



Kvalitativní služby na místní úrovni pro emigranty a uprchlíky

[Erasmus + Project reference number: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Výstup IO1

Zpráva za Českou republiku: Výsledky analýzy potřeb

Contributors IOM
Verze 3.0
Datum 28. únor 2020
Typ Veřejný report



Seznam autorů

IOM	IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze

Prohlášení

Tento projekt je financován s podporou Evropské komise. Podpora vypracování této publikace ze strany Evropské komise nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být činěna odpovědnou za jakékoli použití zde obsažených informací.

Referenční číslo projektu: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Konsorcium

The Q-SER Konsorcium:

MUNICIPALITY OF EGALEO	Řecko
IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze	ČR
INTRACOM GMBH	Německo
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	Španělsko
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Řecko
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Německo
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	Španělsko

Uživatelská práva



Toto dílo je chráněno v rámci CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

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

Verze výstupu

Rev. N	Popis	Autor	Datum
1.0	D.IO1 - Peer review	IOM	31/01/2018
2.0	D.IO1 – Oficiální představení	IOM	31/03/2018
3.0	D.IO1 – Finální verze	IOM	28/02/2020

Obsah

1. VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY PROJEKTU Q-SER	8
1.1. Obecné informace	8
1.2. Metodologie	8
1.3. Profil respondentů	8
1.4. Výsledky	9

1. VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY PROJEKTU Q-SER

1.1. Obecné informace

Dotazník byl vytvořen odborníky z městské části Egaleo a sociálního podniku Drosostalida. Po připomínkování všemi partnery byla finální verze připravena partnerům pro distribuci pro cílové skupiny. Dotazník byl k dispozici v on-line a v tištěné verzi.

1.2. Metodologie

V Řecku byly dotazníky distribuovány v rámci šesti workshopů organizovaných v Egaleu a dvou workshopů v Regionálním azylovém úřadu (RAO) v Pireu. Workshopy byly realizovány od prosince do ledna, kdy byli pozváni ředitelé různých oddělení, aby prezentovali projekt a diskutovali o potřebách zaměstnanců. Workshopy v RAO realizovala v únoru společnost Drosostalida.

Všechny dotazníky, kromě jednoho, byly vyplněny v tištěné podobě. Celkový počet vyplněných dotazníků byl 106. V Německu bylo využito osobních kontaktů Řecké pravoslavné církve a on-line byl dotazník zaslán 784 lidem. Celkový počet vyplněných dotazníků byl 60. V České Republice, kde byl minimální cíl projektu deset vyplněných dotazníků, jich IOM Praha cíleně rozeslala na 13 respondentů z řad cílové skupiny. Ve Španělsku byl on-line dotazník vyplněn stovkou respondentů.

1.3. Profil respondentů

Řecko

- 71% žen
- 45% ve věku 35-45 let
- 43% vysokoškolské vzdělání a 10% postgraduální studium
- 32% pracuje více než 20 let ve veřejném sektoru a 28% má 11 až 15 let podobných zkušeností
- Nejvíce respondentů pracuje v odborech administrativy a podpory

Německo

- 75% žen
- 77% ve věku 35-55 let
- 42% vysokoškolské vzdělání a 5% postgraduální studium.
- 37,5% pracuje více než 20 let ve veřejném sektoru a 34% má obdobné zkušenosti 1 až 5 let
- 44% pracuje v sociálních službách a 34% v administrativě a odborech podpory

Česká Republika

- 54% žen
- 33% ve věku 25-35 let a 28% ve věku 55-65 let
- 54% vysokoškolské vzdělání a 38% postgraduální studium
- 38,5% má 1 až 5 let zkušeností ve veřejném sektoru a 31% ve věku 6-10 let
- 31% pracuje v sociálních službách a 31% v poradnách pro občany a cizince

Španělsko

- 67% žen
- 35% ve věku 45-55 let a 27% ve věku 35-45 let
- 47% vysokoškolské vzdělání a 37% postgraduální studium
- 27% pracuje více než 20 let ve veřejném sektoru a 40% má 6-15 let zkušeností
- 43% pracuje v sociálních službách a 7% v poradnách pro občany a cizince

1.4. Výsledky

Řecko

Pracovníci úřadů považují současnou úroveň poskytovaných služeb za uspokojivou (64%). Pouze 10% považuje úroveň služeb v jejich oddělení za nedostatečnou. Pokud jde o potřebu jakéhokoli druhu další pomoci přistěhovalcům, 52% účastníků uvedlo, že není zapotřebí žádné další pomoci a 47% naopak, že je třeba.

47% respondentů se dosud nezúčastnilo žádného vzdělávacího programu pro zaměstnance a pouze 9% se zúčastnilo interkulturního vzdělávacího programu. Pro ty, kteří se na takovém programu podíleli, se jednalo o znalosti cizích jazyků a oblast integrace mladých přistěhovalců na pracovní trh.

81% respondentů nikdy neprošlo žádným on-line kurzem. 48% vyjádřilo o on-line kurz zájem.

Pro on-line kurz preferují jako zařízení PC / notebook (77%), tablet (14%) a chytrý telefon (8,5%).

Čas, který by chtěli věnovat školení, je v průměru 30-45 minut (45%).

Jako motivaci k účasti na školení uvedli respondenti nejčastěji zlepšení služeb pro občany (41,2%), osobní zájem (23,5%), zvýšení kvalifikace (20,3%) a zlepšení profesního postavení (15%).

Hlavní kompetence, které by respondenti chtěli zlepšit, je rovné zacházení a respektování rozmanitosti (49 %), interkulturní komunikační schopnosti (47 %), porozumění kulturním odlišnostem (40%) a organizační schopnosti (37%).

Jako formu tréninku by nejvíce preferovali film/video (45%), neformální vzdělávací hry (31%); pro písemnou formu bylo 28%.

Německo

Ačkoli pracovníci úřadů považují současnou úroveň poskytovaných služeb za celkem uspokojivou (45%), potýká se podle nich s nedostatkem pracovníků, především tlumočnicků. Je potřeba

také zlepšit ubytování přistěhovalců a poradenství pro jednání s úřady. Také by pomohlo, pokud by dokumenty a formuláře byly připraveny v příslušných cizích jazycích.

Česká Republika

Dotázaní pracovníci úřadů považují současnou úroveň poskytovaných služeb většinou za uspokojivou (61,5%), ale 31% naopak za nedostatečnou.

Všech 13 respondentů se zúčastnilo nějakého vzdělávacího programu pro zaměstnance a polovina z nich přímo interkulturního vzdělávacího programu. 60% respondentů již prošlo on-line kurzem.

Pro on-line kurz preferují jako zařízení PC / notebook (46%), tablet (46%) a chytrý telefon (8%).

Čas, který by chtěli věnovat školení, je v průměru dvě hodiny (79%).

Jako motivaci k účasti na školení uvedli respondenti nejčastěji osobní zájem, zvýšení kvalifikace a zlepšení služeb pro občany.

Hlavní kompetence, které by respondenti chtěli zlepšit, jsou porozumění kulturním odlišnostem a interkulturní komunikační schopnosti.

Jako formu tréninku by nejvíce preferovali film/video nebo neformální vzdělávací hry.

Španělsko

Pracovníci úřadů považují současnou úroveň poskytovaných služeb za dobré (43%) nebo uspokojivé (33%).

69% respondentů se zúčastnilo nějakého vzdělávacího programu pro zaměstnance a 44% přímo interkulturního vzdělávacího programu. 64% respondentů již prošlo on-line kurzem.

Pro on-line kurz preferují jako zařízení PC / notebook (90%).

Čas, který by chtěli věnovat školení, byl nejčastěji 1 hodina (40%).

Jako motivaci k účasti na školení uvedli respondenti nejčastěji osobní zájem, zvýšení kvalifikace a zlepšení služeb pro občany.

Hlavní kompetence, které by respondenti chtěli zlepšit, jsou porozumění kulturním odlišnostem a interkulturní komunikační schopnosti.

Jako formu tréninku by nejvíce preferovali film/video nebo neformální vzdělávací hry.