

# EVALUACIÓN DEL PROYECTO EPIKOUROS

Equipo evaluador:

Flor Cabrera R. (Coord.)  
Jaume del Campo S.  
Julia V. Espín L.  
M. Angeles Marín G.  
Mercedes Rodríguez L.  
M.Paz Sandín E.

*Barcelona, Febrero 1998*

El equipo evaluador forma parte del:

**- Grup de Recerca d'Educació Intercultural (GREDI) -  
Universitat de Barcelona**

*Agradecemos a Rosa Bada la ayuda  
y constante colaboración que nos ha  
proporcionado en la realización de este  
estudio evaluativo.*

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>A. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA EPIKOUROS</b>	
<b>1. El proyecto Epikouros</b>	<b>5</b>
1.1. Objetivos específicos del proyecto	5
1.2. Agentes implicados	6
1.2.1. Servicio creado específicamente para el proyecto	6
1.2.2. Servicios municipales existentes	6
1.3. Perfiles y características de los usuarios	7
<b>2. Desarrollo del proyecto EPIKOUROS</b>	<b>9</b>
2.1. Consideraciones previas	9
2.2. Fase de puesta en marcha (Enero- Septiembre de 1996)	10
2.2.1. Contacto con las fuentes de derivación	11
2.2.2. Elaboración de documentación	12
2.3. Fase de realización del proyecto (Octubre de 1996 a Diciembre de 1997)	12
2.3.1. Acciones realizadas por el Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante	12
2.3.2. Acciones formativas realizadas	14
2.4. Fase de Evaluación (Septiembre de 1997 a Enero de 1998)	16
<b>B. FINALIDAD Y DISEÑO DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>3. Finalidad de la evaluación</b>	<b>17</b>
3.1. Objetivo general de la evaluación. Cuestiones generales de evaluación.	17
3.2. Ámbitos de referencias del estudio evaluativo.	19
3.3. Objetivos específicos de la evaluación de análisis.	20
<b>4. Diseño y proceso de la evaluación</b>	<b>27</b>
4.1. Caracterización de la evaluación	27
4.2. Plan de recogida de la información.	28
4.2.1. Identificación de las fuentes de información	28
4.2.2. Criterios de selección y determinación de la muestra	29
4.2.3. Elaboración de instrumentos	33
4.2.4. Recogida de información	34
4.2.5. Análisis de la información	35
4.3. Limitaciones metodológicas del estudio	35
<b>C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
<b>5. Valoración del proyecto por las personas inmigrantes</b>	<b>47</b>
5.1. Análisis descriptivo de los usuarios y usuarias	47
5.2. Valoración del Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante (SOLI)	56
5.2.1 Conocimiento del servicio	56
5.2.2 Accesibilidad	57
5.2.3 Motivos y expectativas	57
5.2.4 Nivel de satisfacción. Valoración del primer contacto con el SOLI	58
5.3 Valoración de los Talleres Prelaborales	59

5.3.1 Expectativas ante la realización del taller prelaboral y nivel de cumplimiento de las mismas	59
5.3.2. Nivel de satisfacción	60
5.3.3. Percepción del usuario/a sobre los logros conseguidos	60
5.3.4. Aspectos positivos y dificultades relacionadas con los talleres prelaborales	64
5.3.5. Organización y diseño del curso	64
5.3.6. Relación con los compañeros/as del curso	65
5.3.7. Relación con el profesorado del taller prelaboral	66
5.4 Valoración de las acciones IOB	67
5.5 Valoración de las Escuelas Taller	68
5.6 Valoración del Plan de Ocupación	71
5.7 Valoración de la Formación Ocupacional	71
5.8 Valoración de la Búsqueda de empleo	74
5.9 Valoración de la Escuela de adultos	76
5.10. Conocimiento de los servicios	78
5.10.1. Conocimiento de la existencia de servicios	79
5.10.2. Origen del conocimiento	80
5.11. Modelo funcional sobre los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento	80
<b>6. Valoración del proyecto por las asociaciones de inmigrantes que han participado</b>	<b>82</b>
6.1. Conocimiento de los servicios.	82
6.2. Percepción, valoración y expectativas sobre los servicios de inserción sociolaboral.	83
6.3. Experiencia de las asociaciones con el Proyecto Epikouros.	84
6.4. Cambios y mejoras de los servicios para adaptarse a las necesidades de los colectivos.	85
<b>7. Valoración del proyecto por el área de servicios sociales del Ayuntamiento.</b>	<b>92</b>
7.1. El SOLI como servicio específico de orientación para la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes	92
7.1.1. Valoración del modelo de intervención del SOLI	92
7.1.2. Efectos del Proyecto en las Asociaciones	94
7.1.3. Efectos del Proyecto sobre los servicios municipales	95
7.1.4. Coordinación de las acciones entre los distintos servicios	96
7.1.5. Modelo funcional de inserción sociolaboral de las personas inmigrantes	98
7.2 Los talleres prelaborales	100
<b>8. Valoración del proyecto por parte del Instituto Municipal de Educación de Barcelona</b>	<b>107</b>
8.1. Conocer la caracterización de la población procedente de inmigración exterior que acude al servicio.	107
8.2. Relación del IMEB con las asociaciones de inmigrantes.	110
8.3. Valoración de la experiencia de su participación en el proyecto	110
8.4 Cambios para la mejora del servicio con el alumnado inmigrante	115
8.5. Impacto del proyecto sobre el servicio	120
<b>9. Valoración del proyecto por parte de Barcelona Activa y servicios implicados</b>	<b>125</b>
9.1. Conocimiento y valoración general del proyecto EPIKOUROS y del SOLI	125
9.2. Valoración que se hace de las personas inmigrantes que han pasado por	

---

los servicios y resultados obtenidos.	128
9.2.1. Resultados de los usuarios en los servicios de Barcelona Activa.	129
9.2.2. Nivel de aprovechamiento desde la perspectiva del profesorado.	131
9.2.3. Valoración que se hacen de las características personales de los y las inmigrantes.	132
9.3. Efectos de la experiencia en los servicios de Barcelona Activa.	134
9.4. Modelo funcional para la inserción sociolaboral de los inmigrantes.	135
<b>D. EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROYECTO EPIKOUROS</b>	
<b>10. Conclusiones generales</b>	<b>141</b>
10.1 Valoración global del proyecto	141
10.1.1. Valoración del Diseño del proyecto Epikouros.	141
10.1.2. Valoración de la puesta en marcha y realización del Proyecto Epikouros.	145
10.1.3. Valoración de los resultados del proyecto Epikouros	150
10.1.3.1. Valoración de los itinerarios formativos.	150
10.1.3.2. Efectos del proyecto	160
10.1.3.3. Efectos del proyecto en los agentes implicados	168
10.1.4. Modelo educativo subyacente a las acciones formativas realizadas	170
<b>11. Prospectiva</b>	<b>172</b>
11.1. Modelo funcional de la inserción sociolaboral para la población inmigrante.	172
<b>ANEXOS</b>	<b>181</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El 9 de Enero de 1997 manteníamos nuestro primer contacto con los responsables del Proyecto Epikouros para estudiar la posibilidad de evaluar dicho proyecto. En esta primera reunión mostramos nuestro interés y a la vez preocupación por plantear una evaluación que fuera lo más útil posible a las personas que debían utilizar sus resultados.

Después de aquella entrevista, las personas del Grupo de Investigación en Educación Intercultural (GREDI) que iban a participar en la evaluación presentamos un proyecto y el presupuesto del estudio evaluativo.

El proceso de aprobación del proyecto por las personas y entidades implicadas fue más largo de lo esperado. De tal manera que la evaluación no pudo iniciarse hasta finales de Septiembre.

La evaluación que presentamos es una evaluación de resultados. Una evaluación que toma como punto de partida los objetivos que se pretendían alcanzar cuando se planteó el proyecto Epikouros.

El proyecto Epikouros tenía por finalidad facilitar el acceso de las personas inmigrantes a los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento y, a la vez, poner en evidencia la capacidad de éstos para responder a las características particulares y necesidades específicas de esta población. Otra finalidad, también importante, del proyecto fue plantear una intervención en forma de itinerarios formativos que elaborados desde un servicio de orientación (SOLI) coordinara las actuaciones de los diferentes agentes inserción sociolaboral del Ayuntamiento y de éstos con las fuentes de derivación de los usuarios y usuarias (Asociaciones de inmigrantes, Servicios Sociales, INEM, etc.).

La finalidad de la evaluación se ha centrado en valorar los efectos e impacto del proyecto en los servicios que han participado, en las personas que han sido usuarias del proyecto y en las asociaciones que han colaborado.

Como se ha comentado con anterioridad, uno de los objetivos fundamentales del grupo era plantear una evaluación que fuera útil, que no quedara el esfuerzo de todos olvidado sobre una mesa o dentro de un cajón de algún despacho administrativo. Sabíamos que en países con mayor tradición evaluadora que el nuestro, donde los programas sociales son habitualmente valorados, las denuncias más importantes de los estudios evaluativos se refieren al poco uso que se hace de sus resultados.

Esto nos animó a plantear desde el principio un aspecto que considerábamos clave: la composición del equipo evaluador. Se procuró formar un equipo donde se combinaran las ventajas de disponer de personas externas e internas al proyecto. El equipo de evaluación se constituyó con siete personas: seis externas al proyecto, pertenecientes al equipo GREDI, responsable del SOLI. Esta composición aseguraba, de un lado, la objetividad e independencia respecto al objeto evaluado, propias de la evaluación externa y, de otro, la comprensión en profundidad del proyecto y de su realización, propia de la evaluación interna.

El proceso de evaluación que se ha seguido puede subdividirse en tres fases:

- En la primera fase los objetivos del equipo se centraron en conocer en profundidad el proyecto que iba a ser objeto de evaluación y en delimitar las finalidades y objetivos específicos de ésta. Los tres primeros capítulos de este informe recogen el trabajo realizado en esta fase.

- En una segunda fase, el equipo de investigación se centró en el proceso de recogida de datos. Se elaboraron las guías de entrevista que se han utilizado para recoger la información y se llevó a cabo el trabajo de campo.

- En una tercera fase los esfuerzos se centraron en el análisis de los datos e interpretación de los resultados así como la redacción del informe final. Es la fase

evaluativa por excelencia, donde se emiten las apreciaciones valorativas a partir de los datos disponibles.

El informe de evaluación se ha estructurado en cuatro bloques que en cierta medida responden a las fases secuenciales del estudio.

En el primer bloque -capítulos 1 y 2- se presenta el proyecto Epikouros y su realización. En el capítulo 1 exponemos una síntesis del proyecto Epikouros a partir de los documentos disponibles sobre el mismo. Algunos aspectos fueron precisados por el personal del proyecto. En este capítulo sólo pretendemos enmarcar y describir los rasgos más sobresalientes que caracterizan el objeto de evaluación. En el capítulo 2, nos centramos en lo que fue la puesta en marcha, implementación y desarrollo del proyecto desde que fue concebido y aprobado por la Comunidad Europea hasta su finalización. Tratamos de recoger todos aquellos aspectos que han incidido en el desarrollo del proyecto y que pueden aportar datos significativos en el curso de la interpretación de los resultados. La información se ha recogido a partir de los relatos y experiencias manifestadas por el personal responsable del desarrollo del proyecto. También la lectura de los documentos aportados por los distintos servicios (memorias, informes, etc.), ha servido para ofrecer una visión real y significativa de la implementación y desarrollo del mismo.

En un segundo bloque -capítulos 3 y 4- se recogen los objetivos de la evaluación y el diseño metodológico del estudio evaluativo. En el capítulo 3, se expone la finalidad de la evaluación y su especificación en objetivos. Se han distinguido objetivos según ámbitos referenciales: el Área de Servicios Sociales, Barcelona activa, IMEB, usuarios y usuarias del programa y asociaciones de inmigrantes. En el capítulo 4, se expone el diseño de investigación que caracteriza este estudio evaluativo. Se trata de un diseño descriptivo ex-post-facto donde la técnica de evaluación empleada ha sido la entrevista semiestructurada.

El tercer bloque recoge los resultados del estudio evaluativo para cada uno de los ámbitos referenciales utilizados. En los capítulos del 5 al 9 se exponen los efectos e impacto del proyecto Epikouros en cada uno de los agentes implicados.

En el cuarto bloque - capítulo 10 y 11 - se exponen las conclusiones de la evaluación del Proyecto Epikouros y se plantean sugerencias para su optimización. En el capítulo 10 se presenta la valoración global del proyecto, de su diseño, su realización y los resultados obtenidos. Es una síntesis de las valoraciones parciales realizadas por cada uno de los agentes que han participado en el proyecto, y que están expuestas en los capítulos anteriores. En el capítulo 11, se realiza, a modo de prospectiva, una propuesta de modelo funcional para la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes, extraída a partir de los resultados de la experiencia del proyecto Epikouros.

Por último, deseamos mencionar la satisfacción personal y profesional que para el equipo ha supuesto la realización de este trabajo. Agradecemos la colaboración de todas aquellas personas que contribuyeron a proporcionarnos los datos necesarios para su realización. También deseamos dejar constancia de la buena acogida y disposición que en todo momento nos han dispensado los servicios del Ayuntamiento. Igualmente agradecemos, desde estas páginas, la colaboración valiosa y estimulante de Rosa Bada como componente del equipo de evaluación.

## **A. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO EPIKOUROS**

- 1. El proyecto Epikouros**
- 2. Desarrollo del proyecto Epikouros**

## **1. EL PROYECTO EPIKOUROS**

El proyecto Epikouros del Ayuntamiento de Barcelona fue presentado y aprobado por el Fondo Social Europeo. Se ha realizado conjuntamente con las ciudades de Florencia y Estrasburgo.

El objetivo principal del proyecto era facilitar la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes, a partir de la articulación de todos los servicios ya existentes, añadiendo aquellos elementos que posibilitasen el seguimiento de las personas atendidas en estrecha colaboración con los agentes implicados en el mismo.

El proyecto preveía atender a doscientas personas inmigrantes, cien de las cuales aproximadamente habían de entrar en alguno de los circuitos de inserción sociolaboral previstos.

### **1.1. Objetivos específicos del proyecto**

Los que figuran en el proyecto son los siguientes:

- Disponer de una red de servicios coordinados que dieran respuesta a las necesidades de inserción sociolaboral de las personas inmigrantes.
- Garantizar el seguimiento de las personas con mayores dificultades de inserción posibilitando los servicios más adecuados en cada caso.
- Diseñar conjuntamente con los diferentes agentes implicados en el proyecto aquellas metodologías didácticas y contenidos que respondan con eficacia a las particularidades formativas de los usuarios.
- Realizar cursos de contenido sociocultural que permitan al inmigrante una mejor comprensión de la realidad de su nuevo entorno.
- Experimentar el modelo de intervención con la máxima flexibilidad.
- Evaluar los resultados para comprobar la eficacia del modelo con la finalidad de poder proponer la creación de servicios estables.

## **1.2. Agentes implicados**

En la formulación del objetivo principal del proyecto se mencionan la necesidad de articulación de los servicios municipales existentes, añadiendo los elementos necesarios para posibilitar el seguimiento de las personas atendidas. En este apartado se presenta una breve descripción de cada uno de los agentes implicados en el proyecto así como de las acciones a desarrollar por parte de los mismos.

### **1.2.1. Servicio creado específicamente para el proyecto**

- El Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante (SOLI) con la función específica de canalizar las demandas y realizar el seguimiento de aquellas personas con dificultades específicas de inserción. Los diferentes agentes derivantes debían dirigir a los usuarios que tenían el perfil requerido por el proyecto al SOLI.

En este servicio se han realizado entrevistas personalizadas con el objetivo de detectar las características y necesidades de cada persona para proponerle el itinerario formativo más adecuado. El SOLI ha sido el referente de la persona inmigrante durante todo el tiempo que dura el proyecto.

### **1.2.2. Servicios municipales existentes**

a) El Instituto Municipal de Educación que presta servicios especializados de inmersión lingüística castellana, adaptados a diferentes niveles, además de los servicios normalizados que realiza habitualmente.

b) El Negociado de Inserción Sociolaboral, que realiza talleres prelaborales dirigidos a jóvenes, mujeres o población inmigrante en general. Estos cursos tienen como objetivo el cubrir las necesidades formativas básicas para las primeras etapas del itinerario de inserción: conocimiento de la ciudad, hábitos y pautas de comportamiento laboral, acercamiento al mundo cultural, aspectos sanitarios, etc., con la finalidad de que estas personas adquieran el nivel necesario para acceder a la oferta formativa ocupacional de los servicios de la ciudad.

c) El Área de Promoción Económica y Ocupación (Barcelona Activa). Su finalidad es la orientación y ayuda al empleo priorizando el componente económico y de rentabilidad de las actividades que promueve. Es el propio mercado de trabajo el que define su función. Tiene tres ejes básicos de actuación. El primero es la atención a los desempleados en la elaboración de itinerarios de inserción sociolaboral; el segundo es la ayuda a los emprendedores para llevar a cabo su idea de empresa; y el tercero es ayudar a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) a ser competitivas.

Tienen tres principios transversales a cualquiera de estos ejes: subsidiariedad; igualdad de oportunidades hombres/mujeres y determinados colectivos específicos; fomentar la conexión empresa pública/privada.

La participación en las acciones ofertadas por Barcelona Activa implica que las personas tengan un determinado nivel de dominio del castellano. Desde Barcelona Activa no está previsto realizar una formación para la adquisición de la lengua, por tanto, se considera necesario la existencia de una formación previa en relación al dominio de la lengua.

Las personas derivadas del Proyecto Epikouros han entrado en el primer eje como desempleados, y han realizado cursos normalizados, manteniendo un especial seguimiento con el Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante (SOLI).

Los servicios previstos para ofertar eran: Cursos específicos de Preprofesionalización, Escuelas Taller para Jóvenes, Planes de Ocupación, Cursos de Formación Ocupacional y acciones IOB (Seminarios de Marketing Ocupacional -SMO-, Plan Personalizado de Activación para la Ocupación -PPAO-). Hay que tener en cuenta que los cursos no tienen un calendario fijo de inicio ya que dependen de subvenciones para su realización. Los cursos se inician una vez se han recibido fondos para ello. En el caso de las Escuelas Taller se ofertan plazas según se van acabando los contratos; periódicamente se mandan convocatorias para cubrir las vacantes y se hace una lista de espera con aquellas personas que no acceden.

### **1.3. Perfiles y características de los usuarios**

Se acotaron una serie de características para seleccionar a las personas con mayores dificultades de inserción, aunque también se tuvo en cuenta a aquellas otras que

podieran acceder a itinerarios normalizados. Por este motivo se definieron las siguientes características y requisitos básicos:

- Ser inmigrante extranjero y en especial perteneciente a colectivos desfavorecidos
- Igual o mayor de 16 años
- De ambos sexos
- En paro/desocupado
- Titular de permiso de residencia
- Residente en Barcelona
- En situación de precariedad económica
- Voluntad y disponibilidad para participar en las acciones que se propusieran
- Con perfil profesional poco definido
- Con escaso conocimiento del entorno laboral y sociocultural
- Desconocimiento de los hábitos y pautas sociolaborales del país de acogida, del nuevo entorno.

## **2. DESARROLLO DEL PROYECTO EPIKOUROS**

Se aborda este punto de una forma descriptiva ya que en la formulación del proyecto Epikouros, tal y como consta en los documentos de presentación del mismo, no aparecen especificados ni el diseño, ni la planificación temporal en cuanto a las fases de su ejecución. El proyecto ha tenido una duración de dos años (Enero de 1996 a Diciembre de 1997), durante este tiempo se ha atendido a más de 200 personas inmigrantes. Sin embargo, antes de relatar cómo se ha llevado a cabo el desarrollo del mismo hay que dejar constancia de una serie de incidencias que han afectado a todo el proceso de ejecución de este proyecto.

### **2.1. Consideraciones previas**

En la realización del proyecto, tanto en lo que respecta a su fase de puesta en marcha como a su implementación, han ocurrido una serie de hechos que pueden afectar a los resultados del mismo tanto en lo que respecta a los objetivos previstos como a los propios efectos.

En primer lugar, se ha dado una situación de cambio en los equipos directivos de Barcelona Activa y del IMEB. En ambos casos la gestación del proyecto se realizó con unos equipos y luego, con motivo de la reestructuración, fueron otras las personas que tuvieron que hacerse cargo de la ejecución del mismo.

Se ha constatado una falta de previsión en el diseño del proyecto, por una parte, en cuanto a las funciones a realizar por los agentes implicados en el mismo, por ejemplo en el caso del director del proyecto, éstas no figuraban escritas; y en otros servicios tampoco quedaba claro cuál sería la persona referente o en qué consistirían exactamente las funciones de coordinación.

Tampoco se tuvo en cuenta en el diseño las necesidades o carencias que podía haber en los diferentes servicios para hacerse cargo del proyecto y que debían tenerse en cuenta en la planificación y diseño del mismo. Así, por ejemplo, se tuvo que realizar un curso de

formación al profesorado de las escuelas de adultos participantes, antes de que éstas iniciasen los cursos de alfabetización a las personas inmigrantes.

Se detecta una carencia en el diseño como es el no explicar la temporalización en el desarrollo de las diferentes acciones previstas. Esta falta de previsión ha ocasionado en algunos momentos disfunciones en la coordinación entre los servicios, como fue el caso de la falta de previsión económica, que se originó en un momento dado del desarrollo del proyecto, para la elaboración de contratos por parte de Barcelona Activa.

También cabe señalar que algunos de los protocolos elaborados no resultaron ágiles para realizar las derivaciones desde el SOLI y los diferentes servicios. En muchos casos estos protocolos no han sido cumplimentados, y en otros había que completarlos por teléfono añadiendo los datos necesarios.

Una de las propuestas contempladas en el diseño como era la de realizar unos cursos de pre-profesionalización para favorecer el acceso de las personas provenientes del itinerario de Talleres Prelaborales a los circuitos normalizados, no llegaron a realizarse. Estos cursos debían ser impartidos por Barcelona Activa quien contaba con un presupuesto para ello. A comienzos del año 1997 se elaboraron unos materiales para el desarrollo de estos cursos pero no se consideró que fueran apropiados para los mismos.

Hay que señalar, por último, que a mediados del mes de Mayo de 1997 causó baja el director del Proyecto. A partir de ese momento algunas de las funciones de coordinación asignadas a esta persona fueron realizadas por el SOLI.

## **2.2. Fase de puesta en marcha (Enero- Septiembre de 1996)**

En principio estaba previsto el inicio del proyecto para Enero de 1996, pero sin embargo, el director del mismo no se incorpora hasta mayo de ese año.

Durante esta fase se realizaron tres acciones fundamentales: se iniciaron por parte del director del proyecto algunas tareas de contacto y coordinación previa con los diferentes servicios de la Administración; en Septiembre se creó el Servicio de orientación Laboral al Inmigrante (SOLI); se elaboró la documentación necesaria para presentar el proyecto a todos los agentes implicados, tanto los diferentes servicios de la Administración o de

otras instituciones así como a las asociaciones y colectivos de inmigrantes que podían derivar personas al proyecto, así como los diferentes materiales para hacer las derivaciones a los distintos servicios.

### 2.2.1. Contacto con las fuentes de derivación

Se contactó directamente con 6 asociaciones o colectivos de inmigrantes. En una reunión con cada una de ellas se les entregó la documentación en la que constaban los objetivos, las ofertas formativas y el perfil de las personas inmigrantes que podían acceder al proyecto, así como la dirección y el teléfono del SOLI y el nombre de la persona de contacto. Se les pidió que nombrasen a una persona referente dentro de la asociación para mantener el seguimiento con el SOLI. Los colectivos o asociaciones que han participado directamente en la derivación de personas inmigrantes al proyecto son:

- Magrebíes:
  1. Asociación de Inmigrantes Trabajadores en España (ATIME). Es una asociación de ámbito estatal con unos compromisos por los derechos de los trabajadores. Prestan diferentes servicios como asesoría jurídica, clases de castellano, tramitación de papeles, etc. Tienen un sede fija en Ciutat Vella.
  2. Asociación Sociocultural Ibn Batuta. Es una asociación mixta de personas catalanas y marroquíes, se dedica básicamente a la promoción de la cultura marroquí, mediante actividades socioculturales y también presta servicios al colectivo tales como clases de árabe, de castellano, fiestas, actividades de tiempo libre, etc. Tienen su sede en una céntrica calle de Barcelona.
- Centro Filipino. Representa el Consejo Coordinador de la comunidad filipina, conformado por cinco asociaciones: asociación de jóvenes filipinos; asociación de mujeres; asociación de amistad; asociación de trabajadores filipinos. Este centro está ubicado en Ciutat Vella.
- Asociación de la Comunidad Dominicana en Cataluña. Es una asociación de reciente creación cuyo objetivo es defender los derechos de los residentes dominicanos en Cataluña y promover su integración social. Todavía no tienen sede estable.
- Asociación de Trabajadores Pakistaníes. Esta asociación es la que tiene un número menor de socios. No tienen todavía una sede. Su objetivo principal es procurar la inserción sociolaboral de sus asociados, para alcanzar este objetivo han montado una cooperativa de trabajadores pakistaníes en temas de rehabilitación de vivienda.
- Asociación de Jóvenes y Estudiantes de Guinea Ecuatorial (AEJGE). Agrupa fundamentalmente a personas recién llegadas y a estudiantes de nacionalidad

ecuatoguineana, sin distinción de etnias. Prestan apoyo a los jóvenes durante el periodo que duran sus estudios aquí, y también ayudan a la inserción social de las personas recién llegadas. No tienen sede propia pero utilizan los locales de otra asociación como centro de referencia.

También se contactó desde el Proyecto Epikouros con otros servicios municipales como los de Atención Primaria Especializada y los Servicios de Atención a Inmigrantes (SAIER), a estos servicios se les entregó la documentación necesaria para hacer la derivación de personas inmigrantes al SOLI.

### **2.2.2. Elaboración de documentación**

Además de los documentos elaborados para hacer la presentación del proyecto se establecieron los canales y circuitos de derivación y seguimiento entre los Servicios de Atención Primaria, Barcelona Activa, Asociaciones de Inmigrantes, Servicios de Atención a Inmigrantes (SAIER) y el Instituto Municipal de Educación.

Se confeccionaron una serie de fichas de derivación y seguimiento entre cada uno de estos servicios o asociaciones y el SOLI.

En el SOLI se elaboró un modelo de guía de entrevista para la facilitar la orientación y la elaboración de los itinerarios formativos a las personas inmigrantes. También se hizo un modelo de ficha de seguimiento.

### **2.3. Fase de realización del proyecto (Octubre de 1996 a Diciembre de 1997)**

Esta es la fase de mayor duración del proyecto durante la cual se han llevado a cabo toda una serie de acciones por parte del Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante así como de cursos por parte del resto de agentes implicados.

#### **2.3.1. Acciones realizadas por el Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante**

Este Servicio realizó un total de doscientas treinta y cinco entrevistas de Septiembre de 1996 a Enero de 1997 con la intención de que los itinerarios formativos y de inserción que

se diseñaran en las mismas pudieran tener la máxima duración temporal. Las tareas que ha realizado el SOLI se pueden agrupar bajo tres grandes áreas:

- Elaboración de itinerarios formativos y de inserción por medio de la realización de entrevistas personales con cada una de las personas inmigrantes que solicitaba atención.
  - Seguimiento de las personas inmigrantes. Tras el diseño del itinerario, el SOLI ha realizado una serie de actuaciones encaminadas al seguimiento del itinerario en los casos de las personas que por su perfil los necesitaran. Este seguimiento ha requerido establecer contactos personales tras la derivación y/o incorporación a la acción decidida, con los responsables del servicio para garantizar de la mejor manera el buen desarrollo de la iniciativa; también se ha realizado con las personas responsables una valoración de los resultados al finalizar la acción. Con las personas inmigrantes se han realizado entrevistas de seguimiento cuando finalizaban alguna de las acciones propuestas por su itinerario para valorar los resultados obtenidos y la forma de continuar con el itinerario diseñado. También se atendía aquellas otras que lo solicitaban.
- Coordinación con el resto de los servicios. El SOLI ha centralizado la información de los agentes implicados actuando como referente para la coordinación entre los servicios y dentro de un mismo servicio en el caso de los talleres prelaborales. Entre las acciones realizadas para la coordinación entre los servicios cabe destacar dos sesiones de coordinación en las que estuvieron presentes los agentes implicados, los responsables del Proyecto, el SOLI y las asociaciones derivantes a fin de informar del desarrollo del mismo y recoger propuestas. En una de estas sesiones se realizó una visita con las asociaciones a los diferentes servicios que realizaban actuaciones a fin de favorecer el acercamiento de los mismos

De manera periódica, el SOLI ha elaborado un informe a los agentes derivantes acerca de los resultados obtenidos por las personas que cada uno derivó al Proyecto y sobre los acuerdos llegados y el grado de cumplimiento de los mismos para que también pudieran tener un conocimiento de cuál era su situación en cada momento.

Para la coordinación dentro de un servicio se han llevado a cabo reuniones semanales con el profesorado de los talleres prelaborales y también una sesión de evaluación

conjunta, al finalizar cada uno de éstos, tanto de la actividad a nivel global, como del resultado de las personas participantes y de las posibilidades de continuación.

### **2.3.2. Acciones formativas realizadas**

En este epígrafe se describen los cursos organizados por los agentes municipales implicados en el proyecto y por los agentes externos que colaboraron en el desarrollo del mismo.

a) *El Negociado de Inserción Sociolaboral*. Desarrolló seis Talleres Prelaborales específicos para personas inmigrantes. Dadas sus características estos cursos han sido algo diferentes a los prelaborales normalizados, ya que se centraron más en la inserción social (ayudar a las personas a moverse dentro del entramado social, y a ser autónomas), que en lo estrictamente laboral, y también en motivarles para que continuaran su formación. Estos Talleres estaban becados con una cierta cantidad económica al mes por persona fundamentalmente como ayuda al desplazamiento.

Los tres objetivos fundamentales de estos Talleres Prelaborales fueron: soporte a la adquisición de la lengua castellana, conocimiento del entorno sociocultural y de los servicios a disposición de los ciudadanos, así como la adquisición de hábitos laborales básicos. Los cursos desarrollados han sido:

- Confección industrial dirigido a mujeres (Noviembre de 1996 a Enero 1997)
- Geriatría dirigido a población mixta (Enero a Marzo de 1997)
- Introducción al Mundo Laboral dirigido a población mixta (Enero a Marzo de 1997)
- Introducción al Mundo Laboral dirigido a población mixta (Mayo a Julio de 1997)
- Cocina dirigido a mujeres (Mayo a Julio de 1997)
- Serigrafía dirigido a población mixta de jóvenes (Enero a Junio de 1997)

Al finalizar cada curso los educadores confeccionaron una memoria del mismo.

b) *Escuela de Adultos Francesc Layret, del Instituto Municipal de Educación*. En ella se llevaron a cabo diversos cursos de lengua castellana específicos para personas inmigrantes. Estos cursos estaban organizados por niveles según los conocimientos iniciales de las personas. Los participantes en el proyecto se incorporaron a los grupos con otras personas inmigrantes extranjeras cuando el curso ya estaba iniciado. Esta ha

sido una acción formativa complementaria al itinerario de inserción formativo-laboral de las personas participantes en el proyecto, independientemente de la fase del mismo en la que se encontraran. También se ofertó la posibilidad de incorporarse a los servicios estables de formación de personas adultas (Certificado Escolar y Graduado Escolar) pero no llegó a ir ninguna persona.

c) *El Área de Promoción Económica, a través de Barcelona Activa.* Ha atendido a personas del Proyecto Epikouros en los siguientes servicios normalizados:

- Acciones IOB (Seminario de Marketing Ocupacional y Plan Personalizado de Activación de la Ocupación). Han sido acciones previas por las que han pasado las personas de Epikouros derivadas hacia un servicio ocupacional tales como las Escuelas Taller, Planes de Ocupación o Formación Ocupacional. En estas acciones se les dio una explicación general sobre cómo moverse en la búsqueda de empleo.
- Escuelas Taller para jóvenes. Son programas públicos de ocupación para jóvenes menores de 25 años. Cada programa dura dos años, en él las personas pasan por una etapa formativa de 6 meses y el resto del tiempo se les contrata para trabajar desarrollando las tareas propias del oficio escogido en un proyecto concreto, consolidando su aprendizaje en el mismo lugar de trabajo. En este programa las personas de Epikouros se incorporaron, provenían todas de los Talleres Prelaborales, no realizaron los 6 primeros meses de formación sino que pasaron directamente del Taller prelaboral al contrato de Escuela Taller, aunque por una falta de previsión perdieron quince días de contrato, Se les ofertaron plazas en los oficios de Viverismo y otros relacionados con la rehabilitación de edificios.
- Cursos de Formación Ocupacional. Estos programas están pensados para adquirir conocimientos, destrezas y actitudes para desarrollar una ocupación. A pesar de que estos cursos se ofertaron a un gran número de personas participantes en Epikouros, solamente 3 de ellas finalizaron los cursos con éxito.
- Planes de Ocupación. Tienen como objetivo desarrollar nuevas capacidades trabajando al servicio de la ciudad. En estos programas se hacen unos contratos de 6 meses. A estos planes solamente se ha incorporado una persona del proyecto.

d) *Actividades formativas realizadas por otras entidades.* Algunas personas se han incorporado a algunos cursos de Formación Ocupacional realizados por otras instituciones ajenas a los servicios municipales. En este caso se trató de dar salida a personas participantes en el Proyecto a las que se les retrasaba mucho su incorporación a los circuitos normalizados de Barcelona Activa o cuando estaban interesados por algún

itinerario formativo que no ofertaba este servicio. Han realizado cursos de Asistencia Geriátrica con Cruz Roja y de Electricidad y Fontanería en el CIFO de Santa Coloma. Al tratarse de entidades externas al Proyecto el nivel de seguimiento y de valoración final no ha sido intenso, ya que no había ningún compromiso por parte de las mismas. Igualmente ha pasado con las personas derivadas a cursos de catalán en los Servicios de Normalización Lingüística de la Generalitat de Cataluña.

#### **2.4. Fase de Evaluación (Septiembre de 1997 a Enero de 1998)**

Además de la evaluación interna realizada por los agentes implicados en el proyecto, y recogida en diferentes memorias, desde el Ayuntamiento se encargó una evaluación externa del Proyecto Epikouros al Grupo de Investigación de Educación Intercultural (GREDI), de la Universidad de Barcelona.

Esta evaluación se planificó conjuntamente con las personas gestoras del Proyecto y con agentes representantes de los servicios que han participado. En las primeras sesiones de trabajo se determinaron las finalidades y los objetivos de la evaluación así como el proceso de temporalización de la misma.

En el grupo de evaluación se ha integrado desde el ayuntamiento una de las personas que participaron en el desarrollo del proyecto, en concreto la persona que estuvo encargada del SOLI. La evaluación se ha realizado mediante un modelo de evaluación negociada entre el grupo GREDI y el Ayuntamiento y se ha formalizado mediante un contrato entre Barcelona Activa y la Fundación Bosch Gimpera.

## **B. FINALIDAD Y DISEÑO DE LA EVALUACIÓN**

**3. Finalidad de la evaluación**

**4. Diseño y proceso de la evaluación**

### 3. FINALIDAD DE LA EVALUACIÓN.

#### 3.1. Objetivo general de la evaluación. Cuestiones generales de evaluación.

Para delimitar la finalidad de la evaluación y especificar las cuestiones evaluativas que interesan responder, se realizaron varias reuniones de trabajo con personal técnico del Ayuntamiento responsable del proyecto EPIKOUROS. Con estas reuniones se pretendía que los objetivos y resultados de la evaluación fueran útiles y respondieran a las necesidades de información que los técnicos y gestores del proyecto tenían en el proceso de toma de decisiones en el que se encontraban.

Tal como se fue observando en estas reuniones, parecía poco útil centrar únicamente la evaluación en el propio proyecto EPIKOUROS, puesto que la línea de actuación de los responsables no era continuar de inmediato con el modelo de intervención de ayuda a la inserción sociolaboral de los inmigrantes que implicaba el proyecto.

No fue una tarea sencilla clarificar los objetivos de la evaluación puesto que no se trataba de valorar las metas y objetivos explícitos del proyecto, tal como se presentan en la documentación; tampoco se pretendía realizar un estudio evaluativo del propio proyecto EPIKOUROS en si mismo, en analizar su planificación, sus aciertos y dificultades, los problemas de su implementación y desarrollo, etc.

Las cuestiones que interesaban responder con el estudio evaluativo se referían a preguntas tales como ¿qué puede aprenderse del proyecto que sirviera para otros proyectos futuros?, ¿en qué medida el proyecto ha sido útil para satisfacer la necesidad que motivó su creación? ¿era realmente necesario el proyecto?, ¿para quién era necesario?, ¿cómo deberían funcionar los servicios normalizados para que sean receptivos a las necesidades de los inmigrantes?

Por tanto se centró la *finalidad de la evaluación* en valorar los resultados y el impacto del proyecto en los términos siguientes:

A- *Análisis de la eficacia del proyecto*: supone una evaluación de resultados centrada en los *objetivos internos* del proyecto. Se analizarán los resultados del proyecto sobre la población objeto del mismo, que en este caso son las personas inmigrantes usuarias del servicio de SOLI y a las que se les ofreció un itinerario de inserción sociolaboral. En este aspecto las cuestiones generales que la evaluación debe responder son las siguientes:

⇒ ¿En qué medida se han logrado los objetivos previstos para las personas inmigrantes que participaron en él?

⇒ ¿Qué utilidad tuvo el proyecto para estas personas?

⇒ ¿En qué medida las personas que han pasado por el proyecto se han incorporado a la red normalizada de utilización de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento una vez finalizado el proyecto?

B- *Valoración de la efectividad e impacto del proyecto*: supone una evaluación centrada en los análisis de los efectos del proyecto sobre los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento de Barcelona y en las asociaciones de inmigrantes. Se trata de valorar el logro de los objetivos externos del proyecto, más relacionados con las necesidades sociales que originaron su creación. El proyecto Epikouros representa un modelo de servicio específico de orientación para la inserción sociolaboral dirigido a personas procedentes de la inmigración exterior y con situación socioeconómica deficitaria. El proyecto pretende responder a las necesidades peculiares que presentan estas personas en su proceso de inserción sociolaboral en la ciudad de Barcelona. Su finalidad es la de acercar a los colectivos y personas inmigrantes los distintos servicios de inserción sociolaboral normalizados del Ayuntamiento de Barcelona, a la vez que facilitar la coordinación y adaptación de estos servicios a las necesidades diferenciales que tiene esta población. En consecuencia, las cuestiones de evaluación generales que guían el estudio sobre el impacto del proyecto son las siguientes:

⇒ ¿Cómo ha incidido el Proyecto EPIKOUROS en el estado de opinión y sensibilidad de las personas responsables los distintos niveles: asociaciones de inmigrantes, personal técnicos y monitores-formadores de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

⇒ ¿Cuál es el modelo funcional para la inserción sociolaboral de personas inmigrantes que se defiende desde los distintos niveles (usuarios y usuarias

individuales, colectivos de inmigrantes y responsables de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento)?

⇒ ¿Qué necesidades surgen y qué modificaciones se plantean en los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento para hacerlos receptivos a las necesidades y características peculiares de las minorías de personas inmigrantes?

⇒ ¿Qué necesidades plantean y qué sugerencias ofrecen las asociaciones y personas inmigrantes para acceder a los servicios de inserción sociolaboral?

### **3.2. Ámbitos de referencias del estudio evaluativo.**

Para el análisis evaluativo de la experiencia piloto que ha supuesto el proyecto Epikouros, se toman en consideración los resultados y efectos que su desarrollo ha tenido sobre las asociaciones de inmigrantes y sobre las propias personas inmigrantes que han utilizado los servicios del proyecto, así como los efectos en los distintos servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento de Barcelona como consecuencia de la entrada de un número relativamente significativo de minoría étnico-culturales.

Por ello, en el estudio evaluativo se han considerado los siguientes ámbitos de referencia:

a) Las personas inmigrantes de las minorías étnico-culturales que han participado en el proyecto como usuarios y usuarias de los distintos servicios.

b) El SOLI como servicio específico de orientación para la inserción sociolaboral de inmigrantes promovido por el proyecto.

c) Los diferentes colectivos de inmigrantes que han participado en el proyecto como asociaciones que representan a diferentes minorías étnico-culturales. En concreto fueron: dos colectivos magrebíes (ATIME y Ibn Batuta) el colectivo Dominicano, el Centro Filipino, el colectivo Paquistaní y el colectivo AEJGE de Guinea Ecuatorial.

d) Los talleres prelaborales del área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona.

e) Las actividades de Barcelona Activa que participaron en el proyecto: *Acciones IOBE, Escuelas Talleres, Formación Ocupacional y Plan de Ocupaciones.*

f) Las escuelas de adultos de El Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB) que participaron con clases de castellano en el proyecto.

### 3.3. Objetivos específicos de la evaluación de análisis.

Las cuestiones de evaluación que orientan los objetivos específicos del estudio se concretan se exponen a continuación atendiendo a los distintos niveles de análisis.

- ***Las personas inmigrantes que han participado en el proyecto***

En este punto los objetivos específicos de la evaluación se concretan en las siguientes áreas:

a) Análisis descriptivo de los usuarios y usuarias del proyecto respecto a las variables más significativas: variables personales, variables geográficas, etc.

b) Participación de las personas inmigrantes en los distintos servicios de inserción sociolaboral previstos en el proyecto:

⇒ número de acciones realizadas

⇒ realización de los itinerarios de inserción.

⇒ análisis de las características diferenciales que pueden dar lugar a distintos resultados (sexo, formación inicial, etc.)

c) Valoración que hacen del SOLI:

⇒ el acceso al servicio,

⇒ expectativas sobre él,

⇒ nivel de satisfacción

d) Nivel subjetivo de logro y capacidad para hacer uso o acceder a ellos en el futuro:

⇒ conocimientos adquiridos

⇒ utilidad

e) Valoración que hacen de los distintos servicios utilizados:

⇒ propuestas sobre cómo facilitar su acceso a los servicios del ayuntamiento

⇒ acceso en el futuro a los servicios

f) Modelo funcional de inserción sociolaboral que facilite su acceso a los distintos servicios

g) Nivel de autonomía alcanzado para continuar utilizando los servicios en el futuro.

• ***Las asociaciones de inmigrantes que han participado en el proyecto.***

Los objetivos que guían la evaluación de los efectos del proyecto en las asociaciones de personas inmigrantes son los siguientes:

a) Grado de conocimiento que tiene de los servicios como resultado de participar en el proyecto:

⇒ conocimiento,

⇒ información disponible de cada uno de ellos.

b) Percepción, valoración y expectativas sobre los servicios:

⇒ valoración de las actividades del proyecto para dar a conocer los servicios,

⇒ utilidad de los servicios para las personas de la asociación,

⇒ dificultades que se han encontrado para acceder a ellos.

c) Cambios y mejoras de los servicios para adaptarse a las necesidades de las asociaciones:

⇒ necesidades especiales que presentan las personas inmigrantes para acceder a los servicios normalizados del Ayuntamiento.

⇒ propuesta de un modelo de servicio de orientación a las necesidades de los inmigrantes

- d) Valoración de la experiencia en el proyecto EPIKOURO:
- interés del proyecto,
  - implicación de las asociaciones en el proyecto,
  - satisfacción de las personas de la asociación con la atención recibida en el proyecto,
  - coordinación y relaciones con el SOLI.

• **Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento.**

*A. El SOLI como servicio específico de orientación para inserción sociolaboral de inmigrantes.*

El estudio evaluativo se centrará en los siguientes objetivos específicos:

- a) Valoración del modelo de intervención que supone el SOLI como servicio específico de orientación para la inserción sociolaboral de personas inmigrantes:
- ⇒ utilidad
  - ⇒ los elementos positivos, limitaciones y problemas que comporta el modelo,
  - ⇒ sugerencias de cambios que optimasen el modelo.
- b) Efectos del proyecto en las asociaciones de inmigrantes respecto a mejorar el conocimiento y potenciar la utilización de los servicios normalizados del inserción sociolaboral del Ayuntamiento de Barcelona:
- ⇒ la suficiencia y la idoneidad de las acciones dirigidas a los colectivos y promovidas por el proyecto,
  - ⇒ cambios a introducir para que estos servicios respondan mejor a las necesidades diferenciales de las personas inmigrantes.
- c) Efectos del proyecto sobre los servicios municipales que han participado: el conocimiento que se tiene en los distintos servicios sobre las peculiaridades de los colectivos y su nivel de adaptación a las necesidades diferenciales que presentan:
- ⇒ la suficiencia e idoneidad de las acciones que se hacen para dar a conocer los servicios a los colectivos de personas inmigrantes, para facilitar el acceso a los servicios y responder a sus demandas,

⇒ sugerencias de mejora o adaptaciones que deberían introducirse.

d) Coordinación de las actividades y acciones de los distintos servicios normalizados:

⇒ problemas que surgen,

⇒ adaptaciones y cambios que deberían introducirse

e) Propuesta de un modelo funcional para la inserción sociolaboral de inmigrantes.

### *B. Los Talleres Prelaborales.*

Las cuestiones claves que interesan en la valoración de este servicio se refieren a la finalidad misma de los Talleres Prelaborales: ¿en qué medida estos servicios son un buen punto de partida para la inserción sociolaboral de la persona inmigrante?, independientemente del papel que desarrollan en el proyecto global, ¿son útiles en sí mismo?. Para responder estas cuestiones, los objetivos específicos de la evaluación se centran en los siguientes puntos:

a) Utilidad de los talleres prelaborales:

- adaptación de los talleres a las características diferenciales de esta población

- posición ante la especificidad o normalización en los cursos para inmigrantes

b) Papel que tienen los talleres prelaborales en el conjunto de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento:

- funciones dentro de los distintos servicios,

- coordinación con los otros servicios,

- modelo de coordinación entre los servicios y orientación a las personas inmigrantes para su acceso.

c) Modelo de educación multicultural:

- metodología y recursos de enseñanza y aprendizaje.

- dificultades encontradas por trabajar con colectivos de minorías étnico-culturales.

- necesidades sentidas y/o demandadas de formación específica

d) Valoración que se hace de los usuarios.

- **Barcelona Activa y los servicios que participaron en el proyecto: “Acciones IOBE, Escuelas Talleres, Formación Ocupacional y Plan de Ocupaciones”.**

En este ámbito se valora el impacto del proyecto Epikouros en los servicios a partir de la percepción de los profesionales responsables de los mismos: técnicos y monitores-formadores. Los objetivos específicos de evaluación son los siguientes:

a) Conocimiento y valoración del proyecto Epikouros:

⇒ nivel de conocimiento,

⇒ nivel de aceptación: aspectos que se valoran

b) Nivel de logro por parte de los usuarios de los servicios:

⇒ valoración que se hace de las personas inmigrantes que han pasado por el servicio.

⇒ razones de los abandonos,

⇒ resultados obtenidos por los usuarios.

c) Efectos de la experiencia en los servicios

⇒ En el personal

⇒ problemática del acceso de los inmigrantes a los servicios

⇒ organización y funcionamiento interno de los servicios para hacerlos más receptivos a las necesidades diferenciales de las personas inmigrantes.

d) Propuesta de un modelo funcional para la inserción sociolaboral de personas inmigrantes.

⇒ Relación con las asociaciones

⇒ Coordinación entre servicios y éstos con las asociaciones

⇒ Organización y funcionamiento.

- **El Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB): clases de castellano.**

El estudio evaluativo se centra en las clases de castellano que oferta el IMEB puesto que son las que han asistido prácticamente todas las personas inmigrantes que han utilizado este servicio. Los objetivos específicos de evaluación se concretan en:

a) Tipología de la población inmigrante atendida y relación con los colectivos y asociaciones:

⇒ caracterización de la población de la inmigración exterior que acude a los servicios del IMEB,

⇒ acceso de los inmigrantes al IMEB,

⇒ canales de relación del IMEB con los colectivos o asociaciones de personas inmigrantes.

b) Nivel de logro y valoración de la experiencia de su participación en el proyecto Epikouros:

⇒ experiencia del IMEB con el alumnado de minorías,

⇒ formación y actitud del profesorado,

⇒ dificultades a nivel de escuela y a nivel de aula,

⇒ actitudes del alumnado autóctono frente al inmigrante.

c) Cambios/modificaciones para la mejora del servicio:

⇒ en el aula,

⇒ en el profesorado,

⇒ en la escuela.

d) Impacto del proyecto sobre el servicio.

En el Cuadro 1 se presentan los centros de interés específicos de la evaluación clasificados según el objetivo de la evaluación (análisis de la eficacia o de la efectividad del proyecto) al que se adscribe y el ámbito en el cual será objeto de análisis (usuarios, asociaciones, servicios sociales, IMEB y servicios de Barcelona Activa).

## OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

ÁMBITOS DE ANÁLISIS	ANÁLISIS DE LA EFICACIA Resultados respecto objetivos internos	ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD E IMPACTO Resultados respecto objetivos externos
USUARIOS/AS:  Personas inmigrantes que participaron en el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis descriptivo de los usuarios</li> <li>• Participación en los servicios e itinerarios</li> <li>• Valoración del SOLI</li> <li>• Nivel subjetivo de logro</li> <li>• Valoración de servicios utilizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de autonomía para el uso futuro de los servicios del ayuntamiento.</li> <li>• Modelo y funcionalidad de inserción que sociolaboral para inmigrantes.</li> </ul>
ASOCIACIONES DE INMIGRANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de conocimiento sobre los servicios de inserción.</li> <li>• Valoración de la experiencia de su participación en el proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios y mejoras en servicios para adaptarse a las necesidades de los inmigrantes: modelo funcional de inserción sociolaboral</li> <li>• Valoración y expectativas sobre los servicios.</li> </ul>
SERVICIOS SOCIALES: • SOLI  • TALLERES PRELABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las asociaciones sobre los servicios de inserción sociolaboral del ayuntamiento</li> <li>• Nivel de logro de los usuarios y usuarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración del modelo de orientación (SOLI)</li> <li>• Efectos del proyecto sobre el uso de los servicios en el futuro por las asociaciones.</li> <li>• Efectos del proyecto sobre los servicios municipales</li> <li>• Coordinación entre servicios</li> <li>• Propuesta de modelo funcional de inserción sociolaboral para inmigrantes</li> <li>• Valoración de la utilidad de sus objetivos</li> <li>• Valoración de su papel en el conjunto de servicios</li> <li>• Modelo de educación multicultural</li> </ul>
IMEB (Clases de castellano)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de la población atendida y relación con las asociaciones.</li> <li>• Valoración de la experiencia de su participación en el proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios/modificaciones a introducir para adaptarse a las necesidades de personas inmigrantes</li> <li>• Efectos del proyecto sobre el servicio</li> </ul>
SERVICIOS BARCELONA ACTIVA (Acciones IOB, Escuelas Talleres, F. Ocupacional. Plan de Ocupación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de conocimiento y valoración del proyecto Epikouros.</li> <li>• Valoración que se hace de las personas inmigrantes y nivel de logro conseguido.</li> <li>• Razones de los resultados positivos y negativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios/modificaciones a introducirse para hacer los servicios más receptivos a las personas inmigrantes</li> <li>• Modelo funcional de inserción sociolaboral para inmigrantes.</li> </ul>

Cuadro 3.1. Objetivos específicos de la evaluación clasificados según la finalidad de la evaluación y el ámbito de análisis al que se refieren.

## 4. DISEÑO Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

En este apartado se explica las características del estudio evaluativo realizado así como el diseño y los pasos seguidos para llevarlo a término.

### 4.1 Caracterización de la evaluación

La característica crítica de cualquier estudio evaluativo es que proporcione la mejor información posible, que pueda ser recogida bajo unas circunstancias concretas y que la información que proporciona posea los requisitos de credibilidad para las respectivas audiencias de evaluación. El estudio evaluativo se caracteriza

- Por ser una *evaluación externa y negociada*. Se realiza por un grupo de personas externo, GREDI (Grup de Recerca en Educació Intercultural), que no habían intervenido ni participado en el proyecto, junto con una persona del SOLI, que sí había intervenido de forma relevante en toda la puesta en marcha y realización del proyecto. La intervención de esta persona ha sido necesaria e importante tanto para aclarar dudas que iban surgiendo como para consensuar cada uno de los aspectos y pasos del proceso seguido.

- Tener un carácter *sumativo*. La evaluación se solicita cuando el proyecto ya se ha realizado y se encuentra en vías de finalización. La evaluación en este caso se centra en los resultados y su misión fundamental es analizar tanto la eficacia del proyecto como su impacto. La eficacia se centra en los objetivos internos del proyecto, en determinar en qué medida se han logrado los objetivos previstos para las personas inmigrantes. El impacto pretende valorar las repercusiones del proyecto u objetivos no previstos tanto en los servicios como en las asociaciones y personas participantes.

La evaluación sumativa no tiene incidencia directa sobre la realización del proyecto, pues ya se ha realizado, y se centra en los resultados, pero a partir de ellos y de la recogida y análisis de la información fiable y válida, permite describir el proyecto, reconstruir el proceso de realización, relacionar proceso y efectos, detectar elementos que han intervenido que sean optimizantes, en definitiva, reconstruir la realidad y proponer hallazgos sobre el proyecto que puedan ser generalizables a otros contextos semejantes.

Para ello se recurre a metodologías o estrategias de investigación que resulten adecuadas tanto cuantitativas como cualitativas, sean éstas más propias de la perspectiva empirico-analítica o de la humanístico-interpretativa.

- Con un *enfoque descriptivo-interpretativo*. La evaluación se ha realizado desde un enfoque descriptivo-interpretativo en donde era básico la reconstrucción de procesos. La parte descriptiva a partir de las opiniones de las personas participantes, y la interpretativa a partir de las inferencias que se hacen de los significados atribuidos.

#### 4.2. Plan de recogida de la información.

La naturaleza de este estudio supuso el desarrollo del siguiente proceso de recogida y análisis de información.

Fases	Proceso de recogida y análisis de la información
1	Identificación de las fuentes de información
2	Criterios de selección y determinación de la muestra
3	Elaboración de instrumentos
4	Recogida de información
5	Análisis de la información

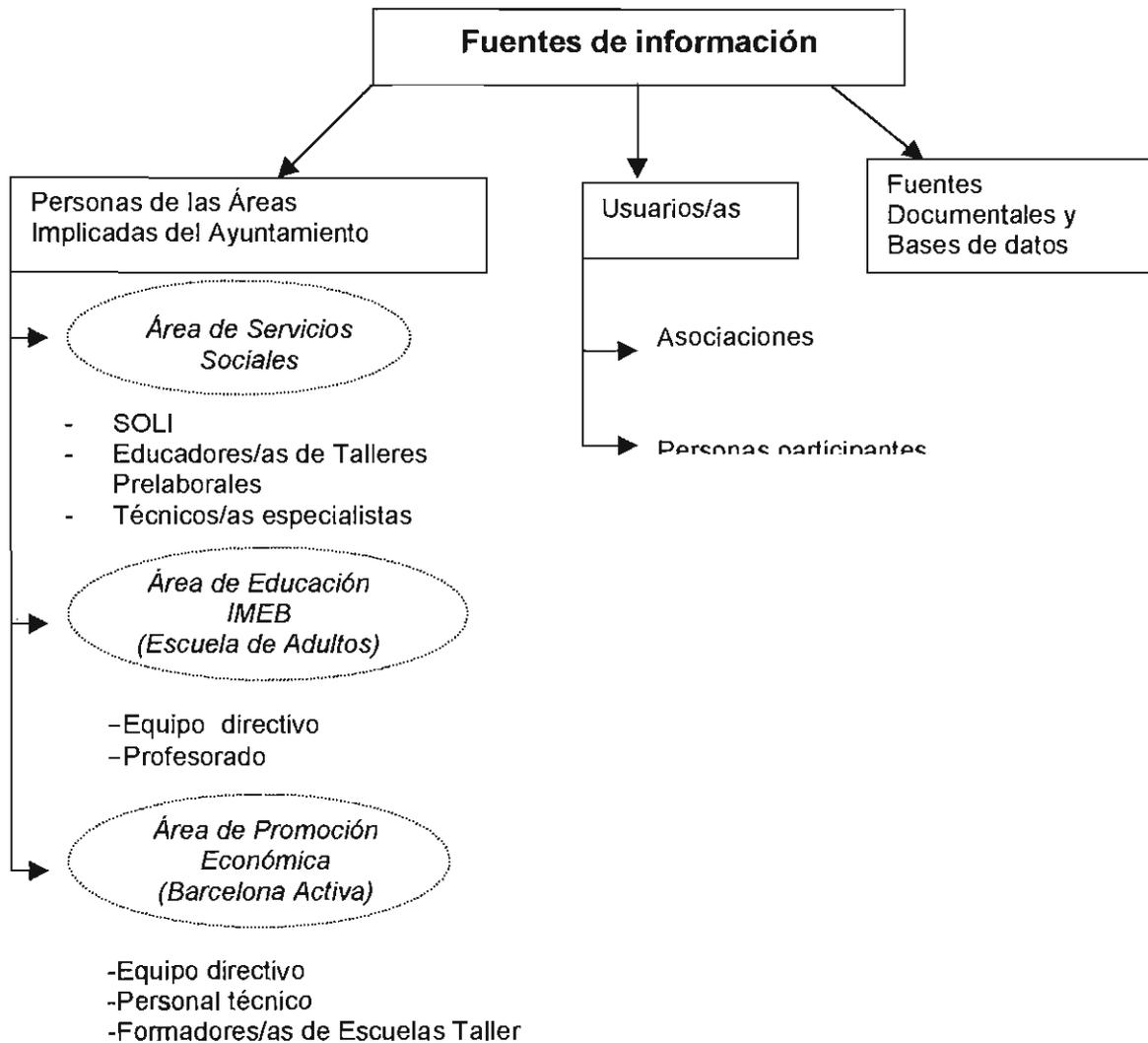
##### 4.2.1. Identificación de las fuentes de información.

Para poder identificar las fuentes de información que nos pudieran proporcionar datos de interés relevante para los objetivos de la evaluación, se realizaron un conjunto de reuniones previas con los responsables del proyecto Epikouros. Así se pudo determinar los servicios municipales y las personas, que con distintos cargos y responsabilidades, habían intervenido en el mismo. Se identificaron tres fuentes de información. Por una parte, las personas procedentes de los servicios municipales implicados en el desarrollo del proyecto. Se consideró interesante tener la perspectiva de las personas de cada uno de los servicios que habían participado ya que, en conjunto, podían proporcionarnos una visión global del funcionamiento del proyecto.

Una segunda fuente de información relevante estaba constituida por las personas que

utilizaron los servicios. Aquí diferenciamos entre personas inmigrantes que habían participado en el proyecto y colectivos o asociaciones de inmigrantes participantes.

La tercera y última fuente de información la constituyen los documentos y bases de datos proporcionadas por el Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante y Barcelona Activa. En el siguiente diagrama se presenta el conjunto de las fuentes de información utilizadas.



#### 4.2.2. Criterios de selección y determinación de la muestra:

Una vez conocidas las distintas fuentes de información, se pasó a la selección de la muestra. En dicha selección se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- En el caso de las personas pertenecientes a los servicios, deberían estar

representadas tanto quienes tenían la responsabilidad y función gestora de los mismos (técnicos) que han intervenido en el proyecto Epikouros como personal educativo de base (profesorado y especialistas de formación).

- Una representación de las personas que habían realizado distintas acciones formativas en los diferentes servicios, intentando mantener la proporcionalidad, respecto al total de usuarios, en variables tales como el sexo, la etnia de pertenencia, y el tipo de acciones realizadas. En el caso de las asociaciones, deberían de estar representadas todas aquellas que han tenido algún tipo de relación con el proyecto.
- Se utilizarían todas las fuentes documentales y la base de datos las disponibles.

A partir de estos criterios el muestreo realizado fue el siguiente:

#### **a) Muestra de los profesionales y técnicos**

Para establecer la muestra de los profesionales implicados en los distintos servicios se realizó un *muestreo intencional y por cuotas* con el fin de que hubiera representación de todos de servicios y que fueran personas que pudieran aportar perspectivas relevantes en torno al desarrollo del proyecto. En la Tabla 1, que aparece a continuación, se especifica la muestra de profesionales escogidos en los distintos servicios.

Tabla 1 Muestra de Profesionales en los Servicios

SERVICIOS DE PROCEDENCIA	NUMERO PERSONAS	CARGO / RESPONSABILIDAD
I.M.E.B. (Escola Layret)	1	Jefa de estudios
	1	Orientadora
	3	Profesores/as
Barcelona Activa	1	Técnica del Departament de Disseny i innovació
	1	Directora de oficina ocupacional
	1	Técnico para la ocupación
	1	Director de Escuelas Taller
	1	Responsable de Escuelas Taller y Plan ocupación
	1	Formador en enseñanza profesional
	1	Formador en enseñanza compensatoria
Servicios Sociales	1	Técnico especialista en planificación
	1	Responsable del Proyecto Epikouros
	2	Responsables del S.O.L.I.
	6	Educadores/as de talleres prelaborales
TOTAL	22	

**b) Muestreo de personas y asociaciones de inmigrantes participantes en el proyecto.**

b.1. La muestra de personas participantes se seleccionó mediante un *muestreo aleatorio estratificado*. La muestra a seleccionar debía ser representativa de la población atendiendo simultáneamente a las variables sexo, nacionalidad y acciones realizadas en el proyecto.

Para ello, lo primero que se hizo fue analizar en la población la distribución en las dos primeras variables señaladas. Se comprobó que las 235 personas, que constituían la población atendida, tenían 25 nacionalidades diferentes, y que 15 personas constaban con nacionalidad española, pero se desconocía el origen de procedencia y éste podía ser cualquiera. Se consideró que este grupo de personas atendidas podían contaminar o distorsionar los resultados del estudio, y se decidió no incluirlas en la población atendida a efectos de selección de la muestra.

La Tabla 2 recoge la distribución de la población atendida en el proyecto objeto de muestreo, según la nacionalidad y el sexo. Se presenta de forma separada aquellas nacionalidades que contenían un mínimo de 10 personas; las demás nacionalidades se agrupan en una única categoría, "otras", porque contenían un máximo de cuatro personas cada una.

Tabla 2: Distribución de la población según nacionalidad y sexo

Nacionalidad	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Marroquí	69	54	123
Filipina	17	17	34
Dominicana	8	10	18
Paquistaní	10		10
Otras	20	15	35
<b>Total</b>	124	96	220

Tras analizar la distribución de las acciones realizadas por el conjunto de la población objeto del muestreo, se pasó a la elección definitiva de la muestra. Esta variable resultó ser la más relevante para la determinación de la muestra definitiva.

La muestra definitiva de usuarios ha quedado constituida por un total de 32 personas. Cabe señalar que unas personas sólo realizaron una de las acciones mientras que otras realizaron diversas acciones formativas. Interesaba recoger la información y tener la opinión tanto de aquellas personas que sólo tuvieron un primer contacto y no pudieron realizar otras acciones como aquellas que pasaron por más de un servicio. Como puede verse en la Tabla 3, las 32 personas de la muestra realizaron un total de 82 acciones. En esta tabla se puede ver la distribución de estas 32 personas en la columna del SOLI, diferenciadas entre aquellas que sólo pasaron por la entrevista y aquellas que realizaron además otras acciones. En el resto de columnas se presenta la distribución de las personas en cada una de las acciones realizadas.

Tabla 3. Distribución de acciones realizadas por el total de la muestra.

Usuarios	SOLI			Barcelona Activa				IMEB	Búsqueda trabajo	Total Acciones	
	Sólo	Y otras	Pre-lab	IOB	Plan	Formación	Escuela				
				PPAO	ocupación	ocupac.	Taller				
Marroq	H	2	8	5	4	1	1	4		1	26
	M	1	9	8	4		1	3	4	2	32
Filipi.	H		3	1			2		2		8
	M	2	2	2							6
Paquis	H	1									1
Domin	H		1							1	2
	M		1	1							2
Niger.	H		1	1							2
Urug.	H		1				1			1	3
<b>Total</b>		6	26	18	8	1	5	7	6	5	82
<b>Pers.</b>		<b>32</b>									

H.: Hombre M.: Mujer

b.2. La muestra está compuesta por todas las Asociaciones y colectivos de personas inmigrantes que participaron en el proyecto.

- 2 colectivos magrebíes: ATIME y Ibn Batuta.
- Asociación de la Comunidad Dominicana en Cataluña.
- El Centro Filipino.
- Asociación de Trabajadores Paquistaníes
- Asociación de Jóvenes y Estudiantes de Guinea Ecuatorial: AEJGE.

Así pues se trabajó con un total de seis asociaciones.

**c) En cuanto a las fuentes documentales y base de datos, se utilizaron todas las disponibles, a saber:**

- Diseño del proyecto Epikouros.
- Protocolos de las fichas de entrevista y de derivación utilizadas por SOLI y los distintos servicios.
- Base de datos de los usuarios/as del proyecto.
- Estadísticas de las acciones realizadas por Barcelona Activa con los usuarios/as del proyecto.
- Memoria de seguimiento individual de los usuarios/as de Barcelona Activa.
- Memorias de los talleres prelaborales en los que se atendió a la población de Epikouros.
- Fichas de evaluación individual de talleres prelaborales.
- Documentos aportados por los colectivos de inmigrantes

#### **4.2.3. Elaboración de instrumentos:**

La estrategia de recogida de información que se consideró más adecuada para responder a los objetivos de la evaluación fue la *entrevista semiestructurada*. Esta modalidad permitía adaptar el orden y el tipo de preguntas así como el lenguaje utilizado a las características de las personas entrevistadas. Las preguntas eran *abiertas*. Este tipo de preguntas tienen la ventaja de que permiten recoger una mayor información, al tiempo que la persona puede expresarse con sus propias palabras y al entrevistador le permite aclarar dudas, matizar o revisar cuestiones y profundizar en aspectos no recogidos en el guión.

Se realizaron un total de 7 guías de entrevista específicas para cada fuente de información, según los objetivos pretendidos en la evaluación. Fueron las siguientes:

- Personal del IMEB
- Personal de Barcelona Activa
- Responsables del SOLI
- Responsables del proyecto Epikouros
- Profesorado de talleres prelaborales
- Asociaciones
- Usuarios/as

En este último caso de las personas inmigrantes, los protocolos de entrevista tenían versiones diferenciadas según el tipo de acciones realizadas.

Al final de este capítulo pasamos a describir de forma esquemática cada una de las guías de entrevista, relacionando en cada una de ellas aspectos tratados en relación a los objetivos de información pretendidos y las preguntas correspondientes de la guía que responden a ellos. En el anexo pueden consultarse las guías completas.

#### **4.2.4. Recogida de información:**

Una vez elaborados los distintos instrumentos de recogida de información se procedió a realizar las diversas entrevistas a las personas seleccionadas. Los miembros del equipo GREDI han sido los responsables de la realización de las entrevistas a las personas implicadas en los siguientes servicios y colectivos: SOLI, Talleres Prelaborales, Barcelona Activa, Escuela de Adultos y en las seis asociaciones de inmigrantes. También se entrevistó a gestores y responsables del proyecto Epikouros. En cuanto a la recogida de información sobre la opinión y experiencia de las personas que han participado individualmente en el proyecto Epikouros se llevó a cabo con la colaboración de 4 licenciadas (tres pedagogas y una socióloga) que fueron formadas previamente para esta tarea.

El periodo de realización de entrevistas se inició en el mes de octubre y finalizó en el mes de diciembre de 1997. El contacto con las personas a entrevistar se realizó telefónicamente contando con la colaboración activa en esta tarea de Rosa Bada.

Las entrevistas fueron individuales, excepto en el caso de las asociaciones que podían estar varias personas. Las realizadas por el equipo GREDI, se llevaron a cabo bien por una única persona, en cuyo caso se grababa la entrevista en magnetofón y posteriormente se realizaba su transcripción, bien por dos personas del equipo, de manera que una de ellas dirigía la entrevista mientras que la otra recogía en papel la información aportada por la persona entrevistada. El magnetofón no se utilizó en el caso de las entrevistas que se realizaron a las personas inmigrantes participantes en el proyecto, tanto individuales como colectivas, para evitar cohibir o condicionar sus respuestas.

El lugar de realización de las entrevistas varió según los destinatarios. En la mayoría de casos hubo que desplazarse a su lugar de trabajo (Barcelona Activa, Escuela de adultos, etc...). En el caso de las asociaciones en sus sedes o lugares de reunión y si no

disponían de sede en la C/ Avinyó; en el de las personas individuales todas las entrevistas se realizaron en el Ayuntamiento de Barcelona (C/ Avinyó) a excepción de algunas de ellas en las que hubo que desplazarse a su trabajo o a su domicilio particular.

En todo momento ha habido una gran colaboración por parte de todas las personas entrevistadas. Se han mostrado receptivas y dispuestas a aportar su opinión sobre las dimensiones y temas que eran tratados a lo largo de la entrevista. En el caso de las personas inmigrantes y de alguna persona responsable de colectivos entrevistados cabe señalar que nos hemos encontrado con algunas limitaciones durante el proceso evaluativo. Una de ellas tiene que ver con el absentismo de algunas de las personas a las entrevistas concertadas con la consiguiente pérdida de tiempo (desplazamientos y esperas) y gasto económico. Otro de los inconvenientes, quizá el más importante, ha sido la gran limitación de competencia lingüística en castellano de algunas de las personas inmigrantes, lo que ha supuesto que en algunas entrevistas no se obtuviera la cantidad de información ni el nivel de profundización deseados.

#### **4.2.5. Análisis de la información:**

La información se ha analizado de forma cuantitativa y cualitativa. El análisis cuantitativo ha tomado como base las matrices de datos proporcionadas por el SOLI, utilizando el programa informático SPSS windows, versión 6.1 para su explotación estadística. Fundamentalmente se han realizado análisis de tipo descriptivo, y de asociación de variables.

Para el análisis de datos cualitativos extraídos de las entrevistas se ha utilizado el análisis de contenido a través de la codificación de segmentos de significado. Se ha utilizado el programa Ethnograph como recurso informático para organizar y codificar estos datos.

#### **4.3. Limitaciones metodológicas del estudio**

En este apartado se señalan algunos aspectos que han podido influir en el estudio evaluativo realizado a lo largo de su desarrollo.

a) Unas de las limitaciones metodológicas son las propias de cualquier *estudio*

*evaluativo.*

Así, la replicación es prácticamente imposible, dado que el estudio de evaluación está íntimamente vinculado a un programa determinado, en una situación específica y en un momento concreto de su desarrollo; los datos que hay que recoger están condicionados por la viabilidad del proceso. Las opciones reflejan juicios de valor de los administradores del programa y, en nuestro caso y, como es frecuente, se constatan diferencias entre los datos accesibles y los deseables para el evaluador y los responsables del proyecto.

Algunas variables relevantes sólo superficialmente son susceptibles de control. Así, en nuestro caso, no se analiza el impacto del proyecto a medio o largo plazo, sino que se ciñe a analizar el impacto inmediato. Tampoco puede valorarse cambios en las personas inmigrantes en los efectos, como resultado del proyecto, puesto que se desconocen sus niveles iniciales..

#### b) Diseño del estudio

En primer lugar hay que tener en cuenta que el estudio evaluativo ha tenido que llevarse a cabo en un tiempo reducido y con una previsión de recursos económicos concretos.

Otro aspecto que ha podido influir es propio de la técnica de recogida de información empleada, las entrevistas. Se han tomado las precauciones necesarias para asegurar que la información recogida reúna las condiciones de fiabilidad y validez: formación de los/as entrevistadores/as para no introducir sesgos en las respuestas; recogida de información grabada o realizada por más de una persona; síntesis de la información consensuada; su condición de entrevistas semiestructuradas.

No obstante, siempre se ha podido influir en las personas entrevistadas y/o éstas han podido alterar sus respuestas por la deseabilidad social o deseo de quedar bien, el dar respuestas congruentes, así como el hecho de no poder mantener de forma tan evidente el anonimato de sus respuestas.

Un último aspecto que ha podido influir en las respuestas y su análisis es el hecho de que en algún caso se ha tenido que prescindir en la muestra definitiva de algunas personas seleccionadas porque desconocían la lengua y en otros casos este hecho pudo afectar a las respuestas dadas.

**ENTREVISTA - IMEB – Guión resumen**

**Aspectos a evaluar:**

*A.- Conocer el acceso de las personas inmigrantes al IMEB y cómo éste se relaciona con los colectivos o asociaciones.*

- Caracterización de la población procedente de inmigración exterior que ha acudido al IMEB (tendencia/de dónde/cómo es...)
- Motivos o las razones que dan para acudir al IMEB.
- Relación del IMEB con los colectivos o asociaciones de inmigrantes.

*B.- La Experiencia del IMEB con este alumnado procedente de la inmigración exterior*

- Diferencia entre el alumnado procedente del SOLI y otro tipo de procedencia.
- Dificultades planteadas en la Escuela.
- Dificultades planteadas en el aula.
- Actitud del profesorado hacia este alumnado.
- Actitud del alumnado autóctono hacia estas personas.
- Acciones de la Escuela para atender las dificultades.
- Acceso del alumnado inmigrante cursos normalizados.
- Cambios o adaptaciones en las clases realizados por el profesorado.

*C.- Cambios que deberían hacerse para la mejora de este servicio*

- Cambios o modificaciones que deberían hacerse para la mejora con el alumnado inmigrante.

En la Escuela/ el aula/ el profesorado/ En el IMEB

## ENTREVISTA- ASOCIACIONES – Guión resumen

### Aspectos a evaluar:

#### *A.- Conocimiento de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento.*

- Servicios que conocen.
- Información de cada servicio.

#### *B.- Percepción, valoración y expectativas de los servicios*

- Utilidad para las personas de la asociación.
- Dificultades encontradas por las personas de la asociación en los servicios.

#### *C.- Cambios y mejoras de los servicios para adaptarse a las necesidades de las asociaciones*

- Actividades del proyecto para dar a conocer los servicios.
- Actividades del Ayuntamiento para dar a conocer los servicios.
- Cambios en los servicios para responder a sus necesidades.
- Necesidad de un servicio específico de orientación a las personas inmigrantes.

#### *D.- Experiencia con el proyecto Epikouros*

- Interés del proyecto.
- Implicación de los colectivos.
- Derivación de las personas a los servicios.
- Seguimiento de personas.
- Satisfacción de la implicación de la asociación con el proyecto.
- Satisfacción de las personas de la asociación con la atención recibida en los servicios.
- Coordinación y relaciones con el SOLI.

## ENTREVISTA- SOLI – Guión resumen

### Aspectos a evaluar:

#### *A.- El SOLI como servicio de orientación sociolaboral para personas inmigrantes*

- Grado en que las acciones realizadas por SOLI cubren los objetivos diseñados por el proyecto Epikouros.
- Suficiencia e idoneidad de las acciones realizadas con los colectivos.
- Grado de cobertura de las expectativas del SOLI respecto a los colectivos.
- Su percepción de satisfacción de los colectivos con el SOLI.
- Necesidad de un servicio específico de orientación sociolaboral para personas inmigrantes. Utilidad. Aspectos positivos y negativos. Cambios a realizar.
- Congruencia entre el diagnóstico y criterios de orientación realizado por SOLI con los procesos y criterios de selección de los servicios de derivación. Problemas de coordinación surgidos.
- Qué se puede aprender de la experiencia SOLI.

#### *B.- Relaciones de los colectivos de personas inmigrantes con los diferentes servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento (a partir de la experiencia del SOLI)*

- Percepción del conocimiento que tienen los colectivos de los servicios.
- Idoneidad de las acciones realizadas por el Ayuntamiento para este conocimiento. Dificultades encontradas. Cambios a introducir.
- Percepción de la utilidad de los diferentes servicios para los colectivos.
- Problemas específicos que presentan los/as usuarios/as en los servicios.
- Percepción de la implicación de los colectivos en los servicios.
- Percepción del conocimiento que los servicios tienen de los colectivos de personas inmigrantes.
- Percepción de la existencia de coordinación colectivos-servicios
- Problemas de coordinación entre los diferentes servicios. Cambios a introducir.

## ENTREVISTA - PERSONAL TÉCNICO DE LOS SERVICIOS – Guión resumen

### Aspectos a evaluar:

#### A.- Información y dar a conocer los servicios de a las personas inmigrantes

- Relaciones con los colectivos de personas inmigrantes. Necesidad, forma y problemas.
- Acciones para llegar a las personas inmigrantes. Medidas y dificultades.

#### B.1.- Acceso de los/as inmigrantes a los servicios. Requisitos de entrada.

- Requisitos de entrada. Perfil de usuarios/as. Problemas específicos que tienen en relación con los requisitos específicos de los servicios.
- Problemas específicos respecto a documentos de información o protocolos acceso.
- Cambios necesarios.

#### B.2.- Acceso de los/as inmigrantes a los servicios. Preparación específica del personal

- Problemas específicos del personal en su primer contacto con inmigrantes.
- Necesidad de preparación específica por parte del personal

#### C.- Organización y funcionamiento interno.

- Necesidad de un servicio más personalizado para las personas inmigrantes.
- Preparación del personal y los servicios para recibir usuarios/as inmigrantes.
- Cambios necesarios para la mejora.
- Coordinación entre los distintos servicios del Ayuntamiento.

#### D.- Experiencia con el programa Epikouros

- Opinión sobre el programa en general.
- Opinión acerca de un servicio como el SOLI
- Problemas y dificultades de coordinación.
- Impacto de los usuarios en los servicios.
- Aspectos positivos y negativos de la experiencia.

#### E.- Razones de las pérdidas

- Diferencias entre inmigrantes y autóctonos respecto al éxito en los cursos.
- Problemas específicos de los/as inmigrantes para terminar con éxito los cursos.
- Perfil característico de los/as inmigrantes que acaban con éxito la actividad.
- Posibles soluciones para reducir las pérdidas.

**ENTREVISTA**

**- FORMADORES DE BARCELONA ACTIVA – Guión resumen**

**Aspectos a evaluar:**

A.- Conocimientos previos que tienen de las personas inmigrantes y requisitos previos

- Conocimientos previos sobre las personas del grupo.
- Requisitos previos para realizar su curso. Su adecuación para los/as inmigrantes.

B.- Desarrollo del curso

- Problemas específicos de las personas inmigrantes en la clase.
- Cambios que se han introducido o que habrían que introducirse.
- Razones de los resultados positivos y negativos.
- Actitud ante una clase multicultural.

C.- Conocimiento del programa Epikouros

- Conocimiento de la existencia del programa.
- Valoración de la experiencia.

## ENTREVISTA

### - EDUCADORES TALLERES PRE-LABORALES – Guión resumen

#### **Aspectos a evaluar:**

A.- Descripción y caracterización de los talleres.

- Caracterización del perfil de las personas que acuden de los cursos.
- Tipos de cursos y criterios de programación.
- Aspectos diferenciales de los cursos para adaptarse a los/as usuarios/as.
- Organización y relación entre el equipo educativo.

*B.- Valoración de la propia acción de los talleres.*

- Utilidad de los talleres para los/as usuarios/as y para su inserción sociolaboral.
- Adaptación de los talleres a las características de la población. Posibles mejoras.
- Valoración de la realización de cursos específicos para inmigrantes.
- Incidencia de las becas en la dinámica de los talleres.
- Evaluación conjunta de los talleres por parte del equipo educativo.

*C.- Papel de los talleres pre-laborales en el conjunto de los servicios de inserción sociolaboral municipales.*

- Papel de los talleres en el conjunto de los servicios de inserción laboral.
- Funciones de los talleres.
- Valoración de la coordinación con otros servicios.
- Necesidad de un servicio que coordine el proceso de inserción, como el SOLI.
- Relación entre talleres y colectivos de inmigrantes.

*D.- Valoración de la capacitación técnica de los profesionales para el desempeño de sus funciones.*

- Dificultades para realizar el trabajo de educador/a en estos talleres.
- Necesidad de una formación específica para mejorar su trabajo con inmigrantes.
- Preocupación institucional por la formación continuada.

**Acciones IOB (PPAO)**

Aspectos a evaluar:

- A. Expectativas ante la realización de la acción
  - Tipo de expectativas
  - Nivel de cumplimiento de las mismas
- B. Dificultades de acceso
  - Lugar, horario, etc.
- C. Valoración de la experiencia
  - Ambiente en el que se llevó a cabo la acción
  - Dificultades de comunicación o expresión
  - Percepción relación interpersonal establecida
  - Utilidad de la información recibida
- D. Prospectiva de futuro. Cambios o mejoras a introducir en el servicio.

**IMEB. Escuelas de adultos. Clases de castellano**

Aspectos a evaluar:

- A. Expectativas ante la realización del curso y nivel de cumplimiento de las mismas
- B. Nivel de satisfacción
- C. Accesibilidad (lugar, horario, ...)
- D. Evaluación inicial (nivel de castellano inicial, pruebas de nivel, ...)
- E. Aspectos positivos y negativos del curso (duración, contenidos, metodología, ...)
- G. Relaciones interpersonales establecidas. Experiencias discriminatorias por pertenencia a un grupo étnico-cultural
- H. Prospectiva de futuro. Cambios o mejoras a introducir en el servicio.
- I. Diferencias aprendizaje del idioma en Taller prelaboral y en la Escuela de adultos

**Escuela Taller**

Aspectos a evaluar:

- A. Nivel de satisfacción
- B. Formación adquirida
- C. Valoración de la experiencia
  - Percepción nivel profesionalización
  - Posibles dificultades (explicaciones profesorado, nivel, idioma, etc.)
  - Relaciones interpersonales establecidas
  - Experiencias discriminatorias por pertenencia a un grupo étnico-cultural
- D. Diferencias entre la Escuela taller y los Talleres prelaborales. Valoración.
- E. Prospectiva de futuro. Cambios o mejoras a introducir en el servicio.

**Taller prelaboral**

Aspectos a evaluar:

- A. Expectativas ante la realización del taller
  - Tipo de expectativas
  - Nivel de cumplimiento de las mismas
  - Nivel de satisfacción
- B. Adquisición de conocimientos. Grado de utilidad
  - Conocimiento del entorno
  - Conocimiento del idioma
  - Conocimiento del mercado laboral
- C. Valoración de la experiencia
  - Aspectos positivos
  - Aspectos negativos y/o dificultades
- D. Utilidad para la inserción sociolaboral
- E. Organización y diseño del curso
  - Duración
  - Instalaciones
  - Beca

**Plan de Ocupación**

Aspectos a evaluar:

- A. Nivel de satisfacción
- B. Aprendizajes realizados y utilidad
- C. Utilidad para la futura inserción sociolaboral
- D. Dificultades en la realización del plan
- E. Experiencias discriminatorias por pertenencia a un grupo étnico-cultural

**Formación Ocupacional**

Aspectos a evaluar:

- A. Motivos aceptación realización del curso. Expectativas
- B. Conocimientos adquiridos
- C. Percepción nivel formativo alcanzado
- D. Valoración del curso:
  - Formación (contenidos) que han faltado
  - Duración
  - Materiales
  - Ambiente grupo
  - Relaciones interpersonales (compañeros/as y profesorado)
  - Experiencias discriminatorias por pertenencia a un grupo étnico-cultural
  - Aspectos positivos y dificultades
- E. Prospectiva de futuro. Cambios o mejoras a introducir en el servicio

### Búsqueda de empleo

Aspectos a evaluar:

- A. Expectativas ante la realización de la acción y nivel de satisfacción
- B. Conocimientos adquiridos
  - Tipo
  - Puesta en práctica. Resultados obtenidos
- C. Aspectos positivos y dificultades experimentadas en el curso
- D. Relación con el formador/a del curso
- E. Posibles experiencias discriminatorias por pertenencia a un grupo étnico-cultural
- F. Valoración de las dificultades que presenta la población inmigrante, en general, a la hora de encontrar un empleo

### IMEB. Escuela de adultos

Aspectos a evaluar:

- A. Expectativas ante la realización de la acción. Tipo y nivel de cumplimiento de las mismas
- B. Nivel de satisfacción
- C. Dificultades de acceso
  - Lugar
  - Acceso
- D. Evaluación inicial
  - Percepción nivel inicial de castellano
  - Prueba de acceso o de nivel realizada en la escuela
- E. Percepción de resultados obtenidos
- F. Valoración de la experiencia
  - Aspectos positivos y negativos
  - Adecuación contenidos, duración cursos, materiales...
  - Relaciones interpersonales
  - Experiencias discriminatorias
- G. Prospectiva de futuro. Cambios o mejoras a introducir en el servicio

## **C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

### **VALORACIÓN POR PARTE DE:**

- 5. Los usuarios y usuarias.**
- 6. Las Asociaciones de inmigrantes.**
- 7. El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento.**
- 8. El Instituto Municipal de Educación de Barcelona**
- 9. Barcelona Activa y servicios implicados.**

## **5. VALORACIÓN DEL PROYECTO POR LAS PERSONAS INMIGRANTES**

### **5.1. Análisis descriptivo de los usuarios y usuarias**

En este apartado se caracterizará a los usuarios y usuarias del programa tomando como referencia aquellas variables individuales que permitan configurar los perfiles generales que presenta esta población. La información que se utilizará para ello surge de la base de datos elaborada por el SOLI; esto presenta ciertas virtudes pero también genera algunos inconvenientes. Resulta positivo en la medida que se trata de datos que han sido elaborados a lo largo del proceso de desarrollo del programa y, a la vez, el punto de partida que se adopta para el análisis está unificado, al tomar como base un único tipo de información.

Por otra parte, se dan algunos inconvenientes fundamentalmente centrados en la organización de la base de datos (variables consideradas, categorías en que estas se expresaban, etc.) y en las limitaciones que presentan los propios datos, en la medida que estos no responden a los intereses específicos de esta evaluación. En buena parte, estas limitaciones se han podido resolver mediante múltiples recodificaciones de variables, lo cual ha posibilitado generar nuevas categorías facilitando su posterior análisis estadístico.

En el tratamiento y análisis de la información se ha utilizado el paquete estadístico SPSS, presentando a continuación los resultados obtenidos.

#### **➤ Distribución de la población en función del sexo**

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico las personas participantes se distribuyen de manera compensada si se toma la variable “sexo” como referencia. Existe un cierto predominio del número de hombres pero de escasa significación.

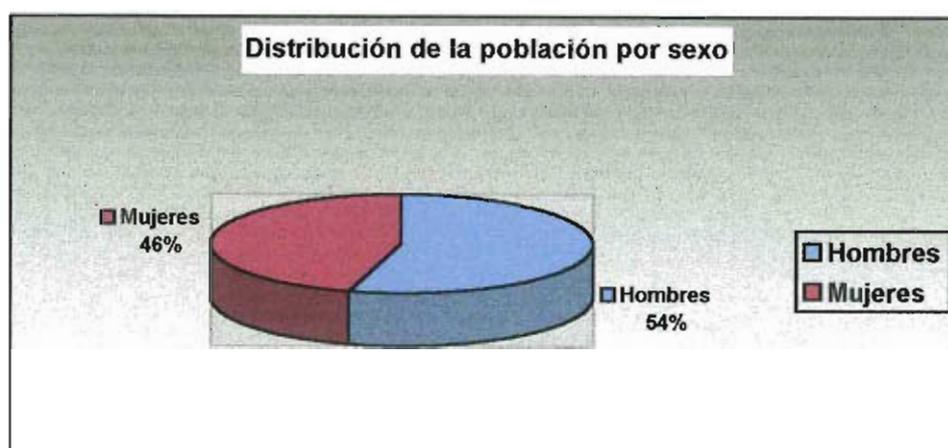


Gráfico 5.1. Distribución de las personas participantes en función del sexo.

➤ **Nacionalidad de las personas participantes:**

En la tabla 5.1. se muestra la distribución de los usuarios/as según su nacionalidad. Tal y como se especifica en la misma han participado en el programa personas de 25 países diferentes aunque han predominado los colectivos: marroquí (52,3%), filipino (14%), dominicano (8%) y paquistaní (4%), (ver gráfico 5.2.). Es destacable la presencia de personas marroquíes que representa más de la mitad del número total de participantes.

Se debe señalar que han participado 15 personas con nacionalidad española que no han sido consideradas como objeto de esta evaluación puesto que aún teniendo esta nacionalidad mantienen unas raíces culturales distintas a las de la población autóctona mayoritaria.

Tabla 5.1. Distribución de las personas participantes según la nacionalidad

Nacionalidad	Nº de personas	Porcentaje
Española	15	6,4
Marroquí	123	52,3
Paquistaní	10	4,3
Filipina	34	14,5
Peruana	4	1,7
Argelina	2	0,9
Guineana	2	0,9
Polaca	1	0,4
Dominicana	18	7,7
Apátrida	1	0,4
Argentina	2	0,9
Cubana	1	0,4
Siría	1	0,4
Uruguay	2	0,9
Camerún	1	0,4
India	2	0,9

Colombia	1	0,4
China	1	0,4
Gambiana	1	0,4
Portuguesa	3	1,3
Senegalesa	1	0,4
Egipcia	1	0,4
Nigeria	4	1,7
Congo	1	0,4
Ucraniana	1	0,4
Desconocido	2	0,9
Total	235	100

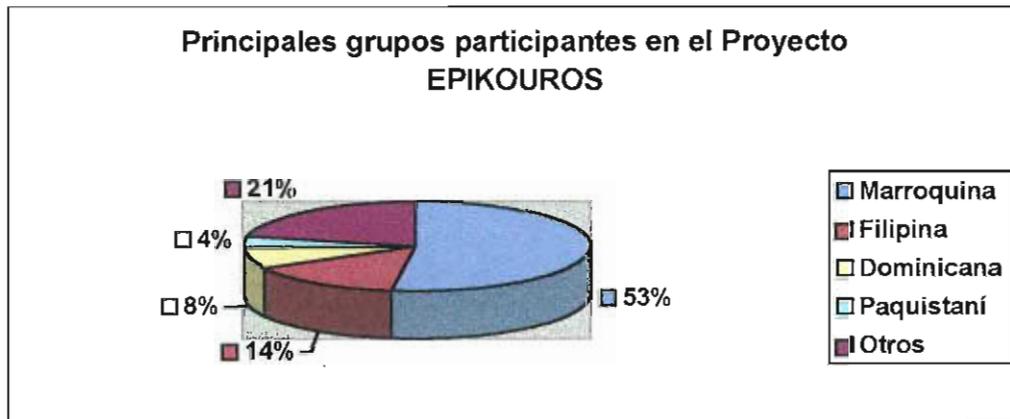


Gráfico 5.2. Distribución de los principales grupos participantes según la nacionalidad.

➤ **Distribución de las personas participantes en función de su edad:**

La mayoría de la población se agrupa en el intervalo de 25 a 34 años aunque son destacables el intervalo anterior y posterior a éste. Globalmente podría decirse que se trata de una población que por su edad presenta unas características propicias a la inserción laboral. El 67,7% de las personas participantes se encuentran por debajo de los 34 años.

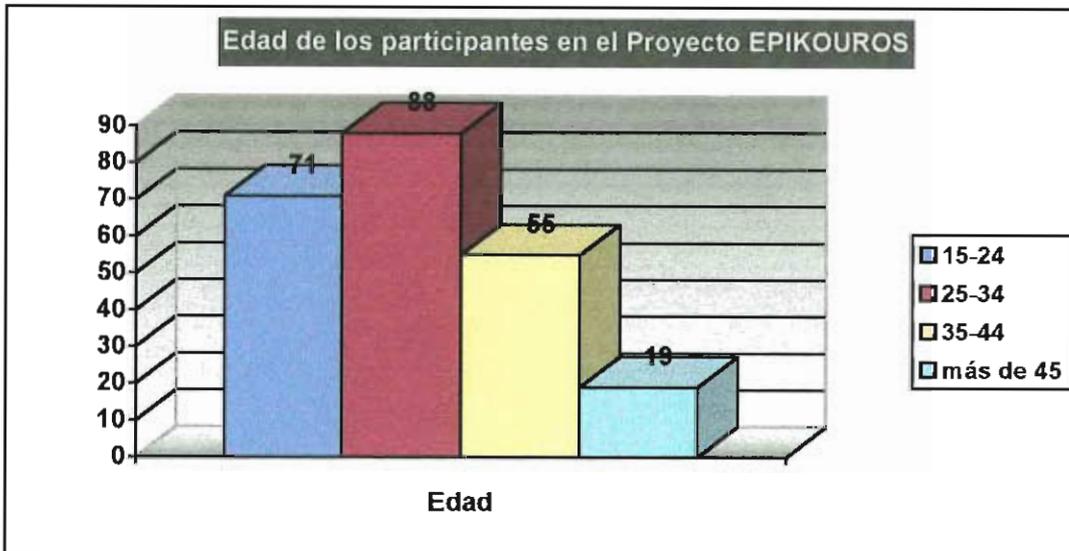


Gráfico 5.3. Distribución de las personas participantes en función de su edad

Si se cruza la edad con el sexo, se obtiene una distribución que resulta muy característica de la tipología general de los procesos migratorios:

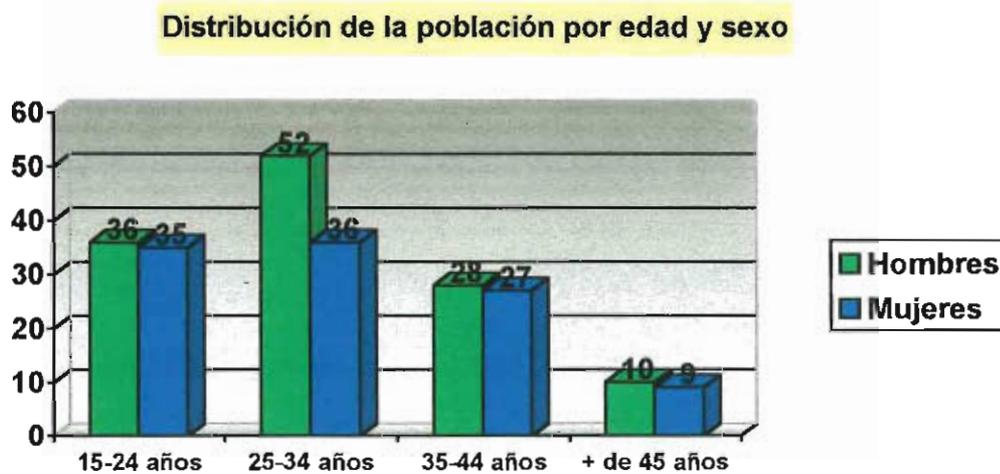


Gráfico 5.4 Distribución de la población por edad y sexo.

En el gráfico puede observarse que únicamente en la franja de 25 a 34 años existen diferencias notorias entre hombres y mujeres. Es precisamente en esta franja de edad cuando suele darse la llegada al país de acogida. En un gran número de casos, sobre todo en la población marroquí, los primeros en desplazarse son los hombres y una vez éstos han podido estabilizarse suele producirse el reagrupamiento familiar al traer al país de acogida a la familia más directa.

➤ **Distribución de la población según el distrito de procedencia:**

Tal y como puede apreciarse en la tabla siguiente la mayoría de personas participantes en el proyecto provienen del distrito de Ciutat Vella (54%). Se trata de un barrio que concentra una gran parte de la población inmigrante de la ciudad; existen bolsas de marginación social y se caracteriza por un precio bajo de la vivienda. Tras este distrito los más representados son Eixample (10,6%) y Sants-Monjuic (8,9%).

Tabla 5.2. Distribución según el distrito

<b>Distrito</b>	<b>Nº de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Ciutat Vella	127	54
Eixample	25	10,6
Sants-Monjuic	21	8,9
Les Corts	2	0,9
Sarrià-San Gervasi	7	3
Gràcia	3	1,3
Horta-Guinardó	13	5,5
Nou Barris	6	2,6
San Andreu	16	6,8
San Martí	13	5,5
Desconocido	2	0,8

➤ **Nivel de dominio del castellano:**

Uno de los aspectos más destacables en la posibilidad de inserción de la población es el grado de dominio que se posee en la lengua autóctona. En el caso de Cataluña conviven la lengua castellana y catalana. Teniendo en cuenta que el dominio del catalán es muy inferior al castellano en esta población se ha tomado como referencia esta última lengua ya que, como vehículo de comunicación, puede resultar igualmente válida. En el gráfico se aprecia un elevado porcentaje (50%) de personas que se muestran competentes en la utilización de la lengua castellana. Por otra parte, encontramos que un 43% de personas muestra un nivel medio y bajo de dominio, siendo ésta una gran dificultad para el seguimiento adecuado de los cursos y actividades del proyecto sobre todo aquéllos que se dirigen a la población en general.

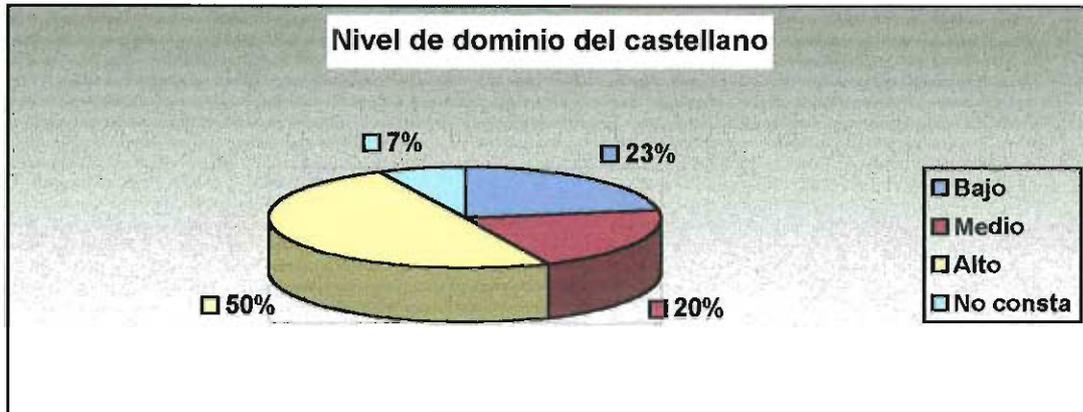


Gráfico 5.5 Dominio del idioma castellano

Si se cruzan las variables "edad" con "dominio del idioma", se obtienen los siguientes resultados:

Distribución de la población por edad y dominio del castellano

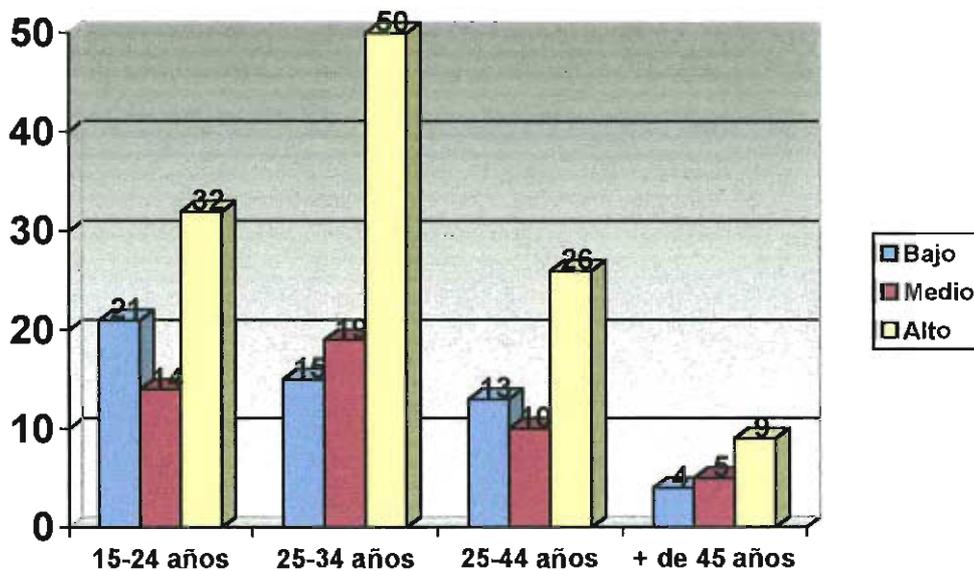


Gráfico 5.6 Distribución de la población por edad y dominio del castellano

Lo más destacable del gráfico anterior es el carácter mayoritario que adopta el nivel alto de conocimiento del castellano en todas y cada una de las franjas de edad. Aunque una de las dificultades más llamativas que aparecían en los servicios era el problema del idioma, lo cierto es que no parece generalizable a la mayoría de la población participante en el proyecto.

➤ **Situación laboral de las personas participantes:**

Un elevado porcentaje de la población (79,8%) se encontraba, a su entrada en el proyecto, sin trabajo. Esta situación concuerda con los objetivos del proyecto en relación

con la formación para la incorporación sociolaboral de la población inmigrante no insertada. En los otros casos (20,2%) parece clara la voluntad de buscar una mayor estabilidad laboral o de promocionar en el empleo.

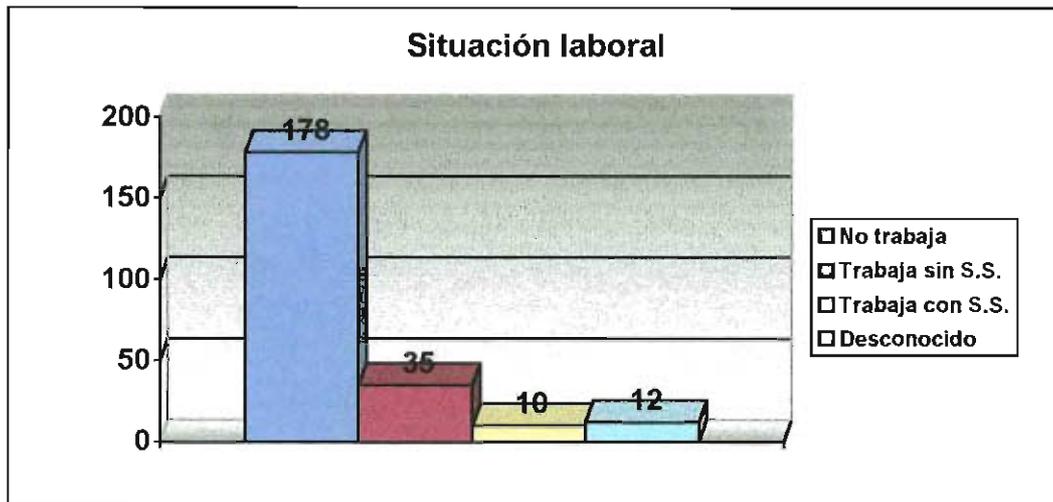


Gráfico 5.7 Situación laboral de las personas participantes.

➤ **Nivel formativo de las personas participantes:**

Estos datos fueron obtenidos a partir de las entrevistas realizadas sin que exista constancia documental del nivel de formación declarado. No obstante, de manera global, puede atribuírsele credibilidad a la tendencia global que refleja el siguiente gráfico:

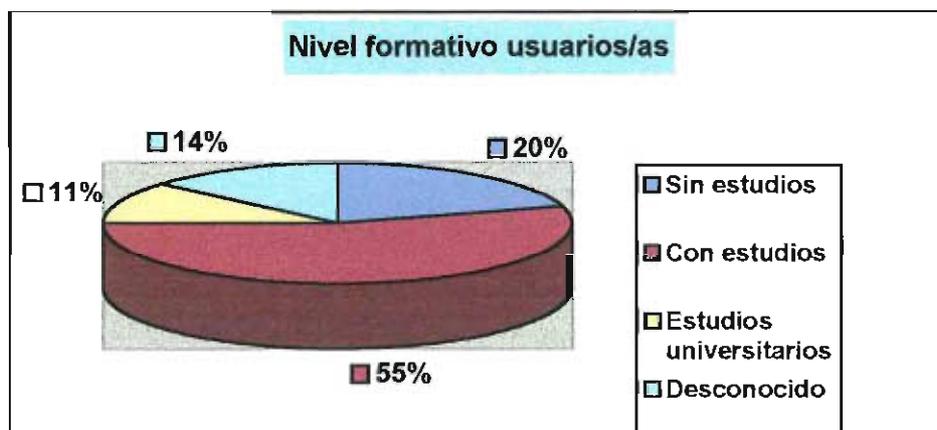


Gráfico 5.8 Nivel formativo de las personas participantes

Puede observarse que únicamente el 20% de la población reconoce no tener ningún tipo de formación previa. Si se toma como base la previsión que se hacía en el proyecto que contemplaba la derivación de un 50% de esta población a los talleres prelaborales, para proporcionar una formación de base que posibilitara su integración a los servicios

normalizados, no parece existir demasiada coherencia con las características reales de la población ya que, según estos datos, el porcentaje de personas en disposición de integrarse a servicios normalizados podría ser superior. Únicamente deberían contemplarse acciones formativas dirigidas a la adquisición de competencia lingüística en aquellos casos en los que se diera un desconocimiento de las lenguas autóctonas.

Si cruzamos las variables "nivel formativo" y "sexo", se obtiene la siguiente distribución:

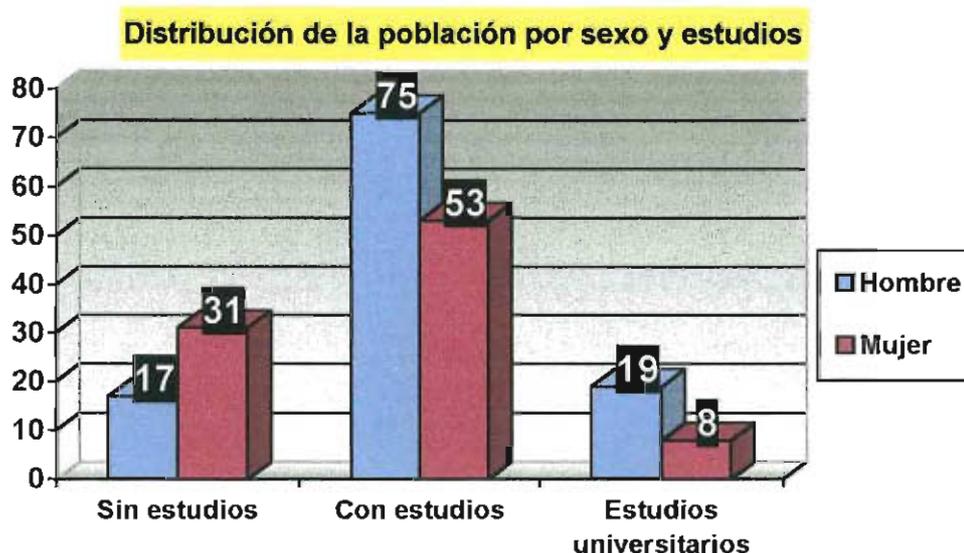


Gráfico 5.9 Distribución de la población en función de la formación y el sexo

En el gráfico puede apreciarse un nivel superior de formación en los hombres respecto a las mujeres. La categoría "sin estudios" es la única en la que las mujeres son mayoría.

➤ **Distribución de la población según el año de llegada a Barcelona:**

Esta variable permite, por una parte, caracterizar la población a quien se dirige la acción del programa. En este sentido el hecho de llevar un mayor o menor período temporal de residencia en la ciudad de Barcelona permite disponer de un indicador al respecto del conocimiento que puede existir del entorno socio-cultural en el que se pretende insertar laboralmente. Por otra parte, esta información puede resultar de gran interés si se interpreta como muestra de la población inmigrante llegada a Barcelona ya que puede describir tendencias que pueden ser tenidas en cuenta de cara a posibles intervenciones futuras con esta población.

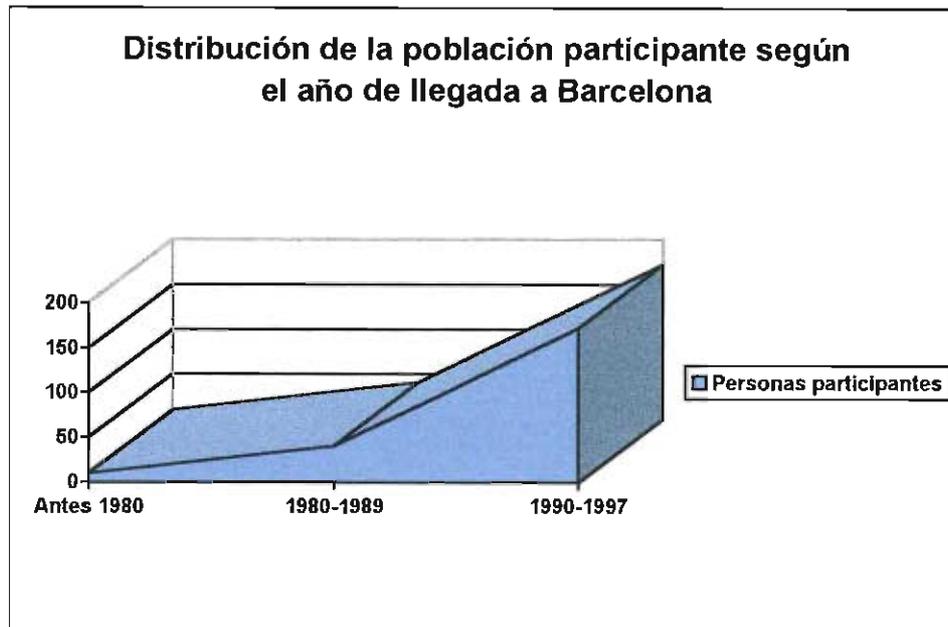


Gráfico 5.10 Distribución de la población según el año de llegada a Barcelona

En el gráfico puede observarse una clara tendencia al incremento del número de personas en función de que las fechas se aproximen a la contemporaneidad. Por tanto la necesidad de ubicar a estas personas en el contexto cultural autóctono parece claramente justificado. A diferencia de lo que se comentaba con anterioridad al respecto del nivel de formación, en este caso sí podría justificarse la existencia de los cursos prelaborales ya que su pretensión, entre otras, era la de ubicar a la persona en el nuevo contexto cultural.

Para un mejor conocimiento de la población, podrían considerarse otras variables como por ejemplo, de qué centros derivantes procede la población atendida. Debido a las características de los datos aportados, no puede realizarse un análisis estadístico general, si bien puede observarse una curiosa tendencia con respecto a la variable "sexo", ya que los Servicios Sociales municipales derivaban mayoritariamente a mujeres y, en cambio, en el caso de las asociaciones de inmigrantes, eran más tendentes a derivar hombres.

Más adelante se analizará la existencia de coherencia entre estos datos con los itinerarios individuales que finalmente se propusieron.

## 5.2. Valoración del Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante (SOLI)

A continuación se presenta una descripción y valoración de la opinión de las personas entrevistadas (30 usuarios/as) acerca del Servicio de Orientación Laboral al Inmigrante. La mayoría de las respuestas han sido codificadas para permitir un análisis más detallado de las mismas aunque se presenta, en algún caso, un acercamiento cualitativo a las cuestiones más relevantes aparecidas en el transcurso de las entrevistas.

### 5.2.1. Conocimiento del servicio

La mayoría de las personas entrevistadas afirman haber conocido la existencia del servicio bien por asociaciones o colectivos, bien por Centros de Servicios Sociales. Un 47% se dirigió al SOLI habiendo sido informado anteriormente de este servicio por su colectivo correspondiente y un 33% lo hizo a partir de la información otorgada por la asistente social. El resto, un 20%, manifiesta haber contactado con el servicio después de conocerlo a través de particulares (amistades, familiares, conocidos, etc.).

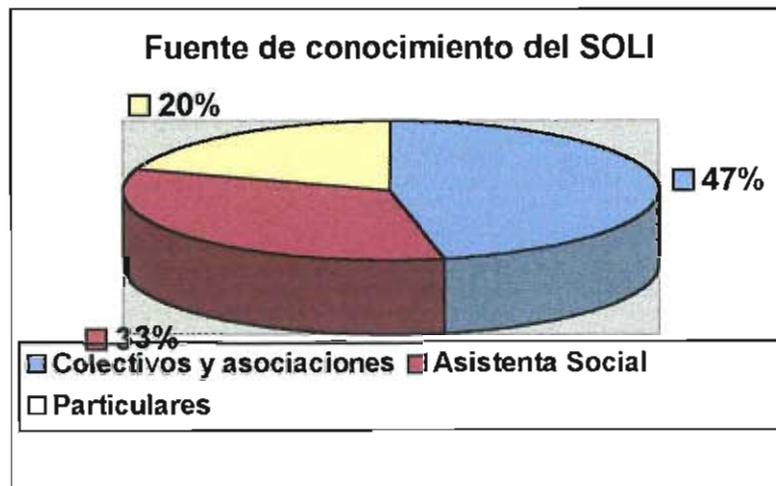


Gráfico 5.11 Fuente de conocimiento del SOLI

Estos resultados obtenidos en la muestra entrevistada son similares a los que encontramos en la población total atendida por el SOLI y que han sido comentados en apartados anteriores. Así, los diversos colectivos inmigrantes y algunas asociaciones se convierten en un referente importante para la población inmigrante que acude a estos lugares en busca de asesoramiento e información sobre diversos temas, entre ellos, la inserción sociolaboral.

### 5.2.2. Accesibilidad

La ubicación del SOLI en la C/Avinyó, cerca del Ayuntamiento de Barcelona y en el barrio de Ciutat Vella, bien comunicado por metro y autobús, y en el que se concentra una gran cantidad de población inmigrante, parece haber sido un lugar muy acertado tanto por proximidad para estos colectivos como por su fácil y rápida accesibilidad a través del transporte público. Todas las personas entrevistadas, menos una, han considerado adecuada su localización.

### 5.2.3. Motivos y expectativas

Se ha realizado una valoración de los motivos y expectativas que han llevado a los usuarios y usuarias a dirigirse al SOLI. En primer lugar, se ha analizado si sus expectativas estaban más relacionadas con la formación o con la búsqueda de empleo. La mayoría de las personas entrevistadas (67%) manifiestan que su intención cuando se pusieron en contacto con el SOLI era la de realizar una acción relacionada con la *formación*. Por otra parte, un 17% lo hizo con el ánimo de encontrar un trabajo. Finalmente, un 13% afirma que sus expectativas eran *tanto encontrar un trabajo como realizar algún curso* y una persona manifestó que simplemente buscaba ayuda de tipo general.



Gráfico 5.12 Expectativas de las personas inmigrantes al acceder al SOLI

Ante los resultados expuestos, aparece la cuestión acerca de cuál es el motivo de que exista una mayor demanda de formación que de búsqueda de trabajo. No es fácil responder esta pregunta una vez se ha finalizado el proyecto, puesto que no se dispone de la opinión del usuario/a sobre este tema antes de pasar por los diversos servicios. Sí que cabe señalar una aparente contradicción con la demanda que originariamente se

realizaba en la entrevista de primer contacto con el SOLI y que, justamente, y según los datos aportados por la responsable de este servicio, era la demanda de empleo. En opinión de uno de los técnicos responsables del proyecto ha podido presentarse una evolución de la opinión del usuario/a tras haber realizado alguna actividad lo que les ha permitido aumentar su nivel formativo y sus posibilidades de inserción social y valorar positivamente el cambio experimentado:

*“En el tema de la formación ven las posibilidades que se les abren de aprender y crecer de forma personal no sólo como formación para una ocupación laboral concreta. Son unos resultados no cuantificables pero muy importantes.”*

Si indagamos qué tipo de formación era la que el usuario solicitaba o esperaba conseguir a través del SOLI, un 58% hace referencia a formación en general, sin especificar (“hacer algún curso, aprender cosas nuevas, ...”). Por otra parte, un 21% incide en la formación lingüística, realizar cursos de castellano o, simplemente, aprender castellano. Un 17% hace referencia explícita a la búsqueda concreta de un curso orientado a la profesionalización. Y, por último, una persona especifica que se dirige al SOLI en busca tanto del aprendizaje del idioma como de algún curso profesionalizador.

#### 5.2.4. Nivel de satisfacción. Valoración del primer contacto con el SOLI

La valoración de la atención y orientación recibida en el SOLI es muy positiva por parte de todas las personas entrevistadas. Un 57% la califica como muy buena y un 43% como buena. Nos ha parecido oportuno recoger algunos de los comentarios directos realizados por los usuarios/as pues ejemplifican algunos de los aspectos clave por los cuales el servicio adquiere tan alta valoración y deberían tenerse en cuenta para posteriores programas o actuaciones.

Aspecto	Comentarios Personas Entrevistadas
Características personales	<p>“Rosa tiene un buen corazón”</p> <p>“No tuve dificultades de comunicación porque podía hablar en árabe”</p> <p>“Es importante que Rosa hable árabe”</p>
Relaciones interpersonales	<p>“Rosa me trató muy bien”</p> <p>“Se interesaron por mis inquietudes”</p> <p>“Me ayudó mucho y siempre fue muy atenta”</p>
Sensibilidad cultural	<p>“No me discriminaron en absoluto”</p>
Servicio como punto de referencia del usuario/a	<p>“Rosa es muy importante”</p> <p>“Es un lugar de referencia”</p> <p>“Es imprescindible que siga el programa Epikouros”</p> <p>“Es muy necesario que Rosa continúe”</p>

### 5.3 Valoración de los Talleres Prelaborales

A continuación se expone una descripción y valoración de la opinión de los 18 usuarios/as que han participado en distintos talleres prelaborales acerca de diversos aspectos relacionados con los mismos.

#### 5.3.1. Expectativas ante la realización del taller prelaboral y nivel de cumplimiento de las mismas

Se ha preguntado a los usuarios/as sobre cuáles eran sus expectativas antes de comenzar el taller. El 38,9% no contesta esta pregunta. La mayoría, el 22,2% señalan aspectos relacionados con la formación y las actividades propias del taller que han realizado (aprender a cocinar, serigrafía, etc.). También una parte considerable de las personas entrevistadas manifiesta que sus expectativas estaban relacionadas con el aprendizaje del idioma castellano, fundamentalmente. Un 11,1% esperaba conseguir tanto una formación como aprender castellano. Finalmente, un 11,1% manifiesta que no tenía ninguna expectativa concreta sobre el curso que iba a realizar.

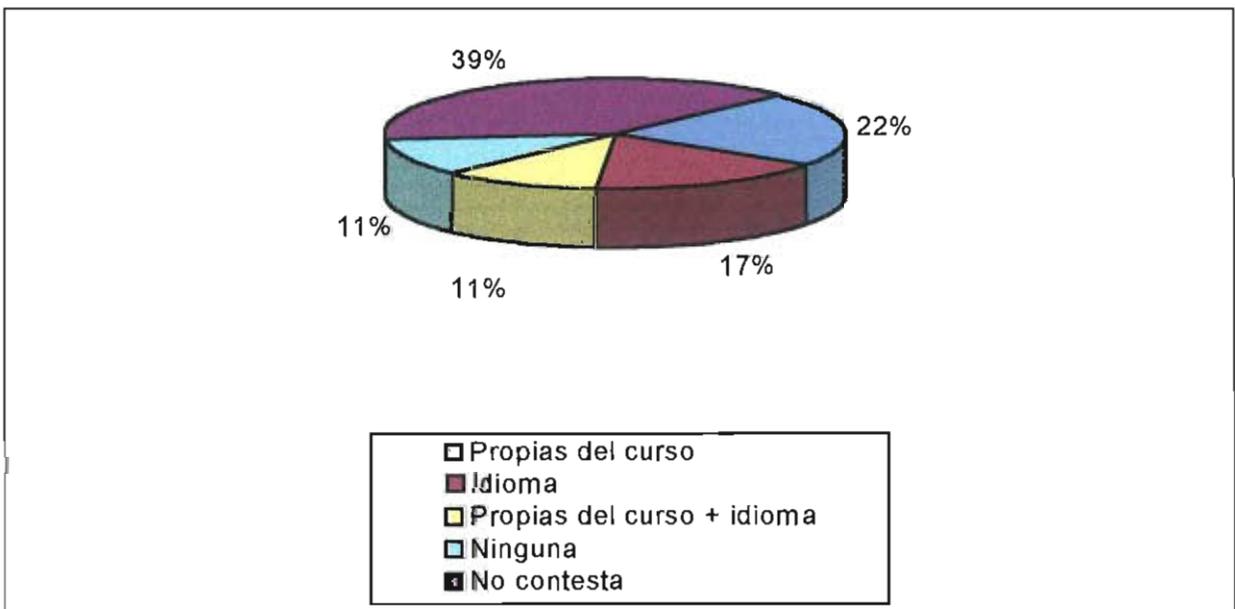


Gráfico 5.13 Tipo de expectativas de las personas participantes en los talleres prelaborales

Ante la pregunta acerca de si se han cumplido las expectativas que poseía sobre la realización del taller, un 44,4% de las personas no responde a esta pregunta y un 55,6% contesta afirmativamente. Considerando que, aproximadamente, un 61% de las personas

entrevistadas ha manifestado tener algún tipo de expectativas ante la realización del taller, se puede afirmar que prácticamente el cien por cien de estas personas las ha visto cumplidas.

### **5.3.2. Nivel de satisfacción**

Ninguna de las personas entrevistadas se ha manifestado de forma negativa en relación a su participación en el taller. Es decir, no ha habido ningún usuario o usuaria que se haya mostrado descontento o insatisfecho en su paso por el taller prelaboral, siendo una acción que globalmente es valorada de forma muy positiva. Concretamente, un 55,6% se muestra muy satisfecho y un 44,4% satisfecho, de haber realizado el curso.

### **5.3.3. Percepción del usuario/a sobre los logros conseguidos**

En la entrevista realizada se ha valorado la percepción del usuario/a sobre sus aprendizajes en tres áreas: conocimiento del entorno, aprendizaje del idioma y conocimiento del mundo laboral que son los tres ámbitos de formación fundamentales que se desarrollan en los talleres prelaborales. Estas tres áreas han sido valoradas positivamente por los participantes, siendo su percepción global que el curso les ha servido bastante o mucho para aumentar sus conocimientos sobre el entorno, el idioma o el mercado laboral y los procesos de inserción.

Se debe señalar que para valorar esta pregunta se ha utilizado una categorización que clasifica la respuesta del usuario/a en uno de los siguientes niveles: "la formación recibida me ha servido: a) mucho, b) bastante, c) poco, d) no contesta". Para la asignación de la respuesta a una u otra categoría se ha priorizado la opinión o percepción del usuario/a acerca de los resultados conseguidos: "he aprendido mucho, me ha servido bastante, no aprendí casi nada". Sin embargo, y como se le pedía a la persona que nombrara alguna de las actividades realizadas o ejemplificara qué había aprendido, se ha tenido en cuenta, para valorar la respuesta, la congruencia de ambos aspectos: percepción del usuario/a y logros conseguidos. Así mismo, para realizar una aproximación lo más rica posible a la opinión del usuario se presentan algunos extractos de las entrevistas realizadas representativos de la misma.

A continuación se describen las respuestas de las personas entrevistadas en función de los tres ámbitos mencionados:

**a) Conocimiento del entorno**

La valoración global de este ámbito por parte del usuario/a es buena. Opinan que la formación recibida ha sido útil para el conocimiento del entorno.

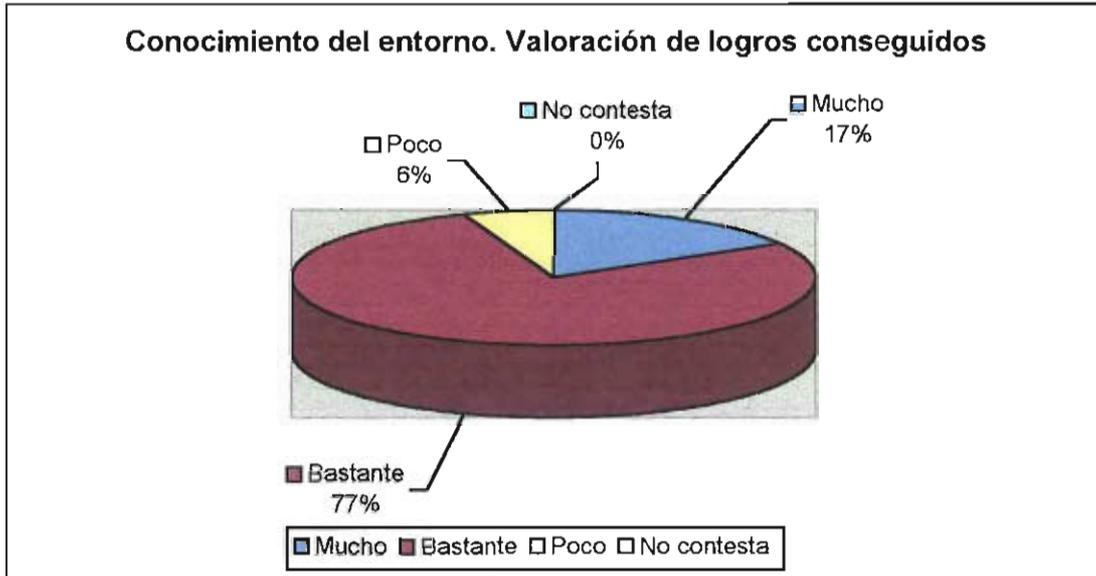


Gráfico 5.14 Percepción del usuario/a ante los logros conseguidos. Conocimiento del entorno

Principalmente, se valoran los aprendizajes y la formación que ha permitido un mayor conocimiento de la ciudad, en especial, del funcionamiento de los servicios de transporte públicos (metro y autobús).

*“Ahora sé moverme por la ciudad con mayor facilidad”*

Otro aspecto positivo que suele aparecer asociado a un mayor conocimiento de la ciudad (museos, bibliotecas, Tibidabo, hospitales...) es la autonomía, seguridad e independencia que ha aportado a los usuarios/as, cumpliéndose así uno de los objetivos fundamentales que se proponían los talleres prelaborales en relación a este ámbito.

*“Me ha servido mucho porque antes no sabía hacer nada sola y ahora no necesito a nadie que me acompañe a ningún sitio”*

*“Todo esto me ha dado bastante independencia”*

Asimismo, se destaca como positivo el carácter lúdico y el ambiente agradable que ha acompañado a las visitas realizadas.

*"El curso me ha ido muy bien. Hicimos muchas visitas y fue muy divertido"*

### b) Conocimiento del idioma

Aunque los tres ámbitos que se trabajan en el taller prelaboral han sido valorados positivamente, es el referente al aprendizaje del idioma en el que los usuarios/as se han mostrado más satisfechos y reconocen un aprendizaje y aprovechamiento mayor.

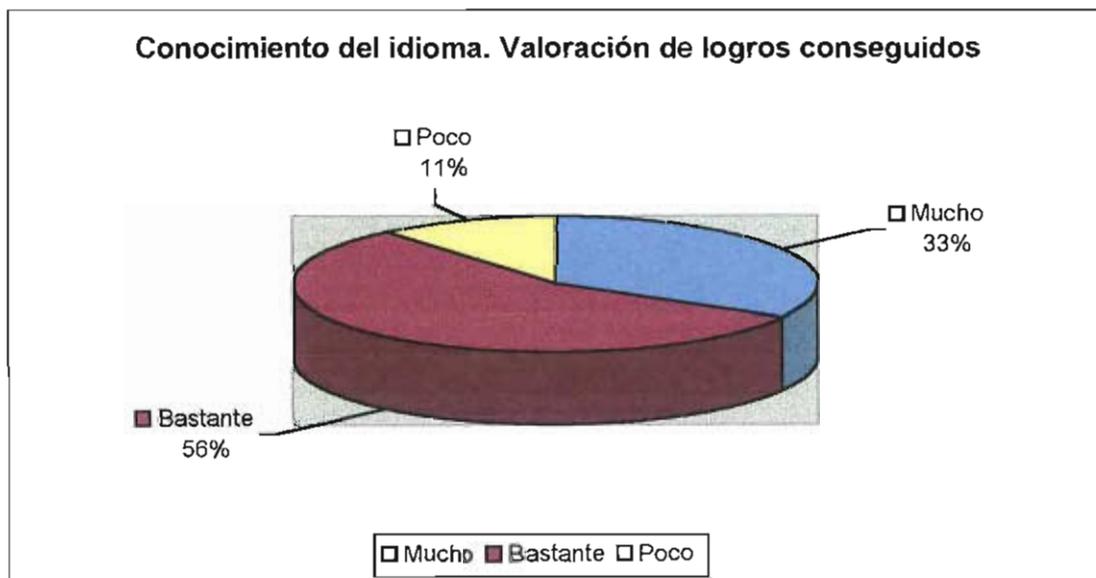


Gráfico 5.15 Percepción del usuario/a ante los logros conseguidos. Conocimiento del idioma

Los comentarios realizados por las personas entrevistadas son una muestra de su nivel de satisfacción ante la formación adquirida en este ámbito:

*"He aprendido mucho castellano aunque reconozco que me queda mucho por aprender"*

*"He mejorado la ortografía"*

*"He aprendido mucho porque cuando llegué no sabía nada"*

*"Antes no me gustaba hablar castellano. Meritzell (educadora) me ha ayudado. Ella me decía que si no practicas, no hablas"*

*"He aprendido más castellano. Me lo enseñaban todo y todo se quedaba en mi cabeza"*

Sin embargo, cabe resaltar que dos mujeres marroquíes han insistido en que han aprendido más castellano en la escuela de adultos que no en el taller prelaboral:

*"Faltan horas (en el taller prelaboral) para aprender castellano"*

*"Con Francisco Layret fue mejor. Con lo que he aprendido en los dos sitios he llegado a ser la primera de la clase"*

### c) Conocimiento del mundo laboral

Aún siendo también valorado de forma positiva éste es el ámbito en que los usuarios/as no han mostrado un nivel tan elevado de conocimiento, utilidad y/o satisfacción.

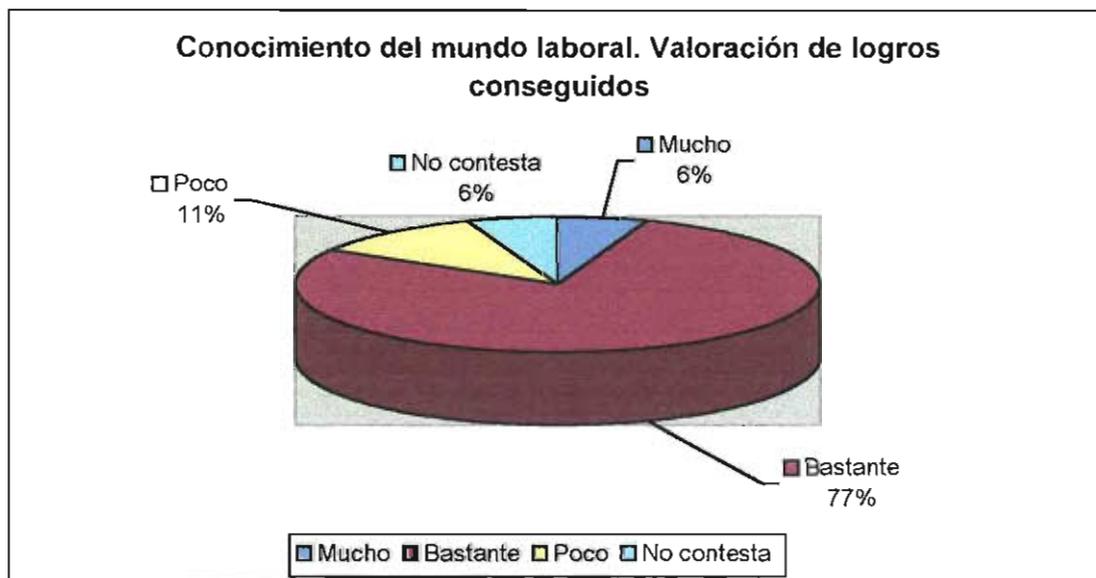


Gráfico 5.16 Percepción del usuario/a ante los logros conseguidos. Conocimiento del mundo laboral

Sin embargo, una gran mayoría reconoce que la formación recibida le ha servido para aprender, entre otras cosas, a elaborar un currículum vitae, saber buscar anuncios de trabajo en la prensa especializada, cómo presentarse y actuar en el transcurso de una entrevista laboral, y ha conocido aspectos burocráticos y administrativos relacionados con el empleo.

### 5.3.4. Aspectos positivos y dificultades relacionadas con los talleres prelaborales

Ante la pregunta acerca de cuáles han sido los aspectos que valora de forma más *positiva* en su paso por el taller prelaboral, las respuestas de los usuarios y usuarias se han agrupado en torno a los siguientes aspectos: un 16,7% hace referencia exclusivamente a los aprendizajes realizados y la formación recibida. Por otra parte, un 5,6% señala que la parte más positiva de esta experiencia tiene que ver con las relaciones personales que ha mantenido con compañeros/as y con el profesorado. El resto, un 78% de las personas entrevistadas, señala tanto los aspectos relacionados con la formación recibida como las relaciones interpersonales establecidas como una de las partes más positivas de su experiencia en los talleres prelaborales.

Respecto a las *dificultades*, un 50% de usuarios/as señala que no se ha encontrado con ningún problema o dificultad a la hora de realizar el taller. Sin embargo, un 33,3% señala explícitamente que su bajo dominio del idioma castellano le impedía seguir con facilidad las actividades del taller aunque expresaban, igualmente, la voluntariedad y dedicación por parte del profesorado para solventar este inconveniente.

### 5.3.5. Organización y diseño del curso

#### ➤ Duración del taller prelaboral

Un 22,2% señala que la duración del mismo es adecuada. La gran mayoría, un 44,4%, cree que ha sido demasiado corto y que, en su opinión, debería durar más para así elevar el nivel de conocimientos y formativo de los/as participantes. Sólo una persona ha manifestado que lo considera largo; el motivo de que opine así es que este usuario se dirigió al SOLI con una demanda específica de trabajo y le enviaron al taller prelaboral; su demanda no era formativa sino laboral. Por último, señalar que un 27,8% no ha contestado esta pregunta.

Por lo tanto, en cuanto a la duración del taller prelaboral, se desprende de la opinión de las personas que han contestado a esta pregunta, que los usuarios y usuarias hubieran deseado que el curso tuviera una duración mayor. No es probable que el motivo de esta demanda esté asociado al cobro de la beca que se ofrecía a las personas participantes en este servicio, porque tal y como se verá, los usuarios/as valoran la formación y aprendizajes adquiridos en el taller por encima de la dotación económica lograda.

➤ **Instalaciones (accesibilidad)**

Respecto al lugar de realización del taller y preguntando explícitamente por el nivel de accesibilidad al mismo, el 66,7% considera que las instalaciones estaban situadas en una localización adecuada valorando positivamente su acceso mediante el transporte público (metro o autobús). Sólo dos personas han manifestado tener alguna dificultad para desplazarse hasta el lugar donde se realizaba el taller (lejanía) y cuatro personas no han contestado esta pregunta. De manera que, en general, se opina que los lugares de impartición de los talleres prelaborales eran adecuados y accesibles para la población.

➤ **Importancia de la beca**

Se ha preguntado a las personas que han participado en los talleres prelaborales si hubieran aceptado realizar este curso en el caso de que no hubiera estado becado. Un 88,9% responde afirmativamente, insistiendo en que su voluntad al realizar el taller era formarse y aprender y que el dinero cobrado era lo de menos aunque reconocen que era necesario para pagar desplazamientos. Una persona no contesta esta pregunta y otra reconoce que no hubiera realizado el taller porque no trabajaba y no tenía ningún ingreso.

En síntesis, parece ser que los usuarios y usuarias valoran de forma muy positiva la formación recibida y sólo en aquellos casos de situación económica muy desfavorecida la beca constituía un aliciente imprescindible para poder realizar el taller prelaboral. Esta idea coincide con la opinión, como se verá más adelante, de la persona responsable del SOLI y los gestores del proyecto que creen que la beca es un buen recurso pero debe distribuirse a los usuarios/as según las necesidades y situación económica que presenten.

**5.3.6. Relación con los compañeros/as del curso**

Todas las personas entrevistadas que han participado en los talleres prelaborales se han mostrado muy satisfechas con las relaciones establecidas entre los miembros del grupo. En los cursos, aunque predominaban las personas pertenecientes al grupo marroquí, se encontraban usuarios/as de otros colectivos (filipino, paquistaní, etc.)

*"La relación era muy buena. Al final del curso no nos queríamos separar. Éramos muy buenos amigos"*

*"Muy buena. Conoci a mucha gente. Había mucho compañerismo y cuando nos despedimos todos lloramos"*

Alguna usuaria ha manifestado que el hecho de que se juntaran muchas personas marroquíes propiciaba que hablaran en su idioma impidiendo la práctica del idioma castellano:

*"Había dos mujeres indias y el resto eran marroquíes. Esto no me gustaba porque entonces entre nosotras hablábamos árabe"*

También se ha recogido algún comentario en relación al encuentro en un mismo grupo de personas pertenecientes a diversos grupos étnico-culturales. Concretamente, una chica filipina manifiesta, entre risas, que hubiera preferido que sólo hubiera filipinos en su grupo porque:

*"Los marroquíes no escuchan a la profesora y no obedecen"*

Una chica marroquí entrevistada reconoce que los jóvenes marroquíes del grupo eran "bastante revoltosos". Sin embargo, la opinión mayoritaria era la de valorar el enriquecimiento que supone convivir con personas diferentes:

*"La relación ha sido muy buena. Aún somos amigas y nos vemos"*

*"He conocido gente de diferentes países. En la clase de idioma, todos hablaban de su país y de su cultura"*

### 5.3.7. Relación con el profesorado del taller prelaboral

La valoración que todas las personas entrevistadas han realizado de las educadoras y educadores que han impartido los talleres prelaborales ha sido altamente positiva. Han surgido numerosas referencias a su profesionalidad:

*"Son buenos profesores"*

*"Meritxell, es una buena profesora, admirable"*

*"Todo lo que no entendía, Teresa me lo explicaba poco a poco"*

*"Buena, muy buena. Me explicaba todo lo que no sabía"*

Pero, quizás, los aspectos más valorados del profesorado tienen que ver con las relaciones interpersonales establecidas con los alumnos y alumnas y el nivel de compromiso, dedicación, interés y preocupación que han dedicado al grupo:

*"Son como tu padre o tu hermana"*

*"Teresa era más que una madre. Lo que ella hacía, no lo hace una madre por su hijo"*

*"Meritxell, buena profesora y buena amiga"*

*"Lo que más me han gustado han sido los profesores. A Teresa los estudiantes la llamaban "hermana". Fuera del taller nos ha ayudado en los estudios y también en todos los problemas de papeles, problemas personales... Incluso en vacaciones, estaba pendiente de todos nosotros hasta que su fue a América"*

Incluso, algunas de las personas entrevistadas señalan que aunque ha finalizado el taller prelaboral, su relación con el profesorado continúa:

*"Tuve dos profesoras. Las dos eran muy majas. Nos hicimos amigas y todavía nos llamamos por teléfono"*

*"Meritxell era muy buena. Ahora nos visitamos en nuestras casas"*

#### 5.4 Valoración de las acciones IOB

El número de usuarios/as entrevistados para valorar estas acciones ha sido de 8 (4 chicos marroquíes y 4 chicas marroquíes). De estas personas, 7 fueron a Escuela Taller y 1 a Plan de ocupación. Se debe señalar que la competencia de expresión oral en castellano de estos chicos y chicas es muy baja y ha representado un serio problema para recabar la información deseada. Asimismo, cabe decir que todos ellos han realizado una acción PPAO.

Ha sido realmente difícil conocer la experiencia de las personas entrevistadas en relación a la acción PPAO. Además del bajo nivel de dominio del idioma castellano, ya comentado, porque la mayoría de estos usuarios/as ya no recordaba los detalles de este paso previo a la entrada en la escuela taller.

De lo que recordaban respecto a la acción PPAO propiamente dicha, la mayoría de usuarios/as afirma que la entrevista sólo se realizó una vez por espacio de una hora; otros, que tuvieron que acudir dos veces, y otra persona, que la entrevista se desarrolló a lo largo de cuatro días. Los usuarios y usuarios no describen detalladamente esa

entrevista y la mayoría señala que el contenido de la misma se centró en cuestiones relacionadas con la ocupación laboral (preferencias, nivel de castellano,...), en la explicación de cómo funciona la escuela taller (horario, contrato, sueldo) y en la cumplimentación de la documentación necesaria para acceder a ella.

Cabe señalar que prácticamente todas las personas han hecho referencia a la prueba de nivel realizada en Barcelona Activa, a la que acudieron en grupo, antes de iniciar la escuela taller.

*En este examen nos hicieron preguntas de matemáticas, castellano, relacionadas con el trabajo: ¿de qué quieres trabajar?; escoge por orden de preferencia entre distintos trabajos...*

Recuerdan que una de las educadoras de los talleres prelaborales les acompañó en esta prueba y les ayudaba a responder lo que no entendían. El motivo de esta prueba no es selectivo sino para conocer el nivel de cada uno de los usuarios y usuarias y así poder ofrecer un informe valorativo del mismo a las personas encargadas de la educación compensatoria en las escuelas. Así pues, esta intervención de ayuda de una de las educadoras del taller prelaboral, bien intencionada, por otra parte, puede haber desvirtuado los resultados de la prueba realizada.

### 5.5 Valoración de las Escuelas Taller

Las personas entrevistadas, un total de siete, están participando en distintas escuelas taller del Ayuntamiento en las que se ofrece formación relacionada con diversos oficios (carpintería, pintura, jardinería y forja). Estas personas son las mismas a las que se les ha realizado la entrevista sobre la acción PPAO, por lo tanto, cabe recordar su bajo nivel de castellano con la consecuente limitación en la recogida de información.

A continuación se referirán los siguientes aspectos en base a la información aportada por las personas entrevistadas: a) nivel de satisfacción ante la acción realizada; b) posibles dificultades o problemas experimentados; c) relaciones interpersonales establecidas; d) posibilidades de inserción sociolaboral tras su paso por la escuela y e) diferencias entre la escuela taller y el taller prelaboral.

En relación al *nivel de satisfacción* respecto a la escuela taller, seis de las siete personas entrevistadas se muestran muy satisfechas con la experiencia que están realizando. Sin

embargo, una chica manifiesta que realiza jardinería hubiera preferido entrar en la escuela de pintura:

*"Porque me gustan las flores pero no el trabajo que hago"*

Al igual que ha ocurrido con la entrevista acerca de la acción PPAO ha sido imposible conseguir que los usuarios/as expresaran algo más que el hecho de decir que estaban contentos con lo que realizan en la escuela taller y que han aprendido cosas relacionadas con el oficio en el cual están siendo formados.

*"Estamos aprendiendo a hacer mesas, sillas, marcos..."*

*"He aprendido a plantar flores, a cortarlas..."*

Respecto a las *dificultades* encontradas, la mayoría coincide en que no han tenido ningún problema de adaptación a la escuela, aunque prácticamente todos mencionan que no entienden todo lo que se les explica. Sin embargo, esta dificultad queda totalmente solventada por la actuación del profesorado.

*"Si, me cuesta seguirlos; pero pregunto lo que no sé hacer. Cuando no entiendo algo me lo explican dos veces"*

*"No tengo ninguna dificultad. Si no entiendo algo lo pregunto y me lo explican"*

Algún usuario reconoce que su única dificultad está en las clases de catalán:

*"Aparte de las clases de catalán que no entiendo nada, no tengo ningún problema"*

En cuanto a las relaciones interpersonales establecidas entre los usuarios y usuarias de la escuela taller, la mayoría coincide en que son buenas aunque no muestran un grado tan elevado de satisfacción, ni expresan tan efusivamente esta situación como en el caso de los talleres prelaborales. Es más, dos de las personas entrevistadas han hecho referencia explícita a experiencias discriminatorias y una de ellas, concretamente, recuerda con especial sensibilidad el taller prelaboral por el que pasó antes de llegar a la escuela taller:

*"A veces me insultan: ¡Este mara...! No todas son así. Pero uno o dos son así y se meten conmigo"*

*"No es igual que en Horta (taller prelaboral). Allí cada uno explicaba sus problemas; eran todos hermanos. Aquí no es lo mismo. En Horta, todos se entendían, hablaban el mismo idioma. Aquí, los españoles se ríen de nosotros cuando hablamos árabe"*

El resto de personas señalan que no han experimentado ninguna situación de racismo o discriminación.

En cuanto a la relación con el profesorado, todos señalan que es buena. Sólo una persona manifiesta que hay una profesora que no le gusta:

*"Porque es mala conmigo. Cree que no le gustan las chicas marroquíes"*

La valoración que hacen los usuarios/as en relación a las posibilidades de inserción sociolaboral que tendrán al acabar la escuela taller son variadas. Tres personas opinan que sí les será más fácil encontrar un trabajo porque tendrán un oficio. Por lo tanto, valoran positivamente la profesionalización como mérito en la adquisición de un empleo. Otras dos personas opinan que no será fácil pero por motivos diversos: una porque cree que en el mercado de trabajo existe poca demanda de personas con su perfil, concretamente, forjador; y, otra, porque en las empresas, a nivel de dirección, existe discriminación hacia las personas extranjeras:

*"No será fácil encontrar un trabajo porque hay mucha gente racista, los jefes"*

Ante la pregunta realizada acerca de las posibles diferencias entre el taller prelaboral y la escuela taller, una persona ha constatado que le gustaron los dos por igual. Sin embargo, tres personas han manifestado que les gustó más realizar el taller prelaboral; concretamente, todas ellas han realizado el taller de serigrafía.

*"Los cursos eran muy diferentes. Me encontré mejor en el de serigrafía porque me gustaba más"*

*"Aquí tienen todos los papeles en regla. Me gusta más el taller de serigrafía porque hacer de forjador es más difícil, requiere más concentración; hay que estar más pendiente"*

*"El de serigrafía me costó más, sobre todo al principio porque era difícil adaptarse a los materiales; a pesar de esta dificultad, el curso de serigrafía me gustó más que el de pintura"*

Como se puede apreciar la primera persona hace referencia de una forma sencilla a que se encontró simplemente más "a gusto" en el taller prelaboral. Por lo tanto, se destaca el ambiente y las relaciones interpersonales que en él se establecieron. Las otras dos personas hacen referencia a la dificultad que puede suponer uno u otro tipo de formación (para uno de ellos, la serigrafía era más difícil y, para otro, la forja). Sin embargo, ambos manifiestan que han preferido el taller prelaboral a la escuela taller.

## 5.6. Valoración del Plan de Ocupación

Sólo se ha podido realizar una entrevista sobre el Plan de Ocupación puesto que de las ocho personas derivadas por el SOLI únicamente una de ellas lo ha llevado a cabo. Concretamente, un hombre marroquí que ha sido contratado para realizar labores relacionadas con la jardinería.

La información que arroja la entrevista realizada acerca de la opinión de este usuario tras la realización de esta acción se presenta a continuación.

En cuanto al nivel de satisfacción respecto al trabajo realizado, la persona se muestra muy contenta:

*"Sí, porque disfruto mucho"*

Opina que los aprendizajes y la formación recibida le son útiles para perfeccionarse en el oficio (en su país ya había trabajado de jardinero) y valora positivamente todos los conocimientos adquiridos:

*"Porque todo es importante para encontrar trabajo"*

En cuanto a posibles dificultades experimentadas, esta persona dice no haber tenido ningún problema y tampoco haber sufrido ningún tipo de discriminación por pertenencia a un grupo étnico-cultural.

## 5.7 Valoración de la Formación Ocupacional

Se han realizado cinco entrevistas a personas que han participado en un curso de Formación Ocupacional. Concretamente, se han entrevistado: un hombre y una mujer marroquíes, dos hombres filipinos y un hombre uruguayo. Los cursos que han realizado

estas personas son variados: informática, recepcionista de hotel, hostelería y camarera de pisos. La información que se presenta a continuación recoge la opinión de los usuarios/as en los siguientes ámbitos: a) expectativas; b) conocimientos adquiridos; c) valoración del curso; d) relaciones interpersonales y f) experiencias discriminatorias.

Las *expectativas* de los usuarios/as respecto al curso están relacionadas fundamentalmente con la formación, entendida como profesionalización, como un aspecto importante para la búsqueda de empleo. Así pues, sus expectativas están totalmente de acuerdo con los objetivos de la acción a la cual han sido derivadas puesto que los cursos de formación ocupacional pretenden que adquieran conocimientos, destrezas y actitudes para desarrollar una ocupación; profesionalizar con un título homologado que permita acceder a la persona al mundo laboral.

*"Quería aprender conocimientos de esta materia (informática) para poder encontrar un trabajo relacionado con la arquitectura. Porque cuando iba a buscar trabajo me pedían formación de este tipo"*

*"Quería aprender cosas relacionadas con el mundo de la hostelería y acabado el curso meterme a trabajar. Pensaba que me ayudaría a encontrar más fácilmente un trabajo"*

Como puede observarse el comentario realizado por la última persona destaca especialmente el aumento de posibilidades de inserción que proporciona la profesionalización. Esta idea queda también recogida en la opinión de otro de los usuarios:

*"Hice el curso porque pensaba que me ayudaría a encontrar más fácilmente un trabajo. Un curso siempre te sirve. Es un "plus" que tienes en tu currículum aunque no quiere decir que con el curso encuentres trabajo"*

En cuanto a los *conocimientos adquiridos*, las personas entrevistadas señalan que han recibido formación específica relacionada con el oficio que estaban aprendiendo. Así mismo, aunque alguna de ellas manifiesta que ya poseía conocimientos acerca del funcionamiento del mercado laboral, otras señalan que el curso les ha servido para aprender a hacer un buen currículum, cartas de presentación, cómo buscar trabajo, etc. Concretamente, dos personas señalan que ahora sabrían realizar estas tareas por sí solas, sin ninguna ayuda.

Además de los contenidos propios del curso y de los relacionados con el mundo laboral, las personas entrevistadas señalan otros aprendizajes como positivos, en especial, un mayor conocimiento del idioma y, en el caso de una persona, vencer la timidez y la vergüenza.

*Valoración del curso.* Respecto al tipo de formación o temas que hubieran modificado o incluido en el curso, todas las personas han opinado que el contenido les parecía adecuado. Sin embargo, dos personas señalan que el tiempo dedicado a las prácticas era corto y creen oportuno aumentar el número de horas de actividades prácticas.

En cuanto a posibles dificultades encontradas en la realización del curso, sólo se han realizado algunos comentarios relacionados con el idioma; puede observarse que las limitaciones o dificultades de comprensión eran solventadas por el profesorado de los cursos:

*"Si tenía alguna dificultad me lo explicaban"*

*"El curso era en catalán; todos los compañeros eran catalanes. Este hecho no me molestó porque el profesor me traducía al castellano todo aquello que no entendía y los compañeros también me ayudaron mucho"*

*"Tuve dificultades sobre todo al principio del curso porque cuando empecé sólo llevaba seis meses en el país y entendía muy pocas cosas. Cuando tenía alguna dificultad, los profesores me hablaban en inglés"*

*"Había algunos profesores que hablaban en catalán y no podía entenderles. También había otros que hablaban muy deprisa"*

Las *relaciones interpersonales* establecidas son valoradas positivamente por las personas entrevistadas, tanto con los compañeros y compañeras como con el profesorado de los cursos. De igual modo, el ambiente de clase se considera agradable y bueno.

*"El ambiente fue bueno y pude hacer amigos. La relación fue buena"*

*"Bien, me sentí bien en el curso. Todos mis compañeros eran catalanes. Yo era el único extranjero"*

Ningún usuario/a ha manifestado sentirse discriminado por ser una persona inmigrante. Sin embargo, sí que se debe prestar cierta sensibilidad cultural hacia algunos aspectos relacionados con la interacción entre pertenencia a grupo étnico-cultural y formación y búsqueda de empleo. Por ejemplo, la mujer marroquí que participó en el curso de Formación ocupacional de "camarera de pisos" ha reconocido que le será más difícil encontrar un empleo debido a que sus costumbres se hallan parcialmente en contradicción con las de la población autóctona (maquillaje, vestuario, etc.). Otra persona ha señalado que

sentía cierta vergüenza de preguntar en clase cuando no entendía algo ante el resto de sus compañeros, que eran castellanos y catalanes.

En cuanto a posibles cambios a introducir en el curso ya se ha comentado que las personas entrevistadas opinan que tanto la duración, el contenido y los materiales utilizados son adecuados. Sólo se menciona la posibilidad de que las prácticas duraran más tiempo y, una persona, concretamente la que ha realizado el curso de "repcionista de hotel" opina que debería ofrecerse un nivel de inglés superior al ofrecido, puesto que es muy necesario en este ámbito de trabajo. Este mismo usuario señala que, a su parecer, los cursos de formación ocupacional:

*"Deberían responder a las necesidades de la gente; si la formación es muy baja, entonces, los cursos deberían ser de oficios como de pintor, paleta, etc."*

## 5.8 Valoración de la Búsqueda de empleo

Se han realizado cinco entrevistas para valorar el paso de los usuarios/as por esta acción. La muestra de personas entrevistadas ha incluido: un hombre dominicano, un hombre marroquí, un hombre uruguayo y dos mujeres marroquíes.

A continuación se describe la opinión de estas personas en relación a los siguientes aspectos: a) expectativas ante la realización de la acción y nivel de satisfacción; b) conocimientos adquiridos; c) posibles dificultades experimentadas; d) relación con el formador/a del curso; e) posibles experiencias discriminatorias y f) percepción acerca de las dificultades de la población inmigrante en el proceso de inserción laboral.

Todas las personas entrevistadas señalan que sus *expectativas* ante este curso estaban relacionadas con el aprendizaje de cómo encontrar un empleo. Sólo una persona manifiesta explícitamente que pensaba "encontrar un trabajo". Todas ellas han reconocido haber aprendido muchas cosas en relación a la búsqueda de un empleo: cómo elaborar un currículum vitae, buscar trabajo a través de la prensa, llamar por teléfono solicitando información sobre un trabajo. Incluso la persona que esperaba encontrar un puesto de trabajo reconoce que lo ha conseguido. Así pues, todos los usuarios/as entrevistados se muestran muy satisfechos ante la acción realizada.

Los aprendizajes adquiridos en el curso han sido puestos en práctica por todas las personas entrevistadas aunque la mayoría todavía no ha tenido resultados positivos:

*"He enviado mi curriculum vitae a empresas de trabajo temporal y también me he presentado personalmente. No he recibido ninguna respuesta"*

*"He hecho curriculums pero de momento no he recibido respuesta alguna"*

*"He enviado 5 ó 6 cartas a distintas empresas ofreciéndome para trabajar"*

*"He hecho mi curriculum vitae y lo he enviado a distintas empresas. Todavía espero una respuesta"*

Respecto a posibles dificultades relacionadas con la experiencia llevada a cabo en la acción sobre búsqueda de empleo todas las personas entrevistadas coinciden en que no han tenido ningún problema y que han entendido perfectamente todo lo que se ha impartido en el curso. Así mismo, resaltan que la *relación con el formador/a* del curso ha sido totalmente satisfactoria y que les ha ayudado mucho durante el desarrollo del curso. También señalan que la *relación que se ha establecido con los compañeros y compañeras* ha sido buena.

La opinión de algunas de estas personas acerca de cuáles son los *principales problemas o dificultades con los que se encuentra la población inmigrante* a la hora de buscar un empleo es que las principales dificultades se encuentran en aspectos burocráticos y, quizás, en el dominio del idioma. Algunas señalan que:

*"El ser extranjero es el principal problema. Entiendo que existan reticencias por parte de la gente al ofrecer trabajo por el hecho de no ser del país. Los empresarios prefieren dar trabajo a gente española y no a los inmigrantes"*

*"No hay gente totalmente buena o totalmente mala: En todos los países hay de todo"*

En cuanto a si han sufrido alguna *experiencia discriminatoria* por pertenecer a un grupo étnico-cultural, dos personas manifiestan que sí se han sentido discriminadas en alguna ocasión, concretamente, en cuestiones relacionadas con aspectos laborales:

*"Sí (me he sentido discriminada) pero siempre ha sido relacionado con el tema laboral; a veces, con sólo decir mi nombre ya me han dicho que no a un trabajo"*

*"Sí, una vez que fui a buscar trabajo (opina que fue por su color de piel). Ya estoy mentalizado para recibir este tipo de desprecios "*

### 5.9 Valoración de la Escuela de adultos

A continuación se presenta un análisis de la opinión de seis personas que han asistido a la escuela de adultos Francesc Layret y han realizado un curso de castellano. Para ello se dispone de la información que arrojan las entrevistas realizadas a cuatro mujeres marroquíes y dos hombres filipinos.

Las *expectativas* de estas personas ante la realización de este tipo de formación están relacionadas con el aprendizaje del idioma. Todas ellas expresan su satisfacción respecto a los logros conseguidos:

*"Aprendí mucho; si hubiera tenido más tiempo hubiera aprendido más "*

*"Empecé el curso a los cuatro meses de llegar a España. A los dos meses ya era capaz de hablar "*

*"Aprendí castellano. Fue el primer sitio al que acudí cuando llegué a España "*

Los comentarios de estas dos últimas personas nos indican la importancia que para ellas posee adquirir lo antes posible el dominio del idioma. Incluso, un usuario ha manifestado que:

*"Me gustaría aprender a hablar catalán "*

Así mismo, dos personas valoran positivamente la adquisición del idioma porque opinan que es útil en la búsqueda de empleo:

*"Ahora podré encontrar trabajo más fácilmente porque sé castellano "*

*"Sabiendo castellano es más fácil buscar trabajo "*

En definitiva, y teniendo también en cuenta la opinión de estas personas acerca del aprendizaje del idioma que se ha ido recogiendo en la valoración presentada anteriormente de cada uno de los servicios, es ésta una de las áreas formativas que más valor posee para la población inmigrante no sólo por su importancia como vehículo

comunicativo y de integración social, sino como herramienta fundamental e imprescindible para la inserción sociolaboral.

Respecto a la asignación de los usuarios/as a distintos niveles en los cursos de castellano según su situación inicial, algunas personas señalan que ello les permitió seguir las clases sin ninguna dificultad:

*"No tuve problemas en aprender castellano; todos teníamos más o menos el mismo nivel"*

*"Es importante que halla niveles porque sino es más difícil"*

La valoración positiva de la experiencia realizada se extiende al profesorado que ha impartido los cursos, no sólo en relación a su competencia profesional sino, también, al tipo de relaciones interpersonales establecido con los usuarios/as:

*"Me ha gustado la forma de enseñar y me ha gustado mucho la manera de tratar a los alumnos, el respeto del profesor Javier hacia nosotros "*

*"La relación ha sido muy buena. Alfonso nos animó mucho: -para aprender castellano, hay que hablar- "*

*"La relación con Javier ha sido muy buena. Explicaba muy bien castellano "*

A la hora de opinar acerca de su relación con los compañeros/as del curso, la mayoría ha opinado que ésta ha sido positiva; prácticamente todos los usuarios/as han acudido a clases en las que había varias personas inmigrantes de diversos países. Sólo una usuaria, una mujer marroquí, que asistió a una clase en la que sólo había personas marroquíes, ha señalado que:

*"Tendría que haber personas de distintos países. No me gusta ir con mis paisanos porque entonces no hablo español sino árabe "*

Cabe recordar que esta idea había sido ya comentada por algún usuario cuando realizamos la valoración de los talleres prelaborales. Así pues, algunas personas creen que no es productivo para el aprendizaje del idioma que en un mismo grupo halla personas del mismo colectivo, en este caso, marroquí.

Por último, señalar que una persona ha tenido dificultades tanto para desplazarse a la escuela como para asistir en el horario establecido por cuestiones relacionadas con tradiciones y hábitos culturales:

*“Está lejos, pero voy andando. No me quedo hasta las ocho porque mi cultura no me permite ir sola por la noche”*

### 5.10. Conocimiento de los servicios

En los siguientes apartados se presenta un análisis y valoración del conocimiento que las personas entrevistadas poseen acerca de la existencia de diversos servicios de inserción sociolaboral. Se ha pedido a los usuarios/as que identifiquen, es decir, que nombren aquéllos servicios, instituciones o recursos a los que recurrirían si quisieran encontrar un trabajo o necesitaran información acerca de cómo conseguirlo. Las respuestas que se han emitido han sido clasificadas según hacían referencia a un servicio directo o a un servicio indirecto de inserción<sup>1</sup>. Cabe señalar que el hecho de que nombren uno u otro servicio o que identifiquen un número mayor o menor de ellos no significa que la persona posea un conocimiento determinado acerca de su funcionamiento o la competencia, conocimientos o habilidades necesarios para desenvolverse en los mismos. Sin embargo, puede considerarse un elemento, entre otros, para valorar el posible grado de conocimiento o autonomía del usuario/a respecto al futuro uso de los servicios de inserción del Ayuntamiento.



Gráfico 5. 17 Servicios nombrados por las personas participantes

<sup>1</sup> Se consideran *servicios directos* de inserción: INEM, Barcelona Activa, Servei Català de Col·locació, agencias especializadas y la prensa especializada. Se han considerado *servicios indirectos* de inserción, los siguientes: BAYT AL-THAQAFI, ATIME, RAI, Ibn Batuta, consulado, ayuntamiento, centro filipino, colectivo paquistaní, Serveis Socials (asistente social), Cáritas, Cruz Roja, SAIER, CIAJ, asociación dominicana.

### 5.10.1. Conocimiento de la existencia de servicios

Ante la pregunta formulada acerca de cuáles son los servicios de inserción sociolaboral que conoce o a cuál de ellos se dirigiría para encontrar un empleo o solicitarlo, una gran parte no conoce ningún servicio o bien nombra uno indirecto, generalmente asociaciones o colectivos de inmigrantes (44%). Por lo tanto, muchos de los usuarios y usuarias no sabrían a dónde dirigirse a la hora de buscar un empleo fuera de los que recurrirían a referentes propios de su colectivo. Por otra parte un 56% de las personas entrevistadas sí que identifica uno o varios servicios directos de inserción y algunas identifican, además, uno indirecto (Bayt Al-Thaqafa, Atime, Rai, Ibn Batuta, Centro filipino, Asociación dominicana, etc.).

En el análisis anterior no se han tenido en cuenta aquellas respuestas que hacían referencia al SOLI. Sin embargo, si valoramos cuáles han sido los servicios más nombrados por los usuarios y usuarias encontramos que para las personas entrevistadas es éste uno de los principales lugares de referencia para la búsqueda de información relacionada con la inserción sociolaboral. Tras él, los colectivos o asociaciones diversas (ATIME, Centro Filipino, etc.) constituyen la principal referencia o punto de búsqueda de información sobre inserción sociolaboral para las personas inmigrantes. Finalmente, después del SOLI y de los colectivos, los servicios más nombrados y que constituyen servicios directos de inserción son: Barcelona Activa, el INEM y, debemos incluir aquí también, las referencias a la prensa especializada.

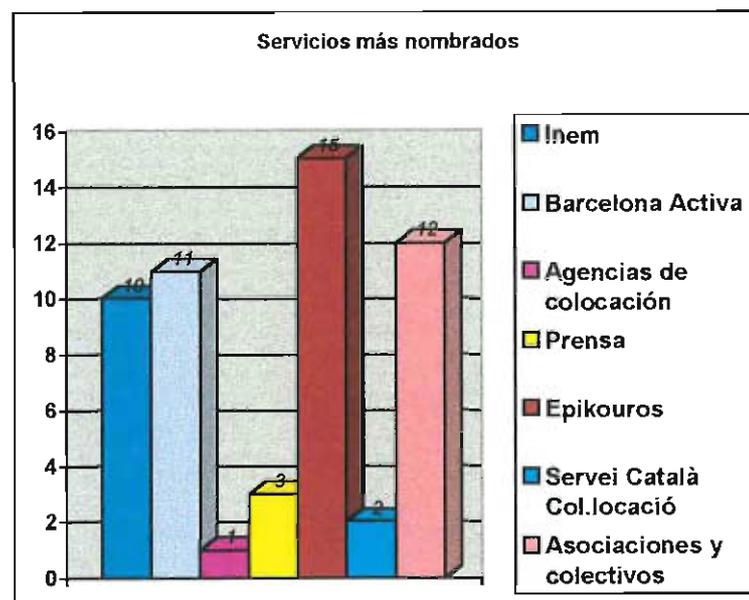


Gráfico 5.18 Servicios más nombrados por los usuarios/as

### 5.10.2. Origen del conocimiento

Si indagamos cuáles son las fuentes de información a través de las cuales los usuarios/as han adquirido el conocimiento de los distintos servicios antes especificados y se analizan sus respuestas (han contestado a esta pregunta 17 de las 30 personas entrevistadas) se observa que más de la mitad (58,8%) señala a los colectivos o asociaciones como el lugar de referencia para la obtención de este tipo de datos. En segundo lugar, un 17,7% de las personas señalan al propio SOLI como el servicio que les ha proporcionado la información acerca de la existencia de los servicios que han mencionado. Y el resto de usuarios/as hace referencia bien a particulares (amistades, familiares...), servicios sociales o a prensa especializada.

Aunque no son muchas las respuestas sobre las que se realiza este análisis se puede afirmar que la principal fuente o vía de conocimiento de los servicios de inserción son los diversos colectivos y asociaciones de inmigrantes.

### 5.11. Modelo funcional sobre los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento

Todas las personas entrevistadas consideran importante el contar con información sobre los servicios de inserción sociolaboral. En cuanto a las entidades responsables de aportar dicha información ofrecen diversas alternativas:

- Servicio centralizado en el Ayuntamiento: dentro de este modelo presentan varias opciones:
  - Un servicio centralizado de información en el ayuntamiento del mismo modo que lo ha realizado el SOLI en el proyecto Epikouros. En este caso se valora muy positivamente el papel realizado por Rosa Bada en cuanto al trato recibido y al nivel de conocimiento de la lengua árabe. Se pide que la persona que actúe como referente en este servicio tenga conocimiento de la situación de los inmigrantes y de la lengua. Este centro debería estar ubicado en una zona céntrica tal y como le estaba el SOLI.
  - Una persona de los diferentes colectivos o asociaciones de inmigrantes dentro de cada uno de los servicios normalizados del ayuntamiento.

- Que los distintos servicios del ayuntamiento editaran folletos explicativos de los servicios de inserción sociolaboral y de los cursos formativos y que estos folletos se repartieran en distintas entidades, servicios y asociaciones a los que asisten los inmigrantes o incluso aprovechar los lugares de encuentro de estas personas para repartir esta documentación. Se podría ofrecer información periódica sobre cursos en programas de radio, en televisión y en anuncios de prensa.
  - Que el ayuntamiento tuviera organizado un programa de bienvenida a las personas inmigrantes. En este programa se debería contemplar información sobre las características de la cultura de aquí, servicios e instituciones a las que acudir, etc. De este programa deberían ocuparse personas entendidas en el tema para que comprendan las dificultades con que se encuentran los inmigrantes.
  - Que el ayuntamiento organizara un curso de introducción al mundo laboral para las personas recién llegadas.
- Colaboración entre el ayuntamiento y las asociaciones. En este modelo las encargadas de ofrecer la información directamente a los inmigrantes son sus propias asociaciones.

Se plantea que el ayuntamiento canalice la información sobre sus servicios, cursos, etc. a través de las asociaciones, y que sean ellas quien la ofrezcan a las personas de su colectivo. Las personas que se inclinan por este modelo subrayan la importancia del "boca a boca" y el conocimiento que existe entre ellas dentro de los colectivos por lo cual es más fácil dar la información a cada persona según sus posibilidades y necesidades.

## 6. VALORACIÓN DEL PROYECTO POR LAS ASOCIACIONES DE INMIGRANTES QUE HAN PARTICIPADO.

En este apartado se recogen las opiniones de las personas referentes de cada uno de los seis colectivos de personas inmigrantes que han participado en el proyecto Epikouros. Sus valoraciones aparecen enmarcadas en los diferentes objetivos específicos de evaluación ya expuestos en otro capítulo de este informe.

### 6.1 Conocimiento de los servicios.

De las seis asociaciones, cinco expresan tener un gran desconocimiento tanto de los servicios de inserción sociolaboral como de los requisitos para acceder a cada uno de los cursos u otras actividades facilitadas por estos servicios. Sólo la asociación guineana manifiesta tener información de los distintos servicios. Tienen un conocimiento puntual del proyecto EPIKOUROS y del actual SAFIR, de tal forma que confunden proyectos particulares con servicios, como, por ejemplo, en el caso del representante dominicano cuando afirma:

*“Mejor el SAFIR que Barcelona Activa porque es específicamente para inmigrantes”.*

Las asociaciones conocen los centros del barrio que imparten clases de castellano pero no saben la entidad de la que dependen estos centros, desconocen si pertenecen a la Generalitat o al Ayuntamiento; sí distinguen las escuelas privadas. Si bien conocen estos centros, no los utilizan: en el caso de los magrebíes y filipinos es la propia asociación quien imparte estos cursos de lengua, en el caso de los paquistaníes asisten a una escuela privada porque según manifiestan se ajustan mejor a sus peculiaridades. Para estas asociaciones además del aprendizaje de la lengua, estos cursos le ofrecen la oportunidad de conocerse y relacionarse entre ellos, por eso prefieren asistir a clases específicas para su propio colectivo.

Si uno de los objetivos del proyecto Epikouros era dar a conocer a los colectivos de personas inmigrantes los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento de

Barcelona, podemos decir que no se ha conseguido. La participación de estos colectivos en el proyecto no les ha sido útil para adquirir este conocimiento; su situación sobre este particular es similar a la que tenían antes de iniciar el proyecto. De hecho solamente han remitido personas al SOLI, y desde que se acabó el cupo de personas para este proyecto no han podido enviar a nadie a otros servicios porque desconocen el modo de contactar con ellos.

## **6.2 Percepción, valoración y expectativas sobre los servicios de inserción sociolaboral.**

En general los representantes de las asociaciones valoran positivamente los cursos y actividades que se le han ofertado. Algunas asociaciones colocan el énfasis de su valoración en la importancia de la formación para el mundo laboral. En el caso de los dominicanos se valora porque mejora su preparación inicial para acceder al mundo laboral, ya que se trata de una inmigración básicamente de origen rural. La población filipina valora las oportunidades de formación como un medio para elevar sus actuales niveles laborales (en este caso la mayoría son empleadas de hogar).

En el caso de la población magrebí, aún valorando la formación que se le ofrece, sus expectativas se centran fundamentalmente en conseguir un puesto de trabajo. En el caso de la población paquistaní y guineana que cuentan con formación universitaria, sus expectativas también se centran básicamente en encontrar un puesto de trabajo pero que éste se corresponda con su formación inicial. En concreto, los universitarios paquistaníes se ven obligados a trabajar en oficios (electricista, fontanero, albañil.) para los que no tienen la formación profesional adecuada.

Ningún colectivo ha hecho mención de dificultades por parte de los usuarios y usuarias con relación a los cursos o actividades a las que han asistido, únicamente la representante filipina se ha referido a dificultades de horario (coincide con su jornada laboral) y lengua.

Un tema que tiene diferente consideración para las asociaciones es el apoyo económico para la realización de los cursos. Cuatro de las seis asociaciones hacen mención del tema, dos de ellas (filipina y ATIME) se muestran partidarias de que los cursos sean

subvencionados, mientras que Ibn Batuta y la asociación dominicana defienden la formación como un valor en sí mismo, y el hecho de subvencionarla desplaza el objeto de interés hacia lo económico, por ello creen que en lugar de ofrecer cursos becados se deben distribuir las ayudas en función de las necesidades socioeconómicas de las personas que solicitan los cursos.

### 6.3 Experiencia de las asociaciones con el Proyecto Epikouros.

Todas las asociaciones afirman que el proyecto ha resultado muy interesante ya que reconocen la necesidad de una formación profesional para las personas de sus colectivos. El proyecto despertó muchas expectativas en estos colectivos ya que era la primera vez que el Ayuntamiento les ofertaba una iniciativa pensada específicamente para ellos. Sin embargo, estas expectativas no se han visto cubiertas del todo, dada la corta duración del proyecto y el número de personas a las que podía atender. Algunas asociaciones indicaban que ha habido muchas personas que no han podido acceder al proyecto porque ya se había completado el cupo de admisión.

La asociación ATIME reclama mayor participación en el diseño y gestión de los proyectos destinados a la población inmigrante. En este sentido todas las asociaciones han valorado muy positivamente la experiencia del proyecto SAFIR en cuanto a la participación de las asociaciones en la puesta en marcha del proyecto.

Hay que destacar la gran implicación de las asociaciones en dar a conocer el proyecto entre sus asociados y asociadas; cada una de ellas empleó los distintos modos que tiene a su disposición para dar a conocer la información. Según sus propias palabras:

*“Colgar carteles en las tiendas del barrio, reuniones en la sede de la asociación, utilización de una emisora de radio, el boca a boca”.*

Los referentes de cada una de las asociaciones, excepto en un caso, han asistido a las reuniones y visitas convocadas desde el proyecto. Hay una gran diferencia respecto al tema del seguimiento de las personas que han participado en el proyecto por cada una de las asociaciones. Hay alguna asociación que apenas tiene conocimiento de los itinerarios de formación seguidos por las personas que enviaron al proyecto, a pesar de la información que se les ha remitido desde el SOLI; mientras que en otros casos

conocen todo el proceso de cada una de las personas de su asociación que han participado.

La satisfacción de las personas que han participado está muy relacionada con la percepción que tienen de los cursos. Así las asociaciones que valoran básicamente la formación afirmaban que las personas que han participado estaban muy satisfechas, mientras que aquellas que tienen como objetivo primordial la inserción expresan que los cursos no han respondido a las necesidades porque no les han proporcionado un trabajo.

Todas las asociaciones han valorado muy positivamente la atención prestada a las personas en el SOLI, en algún caso se señala que si hubiera habido más personas realizando esta tarea se hubiera acortado el tiempo de espera, sobre todo durante la realización de las entrevistas iniciales.

Un motivo de insatisfacción nombrado por las asociaciones ha sido la larga espera, en algunos casos, desde que se les ofertaba el curso hasta el momento de su realización, esto daba lugar a que cuando llegaba el momento de iniciarlo las circunstancias personales habían cambiado (habían encontrado trabajo, cambiado de residencia, etc.).

Epikouros ha demostrado que muchas personas inmigrantes no llegan a los servicios de inserción sociolaboral por desconocimiento de estos servicios. El proyecto les ha facilitado el acceso a los mismos.

#### **6.4 Cambios y mejoras de los servicios para adaptarse a las necesidades de los colectivos.**

Las actividades montadas por el proyecto Epikouros para dar a conocer los servicios de inserción sociolaboral no han tenido efectividad, ya que las reuniones y visitas que han realizado los referentes de cada una de las asociaciones a los distintos servicios no han aumentado su conocimiento de estos. Hay una valoración muy positiva del modo como se hizo la presentación del proyecto, directamente a cada una de las asociaciones.

Los colectivos reclaman al Ayuntamiento mayor información escrita sobre las características de cada uno de los servicios: cursos que ofrecen, requisitos para acceder, programas de formación para las personas inmigrantes, etc. Algunas asociaciones expresaban que habían remitido a personas de su colectivo a cursos de formación para la inserción laboral organizados por los sindicatos.

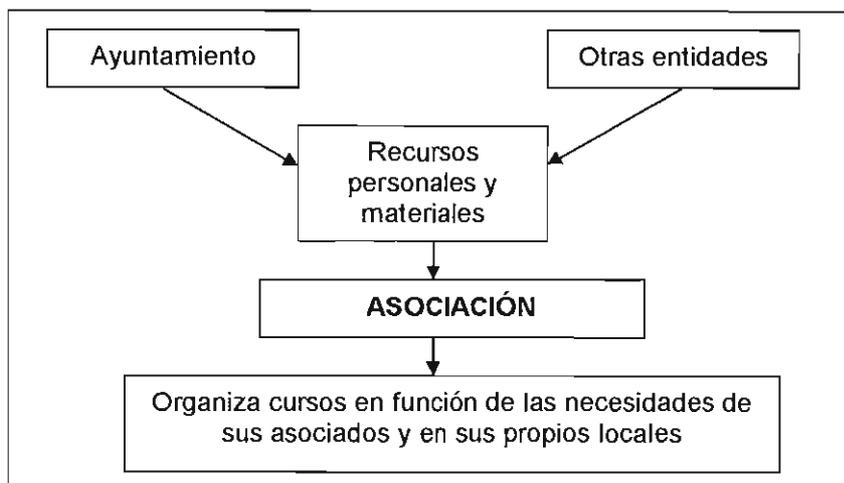
Todas las asociaciones coinciden en señalar la necesidad de una atención e información específica para estos colectivos. Sin embargo hay divergencia de opiniones entre las asociaciones en cuanto al modo de organizar la orientación específica para las personas inmigrantes. Unas opinan que debe haber un servicio específico dentro del Ayuntamiento como ha sido el caso del Servicio de Orientación Laboral para los inmigrantes (SOLI) en el proyecto Epikouros; en un caso se mencionó el hecho de que fuera una persona de la propia minoría quien realizara esta tarea dentro del Ayuntamiento o dentro de cada uno de los servicios, mientras que otras asociaciones piensan que esta orientación debería darla la propia asociación, por medio de una persona que previamente hubiera sido formada para ello.

Entre las propuestas que surgen para una coordinación entre el ayuntamiento y las asociaciones de cara a la orientación sociolaboral de las personas inmigrantes se perfilan varios modelos de funcionamiento:

- Modelo I. Coordinación centrada en las Asociaciones (Etnocéntrico)

El colectivo se beneficia de los recursos personales y materiales que le pueden proporcionar diferentes entidades públicas y privadas, y autogestiona la formación de las personas de su asociación. A este modelo responde principalmente el planteamiento hecho por la representante del colectivo filipino.

Se trata de un modelo etnocéntrico segregacionista donde la conexión con la población autóctona o de otras culturas no se contempla. Es un modelo que no favorece los procesos de aculturación e integración en el país de acogida. Puede presentar la ventaja del ajuste de la oferta formativa a las necesidades expresadas y sentidas por la población filipina. Pero tiene el inconveniente de que las asociaciones que reciben las ayudas económicas se convierten en el único referente o vehículo de comunicación entre estas entidades y la población filipina.

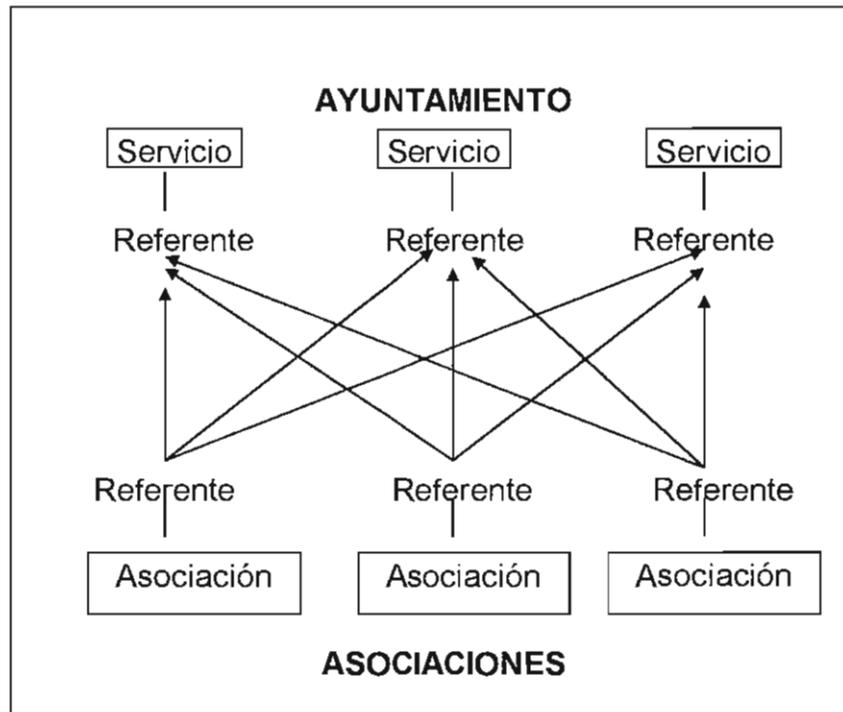


Modelo I. Orientación e intervención centrada en las asociaciones.

- Modelo II. Orientación específica en las asociaciones y en los servicios

La propuesta de este modelo es que exista tanto en las asociaciones como en los servicios una persona referente que se ocupe de la problemática específica que tiene la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes. Cuando se habla de personal especializado en los diferentes servicios se refiere a que sean conocedoras de las minorías culturales tanto por lo que se refiere a aspectos administrativo-legales como culturales.

La ventaja que supone es la presencia de personal especializado, tanto en los servicios como en las asociaciones, que, conocedor de las realidades de las diferentes minorías culturales, pueden informar y asesorar a las personas de una forma más efectiva ya sea desde la asociación como dentro de los mismos servicios.



Modelo II. Orientación específica en las Asociaciones y en los servicios

En este modelo no se contempla la participación de las personas inmigrantes en el diseño y gestión de los proyectos. Se pone el énfasis en la información y asesoramiento especializado para esta población. El modelo considera a la persona inmigrante únicamente como receptora y beneficiaria de los servicios y no le concede un papel activo y responsable en la elaboración de proyectos, programas y actividades que respondan a sus necesidades de inserción sociolaboral.

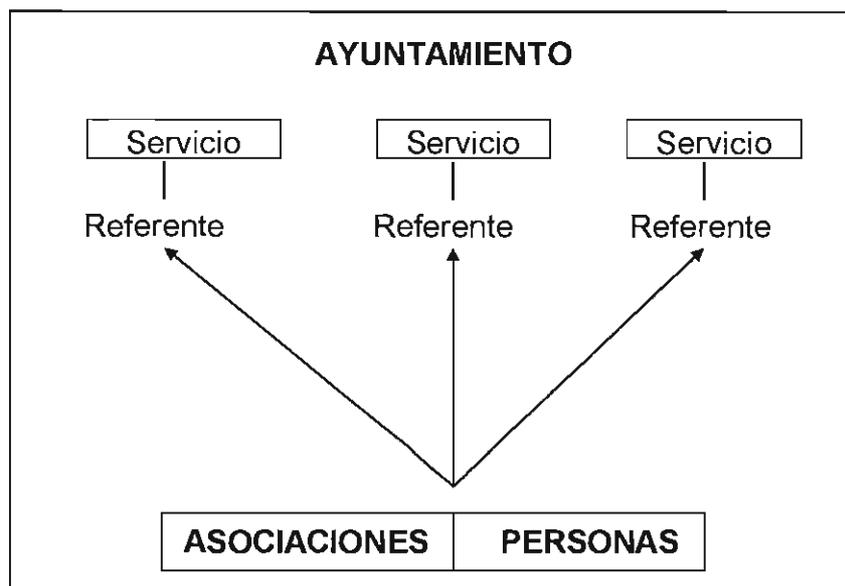
El inconveniente fundamental del modelo radica en el elevado coste económico que supone mantener personas referentes subvencionadas en cada una de las asociaciones y personal especializado en los diferentes servicios.

- Modelo III. Orientación específica en los servicios.

En este modelo se propone que en cada servicio exista una persona encargada de realizar la orientación sociolaboral para la población inmigrante. Se trataría de una persona con formación específica sobre las características diferenciales de estos colectivos. Las asociaciones ya contarían con una persona que haría la función de enlace y canalizaría a las personas inmigrantes hacia los referentes de cada servicio.

Este modelo presenta como ventaja que las personas inmigrantes, pertenezcan o no a una asociación, cuenten con una atención especializada en cada uno de los servicios. Se plantea la necesidad de institucionalizar la función de la orientación sociolaboral para atender a esta población.

Este modelo, igual que el anterior, facilita el acceso y la información sobre los servicios a las personas inmigrantes pero no su participación en la planificación y gestión de proyectos.



Modelo III. Orientación específica en cada servicio.

Una limitación importante de este modelo es no contemplar la coordinación entre los diferentes servicios. Cada servicio propone y gestiona sus propios proyectos lo que puede dar lugar a falta de conexión, solapamiento o lagunas en las ofertas que se plantean en cada uno de ellos.

Otro inconveniente del modelo es la carestía que supone disponer de personal especializado dentro de cada uno de los servicios.

- Modelo IV. Servicio específico de orientación e inserción laboral para las personas inmigrantes

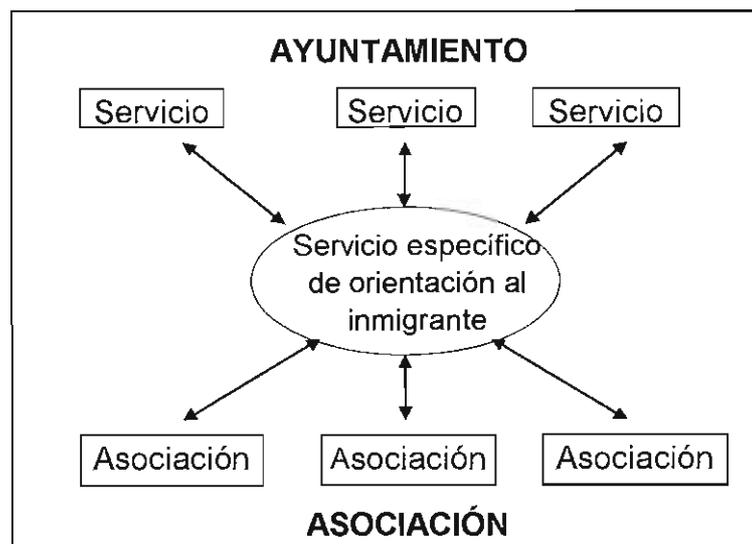
Este modelo se corresponde con el servicio de orientación para las personas inmigrantes que ha funcionado en el Ayuntamiento con el proyecto Epikouros. Una

persona con formación específica informa y orienta a esta población diseñando su itinerario de formación y canalizándola a cada uno de los servicios según su perfil y necesidades.

La ventaja de este servicio de orientación específico es que las personas inmigrantes cuentan con una atención especializada y tienen un lugar y una persona de referencia a la que pueden acudir en cualquier momento para pedir información y asesoramiento. Facilita también la tarea informativa de las asociaciones ya que cuentan con un referente dentro de la administración al que dirigir a sus asociados.

En este modelo, al igual que en los dos anteriores, las personas inmigrantes se benefician de unos servicios que les ofrece la administración pero no cuentan con ningún órgano o canal en el que puedan manifestar sus iniciativas o necesidades específicas de formación para la inserción laboral de acuerdo con sus características diferenciales.

Tiene el inconveniente de que este servicio no tiene funciones de coordinación, únicamente realiza la tarea de enlace o de canal entre la población inmigrante y el resto de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento.



Modelo IV. Servicio específico como mediador entre servicios y asociaciones

- Modelo V. Participación de las personas inmigrantes en la toma de decisiones.

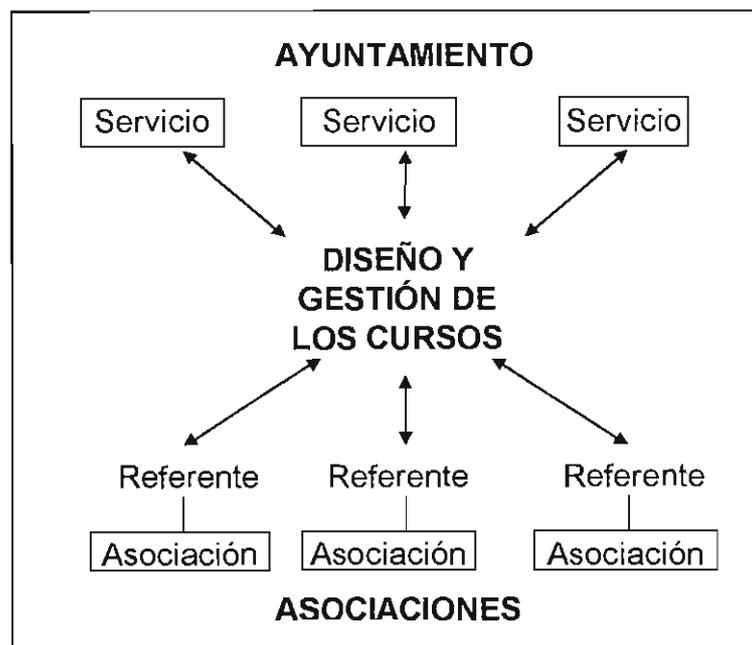
El modelo plantea la necesidad de una participación mayor y efectiva de los colectivos de personas inmigrantes a la hora de decidir los objetivos, contenidos y gestión de los

proyectos y actividades que se realizan en el Ayuntamiento en los que puede participar la población inmigrante. La propuesta sugiere que en las asociaciones existan unas personas subvencionadas que actúan como referentes de las asociaciones en el proceso de diseñar y gestionar las iniciativas que promueven los distintos servicios de Ayuntamiento.

La ventaja de este modelo radica en la potencialidad que supone la participación de los diferentes colectivos en el diseño y gestión de los cursos. Para los diferentes servicios del Ayuntamiento supone un enriquecimiento de sus planteamientos al poder contar con las perspectivas que aportan las personas de los diferentes colectivos. También permite responder de manera más adecuada a las necesidades formativas prioritarias para las personas inmigrantes.

Es el modelo que mejor responde a una vía de inserción sociolaboral normalizada, ya que las personas que actúan como referentes de los diferentes colectivos colaboran con los servicios en la planificación y realización de las actividades de formación e inserción.

El inconveniente que presenta el modelo es que fomenta la parcialización de los servicios a la hora de diseñar los proyectos o actividades. Pueden presentarse problemas de falta de coordinación entre los diferentes servicios lo que limitaría el desarrollo de una visión global y de iniciativas comunes entre ellos.



Modelo V. Participación de los inmigrantes en la toma de decisiones

## **7. VALORACIÓN DEL PROYECTO POR EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO**

En este apartado se recogen las opiniones de dos ámbitos de referencia, por una parte, la de las personas gestoras del proyecto y las responsables de su realización desde el Negociado de Inserción Sociolaboral y el Servicio de Orientación e Inserción Laboral del Inmigrante; por otra, la valoración realizada por las educadoras y educadores de los Talleres Prelaborales.

### **7.1. El SOLI como servicio específico de orientación para la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes**

En este apartado se recogen las opiniones de los técnicos del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento respecto al servicio de orientación laboral al inmigrante. Los objetivos de evaluación en este caso se concretan en los siguientes puntos.

#### **7.1.1. Valoración del modelo de intervención del SOLI**

El SOLI ha sido una buena puerta de entrada y referente tanto para las personas usuarias del servicio como para los colectivos y el resto de servicios de la administración en aquellos temas relacionados con el proyecto.

El SOLI ha realizado muchas más funciones de las que en principio se diseñaron en el proyecto. Así, además de la recepción y orientación de las personas inmigrantes y el diseño de itinerarios formativos, el SOLI ha realizado actividades de formación al profesorado de las escuelas de adultos del IMEB; ha realizado el seguimiento y la coordinación de los seis Talleres Prelaborales; ha contactado, juntamente con el director del proyecto, con los diferentes colectivos y asociaciones de inmigrantes; ha llevado a cabo funciones de

asesoramiento en procesos administrativos sobre temas relacionados con la contratación y admisión de personas inmigrantes en servicios normalizados; ha realizado incluso funciones de seguimiento de las personas que iban orientadas a los servicios normalizados de Barcelona Activa.

El SOLI ha resultado de gran utilidad para las personas inmigrantes atendidas en el proyecto, como ya se ha podido ver anteriormente en las valoraciones que hacen las personas de la muestra entrevistada, tanto de la atención, como del trato y de la orientación recibida. Las personas participantes han tenido un referente claro a lo largo de todo el proyecto, ya que sabían en todo momento dónde acudir y a quien dirigirse, como lo demuestra el gran número de visitas concertadas con las personas inmigrantes a lo largo del mismo.

El servicio ha realizado una atención personalizada a cada una de las personas participantes en el proyecto y existe un elevado conocimiento de cada una de ellas por parte de la persona responsable del mismo como fruto del tiempo dedicado a esta tarea.

Se considera insuficiente el modelo de intervención realizado desde el SOLI para el seguimiento de las personas y la coordinación con los servicios estables. Esto se ha acentuado más en Barcelona Activa, ya que las relaciones se han establecido a través de una única persona que centralizaba toda la información en este servicio:

*"El hecho de que la relación SOLI-servicios normalizados no pudiera hacerse directamente con los técnicos que atendían a las personas, y que toda la información e incidencias pasaran por otros canales indirectos ha hecho que las posibilidades de trabajar las problemáticas surgidas y prevenir posibles bajas fueran nulas, pues desde que ocurría la incidencia hasta que la información llegaba al SOLI pasaba un tiempo que impedía cualquier intervención".*

Las personas entrevistadas afirman que es necesario de cara a un futuro facilitar una puerta de acceso a las personas inmigrantes dentro de la Administración y que desde allí se les pueda facilitar información y canalizar sus demandas a los diferentes servicios normalizados. Se requiere que en los diferentes servicios haya alguna persona de

referencia que pueda hacer la acogida y el seguimiento de estas personas inmigrantes, ya que como señalan algunas de las personas entrevistadas refiriéndose a Barcelona Activa:

*“El problema es que allí los itinerarios estaban tan burocratizados que se perdía mucho tiempo entre el acceso y el momento de entrar en el curso, además estas personas se pierden en la burocracia”.*

### **7.1.2. Efectos del Proyecto en las Asociaciones**

Las acciones realizadas con los colectivos han sido insuficientes para involucrarlos realmente en el proyecto. Aunque se reconoce la utilidad de las actividades de información y orientación realizadas por el SOLI a las asociaciones de inmigrantes, sin embargo al convertirse en el único referente para estas asociaciones, éstas no han llegado a conocer el entramado de los servicios del Ayuntamiento y el tipo de circuitos a los que pueden acceder.

Las asociaciones, en este caso, han realizado correctamente la función que se les asignó de ser informadoras y difusoras del proyecto entre sus asociados. Han tenido un alto nivel de implicación ya que también han participado en las dos reuniones de coordinación que se convocaron durante la ejecución del proyecto. Se valora mucho el interés despertado en las asociaciones, aunque no se sabe si ha sido por el hecho de mantener un contacto con la administración o porque realmente estaban interesadas en la inserción sociolaboral.

No se ha creado una estructura para que las relaciones colectivos-servicios tengan una continuidad. Quizás, como ya se ha señalado anteriormente, al actuar únicamente el SOLI como referente éste ha centralizado en exceso la información y no ha actuado de trasmisor. Otra razón fue que en el diseño del proyecto la función asignada a las asociaciones fue muy pasiva, como informantes y derivantes de personas usuarias, y no como participantes activas en el desarrollo del proyecto. A los colectivos tampoco se les asignó ningún papel en la relación con los servicios municipales como señala una de las personas entrevistadas:

*“Tanto la administración como los colectivos se encuentran en un proceso de aprendizaje de trabajo conjunto, un problema de éstos es que tienen poca*

*capacidad de organización y de recursos y eso les hace ser demasiado dependientes y poco críticos con la administración, por otra parte tampoco tienen claras las demandas que pueden hacerle a la propia administración excepto recursos económicos .*

Se tiene conciencia de la necesidad de arbitrar desde la administración, algún modo de participación de los colectivos en los procesos de toma de decisiones que les afecten. El recién creado "Consell para la Inmigración de la ciudad de Barcelona", en el que participan diferentes asociaciones de inmigrantes, pretende dar un protagonismo mayor a estos colectivos. De todos modos, la opinión más generalizada se decanta por seguir trabajando en la línea de establecer canales de comunicación periódicos con las asociaciones, para hacerles más comprensibles los proyectos y servicios así como para clarificarles lo que se espera de ellos.

### **7.1.3. Efectos del Proyecto sobre los servicios municipales**

Un aspecto que ha sido valorado de forma muy positiva es la sensibilización sobre el tema y el conocimiento sobre las personas inmigrantes, que han adquirido todos los agentes implicados en el proyecto, y las personas que han tratado directamente con las personas inmigrantes, como ha sido el caso del profesorado.

En este mismo sentido van las valoraciones tan positivas que se hacen sobre el trabajo con las personas inmigrantes:

*"Es muy gratificante el trabajar con personas de otros orígenes culturales en procesos migratorios: están motivados, dispuestos a hacer cosas, etc.,".*  
*"Conoces las necesidades específicas de los inmigrantes y sus diferencias con la población general que viene a los servicios sociales".*

Se detectan, en un principio, unas diferencias de acogida del proyecto por parte de los agentes implicados en el mismo. Sin embargo, conforme se ha ido avanzando en la realización del mismo se detecta un cambio de actitudes por parte de las personas responsables en los diferentes servicios hacia una mayor sensibilidad y acogida de las personas inmigrantes. Una de las causas que puede explicar las diferencias en la acogida

al inicio de la puesta en marcha del proyecto, es la ya mencionada de los cambios en los equipos directivos tanto de Barcelona Activa como del IMEB, ya que el proyecto se gestó con un equipo y fue otro grupo el que tuvo que encargarse de llevarlo a cabo.

En el caso del IMEB se observa un impacto muy positivo ya que la escuela de adultos a la que han asistido las personas inmigrantes participantes en el proyecto se ha sensibilizado con el tema y en la actualidad ha abierto varios grupos de alfabetización específicos para personas inmigrantes.

Las acciones formativas, demandadas por el profesorado de las escuelas de adultos del IMEB, y realizadas por la persona responsable del SOLI, se valoran muy positivamente pero al mismo tiempo se reconoce que fueron insuficientes y que desde el proyecto se tendría que haber previsto el formar a las personas.

#### **7.1.4. Coordinación de las acciones entre los distintos servicios**

Dejan constancia de las diferencias en las concepciones y en los objetivos según las características específicas de cada uno de los servicios. Las divergencias mayores se han notado entre el planteamiento, más de carácter asistencial, del Negociado de Inserción Sociolaboral y del propio SOLI, y los planteamientos más de rentabilidad social y económica de Barcelona Activa. A pesar de esto se valora muy positivamente la colaboración entre estas dos áreas: servicios sociales y promoción económica, con una responsabilidad compartida, como señala una de las personas entrevistadas:

*"Hasta ahora siempre habían sido encargos, ahora ha sido trabajar conjuntamente y con criterios comunes esto es una riqueza del proyecto que es importante reflejar".*

Desde esta misma perspectiva se señala como un efecto positivo del programa el haber posibilitado el dialogo y el intercambio de objetivos entre los diferentes servicios de forma que en el futuro se pueda avanzar de una forma mas coordinada teniendo en cuenta los diferentes enfoques:

*“Hemos descubierto en los temas de inserción laboral qué tentamos en común y qué no. Hay cosas que para nosotras son más importantes y otras menos, la diferencia es por enfoque ideológico. Hay que ver en el futuro como se ensamblan las estrategias de cada uno”*

A pesar de reconocer los aspectos positivos que ha implicado el tener que coordinarse personas de distintos servicios, sin embargo se reconoce que las principales dificultades se han originado en los canales de información y comunicación. Estos fallos se atribuyen, en general, a diferencias de sensibilidad hacia la diversidad cultural entre los diferentes agentes implicados en el proyecto e, incluso, de la prioridad de éste para cada uno de estos agentes.

También se han detectado carencias en cuanto a instrumentos que fueran útiles y ágiles para realizar los trasposos de información. Los protocolos empleados no estaban adaptados a las características de las personas inmigrantes y por tanto no se podía plasmar en ellos información que era importante a la hora de hacer las derivaciones. Como consecuencia de ello se han tenido que realizar muchas llamadas telefónicas desde el DOLI a los diferentes servicios para completar la información que figuraba en las fichas. Ello ocasionó que estas fichas dejaran de utilizarse.

Se valora muy positivamente el que haya habido desde el principio, en Barcelona Activa, una persona que coordinara el proyecto, y que sirviera de canal entre el SOLI y las diferentes oficinas pero esto, a su vez, ha supuesto en algún caso una rémora ya que, como ya se ha señalado antes, al no poder contactar directamente con los técnicos encargados de la acogida no se podían trabajar con ellos algunas problemáticas específicas o prever posibles bajas. Además la persona que coordinaba el proyecto, en Barcelona Activa, llevaba también entre manos otros proyectos y no podía abarcar todo con la celeridad que se requería en algunos momentos.

Los responsables del proyecto, en el Área de Servicios Sociales, opinan que las personas de las diferentes oficinas y servicios de Barcelona Activa no se han sensibilizado con el proyecto. Creen que la causa está en el hecho de que una sola persona canalizara toda la información y tuviera que llevar a cabo las negociaciones con las personas de las distintas oficinas y servicios. Se valora como escaso el impacto del proyecto en el conjunto de

profesionales que trabajan en Barcelona Activa. Las oficinas de Ciutat Vella que atienden la mayor demanda de inserción sociolaboral de parte de las personas inmigrantes tienen una mayor sensibilización hacia el tema, pero esta sensibilización no ha sido consecuencia del proyecto sino del hecho de que por su localización geográfica atienden a un mayor número de demandas de esta población.

Se reconoce, desde los responsables de la gestión del proyecto, y en relación con las Escuelas de Adultos del IMEB que se debería haber realizado un mayor trabajo de conexión de cara a favorecer unos enfoques de trabajo en los cursos más vinculados con la profesionalización y no exclusivamente centrados en la enseñanza de la lengua:

*“Ya que se ha montado más a dar clases de lengua y no a dar salida a los itinerarios”.*

#### **7.1.5. Modelo funcional de inserción sociolaboral de las personas inmigrantes**

Desde el área de servicios sociales hay una serie de puntos sobre los que existe un acuerdo unánime entre las personas entrevistadas sobre cómo debería ser el modelo de organización y funcionamiento para la inserción sociolaboral. Sin embargo, se detecta menor grado de acuerdo en cómo debe abordarse la formación para la inserción sociolaboral en las personas inmigrantes. Parece que este menor grado de acuerdo tiene su origen en una visión diferente de las personas entrevistadas en cuanto al perfil con el que acceden estas personas a los servicios. Algunas personas se fijan más en aquellas personas inmigrantes recién llegadas y con carencias de conocimiento sobre el entorno, y en cambio, otras personas se fijan más en aquellas que tienen ya unos buenos niveles de formación. Las soluciones que se ofrecen están en consonancia con la visión que cada persona tiene sobre el perfil de las personas inmigrantes que acceden a los servicios.

##### **a) Organización y funcionamiento de los servicios respecto a las personas inmigrantes**

En este punto hay un acuerdo unánime y se reconoce que el reto es la normalización de acceso a los servicios. En principio con Epikouros se ha conseguido el recibirlos y

atenderlos bien, para el futuro hay que buscar vías de acceso que sean asequibles para ellos.

También se ve la necesidad de que exista un servicio específico en el Ayuntamiento que atienda las demandas iniciales de las personas inmigrantes y que a la vez pueda canalizar a estas personas a los diferentes servicios según las necesidades.

No se tiene claro todavía donde colocar este servicio, una posibilidad es dentro del SAIER como otra oferta más diversificada de las que hasta ahora se ofrecen. Otra alternativa, es la de colocar este servicio específico, en el Negociado Inserción Laboral dentro del área de orientación, según la reestructuración que se está haciendo de este negociado.

#### **b) Itinerarios formativos en relación con los perfiles de acceso**

Todas las personas entrevistadas reconocen que uno de los principales problemas que presentan estas personas es el conocimiento de la lengua, para ello se les debe proporcionar unas vías específicas de aprendizaje en las escuelas de adultos o en los cursos que ofrecen las propias asociaciones, ya que éste es su déficit principal.

Algunas personas opinan que muchas de estas personas inmigrantes vienen con un buen nivel de conocimientos, y por tanto, lo más beneficioso para ellas es integrarlas en los cursos normalizados que existen para las personas autóctonas. Desde esta perspectiva se asignan a los servicios normalizados algunas de las funciones que realizan los talleres prelaborales:

*"Algunas de las funciones que han realizado los Talleres Prelaborales podrían articularse a través de cursos en las escuelas de adultos".*

Otras personas, sin embargo, defienden la necesidad de organizar talleres prelaborales específicos para personas inmigrantes. No indican qué tipo de perfil han de tener estas personas para acceder a estos talleres, ni tampoco se explicita por qué han de ser

específicos para ellas y el porqué no pueden integrarse en los talleres prelaborales para las personas autóctonas.

### ***C) Coordinación de los servicios entre sí***

Además de manifestar la necesidad de que exista un servicio específico en alguna de las áreas del Ayuntamiento para facilitar el acceso de las personas inmigrantes al resto de los servicios, también se reconoce que es preciso que, en cada uno de los servicios, existan personas preparadas para la acogida de las personas inmigrantes. Estas personas serían las encargadas de informar y derivar, dentro de cada servicio, según las necesidades de las personas inmigrantes y, a la vez teniendo en cuenta las posibilidades y ofertas de cada uno de los servicios.

Se reconoce que es necesario un mayor conocimiento de las características de cada uno de los servicios por parte de los demás. Este conocimiento facilitaría la coordinación y articulación de cada uno de los servicios para llevar adelante proyectos comunes.

Se ve la necesidad de ir caminando hacia un modelo que sea lo más integrador posible y que facilite la inserción de las personas inmigrantes en cada uno de los servicios, no como algo puntual y como consecuencia de un proyecto sino como algo que responde a una realidad cotidiana como es el hecho de que cada vez hay un mayor número de personas inmigrantes que necesitan esta atención. Para alcanzar este objetivo se ve la necesidad de que haya una estrecha colaboración entre los servicios y el que exista entre ellos una buena coordinación.

## **7.2. Los talleres prelaborales**

Para la valoración de estos cursos se han entrevistado, como ya hemos señalado, a seis educadores y educadoras del total que los han impartido. Se han tenido en cuenta también las memorias elaboradas por este profesorado al finalizar cada uno de los cursos. A continuación se recogen las opiniones de estos profesionales, enmarcadas en los

diferentes objetivos específicos de evaluación ya expuestos en otro capítulo de este informe.

**a) Caracterización de los usuarios y usuarias**

Las personas que han participado en los diferentes talleres prelaborales han sido sobre todo jóvenes o mujeres de diferentes edades. En general, según manifiestan las educadoras y educadores que han impartido los cursos, se trata de personas con bajos niveles de formación y de dominio del idioma y falta de hábitos laborales aunque consideran que muy motivadas, respetuosas y con muchas ganas de trabajar. La heterogeneidad de niveles formativos, de dominio lingüístico y de edades ha sido una característica de estos talleres. Como se puede leer en las memorias realizadas sobre los talleres:

*“La falta de homogeneidad se compensaba con la alta motivación de casi la totalidad del grupo”*

**b) Utilidad de los talleres prelaborales.**

Los educadores y educadoras entrevistadas señalan que estos talleres sirven más para la integración social y lingüística de las personas inmigrantes que para su inserción laboral. Opinan que la duración de estos es muy poco tiempo para aprender un oficio o insertarse laboralmente; sólo se consigue un acercamiento al mundo laboral, trabajar hábitos de higiene y trabajo, etc. Pero no les permite acceder a otros servicios o cursos posteriores, como por ejemplo, puede ser la formación ocupacional. Los propios educadores y educadoras afirman:

*“Nos damos cuenta de que el curso no ha sido suficiente como para proporcionarles una base que les permita acceder a los canales habituales”*

No obstante, se ha de resaltar que tampoco los talleres tenían una finalidad profesionalizadora. En una de las memorias consultadas se señala:

*"...como en todos los cursos prelaborales, no se ha pretendido la profesionalización en este sector laboral, sino crear una situación lo más parecida posible a una realidad laboral, para poder profundizar en los aspectos relacionados con la adquisición de hábitos laborales básicas."*

Las personas entrevistadas también expresan sus reservas en lo referente a que fueran de mayor duración, señalan que las personas inmigrantes no accederían por falta de tiempo para dedicar a su formación.

También, se apunta que las personas inmigrantes deben asistir a los cursos normalizados para su integración sociolaboral. Sólo ven la necesidad de que existan cursos específicos para ellas cuando hace poco tiempo que han llegado, con desconocimiento del idioma, con características culturales diferentes, desconocimiento del funcionamiento social del país de acogida, etc. En estos casos, estos cursos específicos serían un *punte* para poder acceder a los cursos normalizados.

Se señala que, en general, tal y como está organizada la formación ocupacional acoge a pocas personas inmigrantes recién llegadas al país de acogida, porque se consideran poco ocupables.

Respecto a que los talleres prelaborales sean becados, las personas entrevistadas lo valoran positivamente, señalando que si no fuera así en algunos casos no asistirían, dado los problemas económicos de muchas de estas personas inmigrantes. No obstante, manifiestan la necesidad de motivarles para que reconozcan la importancia de la formación que reciben de cara a su inserción sociolaboral y de no crearles expectativas respecto a que piensen que cualquier curso que realicen tenga que ser becado. Las becas solo se deberían dar a aquellas personas que realmente tuvieran problemas económicos para subsistir. También se señala que respecto a las chicas las becas han condicionado en muchos casos su asistencia a los talleres porque:

*"Para que las dejen salir de casa han de traer algún dinero"*

**c) Papel de los talleres prelaborales en el conjunto de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento.**

En este apartado cabe mencionar los siguientes aspectos:

- Función de los talleres prelaborales. Las personas entrevistadas señalan que la función de estos talleres es acompañar la inserción laboral de las personas inmigrantes, detectar sus necesidades para marcarles un itinerario profesional y posibilitarles su continuidad en otros servicios o cursos (escuelas taller, formación ocupacional, etc.).

Manifiestan el carácter específico de los talleres prelaborales dadas las características de las personas inmigrantes; talleres diferentes a los normalizados que se centran más en la inserción social (ayudar a las personas a moverse dentro del entramado social, a ser autónomas) que en lo estrictamente laboral y también en motivarles para que continúen su formación.

- Coordinación de los talleres prelaborales con otros servicios y con las asociaciones de personas inmigrantes. Las educadoras y educadores entrevistados manifiestan que tuvieron diferentes reuniones entre todo el profesorado que impartía los diferentes talleres y con la persona responsable del SOLI, para analizar los procesos que se seguían, debatir metodologías, poner en común las problemáticas que se planteaban, etc.

En cambio, señalan que no existió coordinación con el resto de servicios, excepto algún contacto con las asistentes sociales y con Barcelona Activa para la cuestión de los contratos. Apuntan, además, su falta de información sobre los diferentes servicios.

También manifiestan que no han existido relaciones entre los talleres prelaborales y los colectivos de personas inmigrantes y que estas relaciones no las ven necesarias para desarrollar su trabajo como educadoras o educadores de esta tipología de personas aunque siempre pueden ser interesantes para su formación personal.

-Modelo funcional de inserción sociolaboral. Las personas entrevistadas ven muy positiva la existencia de un servicio específico de inserción sociolaboral como el SOLI para

la población inmigrante que acaba de llegar dadas sus características diferenciales, su desconocimiento del entorno del país de acogida, desconocimiento del idioma, etc. Al igual que señalaban respecto a los talleres, el SOLI ha sido un puente para poder acceder a los servicios normalizados. Pero consideran que una vez que estas personas ya llevan unos años viviendo aquí ya pueden y deben acceder a los servicios normalizados.

Opinan que debe haber en los diferentes servicios personal especializado para atenderles que permita el acercamiento de los servicios a las personas inmigrantes. En esta idea subyace un modelo funcional de orientación específica en los servicios cercano a alguno de los modelos que ya han aparecido en los colectivos de personas inmigrantes. Se trataría de un modelo que propone que en cada servicio exista una persona encargada de realizar la orientación sociolaboral para la población inmigrante. Sería una persona con formación específica sobre las características diferenciales de estas personas. Se institucionalizaría así la orientación sociolaboral para esta población inmigrante que acaba de llegar al país de acogida.

#### **d) Modelo de educación multicultural.**

Entre las dificultades encontradas por los educadores y educadoras para trabajar con colectivos de minorías étnico-culturales se citan las siguientes: los problemas de idioma y la heterogeneidad de las propias personas, es decir, sus diferentes niveles formativos de partida; la ausencia de materiales educativos adaptados a este tipo de población y la falta de continuidad tanto de los cursos como de los propios profesionales que los imparten.

*"En el grupo se dieron muchas diferencias en cuanto a niveles de formación académica (jóvenes nunca escolarizados ni alfabetizados con otros de buen nivel de alfabetización en su lengua materna), que añadidas al hecho de ser de diferentes orígenes lingüístico-culturales, dotaban al grupo de una importante heterogeneidad".*

*"Todo ello (se hace referencia a algunas de las dificultades anteriores) implica que el ritmo fuese lento, que se realizasen actividades distintas dependiendo del nivel de formación y de la comprensión del idioma, pero esto no ha impedido la adecuación de los contenidos del curso a la globalidad del grupo".*

Para paliar la heterogeneidad de los cursos, se ha utilizado una metodología más personalizada de trabajo en pequeños grupos que permitía una mejor adaptación a los distintos niveles formativos y la tutoría entre iguales como puede leerse en el siguiente párrafo extraído de las memorias elaboradas por el profesorado:

*"También, los alumnos/as superaron las dificultades de comunicación que producían los diferentes niveles de conocimiento del idioma castellano; se creó un ambiente de solidaridad entre las personas de los diferentes colectivos, ayudándose entre ellas para comprender los significados de las palabras que no se entendían y poder realizar satisfactoriamente los ejercicios individuales y grupales."*

*"Teniendo en cuenta los diferentes niveles de conocimiento del idioma que había en el curso y lo que esto implicaba, se creó la dinámica de que las personas que comprendían los significados de las palabras automáticamente explicaban a sus compañeros/as lo que no habían entendido; por lo tanto, se esforzaban en hacerse entender, se potenciaba el diálogo, había una devolución inmediata de lo que asimilaban los alumnos/as y se iban adaptando los distintos niveles con la participación de todo el grupo. se trabaja de manera individual, en pequeños grupos y con todo el grupo, potenciando la relación, la comunicación, el conocimiento entre los participantes y favoreciendo la cohesión grupal".*

A través de la lectura de los objetivos y de la metodología utilizada en los diferentes talleres, el modelo educativo que aparece subyacente es un modelo compensatorio que intenta compensar los déficits que presenta esta tipología de población con la finalidad de poder integrar a las personas inmigrantes en nuestro contexto y puedan así seguir los cauces normalizados en su posterior inserción laboral. Sin embargo, también se han dado algunos pasos hacia la interculturalidad al considerar la diversidad como algo enriquecedor y deseado, proporcionando –como se señala en las memorias–

*"Un espacio de diálogo e intercambio para favorecer el conocimiento de las culturas participantes"*

Las personas entrevistadas consideran necesario que para su capacitación profesional deberían: conocer las diferentes culturas, conocer el fenómeno de la inmigración y de la experiencia sobre ello en otros países, tener conocimientos sobre la ley de extranjería, tramitación de papeles, el desarrollo de actitudes como la receptividad, acogida, y de aptitudes sociopersonales como la empatía y las habilidades comunicativas.

A pesar de ser conscientes de su falta de formación para trabajar con población inmigrante y de los problemas surgidos en el desarrollo de los diferentes cursos, este profesorado ha puesto en juego todas sus habilidades para llevar a cabo su trabajo y crear un clima de comunicación y de intercambio, como se deriva de las valoraciones positivas realizadas por las personas inmigrantes que han asistido a estos talleres prelaborales. Como puede leerse en una de las memorias realizadas:

*"Acciones de este tipo provocan un efecto multiplicador en las comunidades étnicas de los participantes. La no continuidad del proyecto hace que este efecto positivo se pierda."*

Las personas entrevistadas también comentan que no existe una preocupación institucional para posibilitar una formación continuada del profesorado en este ámbito. Se señalan como indicadores de esta escasa preocupación institucional: la falta de interés, la falta de acogida, el afrontar el tema desde una perspectiva más folklórica que efectiva, la falta de sensibilidad y la falta de continuidad de los proyectos.

*"Muchos planes a nivel político que luego quedan en papel mojado."*

Sin embargo, estos educadores y educadoras consideran que trabajar con colectivos de personas inmigrantes es sin duda un enriquecimiento personal, tanto para ellos como para el propio alumnado. En las memorias elaboradas sobre la realización de los talleres prelaborales se señala:

*"Muy importante ha sido el hecho del intercambio cultural que ha venido dado por la participación de personas de países diferentes, aspectos tan diversos como la situación geográfica, la religión, la gastronomía, el papel de la mujer en cada cultura, fiestas populares, la vivencia migratoria, etc., valorando los rasgos diferenciales y buscando aquellos comunes que nos acercaban, esto ha enriquecido: los contenidos, las relaciones, la participación, todo el curso en general". "...esto ha desarrollado actitudes y hábitos que han fomentado la comunicación y el respeto por los diferentes valores éticos, culturales y sociales".*

## 8. VALORACIÓN DEL PROYECTO POR EL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN DE BARCELONA

En este apartado se recogen las opiniones dadas por el personal directivo y por el profesorado entrevistado de la Escuela de adultos F. Layret del IMEB organizadas según los correspondientes objetivos específicos de evaluación.

### 8.1. Conocer la caracterización de la población procedente de inmigración exterior que acude al servicio.

Cuando se les pregunta cómo era el alumnado inmigrante que vino del proyecto Epikouros afirman que eran fundamentalmente magrebíes (más mujeres), filipinos (más mujeres) y pakistaníes (hombres jóvenes). Hubo un total de unas 27 personas que comenzaron los cursos, que se fueron insertando en los cursos cuando ya estaban iniciados, y de las cuales sólo cinco los finalizaron. En sus palabras:

*"Eran majísimos, lástima que en seguida empezaron a faltar "*

*"Sólo continuó viniendo uno, que no hacía otros cursos, y que a las seis se ponía a rezar en clase, luego nos hizo el Ramadán "*

*"Las mujeres magrebíes son quizás las primeras que abandonaron "*

Según las personas entrevistadas el alumnado procedente del proyecto Epikouros no se diferenciaba del resto de alumnado inmigrante. Al igual que otras personas inmigrantes que acuden al servicio era una población muy heterogénea, con una diversidad cultural y diferencia de niveles educativos muy grandes. Tanto el personal directivo como el profesorado afirman que las diferencias eran individuales.

Señalan tan sólo que quizás la única diferencia entre el alumnado procedente de Epikouros, respecto al resto de inmigrantes, es que como grupo estaban en su mayoría alfabetizados en su propio idioma, y que quizás poseían un mayor nivel educativo. Apuntaron, sin embargo, algunas diferencias observadas como grupo, según su origen de

procedencia, independientemente de que vinieran o no de Epikouros, tales como:

*"El alumnado que procede de más lejos, por ejemplo paquistaníes, suele tener mayor nivel cultural y educativo, tienen estudios, todos ellos por lo menos primarios y con conocimiento de inglés y otros idiomas, pero también secundarios y más. Muchos quieren ir a la Universidad; las personas magrebíes son quizás las que están menos preparadas culturalmente; las personas filipinas acostumbran a estar más organizadas y muchas conocen el inglés"*

Coinciden en afirmar que la razón que daba el alumnado para acudir al servicio era aprender el español para poderse comunicar y poder encontrar un trabajo.

También señalan que aunque, en general, el absentismo es bastante frecuente con el alumnado inmigrante y es muy difícil mantener un grupo consolidado, en el caso de los procedentes de Epikouros fue mucho mayor. Toda ellas coinciden en afirmar que la razón que daban del abandono es que tenían que realizar otros cursos, en donde también les enseñaban idioma, y no podían estar en los dos sitios. El profesorado dice comprender su decisión

*"Lo tuvieron claro, y yo lo entiendo. Allí se les pagaba, además no tenían tiempo"*

Así pues parece que hubo una falta de coordinación entre servicios, para que no les coincidieran a la vez actividades previstas en el proyecto a realizar por las personas inmigrantes.

Al hablar del alumnado inmigrante en general, sin referirse en exclusiva al de Epikouros, explican casos particulares con los que se han encontrado

*"A algunas alumnas magrebíes sus maridos no les dejaban venir a las clases porque eran mixtas, a otras les venían a buscar a las clases; un alumno se ponía a rezar. Algunas madres venían a las clases con sus bebés porque no tenían donde dejarlos"*

Al preguntarles si habían observado alguna diferencia entre el alumnado inmigrante y el autóctono un profesor indica que el alumnado autóctono cuando abandona un curso, por las razones que sea, en general lo hace de forma definitiva, pero que en el caso de los inmigrantes lo hacen de forma inconstante "se van, es decir faltan unos días, luego

vuelven, se van y vuelven". No llaman para avisar y es preciso hacerles un mayor seguimiento vía telefónica.

El profesorado que se dedica más a ellos muestra una actitud muy positiva. Les muestran mucho aprecio y hacen afirmaciones tales como

*"El alumnado inmigrante es mucho más correcto que el alumnado de aquí, son encantadores, amables y respetuosos y tengo con ellos mucha más comunicación que con el alumnado de aquí"*

*"Procuro animarles, me preocupo por lo que les pasa, pues la verdad es que les tengo mucho aprecio"*

Además consideran que su papel es esencial para eliminar sus recelos iniciales, adquieran confianza y logren su integración.

Al preguntarles en qué medida el alumnado inmigrante acude al IMEB, para ver cuál es la tendencia, todas las personas entrevistadas están de acuerdo en afirmar que hay un aumento progresivo y que cada vez vienen más

*"Creo que este año ha podido duplicarse, y que hay muchas personas en lista de espera; este año tenemos matriculados más de ochenta, todos ellos extranjeros; tengo dos grupos de diecisiete y veinte alumnos por grupo"*

*"Este año hay de todo. La mayoría son filipinos y paquistaníes, bastantes magrebíes, centroafricanos e indias y luego hay un poco de todas partes"*

*"cuando hemos empezado a tener un aula específica para emigrantes paquistaníes fue en el año 91. Con Epikouras aumentó, y ahora, este año, ha habido un gran aumento. Se han entrevistado a ciento y pico, el problema es que luego muchos no comienzan."*

Las razones del aumento las atribuyen, de común acuerdo, a que se informan entre ellos o por el "boca a boca" y también porque la escuela "se ha movido", pues el año pasado dos personas del profesorado se encargaron de hacer un tríptico y poner un anuncio de la escuela en distintos idiomas en la plaza de España, donde acude la población inmigrante con problemas.

En este punto cabe señalar que si antes de Epikouras las personas inmigrantes casi no

acudían a la Escuela y tras la experiencia del proyecto, ahora hay un gran aumento de esta población, este hecho es un elemento importante del impacto del proyecto sobre el servicio.

Cuando se les pregunta si saben de donde viene este alumnado o quién les envía la respuesta generalizada es que lo desconocen, sólo saben del alumnado que vino de Epikouros. Únicamente la persona que les hace las entrevistas dice que alguna persona viene de la Cruz Roja y que algunos filipinos, que son religiosos, vienen de las asociaciones.

## **8.2. Relación del IMEB con las asociaciones de inmigrantes.**

El profesorado no mantiene ningún tipo de contacto con las asociaciones y tampoco saben si las asociaciones piden información a la escuela; remiten la pregunta a dirección, pero unas personas nos dicen que desde allí creen que sí que la hay y otras que no lo creen.

*"No creo que se haga nada para mantener contacto con las asociaciones y nosotros nos hemos empleado a mover a medida que hemos visto cierto interés por parte del IMEB".*

Desde la dirección de la escuela se afirma que hubo contacto, a través de la persona encargada del SOLI, con una asociación filipina, pero ahora se desconoce si existe algún tipo de contacto porque es una cuestión que depende del "Cap de Servei".

## **8.3. Valoración de la experiencia de su participación en el proyecto**

En este punto se recoge la explicación general que dan las personas entrevistadas de lo que pasó con el alumnado de Epikouros y se describen lo que dicen en torno a la formación y actitudes del profesorado, las dificultades encontradas y la forma de solventarlas, la actitud del alumnado autóctono hacia la población inmigrante y el acceso de la población inmigrantes a cursos normalizados.

El profesorado coincide al afirmar que el alumnado procedente de Epikouros se incorporó cuando el curso ya estaba comenzado y consolidado y que tuvieron que aumentar el

alumnado por grupo. Al principio nadie les había explicado nada del proyecto, y se enteraron cuando de la persona encargada del SOLI vino a informarles. El alumnado inició los cursos, pero pronto empezaron a faltar y abandonaron muy pronto. Luego, a medida que iban abandonando se iban cubriendo las plazas con otras personas que estaban en lista de espera. Todo esto creó un problema de organización en la escuela.

*"Nos decían que tenían que ir a unos cursos de inserción laboral. Era gente joven y en estos cursos, además de que se les pagaba por hacerlos, les crearon expectativas de trabajo. Si no iban, no les pagaban, y como además les coincidían los horarios, pues tuvieron que elegir, y lo tuvieron claro. Contábamos con ellos y dejaron de venir sin más, dejándonos con las clases colgadas".*

#### **a) Formación y actitud del profesorado.**

El profesorado reconoce que no tenía una formación específica para atender al alumnado procedente de la inmigración exterior, y la experiencia la vivieron en sus inicios de forma muy distinta, según el nivel cultural que tenía su alumnado, según su propia formación en cuanto a conocimiento de otros idiomas, su facilidad personal para adaptarse a este alumnado culturalmente tan diverso y según tuvieran experiencia previa de docencia con alumnado inmigrante. Todas estas circunstancias personales hicieron variar la forma en que vivieron la experiencia, no sólo en sus inicios sino también a largo del proceso y al final de la misma. Así, afirman:

*"Al principio lo pasé muy mal, porque no sé inglés y yo antes no había trabajado con emigrantes. Al principio, fue muy duro, pero luego fue fenomenal. Me pasé muchas horas y fines de semana en mi casa preparándome el material. Para mí, la mejor experiencia de mi vida ha sido la de trabajar con emigrantes. La experiencia la valoro muy positivamente, pero para mí ha sido muy frustrante, porque he invertido mucho tiempo y esfuerzo y ellos no lo han aprovechado."*

*"A mí como profesor no me representó ninguna dificultad. Yo tengo dominio del inglés y siempre he enseñado idiomas. Aquí enseño castellano, pero el conocer otros idiomas ayuda mucho. Quizás las personas que se han encontrado con más dificultades, que tienen un gran valor, y que se han encontrado con que no había ningún tipo de material, son las que se dedican a alfabetización. Para mí lo más frustrante es la ausencia del alumnado. Te preparas para quince y te vienen seis. Yo siempre digo que quiero trabajar con ellos, porque me gusta y encuentro las clases muy enriquecedoras."*

*“El año pasado había dos profesores más, que por sus horarios hicieron lengua para emigrantes. Una lo ha dejado porque se quedó defraudada de las ausencias del alumnado y ha preferido este año hacer otras cosas. Hay quién no tiene tanta facilidad o tiene que hacer un esfuerzo suplementario muy grande para adaptarse a este tipo de población.”*

Las personas entrevistadas afirman que el año pasado recibieron alguna formación específica, pero todas coinciden en que fue insuficiente. Suponen que es importante y necesaria, pero la experiencia que han tenido de estos cursos es que no les aportan cosas nuevas, y que las personas que acuden están como ellos buscando información. Se expresan en estos términos:

*“Las charlas fueron interesantes, pero nadie tiene la pauta; todos los que iban buscaban información y quieren saber de tu experiencia.”*

*“La gente va buscando información, está a tu nivel y te pregunta ‘¿tu cómo la haces?’ Y difícilmente encuentras algo nuevo.”*

*“Tuve una experiencia el año pasado que considero grave: había dos personas que se habían especializado en estos temas, que nos dijeron lo importante que era este tema y de repente, en cuestión de 24 horas desaparecieron pues les ofrecieron otro trabajo de ocupación sociolaboral. La información que nos dieron fue de 3/4 de hora y nos dejaron al profesorado colgado, y el problema es que mañana los tienes ahí, y te las apañas como puedas. Hay cosas que no cuadran; si la cuestión es tan importante, no se puede traspasar el problema al profesorado. La reacción del profesorado fue la de hacerse cargo de ellos.”*

Se encontraron con que les faltaba preparación para atender a un alumnado tan heterogéneo, con culturas y niveles culturales muy dispares, y la falta de conocimiento de sus culturas

*“Si te puedes comunicar recurriendo a otros idiomas, es más fácil”*

*“Al principio pensé que podía haber problemas entre los alumnos magrebíes y argelinos del grupo (eso había sido decir), pero no ha sido así y entre ellos se llevaban muy bien y se ayudaban”.*

*“Funcionas por intuición, haces lo que te parece que puede resultar.”*

En cuanto a la actitud del profesorado hacia el alumnado inmigrante, todas las personas

opinan que ha sido muy buena, pero así como para parte del profesorado la experiencia le ha resultado muy gratificante, a pesar del esfuerzo que han realizado, hay quien ha manifestado su deseo de cambiar de actividad.

Consideran que además es necesario, el que el profesorado tenga una buena predisposición para evitar los posibles recelos iniciales de este alumnado, adquieran confianza y se sientan cómodos. El profesorado indica que se da cuenta que estas personas necesitan que alguien les ayude con el idioma fuera de la escuela.

*"La calidad humana del profesor es muy importante, que vean que te preocupas por ellos. El problema es que cuando te tienen confianza, como son personas que necesitan mucha ayuda, la lengua es la disculpa para todo. Por ejemplo, si tiene que ir al médico, la asistente social le dice donde tiene que ir, pero luego ellos tienen un problema de comunicación, no entienden lo que le dice el médico y tienen problemas para expresarse. he perdido muchísimas horas acompañándoles al Gobierno Civil, a Hacienda, a la comisaría... y luego depende del funcionario que les toque les tratan mejor o peor... yo he visto cómo les trataban muy mal, les decían ¡qué quieres! ¡fuera! Y luego cuando me acerqué yo cambiaron su actitud. Claro que somos racistas "*

*"La talla humana es muy importante. La gente que viene aquí es porque no tiene otras medias de subsistencia, porque si no se pagaría las clases de idioma y se iría a Aragónas "*

#### **b) Dificultades encontradas y forma de afrontarlas.**

Cuando se pregunta al profesorado si por el hecho de tener este alumnado inmigrante se le había planteado alguna dificultad en las clases y como las habían afrontado, señalan, además de las referidas a la falta de formación, otras de diversa índole.

- Unas dificultades se derivan precisamente de las características que presentan el alumnado inmigrante.

*"Dado que es un colectivo que lo que más les preocupa es vivir, subsistir, y tener un trabajo, para ellos la escuela tiene una importancia secundaria. Hay muchas fallas de asistencia y abandonos, y resulta muy difícil mantener el grupo consolidado "*

*"A algunas alumnas magrebíes sus maridos no les dejaban venir a clase porque eran mistas.... un alumno marroquí se ponía a rezar en medio de la*

*clase... una madre joven vino a clase con un bebé porque no tenía donde dejarlo "*

*"Ahora estoy haciendo material para una chica magrebi que tiene muchas dificultades con la grafía y es incapaz de hacer los números. Una especie de redes, el uno con el uno, el dos con el dos... y he llegado hasta el 10. Pero ahora es incapaz de seguir."*

*"Es diferente el mundo árabe de Asia que el de Africa. El primero tiene mucha cultura inglesa, el otro no. Ahora tengo un periodista de Aguisgrán; una química de Urorania. Hay más nivel en la parte asiática que en la africana. Tienen mucha más capacidad de aprender."*

- Otras dificultades se refieren a la falta de todo tipo de recursos

*"Te das cuenta que falta de todo, no hay materiales adecuados, no hay en la escuela diccionarios del castellano o catalán a sus idiomas, tienes que ir improvisando, buscando información, hacerte los materiales. No te sirve el material."*

A la pregunta de cómo afrontaban estas dificultades el profesorado responde que como podían, sobre la marcha. Los problemas los comentaban entre ellos y se ayudaban entre sí:

*"Hemos estado muchas fines de semana creando materiales que considerábamos que les podrían ser útiles, recortando fotos de revistas, poniéndoles nombres a las cosas "*

*"yo le preguntaba, pero bueno!, ¿Cuál es el vocabulario básico para esta persona, que no sabe nada y tiene que hacerse entender.?"*

### **c) Actitud del alumnado autóctono hacia el inmigrante**

En relación a la actitud del alumnado autóctono hacia el inmigrante, hay diversidad de opiniones. Desde dirección afirman que en general es muy buena, aunque siempre hay algún caso excepcional, de alguna persona que hace comentarios despectivos. En un curso de graduados escolares se encontraron con una mujer muy racista, que insultaba a los magrebies y les decía que se marcharan a su país. También se encuentran con alumnado que les contempla con curiosidad y que preguntan ¿qué hacen? Pero que, en general, son muy aceptados y tienen buena relación.

Una parte del profesorado dice que la relación entre al alumnado autóctono y del exterior es muy escasa o nula

*"Yo creo que una gran parte del alumnado de aquí no sabe que existen emigrantes en la escuela. Falta un espacio para que vean y relacionen".*

*"No tienen mucha relación, porque es una escuela de adultos. Todos tienen la misma actitud: se cruzan, se van, entran y se saludan. Eso es todo".*

#### **d) Acceso del alumnado inmigrante a cursos normalizados**

Cuando se les pregunta por el acceso de la población inmigrante a cursos normalizados, hay quienes afirman que se pensó que alguna persona procedente del proyecto Epikouros podría ir, pero al final no fue, pero no saben la razón. Piensan que la escuela está abierta a ese tipo de acceso, pero que no se ha planteado el facilitarlos. Algunas personas entrevistadas consideran que no se debería facilitar porque una parte de este alumnado ya tiene en su país estudios universitarios y superan el nivel necesario y que otra parte, la mayoría de mujeres, son amas de casa y no están preparadas para asistir a cursos normalizados. Hay, sin embargo, una persona que dice

*"No van y considero que sí que deberían ir cuando tienen un nivel de castellano, pero la decisión no es mía".*

### **8.4. Cambios para la mejora del Servicio con el alumnado inmigrante.**

La información recogida se ha agrupado según nos hablan de cambios efectuados durante el proceso (o al final) de la experiencia con el proyecto Epikouros o cambios que consideran que deberían hacerse en el futuro para atender mejor a la población emigrante.

#### **a) Cambios realizados durante la experiencia o al final de la misma.**

- Ante la pregunta de si *la Escuela* se ha planteado hacer alguna modificación para atender a las dificultades surgidas como consecuencia del alumnado inmigrante, las respuestas son diferentes. Unas personas tienen una visión más negativa, afirmando que no se han hecho modificaciones

*"No, ni se ha planteado ni se plantea"*

La mayoría, sin embargo, reconoce que se han hecho algunos cambios para atender mejor a esta población, pero que son insuficientes, que la escuela tiene muy pocas posibilidades, se encuentra con muchos límites y que nunca saben con el profesorado que cuentan. El incremento de profesorado no depende de ellos. Según dicen:

*“La escuela ha tenido que cambiar los criterios de adscripción de los emigrantes a los cursos. En la escuela, al principio, se colocaban a los emigrantes en los cursos como relleno, para completarlos, ahora como hay más, se han montado cursos específicos para ellos, se han cambiado los horarios en función de los grupos, y se ha intentado ponerles en sus horarios preferenciales.”*

*“El año pasado creíamos que podíamos contar con tres personas que se dedicarían a emigrantes y a una la destinaron a otro sitio”.*

*“Desde el año pasado, cuando nos dijeron que tendríamos un aumento de número de emigrantes, tuvimos que decidir que algún profesor se dedicara más a estos grupos”.*

*“Ahora se hace una mejor clasificación del alumnado, se hace por niveles (se establecen seis grupos). Además hasta ahora las programaciones se hacían por curso, ahora los cursos se programan por trimestres. Esto permite ajustar mejor los cursos si hay abandonos”.*

- Cuando se les pregunta si por el hecho de tener alumnado inmigrante, el profesorado ha tenido que hacer algún cambio, todas las personas reconocen que ha tenido que hacer un gran esfuerzo por formarse individualmente, buscando información, y sobre todo que se han dado cuenta que era necesario consultar y adaptar material para las clases. Para el profesorado que tenía alumnado con los niveles más bajos esto les ha supuesto mucho tiempo y un gran esfuerzo

*“Me he pasado muchos fines de semana inventando y creando materiales, alguna específico para una persona.... otros profesores me han ayudado.”*

#### **b) Cambios que deberían hacerse cara al futuro**

En esta parte de la entrevista es donde las personas hablan con mayor resolución y locuacidad, a la vez que dejan en el aire una serie de cosas que les preocupan.

La información proporcionada la agrupamos según se refiera a la política del Ayuntamiento, a la Escuela o al profesorado.

#### *b.1 Política del Ayuntamiento en relación a las escuelas de adultos*

Ante todo muestran un deseo de saber por parte del Ayuntamiento, de las autoridades, la política educativa que desean seguir, o según sus palabras "por donde van los tiros", porque el profesorado percibe que lo único que interesa es llenar horarios, cumplir la normativa, y que lo que prima es "lo reglado. Les gustaría saber si el Ayuntamiento está realmente interesado en que la Escuela se especialice en el tema de inmigrantes, y cuál va a ser la política a seguir con las escuelas de adultos. Dicen:

*"Me gustaría saber si el Ayuntamiento está realmente interesado en que la Escuela se especialice en el tema de inmigrantes y cuál va a ser la política a seguir en el tema de inmigrantes."*

*"No sé que pasa con las escuelas de adultos. El Ayuntamiento tenía cuatro, ahora dos y no sé que piensan hacer, por donde "van los tiros". Si el Ayuntamiento quiere que la Escuela se dedique a los inmigrantes que deje a uno o dos profesores para ello, nosotros nos ocuparemos de distribuirlos y hacer los grupos lo más homogéneos posible. Lo lógico es que las personas que hacen módulos hagan sólo eso, pero al Ayuntamiento sólo le interesa llenar horarios."*

*"Si la Escuela se va a dedicar a los inmigrantes las cosas tienen que cambiar. Lo único que interesa es cumplir la normativa, y lo que prima es "lo reglado". Nos gustaría saber con qué contar para organizarnos."*

*"...en la práctica tenían que haber sido dos escuelas las que se dedicaran, La Pau y nosotros, pero luego como la Pau estaba muy lejos, nos hemos quedado sólo nosotros. Nos gustaría saber a qué atenernos y con qué podemos contar realmente para organizarnos."*

Finalmente también apuntan que sería bueno que la gente que está por encima (de la dirección de la escuela) no sea tan cambiante.

#### *b.2. Cambios que deberían producir en la Escuela*

Hablando de los cambios que se deberían producir en la Escuela para atender mejor a la población inmigrante, consideran que la Escuela se tendría que especializar en el tema de emigrantes.

*"Si como es verdad y parece esta población va en aumento, tendría que hacerse algo más oficial, más serio y más pedagógico. Habría que tomárselo como una especialización de la Escuela, tomárselo como una especialización más seria, al igual que la formación reglada o la laboral. Debe ser algo tan serio como lo otro. Las autoridades tienen que adquirir un compromiso más formal y serio."*

Dicen que la Escuela carece de espacios y recursos materiales. Se la tendría que dotar de unos recursos materiales mínimos y tener materiales específicos para atender al alumnado de las distintas minorías.

*"Faltan recursos de todo tipo. Unos recursos materiales mínimos serían: unos diccionarios de las distintas lenguas al castellano y una fotocopidora."*

También creen necesario dedicar un espacio que fuera específico para este alumnado y disponer de una sala de reunión

*"En el sentido que cuando entraran se encontrarán más identificados con el material que allí haya, que creara ambientación."*

*"Disponer de una salita donde pudieran conocerse y tratarse, para crear un entorno más favorable, y donde se pudieran establecer relación entre el alumnado y de éste con el profesorado."*

Consideran importante que la escuela pudiera ofrecer una guardería con un monitor o voluntario para guardar a los pequeños que facilitara el acceso a las madres, pues ya se han encontrado con varios casos que no han podido atender.

Una profesora señala que las personas inmigrantes no tendrían que ir a grupos diferentes del alumnado de aquí, dice:

*"Los emigrantes no tendrían que ir al mismo grupo. Esto tendría que cambiar, y ubicarles en función de su conocimiento de la lengua."*

También apunta a la necesidad de que se atienda a esta población en la cuestión del idioma desde todas las instituciones:

*"Debe establecerse algún sistema de ayuda a los emigrantes, que les permita resolver sus problemas con otras instituciones (Sanidad, Policía, Hacienda) por el idioma, y no seamos nosotros los que tengamos que acompañarles y*

*darles el soporte con el idioma."*

### b.3. Cambios que deberían producir en el aula

En cuanto a las modificaciones o cambios a realizar *en el aula* indican de común acuerdo que faltan muchos recursos materiales en el aula, que el material de la escuela no es adecuado para emigrantes y se lo tienen que preparar.

*"No tengo ni para cartulinas, la Escuela no dispone ni de una fotocopiadora, ni diccionarios. Los materiales me los tengo que crear."*

El profesorado que tiene alumnado de niveles superiores, afirma que hay que mejorar el material de la escuela y la infraestructura de las aulas, con vídeo y TV para grabar noticias y comentarlas.

Piensan que lo ideal es que el grupo fuera permanente, pero no saben si tiene solución. Una profesora dice en relación a este problema concreto que

*"Si la asistencia a estos cursos se subvencionara, dotándolos de una cantidad, de forma semejante a como se ha hecho con los de inserción laboral, la cosa sería muy diferente."*

El profesorado que imparte cursos al alumnado de niveles más bajos considera que tendrían que cambiarse o ajustarse al tipo de alumnado la metodología de enseñanza y los contenidos de las clases

*"Las clases con las mujeres magrebíes, sobre todo de los primeros niveles, deberían ser distintas, ser muy activas, con trabajos manuales, que trabajaran con las manos, pues los problemas de grafías son importantes, tienen problemas para escribir y con esas personas no puedes hacer nada porque no son capaces de leer ni escribir, si no es a través de la conversación que se establece con cosas que utilizan en torno a un centro de atención, por ej. costura (telas, tijeras etc.). Se necesitarían otros materiales."*

Considera que sí que hay alumnado suficiente para montar este tipo de clases.

### b.4. Cambios que se deberían producir en el profesorado

Cuando se les pregunta si el profesorado debería hacer algún tipo de cambio o

modificación, las personas entrevistadas, en su mayoría, dicen que deberían recibir formación específica, si es que la hay, porque aunque ellos han recibido formación a través de algunos cursos, la consideran insuficiente y dudan un poco de su eficacia. Piensan que el profesorado debería recibir una formación específica y regular.

Piensan también que dentro de la Escuela debe haber una parte del profesorado, las personas que lo deseen y quieran, que se deberían dedicar en exclusiva a las personas inmigrantes.

*“Que se les libere de otros cursos y que tengan una mejor distribución de horarios. Deben tener tiempo suficiente para hacer las cosas.”*

### 8.5. Impacto del proyecto sobre el servicio

En este apartado se señalan tanto los aspectos positivos como negativos extraídos de las entrevistas que nos muestran el impacto de la experiencia en el servicio.

Tras la experiencia de Epikouros aparecen los siguientes indicadores de un impacto *positivo* sobre el servicio:

- En el tamaño y variedad de *población atendida*: cada vez hay mayor número de personas inmigrantes que solicitan sus servicios y es más variada la procedencia de origen. El aumento lo atribuyen a que se informan entre ellos y a la actuación de la escuela el año pasado anunciándose en varios idiomas, en un lugar donde acude la población inmigrante con problemas.
- En la *Escuela* se han producido cambios organizativos y estructurales para poder atender mejor a la población inmigrante. Así:
  - Antes de la experiencia de Epikouros a las personas inmigrantes se las ubicaba en los cursos de relleno, para poder completarlos, y su número era muy reducido, ahora se han creado cursos específicos para ellos.
  - Se han modificado los criterios de asignación a los grupos, creándose cinco niveles, según su nivel de conocimiento de la lengua y formación previa.

- Se les procura asignar los horarios más convenientes.
  
- La organización de los cursos ha pasado de ser anual a revisarse y estructurarse dos veces por año.
  
- Ha habido una reestructuración interna del profesorado. Un acuerdo interno de que al menos una persona del profesorado se dedique plenamente a atender a la población inmigrante.
  
- Antes de la experiencia de Epikouros la Escuela consideraba que la atención a los inmigrantes era un tema secundario, ahora desea y quiere darle la importancia que ven que tiene. Desean que la atención a la población inmigrante sea una especialidad de la escuela, y que se considere una especialidad tan importante como las otras cosas que hace.
  
- En el *profesorado* se ha observado:
  - Se ha producido en el profesorado un mayor grado de concienciación de las dificultades de la población inmigrante.
  
  - Ha habido un aumento de sensibilización hacia la población inmigrante y una modificación de sus actitudes. Reconocen que tenían algunos prejuicios, basados en cosas que habían oído, y que sus creencias no se han dado en la realidad. Consideran que la actitud del profesorado hacia la población inmigrante es esencial. Algunas personas han hecho más de lo que les correspondía en el ejercicio de su profesión y les han ayudado fuera de la escuela, acompañándoles para realizar gestiones, tales como ir al médico, a la Policía, o a Hacienda.
  
  - El profesorado más implicado considera que la experiencia es muy positiva, incluso la mejor de su vida, reconociendo un enriquecimiento personal y profesional.
  
  - Les ha supuesto un gran esfuerzo de preparación de clases, sobre todo las personas que impartían los niveles más bajos, pero lo han hecho con ilusión y dedicación. Han creado materiales específicos para sus clases e introducido

actividades distintas, pero creen que hace falta hacer más y mucha dedicación por lo que también proponen cambios necesarios para la mejora.

- Se han hecho conscientes de su falta de formación específica, de la importancia del tema, de la escasez de recursos existentes para dar una respuesta más satisfactoria, de la necesidad de adaptar materiales.

- Se ha producido una mayor relación y comunicación entre el profesorado, colaborando entre ellos en la creación de materiales y proponiendo actividades en la clase.

En el *alumnado autóctono*:

- Entre el alumnado de aquí, las personas inmigrantes despiertan interés y curiosidad. La experiencia, también ha dado lugar a que emerjan actitudes xenófobas latentes por parte de alguna persona particular, permitiendo así que hayan podido ser contrarrestadas por el resto del alumnado y el profesorado.

- Consideran muy escasa la relación existente entre alumnado autóctono y emigrante. Creen que es necesaria y proponen algún cambio, como disponer en la Escuela de unas aulas ambientadas para que se sientan más cómodos y satisfechos, y disponer de un espacio en la Escuela donde puedan relacionarse todo el alumnado, dado que las personas inmigrantes acuden a grupos separados de la población autóctona, y también relacionarse con el profesorado fuera de clase. En la medida de lo posible y si tienen el nivel necesario, el alumnado inmigrante debería poder incorporarse a cursos normalizados.

Sin embargo el proyecto Epikouros tuvo también unos efectos que no fueron tan buenos como cabría esperar. Así

- *Las personas que utilizaron el servicio:*

- Fueron muy pocas las personas que acabaran la actividad. La mayor parte

de alumnado inmigrante procedente de Epikouros, abandonó pronto los cursos por tener que realizar otra actividad del proyecto, cursos de inserción laboral que estaban subvencionados y en donde se les daba también clases de lengua. Por los horarios o la falta de disponibilidad de tiempo de las personas no eran compatibles. Tuvieron que elegir, y sólo quedaron cinco. Hecho que apunta a una falta de coordinación entre servicios.

- La *Escuela* se vio afectada por:

- Una desorganización inicial. La mayoría de alumnado se incorporó cuando los grupos ya estaban formados y el curso iniciado. Les incorporaron a grupos ya en funcionamiento, aumentando el alumnado/grupo.

- Se creó un problema de organización interna. Algunas clases se les quedaron "colgadas" a causa de los abandonos.

- *En cuanto al profesorado:*

- Hubo un desconocimiento inicial del profesorado de la existencia del proyecto. Nadie les informó al principio, se enteraron después.

- Hubo una preocupación inicial por la falta de formación específica. Luego recibieron unas charlas de formación, pero lo consideran insuficiente y cuestionan la eficacia de la formación recibida. Sirvieron para motivarles por el tema, pero los problemas con los que se encontraban los tuvieron que resolver como pudieron entre ellos, sobre la marcha y por intuición y poniendo mucha dedicación. Para las personas que tuvieron alumnado menos preparado los inicios fueron angustiosos y la actividad estresante, aunque al final la experiencia les resultara muy satisfactoria.

- Los abandonos por parte del alumnado produjeron frustración en una parte del profesorado. La experiencia sirvió para que alguna persona del profesorado, aun teniendo una actitud positiva hacia el alumnado, reconociera que tenía muchas dificultades para adaptarse a este tipo de población, se desanimara y pidiera al año siguiente dedicarse a otras actividades distintas de la escuela.

- *En cuanto a la coordinación entre servicios:*

- Durante el programa hubo contacto entre la dirección y alguna asociación, de filipinos, mediante la persona encargada del SOLI pero consideran que eso depende del Cap de Servei. Desde el año 91 la Escuela tiene cedida un aula a un colectivo magrebí, pero ellos tienen su propia monitora.

- Después de la experiencia del proyecto no parece haber ningún tipo de contacto entre la escuela y las asociaciones. Informan de los cursos siguiendo la vía oficial.

## 9. VALORACIÓN DEL PROYECTO POR PARTE DE BARCELONA ACTIVA (BA) Y SERVICIOS IMPLICADOS.

En este apartado se exponen los efectos del proyecto Epikouros en Barcelona Activa (BA) desde las perspectivas del personal técnico de los servicios y del profesorado implicado en los cursos. También se expone unas conclusiones generales sobre la eficacia de las acciones que ha realizado BA y que deducimos de la base de datos que este organismo nos ha aportado. Este último punto se ha trabajado con mayor detalle en el epígrafe de las conclusiones cuando se analizan los efectos del proyecto en las personas inmigrantes, el interés en retomarlo aquí es con objeto de dar una visión comprensiva de la participación de BA en el proyecto.

Se analiza en primer lugar el conocimiento y la valoración general que hace el personal implicado del proyecto y del servicio específico de orientación (SOLI); luego, se expone la valoración que se hace de las minorías étnicas culturales y se analizan los resultados obtenido; posteriormente se describen los efectos que se considera que el proyecto ha tenido en los servicios de BA; y, por último, se expone el modelo funcional de atención a la población inmigrante para su inserción laboral que emerge de las opiniones del personal de BA entrevistado.

### 9.1. Conocimiento y valoración general del proyecto EPIKOUROS y del SOLI

El proyecto EPIKOUROS era conocido entre el personal técnico de Barcelona Activa pero no entre los formadores y formadoras y especialistas que trabajaban en contacto directo con las personas inmigrantes. La siguiente afirmación de una persona es representativa del nivel que estos especialistas tenían del proyecto:

*"Sólo sé que llegan algunos alumnos extranjeros porque existe el programa EPIKOUROS pero no sé cuáles son sus objetivos, su finalidad, si continúa o no ..."*

Incluso, el conocimiento del proyecto era bastante parcial dentro del mismo personal técnico puesto que su gestión fundamentalmente se encontraba centralizada en una persona que actuaba a su vez como referente para todos los demás.

Precisamente por esta falta de conocimiento sobre el proyecto, de un lado, y por el desconocimiento que existe de las funciones de los diferentes servicios del ayuntamiento, de otra, se ha valorado positivamente el que en Barcelona Activa hubiera una persona que hiciera el papel de referente del proyecto. Esta persona era totalmente indispensable para coordinar y centralizar las cuestiones las minorías inmigrantes.

*“Ha venido muy bien que una persona centralizara todo el tema del proyecto desde BA porque conoce el tema laboral y puede canalizar a cada programa, centro, etc. más adecuado”.*

El personal de Barcelona Activa, técnicos y especialistas de los cursos valoran positivamente el proyecto. Los aspectos que más se valoran se refieren a los siguientes puntos:

\* *Intervención conjunta de distintos sectores de la Administración.* Ha servido para que los distintos servicios del Ayuntamiento entren en relación y conozcan las diferentes lógicas y modos de funcionamiento que les gobiernan. Así, los servicios técnicos de Barcelona Activa en su relación con los servicios sociales ha comenzado a entender las características diferenciales que presentan las personas de minorías étnico-culturales y, de otro lado, por parte de los servicios sociales también se ha tenido la experiencia del mercado laboral y el funcionamiento que lo regula.

La experiencia se considera como un buen punto de partida para comenzar a plantearse en los distintos servicios el cómo trabajar coordinadamente con las personas inmigrantes y cómo integrar su atención dentro de los servicios como algo habitual y cotidiano. Puesto que uno de los problemas que ocasionó la existencia del proyecto fue el producir situaciones de actividad excesiva en algunas épocas y tener que responder a unas necesidades concretas en los momentos precisos que el proyecto requería. En este sentido es elocuente la siguiente afirmación de una de las personas entrevistadas:

*“... continuar trabajando con estos colectivos pero no con proyectos puntuales que producen situaciones de actividad excesiva en algunas épocas,*

*sino de integrar el trabajo con las minorías dentro de las funciones de cada uno de los servicios normalizados de forma que la atención sea cotidiana y de manera coordinada."*

\* *Apertura de los servicios a las personas inmigrantes.* Se valora positivamente el que se haya intentado atender a los colectivos de inmigrantes de una forma consciente y organizada. Esto ha servido de experiencia para los propios servicios en el tratamiento de esta población, para conocer las necesidades y los problemas de adaptación que plantea a los servicios.

\* *Tratamiento individualizado a las minorías étnico-culturales.* Se destaca que en el proyecto se haya trabajado la profesionalización de las personas inmigrantes y, sobre todo, la atención y el seguimiento individualizado que se les ha hecho desde el SOLI. Se reconoce que necesitan este seguimiento dadas las características específicas de esta población inmigrante con situaciones socioeconómica deficitarias y, a menudo, con bajos niveles culturales; a ello se añade, además, la complejidad administrativa de los servicios.

La *valoraciones negativas* que, en términos generales, se hacen al proyecto se refieren fundamentalmente a los problemas surgidos por la falta de coordinación. Ésta se considera lo más positivo pero también lo más difícil del proyecto y lo que más conflicto ha ocasionado. Los problemas de coordinación se centran en los siguientes puntos:

- No haber tenido en consideración el *funcionamiento peculiar de Barcelona Activa*. Esto dio lugar a que pasara demasiado tiempo entre la entrevista inicial de acceso a los cursos y el inicio de éstos, lo que dio lugar a una pérdida considerable de personas que en un principio debían realizar su itinerario de inserción sociolaboral en los servicios de Barcelona Activa. Como se ha puesto de manifiesto en la descripción de los servicios, en el caso de Barcelona Activa los cursos se inician cuando se reciben las subvenciones oportunas y la disponibilidad de las minorías inmigrantes varía mucho, de tal manera que cuando se les avisa para que comiencen el curso adecuado a su perfil, o no se localizan o su situación laboral ha cambiado.

\* *Las distintas sensibilidades y lógicas de funcionamiento de las dos áreas del Ayuntamiento* implicadas en el proyecto. En líneas generales, el área de servicios sociales atiende más a necesidades sociales y básicas donde los efectos de sus

acciones son más a medio o largo plazo; mientras que en Barcelona Activa se atiende más a la lógica del mercado que busca un beneficio más inmediato.

\* *Falta de conexión previa con el INEM.* No se trabajó suficientemente la implicación de este organismo en el proyecto, siendo su papel importante en la selección de las personas que participan en distintos servicios de BA. Así, por ejemplo, apenas se pudo contar con plazas en los Planes de Ocupación para los usuarios y usuarias del proyecto puesto que la selección de las personas fue realizada en el INEM, como dice una persona entrevistada:

*“En ningún momento se pensó en reservar plazas en los planes de ocupación o en las Escuelas taller para las personas que provenían del proyecto EPPHOUROS, debían incorporarse por los cauces normales.”*

No obstante, si se reconoce que hubo voluntad por parte de las personas que conocían el proyecto de atender un determinado número de personas.

\* *Falta de coordinación interna* entre los servicios de BA. Si bien los distintos especialistas de los servicios emiten informes sobre resultados de los usuarios y usuarias, aquellos no son objeto de la reflexión y valoración necesaria para sacar consecuencias. Ha faltado una puesta en común de los distintos servicios implicados sobre la experiencia del trabajo con las minorías, sea durante el desarrollo o, incluso, al final del proyecto.

## **9.2. Valoración que se hace de las personas inmigrantes que han pasado por los servicios y resultados obtenidos.**

En este punto distinguiremos tres apartados, dos de los cuales se analizan desde la opinión y perspectiva del personal de BA (nivel de aprovechamiento y valoración de las características personales de las personas inmigrantes); y, el otro, se trabaja a partir de los datos aportados por BA sobre la utilización de los servicios por parte las personas inmigrantes derivadas desde el SOLI (resultados de los usuarios y usuarias en los servicios)

**9.2.1. Resultados de los usuarios en los servicios de Barcelona Activa.**

De todas las personas que en un principio se preveía que utilizaran los servicios de BA, sólo las que consiguieron entrar en las Escuelas Taller han logrado resultados positivos. Algunos de los resultados generales que cabe mencionar en este punto, son los siguientes:

	ACCIONES IOB	ESCUELA TALLER	PLANES DE OCUPACIÓN	FORMACIÓN OCUPACIONAL
Número Absoluto de usuarios derivados	38	19	9	75
% respecto al total derivado a BA (97)	39%	20%	9%	77%
% respecto al total del proyecto (235)	16%	8%	4%	32%
Número absoluto de éxito	24	10	1	7
% de éxito respecto al total derivado al servicio	63%	53%	11%	9%
% de éxito respecto al total derivado a BA (97)	25%	10%	1%	7%

Cuadro 9.1 Participación de las personas inmigrantes en los distintos servicios de Barcelona Activa en términos absolutos y relativos.

\* *El poco éxito de las derivaciones hechas desde el SOLI a Barcelona Activa.* Fueron 97 personas el total de personas derivadas desde el SOLI a Barcelona activa, lo que representa un 41% del total de la población atendida por el proyecto (235), las cuales se distribuyen en los servicios de BA tal como se muestra en el Cuadro 9.1. De estas 97 personas y considerando a las que aún continúan en los servicios, únicamente 18 personas pueden considerarse que han terminado o terminarán la actividad con éxito, es decir un 19% de las personas derivadas a los servicios de Barcelona Activa. Estas 18 personas se refieren a:

- 10 que aún están en Escuelas Taller y para los/as que se puede prever un logro final exitoso dado el nivel de integración y rendimiento que están teniendo en sus respectivas escuelas.
- 1 atendida en Planes de Ocupación y para la cual también cabe esperar un final con éxito.

- 7 que han entrado en algún curso de formación ocupacional, de las cuales 3 han acabado con éxito el curso y 4 aún lo están realizando.

No se ha contabilizado como éxito final las 24 personas que acabaron las acciones IOB con éxito puesto que esta actividad era obligatoria para entrar en otros servicios, como es el caso de las 19 personas de la Escuela Taller que tuvieron que previamente realizar algún tipo de Acción IOB.

\* Cuando se analizan los datos por servicio, destacamos los siguientes aspectos:

- El servicio que mayor éxito ha tenido ha sido el de las Escuelas Taller, donde al menos el 53% de las personas derivadas a este servicio están realizando el aprendizaje de un oficio. No obstante, hay que considerar que de las 19 personas derivadas a este servicio, 9 no llegaron a iniciarlo. Estos 9 fracasos se explican, en parte, por el tiempo transcurrido entre la fecha de derivación y la fecha en la que podía comenzar (5 personas no se pudieron localizar) y, en parte, por propia iniciativa de la persona (4 personas) puesto que abandona una vez conocida o iniciada la actividad en la escuela.

- El servicio que presenta un fracaso considerable es el de la formación ocupacional, al que se hicieron 75 derivaciones y únicamente 7 pudieron realizar algún tipo de curso. Las razones que se argumentan para explicar este fracaso es el largo periodo de tiempo, hasta seis meses, que la persona inmigrante debía esperar desde que se le hacía la entrevista inicial en el servicio hasta la incorporación al curso; durante este periodo las condiciones de las personas cambiaban de tal manera que o eran ilocalizables o se encontraban realizando algún trabajo temporal que les impedía asistir a las clases.

- Respecto a los Planes de Ocupación, si bien inicialmente se consideró como otro servicio de Barcelona Activa a disposición del proyecto en la realidad prácticamente no se utilizó. Sólo una persona ha realizado un Plan de Ocupación. La razón fundamental que se argumenta para explicar este hecho es que en el año 1997 el listado de las personas que debían beneficiarse de este servicio llegó prácticamente confeccionado desde el INEM y no se contempló la inclusión de personas del proyecto Epikouros. Otros casos particulares que no pudieron entrar en este servicio (en concreto

2) fueron por razones administrativas: una vez realizados los trámites se constató que estaban dados de alta como autónomos y no podían firmar el contrato.

- Respecto a las acciones IOB (SMO y PPAO) no pueden considerarse exitosas intrínsecamente por el hecho de que el 63% de las personas la finalizarán con éxito. Su éxito posiblemente hay que atribuirlo fundamentalmente a que eran necesarias para acceder a otro servicio, Tal como están programadas (duración, contenido y metodología) no parecen adecuadas a las características de las personas inmigrantes y, sobre todo, cuando éstas presentan claras dificultades con el idioma.

Posteriormente, en las conclusiones, se expondrán con mayor detalle los resultados de los itinerarios en Barcelona Activa.

### **9.2.2. Nivel de aprovechamiento desde la perspectiva del profesorado.**

Exponemos a continuación la experiencia del profesorado de las Escuelas Taller sobre este punto puesto que es el servicio donde han participado suficiente número de personas como para ofrecer una imagen real de la situación.

En general se reconoce que el nivel de conocimientos inicial de las personas inmigrantes es similar al de la población autóctona, a excepción del tema lingüístico donde tienen evidentes niveles inferiores. Su nivel de integración en el grupo es normal y no presentan, como dice una persona entrevistada *"ni más ni menos dificultades que la de los autóctonos"*. Los resultados son iguales e, incluso, mayores en algunas clases. Es más, se les consideran potencialmente más insertables por el valor añadido de ser inmigrante a los que se les supone una mayor motivación e interés por el trabajo.

El perfil que caracteriza a la persona con éxito en la escuela, es el estar motivado, que sea un poco espabilado y con un nivel de estudio equivalente al Graduado Escolar o Formación Profesional. Los magrebíes no se separan de este perfil, la mayor dificultad es la lengua y el nivel de la lectoescritura.

Si bien los niveles de resultados que se le atribuyen son similares a los que alcanzan las personas autóctonas, se reconoce que deben hacer un esfuerzo mayor, sobre todo en el caso de los objetivos de compensatoria. Requieren una atención y un seguimiento

más individualizado que los autóctonos, que es relativamente fácil de realizar en las clases práctica de los talleres pero que presenta problemas en el caso de las clases de compensatoria.

Su nivel de integración y rendimiento es mayor en los talleres que en las clases de compensatoria. En algunos talleres destacan por sus habilidades y gozan de gran reconocimiento entre sus compañeros. Las dificultades mayores se presentan en las clases de compensatoria tanto por la falta de preparación del profesorado en el tratamiento de las minorías como por bajas competencia lingüísticas y diferencias culturales del alumnado, como dice una persona que compensatoria:

*"No sé como tratarlos ... se sienten perdidos ... dicen a todo que sí pero luego no han entendido nada ... hay que seguirlos muchísimo ..."*

Las medidas que se han tomado para afrontar los niveles diferenciales que presentan las minorías étnico-culturales, han sido básicamente dos. Una, ha consistido en darles clases extras de castellano (cursillo de dos meses de 3 horas diarias) puesto que los niveles iniciales eran muy bajos y, la otra, en bajar los niveles de dificultad de los ejercicios de las clases de compensatoria.

El profesorado reconoce la necesidad de una preparación específica para trabajar en aulas multiculturales. En concreto, solicitan una preparación específica sobre los rasgos culturales más característicos que les permitiera actuar con mayor conocimiento de causa en muchas de las situaciones que se les presentan. La necesidad de esta formación específica es sentida mucho más por el personal de compensatoria que por el de los talleres.

### **9.2.3. Valoración que se hacen de las características personales de los y las inmigrantes.**

El proyecto Epikouros ha facilitado la entrada de personas inmigrantes a los distintos servicios de Barcelona Activa y una mayor experiencia de los especialistas con este tipo de población. La opinión generalizada sobre las personas inmigrantes es positiva o, al menos, no inferior a la que tienen de la población autóctona.

Los rasgos que más se valoran de las personas inmigrantes son los siguientes:

- gran motivación por las actividades que realizan, incluso, en muchos casos, superior a la que tiene la población autóctona.

- tienen un alto nivel de compañerismo, tanto entre ellos mismos como con las personas autóctonas.

- no se consideran que tengan más problemas de contratación que sus vecinos de Ciutat Vella, pues éstos también tienen muchos problemas de conseguir trabajos estables dadas sus condiciones formativas y socioculturales. Incluso para el mercado laboral se les reconoce un valor añadido por su interés y necesidad de trabajar en la mayoría de los casos.

Los inconvenientes mayores que se han encontrado en el tratamiento con este colectivo se refieren básicamente a:

- al bajo nivel de dominio del idioma lo que requiere un esfuerzo adicional tanto por parte de los especialistas como por las mismas personas inmigrantes,

- la inestabilidad de sus condiciones de vivienda, de trabajo, de relaciones, etc., por lo que su disponibilidad varía mucho a lo largo del tiempo y dificulta o hace imposible, en muchos casos, su localización y seguimiento.

Otros rasgos personales que se destacan como características que deberían tenerse en cuenta con esta población, son las siguientes:

- normalmente son personas que tienen desconfianza hacia la administración derivada de su propia condición de inmigrantes y de su situación administrativa legal. Necesitan de alguien de su propio colectivo que les dé confianza y credibilidad en el servicio. De aquí que el tipo de comunicación que mejor funciona entre ellos es la del “boca a boca”

- también se debe trabajar aquellas características culturales que dificultan su integración en el mercado laboral: hábitos laborales. disciplina en los horarios, en los compromisos, etc.

Desde Barcelona Activa no se considera al inmigrante con menos potencial de insertarse en el mundo laboral que los autóctonos, siempre que aquel tengan un buen

nivel de integración social y ajuste su comportamiento a los patrones culturales que imperan en el mercado, e incluso, en algunos casos sus posibilidades son mayores dado el gran interés que tienen y el valor añadido que representan.

*“La integración en el mundo laboral depende de los niveles de integración social que tienen las personas, independientemente de si se es inmigrante o no ... el inmigrante vive en zonas socialmente desfavorecidas lo que dificulta enormemente el que tengan una buena integración”.*

### 9.3. Efectos de la experiencia en los servicios de Barcelona Activa.

Las valoraciones más importantes y generalizadas que el personal de BA entrevistado hace de los efectos ha tenido el proyecto sobre los servicios, se refieren a los siguientes aspectos:

\* Aumentar el conocimiento y el futuro acceso de los inmigrantes a los servicios: se prevé que como efecto del proyecto Epikouros, además de otras razones, los colectivos se acerquen más a los servicios, aunque se reconoce que su acceso es difícil.

*“El programa EPKOUROS supuso una entrada de personas pero la tendencia es que la población inmigrante va aumentando y ello es porque se lo comentan entre ellos y van viniendo”.*

*“Se ha notado un incremento de peticiones desde la existencia de Epikouros”.*

*“Ha servido para abrir los circuitos y no tanto por el éxito del alumnado en las actividades, pues muchos de ellos ni la han empezado.”*

\* Favorecer la sensibilidad del personal de los servicios por el colectivo de inmigrantes y su específica problemática de inserción sociolaboral. E, incluso, algunas personas señalan el enriquecimiento personal que les ha supuesto el trato con estas personas y que esto redundará positivamente en su trabajo.

\* Tomar conciencia de la necesidad de una formación específica sobre el tema a diferentes niveles, técnicos y especialistas de los cursos. Parece que en estos momentos se ha iniciado algún tipo de formación, si bien no parece suficientemente sistematizada, extensa y con la profundidad que el tema requiere. Según los técnicos de

Barcelona Activa, debería primero formarse al personal técnico y, sobre todo, el personal de recepción que recibe a los inmigrantes y, en una segunda etapa, al profesorado en función del número de personas que lleguen a los cursos. Pero el profesorado y especialistas que están en los cursos, consideran prioritarios y necesario su formación para afrontar, sin la angustia que representa el desconocimiento, la enseñanza con estos colectivos.

\* Plantearse la necesidad de adaptar metodologías, materiales de enseñanza-aprendizaje a las características de esta población.

\* Sensibilización de la necesidad de ajustar mejor los requisitos de entradas a las personas inmigrantes por lo que respecta a aspectos administrativo, formulario a cumplimentar. En estos momentos se está planteando el establecer unos modelos unificados para facilitar al personal la orientación a los inmigrantes.

\* Tomar conciencia de los gastos que a diferencia de los autóctonos representan la inserción sociolaboral de estos colectivos y que debe asumirlas el Ayuntamiento. Por ejemplo, el incremento del coste de los contratos de trabajo

\* También puede considerarse como efecto importante del proyecto la experiencia que ha supuesto la coordinación entre servicios en cuanto que ha acercado a los distintos servicios y ha aumentado el conocimiento mutuo.

#### **9.4. Modelo funcional para la inserción sociolaboral de los inmigrantes.**

La visión que parece dominar en Barcelona Activa sobre cómo debería ser la articulación de los distintos servicios del Ayuntamiento y sus relaciones con los colectivos y personas inmigrantes a fin de potenciar su acceso y utilización, presenta las siguientes características:

##### ***a) Relación con los colectivos de las minorías inmigrantes:***

- Barcelona Activa está interesada en mantener una vía abierta a los inmigrantes. Se reconoce que es un tema que se inicia y que aún no existe la sensibilidad necesaria

en todos los niveles de decisión pero que la voluntad general es seguir con el tema a igual que se ha hecho con otros colectivos; es decir, como es el caso de las mujeres que necesitó en su momento una dedicación especial, pero que en la actualidad se está a trabajando como algo cotidiano en las programaciones de la entidad y no como algo puntual o de un programa específico.

- Se reconoce que se ha de hacer un esfuerzo para acercarse a las Asociaciones pero también se considera que no debe ser aislado sino que debe plantearse en todos los servicios del Ayuntamiento.

- Debería abrirse una vía de comunicación con los colectivos, mediante actividades (por ejemplo, reuniones) ya sean promovidas por la propia Barcelona Activa como por las Asociaciones. Estas reuniones tendrían el sentido de recoger ideas sobre los cursos, sus contenidos, el funcionamiento, etc., que más se adecuen a las características particulares de los colectivos.

- Debería trabajarse también con entidades que puedan tener acceso a esta población: asociaciones de vecinos, servicios asistenciales, etc., para llegar a todo un grupo de gente que no pasan por las asociaciones. Sería bueno identificar cuáles son los puntos de información más importante para ellos a fin de que les llegue la información pertinente.

*"... Una de las características de estos colectivos es que no van por los canales formalizados, la comunicación que funciona fundamentalmente es el boca a boca...."*

- La posición que se defiende es la de integración de las personas inmigrantes dentro de las actividades normalizadas promovidas por BA, si bien reconociendo que para que funcione es necesario incidir en la formación del personal técnico y especialista en el tratamiento con colectivos multiculturales:

*"No veo los cursos específicos para inmigrantes sino de tipo mixtos porque no queremos desviarnos de lo que es una línea de integración"*

En este sentido podemos decir que se apuesta por un modelo de formación de las personas que están dentro de la administración pública más que de servicios específicos.

*"... Reforzar la formación de las personas que reciben a los inmigrantes y las que tienen cursos, e intentar combatir el etnocentrismo por las personas que trabajamos en el sector público "*

**b) coordinación de los servicios entre si y de éstos con las asociaciones.**

- En relación a la coordinación entre los servicios y las asociaciones las personas entrevistadas señalan que:

\* debería potenciarse una *figura intermedia*: personas de la misma etnia y con capacitación suficiente para hacer de intermediario en cuanto que conoce los códigos, necesidades y problemáticas de sus propios colectivos. Barcelona Activa sería la responsable de formar a estas personas para que pudieran cumplir su función de informar y orientar a los potenciales usuarios de los servicios. Desde este modelo de coordinación, no se prevé un acceso directo de los usuarios a los servicios sino que su primer contacto sería con la persona intermedia.

- En relación a la *coordinación entre los servicios* municipales se considera que:

\* el Ayuntamiento de Barcelona debería asumir el compromiso de desarrollar una política y línea de actuación concreta, donde diferentes técnicos responsables tengan que ponerse de acuerdo para trabajar con las minorías étnico-culturales y dar respuesta a sus necesidades específicas de inserción sociolaboral. Para ello, se insiste en que es importante tomar en cuenta la lógica y la función de ser de cada servicio y que cada uno responda desde su propia particularidad:

*"Habría que definir el tema de la sensibilidad de los distintos servicios, porque a nosotros es el propio mercado de trabajo el que nos define la función que debe hacerse... Hay que adaptarse a la lógica del mercado y éste busca el beneficio que no es precisamente social ...se debería demostrar, enseñar, "vender" a los empresarios lo rentable que puede ser un inmigrante "*

*" No es por falta de voluntad de las personas implicadas, la gente tiene el problema en la cabeza, el problema es las distintas mentalidades que en la realidad responde a los distintos servicios del Ayuntamiento "*

\* Los servicios son bastante complejos como para que cualquier usuario pueda comprender su entramado. No se trata de que las personas conozca bien este entramado, sino una vez que éstas tengan un centro de referencia sea éste el encargado de hacer las conexiones pertinentes.

*“La complejidad de los servicios no tendría que llegar a los usuarios, éstos han de tener un único centro de referencia y desde este centro se han de hacer las conexiones pertinentes con los otros servicios. Si no se consigue es por problemas de personal, de si conoce o no los otros servicios.”*

### **c) Organización y funcionamiento de los servicios.**

Sobre este punto, las apreciaciones y sugerencias que se hace desde BA se refieren a los siguientes aspectos:

- Sí, se considera necesario un servicio de orientación específica para las minorías étnico-culturales sobre todo para canalizar las demandas iniciales y orientar a la persona al servicio que mejor se ajusta a su perfil de competencia y necesidades.

*“Sí, es necesario un servicio como el S.O.L.I. porque ayuda a orientar las demandas iniciales, hacer de filtro y valorar si las personas están preparadas para iniciar unos circuitos”*

*“Debería haber un servicio que centralizara la información de todos los otros servicios del ayuntamiento y de los recursos existentes y canalizara a las personas... Habría que articularlos de una forma global.”*

Se tiene conciencia de que a las personas inmigrantes si no se le da facilidades y ayuda les será muy difícil acceder y menos todavía “moverse” entre los servicios normalizados del Ayuntamiento.

*“Si ya es difícil para una persona de aquí llegar a los servicios, a los inmigrantes les será mucho más. Debería favorecerse de alguna forma este acceso, sea mediante la figura de una persona especializada que le ayudara a entrar en los servicios...”*

- En relación a los inmigrantes que puede atender BA, por la propia lógica del funcionamiento y finalidad que tiene la entidad, se defiende un perfil competencial mínimo de entrada. Sobre todo se insiste en un nivel de dominio del lenguaje suficiente

para seguir los cursos de profesionalización en los que pudiera insertarse. Es decir, la contribución de BA en el circuito de inserción sociolaboral del inmigrante es la de proporcionarle formación y ayuda en su profesionalización, pero partiendo de unos niveles mínimos de bases lingüísticas y de conocimiento del entorno que permitan a la persona aprovechar el servicio.

*"Barcelona Activa siempre parte de unos mínimos y éstos se refieren al nivel de dominio del castellano, los formadores tienen problemas de comunicación y de entender a los inmigrantes, y esta formación no la puede abordar Barcelona Activa pues está orientada y dedicada a la ayuda en el empleo y no hay previsto este tipo de aprendizaje..."*

*"Es necesario que exista una formación previa para los del nivel más bajo, a fin de poder seguir los cursos y ello no es función de Barcelona Activa"*

- Se está totalmente en contra de proyectos o programas puntuales de atención a las personas inmigrantes. Debería haber una estabilidad en los servicios que se ofrecen a estos colectivos, que se integren en la cotidianidad de aquellos.

*"Los puntos de referencia deben ser estables y también las personas deben ser estables, la continuidad debe ser de los programas y de las personas que los gestionan para que puedan conservar la memoria histórica de lo que se ha hecho en años anteriores... si no hay continuidad la gente se pierde"*

- Se debe evitar realizar actividades específicas para los inmigrantes, deberían introducirse en los canales normalizados de uso y acceso a los servicios, puesto que se defiende un modelo de integración.

- Se reconoce la importancia y necesidad de una formación específica dirigida al personal para el trato con esta población, tanto para el profesorado y especialistas de los cursos como para todas las personas que están en el circuito y están en contacto con aquella; sobre todo en el caso de las personas de recepción y responsables de las primeras entrevistas. Incluso debería preverse, al menos para una primera época, la figura de una persona que asesorara a los servicios ante posibles dificultades que se irán encontrando en la medida que van llegando este tipo de población inmigrante.

-Se reconoce que debe incidirse sobre el sistema empresarial para que también se sensibilicen ante el acceso de personas inmigrantes al mundo laboral y el tratamiento

específico que esto requiere. No hay experiencia negativa ni se ha recibido ninguna queja de algún empresario.

*"Algunas empresas tienen interés especial en contratar inmigrantes, porque tienen un valor añadido. Si bien también se dan problemas debido a estereotipos, algunas no los quieren contratar sin dar razones, en determinados casos algunas comentan "hombre ya me traes otro morito"*

- También se añade otros tipos de servicios que podrían ofertar a estos colectivos como es el disponer de una bolsa de trabajo.

## **D. EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROYECTO EPIKOUROS**

**10. Conclusiones generales**

**11. Prospectiva**

## **10. CONCLUSIONES GENERALES**

En este capítulo se abordan las conclusiones y sugerencias para actuaciones futuras que se desprenden de los estudios evaluativos realizados en los capítulos anteriores. En esos capítulos se ha valorado el proyecto Epikouros desde la experiencia y percepción que del mismo han tenido los distintos agentes implicados (Área de Servicios Sociales, Área de Promoción Económica y Escuela de Adultos del Instituto Municipal de Educación, Asociaciones de personas inmigrantes y personas usuarias del proyecto).

En la redacción de estas conclusiones se han considerado aquellos puntos comunes que emergen del conjunto de todos los implicados, respecto a los tres componentes que definen el proyecto: su diseño, su realización y sus resultados. En el análisis valorativo de cada uno de estos tres componentes se identifican aquellos aspectos que han sido favorables y, han tenido unos efectos positivos tanto en lo referente a la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes como en la coordinación entre los servicios. También se reseñan las circunstancias que han supuesto una dificultad y que han limitado el éxito del proyecto. Aunque la exposición detallada de los análisis realizados aparece en los diferentes capítulos.

### **10.1 Valoración global del proyecto**

#### **10.1.1 Valoración del Diseño del proyecto Epikouros.**

Antes de entrar en la valoración del diseño se ha de mencionar que la puesta en marcha de un proyecto de estas características requiere una fase amplia de preparación para su implementación (presentación del proyecto, formación del profesorado, elaboración de materiales, elaboración de itinerarios de formación largos, etc.), por tanto, la previsión de realización en dos años era un plazo muy corto de duración para poder obtener unos

resultados altamente positivos tanto en los niveles de inserción sociolaboral de las personas usuarias como en la coordinación de los servicios implicados. Asimismo, llama la atención que no se justifique, en el diseño del proyecto, el cupo cerrado de personas admitidas en el mismo.

La corta duración del proyecto junto al establecimiento de este cupo cerrado de personas a insertar ha tenido diversas consecuencias durante la realización del mismo, como se verá posteriormente.

En el diseño del proyecto Epikouros se han observado una serie de características que han resultado muy favorables para el posterior desarrollo del mismo, sin embargo se detectan algunas carencias de planificación que, si se hubieran previsto, hubieran ahorrado algunos esfuerzos posteriores e incluso cierta improvisación de acciones que se tuvieron que realizar sin haber sido previstas. También se han puesto de manifiesto algunos errores como consecuencia de no haber efectuado, como paso previo a la elaboración del proyecto, una valoración seria de las necesidades de la población inmigrante.

#### ***a) Aportaciones significativas del proyecto.***

Un primer aspecto a resaltar es que el proyecto da respuesta a las necesidades de una tipología de población inmigrante (clase social desfavorecida) y explicita un perfil específico para los usuarios y usuarias con estas características.

Posiblemente una de las aportaciones más valiosa del proyecto ha sido intentar articular e implicar a diferentes servicios del Ayuntamiento que realizan actividades formativas para la inserción sociolaboral de personas inmigrantes. Se ha procurado crear los circuitos de conexión necesarios entre los diferentes servicios del Ayuntamiento, en función de las necesidades de las personas inmigrantes que accedieran y de las posibilidades de estos servicios. Asimismo, se plantearon actividades formativas que sirvieran de puente hacia los normalizados, como es el caso de los talleres prelaborales y los talleres preprofesionales. Se diseñaron actividades que facilitarían el acceso y trasvase de unos servicios a otros. En este mismo sentido cabe destacar la creación de un Servicio específico de Orientación

Laboral para el Inmigrante (SOLI), con unas funciones definidas y personas responsables al frente del mismo, que contribuyera a poner en práctica los objetivos del proyecto.

Otro mérito del proyecto que merece mención es la implicación de asociaciones de personas inmigrantes. Si bien, limitada a actuar como fuentes de derivación de esta población.

***b) Problemas en el diseño del proyecto.***

En el diseño del proyecto Epikouros aparecen tres tipos básicos de problemas. Unos, se refieren a la falta de planificación de la puesta en marcha y desarrollo del proyecto. Otros, hacen referencia a aspectos relativos a la propia concepción del proyecto en relación a los objetivos que se pretendían alcanzar. Y, finalmente, un tercer tipo hacen referencia al perfil de la población objeto del proyecto.

*- Falta de planificación de la puesta en marcha y desarrollo del proyecto.*

Con respecto a la falta de planificación, en la elaboración del diseño de un proyecto de intervención, conviene explicitar una serie de elementos sobre cómo debe realizarse, además de los objetivos, agentes y perfil de las personas destinatarias del proyecto, se debe también planificar las líneas generales que orientan su puesta en marcha y ejecución en relación con cada uno de los agentes intervinientes en el mismo. En el diseño del proyecto Epikouros, y para evitar al máximo la improvisación durante la ejecución del mismo, se tendrían que haber tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Contactos sistemáticos con todas las fuentes de derivación (Servicios del Ayuntamiento, INEM, Sindicatos y Asociaciones de Inmigrantes). Debería haberse previsto el modo de efectuar la presentación del proyecto y los tiempos en que se realizarían estos contactos. Sin embargo, se ha constatado que sólo se han realizado conexiones con las Asociaciones y con los Servicios Sociales, y no con el resto de entidades derivantes que figuran en el proyecto.

- Previsión de una figura que actúe como responsable del proyecto, ubicación de la misma dentro de alguna de las áreas del Ayuntamiento implicadas en el desarrollo del mismo y explicitación de las funciones a realizar por esta persona.
- Dejar constancia de las personas responsables de la realización del proyecto en cada uno de los servicios, así como, de las funciones a desempeñar por cada una de ellas durante todo el proceso.
- Planificar las acciones que deberían llevarse a cabo para asegurar la coordinación entre los diferentes servicios, ya que este era uno de los objetivos principales del proyecto.
- Previsión de acciones formativas específicas sobre educación multicultural para el profesorado de los diferentes servicios implicados en el proyecto, a fin de poder dar respuesta a las características diferenciales de la población a la que había que atender. La falta de previsión supuso que una vez puesto en marcha el proyecto se hubieran de improvisar sesiones formativas con este profesorado (concretamente dirigidas a los profesionales de las escuelas de adultos del IMEB).

*- Problemas de concepción del proyecto.*

Con relación a los errores que consideramos que son de concepción del proyecto, cabe destacar dos. Uno, plantear el SOLI como único referente para las personas usuarias, servicios y asociaciones. Esto no facilita la experiencia de relación entre servicios, entre asociaciones y servicios e incluso, entre usuarios/as y servicios. Si uno de los objetivos fundamentales del proyecto era precisamente la articulación de los diferentes servicios y, además, se contemplaba la desaparición del SOLI como servicio específico -una vez finalizado el proyecto-, debería haberse previsto que las personas tuvieran que moverse por el entramado de servicios de la administración, facilitando, también, el contacto directo entre los agentes implicados.

Otro de los problemas de concepción ha sido limitar la participación de las asociaciones a ser agentes derivantes. Su implicación en la elaboración de itinerarios formativos hubiera ayudado a ajustar más el proyecto a las necesidades y perfil de la población atendida.

*- Sesgo del perfil de la población objeto.*

Si previamente al diseño del proyecto se hubiera efectuado un análisis de necesidades entre la población emigrante destinataria del mismo, se hubiera podido precisar con más claridad las características de las personas a atender. El perfil que se planteó en el diseño era de carácter muy general y con un marcado sesgo hacia el tipo de población inmigrante que puede ser la usuaria habitual del área de servicios sociales. En realidad una gran mayoría de las personas usuarias del proyecto tenía una formación superior a la que en principio se había previsto.

Se podrían haber planificado unas acciones formativas más ajustadas a las necesidades de los distintos tipos de población inmigrante si, en la elaboración del perfil, se hubieran considerado, otras variables relacionadas con el nivel y tipo de formación recibida, además de las relativas a una población de clase social desfavorecida. De hecho algunas de las acciones previstas, como ha sido el caso de los Talleres Preprofesionales, no llegaron a realizarse; entre otros motivos porque no se consideraron adecuados por los perfiles de las personas que se habían derivado hacia Barcelona Activa, pues sus niveles formativos eran más elevados de lo previsto.

#### **10.1.2. Valoración de la puesta en marcha y realización del Proyecto Epikouros.**

La realización del proyecto se ha visto condicionada en algunos aspectos por la falta de planificación del diseño, así como por incidencias no previstas al inicio del mismo, como por ejemplo el cambio de los equipos directivos del IMEB y de Barcelona Activa.

Podría destacarse que ha sido un proyecto con una duración muy corta, su inicio estaba previsto para enero de 1996, pero hasta mayo de ese año no se incorporó el director del proyecto y no se inició el funcionamiento del SOLI hasta octubre. Por tanto, la duración real del proyecto ha sido de un año y medio.

A continuación se recogen aquellas cuestiones más significativas de la puesta en marcha y realización del proyecto con relación, a los aspectos más valorados y a aquellos que se

derivan de la inadecuación entre la realidad del proyecto y la planificación y objetivos del mismo.

**a) Aceptación del proyecto durante su desarrollo.**

Uno de los aspectos más valorados por las personas usuarias del proyecto y por el profesorado que ha intervenido, ha sido, sin duda, el seguimiento y la atención individualizada realizada por las personas responsables del SOLI. En todo momento las personas participantes se han sentido bien acogidas por este servicio.

Asimismo, las asociaciones de inmigrantes participantes han acogido con ilusión el proyecto. Desde estas asociaciones se ha valorado muy positivamente que se les tuviera en cuenta desde la administración como partícipes de un proyecto elaborado por la misma. Estas asociaciones nombraron una persona referente en cada una de ellas para mantener los contactos con el SOLI y además, participaron en las dos sesiones de coordinación e información que se realizaron durante la ejecución del proyecto.

También ha habido muy buena disposición por parte de las personas implicadas en los diferentes servicios para acoger a las personas inmigrantes y responder a sus necesidades específicas de formación con los medios que tenían a su alcance. Así pues, podemos afirmar que el proyecto, durante su desarrollo, ha contado con un buen nivel de aceptación por parte de todas las personas implicadas.

**b) Problemas derivados de la puesta en marcha y realización del proyecto**

Los problemas que identificamos en la puesta en marcha y desarrollo del proyecto hacen referencia a las cuestiones siguientes: formación del personal del SOLI, dificultades de coordinación, seguimiento y niveles de implicación de las personas y agentes participantes, actividades previstas y no realizadas y la fijación de un número de personas a admitir por el proyecto.

- *Capacitación técnica de personal responsable del SOLI.*

Al pensar en el perfil de la persona responsable del SOLI se debería haber tenido en cuenta conjugar dos aspectos fundamentales. Por una parte, el conocimiento de las características de la población a atender y, por otra, tener competencia en tareas de orientación profesional ya que ambas eran fundamentales para las funciones que se le habían asignado a este servicio en el proyecto.

En el proyecto se ha valorado que la persona responsable del SOLI conociera las características de la población inmigrante, conocimiento del idioma predominante de ésta y que tuviera empatía y capacidad para las relaciones interpersonales.

Que la persona responsable del SOLI tuviera estas características, ha facilitado la relación con las personas inmigrantes y el trato individualizado. Al no ser una especialista en orientación laboral no ha podido desempeñar alguna de las tareas más técnicas, propias de un servicio de inserción sociolaboral. Así, por ejemplo, una de sus primeras acciones, en la puesta en marcha del servicio, debería haber sido una elaboración previa de itinerarios formativos, en función de las características diferenciales de las posibles personas usuarias del proyecto. Si estos perfiles teóricos hubieran estado elaborados, se habría facilitado la coordinación con los servicios a los que se derivaba a las personas.

*- Problemas de coordinación.*

Un tema que emerge de manera constante en todo el estudio evaluativo es la coordinación entre los diferentes servicios. Debería haber funcionado mejor la coordinación entre los diferentes servicios del Ayuntamiento implicados y también dentro de Barcelona Activa. Cuestión ésta imprescindible para llevar a cabo un proyecto de estas características.

Al hacer las derivaciones a los diferentes servicios se debería haber tenido en cuenta las características, programación y funcionamiento de los mismos. Posteriormente, cuando se analicen los resultados del proyecto podrá observarse como este hecho da lugar al poco éxito de los itinerarios formativos que se preveían y a la deserción de las personas atendidas. Así, por ejemplo, en el caso de la Escuela de Adultos se enviaron personas que tuvieron que abandonar el servicio cuando se iniciaron los Talleres Prelaborales por incompatibilidad horaria entre ambos servicios. De la misma forma que al no articularse las

necesidades del proyecto con el funcionamiento peculiar de Barcelona Activa supuso, en su momento, una pérdida considerable de las personas derivadas a los servicios de esta área. Tampoco se trabajó suficientemente la relación con el INEM cuando es una vía de acceso importante para utilizar los servicios de Barcelona Activa.

Donde la coordinación ha sido más eficaz es dentro del Negociado de Inserción Sociolaboral; ha habido una buena coordinación de los Talleres Prelaborales entre sí y de éstos con el SOLI.

En general, podría decirse que la coordinación hubiera funcionado mejor si, desde el inicio del proyecto, se hubieran planteado algunas adecuaciones en cada uno de los servicios dadas las características de la población inmigrante, sobre todo en el caso de los servicios normalizados. Así por ejemplo, hubo un período de nueve meses, antes de la puesta en marcha del SOLI, en el que no se realizó ninguna acción específica orientada a facilitar el acceso y adecuación de los servicios a la población objeto. Tampoco se realizó una mínima adaptación de las acciones IOB cuando su finalidad es ser la puerta de entrada para otras acciones. Por ello, no extraña que la valoración que han hecho los usuarios/as de estas acciones sea bastante negativa y no se haya comprendido su utilidad.

*- Seguimiento e implicación de las personas y agentes participantes.*

El proyecto se ha centrado mucho más en la atención y seguimiento de los usuarios y usuarias que en la articulación y coordinación de los diferentes servicios. A lo largo del desarrollo del proyecto, no se ha propiciado el soporte necesario para que éstos se conocieran e implicaran más en el proyecto, sobre todo cuando parece ser éste uno de sus objetivos prioritarios. Al ser un proyecto con referentes muy centralizados no ha permitido que éste calara en los diferentes servicios implicados. Esto explica el conocimiento parcial que del proyecto tenían tanto los colectivos como los propios participantes y personal de los servicios de Barcelona Activa y del IMEB.

El seguimiento del proyecto se ha realizado a unos niveles jerárquicos altos (responsables de área), pero no se ha hecho por igual en los distintos servicios. Así, mientras en los Talleres Prelaborales se ha realizado de forma rigurosa, en los servicios de Barcelona

Activa y del IMEB ni siquiera se planteó. Es cierto, que en algunos servicios se realizaron informes y memorias de actividades, pero en ningún momento se ha hecho una reflexión y discusión conjunta entre el personal implicado (profesorado, especialistas), a fin de extraer conclusiones y enseñanzas de la experiencia. Una mayor atención a este tema, posiblemente hubiera tenido el efecto positivo de aumentar la implicación de los diferentes profesionales que han intervenido en el proyecto y, como consecuencia, un mayor impacto del mismo en los servicios.

*- Actividades previstas y no realizadas.*

Aunque en el diseño del proyecto se había previsto, no se llegaron a realizar los Talleres Preprofesionales como puente de acceso a la Formación Ocupacional y los Planes de Ocupación para aquellas personas que llegaban a Barcelona Activa. Esto posiblemente hubiera evitado una pérdida tan considerable de personas usuarias al ser actividades previas necesarias para la inserción en otras actividades posteriores. Las razones que justifican la no realización de los Talleres Preprofesionales no han podido clarificarse durante el estudio evaluativo (se alude a razones tales como el cambio de dirección de Barcelona Activa que retrasó la responsabilidad en la ejecución de los mismos, programación y materiales no ajustados a la población objeto, etc.).

*- La fijación de un cupo de personas a admitir.*

Poner el énfasis en el cupo total previsto de personas a insertar y no en el resultado de las acciones, ha supuesto por un lado, un condicionante para el impacto del proyecto en las personas usuarias en los servicios; ya que se debería haber dejado abierta la posibilidad de dar entrada sucesiva a otras personas al detectarse que aquellas que habían accedido no iniciaban las actividades a las que se les había derivado. Por otro lado, ha afectado también a la relación con las asociaciones, ya que cuando éstas empezaban a comprender el sentido del proyecto y a enviar personas con más asiduidad, ya se había cerrado el cupo. Como consecuencia se produjo un cierto desencanto en las asociaciones.

### 10.1.3 Valoración de los resultados del proyecto Epikouros

En este apartado se hace un análisis valorativo de los resultados de los itinerarios formativos realizados y se describen los efectos del proyecto Epikouros sobre los usuarios y usuarias, y los agentes implicados: asociaciones y servicios.

#### 10.1.3.1 Valoración de los itinerarios formativos

En este apartado se relacionarán a los usuarios/as con las acciones formativas que se les ha propuesto. Estas acciones constituyen los recursos básicos para la creación de los itinerarios individuales. La adaptación de estos itinerarios a las personas participantes dependerá de la variedad y riqueza de las acciones disponibles para su derivación. En el siguiente gráfico puede observarse la totalidad de actividades disponibles así como la utilización (número de derivaciones) que se ha hecho de las mismas.

##### ➤ Derivaciones propuestas

El número de acciones no concuerda con el de usuarios debido a que en muchos casos se ha derivado a cada persona a más de una acción. El total de acciones que se han llevado a cabo en el contexto del proyecto EPIKOUROS es de 438 actividades, dirigidas a 235 personas, distribuyéndose del siguiente modo:

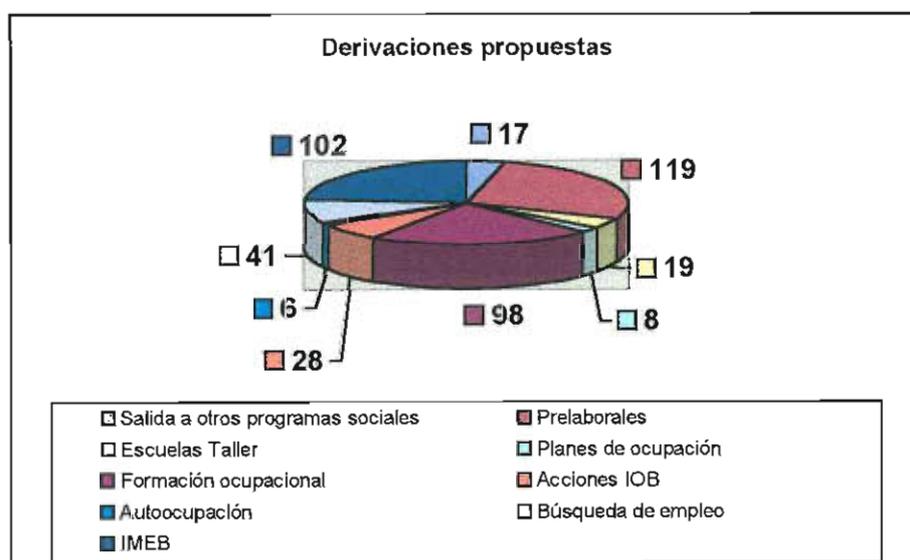


Gráfico 10.1. Distribución de las derivaciones propuestas a las personas participantes

En el gráfico puede apreciarse el predominio de los talleres prelaborales, el aprendizaje del idioma a través del IMEB y la formación ocupacional en las derivaciones de los usuarios y usuarias del programa. Estas tres categorías representan un 72,8% del total de acciones propuestas. El resto de acciones van dirigidas a personas con perfiles más específicos.

El hecho de que sólo tres actividades abarquen casi tres cuartas partes del total de derivaciones propuestas, sugiere que, o bien, los perfiles de las personas inmigrantes resultaban muy homogéneos y los itinerarios, lógicamente, eran muy parecidos, o bien, que la oferta de actividades disponibles tenía un carácter bastante restringido obligando a adaptar el perfil al itinerario y no al revés como sería deseable.

Por otra parte, la falta de acciones propuestas para la realización de actividades de larga duración, por ejemplo, las escuelas taller (dirigidas a jóvenes) o los planes de ocupación, parece reflejar la existencia de una distancia importante entre estas actividades y las que se plantean como iniciales como sería, por ejemplo, el caso de los talleres prelaborales

➤ Resultados globales de las derivaciones

A continuación se analizarán más pormenorizadamente los distintos itinerarios propuestos sobre la base del número de acciones planteadas y el resultado de las mismas.

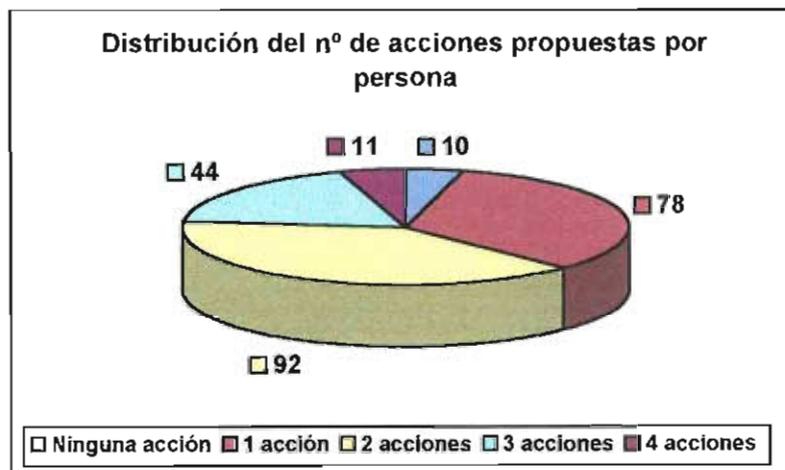


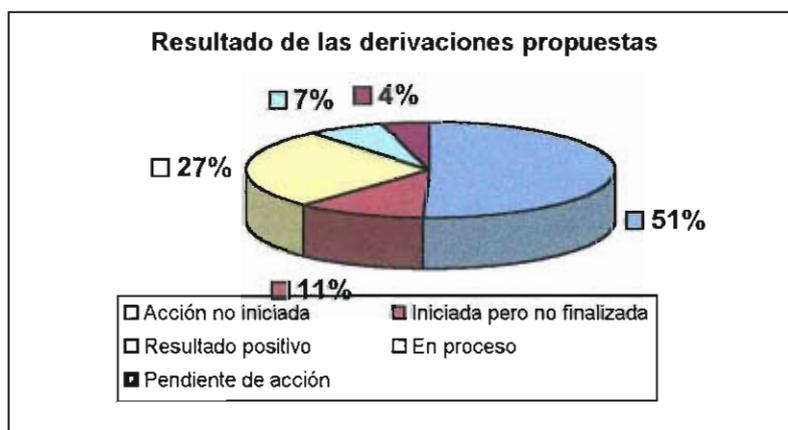
Gráfico 10.2. Itinerarios propuestos a las personas participantes

En este gráfico puede observarse la distribución de las acciones entre las personas inmigrantes participantes en el programa. Podría decirse que la gran mayoría de itinerarios

propuestos van de una a tres acciones (92,8%), existiendo un cierto predominio de los itinerarios con dos acciones.

Los resultados globales obtenidos en el conjunto de acciones propuestas pueden observarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 10.3. Resultado de las actividades propuestas



Un primer aspecto a destacar es el porcentaje de acciones que no llegan a iniciarse ya que supone más de la mitad del total de las derivaciones propuestas. Si la confección de los de itinerarios se realizaba tomando como base las características de cada caso y, por tanto, se intentaban adecuar al perfil y necesidades de las personas, parece bastante evidente que los resultados no confirman la idoneidad de las propuestas.

En un gran número de casos la falta de adaptación de los servicios a las necesidades que presentan estas personas no favorecía la posibilidad de concluir positivamente los itinerarios propuestos.

Si los resultados se particularizan para cada una de las actividades propuestas, se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 10.1. Tipo de acciones propuestas por servicio (totales, positivas y en proceso)

<b>Tipo de acciones</b>	<b>Total de derivaciones</b>	<b>Nº acciones positivas</b>	<b>Porcentaje acciones positivas</b>	<b>Nº acciones en proceso</b>
<b>Prelaborales</b>	119	70	58,8	
<b>IMEB</b>	102	9	8,8	
<b>Formación ocupacional</b>	98	10	10,2	
<b>Búsqueda de empleo</b>	41	9	21,9	3
<b>Acciones IOB</b>	28	20	71,4	
<b>Escuelas Taller</b>	19	0	0	11
<b>Derivación otros serv.</b>	17	0	0	10
<b>Planes de ocupación</b>	8	0	0	1
<b>Auto-ocupación</b>	6	0	0	6

Las actividades propuestas reflejan unos porcentajes de éxito muy bajos, si bien, como puede observarse en la tabla, las Escuelas Taller presentan un grado notable de seguimiento (11 personas se encuentran en proceso de realización).

➤ **Resultados por servicio**

Si se consideran únicamente los resultados positivos, en el siguiente gráfico, puede apreciarse el contraste existente entre las acciones propuestas y las concluidas con éxito.

Resultados positivos de las acciones propuestas

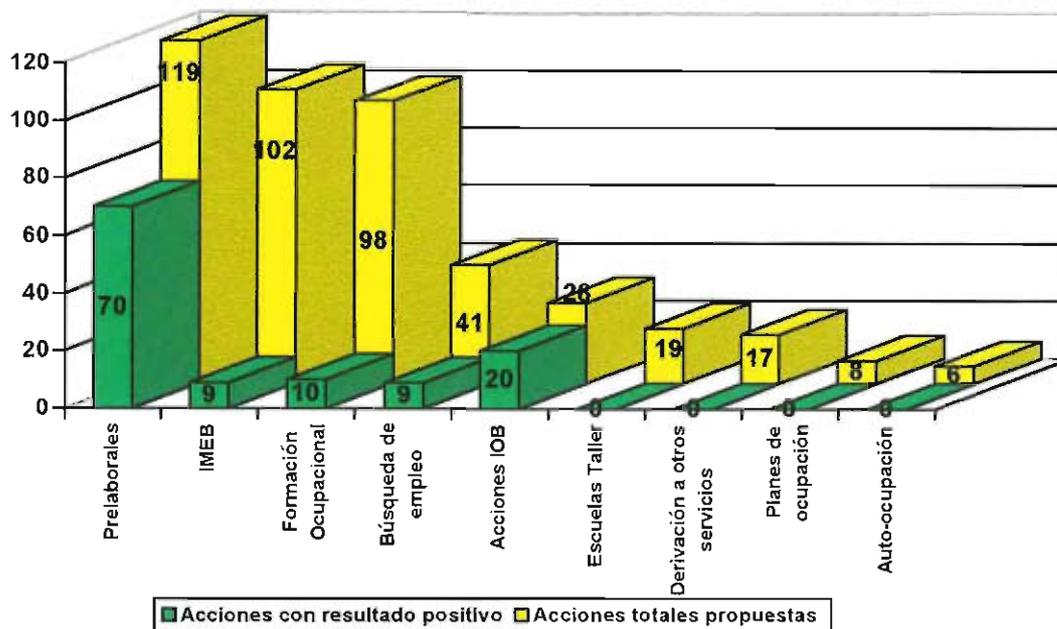


Gráfico 10.4. Acciones totales propuestas por servicio y resultados positivos

Puede observarse que son los talleres prelaborales los que presentan un mayor porcentaje de éxito (las IOB, al tratarse de acciones puntuales de pocas horas de duración y de carácter introductorio no pueden valorarse al mismo nivel que el resto), concretamente el 58,8%.

Estos datos parecen abundar en la falta de idoneidad de buena parte de las acciones propuestas destacando, por su volumen, la formación ocupacional (10,2% de resultados positivos) y el IMEB (8,82% de resultados positivos) que no parecen adaptarse a las necesidades de la mayoría de personas derivadas a estas acciones.

Son los servicios normalizados los que presentan un nivel de fracaso más importante, por contra de aquellos que tienen un carácter específico y que van dirigidos exclusivamente a esta población que, en el caso del proyecto, son los talleres prelaborales.

➤ *Caracterización de los itinerarios a partir del número de acciones propuestas.*

Si los resultados se analizan en función del número de acciones realizadas por los usuarios y usuarias, en el siguiente gráfico puede observarse la distribución y resultados de aquellas personas a las que únicamente se les propuso una acción:

**Resultados positivos de usuarios/as que han realizado una sola acción**

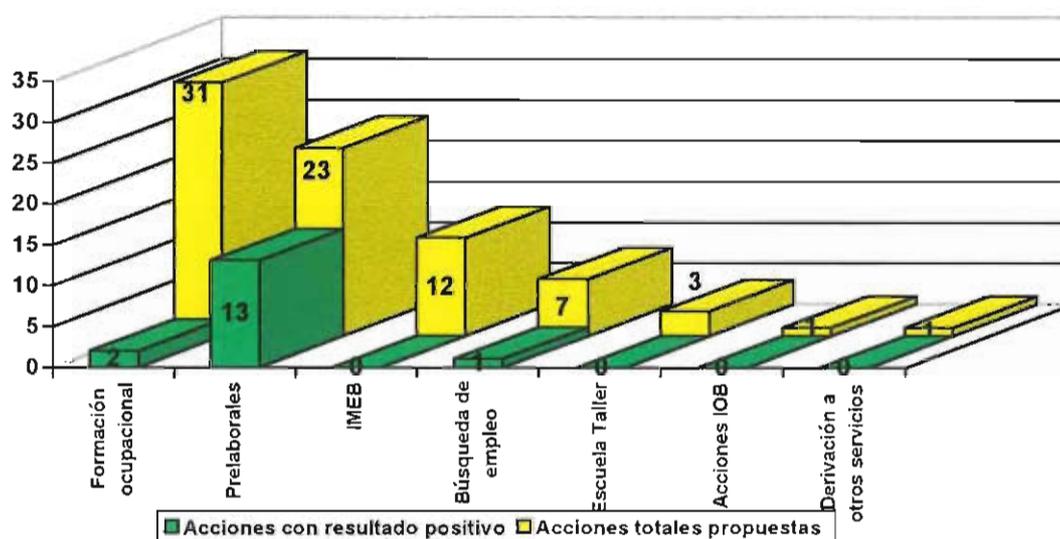


Gráfico 10.5. Resultados positivos por servicios de las personas que han realizado 1 acción

La actividad que presenta un mayor número de derivaciones es la formación ocupacional seguida por los talleres prelaborales; pero mientras la primera presenta un 6,45% de éxito, en la segunda se da un 56,52%.

Quizás, lo que resulta más sorprendente, es el grupo de 12 personas que como única acción derivada es la formación lingüística del IMEB ya que se trata de la única acción propuesta. Dado que aparentemente, el sentido de esta formación resultaba complementario de otras acciones de carácter más socio-laboral, hubiera sido previsible que tuvieran un mínimo de dos derivaciones.

En el caso de las personas a las que se les propuso dos acciones, los resultados mantienen una línea parecida a la anterior distribución; como puede observarse en el siguiente gráfico:

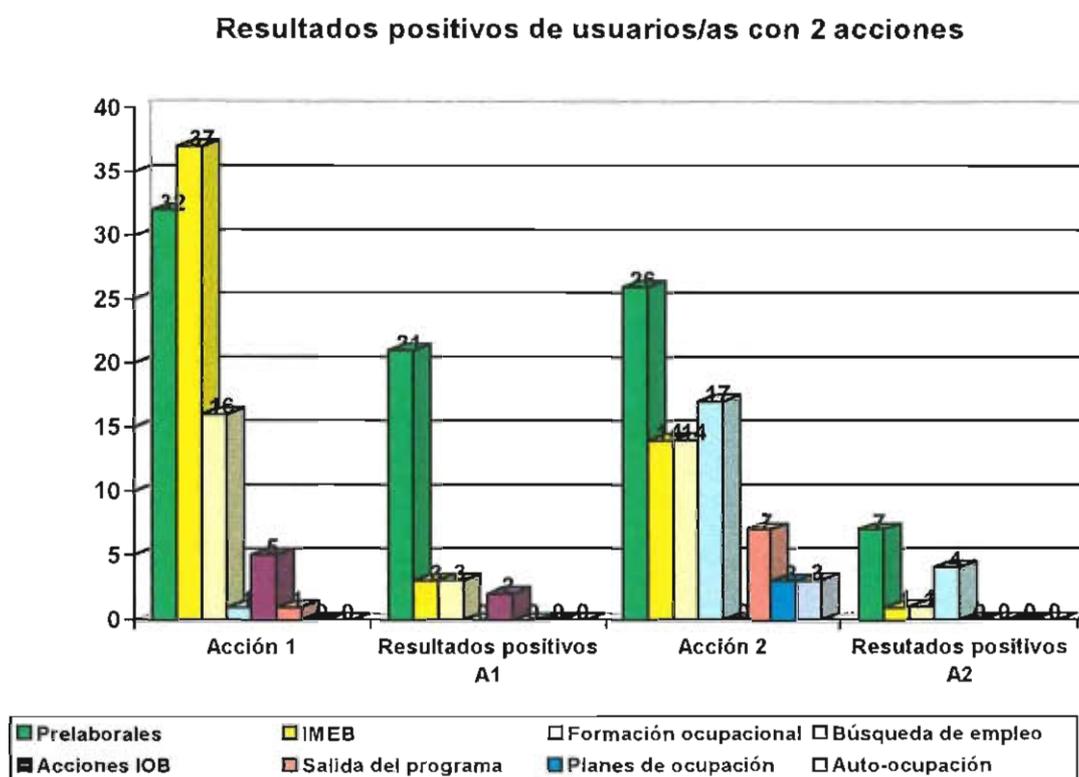


Gráfico 10.6. Resultados positivos por servicio de las personas que han realizado dos acciones

Los talleres prelaborales y el IMEB destacan por encima del resto de actividades propuestas en la primera acción del itinerario. En la segunda son también los prelaborales los que presentan un mayor número de frecuencias. Si se tiene en cuenta que esta actividad no puede repetirse, se podría inferir que los itinerarios más lógicos para las personas que realizan dos actividades son la realización de un refuerzo lingüístico en el IMEB para pasar posteriormente al taller prelaboral,; en el caso de quienes han realizado esta última actividad en primer lugar, podrían pasar o bien a la formación ocupacional o a la búsqueda de empleo que, como puede apreciarse en el gráfico, también crece significativamente como segunda acción propuesta.

Con respecto a los resultados, se mantiene una línea parecida a la situación comentada con anterioridad en la que los talleres prelaborales presentan un índice de resultados positivos notable, aunque éste decrece de manera significativa en el caso de tratarse de la segunda acción. En cambio la búsqueda de empleo, aunque con porcentajes bajos (23,5%) presenta un grado de logro significativo si se compara con el resto de actividades propuestas.

También cabe señalar que en la segunda acción no se reflejan resultados positivos relacionados con la salida del proyecto i la auto-ocupación. En el primer caso, seis personas continúan su acción dentro de los Servicios Sociales, con la auto-ocupación la totalidad de personas también continúan la acción.

Para valorar el logro general de las personas que han realizado dos acciones, puede contemplarse el gráfico que se expone a continuación en el que se recoge la distribución de los sujetos en función del número de acciones realizadas positivamente:



Gráfico10.7. Resultados de los usuarios/as con dos acciones

Como se puede apreciar, únicamente el 5% de las personas que han realizado un itinerario de dos acciones han obtenido un resultado positivo en ambas, lo cual contrasta de manera significativa con el 59% que no ha obtenido ningún resultado positivo en ninguna de las dos acciones.

En el caso de los itinerarios con 3 acciones, las actividades propuestas y el resultado de las mismas queda expresado en el siguiente gráfico:

**Resultados positivos de usuarios/as con 3 acciones**

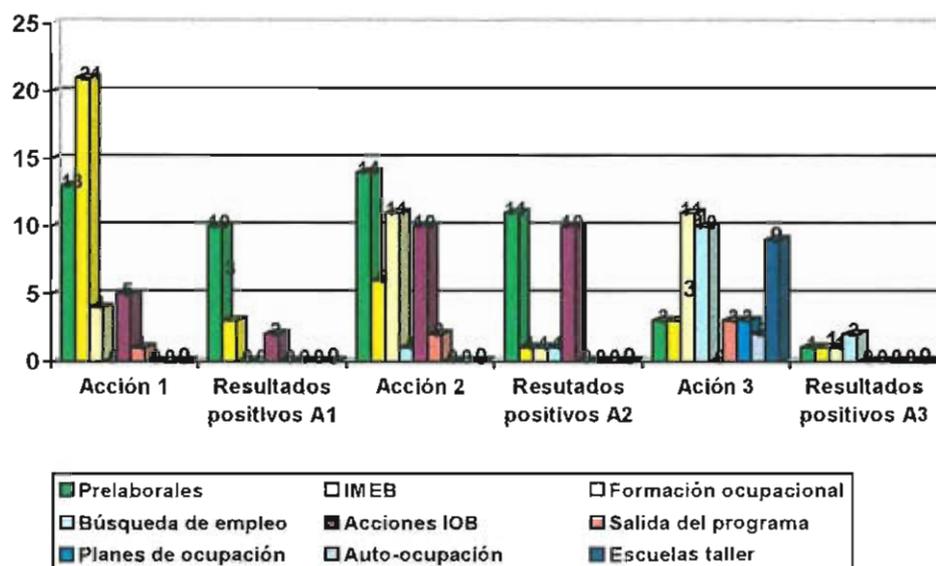


Gráfico 10.8. Resultados positivos de usuarios/as con tres acciones

En este caso puede apreciarse una lógica similar a las anteriores. En la primera acción, predomina la formación lingüística ofertada por el IMEB, en la segunda los talleres prelaborales y en la tercera es la formación ocupacional la que presenta un mayor número de frecuencias, seguida muy de cerca por la búsqueda de empleo y las escuelas taller. El itinerario que se desprende de esta secuencia de actividad parece bastante lógico ya que va de unas primeras acciones de carácter básico y general a otras finales mucho más profesionalizadoras orientadas claramente a la inserción laboral.

Ahora bien, si se analizan los resultados obtenidos, puede observarse que, con excepción hecha de los talleres prelaborales y las acciones IOB, el resto de actividades presentan un nivel de logro muy bajo. Cabe señalar que en la última acción hay un conjunto de personas que continúan la acción. Concretamente, hay 2 salidas del programa, 4 escuelas taller, 1

plan de ocupación, 2 de auto-ocupación y 2 búsquedas de empleo que continúan con las respectivas acciones. Con todo, parece bastante claro que la formación ocupacional y el IMEB no han respondido, como actividades de carácter general, a las expectativas iniciales.

En el siguiente gráfico puede observarse el nivel de logro general que han obtenido las personas que han realizado tres acciones:



Gráfico 10.9. Resultados de los usuarios/as con tres acciones

De las personas a las que se les propuso un itinerario de tres actividades, puede observarse que el mayor porcentaje corresponde a quienes realizaron una sola acción con éxito de las tres ofertadas por el servicio, aunque también resulta destacable el porcentaje de personas que no obtuvieron ningún resultado positivo. En estas dos categorías se agrupa el 75% del total de usuarios y usuarias. Únicamente el 7%, ha realizado positivamente el total de acciones propuestas lo que resulta un porcentaje bastante exiguo si nos atenemos al carácter personalizado que se ha dado a cada itinerario.

En conjunto, estos datos, aportan una perspectiva general del tipo de itinerarios propuestos y de los resultados obtenidos en los mismos. A partir de aquí, se pretende analizar la influencia que pueden haber tenido otras variables de la población en la configuración de los itinerarios.

### 10.1.3.2 Efectos del proyecto.

En este apartado se pretende abordar la influencia de determinadas variables que caracterizan a la población en la configuración de los itinerarios.

➤ *Distribución y resultados de las acciones en función de la variable "sexo".*

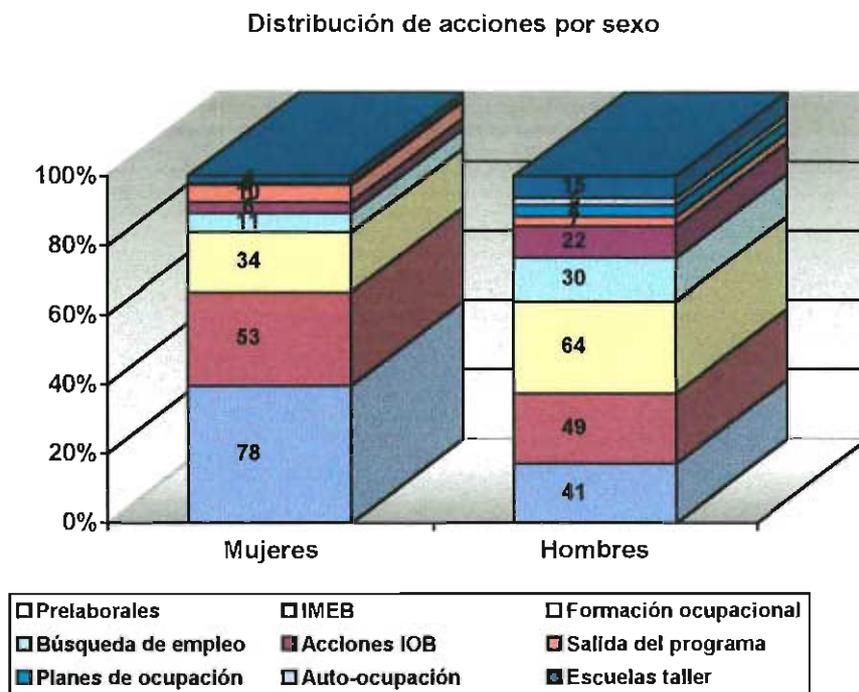


Gráfico 10.10. Distribución de acciones por sexo

En primer lugar se ha considerado la variable sexo como referente en la distribución de las acciones, distribuyéndose como se indica en el siguiente gráfico:

Se observa un predominio de las derivaciones a talleres prelaborales en el caso de las mujeres y a la formación ocupacional en el caso de los hombres. El gráfico aunque muestra los valores absolutos en cada franja de actividad, está presentado en porcentajes con la finalidad de permitir una mejor comparación.

A partir de estos datos puede interpretarse que, en general, las mujeres parten de una situación de mayor dificultad para incorporarse a los servicios normalizados que los hombres y, por tanto, precisan de mayor formación básica inicial que posibilite su acceso a estos servicios. Los hombres acceden en mayor proporción lo que puede ser indicativo de una situación inicial más propicia.

Los resultados obtenidos por los hombres y las mujeres participantes pueden verse en el siguiente gráfico, expresados en porcentaje para facilitar su comparación:

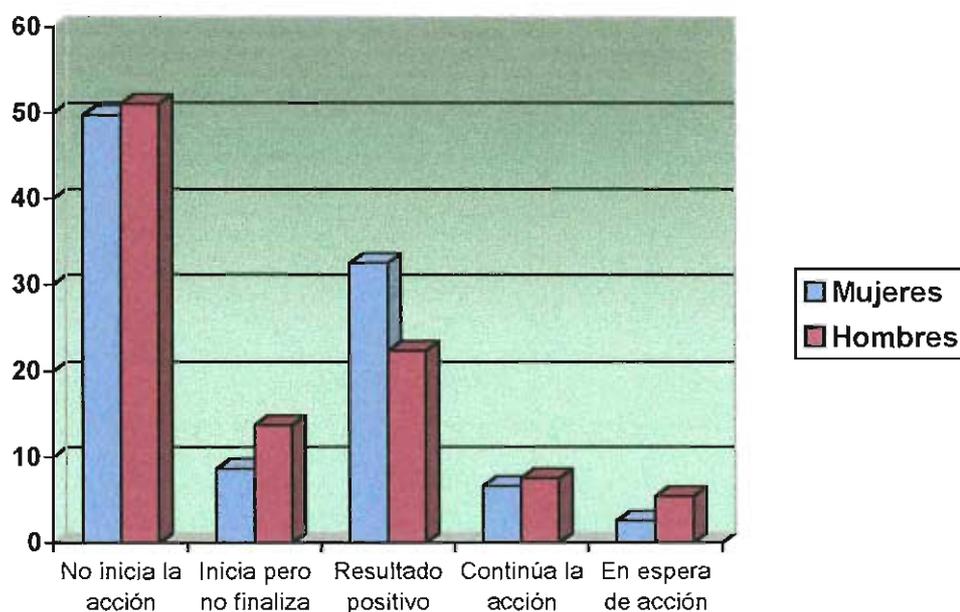


Gráfico 10.11. Resultados de las acciones en función del sexo.

En primer lugar puede observarse que el porcentaje de personas que no inician la acción es muy similar tanto en hombres como en mujeres. En cambio en el número de deserciones una vez iniciada la actividad se aprecia un porcentaje superior de hombres. Por otra parte, son más las mujeres que concluyen la actividad con resultado positivo.

Si se considera que los hombres habían sido derivados en mayor proporción a servicios normalizados, parece corroborar la idea de la falta de idoneidad de estos servicios para asumir las necesidades formativas que presenta esta población.

- Distribución y resultado de las acciones en función de las variables idioma y nivel de formación

Si se adopta la variable "nivel de conocimiento del castellano" como base a la hora de establecer los itinerarios, se obtiene el siguiente gráfico:

**Distribución de acciones por nivel de castellano**

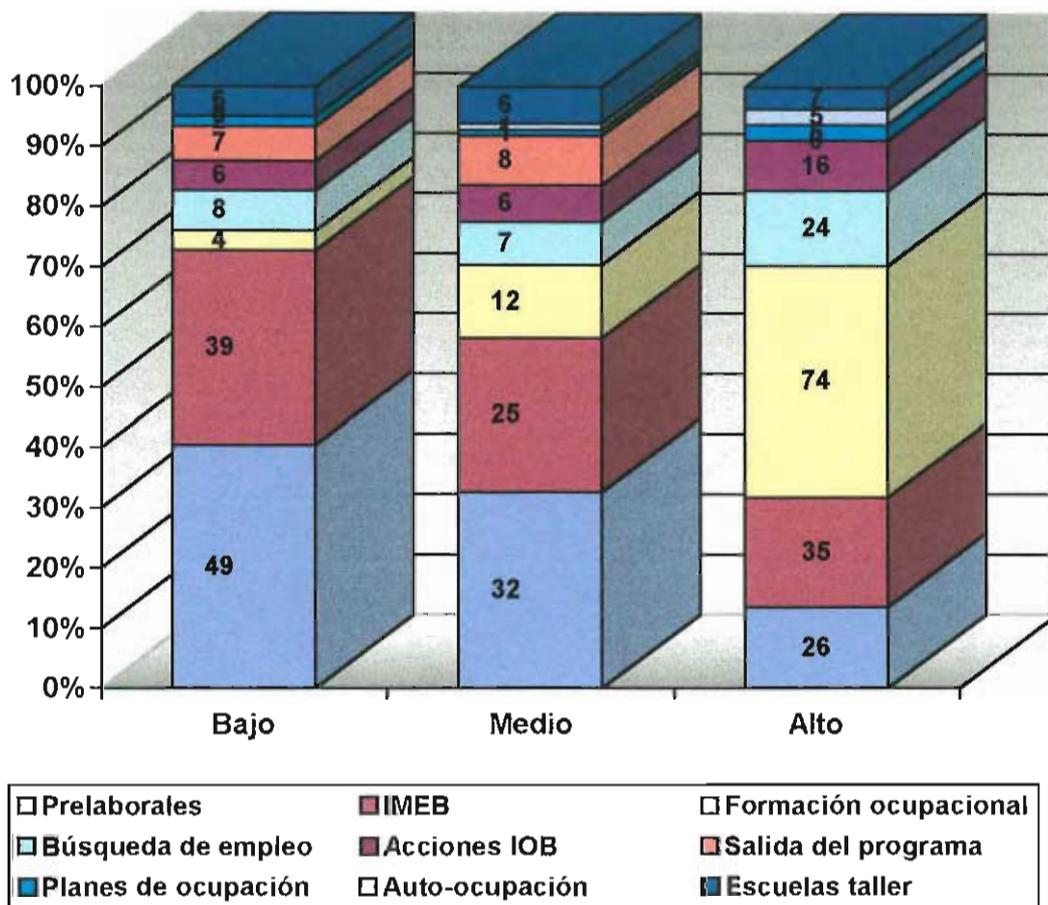


Gráfico 10.12. Distribución de acciones por nivel de castellano.

En este caso, puede observarse un predominio de derivaciones que se adapta a la lógica de fomentar un mayor porcentaje de servicios normalizados en aquellas personas que se encuentran en mejor situación para el acceso al mercado de trabajo. Así, por ejemplo, puede observarse que los talleres prelaborales predominan en el grupo de personas que

presenta un nivel bajo de competencia en el idioma castellano, en cambio la formación ocupacional es la que presenta un mayor porcentaje en el grupo en el que se da un nivel elevado de competencia lingüística.

Ocurre exactamente lo mismo si se adopta como variable de referencia el nivel de formación. Como puede observarse en el siguiente gráfico:

Distribución de acciones por nivel de formación

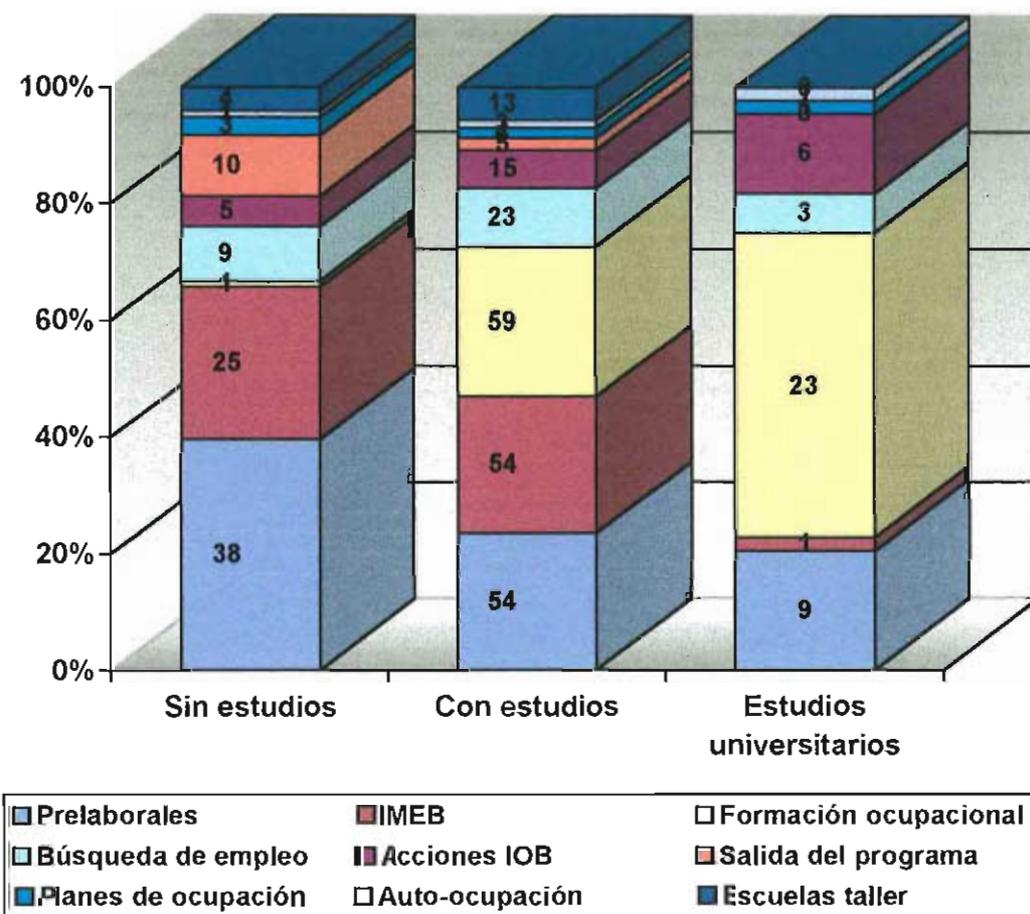


Gráfico 10.13. Distribución de acciones por nivel de formación

Se aprecia claramente cómo el sentido que adoptan las derivaciones tiende a orientar a las personas con mayor nivel hacia los servicios normalizados, mientras que en aquellas que declaran no tener estudios predomina la derivación a talleres prelaborales.

Como criterio parece correcto, pero si contrastamos los resultados positivos obtenidos para cada uno de estos grupos, la perspectiva parece cambiar radicalmente:

### Resultados positivos obtenidos

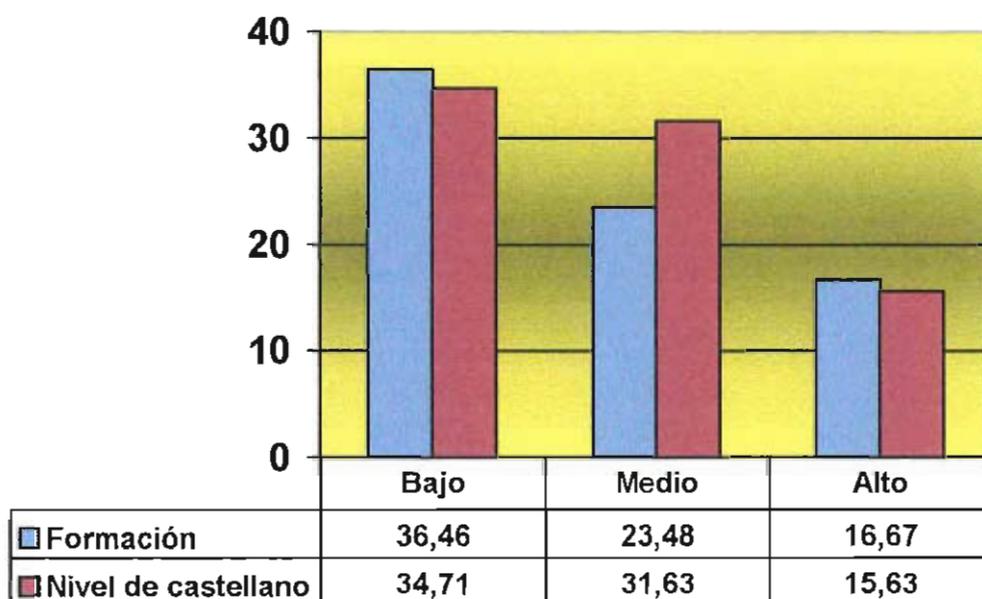


Gráfico 10.14. Resultados positivos en función de la formación y el conocimiento del castellano.

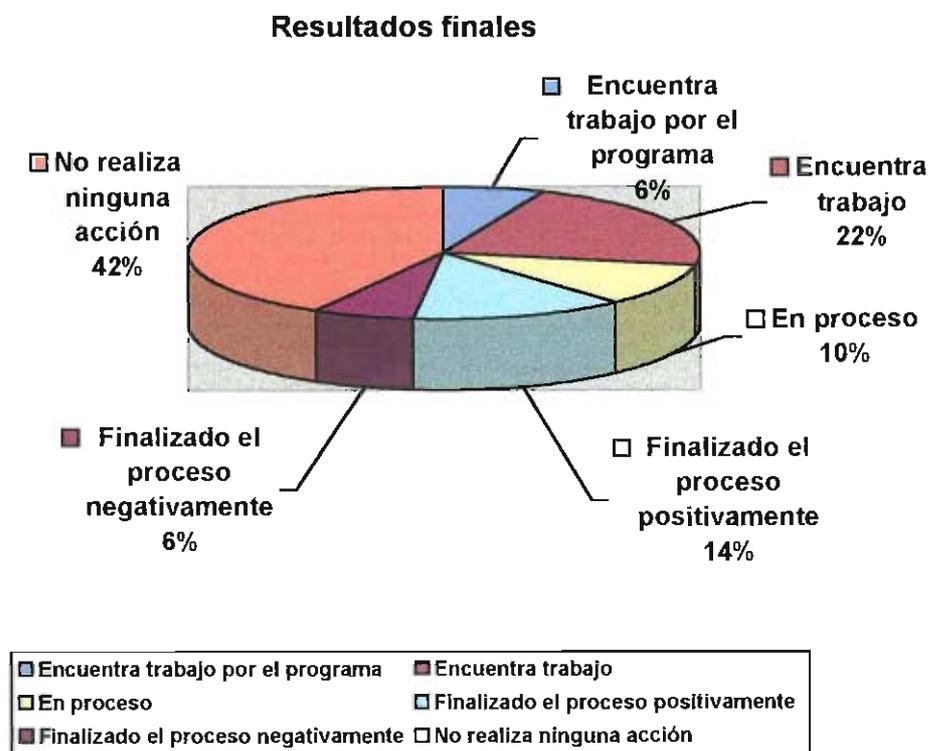
Tanto en la formación como en el dominio del idioma, se puede apreciar que el porcentaje de resultados positivos decrece cuanto más elevado es el grado de formación de los sujetos y mayor dominio de la lengua castellana. Precisamente las personas que, aparentemente, tienen mayores posibilidades de insertarse laboralmente, son las que presentan un porcentaje más bajo de resultados positivos.

Por tanto, podría decirse que los logros más significativos del programa (alrededor del 35% de actividades realizadas con éxito) se han centrado en el colectivo de personas que presentaba niveles más bajos y con posibilidades de inserción mínimas. Parece claro que los itinerarios que contemplaban actividades normalizadas, no han dado respuesta a las necesidades de los usuarios y usuarias que, aún teniendo competencia lingüística y nivel de formación suficiente, no han obtenido el logro deseado.

Quizás, implícitamente, lo que esta situación pone de manifiesto es que, tanto en el diseño como en el desarrollo del programa, se partía de un concepto de usuario/a potencial distinto al que finalmente ha constituido la población real objeto de intervención. La formación específica resultaba demasiado básica para un buen número de las personas participantes y la formación de carácter normalizado, por las peculiaridades en la organización y desarrollo en los servicios de Barcelona Activa, tampoco se adaptaba a las demandas de la población con mayores posibilidades de inserción.

*b) Resultados finales obtenidos por los usuarios/as.*

Si se tiene en cuenta lo dicho en el apartado anterior, no parece sorprendente que el resultado final obtenido por parte de la población participante sea el siguiente:



El número de personas que no han llegado a realizar ninguna de las acciones propuestas es quizás el elemento más significativo del gráfico anterior. Concretamente, el 42% del total de la población no ha llegado a iniciar una sola acción, lo cual contrasta claramente con el 6% que ha sido capaz de encontrar trabajo gracias a la acción formativa desarrollada en el contexto del proyecto.

El hecho de que haya un 22% de personas que hayan encontrado trabajo y que ello no pueda atribuirse directamente a la acción del programa, parece confirmar que un porcentaje significativo de los participantes presentaba un buen nivel de inserción laboral, aunque ésta pudiera tener un carácter inestable. Parece claro que su inserción se produce más por recursos ajenos al programa que por su influencia directa.

### ***c) Impacto del proyecto Epikouros sobre los usuarios y usuarias***

En este apartado se recoge en síntesis los efectos del proyecto en las personas usuarias, a partir de sus propias percepciones y de las opiniones y valoraciones realizadas por el conjunto de las personas entrevistadas. Un análisis más detallado de estos efectos se recoge en el epígrafe de este informe donde se describen los resultados del proyecto desde la perspectiva de los usuarios/as.

El aspecto más valorado de los efectos del proyecto Epikouros en las personas usuarias es haberles ofrecido la oportunidad de acceder a los diferentes servicios, la sensibilidad que con ello muestra la Administración al intentar atender a sus necesidades y problemas específicos de inserción sociolaboral. En este sentido, podemos decir que incluso, el proyecto ha fomentado unas expectativas favorables de cara al futuro. El hecho mismo de haber realizado la evaluación externa ha sido tomado como indicador de un interés y preocupación del Ayuntamiento por adaptar su servicio.

Para las personas que han realizado algún tipo de actividad, la opinión dominante es valorar muy positivamente la formación recibida, independientemente de sus expectativas. Aunque el grado de satisfacción varía en función de si se han alcanzado o no los objetivos de las acciones previstas en su itinerario y el tipo de servicio al que han accedido. Por ejemplo, como se ha visto en su momento, los Talleres Prelaborales han sido muy bien valorados frente a la poca satisfacción que ha mostrado la población inmigrante de la utilidad de las acciones IOB realizadas.

Otro efecto importante es que las personas que han participado en el proyecto han adquirido un mayor conocimiento de la existencia de los servicios de inserción sociolaboral, aunque no de su funcionamiento. Por ello, no se ha conseguido que adquieran la

independencia y autonomía necesarias para saberse mover en el entramado de los servicios de inserción sociolaboral.

Ahora bien, ese conocimiento sí les ha servido para adquirir una mayor independencia de sus colectivos, que dejan de ser sus únicos referentes, y una mayor apertura y confianza hacia la Administración.

Existe un reconocimiento unánime de que las personas que han realizado acciones formativas se han integrado bien y sin dificultad en la dinámica de los cursos. Se les describe como personas muy motivadas y trabajadoras. Así mismo, en ningún momento se han sentido discriminadas.

La mayor dificultad que han encontrado tanto los propios usuarios y usuarias como el profesorado, ha sido el bajo nivel de dominio de la lengua y de la lecto-escritura. Ello ha requerido un esfuerzo adicional para poder adecuarse al ritmo normal de los cursos.

Quizás por lo anterior, una de las cosas que más ha valorado esta población al respecto de la formación recibida, ha sido la oportunidad de aprender y ejercitar el idioma en los cursos.

Una conclusión que se desprende de lo expuesto es la necesidad de que esta población realice cursos de aprendizaje de la lengua como paso previo para un mejor aprovechamiento de otras actividades formativas. Puede considerarse que el poco éxito que tuvieron las acciones del IMEB en las personas usuarias es una limitación muy importante que presenta el proyecto.

Un efecto no pretendido por el proyecto pero que consideramos interesante resaltar es el caso del colectivo de mujeres magrebíes. Ha supuesto para ellas una experiencia de promoción personal en la medida que les ha permitido sentirse más independientes y autónomas.

### **10.1.3.3 Efectos del proyecto en los agentes implicados**

En este punto distinguiremos dos ámbitos. Por un lado, los efectos que el proyecto ha tenido en las asociaciones de personas inmigrantes que han participado y, por otro, estos efectos sobre los servicios implicados. Estas dos áreas ya han sido objeto de análisis valorativo pormenorizado en sus respectivos epígrafes de este informe. Aquí sólo se recogen aquellos aspectos que a modo de síntesis sobresalen de los efectos que ha tenido el proyecto Epikouros en ellas.

#### **a) Efectos sobre las asociaciones de personas inmigrantes**

En general, las asociaciones participantes han realizado una valoración positiva del proyecto, aunque hay que señalar que la distancia entre las expectativas previas y los resultados obtenidos matiza esta valoración. Así, en el caso de aquellas asociaciones que priorizaban la formación, la valoración ha sido mucho más positivo que en aquellas cuyos objetivos iban más encaminados a la búsqueda de un puesto de trabajo para las personas inmigrantes.

Con relación a lo que ya se ha comentado sobre el cupo cerrado de personas inmigrantes admitidas por el proyecto, hay que señalar que ha dado lugar a una cierta decepción en todas estas asociaciones por el escaso número de personas acogidas en el proyecto. Las expectativas iniciales sobre su participación en el proyecto eran mayores que lo ocurrido en la realidad.

Los efectos del proyecto sobre el nivel de conocimiento de los servicios de inserción sociolaboral por parte de las asociaciones ha sido mínimo. Este conocimiento es el mismo que antes del proyecto. El diseño de intervención centralizado en el SOLI ha impedido una relación directa de estas asociaciones con los diferentes servicios y, por consiguiente, se mantiene el desconocimiento del entramado administrativo. Estas asociaciones ven la necesidad de que existan unos canales de comunicación que faciliten la difusión de la información para que llegue a las diferentes asociaciones.

Otro sentimiento de las asociaciones, que se desprende del análisis realizado, es una preocupación orientada a que el Ayuntamiento cuente con una participación más activa de estas asociaciones en proyectos futuros. La propia evaluación externa donde se les ha recabado sus opiniones y valoraciones ha contribuido a generar expectativas en esta línea.

#### ***b) Efectos sobre los servicios***

Al igual que se ha comentado en el apartado anterior, se tratan aspectos globales porque las especificaciones se encuentran en los apartados correspondientes a cada uno de los servicios.

La opinión generalizada entre el personal participante es que la coordinación entre los diferentes servicios ha sido a la vez que un problema constante a lo largo de todo el proyecto un elemento muy positivo del mismo. Los problemas de coordinación que han surgido pueden atribuirse a diferentes razones.

Una, la misma falta de planificación y puesta en marcha del proyecto tal y como se ha explicitado en el epígrafe relativo a la valoración de diseño. Una mejor planificación hubiese permitido un mínimo de adecuación inicial de los diferentes servicios a la población inmigrante (perfiles de entrada, elaboración de material, formación específica del personal, etc.).

Otra razón es que el proyecto se centró más en el seguimiento de las personas que en potenciar la coordinación entre los diferentes servicios (falta de una figura que actuara como coordinadora, más reuniones de coordinación entre los servicios, etc.).

Una tercera razón alude al distinto nivel de implicación de los servicios en el proyecto; los servicios del Área Social mostraron un mayor grado de implicación.

Además, se ha considerado como impacto positivo del proyecto el mayor conocimiento que han adquirido los diferentes servicios entre sí, de su naturaleza y funcionamiento.

Otro efecto importante del proyecto, y que ha sido valorado muy positivamente, es que ha contribuido a sensibilizar a los distintos servicios de la necesidad de atender las demandas de inserción sociolaboral de las personas inmigrantes. Esta sensibilización se concreta en dos puntos básicos. El primero se refiere a una mayor apertura de los servicios hacia la población inmigrante y, el segundo, comenzar a plantear cambios y modificaciones que permitan su adaptación a las peculiaridades de esta población. Existen expectativas de aumento de demanda por parte de esta población en los diferentes servicios.

Aparece una necesidad específica de formación, tanto por parte de los técnicos responsables de los diferentes servicios como del profesorado que ha participado en los cursos. Se observan diferencias en cuanto a la formación que demandan según su experiencia con población inmigrante. Así, los que cuentan con poca experiencia solicitan únicamente tener conocimiento de las características culturales de los diferentes colectivos. En cambio, quienes llevan algún tiempo trabajando con esta población solicitan una formación más específica. Consideran que no es suficiente tener competencia pedagógica, si ésta no va acompañada de una cierta competencia cognitiva en la temática multicultural, un cierto conocimiento y compromiso con una filosofía multicultural y determinadas actitudes y valores que posibiliten al profesorado una mayor sensibilidad para percibir la diversidad desde la diferencia y no como deficiencia a compensar, para la total integración de estas personas en la cultura de acogida. Todos estos ámbitos deben formar parte del curriculum formativo del profesorado que trabaje con población inmigrante como pone de manifiesto los numerosos estudios con que ya se cuenta al respecto<sup>1</sup>.

#### **10.1.4 Modelo educativo subyacente a las acciones formativas realizadas**

El modelo de educación multicultural que emerge de las opiniones y modos de afrontar la presencia de las minorías en los cursos es, fundamentalmente, de tipo compensatorio. Se caracteriza por asumir la diversidad cultural como déficit, centrando el problema en las dificultades con la lengua; es decir, se piensa y se dice que una vez solucionado el problema de la competencia lingüística de las personas inmigrantes ya no habrá ningún otro

---

<sup>1</sup> Una exposición detallada de cómo debe abordarse una educación intercultural y la formación específica para el profesorado en este sentido puede consultarse en la obra de Bartolomé y otros (1997). *Diagnóstico a la escuela multicultural*. Barcelona: Cedecs.

problema. Desde este modelo la respuesta a la diversidad es compensar los déficits, con ayudas, normalmente puntuales y de tipo académico; se considera que el tratamiento que debe darse a esta población no tiene porqué ser diferente al de la población autóctona. Así, por ejemplo, algún sector del profesorado sólo solicita clases de lengua castellana para su alumnado.

No obstante hay que señalar que en caso de los Talleres Prelaborales se han dado ciertos pasos hacia la interculturalidad al considerar la diversidad como un elemento enriquecedor para su práctica educativa. También es verdad que es el profesorado que tiene experiencia en el trabajo con la población inmigrante.

Actualmente afrontar la multiculturalidad desde un modelo compensatorio es del todo inadecuado e insuficiente. La posición que se considera más adecuada para atender a las características diferenciales que presentan los distintos colectivos de personas inmigrantes es el modelo intercultural. Este modelo se basa en el respeto a la diferencia, la consideración del diálogo y la comunicación entre culturas, como factores enriquecedores para el desarrollo personal y social. Este principio de interculturalidad no debe ser exclusivo de un contexto formativo, sino de cualquier tipo de organización que desee afrontar el reto que supone la multiculturalidad.

## 11. PROSPECTIVA

Concluye este capítulo con unas reflexiones para la elaboración de un modelo organizativo en los servicios del Ayuntamiento dirigido a la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes. Se plantean unas consideraciones, antes de la confección del modelo, para su discusión y debate por parte de las personas implicadas en cada uno de los servicios.

### 11.1. Modelo funcional de la inserción sociolaboral para la población inmigrante.

En este punto intentamos hacer una aproximación a un modelo de funcionamiento y coordinación de servicios que atienda a las necesidades particulares de las personas inmigrantes. En él se pretende reflejar la experiencia que se ha tenido con el proyecto Epikouros, recogiendo las valoraciones y propuestas que desde los distintos servicios se han realizado y que han sido desarrolladas en este informe en sus respectivos epígrafes.

La bases lógicas y principios orientadores de la propuesta se concretan en ser:

*- Un modelo integrador.*

Nadie apoya la idea de crear servicios específicos formativos para atender a esta población puesto que ello puede comportar una orientación de carácter etnocéntrico o segregacionista, sea de los servicios, de las asociaciones o de las personas inmigrantes. El reto está en incorporar esta población a los circuitos normalizados de inserción sociolaboral que existen en el Ayuntamiento. Se apuesta, pues, por un modelo de integración lo más normalizado y directo posible. El objetivo es que se inserten de la misma forma que la población autóctona y facilitarles que se incorporan de manera natural a la vida cotidiana de nuestro entorno social, aunque para ello tengan que hacerse las adaptaciones o modificaciones necesarias en cada uno de los servicios.

*- Un modelo flexible.*

Un modelo que ha de atender a una población tan heterogénea ha de ser necesariamente flexible, no sólo por la diferencia de rasgos culturales que puede haber entre las personas, sino también, entre otras características, por el nivel de idioma y competencia en la vida catalana, el nivel de estudios y de formación.

Pretende ser un modelo suficientemente flexible que permita ajustarse a los distintos intereses y, sobre todo, a los niveles iniciales de esta población. Por ello, no puede pensarse en un modelo donde sólo haya un único circuito de relación entre los servicios y los potenciales usuarios, sino ofrecer distintas vías de acceso que las personas eligen según intereses y necesidades.

- *Un modelo facilitador del acceso a los servicios.*

Reconocer que para muchas personas inmigrantes el acceso a los servicios normalizados de inserción sociolaboral del Ayuntamiento es muy difícil. Si no se les presta ayuda y asesoramiento tendrán serias dificultades para acceder a ellos. El modelo contempla un servicio de apoyo especial para aquellas personas que lo necesiten, si realmente se desea que se integren en la red de servicios.

*Un modelo de actuación sistemática*

Se ve la necesidad de atender a la problemática específica de esta población desde un planteamiento estable y sistemático y no como resultado de acciones concretas que obedezcan a proyectos o programas puntuales. Esto comporta integrar la atención de las personas inmigrantes dentro de la política de actuación y entramado de los servicios del Ayuntamiento.

La Figura 1 recoge el modelo propuesto sobre la organización del servicio de asesoramiento para la inserción sociolaboral de las personas inmigrantes.

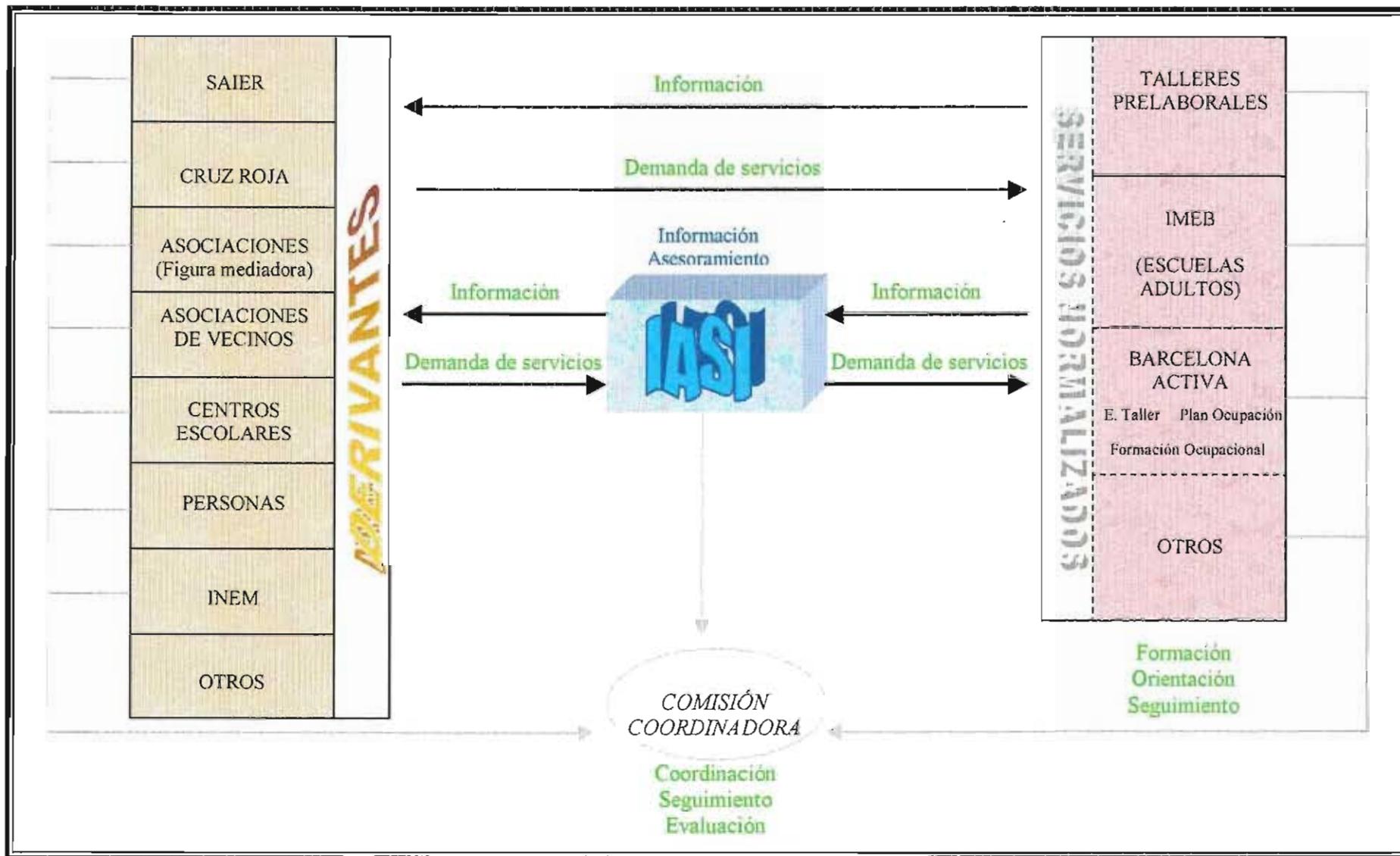


Figura 11.1 Modelo de organización de los Servicios del Ayuntamiento para la inserción sociolaboral de personas inmigrantes

Tal como se puede observar, el modelo contempla:

- a) Un servicio de orientación y asesoramiento sobre la inserción laboral (IASI) con unas funciones fundamentales de información, asesoramiento y orientación sólo en casos especiales.
- b) Los agentes derivantes formados por todas aquellas instituciones y entidades que actúan como fuentes de derivación de personas que demandan servicios.
- c) Los servicios normalizados del Ayuntamiento que proporcionan formación y recursos para la inserción sociolaboral.
- d) La comisión coordinadora formada por representantes de los agentes implicados, cuya función es la de coordinar, hacer el seguimiento y evaluar las actuaciones.

Exponemos a continuación los rasgos que consideramos que deberían tomarse en consideración en cada uno de los componentes que integra el modelo.

***a) Servicio de información y asesoramiento sobre la inserción sociolaboral (IASI).***

Según el modelo que se propone se ve la necesidad de que exista un servicio de atención a las personas inmigrantes, no ubicado necesariamente en el Área de Servicios Sociales. Dicho servicio tendría como finalidad fundamental informar y asesorar sobre los recursos de inserción sociolaboral del Ayuntamiento a la población inmigrante. Además sirve de referente para las asociaciones de inmigrantes o cualquier entidad interesada en estos servicios, lo que supone, también, una labor de información y de soporte a las mismas respecto a las ofertas y funcionamiento de los distintos servicios.

Se coloca el acento del servicio en la información y asesoramiento. Éstas serían sus funciones fundamentales, puesto que las más específicas de orientación y seguimiento deberían asumirse en cada uno de los servicios. Sólo en aquellos casos de personas con necesidades especiales podría plantearse una orientación y un seguimiento más individualizado.

No debe entenderse como un servicio que centralice las demandas de la población inmigrante, sino como otro servicio normalizado (en el sentido de estable) que se pone a disposición de las personas que lo requieran. Es decir, su razón de ser esta en la evidencia

de que entre la población inmigrante existen algunas personas a las que se les debe ayudar en su acceso a los servicios.

El personal de este servicio debería tener una formación técnica, unas características personales adecuadas a la población que debe atender y sensible a las necesidades específicas de la misma.

Este servicio puede ubicarse o formar parte de cualquier servicio de orientación del Ayuntamiento. La esencia de este servicio radica en que se conciba adecuadamente desde el punto de vista personal y técnico; asimismo que se articule eficazmente con el resto de servicios de tal manera que sea un referente claro para las personas, asociaciones, entidades y servicios. En definitiva, que estén bien definidas sus funciones, objetivos y conexiones con todos los agentes implicados.

#### ***b) Los servicios normalizados.***

Los servicios normalizados de inserción sociolaboral del Ayuntamiento constituyen otro componente fundamental del modelo. Es en este componente donde la experiencia del proyecto Epikouros ha podido evidenciar elementos claves que deben abordarse con rigor si realmente se desea que funcione una política de atención a las personas inmigrantes.

Desde el modelo que estamos comentando, se propone que la orientación y seguimiento de las personas inmigrantes se realice en cada servicio, de la misma forma que se hace con las personas autóctonas. Pero para que esta función pueda desarrollarse de forma efectiva consideramos fundamental que se trabajen los siguientes aspectos:

*- Conocimiento mutuo de los servicios.*

Un aspecto importante es el conocimiento de los servicios entre sí, de sus objetivos y funcionamiento, sea entre áreas como dentro de una misma área. En estos momentos existe un gran desconocimiento mutuo entre servicios, y esto, evidentemente, no favorece las derivaciones de unos a otros. Se deberían promover acciones oportunas (no meramente informativas) que ayuden a los distintos servicios a conocerse, y poner en común sus lógicas y problemáticas de funcionamiento.

*- Formación específica del personal.*

Una atención eficaz a la población emigrante exige formación específica para el personal técnico y para los responsables de las acciones formativas (profesorado, especialistas, etc.). Dentro del personal técnico, es fundamental la formación de las personas encargadas de atender a esta población y de realizar la entrevista o las acciones de acogida. Esta formación debe ir más allá de lo que es el conocimiento de las distintas culturas y rasgos más sobresalientes, debe abordarse desde un modelo más comprensivo, en el que se trabaje el cambio de actitudes y el desarrollo de una sensibilidad intercultural.

En el caso del profesorado de los cursos, en estos momentos la formación específica es una necesidad sentida en aquellos servicios donde la experiencia con personas inmigrantes comienza a ser habitual (IMEB, Escuelas taller, etc.). Esta formación debe abordar el desarrollo de:

a) competencias cognitivas, es decir, conocimiento de las culturas, procesos migratorios, etc.,

b) competencias pedagógicas para trabajar en aulas multiculturales, es decir, adaptación de materiales, metodologías más apropiadas, etc.,

c) actitudes y valores que fomenten el compromiso de las personas a los principios y filosofía de una educación intercultural, es decir, donde se reconoce la diversidad como un elemento enriquecedor del dialogo entre culturas y favorecedor de un mejor desarrollo personal y social.

*- Adaptación de los servicios.*

Es necesario hacer una adaptación de los servicios a las características de esta población a fin de hacerlos más accesibles. En la mayoría de casos, no se trata de realizar grandes cambios que transformen los objetivos y la naturaleza de los servicios, sino de comenzar a plantear aquellas modificaciones o cubrir lagunas para conseguir un mayor ajuste a las características de las personas inmigrantes. Cambios respecto a cuestiones tales como protocolos de solicitudes, información sobre los servicios, material de enseñanza, requisitos de entrada, acciones puentes para otras que faciliten posibles itinerarios formativos, etc.

En otros casos, como pueden ser las Escuelas de Adultos, se puede llevar acabo un replanteamiento de sus objetivos formativos con la población inmigrante. Podría abordarse una formación más integral y no limitar su actuación a la enseñanza de la lengua. Desde esta perspectiva, muchos de los objetivos de los Talleres Prelaborales podrían ser objeto de enseñanza en las Escuelas de Adultos.

*- Generar procesos de reflexión y evaluación*

Estos procesos deberían trabajarse desde dos perspectivas. Una interna en cada servicio y otra externa entre servicios. En un primer momento esta dinámica facilitaría la coordinación entre servicios y la implicación de la persona en la lógica de la intervención intercultural.

Posteriormente, se incidiría más en la necesidad de generar un proceso de reflexión y evaluación conjunta que favorezca la innovación y mejora continua del servicio. Este trabajo exige plantear espacios que lo faciliten y lo promuevan.

En una primera época, el desarrollo de los aspectos anteriormente descritos, requiere la presencia de algún equipo, o al menos un responsable, dedicado explícitamente a liderar y coordinar este trabajo. Tal como se ha puesto de manifiesto con la experiencia del proyecto Epikouros, en los servicios se ha desarrollado cierta sensibilidad por la problemática de las personas inmigrantes, pero no una clara voluntad ni mecanismos que aseguren una atención más eficaz en el futuro.

***c) Las fuentes de derivación de potenciales usuarios y usuarias de los servicios.***

En el modelo se contemplan distintas entidades y asociaciones que pueden actuar como fuentes de derivación de personas inmigrantes interesadas en hacer uso de los servicios de inserción sociolaboral. Algunas son servicios del propio Ayuntamiento (servicios sociales, SAIER, etc.) y otras son externas a él (asociaciones de inmigrantes, Cruz Roja, asociaciones de vecinos, etc.). También las propias personas inmigrantes son fuentes importantes.

Sería interesante que, en el caso de las asociaciones, existiera una figura con funciones de mediadora o intermediaria. Los servicios municipales serían los responsables de formar a

estas personas, proporcionándoles recursos para cumplir esta función. Serían referentes tanto para las personas de su asociación como para los servicios.

Otro aspecto que debería destacarse es la necesidad de que a estos agentes de derivación se les proporcione información de tal manera que, mediante la figura del mediador, puedan realizarse derivaciones directas a los servicios. Esto fomentaría una mejor integración de la población inmigrante en los circuitos normalizados de acceso a los servicios.

El objetivo es desarrollar las competencias necesarias en esta población para que utilicen las vías normalizadas, restringiendo el uso del servicio específico de atención al inmigrante para aquellas personas que realmente necesiten un apoyo especial.

#### ***d) La Comisión Coordinadora***

Según el modelo propuesto, se prevé la creación de una comisión coordinadora con funciones de articular los distintos servicios y actuaciones y realizar el seguimiento y evaluación de las mismas.

Esta comisión debería integrar representantes de los agentes implicados: fuentes de derivación, servicios municipales y el servicio especializado. Una tarea importante de esta comisión es conseguir que los agentes derivantes tengan un papel más activo implicándose en la planificación, gestión y evaluación de las actuaciones desarrolladas.

La funcionalidad básica que pretende el modelo es facilitar y potenciar el flujo directo de personas de los agentes derivantes a los servicios normalizados. Para que esto se de, es necesario ambos componentes asuman los criterios de actuación y funcionamiento descritos anteriormente. Además es importante la existencia de canales fluidos de comunicación entre ellos.

El servicio de información y asesoramiento a las personas inmigrantes (IASI), que se contempla en el modelo, se concibe más como un servicio especializado que como un servicio específico. Su objetivo fundamental es atender a la población inmigrante con especiales dificultades para el acceso a la los servicios normalizados de inserción

sociolaboral; es decir, personas como, por ejemplo, con muy poco conocimiento del entorno, con bajo dominio o dificultades con el idioma, con niveles formativos muy bajos, etc.

Finalmente, hay que señalar que el modelo se presenta como una propuesta abierta que puede servir de base para un debate sobre el proceso de inserción sociolaboral de la población inmigrante.

**ANEXO**

**- GUIONES DE ENTREVISTAS -**

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SOLI

1. ¿Por qué se dirigió al SOLI?
2. ¿Cómo conoció este servicio?
3. ¿Fue fácil contactar con este servicio?
4. ¿Estaba en un lugar accesible?, ¿le era fácil/cómodo llegar hasta allí? (*transporte, horarios de atención,....*)
5. ¿Qué esperaba conseguir de este servicio?
6. ¿Cuál es la valoración de la atención u orientación que se le ha prestado en el SOLI? (*aspectos positivos y negativos*)
7. ¿Qué itinerario de formación se le propuso?, ¿dónde le enviaron?,
8. ¿Qué le pareció la propuesta de actividades a realizar que le ofreció el SOLI?
9. De las actividades propuestas:
  - *cuáles inició y finalizó en su totalidad*
  - *¿cuáles inició y no acabó? (duración y motivos de abandono)*
10. ¿Cree que las personas inmigrantes necesitan información sobre inserción laboral?
11. ¿Quién cree que debería ser el encargado de proporcionarla (¿qué personas, qué institución o instituciones, ....)

### • **Conocimiento de los servicios**

12. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo o necesitara información sobre el mercado laboral...
  - *¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?*
  - *¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)*
13. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?
14. *En caso negativo, ¿por qué cree que no llega la información?*
15. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

<b>GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS</b>
--

**Barcelona Activa: Acción IOBE "SMO"**

---

1. ¿Dónde fue a realizar esta actividad? (*Oficina del INEM, ¿cuál? o Barcelona Activa*)
2. ¿Cuántos días asistió al centro para realizar esta actividad?; en total, ¿cuántas horas duró aproximadamente?
3. ¿Tuvo alguna dificultad para presentarse en el lugar y horario en el cual fue convocado/a?
4. ¿Qué es lo que esperaba conseguir de este servicio?
5. ¿En qué medida se ha cumplido lo anterior?, ¿qué aspectos sí y qué aspectos no?
6. ¿Pudo seguir adecuadamente el ritmo y contenidos que se explicaron en el seminario?, ¿tuvo alguna dificultad?, ¿de qué tipo?
7. ¿Su nivel de conocimiento del idioma le permitió seguir el curso adecuadamente o tuvo alguna dificultad?
8. Los materiales que se utilizaron en el curso, ¿eran fácilmente comprensibles para Vd.?
9. ¿Para qué le ha servido este curso?
  - *¿Ha adquirido conocimientos acerca de la situación del mercado laboral?, ¿cómo lo valora?*
  - *¿Le ha servido el seminario para saber cómo buscar trabajo?, ¿cómo lo valora?*
  - *¿Le han enseñado como preparar, por ejemplo, una entrevista de trabajo, cómo presentarse, etc.?, ¿cómo lo valora?*
  - *¿Para qué otras cosas le ha servido?*
10. El curso, ¿le ha servido o cree que le puede servir para encontrar un trabajo más fácilmente?

11. ¿Qué tipo de información ha echado en falta en este curso?, ¿qué le hubiera gustado aprender o conocer?
12. ¿Cómo se sintió en el curso?
- *¿Cuál fue el ambiente del grupo clase?, ¿se sintió cómodo/a y acogido/a?*
  - *¿Cómo fue su relación con los compañeros y compañeras del curso?, ¿había alguna otra persona inmigrante?*
  - *¿Relación con el profesor/a?*
  - *En algún momento, ¿se sintió discriminado/a por ser una persona inmigrante?*
13. ¿Qué aspectos del curso cree que deberían adaptarse para responder a las características y necesidades de las personas inmigrantes?
14. ¿Ha informado a otras personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar este tipo de cursos y cómo acceder a él?

• **Conocimiento de los servicios**

15. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo o necesitara información sobre el mercado laboral...
- *¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?*
  - *¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)*
16. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?
17. *En caso negativo, ¿por qué cree que no llega la información?*
18. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS

### Barcelona Activa: *Acción IOBE "PPAO"*

1. ¿Cuántos días asistió al centro para realizar esta actividad?; en total, ¿cuántas horas duró aproximadamente?
2. ¿Tuvo alguna dificultad para presentarse en el lugar y horario en el cual fue convocado/a?
3. ¿Qué es lo que esperaba conseguir de este servicio?
4. ¿En qué medida se ha cumplido lo anterior?, ¿qué aspectos sí y qué aspectos no?
5. ¿Se interesaron por conocer sus necesidades en relación a la búsqueda de empleo?
6. ¿Se sintió comprendido/a por la persona que entrevistaba?
7. ¿Pudo expresarse en un ambiente relajado sus inquietudes, dudas y necesidades?
8. ¿Tuvo alguna dificultad de comunicación en el transcurso de la entrevista? (*pudo expresarse adecuadamente; comprendió las explicaciones del entrevistador/a*)
9. ¿Qué le ofrecieron realizar en este servicio?, ¿cómo lo valora?
10. ¿Ha sido útil la información que ha recibido?, ¿para qué?
11. ¿Le ha servido para conocer cómo buscar un trabajo?, ¿cómo lo valora?
12. ¿Qué información ha echado en falta?, ¿qué le hubiera gustado conocer?
13. Después de haber participado en esta actividad, ¿ha habido un seguimiento de su caso por parte de alguna persona?, ¿cómo lo valora?
14. ¿Qué cambios o mejoras introduciría en este servicio para que se adaptara a las características y necesidades de las personas inmigrantes?
15. ¿Ha informado a otras personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar este tipo de actividad y cómo acceder a ella?

16. ¿Encontró diferente la entrevista (o entrevistas) que le hicieron de las entrevista que le hizo Rosa (SOLI)?, ¿en qué?

- **Conocimiento de los servicios**

17. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo o necesitara información sobre el mercado laboral...

- ¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?

- ¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)

18. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?

19. *En caso negativo*, ¿por qué cree que no llega la información?

20. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS

### Barcelona Activa: *Plan de Ocupación*

---

1. Antes de iniciar el trabajo, qué actividad realizó en Barcelona Activa  
PPAO  SMO
  2. ¿En qué está trabajando?
  3. Las clases que le están dando, ¿para qué cree que le van a servir?
  4. ¿Está satisfecho/a con el trabajo que ha realizado/está realizando?, ¿por qué?
  5. ¿Cree que con este Plan de Ocupación le será más fácil encontrar un empleo?, ¿por qué?
  6. De la experiencia realizada, ¿qué es lo que considera más útil para su futuro profesional? *(la experiencia laboral adquirida, la formación recibida, el conocimiento del mundo laboral, ...)*
  7. ¿Se ha encontrado con alguna dificultad realizando este trabajo?, ¿de qué tipo?
  8. ¿Lo ha comentado con el técnico de formación, con la persona que hace su seguimiento?, ¿qué respuesta ha obtenido?
  9. ¿Se ha sentido discriminado/a en algún momento por ser una persona inmigrante?
  10. ¿Ha informado a otras personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar este tipo de trabajo y cómo acceder a él?
- **Conocimiento de los servicios**
11. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo necesitara información sobre el mercado laboral...
    - ¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?
    - ¿cómo los ha conocido? *(vía colectivos, familiares, amistades, ... folletos informativos, ...)*
  12. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?
  13. *En caso negativo*, ¿por qué cree que no llega la información?
  14. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS

### I M E B (Clases de castellano)

---

---

1. Vd ha asistido a la Escuela de Adultos "....." ¿qué es lo que esperaba aprender?
2. ¿En qué medida se ha cumplido lo que esperaba?, ¿qué aspectos sí y qué aspectos no?
3. La escuela ¿se encuentra en un lugar accesible para Vd.?
4. Cuando inició el curso en la escuela, ¿cuál era su nivel de castellano?
5. ¿Le hicieron alguna prueba de nivel/examen (oral o escrito) antes de iniciar las clases?  
¿en qué consistió?, ¿tuvo alguna dificultad?
6. ¿Está satisfecho/a de haber asistido a esta escuela?
7. ¿En qué medida cree que ha mejorado su nivel de castellano?
8. ¿Qué es lo que más le ha gustado de las clases?
9. ¿Ha tenido algún tipo de dificultad para seguir adecuadamente las clases?
10. ¿Cree que la duración y los contenidos del curso de castellano han sido adecuados?, ¿introduciría algún cambio?
11. ¿Qué temas, aspectos, vocabulario, etc. recuerda haber aprendido en la escuela?
12. ¿Cómo ha sido su relación con los compañeros y compañeras del curso?
13. ¿Cómo ha sido su relación con el/la formador/a del curso?
14. ¿Se ha sentido en algún momento discriminado/a por ser una persona inmigrante?
15. ¿Qué aspectos relacionados con la Escuela de adultos cree que deberían adaptarse para responder a las características y necesidades de las personas inmigrantes?
16. ¿Ha informado a personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar estas clases y cómo acceder a las mismas?
17. Si ha realizado algún taller prelaboral, ¿qué diferencia encuentra entre la forma de enseñar el idioma en el taller y en la Escuela de adultos?, ¿qué sistema prefiere?, ¿por qué?

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS

### EPIKOUROS: *Taller Prelaboral*

1. Vd ha participado en el taller de ....., ¿qué es lo que esperaba aprender o conseguir al participar en este curso?
  2. ¿En qué medida se ha cumplido lo que esperaba?, ¿qué aspectos sí y qué aspectos no?
  3. ¿Está satisfecho/a de haber realizado este curso?
  4. ¿Cuáles han sido los aspectos más positivos y cuáles los negativos?
  5. ¿Ha tenido algún tipo de dificultad para seguir adecuadamente el curso?
  6. ¿En qué medida le ha servido el curso para conocer el entorno?, ¿qué ha aprendido o conocido que antes no sabía?, ¿cómo lo valora?
  7. ¿En qué medida el curso le ha servido para aumentar su nivel de conocimiento del idioma?, ¿cómo valora este aspecto?
  8. ¿En qué medida le ha servido este curso para conocer la situación actual del mundo laboral?, ¿cómo lo valora?
  9. *(aunque no era objetivo del curso)* ¿Cree que el curso le ha servido para aumentar sus posibilidades de inserción sociolaboral?
  10. ¿Cree que la duración y los contenidos del curso han sido adecuados?, ¿introduciría algún cambio?
  11. ¿Las instalaciones donde se realizó el curso eran adecuadas y accesibles para Vd.?
  12. ¿Habría realizado este curso si no hubiera estado becado?
  13. ¿Cómo ha sido su relación con los compañeros y compañeras del curso?
  14. ¿Cómo ha sido su relación con el/la formador/a del curso?
  15. ¿Ha informado a personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar este curso y cómo acceder al mismo?
- **Conocimiento de los servicios**
16. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo necesitara información sobre el mercado laboral...

- ¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?

- ¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)

17. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?

18. *En caso negativo*, ¿por qué cree que no llega la información?

19. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTAS USUARIOS/AS - SERVICIOS

### Recerca de Feina

1. ¿Cuándo ha iniciado la formación para la búsqueda de empleo?, ¿ha finalizado?, ¿cuánto tiempo ha durado?
2. ¿Qué esperaba aprender?
3. ¿En qué medida se ha cumplido lo que esperaba?, ¿qué aspectos sí y qué aspectos no?
4. ¿Está contento/a de participar en este curso?
5. ¿Dónde se han realizado las actividades de formación para la búsqueda de empleo?
6. ¿Ha realizado el curso con más personas o le han atendido de forma personal?
7. Explique lo más detalladamente posible lo que ha aprendido al realizar este curso (hacer currículum, conocer agencias de colocación, presentarse en entrevistas de trabajo, buscar anuncios y direcciones en el periódico, ....)
8. ¿Ha puesto en práctica alguna de las cosas que ha aprendido?, ¿qué?, ¿con qué resultado?
9. ¿Qué es lo que más le ha gustado del curso?
10. ¿Ha tenido algún tipo de dificultad?
11. ¿Hay algo relacionado con la búsqueda de empleo que no le hayan enseñado y que le hubiera gustado aprender?
12. ¿Cómo ha sido su relación con el/la formador/a del curso?
13. ¿Cuáles cree que son las principales dificultades con las que se encuentran las personas inmigrantes a la hora de encontrar un trabajo?
14. ¿Se ha sentido en algún momento discriminado/a por ser una persona inmigrante?
15. ¿Ha informado a personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar estas clases y cómo acceder a las mismas?

## GUIÓN ENTREVISTA USUARIOS/AS - SERVICIOS

### Barcelona Activa: *Formación ocupacional*

---

1. El curso de Formación Ocupacional que ha realizado es el de ....., ¿qué es lo que esperaba aprender o conseguir al participar en este curso?
2. ¿Por qué aceptó realizarlo?, ¿por qué lo ha hecho?
3. ¿Para qué cree que le ha servido?  
-¿Para profesionalizarse como .....?  
- ¿Ha adquirido conocimientos del mercado laboral?  
- ¿Para su inserción en el mundo laboral?  
- ¿Para qué otras cosas le ha servido?
4. ¿Qué tipo de formación / temas ha echado en falta en el curso?
5. ¿Cuál cree que es su preparación(nivel formativo) después de haber realizado el curso? (*alto, medio, bajo*)
6. ¿Su nivel de conocimiento del idioma le permitió seguir el curso adecuadamente o tuvo alguna dificultad?
7. Los materiales que se utilizaron en el curso, ¿eran fácilmente comprensibles para Vd.?
8. La duración del curso, ¿fue adecuada?
9. ¿Cuál fue el ambiente del grupo clase?, ¿se sintió cómodo/a y acogido/a?
10. ¿Cómo fue su relación con los compañeros y compañeras del curso?, ¿había alguna otra persona inmigrante?
11. ¿Cómo fue su relación con el profesor/a del curso?
12. En algún momento, ¿se sintió discriminado/a por ser una persona inmigrante?
13. En general, ¿qué aspectos positivos del curso destacaría en función de su experiencia?, ¿qué es lo que más le ha gustado?

14. ¿Qué aspectos del curso cree que se deberían cambiar o mejorar?
15. ¿Qué aspectos del curso cree que deberían adaptarse para responder a las características y necesidades de las personas inmigrantes?
16. ¿Ha informado a otras personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar este tipo de cursos y cómo acceder a él?

• **Conocimiento de los servicios**

17. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo o necesitara información sobre el mercado laboral...
  - *¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?*
  - *¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)*
18. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?
19. *En caso negativo, ¿por qué cree que no llega la información?*
20. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTA USUARIOS/AS - SERVICIOS

### Barcelona Activa: *Escuelas Taller*

---

1. Antes de iniciar la Escuela Taller, ¿qué actividad realizó en Barcelona Activa?

PPAO  SMO

2. ¿En qué Escuela Taller está participando?

3. ¿Cuál ha sido el oficio que está aprendiendo?

4. ¿Está satisfecho/a de realizar esta experiencia?

5. ¿Se encuentra preparado/a para trabajar (cuando finalice el curso) en el oficio que está aprendiendo?

6. ¿Para qué le está sirviendo lo que está haciendo en la Escuela Taller?, ¿qué temas han tratado o van a tratar?, ¿qué utilidad le encuentra?

- *¿Ha realizado salidas o visitas a empresas o gremios?, ¿cómo las valora?*

- *¿Ha adquirido la formación necesaria para enfrentarse con éxito a la búsqueda de empleo?*

- *¿Le han indicado cómo establecerse profesionalmente por cuenta propia?, ¿cómo valora esta formación?*

- *¿Cree que ha adquirido un nivel adecuado de aprendizajes académicos (Formación compensatoria)?, ¿cómo lo valora?*

- *Otros*

7. ¿Ha tenido alguna dificultad para seguir las explicaciones de los/las formadores/as?

8. ¿Cuál ha sido el ambiente del grupo?, ¿se ha sentido cómodo/a y acogido/a?

- *Por sus compañeros/as*

- *Por los/as formadores/as*

9. ¿Se ha sentido discriminado/a alguna vez por ser una persona inmigrante?
10. ¿Cree que al finalizar esta experiencia encontrará trabajo más fácilmente?, ¿por qué?
11. Si ha participado en un prelaboral, ¿ha notado alguna diferencia entre el taller prelaboral y la escuela taller?, ¿de qué tipo?
12. ¿Qué aspectos relacionados con la formación que se imparte en las Escuelas Taller cree que deberían adaptarse para responder a las características y necesidades de las personas inmigrantes?
13. ¿Ha informado a personas de su colectivo o de su entorno sobre la posibilidad de realizar esta actividad y cómo acceder a ella?

• **Conocimiento de los servicios**

14. Si quisiera realizar otros cursos, por ejemplo, de inserción, aprendizaje de oficios, búsqueda de trabajo o necesitara información sobre el mercado laboral...
  - ¿dónde iría?, ¿a quién se dirigiría?, ¿qué conoce?
  - ¿cómo los ha conocido?(vía colectivos, familiares, amistades, ...folletos informativos, ...)
15. ¿Le llega la información de lo que se realiza en estos servicios?
16. *En caso negativo*, ¿por qué cree que no llega la información?
17. ¿Qué cree que debería hacerse para que los usuarios dispusieran de información acerca de los servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento?

## GUIÓN ENTREVISTA USUARIOS/AS-SERVICIOS

*¿Cómo perciben los usuarios los servicios?*

### • Conocimiento de los servicios

1. ¿Qué servicios de inserción socio-laboral del Ayuntamiento conoce?

- Barcelona activa
- Soli
- ....
- ...
- ....

2. ¿Qué conoce de ellos?

- |                             | Barcelona activa | SOLI | IMEB |
|-----------------------------|------------------|------|------|
| - Objetivo                  |                  |      |      |
| - Tipo de actividades       |                  |      |      |
| - Responsables de formación |                  |      |      |
| - Ubicación                 |                  |      |      |
| - .....                     |                  |      |      |

3. ¿Cómo los ha conocido?

- |                                   | Barcelona activa | SOLI | IMEB |
|-----------------------------------|------------------|------|------|
| - Vía colectivos                  |                  |      |      |
| - SOLI                            |                  |      |      |
| - Familiares, amistades           |                  |      |      |
| - Participación directa, ¿cuáles? |                  |      |      |
| - Otros.....                      |                  |      |      |

4. ¿Qué información necesitaría tener de estos servicios?

5. ¿Quién cree que debería ser el responsable de facilitarla?

### • SOLI

6. ¿Por qué/para qué se dirigió al SOLI?, ¿cómo conoció este servicio?

(alguna inf. en preg. 3)

7. ¿Qué esperaba conseguir de este servicio?

8. ¿Cuál es la su valoración del servicio que se le ha prestado en el SOLI?  
(aspectos positivos y negativos)

9. ¿Cree que debería existir un servicio específico de orientación socio-profesional al inmigrante como el SOLI?, ¿por qué?

10. ¿Qué itinerario de formación se le propuso?

- **Experiencia del usuario respecto a los diferentes servicios**

*Para cada una de las actividades realizadas:*

11. ¿Estaba en consonancia con sus necesidades y/o expectativas?, ¿cuáles eran?

- Conocimientos que pensaba adquirir
- Facilidades para encontrar un puesto de trabajo
- Conocer otras personas.....
- .....

12. ¿En qué medida se han cumplido?, ¿cuáles sí y cuáles no?

13. ¿Tuvo alguna dificultad en este servicio?, ¿de qué tipo?, ¿cuáles?

14. ¿Manifestó a algún responsable de formación, del servicio, sus dificultades/problemas?

15. ¿Hubo voluntad por parte de los formadores, responsables de la actividad, etc. para solucionarlas?

16. ¿Qué aspectos positivos del servicio señalaría en función de su propia experiencia?

- Con los compañeros y compañeras...
- Con los formadores
- Contenido del curso...
- Utilidad para la búsqueda de empleo/inserción

17. ¿Cómo modificaría el curso o actividad en la que ha participado para que respondiera a sus necesidades/se ajustara a sus expectativas?

18. ¿Qué aspectos /elementos determinados del curso o actividad realizada cree que deberían adaptarse para responder a las características de los grupos culturales, en general, y de su propio grupo étnico en particular?

## GUIÓN ENTREVISTA PERSONAL TÉCNICO SOLI

---

### Aspectos a evaluar:

#### **A) El SOLI como servicio de orientación sociolaboral para personas inmigrantes.**

1.- Grado en que las acciones realizadas por el SOLI cubren o responden a los objetivos diseñados por el proyecto Epikouros.

2.- Suficiencia e idoneidad de las acciones realizadas con los colectivos (conocimiento de los colectivos, adecuación del tipo y forma de contacto, facilidad, fluidez y tipo de respuesta de los colectivos, seguimiento realizado,...)

- Grado en que se han cumplido las expectativas del SOLI respecto a los colectivos.
- Percepción del SOLI sobre el grado de satisfacción con el servicio por parte de los colectivos.

- Necesidad de un servicio específico de orientación sociolaboral a las personas inmigrantes. Utilidad del servicio específico. Aspectos positivos y negativos. Cambios a realizar.

3.- Grado en que el diagnóstico del SOLI y los criterios de orientación utilizados son congruentes con los procesos y criterios de selección de los distintos servicios de derivación. Problemas de coordinación surgidos (origen, ...).

4.- Qué se puede aprender de la experiencia SOLI.

#### **B) Relaciones de los colectivos de personas inmigrantes con los diferentes servicios de inserción sociolaboral del Ayuntamiento (a partir de la experiencia del SOLI).**

1.- Percepción del SOLI del grado de conocimiento que tienen los colectivos de los servicios.

- Suficiencia e idoneidad de las acciones realizadas por el Ayuntamiento para este conocimiento. Dificultades encontradas. Cambios a introducir.

2.- Percepción del SOLI del grado de satisfacción y utilidad de los servicios para los colectivos. Dificultades encontradas. Cambios a introducir en los servicios para que respondan mejor a los destinatarios. Imágenes que le devuelven los colectivos al SOLI de los diferentes servicios.

- Problemas específicos que presentan los usuarios en los servicios. Pérdida de usuarios y razones de la misma. Cambios a introducir para una mejor adecuación de los perfiles exigidos por los servicios a los perfiles de los usuarios.

**3.-** Percepción del SOLI del grado de implicación de los colectivos en los servicios y razones de la misma.

**4.-** Percepción del SOLI del grado de conocimiento que tienen los diferentes servicios de los colectivos de personas inmigrantes (Información que necesiran).

- Suficiencia e idoneidad de las acciones realizadas. Dificultades y cambios a introducir.

**5.-** Percepción del SOLI de la existencia de coordinación colectivos-servicios. Suficiencia e idoneidad de las acciones realizadas para esta coordinación. Dificultades encontradas. Cambios a introducir para una coordinación efectiva.

**6.-** Problemas de coordinación existentes entre los diferentes servicios. Cambios a introducir.

## GUIÓN ENTREVISTAS ASOCIACIONES INMIGRANTES

### Cuestiones preliminares

- A. ¿Cuántas personas acoge la asociación?
- B. ¿Qué condiciones se requieren para asociarse?
- C. ¿Qué actividades tienen?

### PREGUNTAS

- 1. ¿Les pareció interesante el proyecto Epikouros? ¿Por qué?
- 2. ¿Qué ha hecho para remitir a las personas de su asociación al proyecto?
  - Dedicar una persona
  - Dar información a las personas de la asociación
  - Complimentar el M1
  - Otros

- 3. ¿Están contentos de su implicación en el proyecto? ¿Por qué?
- 4. ¿Han asistido a las actividades de seguimiento del proyecto?

	SI	NO
Visitas		
Reuniones de coordinación		

- 5. Estas actividades hechas desde el Proyecto Epikouros, ¿les ayudaron a conocer los servicios de inserción socio - laboral?

### PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

#### VISITAS

#### REUNIONES

- 6. ¿Qué servicios de inserción socio - laboral del Ayuntamiento conocen?

#### TALLERES PRELABORALES

Nombra algunos  
Conoce a las personas  
Conoce la localización  
Otros

#### B. ACTIVA

Nombra algunos  
Conoce a las personas  
Conoce la localización  
Otros

#### E. ADULTOS

Conoce a las personas  
Conoce la localización  
Conoce actividades  
Otros

7. ¿Qué tendría que hacer el Ayuntamiento para dar a conocer los servicios de inserción socio - laboral?

8. ¿Tiene suficiente información de cada uno de los servicios de inserción socio - laboral para orientar a las personas de su asociación?

SI NO

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos

9. ¿Qué información complementaria le haría falta para orientar mejor a las personas de su asociación?

10. ¿Cuáles son los requisitos básicos para acceder a los servicios siguientes?:

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos  
INEM: permiso de residencia

11. ¿Ha derivado personas de su asociación con demandas específicas de inserción o formación hacia algún servicio?

Barc. Activa. Talleres prelab. Clases Castellano

Antes del programa  
Después del programa

Razones para derivarlos ahora más que antes:

12. ¿Han hecho un seguimiento de las personas que iban a los servicios de inserción socio - laboral?

Si NO

¿Cómo se ha hecho el seguimiento?

13. ¿Cree que son útiles estos servicios para las personas de su asociación

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos

¿Por qué?

14. ¿Qué dificultades han encontrado las personas de su asociación en los diferentes servicios?:

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos

15. ¿Están contentas las personas de su asociación de la atención recibida?

Muy adecuada

Adecuada

Nada adecuada

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos

16. ¿Qué cambios se habrían de hacer en los servicios de inserción socio -  
laboral para ajustarse a las necesidades de los inmigrantes de su asociación?

Barcelona Activa  
Talleres Prelaborales  
Escuelas de Adultos

17. ¿Cree que ha habido una buena coordinación entre la asociación y el  
SOLI?

18. Han llamado al SOLI para:

- aclarar dudas
- pedir información
- otros

19. ¿Les han sido útiles los documentos facilitados por el SOLI? ¿Para qué?

20. ¿Están contentas las personas de su asociación de la atención recibida en  
el SOLI?

21. ¿Hace falta un servicio específico dentro del Ayuntamiento para orientar a  
las personas inmigrantes? ¿Por qué?

22. ¿Qué información habría de proporcionar este servicio?

23. ¿Qué tareas habría de hacer?

## GUIÓN ENTREVISTAS AL PERSONAL TÉCNICO DE LOS SERVICIOS

### Objetivo:

- impacto de la presencia de usuarios inmigrantes en los servicios de BA: en su organización y funcionamiento,
- problemas y dificultades,
- necesidades específicas que generan y cambios ya planteados o en perspectivas.

### A. INFORMACIÓN Y DAR A CONOCER LOS SERVICIOS DE BA. A LOS INMIGRANTES:

#### Cómo llegan los inmigrantes:

-¿es necesario hacer algún planteamiento específico o habría de ser de la misma manera que con los autóctonos, es decir, con los mecanismos normalizados que ya tienen establecidos?

#### **a) Relaciones con los colectivos de inmigrantes:**

- ¿Se considera necesaria?
- ¿Cómo? ¿de qué manera habría de ser o con qué mecanismos?
- ¿Qué problemas o dificultades hay?

#### **b) A nivel individual:**

- Se hace alguna acción/acciones concretas para llegar a los inmigrantes sin tener que pasar por las asociaciones?
- ¿Qué problemas tienen para llegar a los inmigrantes?
- ¿Se ha pensado en algunas medidas concretas para el futuro?

### B. ACCESO DE LOS INMIGRANTES A LOS SERVICIOS

#### B.1. Requisitos de entrada.

**a)** Si tenéis establecidos requisitos de entrada para algunos servicios: (perfiles de usuarios):

- ¿qué problemas específicos presentan los inmigrantes respecto a estos requisitos? ¿en qué medida se ajustan al perfil de los usuarios potenciales para BA?
- ¿para algún servicio específico? ¿cuál/es?

**b)** Respecto a la documentación o protocolos, ¿hay algún problema específico?

- respecto a los documentos de información
- respecto a las pruebas o protocolos de acceso que han de rellenar.

**c) Cambios necesarios:**

-¿consideras que tendría que haber algún cambio en los requisitos, documentación... para adecuarlos a las características de los inmigrantes? ¿qué cambios?

- Conciencia de los problemas específicos: prevenir/proveer los costes de los inmigrantes sin permiso de trabajo (juventud que viene para reagrupación familiar).

**B.2. Preparación específica del personal.**

**a)** El personal que hace el primer contacto con el inmigrante, ¿tiene problemas específicos, distintos de los que tiene con los autóctonos?: (lengua, desconocimiento de la cultura del usuario, problemas de interpretación, etc.)

**b)** ¿Habría necesitado de un personal específicamente preparado para recibir a los inmigrantes? En caso afirmativo, ¿sobre qué? ¿cómo?

**C. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO.**

**a)** ¿Tendría que haber un servicio más personalizado para los inmigrantes, o tendría que ser el mismo para todo el mundo?

- ¿cómo tendría que ser éste?:

\*para el acceso: sesiones de entrada,

\*durante la duración de su estancia: seguimiento, más refuerzo, etc.

\* al acabar: apoyo para la inserción socio - laboral, etc.

**b)** ¿Está preparado el personal y los servicios para recibir usuarios inmigrantes? ¿es necesario?

**c)** ¿Qué cambios se tendrían que hacer para un ajuste mejor a las necesidades de los inmigrantes?

\*a nivel personal

\*a nivel de organización y funcionamiento

**d)** Coordinación entre los distintos servicios del Ayuntamiento, ¿hay o no hay coordinación? ¿cómo habría de ser ésta?

**D. EXPERIENCIA CON EL PROGRAMA EPIKOUROS.**

**a)** Opinión sobre el programa en general.

**b)** Opinión sobre un servicio de orientación socio - profesional al inmigrante, como el SOLI.

**c)** Problemáticas y dificultades de coordinación, ¿qué ha fallado?

**d)** Impacto de los usuarios en los servicios de BA.

**e)** Aspectos que valoran positivamente y negativamente de la experiencia.

## **E. RAZONES DE LAS PÉRDIDAS.**

**a)** ¿Hay diferencias entre los inmigrantes y los autóctonos respecto al éxito en los cursos que hacen?

- si las hay, ¿cuáles son?

**b)** ¿Qué problemas específicos, a diferencia de los autóctonos, tienen los inmigrantes para acabar los cursos con éxito, respecto a :

- al hecho de no iniciar la actividad que se le destina,  
- el abandono, una vez iniciada.

**c)** ¿Cuál es el perfil más característico de los inmigrantes que acaban con éxito un curso o una actividad?

**d)** Sugerencias de cambio, posibles soluciones para reducir las pérdidas.

## GUIÓN ENTREVISTAS PERSONAL EDUCATIVO DE LOS CURSOS DE BARCELONA ACTIVA

### A. CONOCIMIENTOS PREVIOS QUE TIENEN DE LOS INMIGRANTES Y REQUISITOS PREVIOS:

a) **¿Qué conocimientos previos** disponen sobre las personas de su grupo?  
¿Hay diferencias respecto a los inmigrantes?

-¿qué conocimientos previos le gustaría disponer de su alumnado, en general y en específico de los inmigrantes? ¿alguna diferencia respecto a los autóctonos?

b) **¿Hay requisitos previos para cursar su curso?** ¿se respetan? ¿en qué medida son adecuados a las características de los inmigrantes o qué problemas específicos sobre ellos presentan los inmigrantes?

### B. DESARROLLO DEL CURSO

a) **Problemas específicos** que presentan los inmigrantes en la clase.

- El hecho de tener alumnado inmigrante ha supuesto alguna dificultad o condiciones de enseñanza específicas? Respecto a:

- su relación con ellos.
- las relaciones entre el alumnado.
- proceso de enseñanza - aprendizaje: metodología, evaluación, libros, etc.
- seguimiento del alumnado.
- prácticas.

b) **Cambios que se han introducido** o que habrían de introducirse:

-¿ Ha hecho alguna modificación en su manera de llevar el curso por el hecho de tener alumnado inmigrante?

-¿Cree que habrían de hacerse algunos cambios para ser más efectivo el proceso de enseñanza - aprendizaje cuando hay alumnado inmigrante?  
¿cuáles? : formación del profesorado, recursos, metodología, evaluación, etc.

c) **Razones de los resultados negativos y positivos:**

- ¿abandonan más que los autóctonos?
- ¿razones de los abandonos?
- ¿perfil del alumnado que acaba con éxito? ¿es diferente del autóctono?

**d) Actitud ante una clase multicultural:**

- ¿qué opina de que en la clase haya alumnado de diferentes culturas?
- ¿es mejor una clase más homogénea o es enriquecedora la diversidad?
- ¿cree que en las clases sería mejor que hubiera solamente población inmigrante, o bien sería mejor que estuvieran mezclados con población autóctona?

**C. CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA EPIKOUROS.**

**a) Conocimiento de la existencia del programa:**

- ¿Ha sentido hablar del programa EPIKOUROS?
- ¿Ha tenido más alumnado inmigrante con motivo de este programa?

**b) Nivel de aceptación:**

- si lo conocía, ¿cómo valora la experiencia?
- ¿cree que BA vendrán cada vez más inmigrantes?
- a nivel de organización, ¿habrían de tomarse algunas medidas específicas a fin de adaptarse a sus características?

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL EDUCATIVO DE LOS TALLERES PRE-LABORALES
--

Las cuestiones básicas que guiarán el interés de la entrevista es la siguiente:

- **Estos talleres, ¿pueden tener una finalidad en sí mismos?, su acción, independientemente del papel que desarrollan en el programa global, ¿podría valorarse como útil y positivo?**
- **¿En qué medida este servicio es un buen punto de partida como inicio de la acción de orientación laboral para inmigrantes?, ¿existen puentes hacia otras opciones de inserción laboral?**

ÁREAS CONSIDERADAS:

- **Descripción y caracterización de los talleres:** este aspecto tiene un sentido introductorio ya que parte de la información que puede proporcionarnos está recogida en las memorias de los cursos realizados. De todas formas, las respuestas pueden complementar y aportar mayor información, además del interés que tiene contrastar ambas fuentes.

Algunas preguntas podrían ser:

- Además del hecho de ser inmigrante, ¿cómo caracterizarías el perfil del usuario de estos cursos?, ¿se exige algún tipo de perfil específico para cada curso?
- ¿Qué tipo de cursos se han organizado?, ¿cómo se decide el tipo de curso y su contenido?, ¿qué criterios se siguen en la programación de los mismos?
- ¿Cuáles serían los aspectos diferenciales de estos cursos que permiten su adaptación a los usuarios?
- Como equipo educativo, ¿cómo os organizáis?, ¿tenéis algún tipo de reunión periódica?, ¿existen canales de trasbase de información?
- **Valoración que se hace de la acción de los talleres:** se trata de conocer la percepción que tiene el profesional acerca de la utilidad de los talleres, destacando aquellos aspectos que sean valorados como más positivos en contraste con los que resulten más mejorables. Las posibles vías de mejora también pueden aportar aspectos de gran interés.

Algunas preguntas podrían ser:

- ¿Cómo valorarías la utilidad que han tenido los talleres para los usuarios?, ¿consideras que ayudan a la inserción sociolaboral?, ¿de qué manera y en qué forma?
- ¿Cómo valorarías la adaptación de los talleres a las características de la población a la que se dirigen?, ¿cuáles serían los aspectos más positivos y negativos?, ¿qué cambios podrían hacerse para mejorar la acción?
- ¿Consideras positivo realizar cursos específicamente para inmigrantes, o sería interesante que se integraran en una realidad diversa y normalizada?, ¿cuáles serían los aspectos más positivos y cuáles los más negativos?
- ¿Hasta qué punto las becas han condicionado la dinámica de los talleres?, ¿consideras que su influencia ha sido positiva?, ¿en qué aspectos?

- ¿Se realiza algún tipo de evaluación conjunta de los talleres, una vez éstos han finalizado, por parte del equipo educativo?
- **Papel de los talleres pre-laborales en el conjunto de los servicios de inserción socio-laboral municipales:** percepción que existe en torno al papel que se atribuye a estos talleres en el entramado de servicios municipales, contemplando su relación específica con el SOLI.

Algunas preguntas podrían ser:

- ¿Qué papel consideras que desempeñan los talleres pre-laborales en el conjunto de los servicios de inserción laboral municipales?
- ¿Qué funciones crees que tienen dentro del servicio de orientación socio-laboral?, ¿hasta qué punto crees que se cumplen realmente?, ¿crees que deberían ser distintas?, ¿cambiarías alguna?
- Respecto a la coordinación existente con los otros servicios del negociado (Barcelona Activa, IPIL, SOLI, etc.), ¿cómo la valorarías?, ¿qué ha funcionado mejor y peor?, si se realizara algún cambio, ¿en qué línea consideras que debería hacerse?
- ¿En qué medida consideras necesaria la existencia de un servicio que coordine todo el proceso de inserción socio-laboral de las personas inmigrantes como ocurre con el SOLI?
- ¿Existe algún tipo de relación o coordinación (formal o informal) entre los talleres y los colectivos de inmigrantes?. En el caso de no existir, ¿consideras interesante su existencia?
- **Valoración que se hace de la capacitación técnica de los profesionales para el desempeño de sus funciones:** se trata de conocer la percepción que se tiene de las limitaciones que el personal educativo tiene en el desempeño de su trabajo.

Algunas preguntas podrían ser:

- ¿Cuáles son las dificultades más importantes que te has encontrado a la hora de realizar el trabajo de educador en estos talleres?
- ¿Crees que el personal educativo debería contar con una formación específica que posibilitara un mejor trabajo con inmigrantes?, ¿cuál crees que podría ser esta formación?
- ¿Piensas que existe una preocupación institucional que posibilite una formación continuada en este ámbito?

## GUIÓN -ENTREVISTA IMEB -

**A)- Acceso de los inmigrantes al IMEB y cómo ha sido su relación con los colectivos o asociaciones.**

*a) Conocer la caracterización de la población procedente de inmigración exterior que ha acudido al IMEB*

1.-¿En qué medida la población inmigrante acude al IMEB? ¿Cuántos, más o menos, acudían hace dos años y cuantos acuden ahora? ¿cuál es la tendencia?

2.- ¿De dónde vienen o quién les envía ?

3.-¿Cómo es este alumnado en cuanto a:

4.-¿Cuáles son los motivos o las razones que dan para acudir al IMEB?

*b) Conocer cómo es la relación del IMEB con los colectivos o asociaciones de inmigrantes*

5.- ¿Mantiene el IMEB algún tipo de contacto con las asociaciones de inmigrantes del alumnado? ¿qué hacen?- ¿hacen alguna cosa para darse a conocer a las asociaciones o colectivos?.- Los colectivos, ¿les piden al Servei algún tipo de información? qué?

**B)-Cómo ha sido la Experiencia del IMEB con este alumnado procedente de la inmigración exterior**

6.- ¿Ha visto o encontrado alguna diferencia entre el alumnado procedente del SOLI y el procedente de las asociaciones o que accedía de forma individual?

7.- El hecho de tener este alumnado inmigrante,¿ cree que ha planteado a la Escola alguna dificultad..? ¿Que clase de dificultades?

8.-A nivel de aula, el hecho de tener este alumnado inmigrante, le ha planteado algún tipo de dificultad en las clases? ¿De qué tipo? ¿Cómo ha afrontado?

9.- En general , ¿cuál ha sido la actitud del profesorado hacia este alumnado procedente de la inmigración exterior?

10- ¿Y la actitud del alumnado autóctono hacia esta personas?

11.- ¿Sabe si la Escola ha planteado la necesidad de hacer algún tipo de acción o modificación para atender las dificultades surgidas como consecuencia del acceso de este alumnado ?¿Cuáles son? En qué medida las considera adecuadas?

12.-El alumnado inmigrante ¿va a los  cursos normalizados? Considera que tendrían que facilitar el acceso?

13- Sabe si el profesorado, por el hecho de tener este alumnado inmigrante, ha hecho algún cambio (modificación o adaptación) a nivel de clase? ¿Qué modificaciones? ¿En qué medida las considera adecuadas?

**C) Prospectiva de futuro. Cambios que deberían hacerse para la mejora del Servei con el alumnado inmigrante.**

**14-¿Cree que debería hacerse algún tipo de cambio o de modificación para la mejora con el alumnado inmigrante? ¿Qué cambios haría y por qué ?**

**- En la Escuela/ En el aula /- Respecto al profesorado /- Respecto al IMEB**

