

Kooperationsprojekt mit der Hamburger Sozialbehörde zur Untersuchung des Informationsverhaltens von Schutzsuchenden aus der Ukraine

Erste Handlungsempfehlungen für die Praxis auf Basis der Befragungsergebnisse (Stand Juni 2022)

Informationsangebote für Schutzsuchende in Hamburg sollten:

- über Smartphones jederzeit abrufbar und für mobile Endgeräte responsiv optimiert sein
- in den Landessprachen verfügbar, übersichtlich in Textform strukturiert und auf Inhalt und Aktualität geprüft sein
- noch mehr über Social Media bekannt gemacht werden
- über Chatgruppen in Messengerdiensten verbreitet werden
- neben den online Verbreitungswegen auch offline über Aushänge an offiziellen Stellen und in Unterkünften sowie über Helfer*innen an die Zielgruppen herangetragen werden.

Die erste Empfehlung ist, dass das Angebot der Stadt Hamburg auf hamburg.de/ukraine verstärkt beworben werden sollte, damit sich der Bekanntheitsgrad und somit die Anzahl der Nutzer*innen, die von dem Angebot profitieren könnten, erhöht. Insbesondere regelmäßige Social-Media-Posts auch in ukrainischer Sprache werden als sinnvoll angesehen. Die Postings könnten auch über die Social Media-Kanäle von Kooperationspartner*innen geteilt werden. Dadurch könnte das Angebot die Schutzsuchenden potenziell schneller erreichen und sie würden sich besser vorbereitet fühlen bei ihrer Ankunft in der Hansestadt.

Als zweiter Punkt wird empfohlen, eine Präsenz bei den Messenger-Diensten aufzubauen, welche von den ankommenden Ukrainer*innen am häufigsten genutzt werden, demnach Telegram und Viber. Es wäre denkbar, den Vorschlag der Befragten aufzugreifen und Chatbots einzurichten, die zusätzlich in den Gruppen auf einfache Fragen antworten könnten. Dadurch könnte mit einfachen Mitteln eine Entlastung der Mitarbeiter*innen der Stadt erreicht werden und die Nutzer*innen müssten keine Zeitverzögerung bei Antworten in Kauf nehmen.

Drittens wird empfohlen, dass Mitarbeiter*innen der Hansestadt in viel genutzten Chatgruppen der Schutzsuchenden selber aktiv werden. Dadurch könnten komplexere Fragen noch vor der Ankunft im Chat beantwortet werden. Zudem erreichen die verlässlichen Antworten direkt eine größere Gruppe an Menschen, die diese auch weiterleiten können.