i chcą włączyć się w proces usprawniania funkcjonowania usług publicznych. Dzieje się tak między innymi z tego powodu, że samo miasto, jego atmosfera i specyfika są generalnie przyjazne dla obcokrajowców, co było podkreślane w wielu komentarzach:

W Krakowie czuję się niesamowicie. Miasto i jego administracja jest bardzo dobrze zorganizowana, aby pomóc cudzoziemcom. W innych krajach, takich jak Węgry czy USA, byłem niestosownie traktowany. Polska, a w szczególności Kraków, pod tym względem jest absolutnie fenomenalna (Indie, średniozaawansowana znajomości j. polskiego 6-10 lat pobytu w Polsce).

Ogólnie rzecz biorąc, mam bardzo dobre doświadczenia. Na szczęście miasto jest dość wielokulturowe i nie jest tak trudne, przynajmniej dla mnie, do radzenia sobie. PS: Mój mąż jest Polakiem, więc zazwyczaj robi dla mnie różne rzeczy. Ale tak czy inaczej, nawet kiedy robiłam rzeczy sama, to w większości przypadków było to dobre doświadczenie (Mołdawia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

W przypadku wywiadów pogłębionych, dawało się jednak zauważyć, iż pomimo tego, że w samym Krakowie respondenci czują się generalnie dobrze i bezpiecznie, to są zaniepokojeni kierunkiem zmian, jakie od kilku lat zachodzą w Polsce, o czym przekonuje między innymi następująca wypowiedź:

Kraków jest bardzo bezpieczny, możesz chodzić na spacer, na wydarzenie i nie musisz się martwić o swoje bezpieczeństwo, to samo z transportem publicznym. Jest też miastem wielokulturowym, co ja bardzo lubię, jest bardzo zróżnicowane i bardzo dobre jedzenie z całego świata. Z negatywnych kwestii, to generalnie żyje się tu ciężko, głównie chodzi o pensje. Teraz

dochodzą jeszcze te kwestie polityczne, Polska nie jest już tak otwarta i demokratyczna, zwłaszcza na prowincji, media są kontrolowane przez rząd, jest dużo propagandy (Z/M/7).

O dobrej integracji obcokrajowców w Krakowie świadczą też wyniki ankiety, wskazujące na wysoki odsetek wskazań na polskich przyjaciół i sąsiadów jako źródła informacji o dostępności i funkcjonowaniu sfery usług publicznych. Wskazuje to na dobrą integrację obcokrajowców w Krakowie i budowanie przez nich gęstych sieci sąsiedzkich. Natomiast niski odsetek wskazań na NGO jako źródło informacji poniekąd weryfikują hipotezę o mieście „globalizującym się”, w którym instytucje nie dostosowały się jeszcze do dynamiki i specyfiki imigracji. W tym kontekście Kraków jako miasto globalizujące się, będący ważnym centrum korporacji międzynarodowych, popularną destynacją turystyczną, i silnym ośrodkiem akademickim przyciągającym studentów z całego świata, posiada ogromny potencjał do wykorzystania. Należy pamiętać, że nawet osoby przebywające w mieście stosunkowo krótko (np.: studenci Erasmusa, pracownicy na krótkich kontraktach itp.) stanowią w pewnym sensie faktycznych mieszkańców miasta. Tacy obcokrajowcy doświadczyli szczególnie trudnej sytuacji w czasie pandemii, gdyż skutkiem różnych obostrzeń ich pobyt niespodziewanie się wydłużył, a nie posiadając numerów PESEL ani wyrobionej wiedzy o systemie usług publicznych, znaleźli się w bardzo trudnej sytuacji. To, czy takie osoby będą w stanie uzyskać potrzebną im pomoc, zwłaszcza w zakresie służby zdrowia i administracji, będzie miało duży wpływ na postrzeganie Krakowa jako miasta bezpiecznego i przyjaznego obcokrajowcom. To natomiast będzie miało istotne znaczenie w okresie odradzania się miast po pandemii, kiedy miasta, już nie tylko będą starały się przyciągać nowych mieszkańców, co walczyć o zatrzymanie dotychczasowych mieszkańców.

Z perspektywy usprawniania funkcjonowania systemu usług publicznych w Krakowie, kluczowe znaczenie ma pierwszy poziom „przy wejściu”. Z badań wynika, że respondenci najczęściej poszukują informacji o funkcjonowaniu sfery publicznej u źródła, co w praktyce oznacza strony internetowe poszczególnych instytucji. Natomiast jakość, klarowność i funkcjonalność witryn internetowych można określić jak „piętę Achillesową” całego systemu. Ma to tym większe znaczenie, gdyż obcokrajowcy mieszkający w Krakowie to przede wszystkim osoby młode i bardzo dobrze wykształcone, zatem znakomitą większość z nich można zakwalifikować do kategorii tzw. „tubylców internetowych” - osób dla których sfera Internetu jest naturalnym miejscem do pozyskiwania i wymiany informacji. Skutkiem tego,

takie osoby mają podwyższone oczekiwania co do funkcjonalności i czytelności witryn internetowych, a ich dysfunkcjonalność rzutuje na postawy wobec całego systemu. Respondenci mieli jednoznacznie złe opinie na temat stron internetowych, szczególnie w odniesieniu do sfery służby zdrowia i administracji publicznej. Zwracano uwagę na brak spójnych informacji, nieaktywne linki lub/i nieaktualne formularze, niepełne podstrony w językach obcych oraz ogólnie niski poziom atrakcyjności i zupełny brak podejścia "nastawionego na użytkownika" (user-centeredness). Nawet w nowych rozwiązaniach, np. ePUAP, obcokrajowcy napotykali na duże bariery formalne w ich użyciu, takie jak np. konieczność poświadczenia wszystkich dokumentów notarialnie, przy jednoczesnym braku informacji o takiej konieczności. W tym przypadku wyraźnie daje się zauważyć systemowy problem w rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami użytkowników a ich doświadczeniem, z tego też powodu respondenci z perspektywy użytkowników-obcokrajowców, sami sugerowali pewne rozwiązania poprawiające tę sytuację, pisząc w komentarzach między innymi:

Stworzenie specjalnej strony internetowej dla cudzoziemców, wyjaśniającej co mają robić podczas migracji do Polski (jakie kroki należy wykonać, gdzie się udać, jakie dokumenty są potrzebne). Teraz jest zbyt wiele stron z niekompletnymi i błędnymi informacjami. Nadal nie jestem pewien, czy wszystko zrobiłem dobrze (Holandia, podstawowa znajomość j. polskiego, poniżej roku w Polsce).

Myszę, że bezpośredni kanał do komunikacji wątpliwości/wyjaśnień byłby świetny, zwłaszcza w języku angielskim (Brazylia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Tworzenie większej ilości stron w języku angielskim, umieszczanie informacji na portalach społecznościowych również w języku angielskim. Język angielski jest językiem uniwersalnym, należy go używać więcej. Nie jestem anglojęzycznym native speakerem (Grecja, brak znajomości j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Byłoby wspaniale, gdyby istniała jedna duża strona internetowa, na której moglibyśmy znaleźć wszystkie informacje o wydarzeniach kulturalnych, zamiast sprawdzać różne strony (Tajwan, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Umożliwienie umawiania się na spotkania, który nie polegają tylko na rozmowie telefonicznej w języku polskim. Większa możliwość umówienia się na spotkanie przez e-mail lub online -

wtedy łatwo jest przetłumaczyć rozmowę nawet jeśli usługa jest dostępna tylko w języku polskim (Wielka Brytania, podstawowa znajomość j. polskiego, poniżej roku pobytu w Polsce).

W odniesieniu do drugiego poziomu "za progiem" zdecydowana większość uwag dotyczyła kwestii językowych, przede wszystkim postulatów odnoszących się do większej dostępności informacji i usług oferowanych w języku angielskim. Kwestię tę podnosili przede wszystkim respondenci z krajów dalekich kulturowo i ci z krajów Zachodu, aczkolwiek takie uwagi były formułowane także przez respondentów z krajów bliskich kulturowo, zwłaszcza w kontekście służby zdrowia. Dodatkowo respondenci z Ukrainy zwracali uwagę na niedostateczną informację w języku ukraińskim.

Najsłabszym ogniwem na tym poziomie okazuje się być pierwszy kontakt z personelem pomocniczym. Jest to o tyle istotne, że na tej podstawie użytkownicy wyrabiają sobie pierwszą opinię o systemie, która może później w istotny sposób warunkować ich postawy wobec całego systemu i usług tam świadczonych. O ile usługi oferowane przez personel specjalistyczny (lekarze, specjaliści w urzędach, nauczyciele) jest generalnie oceniany pozytywnie, o tyle pierwszy kontakt z personelem pomocniczym (recepcja, portiernia itp.) oceniany był najczęściej źle. Kluczowe znaczenie ma tu bariera językowa, możliwość porozumienia się w języku angielskim. Ze zrozumiałych względów obcokrajowcom łatwiej porozumieć się z lepiej wykształconym personelem specjalistycznym, niż z personelem pomocniczym, który ma w tym względzie dużo niższe kwalifikacje i najczęściej też niższe zasoby kapitału kulturowego. Skutkiem tego pierwszy kontakt często uruchamia wzajemne stereotypy, które, z uwagi na bariery językowe, nie mogą być rozładowane w bezpośredniej, życzliwej rozmowie. W komentarzach respondenci często zamieszczali komentarze dotyczące tej sytuacji:

Personel powinien umieć posługiwać się językiem angielskim lub przynajmniej starać się korzystać z takich narzędzi jak Google Translator lub tłumacz ustny w celu przekazania ważnych informacji. Niektórzy pracownicy recepcji (desk staff) wykazują się tendencją "obronną" przed cudzoziemcami niemówiącymi po polsku (Filipiny, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, 1-5 pobytu w Polsce).

Na problem ten zwracali uwagę także respondenci deklarujący biegłą znajomość j. polskiego, co świadczy, że problem jest istotny i często podnoszony w środowisku obcokrajowców

mieszkających w Krakowie, czego przykładem cytowane poniżej komentarze i sugestie z ankiety:

Zwiększenie liczbę personelu znającego inne języki lub stworzenie grupy tłumaczy, zwłaszcza w kontekście służby zdrowia. Konieczna jest poprawa podejścia pracowników służby zdrowia do cudzoziemców, zwłaszcza poprzez bardziej szczegółowe wyjaśnienie problemów zdrowotnych. (Ukraina, biegła znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Pod względem kwestii językowych najwięcej uwag respondenci wyrażali w kontekście służby zdrowia:

W zakresie publicznej opieki zdrowotnej i lepszej dostępności dla cudzoziemców zalecałabym umieszczenie w dostępnym miejscu wykazów lekarzy NFZ w Krakowie i języków obcych, którymi się posługują (np. angielski, rosyjski itp.). Byłoby to świetną pomocą dla cudzoziemców potrzebujących pomocy medycznej w Krakowie w zakresie systemu publicznej opieki zdrowotnej. W tym tygodniu miałam szczęście znaleźć przez znajomego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej NFZ, który mówi płynnie po angielsku, ale nie jest to coś, co jest reklamowane. Szczerze mówiąc, choć w danym roku od czasu do czasu mam dostęp do publicznej służby zdrowia, to jednak uważam, że prywatny system opieki zdrowotnej jest po prostu lepszy i łatwiejszy do poruszania się dla obcokrajowców (Węgry, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, 6-10 lat pobytu w Polsce).

Więcej informacji w języku angielskim, zwłaszcza w publicznej służbie zdrowia, gdzie nie ma prawie żadnych informacji w języku angielskim (Włochy, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Także w przypadku Wydziału Spraw Cudzoziemców kwestie językowe były bardzo często ponoszone:

Zdecydowanie nalegam, aby umieścić personel anglojęzyczny w urzędzie imigracyjnym, jeśli nie wszędzie. To niedopuszczalne, aby nie znać angielskiego w tym konkretnym miejscu (Grecja, brak znaności j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Szkoda, że w urzędzie, który zajmuje się sprawami związanymi z pozwoleniem na pobyt dla cudzoziemców, mało kto zna język angielski. Nawet ci, którzy mówią po angielsku, nie chcą go używać (Macedonia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Problemy z komunikacją często stają się zarzewiem potencjalnych konfliktów, przyczyniają się do kształtowania negatywnych opinii na temat systemu usług publicznych, takich jak nieuprzejme i niekorzystne traktowanie, dyskryminacja itp., co można zilustrować jednym z komentarzy z ankiety:

Nie wymagam do urzędnika państwowego mówienia po angielsku, ale przynajmniej uprzejmej i miłej obsługi obcokrajowców (Francja, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Najlepszym rozwiązaniem tej sytuacji byłoby podnoszenie kompetencji językowych i interkulturowych personelu pomocniczego poprzez szkolenia i kursy doskonalenia. To jednak zadanie długofalowe a obserwowane skutki pojawią się dopiero po latach. Konkretnym rozwiązaniem, które można wdrożyć stosunkowo szybko byłby system pozwalający kierować obcokrajowców bezpośrednio do personelu specjalistycznego. Taką możliwość stworzyła sytuacja pandemii, z konieczności przenosząc doświadczenie pierwszego kontaktu do sfery on-line. Respondenci wracali uwagę, że w niektórych przypadkach zdalne funkcjonowanie sfer usług publicznych, przyczyniło się do jej usprawnienia, jeśli chodzi o pierwszy kontakt:

Ale dużo jest pozytywnych doświadczeń, teraz dużo moich kolegów korzystało z tele-medycyny i dla tych, którzy nie mówią po polsku zapraszali tłumacza na rozmowę. No było trochę zamieszania, bo pojawiała się trzecia osoba, a to ochrona danych itp., ale jak wyjaśnili, że to chodzi o pomoc tłumacza to było wszystko ok (B/K/5).

Pandemia okazała się być wymuszonym impulsem cyfryzacji wielu sfer życia, także usług publicznych. W przypadku obcokrajowców, ma to o tyle istotne znaczenie, że tak jak wynika z naszych badań, najślabszym ogniwem w systemie usług publicznych jest to co „przed progiem” i pierwszy kontakt, który ma miejsce najczęściej z personelem o najniższych kwalifikacjach, zwłaszcza językowych. Kontakty za pomocą Internetu i różnych aplikacji dają dużo większe możliwości pośrednictwa, a co za tym idzie lepsze możliwości porozumienia się w języku angielskim, niż w bezpośrednim kontakcie z personelem pierwszego kontaktu, gdzie trudnym bądź niemożliwym jest wykorzystywanie aplikacji, translatorów itp. Wątek ten pojawiał się stosunkowo często w sugestiach dotyczących usprawnienia sfery usług publicznych, jakie respondenci zamieszczali w komentarzach w ankiecie:

Należy przenieść usługi bezpośredniej obsługi „przy okienku” do sfery online w jak największym stopniu. (...) Wydaje się, że usługi administracyjne pozostały w latach dziewięćdziesiątych XX wieku. Prawdopodobnie nigdy nie były one priorytetem dla miasta i rządu, ponieważ główną tendencją było skupianie się na fasadach: (miejsca publiczne, transport, muzea) i zaniedbywanie struktury (administracja, mieszkalnictwo, kultura) (Macedonia, podstawowa znajomość j. polskiego, 1-5 lat pobytu w Polsce).

Nikt nie chce odwiedzać urzędów publicznych i czekać w kolejce, kiedy żyjemy w XXI wieku i wszystko można zrobić online (USA, średniozaawansowana znajomość j. polskiego, 6-10 lat pobytu w Polsce).

Dodatkowo respondenci bazując na swoich doświadczeniach sugerowali wprowadzenie pewnych zmian usprawniających korzystanie z usług publicznych przez obcokrajowców, takich jak na przykład wprowadzanie „godzin dla obcokrajowców” w niektórych urzędach, kiedy większość personelu będzie w tym czasie posługiwać się językiem angielskim. Inną sugestią, podnoszoną przez respondentów, byłoby wprowadzenie do systemów kolejkowych możliwości kierowania petentów bezpośrednio do osób posługujących się angielskim. Z pewnością taki system powinien też uwzględnić język ukraiński lub/i rosyjski z uwagi na strukturę migracji do Krakowa.

Dodatkowe wnioski jakie płyną z badań, to konieczność głębszej analizy postaw personelu wobec obcokrajowców oraz kwestii dotyczących dyskryminacji i niesprawiedliwego traktowania. Wyniki badań wskazują na sytuację, której nie można bagatelizować, kiedy to spory odsetek (około 40%) wszystkich respondentów zaznał jakiejś formy dyskryminacji lub/i niekorzystnego traktowania korzystając z usługi publicznych, przy czym im większa była odmienność kulturowa, tym częściej występował ten problem. Konieczne są zatem także szkolenia z zakresu kompetencji interkulturowych oraz zapobiegania dyskryminacji i promowanie pozytywnych postaw oraz tolerancji, zwłaszcza adresowanych do personelu pierwszego kontaktu. Z dużą dozą prawdopodobieństwa można zakładać, że w kolejnych latach wzrastać będzie liczba osiedlających się w Krakowie obcokrajowców i będzie ona miała charakter coraz bardziej zróżnicowany. Będzie to wymagać elastycznego i otwartego podejścia do zarządzania skalą i różnorodnością nowoprzybytych mieszkańców oraz zapewnienia im dobrej jakości usług.

Podsumowując raport, w odniesieniu do wyników badań, można przedstawić pięć głównych rekomendacji.

Rekomendacja #1: Włączenie obcokrajowców-obywateli w proces usprawniania sfery usług publicznych

W tym przypadku kluczowe są trzy zasadnicze działania (1) przeprowadzenie konsultacji społecznych uwzględniających różne środowiska obcokrajowców w mieście. (2). Przeprowadzenie badań fokusowych z udziałem obcokrajowców z różnych kategorii społecznych, zawodów i regionów pochodzenia. (3) Współpraca z istniejącymi sieciami imigranckimi, zarówno formalnymi jak i nieformalnymi i wzmacnianie kapitału pomostowego pomiędzy różnymi środowiskami.

Rekomendacja #2: Portal internetowy integrujący całości usług publicznych w Krakowie, tzw. "one stop shop" - dedykowany wyłącznie obcokrajowcom

Portal taki powinien być skierowany tylko do obcokrajowców i zaprojektowany z ich perspektywy oraz powinien być obsługiwany przynajmniej w trzech językach: angielskim, ukraińskim i rosyjskim. Powinien zawierać aktualne formularze wraz z instrukcjami obsługi/wypełnienia, posiadać czytelne odnośniki do usług pomocniczych (np. NGO i innych pośredników zajmujących się sprawami obcokrajowców) oraz informacje wraz z danymi teleadresowymi do personelu mówiącego w językach obcych.

Rekomendacja #3: Osobne stanowiska pierwszego kontaktu z personelem mówiącym w określonych językach obcych.

W kluczowych instytucjach, z których korzysta wielu obcokrajowców, powinny być punkty informacyjne/przyjęcia świadczące usługi w język angielskim oraz w miarę możliwości ukraińskim i rosyjskim, do których obcokrajowcy byłiby w sposób czytelny przekierowywani. Także czytelne informacje (np. naklejki z flagami państw) przy konkretnych stanowiskach, wskazujące jakimi językami posługuje się personel, znacznie ułatwiłyby komunikację. Dodatkowo, takie punkty pierwszego kontaktu powinny być obsługiwane przez osoby z wysokimi kompetencjami interkulturowymi.

Rekomendacja #4: Długofalowa strategia zapobiegania dyskryminacji

Stworzenie długofalowej strategii zapobiegania dyskryminacji w sferze publicznej wraz z cyklicznymi szkoleniami dla personelu i zacieśnianie współpracy z NGO działających na rzecz tolerancji i wielokulturowości. Dodatkowo powinny być prowadzone cykliczne badania dotyczące przyczyn i przejawów dyskryminacji i niekorzystnego traktowania w sferze usług publicznych.

Rekomendacja #5: Rozbudowywanie i promowanie systemu nauki języka polskiego dla obcokrajowców

Kluczowe znaczenie dla integracji obcokrajowców ze społeczeństwem przyjmującym ma znajomość języka. Obecnie naukę języka polskiego oferuje przede wszystkim podmioty prywatne, co stwarza pewne bariery dostępności dla wszystkich potrzebujących takiej oferty. Stworzenie systemu nauki języka polskiego dla obcokrajowców współfinansowanego ze środków publicznych i dostępnego w różnych instytucjach (uniwersytety, biblioteki itp.) znacznie zwiększyłoby poziom integracji obcokrajowców mieszkających w Krakowie a także zmniejszyło liczbę potencjalnych sytuacji konfliktowych.

Lista Tabel:

Tabela 1: pochodzenie respondentów	20
Tabela 2: Charakterystyka respondentów biorących udział w badaniu jakościowym	27
Tabela 3: Doświadczenia niekorzystnego traktowania ze względu na kwestię językową w zależności od poziomu znajomości języka polskiego	43

Lista Wykresów:

Wykres 1: Regiony pochodzenia respondentów	21
Wykres 2: Wiek respondentów	23
Wykres 3: Płeć respondentów	23
Wykres 4: Wykształcenie respondentów	24
Wykres 5: Dochód netto respondentów	24
Wykres 6: Sektor gospodarczy w którym pracują respondenci	24
Wykres 7: Długość pobytu respondentów w Polsce	25
Wykres 8: Poziom znajomości języka polskiego respondentów	26
Wykres 9: Ocena dostępności informacji o oferowanych usługach publicznych	31
Wykres 10: Ocena możliwości umawiania wizyt, kupowania biletów	34
Wykres 11: Oceny dostosowania usług publicznych do indywidualnych wymagań i preferencji	36
Wykres 12: Ocena poczucia bezpieczeństwa i komfortu w kontekście korzystania z usług publicznych	37
Wykres 13: Ocena uprzejmości personelu w kontekście korzystania z usług publicznych	38
Wykres 14: Ocena dotycząca niekorzystnego traktowania w sferze usług publicznych	41
Wykres 15: Doświadczenia niekorzystnego traktowania z uwzględnieniem różnic z uwagi na region pochodzenia	42
Wykres 16: Doświadczenia niekorzystnego traktowania w podziale na płeć	43
Wykres 17: Ogólny stosunek do świadczonych usług w podziale na poszczególne typy usług publicznych	49
Wykres 18: Częstotliwość korzystania z usług publicznej służby zdrowia	50
Wykres 19: Powody rezygnacji bądź rzadkiego korzystania z usług publicznej służby zdrowia	51

Wykres 20: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście publicznej służby zdrowia	52
Wykres 21: Ocena dostępności informacji o oferowanych usługach w publicznej służbie zdrowia według regionu pochodzenia	53
Wykres 22: Ocena uprzejmości personelu, sprawiedliwego traktowania, poczucia bezpieczeństwa oraz uwzględnienia indywidualnej sytuacji w publicznej służbie zdrowia	55
Wykres 23: Ogólna ocena publicznej służby zdrowia z perspektywy “wychodzącego” pacjenta	57
Wykres 24: Częstotliwość korzystania z usług administracji publicznej	59
Wykres 25: Rodzaje spraw urzędowych załatwianych przez respondentów	60
Wykres 26: Powody, dla których respondenci nie korzystają z usług administracji publicznej	60
Wykres 27: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście administracji publicznej	61
Wykres 28: Ocena dostępu do informacji, ich klarowności oraz łatwości umawiania wizyt w kontekście administracji publicznej z uwagi na region pochodzenia	62
Wykres 29: Ocena uprzejmości personelu, sprawiedliwego traktowania, poczucia bezpieczeństwa oraz uwzględnienia indywidualnej sytuacji w administracji publicznej	64
Wykres 30: Ocena uprzejmości personelu administracji publicznej z uwagi na region pochodzenia	65
Wykres 31: Ocena uprzejmości personelu administracji publicznej z uwagi na długość pobytu	65
Wykres 32: Ogólne oceny usług administracji publicznej	66
Wykres 33: Powody, dla którego respondenci nie korzystają z publicznego systemu edukacji	68
Wykres 34: Ocena dostępności i klarowności informacji o funkcjonowaniu systemu edukacji publicznej oraz o możliwość kontaktu z personelem	69
Wykres 35: Opinie na temat sprawiedliwego traktowania, uprzejmości pracowników, poczucie bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględnianie indywidualnej sytuacji w systemie edukacji publicznej	70
Wykres 36: Ogólne opinie o systemie edukacji publicznej	71
Wykres 37: Częstotliwość korzystania z komunikacji publicznej	73
Wykres 38: Powody, dla których respondenci nie korzystają z usług transportu publicznego	73
Wykres 39: Opinie na temat dostępności usługi, klarowności informacji oraz dostępności informacji w systemie transportu publicznego	74

Wykres 40: Ocena funkcjonowania transportu publicznego, opinia na temat sprawiedliwego i uprzejmego traktowania, poczucia bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględniania indywidualnych potrzeb	75
Wykres 41: Częstotliwość korzystania z oferty kulturalnej przez respondentów	77
Wykres 42: Szczegółowy rozkład oferty kulturalnej, z jakiej korzystali respondenci	77
Wykres 43: Opinie dotyczące kwestii dostępu do sfery kultury oraz dostępności i klarowności informacji	78
Wykres 44: Opinie dotyczące kwestii sprawiedliwego traktowania, uprzejmości personelu, poczucie bezpieczeństwa i komfortu oraz uwzględnianie indywidualnych preferencji w sferze kultury	79
Wykres 45: Ogólna ocena jakości oferty w sfery kultury	80
Wykres 46: Formy partycypacji społecznej	81
Wykres 47: Opinie na temat możliwości partycypacji społecznej ze względu na dostęp do informacji i kwestii formalno-prawnych	82
Wykres 48: Źródła informacji na temat funkcjonowania usług publicznych	83

Bibliografia

- Barber, B., 2014, *Gdyby burmistrzowie rządili światem*, przeł. H. Jankowska i K. Makaruk, Wydawnictwo Muza: Warszawa.
- Bauder, H., 2017, "Sanctuary cities: Policies and practices in international perspective", *International Migration* 52, 2: 174–187. DOI: 10.1111/imig.12308.
- Beck, U., 2004. "Cosmopolitical realism: on the distinction between cosmopolitanism in philosophy and the social sciences". *Global Networks*, 4(2), 131–156.
- Bourdieu, P. & L. P. D. Wacquant, 1992. *An Invitation to Reflexive Sociology*. University of Chicago Press: Chicago.
- Brzozowski J, Kaczorowski K., Pędziwiatr K. i Mach-Wiktor D., (2020), *Pandemia Covid-19 a sytuacja imigrantów w Krakowie*, RAPORT OWIM, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie: Kraków.
- Cantle, T., 2008, *Community Cohesion: A New Framework for Race and Diversity. Revised and Updated Edition*. Palgrave Macmillan: London.
- Collier, P., 2013, *Exodus: Immigration and Multiculturalism in the 21st Century*. Penguin: London.
- Górny, A., 2019, "New dimensions in immigration from Ukraine to Poland". CMR Spotlight No. 9. (15), 2-7.
- Grzymała-Moszczyńska H., Durlik J., Szydłowska P., Grzymała-Moszczyńska J., 2016, "Język polski – swój czy obcy? O wyzwaniach językowych dzieci powracających z emigracji", *Języki Obce w Szkole*, 2016, nr 1.
- Hannerz, U., 2006, *Powiązania transnarodowe: kultura, ludzie, miejsca*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego: Kraków.
- Jałowiecki, B., 2009, "Społeczne oblicza metropolii. Czy istnieje klasa metropolitalna? (w:) B. Jałowiecki, (red.) *Czy metropolia jest miastem*, Wydawnictwo Naukowe Scholart Warszawa.
- Kruczek, Z., 2018, "Turyści vs. mieszkańcy. Wpływ nadmiernej frekwencji turystów na proces gentryfikacji miast historycznych na przykładzie Krakowa", *Turystyka Kulturowa*, vol 3 (2018), s. 26-41

Kubicki, P., 2017, "Wpływ studentyfikacji i turystyfikacji na społeczno-kulturową przestrzeń miasta", *Miasto. Pamięć i Przyszłość*. Wrocławski Rocznik Samorządowy nr 2/2017, s. 63-73.

Kupisz-Murzyn, M. & Działek, J., 2017, *Artyści w przestrzeni miejskiej Krakowa i Katowic*, Universitas: Kraków.

MSWiA, 2019, *Polityka migracyjna Polski - Projekt z dnia 10 czerwca 2019 r.* Warszawa: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Mucha, J., Pędziwiatr, K., 2019, *Cudzoziemcy na uczelniach krakowskich*, RAPORT OWIM, Grudzień 2019, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie: Kraków.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), 2013, *Government at a Glance 2013*. OECD Publishing.

Pędziwiatr, K., Stonawski, M., & Brzozowski J., 2019, *Imigranci w Krakowie w świetle danych rejestrowych*, Centrum Zaawansowanych Badań Ludnościowych i Religijnych Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie: Kraków.

Putnam, R., 2008, *Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych*, przeł. P. Sandura, S. Szymański, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne: Warszawa.

Sassen, S., 1991, *The Global City*. Princeton University Press: Princeton and Oxford.

Sennett, R., 1996, *Ciało i kamień. Człowiek i miasto w cywilizacji Zachodu*, Wydawnictwo Marabut: Gdańsk.

Sobczak-Szelc, K., Pachocka, M., Pędziwiatr, K., Szałańska, J., 2020, "Integration Policies, Practices and Responses. Poland – Country Report", *Multilevel Governance of Mass Migration in Europe and Beyond Project (#770564, Horizon2020) Report Series*. This document is available for download at www.respondmigration.com.

Toruńczyk-Ruiz S. & Winiarska A., 2018, "Sąsiedztwo i różnorodność: perspektywa międzynarodowa", w (red) Górny A., Toruńczyk-Ruiz, S., Winiarska, A. *Po sąsiedzku z różnorodnością. interakcje w miejskich przestrzeniach lokalnych z perspektywy różnych grup mieszkańców*. Wydawnictwo Naukowe Scholar: Warszawa.

Van Ryzin, G., & Immerwahr, S., 2004, "Derived Importance-Performance Analysis of Citizen Survey Data." *Public Performance and Management Review* 27 (4): 144–73.

Vertovec Stephen, 2007, "Super-diversity and its implications," *Ethnic and Racial Studies*, 30:6, 1024-1054, DOI: 10.1080/01419870701599465

Winiarska A. & Toruńczyk-Ruiz S., 2018, "Specyfika sąsiedztwa wielkomiejskiego w Polsce", w (eds) Górny A., Toruńczyk-Ruiz, S., Winiarska, A., *Po sąsiedzku z różnorodnością. interakcje w miejskich przestrzeniach lokalnych z perspektywy różnych grup mieszkańców*. Wydawnictwo Naukowe Scholar: Warszawa.

Wojnar, K., 2016, *Polska klasa kreatywna*. Narodowe Centrum Kultury: Warszawa.

World Bank, 2018, *Indicators of Citizen-Centric Public Service Delivery*. International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank: Washington DC.

Zmyślony, P., 2015, *Funkcja turystyczna w procesie internacjonalizacji miast*, Proksenia, Poznań–Kraków.

Raporty:

ABSL, 2020. *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2020*. Raport przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) we współpracy z JLL, Mercer, Randstad Polska oraz Randstad Sourceright.

Eurobarometer, 2009, *Perception survey on quality of life in European cities*.

Eurobarometer, 2013, *Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities*.

Eurobarometer, 2016, *Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities*.

Eurobarometer, 2019, *Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities*.

Eurostat, 2019, *Residence permits - statistics on first permits issued during the year*. Retrieved from Eurostat website: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/16752.pdf>FRSE.

Eurostat, 2020, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20201127-2> (dostęp 14.12.2020)

GUS, 2020, *Szkolnictwo wyższe i jego finanse w 2019 r.*, GUS Warszawa-Gdańsk 2020

Kearney, A.T., 2019, *A question of talent: how human capital will determine the next global leaders. 2019 Global Cities Report.*

MOT, 2003, *Badanie ruchu turystycznego w Krakowie w roku 2003 Raport Końcowy, 2003,* Małopolska Organizacja Turystyczna Kraków.

MOT, 2019, *Ruch turystyczny w Krakowie w 2019 roku.* Badania zrealizowane przez Małopolską Organizację Turystyczną dla Gminy Miejskiej Kraków, Wydział ds. Turystyki Urzędu Miasta Krakowa.