



Servicios cualitativos a nivel local para personas migrantes y refugiadas

[Erasmus + Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Entregable IO1

Informe General Español: Análisis de necesidad del usuario

Colaboradores FAMSI, MC 2020
Versión 3.0
Fecha 28 del mes de Febrero 2020
Tipo Informe Público



Lista de Autores

FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

Descargo de responsabilidad

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen solo las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Consorcio

El Consorcio de Q-SER está compuesto por:

MUNICIPIO DE EGALEO	Grecia
IOM Organización Internacional de las Migraciones-Praga	República Checa
INTRACOM GMBH	Alemania
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	España
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Grecia
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Alemania
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	España

Derechos de uso



Este trabajo tiene licencia CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Historial de versiones

Rev. N	Descripción	Autor	Fecha
1.0	D.IO1 – Revisión por pares	FAMSI, MC2020	31/01/2018
2.0	D.IO1 – Lanzamiento oficial	FAMSI, MC2020	31/03/2018
3.0	D.IO1 – Modificaciones menores	FAMSI, MC2020	28/02/2020

Índice

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	8
1.1. Información General	8
1.2. Metodología.....	8
1.3. Descripción de la muestra.....	9
1.4. Resultados.....	9

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1. Información General

Un cuestionario creado por MoE y Drosostalida fue enviado a todos los socios para su discusión y revisión. Después, se preparó la versión final y se envió a los socios para su distribución al grupo destinatario. El cuestionario estuvo disponible en dos formatos: On line, a través del formulario de encuesta de Google (<https://goo.GL/Forms/FLdkg8jlr56glxrt1>) y en copia física.

1.2. Metodología

Grecia

En Grecia, la metodología principal empleada para atraer a los usuarios consistió en la elaboración de 6 talleres organizados en el municipio de Egaleo (MoE) y de 2 talleres organizados en la oficina regional de asilo (RAO) del Pireo. Los talleres en el municipio se realizaron entre los meses de diciembre y enero, donde se invitó a los directores de varios departamentos para que el representante de MoE presentara el proyecto y debatiera las necesidades de los empleados. Los talleres en RAO fueron realizados en el mes de febrero por Drosostalida. Todos los cuestionarios, excepto uno, fueron realizados en formato impreso. Número total de cuestionarios cumplimentados: 106.

Alemania

De contactos personales establecidos por la Iglesia Ortodoxa Griega (GOM) y vía investigación por Internet, se identificó una selección de más de 784 personas pertenecientes a grupos destinatarios relevantes a las cuales se le facilitó por correo electrónico la encuesta para su cumplimentación. La encuesta se mandó para su cumplimentación on line. Número total de cuestionarios cumplimentados: 60.

República Checa

La encuesta fue realizada on line.
Número total de cuestionarios completados: 13.

España

La encuesta fue realizada on line.
Número total de cuestionarios completados: 100.

1.3. Descripción de la muestra

Grecia

El 71% son mujeres

El 45% tiene entre 35-45 años de edad

El 43% tiene un título universitario y el 10% tiene estudios de posgrado

El 32% trabaja desde hace más de 20 años en el sector público y el 28% tiene entre 11 y 15 años de experiencia laboral similar

La mayor cantidad de empleados trabajan en el Departamento de administración y apoyo, que incluye Demografía (4%), servicios financieros (12%), licencias de almacenes (3%), deportes (4%), civilización y biblioteca (6%), policía municipal (3%), proyecto técnico (7%).

Alemania

El 75% son mujeres

El 77% tiene entre 35-55 años de edad

El 42% tiene un título universitario y el 5% tiene estudios de posgrado

El 37,5% trabaja desde hace más de 20 años en el sector público y el 34% tiene entre 1 y 5 años de experiencia laboral similar

El 44% trabaja en servicios sociales y el 34% en administración y apoyo.

República Checa

El 54% son mujeres

El 33% tiene entre 25 y 35 años de edad y el 28% entre 55 y 65 años

El 54% tiene una licencia universitaria y el 38% tiene estudios de posgrado

El 31% trabaja en servicios sociales y el 31% en Centros de Atención a la ciudadanía.

España

El 67% son mujeres

El 35% tiene entre 45 y 55 años y el 27% tiene entre 35 y 45 años de edad

El 47% tiene una licenciatura universitaria y el 37% tiene estudios de posgrado

El 27% trabaja desde hace más de 20 años en el sector público y el 40% tiene entre 6 y 15 años de experiencia laboral en el sector

El 43% trabaja en servicios sociales y el 7% en Centros de Atención a la ciudadanía.

1.4. Resultados

Grecia

Los principales servicios prestados a los inmigrantes son los servicios de apoyo administrativo (27%) y las licencias de almacenes (10,8%). Otros servicios prestados son el trabajo social y cultural (8%) y los servicios médicos (5%).

Los funcionarios públicos encuentran el nivel actual de los servicios satisfactorios (64%). Solo el 10% encuentra que el nivel de servicios en su departamento es incompleto.

En cuanto a la necesidad de cualquier tipo de ayuda o apoyo en los servicios relacionados con los inmigrantes, cabe mencionar que el 52% de los participantes declararon que no se necesita ayuda adicional, y el 47% cree que necesitan ayuda adicional en sus servicios.

El 47% no ha participado en ningún programa de formación para empleados y solo el 9% ha participado en un programa de formación intercultural. Para aquellos que han participado en dicho programa, los temas fueron conocimiento de idiomas extranjeros, fácil integración de los hijos de los inmigrantes en el lugar de trabajo, Repatriado de la antigua URSS, y formación intercultural para el personal que se ocupa de las personas nacionales de terceros países.

El 81% nunca han seguido un curso en línea en su trabajo.

El 48% parece estar de acuerdo en participar en un curso online.

Los dispositivos preferidos para desarrollar este tipo de cursos son el ordenador portátil (77%), las tabletas (14%) y smartphones (8,5).

El tiempo que destinarían regularmente para la formación en línea varía entre los 30-45 minutos (45%).

Las respuestas sobre la motivación personal para la participación en un programa de educación intercultural fueron: poder ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos (41,2%), interés personal (23,5%), mejorar las cualificaciones (20,3%) y mejorar el estatus profesional (15%). La competencia principal que a los empleados les gustaría mejorar mediante la realización de este curso es la igualdad de trato y respeto por la diversidad (49 ticks), habilidades de comunicación intercultural (47), entender el concepto de cultura (40), habilidades de organización (37), habilidades interpersonales (31), compromiso profesional y personal (23).

En relación con el formato de las actividades, la actividad de vídeo parece ser la más popular (45) junto a los juegos educativos no formales (31) y ejercicios de escribir (28).

Alemania

Aunque la calidad del servicio ofrecido se considera ampliamente satisfactorio (45%), muchos participantes han expresado su preocupación sobre la falta de personal, especialmente de intérpretes.

Entre otras cosas, el lugar de residencia y el asesoramiento legal para tratar con las autoridades parece determinante. Actualizaciones regulares, más educación social para los empleados y voluntarios además de formularios preimpresos en diferentes idiomas podrían ayudar a superar la barrera del idioma.

El 46% no ha participado en ningún programa de formación para empleados

El 70% ha participado en un programa de formación intelectual

El 84% nunca ha seguido un curso en línea en el trabajo

El 37% parece estar de acuerdo en participar en un curso en línea

Los dispositivos preferidos para ser utilizados por los empleados son ordenador portátil (86,5%), tabletas (11%) y smartphones (2%).

El tiempo que destinarían regularmente para la formación en línea es principalmente de 5-15 minutos (49%), y 30-45 minutos (39%).

Las respuestas en la motivación personal para la participación en un programa de educación intercultural fueron: interés personal y mejorar las cualificaciones (68%) y poder ofrecer mejores servicios para los ciudadanos (66%). La competencia principal que a los empleados les gustaría mejorar es la igualdad de trato y respeto por la diversidad, habilidades de comunicación intercultural, habilidades de creación de relaciones interpersonales.

En relación con qué actividades disfrutaban más, la actividad de vídeo parece ser la más popular.

República Checa

El 61,5% de funcionarios públicos evaluaron la calidad de los servicios proporcionados como regulares y el 31% como insatisfactoria.

El 100% ha participado en un programa de formación para empleados.

El 50% ha participado en un programa de formación sobre educación intercultural en el pasado.

El 60% ha seguido un curso en línea en su trabajo.

Los dispositivos que más probablemente utilicen para realizar un curso online son el ordenador portátil (46%), tabletas (46%) y smartphones (8%).

El tiempo que destinarían regularmente para la formación en línea es de 2 horas (79%).

Las respuestas en cuanto a la motivación personal para la participación en un programa de educación intercultural fueron: interés personal y mejorar las cualificaciones y poder ofrecer mejores servicios para los ciudadanos. La competencia principal que a los empleados les gustaría mejorar es la capacidad de adaptarse y las habilidades de comunicación intercultural. Como actividad de aprendizaje, prefieren vídeos o juegos educativos no formales.

España

El 43% evaluó la calidad de los servicios proporcionados como satisfactorios y el 33% consideró que proporcionaban un servicio medianamente útil.

El 69% ha participado en un programa de formación para empleados

El 44% ha participado en un programa de formación en educación intercultural en el pasado

El 64% ha seguido un curso en línea en su trabajo

El dispositivo preferido para ser utilizado por los empleados es el ordenador portátil (90%).

El tiempo que destinarían para la formación en línea es principalmente de 1 hora/día (40%) o 30-45 minutos (38%).

Las respuestas en cuanto a la motivación personal para la participación en un programa de educación intercultural fueron: interés personal y mejorar las cualificaciones y poder ofrecer mejores servicios para los ciudadanos. La competencia principal que a los empleados les gustaría mejorar son las habilidades de comunicación intercultural.

Como actividades de aprendizaje, prefieren vídeos o juegos educativos no formales.