



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

EVALUAČNÍ PLÁN INOVAČNÍHO PROJEKTU

**Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí
ve městě Brně**

Č. projektu: CZ.03.3.X/0.0/15_024/0006492

**Projekt byl podpořen v rámci výzvy OPZ na podporu sociálních
inovací č. 03_15_024**

SocioFactor s.r.o.
Daliborova 22
709 00 Ostrava – Mariánské Hory



ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROJEKTU

Název projektu:

Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí ve městě Brně.

Identifikační číslo:

CZ.03.3.X/0.0/15_024/0006492

Doba realizace: Období, kdy je projekt realizován

1.10 2017 – 30.09. 2019

Místo realizace: Geografické pokrytí

CZ064 Jihomoravský kraj

Celkové náklady: Celková projektová podpora

8 159 125,00 Kč

1. PROBLÉM A JEHO PŘÍČINY

Klíčovým problémem, který projekt řeší je **nepřipravenost veřejných institucí** ve městě Brně na různorodé spektrum potřeb a očekávání ze strany heterogenní skupiny cizinců. Projekt si klade za cíl nastavit podmínky **zlepšení interkulturní prostupnosti VI**. Ve městě Brně přitom žije druhá (po Praze) nejpočetnější komunita cizinců v ČR.

S klíčovým problémem, který jsme výše popsali, souvisí **problém interkulturních bariér**. Předkládaný projekt reaguje na existenci těchto bariér v rámci procesu integrace cizinců ve městě Brně. Jedná se o bariéry jak na straně cizinců, tak na straně VI, se kterými cizinci vstupují do interakce. Bariéry se projevují předsudky, konflikty, potlačováním problémů či nezájmem až odmítáním odpovědnosti za řešení problémů, neznalostí a uzavřeností. V individuální rovině budí tento stav na straně cizinců frustraci, v dlouhodobé perspektivě může hrozit radikalizace postojů u této skupiny osob žijících v Brně.

Zatímco bariéry na straně cizinců řeší v Brně různé subjekty, bariérám institucionálním doposud nebyla věnována pozornost. VI zodpovědnost delegují na specializované NNO, cizinci na bariéry reagují vyhýbavým způsobem, spoléhají spíše na neformální vazby uvnitř komunit či na ilegální zprostředkovatelské systémy.

Příčiny problému

Kauzalitu nízké prostupnosti VI ve vztahu k cizincům shledáváme v nízké úrovni interkulturních kompetencí pracovníků VI, což jde ruku v ruce s neschopností VI reagovat na zvyšující se migraci a posilování interkulturního prostředí ve městě. Rostoucí migrace cizinců do města Brna, se neodrazila ve způsobu práce samosprávy, na tuto skutečnost reagovaly zatím pouze NNO. Důsledkem interkulturních bariér VI jsou rostoucí komunikační problémy a nerovný přístup cizinců do VI. Neschopnost VI přijímat efektivní řešení dále posiluje problémy jako například: napětí, obavy, strach, stereotypní přístup k cizincům, nedorozumění a konflikty. Existující hrozbou jsou sociálně vyloučení cizinci, přičemž expertní odhad hovoří o 1500 – 2000 vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených cizincích ve městě Brně (SPSZ, 2016).

Bariéry přitom mohou fungovat na principu sebenaplňujícího se proctví. Nerovný přístup cizinců do VI přináší celou řadu problémů, které jsou vzápětí použity jako argument proti přijetí řešení, stávající problémy se tak prohlubují. Problematika integrace cizinců je navíc výrazně politicky zneužívaným tématem. Intenzita zájmu o tuto problematiku se stupňuje v předvolebním období. Neadekvátně řešená politika integrace cizinců může



vést k situaci, kdy kvalifikovaná pracovní síla ze zahraničí bude v ČR chybět. Nebezpečné jsou ovšem rovněž radikalizace postojů na straně většinové společnosti, ale i mezi cizinci.

V případech, že bariéry na straně cizinců i VI blokují přístup k informacím či pomoci, roste potřeba cizinců obracet se na alternativní zdroje podpory. Těmi mohou být NNO, ale i komerční, placené služby zprostředkující např. placené právní poradenství, zaměstnání, vzdělání. V úvahu musíme vzít také nelegální subjekty působící zejména na trhu práce či trhu s byty. Častým jevem je rovněž využívání dětí (ovládajících jazyk) ke zprostředkování kontaktu s úřadem, orgánem, institucí. Složitost integračního procesu do kulturně i jazykově odlišného prostředí přináší mnohdy intenzivní napjetí, k jehož eliminaci, by zcela jistě, neměly být děti používány.

Problematika příčin je v případech výše popsaného problému nesmírně komplikovaná. Uvedené jevy na sebe působí a vzájemně se ovlivňují.

Evidence

V Brně žije, jak bylo výše uvedeno, druhá nejpočetnější komunita cizinců v ČR. K 31. 12. 2016 počet cizinců žijících v Brně dosáhl 27 382, dalších asi 5000 dojíždí do Brna za prací či službami. Na celkovém počtu obyvatel města se cizinci podílí více než 7%, což značně převyšuje celorepublikový podíl. Navíc vyšší míra mužů zastoupených mezi cizinci žijícími na přechodný pobyt, může signalizovat fenomén tzv. řetězové migrace, kdy lze očekávat, že za těmito muži budou migrovat další rodinní příslušníci (v rámci pobytu za účelem sloučení rodiny). Ve městě tak dochází k častým interkulturním kontaktům, které mají charakter incidentů, jednorázových událostí nebo procesů s kratší či delší dobou trvání.

Předložený projekt reaguje na potřeby, které byly tematizovány a konkretizovány v rámci focus group složené ze subjektů spolupracujících s cizinci, jejichž závěry posloužily k vytvoření Strategického plánu sociálního začleňování města Brna (2016). Pro potřeby předloženého projektu proběhla rovněž focus group s interkulturními tlumočníky (jedná se o tlumočníky z ruštiny, ukrajinštiny, vietnamštiny a mongolštiny) z brněnské Charity. Dále proběhla focus group s členkami syrské komunity žijícími v jihomoravské metropoli, která ze specifických důvodů nepřichází do styku s NNO, působícími na území města Brna. Všechny vyjmenované skupiny označily interkulturní bariéry jako jednu z hlavních překážek procesu integrace. Především se jedná o bariéry v oblasti školství, zdravotnictví, na úřadu práce, místním oddělení OAMP. Problémy jsou spojené také na některých odborech MMB, zejména se jedná o dopravní agendu a živnostenský úřad. Z pohledu samosprávy, je rovněž vnímán problém interkulturních bariér, k těmto výsledkům dospěla analýza potřeb MMB, která byla realizována před podáním projektu. Celkem bylo osloveno 24 odborů a útvarů MMB. Odpovědi odevzdalo 11 z nich, přitom další 3 uvedly, že se jich daná problematika netýká. Ty odbory, které jsou v přímém styku s cizinci, jedná se zejména o živnostenský úřad, odbor dopravně správních činností, odbor životního prostředí a odbor sociální péče poukázaly na skutečnost, že nejčastějším problémem je cizí jazyk, přičemž jde zejména o jazyky: angličtina, ruština, ukrajinština, vietnamština, rumunština. Analýza sociálních sítí cizinců ze třetích zemí na území města Brna (2018) přinesla, v kontextu řešeného projektu, důležitý závěr - ve městě existuje poptávka po informacích, poradenství a pomoci při řešení životních situací, kterou vyjadřují samotní cizinci.

2. CÍLE PROJEKTU

Cílem realizovaného sociálně inovačního projektu je snižování bariér v prostoru VI a podpora integrace cizinců ve městě Brně. Řešení problémů soužití v kulturně i jazykově rozmanité společnosti stavíme na zkušenostech a dobré praxi ze zahraničí. Projekt chce nastartovat dlouhodobé změny s širokým dopadem jak na straně českých, tak i zahraničních občanů. Aplikovaným nástrojem v rámci aktivit projektu je řízení diverzity (ŘD), skrze cílená školení zaměstnanců veřejných institucí k diverzně a dále skrze implementaci prvků ŘD do strategických dokumentů. Projekt zavádí novou službu napomáhající integraci cizinců, v rámci níž bude využita nová forma práce s cizinci, sloužící zlepšení postavení jednotlivců z kulturně i jazykově odlišným backgroundem. Novost a zlepšení přinese pilotní testování pozic interkulturních pracovníků (IP) v rámci samosprávy.

Dílčí cíle k dosažení změny:

CÍL 1: Ověření metod interkulturní práce a ŘD v kontextu městské samosprávy

CÍL 2: Zlepšení interkulturních kompetencí úředníků a zaměstnanců VI skrze cílená školení k diverzitě



CÍL 3: Zvýšení informovanosti cizinců o právech, povinnostech a životě ve městě, a to prostřednictvím terénní práce a uceleného informování v jazycích vybraných skupin
CÍL 4: Identifikace gatekeepers z vybraných cizineckých komunit pro bližší spolupráci, systematická spolupráce s nimi za účelem podpory politické participace cizinců
CÍL 5: Podpora zavádění metod ŘD do systémových opatření a dokumentů na úrovni obce tak, aby byl přístup udržitelný i po skončení projektu
CÍL 6: Získání komplexního přehledu o potřebách cizinců a veřejných institucí ve městě Brně

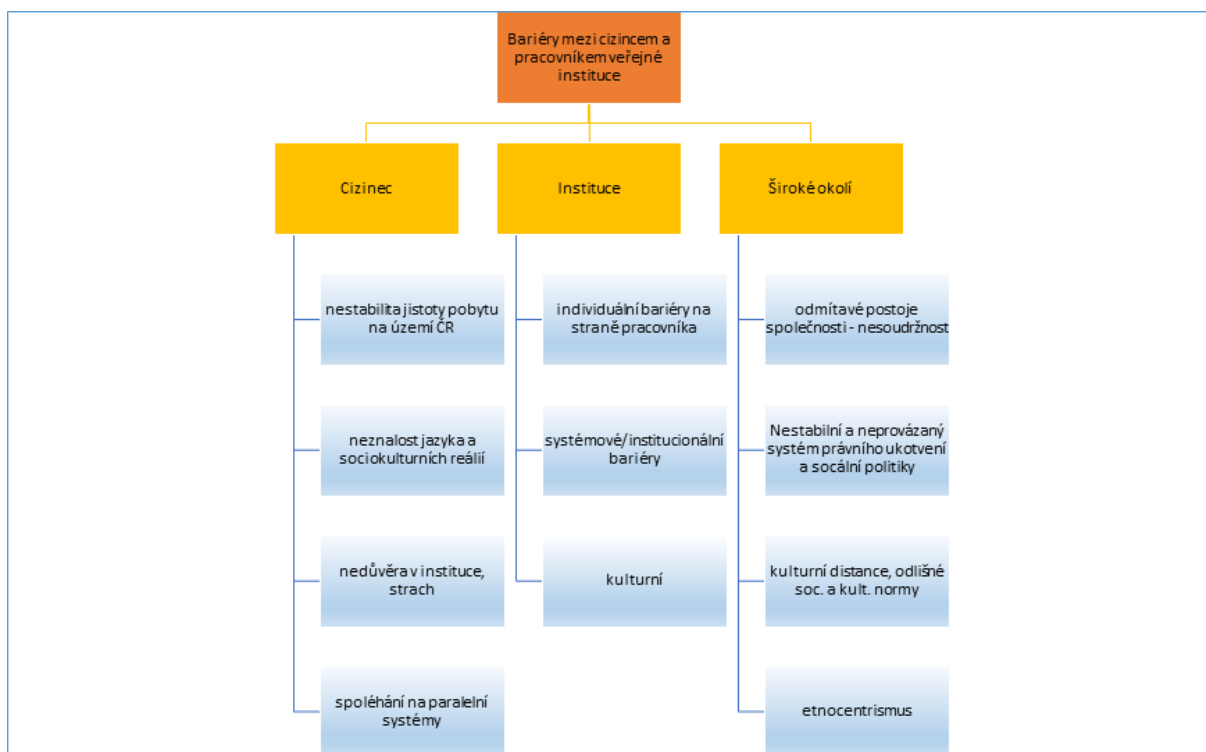
3. AKTIVITY A TEORIE ZMĚNY

Hlavní aktivity realizace:

KA 01 Vytvoření pozice interkulturních pracovníků v rámci samosprávy a vytvoření metodiky interkulturní práce v rámci samosprávy
KA 02 Modulární systém interkulturního vzdělávání v rámci samosprávy a intenzivní vzdělávání pro IP
KA 03 Podpora informovanosti cizinců a participační platforma
KA 04 Kompetenční model interkulturně přístupné samosprávy
KA 05 Diseminace a výměna zkušeností
KA 06 Evaluace
KA 07 Analýza potřeb

Na straně instituce	Na straně cizinců
Cíl: Zlepšení interkulturních kompetencí úředníků Aktivita: vytvoření modulárního systému vzdělávání	Cíl: Zvýšení informovanosti cizinců o právech a povinnostech a životě ve městě Aktivity: terénní práce IP a prostřednictvím informačních brožur v jazycích vybraných skupin
Cíl: Ověření metod interkulturní práce a ŘD v rámci samosprávy Aktivity: vytvoření pozice IP, vytvoření metodiky pro interkulturní práci v rámci samosprávy, vytvoření modulárního systému vzdělávání pro IP	Cíl: Identifikace gatekeeperů z vybraných cizineckých komunit a bližší spolupráce s nimi za účelem politické participace cizinců Aktivita: terénní práce IP
Cíl: Podpora zavádění metod ŘD do systémových opatření a dokumentů na úrovni MMB Aktivity: působení IP a jejich spolupráce s pracovníky MMB, předkládání návrhů systémových opatření politickým představitelům MMB	
Cíl: Získání komplexního přehledu o potřebách cizinců a VI Aktivita: analýza potřeb	

Teorie změny spočívá v tom, že projekt cíleně ovlivňuje, tj. snižuje bariéry mezi cizinci a VI. Následující obrázek znázorňuje mapu možných bariér.



Teorii změny stavíme na ověřeném teoretickém modelu, který je společný pro obě kategorie cílových skupin, tedy pro cizince i pracovníky VI. Pro monitoring a evaluaci integrace cizinců můžeme stanovit **šest dimenzí integrace**, z toho čtyři systémové (strukturální) a dvě sociální. V politických dokumentech se s důrazem na potřebu sestavení konkrétních a měřitelných dimenzí integrace setkáváme zejména v dokumentech Evropské komise (např. http://www.cizinci.cz/files/clanky/81/handbook_cz.pdf). V odborné literatuře navrhuje řada autorů vlastní členění integrace do dimenzí. Následující dimenze byly sestaveny na základě závěrů z odborné literatury, politických dokumentů, výstupů z dosavadních regionálních i celonárodních výzkumů a na základě vlastních výzkumných aktivit společnosti SocioFactor s.r.o. Dimenze integrace jsou vyjádřitelné sadami indikátorů, uvádíme je v pravém sloupci v níže uvedené tabulce.

Systémová / strukturální integrace	Pobyt a bydlení	Oblast sledující formy pobytu cizinců a podoby trvalejšího usídlování cizinců v regionu, podpora legálních forem pobytu, přístupu k veřejným službám, zajištění přístupu k adekvátnímu bydlení a prevence prostorové koncentrace cizinců.	Indikátory: procento trvalých povolení k pobytu, doba nepřetržitého pobytu, míra vyhoštění z důvodu nelegálního pobytu, doba povolení k pobytu, poměr imigrantů s trvalým pobytem, přístup k právnímu sjednocení rodin, právo na bydlení, přístup ke státnímu bydlení, diskriminace při pronajímání bydlení, segregace, podmínky bydlení, kvalita bydlení
	Trh práce a ekonomická integrace	Oblast začleňování na trh práce, podpora aktivního působení na trhu práce, zaměstnanosti a ekonomické	Indikátory: doba nezaměstnanosti, účast na sociálním pojištění,



		soběstačnosti (např. podnikání).	práce v neformálním sektoru ekonomiky, členství v zaměstnaneckých svazech, sebe-zaměstnávání a podnikání
	Vzdělávání a jazyková integrace	Oblast začleňování do vzdělávacího systému, zajištění vzdělávání cizinců, včetně jazykového vzdělávání (dětí i dospělých), zajištění přístupu ke vzdělávání a podpora úspěšnosti ve vzdělávacím procesu, podpora připravenosti vzdělavatelů.	Indikátory, účast ve vzdělávání, uznávání vzdělání, přístup k vyššímu vzdělávání
	Sociálně-zdravotní integrace	Oblast prevence sociálního vyloučení a zajištění poskytování základní sociální a zdravotní péče, účasti na zdravotním a sociálním pojištění, rozvoj sociálních služeb a právní poradenství pro cizince.	Indikátory: účast v systému sociálního pojištění, participace v systému privátní péče
Sociální integrace	Kulturně-religiózní integrace	Oblast podpory kultury a náboženství cizinců, rozvoj mezikulturního dialogu, podpora nabytí základního kulturního vědění a orientace příchozích ve společnosti, vyrovnání se s kulturními diferencemi a jejich akceptace.	Indikátory: existence kulturních center, asociace imigrantů, realizace kulturních aktivit, inkluze médií, vlastní média, mezietnické sňatky, postoje reprezentantů státu, policie, pojišťovacích agentur formování etnických skupin či asimilace mezigenerační inkluze
	Interaktivně-identifikační integrace	Interaktivní rovinu tvoří kvalita interakcí mezi cizinci a společností (vnímání majoritou, stereotypy, postoje institucí státní správy a samosprávy, komunikace). Identifikační rovinu tvoří subjektivní pocity, očekávání a zkušenosti cizinců. Oblast zapojení se cizinců do sociálních sítí, navazování kontaktů mimo vlastní skupinu, fungování organizací cizinců, veřejného sebevýjádření a ztotožnění se s institucionálními cíli.	Indikátory: naturalizace, politická participace, volební právo, reprezentativní orgány imigrantů, náboženské svobody a praxe

Pro potřeby evaluačního plánu jsme vytvořili matici logického rámce, která obsahuje důležité informace a přibližuje logiku inovačního řešení.



Matice logického rámce

	Intervenční logika	Fáze inovace	Ukazatele dosažení	Zdroje a způsoby ověření	Předpoklady (rizika) dosažení
Dopady (systémový cíl, splnění inovační poptávky poskytovatele podpory)	Snížení bariér v rámci VI a podpora integrace cizinců	Systémová změna	Zvýší se počet kontaktů cizinců s VI Samostatnost zaměstnanců VI při jednání s cizinci Větší participace cizinců na integraci	Komparace výchozího a cílového stavu sledovaných ukazatelů	Politická vůle ze strany politiků, právní úprava práv a povinností cizinců v ČR, imigrační politika ČR, geopolitická situace na světě
Šíření výsledků/upscaling (do dalších využití)	Šíření inovace zvyšování interkulturní přístupnosti VI	Šíření a upscaling	Řešení je funkční v dalších využitích	Nezávislá evaluace dosaženého impaktu	Politická vůle politiků na úrovni samospráv řešit integraci cizinců Imigrační politika ČR Ekonomická stabilita v ČR a financování krajů a obcí
Výsledky (užitek nebo změna pro cílovou skupinu nebo problémovou/prioritní oblast, předpoklad pro snížení nároků na zdroje)	Ověření metod interkulturní práce a ŘD v kontextu městské samosprávy Zlepšení interkulturních kompetencí úředníků a zaměstnanců VI skrze cílená školení k diverzitě Zvýšení informovanosti cizinců o právech, povinnostech a životě ve městě Identifikace gatekeepers z vybraných cizineckých komunit pro bližší spolupráci	Zavedení inovace	4 pracovní místa pro IP z cílové skupiny cizinců v rámci MMB Prezenční listiny a certifikáty ze školení Informační brožury v češtině a 4 jazycích CS, záznamy z terénní práce IP Zápisy z participačních boardů, záznamy z terénní práce IP Zápisy z poradní platformy, výstupy jednání s odbory MMB, konkrétní opatření MMB	Závěrečná evaluační zpráva (prokázání impaktu), Nezávislá evaluace	viz výše



	Podpora zavádění metod ŘD do systémových opatření a dokumentů na úrovni obce				
<i>Zprostředkující výsledky nebo dílčí cíle (propojují výstupy a výsledky v komplexních projektech)</i>	Získání komplexního přehledu o potřebách cizinců a VI v Brně	Vývoj řešení	Počet kontaktů cizinců na MMB Informovanost cizinců o práci MMB Spokojenost cizinců se stavem integrace Participace cizinců na integraci Závislost /nezávislost cizinců v rámci jednání na MMB Úroveň komunikace zaměstnanců VI s cizinci Spokojenost zaměstnanců VI s prací s cizinci Samostatnost zaměstnanců VI v komunikaci s cizinci Interkulturní kompetence zaměstnanců VI	Analýza potřeb cizinců Analýza potřeb zaměstnanců VI	Ochota zaměstnanců VI a cizinců pravdivě odpovědět na otázky dotazníkového šetření
Výstupy (vytvořené aktivitami)	8 proškolených IP, z nich 4 budou zaměstnáni na MMB Metodika interkulturní práce v rámci samosprávy Kompetenční model interkulturní práce v režimu samosprávy 8 vzdělávacích modulů pro IP 8 vzdělávacích modulů pro zaměstnance VI 40 zaměstnanců VI podpořených IP	Vývoj řešení	4 pracovní místa IP v rámci MMB, 4 proškolení IP Písemně zpracovaná metodika IP v rámci samospr. Písemně zpracovaný kompetenční model Realizace 8 vzděl. modulů Realizace 8 vzděl. modulů Počet kontaktů IP se zaměstnanci VI	Průběžná evaluační zpráva	<i>Politická stabilita vedení MMB, ochota CS participovat na projektu</i>



	50 zaměstnanců VI proškolených v oblasti interkulturních kompetencí 1000 kontaktů s cizinci 2 studijní cesty do zahraníčí 2 setkání participačního boardu 4 setkání odborného boardu		Počet proškolených zaměstnanců VI Počet kontaktů IP s cizinci Realizace studijních cest Záznam ze setkání Záznam ze setkání		
Aktivity (realizované k dosažení výstupů)	Vytvoření pozice IP v rámci samosprávy a tvorba metodiky interkulturní práce v rámci samosprávy Tvorba modulového systému interkulturního vzdělávání v rámci samosprávy a intenzivní vzdělávání pro IP Podpora informovanosti cizinců a participační platforma Tvorba kompetenčního modelu interkulturně prostupné samosprávy Diseminace a výměna zkušeností Evaluace Analýza potřeb	Návrh řešení	Pracovní smlouvy písemně zpracovaná metodika IP v rámci samosprávy Písemně zpracované plány modulového vzdělávání pro zaměstnance VI a pro IP Informační brožury v češtině a 4 jazycích CS cizinců, počet kontaktů IP s cizinci Písemně zpracovaný kompetenční model interkult. prostupné samosprávy Záznamy ze setkávání Evaluální výstupy Analytická zpráva	Projektová dokumentace, analýza potřeb MMB	Předpoklad: ochota CS participovat na projektu Rizika: politická nepopulárnost tématu, politická nestabilita vedení MMB



4. ROZSAH INTERVENCE

V rámci projektu budou vytvořeny 4 pozice interkulturních pracovníků na MMB s jazykovými specializacemi: ukrajinština/ruština, vietnamština, rumunština a arabština. Tito pracovníci projdou úvodním intenzivním vzděláváním, dle potřeby bude v průběhu připraveno doplňující vzdělávání. Jejich práce bude obsahovat především roli mediátora, roli tlumočnicka, roli terénního pracovníka, který monitoruje situaci, síťuje cizince na instituce, působí jako preventista. Vzhledem k tomu, že IP bude na straně jedné reprezentovat práci úředníků MMB a na straně druhé bude vstupovat do styku s protagonisty různých cizineckých komunit, jeho úlohu spojujeme rovněž se zaváděním prvků ŘD do samosprávy.

Projekt přináší dva hlavní druhy dopadů:

1. Metody interkulturní práce zvýší integraci cizinců

2. Zavedení prvků řízení diverzity sníží bariéry na straně VI

Cílem projektu je dosažení zvýšení interkulturní dostupnosti veřejných institucí ve městě Brně. Výsledek přinese pozitivní dopad jak na straně majority v podobě klidného a podporujícího prostředí pro život a práci v rámci interkulturně heterogenní společnosti. Na straně cizinců podpoří integrační procesy. Přičemž jsme si vědomi komplikovanosti a multidimenzionálnosti konceptu integrace.

Inovativnost řešení spočívá ve vytvoření pozice přímo v samosprávě, zatímco dosavadní praxe směřovala k zaměstnávání IP v rámci NNO pracujících s cizinci. Řešení je přeneseno na úroveň, která je zároveň nositelem problému (bariér) a dle zahraničních zkušeností i národních doporučení (viz Koncepte integrace cizinců 2016) klíčovým realizátorem integrace cizinců v praxi.

Novost řešení souvisí rovněž s odklonem od praxe IP jako tlumočnicků, jejichž působení dle dosavadních zkušeností posiluje závislost cizinců i zaměstnanců VI na službách IP, řešení akcentuje posilování empowermentu obou stran skrze zavádění prvků ŘD v praxi i v rámci participace na tvorbě systémových a strategických dokumentů města. Řešení tedy směřuje k podpoře udržitelnosti zaměstnanců VI a nositelem systémové změny skrze přístup ŘD.

Řešení projektu přináší nově také zohlednění problému neinformovanosti cizinců skrze etablování metod terénní práce s cizinci a tvorbu komplexních informačních materiálů při zapojení CS cizinců. Půjde o vytvoření prvních informačních materiálů města pro cizince.

Inovativní je taktéž nastavení systému vzdělávání v souladu s potřebami samospráv a v souladu s podmínkami vzdělávání úředníků. Odklon od důrazu na tlumočnické schopnosti tak, jak tomu bylo v původním vzdělávacím kurzu pro IP, který připravila Asociace pro interkulturní práci a který byl navíc určen pro pracovníky v sociálních službách. Modulární charakter vzdělávání umožní nastavení výuky v souladu se situací v dané obci a potřebami dané samosprávy.

Obecně projekt přináší komplexní, v ČR dosud nevyzkoušené řešení problematiky integrace cizinců na lokální úrovni, s využitím nejnovějších a v zahraničí ověřených přístupů řízení diverzity (přenos konkrétních prvků ŘD z partnerských měst a jejich aplikace na český kontext).

Charakteristiky inovačního řešení oproti alternativám

Stávající (alternativní) řešení	Nové řešení	Výhodnost nového řešení
Zaměstnávání IP v rámci NNO pracujících s cizinci.	Vytvoření pozice přímo v samosprávě	Řešení je inovativní tím, že IP etabloje na úrovni, která je zároveň nositelem problému (bariér) a dle zahraničních zkušeností i národních doporučení je klíčovým realizátorem integrace cizinců v praxi.
Praxe IP jako tlumočnicků (dle dosavadních zkušeností tato praxe posiluje závislost cizinců i zaměstnanců VI na službách IP).	Akcentace posilování empowermentu obou stran skrze zavádění prvků ŘD v praxi i v rámci participace na tvorbě systémových a strategických	Řešení směřuje k podpoře udržitelnosti zaměstnanosti IP a ukotvení systémové změny skrze přístup ŘD.



	dokumentů města.	
Na úrovni samosprávy doposud neexistuje systémově řešená forma práce s cizinci. Tuto mezeru se snaží zaplnit NNO, přičemž jejich fungování kolísá v závislosti na financování jejich služeb.	Etablování metod interkulturní práce s cizinci.	Řešení nově upravuje obsahovou náplň práce IP. Jedná se o práci nejen na úřadu, ale i v terénu, jedná se nejen o tlumočnictví, ale také o práci zacílenou na prevenci, monitorování a mediaci.
Absence informačních materiálů MMB určených cizincům informujících o právech, povinnostech a životě cizinců ve městě.	Tvorba komplexních informačních materiálů při zapojení cizinců. Vytvoření prvních informačních materiálů města pro cizince.	V rámci projektu budou připraveny informační brožury v češtině a 4 jazycích CS cizinců.
Původní vzdělávací kurz pro IP, který připravila Asociace pro interkulturní práci (kurz byl navíc určen pro pracovníky v sociálních službách), byl důraz kladen na tlumočnické schopnosti.	Nastavení systému vzdělávání v souladu s potřebami samospráv a v souladu s podmínkami vzdělávání úředníků.	Modulární charakter vzdělávání umožní nastavení výuky v souladu se situací v dané obci a potřebami dané samosprávy.

5. CÍL EVALUACE

Cílem evaluace, která bude probíhat v několika fázích, bude prokázat impakt intervence – vztah mezi aktivitami (jejich výstupy) a dosaženými výsledky. Evaluace se zaměří na hodnocení dopadů vzniklé pozice interkulturních pracovníků v rámci samosprávy. Očekávané a evaluované budou dva klíčové dopady:

- metody interkulturní práce zvýší integraci cizinců,
- řízená diverzita sníží bariérovost veřejné instituce.

Dopady proto budou měřeny u dvou skupin:

- u cizinců** (změnou je vyšší integrace),
- zaměstnanců** (změnou jsou menší bariéry).

U obou částí využijeme jednotný model integrace, který zahrnuje konkrétní a měřitelné dimenze. Model se skládá z části systémové a sociální (vychází z odborné literatury) a definuje klíčové oblasti začleňování cizinců (např. trh práce a ekonomická integrace, vzdělávání a jazyková integrace, sociálně zdravotní integrace, kulturně religiozní integrace a další). Pro jednotlivé dimenze sestavíme soubor indikátorů, kterými budeme měřit změnu zvýšení integrace a snížení bariér.

Hlavními metodami a technikami v prostředí cizinců bude etnografie-participativní pozorování, kvalitativní rozhovory a dotazníky (karty). Hlavními metodami a technikami v prostředí veřejné správy budou kvalitativní rozhovory, dotazníky, pozorování a case studies. Impakt bude dosahován intervencemi interkulturních pracovníků a bude měřen prostřednictvím indikátorů „snížení“ bariér a to v oblastech sociální a strukturální integrace (pobyt a bydlení, trh práce a ekonomická integrace, vzdělávání a jazyková integrace, sociálně-zdravotní integrace, kulturně-religiozní integrace, interaktivní integrace a identifikační integrace).

Evaluace vyhodnotí úspěšnost inovačního řešení, klíčové fáze řešení, rizika, předpoklady pro dosažení cílů projektu, a bude formulovat doporučení (formativní fáze). Základem evaluace bude model kontrafaktuálního měření.



6. HLAVNÍ EVALUAČNÍ OTÁZKY

Evaluace bude hledat odpovědi na dvě hlavní otázky:

- 1. Zvýšily metody interkulturní práce integraci cizinců?**
- 2. Snížila řízená diverzita bariérovost VI?**

Současně předmětem evaluace budou tyto vedlejší otázky:

Čím je inovační řešení společensky potřebné, přínosné?

Kdo patří mezi uživatele inovace?

Jak inovace reaguje na potřeby cílové skupiny?

Jaká jsou rizika a předpoklady úspěchu?

Jak se daří projekt implementovat?

Naplnil projekt očekávané výstupy, výsledky a cíle?

Evaluace se zaměří zejména na hodnocení impaktu, určeného cílovým skupinám. To determinuje dvě hlavní roviny měření: zacílené na cizince, kteří budou navazováni na instituce, a na zaměstnance veřejných institucí.

A. Měření zacílené na zaměstnance VI

U zaměstnanců VI uplatníme metodu rozdílů v rozdílech (Defference - in - Differences). Jeden rozdíl je určený v čase – před a po intervenci, druhý je daný subjekty. Skupinu zaměstnanců můžeme rozčlenit do následujících podskupin:

1. Zaměstnanci nezasažení projektem (nemůže se jednat o jakékoliv zaměstnance, musí se vybranými charakteristikami podobat zaměstnancům, kteří prošli vzděláním, např. stejné pracoviště, stejná agenda).
2. Zaměstnanci přímo zasažení vzděláním (jedná se o skupinu nejvíce ovlivněnou projektem, projevíli zájem a souhlasili s účastí na vzdělání, pravděpodobně jsou také v intenzivnějším kontaktu s cizinci. Tuto skupinu lze dobře definovat a ohraničit, je možné sledovat, zda došlo ke snížení bariér).
3. Zaměstnanci s podporou ze strany IP (neabsolvovali žádný vzdělávací modul, pravděpodobně mají kontakt s cizinci. Tuto skupinu nelze jinak specifikovat, pouze tím, že byli v kontaktu s IP a řešili s nimi nějaký problém. V tuto chvíli nelze přesně určit jejich počet, lze předpokládat, že se může jednat o skupinu početně stejně velkou, jako v předchozím bodě. Také u této skupiny lze sledovat, zda došlo ke snížení bariér).
4. Zaměstnanci s kombinací vzdělávání a podpoření interakcí s IP.

Celkem počítáme se souborem 150 respondentů, přičemž 1., 2., a 3. skupina bude zastoupena 50 zaměstnanci. Výzkum proběhne pomocí dotazníkového šetření, použita bude kvantitativní výzkumná strategie. Dotazník bude vytvořen standardní cestou, aplikována bude hypoteticko – deduktivní logika. Pomocí hypotéz budeme zkoumat zejména vztah mezi mírou zasažení projektem a snížením bariér v různých oblastech integrace. Operacionalizujeme proměnné, které budou měřit změny na straně institucionálních bariér, jakož i jejich postojovou složku. Počítáme, že dotazník bude obsahovat 25 – 30 položek. V úvahu bereme možné zkreslení odpovědí (důsledek povinného vyplňování dotazníku a tlaku zaměstnavatele, tendence k očekávaným odpovědím).

Kvantitativní měření doplníme o kvalitativní výzkumné metody. Součástí evaluace proto bude rovněž pozorování, kvalitativně vedené polostrukturované rozhovory (počítáme s deseti rozhovory) a case studies (analýza pěti případů).

B. Měření zacílené na cizince

U cizinců je situace složitější. Pravděpodobný je výskyt nedůvěry, neochoty, odmítavého postoje, cizinců vůči výzkumu. U této zkoumané skupiny bude proto obzvlášť důležité uplatnit triangulační mechanismus. Chceme propojit kvantitativní měření s pozorováním v terénu i rozhovory s interkulturními pracovníky, pozornost budeme věnovat také kvalitativní reflexi interkulturní práce. Vznikne tak soubor etnografických poznámek, které bude možné průběžně vyhodnocovat, což poslouží k průběžné i závěrečné evaluaci. Výzkumník – evaluátor bude provádět etnografii a účastnit se různých podob interakcí s cizinci a zaměstnanci VI. Východiskem orientujícím etnografické pozorování bude, mnohokrát již zmiňovaný, model integrace. Výsledky etnografického zkoumání budou doplněny o rozhovory s aktéry intervencí IP.

Paralelně budeme realizovat rovněž kvantitativní vyhodnocování intervencí a kontaktů. K měření budou vytvořeny oboustranné karty, na kterých z jedné strany budou uvedeny: doba a místo intervence, státní



příslušnost cizince, předmět intervence vzhledem k dimenzím modelu integrace. Z druhé strany budou pomocí emotikonů měřeny hodnoty ukazatelů, jako jsou: spokojenost s intervencí IP srozumitelnost poskytnuté informace, náročnost vyřizované problematiky, míra vyřešení problému. Toto měření bude sloužit k zpětnovazební reflexi každé intervence či kontaktu IP s cizinci. Uvedené ukazatele můžeme sledovat na škále, data můžeme statisticky dále zpracovat. Nabízí se také možnost měření před intervencí a po ní. Nespornou výhodou tohoto měření je jeho časová nenáročnost, emotikony jsou navíc srozumitelné všem jazykovým skupinám, mizí tak problém jazykové bariéry. S ohledem na deklarovanou jazykovou orientaci IP, vytvoříme několik jazykových variant hodnocení.

V rámci evaluace dopadů, prostřednictvím metod, které jsme výše popsali, chceme sledovat zejména tyto ukazatele:

UKAZATELE NA STRANĚ CIZINCŮ

- Počet kontaktů na MMB
- Informovanost
- Spokojenost
- Participace
- Závislost
- Jazyková bariéra
- Nejistota v otázce pobytu v ČR
- Nedůvěra v instituce
- Neznalost socio-kulturních reálií ČR

UKAZATELE NA STRANĚ VI

- Komunikace
- Spokojenost
- Závislost
- Interkulturní kompetence
- Řízená diverzita
- Individuální překážky v práci s cizinci
- Institucionální (systémové) bariéry
- Organizační kultura
- Etnocentrismus

Je zřejmé, že u kvalitativně vedených metod měření, teprve v interakci s respondenty bude možné identifikovat kategorie a podkategorie jevů, které souvisí s fenoménem integrace cizinců a bariérovosti VI. V souladu s induktivní logikou kvalitativního výzkumu, proto bude seznam ukazatelů doplněn.

7. EVALUAČNÍ ETAPY A VÝSTUPY

Evaluační etapy:

Evaluační plán	3 měsíce od data zahájení realizace
Analýza výchozího stavu	10 měsíců od data zahájení realizace
1. SEZ	12 měsíců <i>od data zahájení realizace</i>
Analýza cílového stavu	23 měsíce od data zahájení realizace
2. SEZ	24 měsíců <i>od data zahájení realizace</i>
3. SEZ	36 měsíců <i>od data zahájení realizace (je podmíněno zajištěním finančních prostředků)</i>



Evaluační výstupy:

Výstup	Evaluační aktivity
Evaluační plán	<ul style="list-style-type: none">- Nastavení metodiky evaluace- Operacionalizace ukazatelů výsledků a dopadů- Vymezení podmínek udržitelnosti a upscallingu
Analýza výchozího stavu	<ul style="list-style-type: none">- Analýza výchozího stavu a základní vstupních hodnot sledovaných ukazatelů
1. SEZ Průběžná evaluační zpráva	<ul style="list-style-type: none">- Vyhodnocení efektivity interkulturního vzdělávání IP- Vyhodnocení zkušeností IP z terénní práce- Ověření metod interkulturní práce v rámci MMB- Vyhodnocení efektivity modulárního vzdělávání zaměstnanců MMB- Revize rizik a formování doporučení a korektivních návrhů
Analýza cílového stavu	<ul style="list-style-type: none">- Analýza závěrečných hodnot sledovaných ukazatelů, komparace se vstupními hodnotami- Popis změn
2. SEZ Závěrečná evaluační zpráva	<ul style="list-style-type: none">- Metodika inovačního řešení- Evaluace impaktu inovačního řešení- Hodnocení upscallingu inovačního řešení
3. SEZ Ex-post evaluace	<ul style="list-style-type: none">- Evaluace Ex-post bude realizována v rámci návazné akademické výzkumné práce, faktickou podmínkou je zajištění finančních prostředků pro její realizaci