



Qualitative Dienstleistungen auf lokaler Ebene für Auswanderer und Flüchtlinge

[Erasmus + Projekt-Referenznummer: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Arbeitsergebnis IO1

Deutscher Gesamtbericht Report: Analyse des Benutzerbedarfs

Mitwirkende ICOM, GOM
Version 3.0
Datum 28 Februar, 2020
Typ Report Öffentlich



Liste der Autoren

ICOM	INTRACOM GMBH
GOM	ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GER-MANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART

Haftungsausschluss

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der nur die Ansichten der Autoren wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Referenznummer des Projekts: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Konsortium

Das Q-SER-Konsortium besteht aus:

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

Nutzungsrechte



Dieses Werk ist unter der CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License lizenziert.

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

Versionsgeschichte

Rev. N	Beschreibung	Autor	Datum
1.0	D.IO1 - Peer review	ICOM, GOM	31/01/2018
2.0	D.IO1 – Offizielle Erscheinung	ICOM, GOM	31/03/2018
3.0	D.IO1 – Nachbearbeitung	ICOM, GOM	28/02/2020

Inhaltsverzeichnis

1. UMFRAERGEERBNISSE.....	8
1.1. Allgemeine Informationen	8
1.2. Methodik	8
1.3. Auszug Beschreibung.....	8
1.4. Ergebnisse.....	9

1. UMFRAERGEERGEBNISSE

1.1. Allgemeine Informationen

Ein Fragebogen wurde von MoE und Drosostalida erstellt und an alle Partner zur Diskussion / Überprüfung geschickt. Danach wurde die endgültige Version vorbereitet und an die Partner zur Verteilung an die Zielgruppe gesendet. Der Fragebogen ist in zwei Arten verfügbar: online über das Google Survey-Formular (<https://goo.gl/forms/FLdkg8jlr56glxrt1>) und in gedruckter Form.

1.2. Methodik

Griechenland

In Griechenland wurden hauptsächlich 6 Workshops in der Gemeinde Egaleo (MoE) und 2 Workshops im regionalen Asylzentrum (RAO) von Piräus durchgeführt, um die Nutzer zu erreichen. Die Workshops in der Gemeinde wurden von Dezember bis Januar durchgeführt, wo die Direktoren verschiedener Abteilungen eingeladen wurden. Die Vertreter der MOE präsentieren das Projekt und diskutieren die Bedürfnisse der Mitarbeiter. Die Workshops in RAO wurden im Februar von Drosostalida realisiert. Alle Fragebögen außer einem wurden in Papierform ausgefüllt.

Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen: 106.

Deutschland

Durch persönliche Kontakte der griechisch-orthodoxen Kirche (GOM) und aus Internetrecherchen wurden relevante Zielgruppen identifiziert. Es wurde eine Auswahl von über 784 Personen ermittelt und per E-Mail zur Teilnahme an der Umfrage gesendet.

Die Umfrage wurde online erstellt. Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen: 60.

Tschechien

Die Umfrage wurde online erstellt. Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen: 13.

Spanien

Die Umfrage wurde online erstellt. Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen: 100.

1.3. Auszug Beschreibung

Griechenland

71% Frauen

45% im Alter zwischen 35- 4 5

43% haben einen Universitätsabschluss und 10% einen Zusatzabschluss.

32% arbeiten seit mehr als 20 Jahren im öffentlichen Sektor und 28% verfügen über eine ähnliche Erfahrung von 11-15 Jahren.

Die meisten Mitarbeiter sind in der Verwaltungs- und Supportabteilung tätig, darunter

Demografie (4%), Finanzdienstleistungen (12%), Gewerbelizenzen (3 %), Sport (4 %), Kultur und Bibliothek (6 %). Gemeindepolizei (3 %), technisches Projekt (7 %).

Deutschland

75% Frauen

77% im Alter zwischen 35-55 Jahre alt

42% haben einen Universitätsabschluss und 5% einen Zusatzabschluss.

37,5% arbeiten seit mehr als 20 Jahren im öffentlichen Sektor und 34% verfügen über 1-5 Jahre ähnliche Erfahrung.

44% arbeiten in sozialen Diensten und 34% in der Verwaltung.

Tschechien

54% Frauen

33% zwischen 25-35 und 28% zwischen 55 und 65 Jahren.

54% haben einen Universitätsabschluss und 38% einen Zusatzabschluss.

38,5% haben 1-5 Jahre Erfahrung im öffentlichen Sektor und 31% 6-10 Jahre.

31% arbeiten in sozialen Diensten und 31% in Bürgerbüros.

Spanien

67% Frauen

35% zwischen 45-55 und 27% 35-45 Jahre alt.

47% haben einen Universitätsabschluss und 37% einen Zusatzabschluss

27% arbeiten seit mehr als 20 Jahren im öffentlichen Sektor und 40% verfügen über eine Berufserfahrung von 6 bis 15 Jahren.

43% arbeiten in sozialen Diensten und 7% in Bürgerbüros.

1.4. Ergebnisse

GRIECHENLAND

Die Hauptdienste für die Einwanderer sind administrative Unterstützungsdienste (27%) und Gewerbeizenzen (10,8%). Andere angebotene Dienstleistungen sind Sozialarbeit und Kultur (8%) sowie medizinische Dienstleistungen (5 %).

Die öffentlichen Bediensteten halten das derzeitige Dienstleistungsniveau für zufriedenstellend (64 %). Nur 10% finden das Niveau der Dienstleistungen in ihrer Abteilung unvollständig. In Bezug auf den Bedarf an jeglicher Hilfe in den damit verbundenen Dienstleistungen, die für die Zuwanderer bereitgestellt werden, ist es erwähnenswert, dass 52% der Teilnehmer angaben, dass keine zusätzliche Hilfe erforderlich ist, hingegen 47 % sind der Meinung, dass sie zusätzliche Hilfe in ihren Diensten benötigen.

47% haben an keinem Schulungsprogramm für Mitarbeiter teilgenommen, und nur 9% haben an einem interkulturellen Schulungsprogramm teilgenommen. Diejenigen, die an einem solchen Programm teilgenommen haben, waren die Weiterbildungsmaßnahmen: Fremdsprachenkenntnisse, einfache Integration von Kinderzuwanderern am Arbeitsplatz, Repatriierung aus der ehemaligen UdSSR und interkulturelle Schulungen für Mitarbeiter von Drittstaatsangehörigen.

81% haben bei ihrer Arbeit noch nie einen Online-Kurs besucht.

48% sind aufgeschlossen, an einem relevanten Online-Kurs teilzunehmen .

Die meisten Geräte, die von den Mitarbeitern bevorzugt verwendet werden, sind PC / Laptops (77%), Tablets (14 %) und Smartphones (8,5%).

Die Zeit, die sie regelmäßig für Online-Schulungen aufwenden würden, beträgt hauptsächlich 30 bis 45 Minuten (45 %).

Die Antworten auf die persönliche Motivation für die Teilnahme an einem Programm für interkulturelle Bildung waren:

- vielfältige und bessere Dienstleistungen für die Bürger (41,2%)
- das persönliche Interesse (23,5%),
- die Aufwertung der Qualifikationen (20,3%)
- und Verbesserung des beruflichen Status (15%)

Die Hauptkompetenz, die die Mitarbeiter am meisten verbessern möchten, ist die Gleichbehandlung und der Respekt für die kulturelle Vielfalt (49 %), interkulturelle Kommunikationsfähigkeiten (47%), Verständnis des Wissensbegriffs (40%), Organisationsfähigkeit (37%), Fähigkeiten für Beziehungsaufbau (31%), persönliche und berufliche Verpflichtung (23%).

Unter den online Medien für Kurse werden Video am besten eingestuft (45%), nicht-formale Lernspiele (31%) und schriftliche Übungen (28%).

DEUTSCHLAND

Obwohl die angebotene Hilfe als weitgehend zufriedenstellend angesehen wird (45%), äußerten viele Teilnehmer Bedenken hinsichtlich des Personalmangels, insbesondere der Dolmetscher.

Wohnraum und Rechtsberatung für den Umgang mit Behörden scheinen unter anderem von entscheidender Bedeutung zu sein. Regelmäßige Updates, mehr soziale Aufklärung für

Mitarbeiter und Freiwillige sowie vordruckte Formulare in verschiedenen Sprachen könnten dazu beitragen, die Sprachbarriere zu überwinden.

46% haben an keinem Schulungsprogramm für Mitarbeiter teilgenommen

70% haben an einem interkulturellen Trainingsprogramm teilgenommen.

84% haben bei ihrer Arbeit noch nie einen Online-Kurs besucht.

37 % sind aufgeschlossen, an einem relevanten Online-Kurs teilzunehmen.

Die meisten der von den Mitarbeitern bevorzugten Geräte sind PC / Laptops (86,5 %), Tablets (11%) und Smartphones (2 %).

Die Zeit, die sie regelmäßig für Online-Schulungen zuweisen würden, beträgt hauptsächlich 5-15 Minuten (49%) und 30-45 Minuten (39 %).

Die Antworten auf die persönliche Motivation für die Teilnahme an einem Programm für interkulturelle Bildung lauteten:

- persönliches Interesse und Verbesserung der Qualifikationen (68%)
- bessere Dienstleistungen für Bürger (66%)

Die Hauptkompetenz, die die Mitarbeiter am meisten verbessern möchten, ist die Gleichbehandlung und Respekt für die kulturelle Vielfalt, interkulturelle Kommunikationsfähigkeiten, Beziehungsaufbau.

In Bezug auf welche Aktivitäten sie am meisten Spaß haben, scheint Video die beliebteste Aktivität zu sein.

TSCHECHIEN

61,5% der öffentlichen Bediensteten bewerteten die Qualität der angebotenen Dienstleistungen als mittelmäßig und 31 % als unvollständig.

100 % haben an einem Schulungsprogramm für Mitarbeiter teilgenommen

<50% haben in der Vergangenheit an einem Trainingsprogramm für interkulturelle Bildung teilgenommen.

<60% hat einen Online-Kurs in ihrer Arbeit verfolgt.

Die meisten Geräte bevorzugt von den Mitarbeitern verwendet werden sind PC / Laptops (46%), Tablets (46%) und Smartphones (8%).

Die Zeit, die sie regelmäßig für Online-Schulungen zuweisen würden, beträgt hauptsächlich 2 Stunden (7-9%).

Die Antworten auf die persönliche Motivation für die Teilnahme an einem interkulturellen Bildungsprogramm lauteten

- persönliches Interesse,
- die Verbesserung der Qualifikationen und bessere Dienstleistungen für die Bürger

Die Hauptkompetenz welche die Mitarbeiter am meisten verbessern möchten ist die interkulturelle Kommunikationsfähigkeit.

Als Lernaktivität bevorzugen sie meistens Videospiele oder nicht-formale Lernspiele.

SPANIEN

43 % bewerteten die Qualität der angebotenen Dienstleistungen als zufrieden und 33% als zufriedenstellend.

69 % haben an einem Schulungsprogramm für Mitarbeiter teilgenommen

44% haben in der Vergangenheit an einem Trainingsprogramm für interkulturelle Bildung teilgenommen.

64 % haben einen Online-Kurs in ihrer Arbeit verfolgt.

Die meisten Geräte, die von den Mitarbeitern bevorzugt verwendet werden, sind PC / Laptops (90 %).

Die Zeit, die sie regelmäßig für Online-Schulungen zuweisen würden, beträgt hauptsächlich 1 Stunde pro Tag (40 %) oder 30 bis 45 Minuten. (38%).

Die Antworten auf die persönliche Motivation für die Teilnahme an einem interkulturellen Bildungsprogramm lauteten

- auf persönliches Interesse
- die Verbesserung der Qualifikationen
- und bessere Dienstleistungen für die Bürger

Die Hauptkompetenz, die die Mitarbeiter am meisten verbessern möchten, ist die interkulturelle Kommunikationsfähigkeit.

Als Lernaktivität bevorzugen sie meistens Videospiele oder nicht-formale Lernspiele.