



Ποιοτικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο για μετανάστες και πρόσφυγες

[Erasmus + Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Παραδοτέο IO3

Κυκλικό Μοντέλο Αντίκτυπου: Βήμα 6

Συμμετέχοντες Drosostalida
Έκδοση 3.0
Ημερομηνία 28^η Φεβρουαρίου, 2020
Είδος Δημόσια Αναφορά



Λίστα Συγγραφέων

Drosostalida	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ «ΔΡΟΣΟΣΤΑΛΙΔΑ»

Δήλωση αποποίησης ευθυνών

Το πρόγραμμα έχει χρηματοδοτηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνον των δημιουργών και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που εμπεριέχονται σε αυτό.

Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Κοινοπραξία εταίρων Q-SER

Η κοινοπραξία εταίρων του προγράμματος Q-SER αποτελείται από:

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

Δικαιώματα Χρήσης



Αυτή η εργασία είναι αδειοδοτημένη υπό την CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

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

Ιστορικό Αναθεωρήσεων

Αριθμός Αναθεώρησης	Περιγραφή	Συγγραφείς	Ημερομηνία
1.0	D.IO3 – Εσωτερική αξιολόγηση	Όλοι οι εταίροι της κοινοπραξίας	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Επίσημη έκδοση	Drosostalida	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Μικρές τροποποιήσεις	Drosostalida	28/02/2020

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΙΟ3 – ΟΔΗΓΙΕΣ ΜΕΤΑΔΟΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	8
2. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	9

1. ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ IO3 – ΟΔΗΓΙΕΣ ΜΕΤΑΔΟΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Ο καθολικός στόχος του Κυκλικού Μοντέλου Αντίκτυπου IO3 είναι να δημιουργήσει αντίκτυπο, αλλά και να καλλιεργήσει εντός του φορέα μία κυκλική προσέγγιση επανάχρησης και ανακύκλωσης. Αφού εφαρμόσει όλα τα παραπάνω βήματα, ο φορέας μπορεί πλέον να επαναχρησιμοποιήσει τα αποτελέσματα IO3 μέσα στο τμήμα. Για κάθε βήμα, θα έχει πλέον σχεδιαστεί μία στρατηγική και τα απαραίτητα πρότυπα και εργαλεία, θα έχουν εδραιωθεί όλες οι απαραίτητες δομές συνεργασίας και δικτύωσης και θα έχει δημιουργηθεί ένας κατάλογος/ μια βάση δεδομένων συνεργατών και εκπαιδευτών. Μετά από τον επιτυχημένο σχεδιασμό του Κυκλικού Μοντέλου Αντίκτυπου, θα μπορούν πια να υλοποιούνται στρατηγικές αλλαγές και αλλαγές νοοτροπίας για κινητοποίηση του προσωπικού.

Προετοιμασία από τον φορέα:

1. Ανακύκλωση μοντέλου σε άλλα τμήματα
2. Οδηγίες μεταδοσιμότητας
3. Πρότυπο καλών πρακτικών και οδηγίες για την επιλογή μελετών περίπτωσης

2. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

ΜΕΡΟΣ 1: ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΟ ΕΡΓΟ Q-SER

Το έργο Q-SER εστιάζει στην διαπολιτισμική εκπαίδευση δημοτικών υπαλλήλων σε διάφορους τομείς για να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις στα ανώτερα κλιμάκια και να εξυπηρετούν τους μετανάστες ισότιμα, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Το έργο δημιουργεί δύο μοντέλα ενσωματωμένα σε ένα διαδικτυακό σύστημα με τα οποία αλληλεπιδρά και εκπαιδεύεται η ομάδα-στόχος.

IO3: Το Κυκλικό Μοντέλο Αντίκτυπου – παροχή εκπαίδευσης και επαναλαμβανόμενων υπηρεσιών

IO4: Το Μοντέλο Κυκλικού Προγράμματος Μέντορινγκ που δημιουργεί πολλαπλασιαστές μέντορες και ηλεκτρονικούς μέντορες και επιτρέπει αλληλεπίδραση στο πιο βασικό επίπεδο.

Κατά την εξέλιξη των δύο μοντέλων και της κυκλικής μορφής τους, πρέπει να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι καλές πρακτικές που αναφέρθηκαν στις συνεδρίες, να επαναχρησιμοποιηθούν και να ενσωματωθούν στο σύστημα Q-SER. Το παρακάτω έγγραφο εξηγεί τις αρχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη για να εντοπιστούν οι καλές πρακτικές και οι περιπτώσεις μελέτης καθώς και ένα πρότυπο που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτές και οι μέντορες.

Αρχή 1:

Βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας των υπαλλήλων με τις συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, στην περίπτωση του Q-SER, μετανάστες και πρόσφυγες.

Αρχή 2:

Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του φορέα μειώνοντας τα παράπονα για την εξυπηρέτηση πελατών και ελαχιστοποιώντας τον χρόνο εξυπηρέτησης και επαναληπτικών υπηρεσιών.

ΜΕΡΟΣ 2: ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΕΛΕΤΗΣ

1. Κάθε μέντορας πρέπει να μπορεί να εντοπίζει τις καλές πρακτικές και τις μελέτες που μπορούν να λειτουργήσουν ως σενάρια εργασίας για σημερινούς και μελλοντικούς μέντορες.
2. Οι μελέτες περίπτωσης μπορούν να εντοπιστούν μέσα στον φορέα ή τα τμήματα, ή από συνεντεύξεις με πελάτες και μέλη της ομάδας στόχου.
3. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις για κάθε εντοπισμένη μελέτη περίπτωσης
4. Ποιο είναι το σύνολο των απαντήσεων «Ναι» παρακάτω;
 - ο **4 ή παραπάνω** – Η μελέτη περίπτωσης είναι κατάλληλη – συνεχίστε στο Βήμα 5 παρακάτω
 - ο **Μικρότερο από 4** – Βρείτε μια άλλη μελέτη περίπτωσης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις αρχές του έργου Q- SER και απαντήστε ξανά στις ερωτήσεις

	Ναι	Όχι	Σχόλια
α. Πρόκειται για συχνό πρόβλημα στο τμήμα;			
β. Μπορεί το θέμα να καταγραφεί και να παρασχεθεί/ να διανεμηθεί μία γραπτή λύση;			
γ. Το πρόβλημα εντοπίζεται και σε άλλα τμήματα;			
δ. Αν το πρόβλημα λυθεί, θα αλλάξει τον τρόπο που παρέχεται η εξυπηρέτηση πελατών;			
ε. Η μελέτη περίπτωσης επιφέρει οφέλη για το προσωπικό και τον φορέα;			
Σύνολο			

Συμπληρώστε το μονοσέλιδο συνοπτικό πρότυπο Μελέτης Περίπτωσης (Μέρος 3)

ΜΕΡΟΣ 3: ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Όνομα	Αριθμός Μελέτης Περίπτωσης
Τίτλος Μελέτης Περίπτωσης / θέμα	
Τομέας/ Τμήμα	
Υπόβαθρο προβλήματος	
Πώς αντιμετωπίστηκε;	
Συνεπαγόμενα οφέλη	
Πηγή / Παραπομπή / Σχόλια	