



Progetto cofinanziato dalla



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

MONITORAGGIO SPORTELLI PER L'ANNO 2015

Il progetto "Piazza dell'Integrazione" ha visto la realizzazione di attività di SOSTEGNO AI DIVERSAMENTE ABILI e ai GIOVANI DISAGIATI (Macrofase 6: SOSTEGNO ALL'INTEGRAZIONE).

Le attività sono un ampliamento di quelle già avviate e condotte dal CENTRO INFORMATIVO E CREATIVO ubicato in Piazza Pietralaia a Taurisano, finanziato con i fondi di LIBERA IL BENE, grazie al quale è stato realizzato un servizio per gli immigrati ed un accompagnamento degli stessi alla costituzione di una propria azienda.

Integrandosi con questi obiettivi, il progetto PIAZZA DELL'INTEGRAZIONE ha avviato, a partire dal quarto mese dall'avvio del progetto, uno sportello dedicato che offre consulenze da parte di giovani risorse umane specializzate nel settore burocratico-legale, mediazione interculturale, sostegno psicologico e accompagnamento alla creazione di impresa.

Nello specifico, le **attività** previste dal progetto sono le seguenti:

Attività 6.1 - INFORMA IMMIGRATI E SOSTEGNO PSICOLOGICO

Lo sportello sostiene gli immigrati attraverso un servizio informativo e di assistenza.

Il servizio consiste nell'offrire agli immigrati accoglienza ed informazioni di carattere generale e di orientamento nella nuova realtà e nei servizi che la contraddistinguono (lavoro, casa, sanità, istruzione, ecc...) anche in rapporto con i servizi stessi (Comune, Ambito, Questura, Prefettura, ASL, ecc...). Gli esperti forniscono sostegno sulle pratiche burocratiche amministrative da affrontare per ottenere documenti e/o sussidi pubblici, informazioni sulla rete dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio e sulla legislazione in materia di immigrazione, nonché sulle modalità di accesso ai corsi di formazione di base e professionalizzanti.

Attività 6.2 - ACCOMPAGNAMENTO ALLO START-UP DI AZIENDE DI IMMIGRATI

Lo sportello offre un sostegno agli immigrati interessati e motivati alla creazione di una propria azienda (nella forma giuridica di associazione, ditta, società di persone, società cooperativa, ecc...)

GLI SPORTELLI ATTIVATI

SPORTELLO PER LA MEDIAZIONE CULTURALE

Dedicato ai cittadini immigrati stranieri del territorio di Taurisano e della provincia di Lecce, offre:

- supporto alle persone immigrate nella conoscenza del territorio;
- supporto nell'inserimento sociale (informazioni su corsi di lingua italiana, corsi di formazione professionalizzanti, servizi socio-sanitari).

SPORTELLO PER IL SOSTEGNO ALLA BUROCRAZIA

Accompagna e supporta i giovani e gli immigrati della provincia di Lecce nei rapporti con la pubblica amministrazione e per risolvere problematiche burocratiche:

- fornisce informazioni e assistenza rispetto alle procedure da seguire;
- indica e chiarisce le normative e gli adempimenti;
- agevola nel rapporto con le Pubbliche Amministrazioni.

Associazione di Volontariato "IL SOLE"

S.S. Taurisano-Casarano - 73056 Taurisano (LECCE) • Tel 0833-623792 • C.F. 90012650751

www.assosole.it • info@assosole.it



Progetto cofinanziato dalla



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

SPORTELLO PER IL SOSTEGNO PSICOLOGICO

Si rivolge alle persone e alle famiglie che hanno bisogno di comunicare un loro stato di disagio o situazioni di conflitto.

Attraverso sedute concordate di volta in volta su appuntamento, è possibile ricostruire a piccoli passi il recupero della propria serenità con se stessi, con gli altri membri della famiglia, con il partner, con gli amici e/o i colleghi di lavoro.

Offre:

- supporto per problemi comportamentali ed emozionali;
- supporto alle famiglie che devono affrontare problemi legati alla disabilità;
- supporto psicologico per studenti;
- supporto psicologico per genitori che intendono migliorare il rapporto con i propri figli;
- supporto per la ricerca di nuove strategie personali in situazioni di "impasse".

SPORTELLO PER L'ACCOMPAGNAMENTO ALLO START UP D'IMPRESA

Lo sportello è dedicato ai Giovani, in particolare alle donne, agli immigrati e ai diversamente abili del territorio di Taurisano e della provincia di Lecce. È uno SPORTELLO FISICO che fornisce servizi di orientamento, supporto e consulenza nell'ambito della creazione d'impresa, anche in forma associativa e/o cooperativistica, grazie al supporto di professionisti. È un PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO gratuito per i giovani che vogliono creare una nuova impresa, accompagnandoli dalla fase di start up allo sviluppo dell'idea imprenditoriale, valutando anche la possibilità di accedere agli strumenti di credito e microcredito o agli incentivi pubblici nazionali e regionali.

Offre:

- assistenza nell'individuazione delle opportunità in relazione al bisogno espresso;
- assistenza per la valutazione delle fattibilità;
- individuazione delle modalità di accesso alle opportunità di finanziamento;
- assistenza nella definizione dell'idea imprenditoriale (analisi di fattibilità);
- colloqui individuali finalizzati a identificare le criticità e le opportunità legate al progetto imprenditoriale;
- sostegno alla stesura del business plan;
- sostegno nell'apertura della Partita Iva, registrazione dell'impresa e avvio delle attività.

ORGANIZZAZIONE

Gli sportelli sono stati attivati nel mese di aprile 2015.

Dal momento dell'avvio degli sportelli sono stati organizzati incontri periodici con gli immigrati, i diversamente abili e i giovani disagiati che hanno usufruito dei servizi messi a disposizione all'interno della struttura confiscata per monitorare l'andamento delle attività.

Il 7 aprile 2015, nella fase di avvio degli sportelli, è stato organizzato un **incontro tra gli Esperti e gli immigrati, i giovani in situazione di disagio e i soggetti diversamente abili.**

Sono stati invitati a partecipare al Forum tutti gli utenti dell'Associazione Il Sole, Capofila del Progetto, e gli utenti dei partner di progetto.

Sono emersi i seguenti PUNTI DI FORZA e PUNTI DI DEBOLEZZA:

Associazione di Volontariato "IL SOLE"

S.S. Taurisano-Casarano - 73056 Taurisano (LECCE) • Tel 0833-623792 • C.F. 90012650751
www.assosole.it • info@assosole.it



Progetto cofinanziato dalla



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

PUNTI DI FORZA

- Ampio ventaglio di servizi offerti;
- Possibilità di ricevere consulenze "su misura";
- Presenza di esperti;
- Ruolo attivo di famiglie e comunità nel partecipare alle decisioni che riguardano l'organizzazione delle attività e dei servizi;
- Valorizzazione delle risorse di ciascuna persona;
- Attenzione dedicata alle fasi di avvio di impresa;
- Sostegno dal punto di vista della burocrazia, come ponte tra l'ambiente protetto del Centro e il mondo esterno (lavoro e vita sociale);

PUNTI DI DEBOLEZZA

- difficoltà nel chiedere aiuto;

OPPORTUNITÀ

- Miglioramento delle possibilità di inclusione sociale;
- Presenza di famiglie che supportano i bisogni e le necessità dei diversamente abili;

MINACCE

- difficoltà di collegarsi ai contesti "esterni".

Il 7 ottobre 2015, in occasione della conclusione della prima stagione di attività degli sportelli, è stato organizzato un **incontro tra gli Esperti e gli immigrati, i giovani in situazione di disagio e i soggetti diversamente abili** per discutere circa il livello di gradimento dei servizi offerti ed acquisire suggerimenti per migliorare i relativi servizi.

Sono stati invitati a partecipare al Forum tutte le persone che hanno effettivamente richiesto il sostegno degli Esperti del progetto.

Sono emersi i seguenti PUNTI DI FORZA e PUNTI DI DEBOLEZZA:

PUNTI DI FORZA

- Ampio ventaglio di servizi offerti;
- Possibilità di ricevere consulenze "su misura", valorizzando le risorse di ciascuno;
- Presenza di esperti;
- Sostegno effettivo nella creazione di business plan, orientando anche le scelte relative alla tipologia di attività da intraprendere;
- Sostegno efficiente per quanto riguarda la burocrazia, soprattutto per le questioni inerenti le famiglie dei diversamente abili;

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Apertura del centro solo in orari e giorni prestabiliti;

OPPORTUNITÀ

- Miglioramento delle possibilità di inclusione sociale;
- Presenza di famiglie che supportano i bisogni e le necessità dei diversamente abili;

MINACCE

- Difficoltà nel raggiungere e coinvolgere i soggetti immigrati.

QUESTIONARIO PER IL MONITORAGGIO DELLE CONSULENZE

Nel corso delle attività svolte dagli sportelli sono stati distribuiti dei questionari per valutare il gradimento delle consulenze prestate.



Il questionario è stato predisposto in un'unica versione per tutti gli sportelli.




Progetto cofinanziato dalla



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

Progetto cofinanziato dalla



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

Progetto "PIAZZA DELL'INTEGRAZIONE" (Plico 471)
 Realizzato con fondi di cui al BANDO "GIOVANI PER LA VALORIZZAZIONE DEI BENI PUBBLICI"
 cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri
 Dipartimento della Gioventù e Servizio Civile Nazionale
 CUP: J38114000120008

LA TUA OPINIONE

Gentile visitatore,
 al fine di ricerca sulla valutazione della qualità del progetto PIAZZA DELL'INTEGRAZIONE, di
 interesse conoscere la tua opinione sui servizi offerti dagli SPORTELLI ai quali ti sei rivolto.
 Pertanto, ti chiediamo di dedicare pochi minuti del tuo tempo per compilare il seguente
 questionario.
 Il trattamento dei dati avviene in conformità con quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

1) A quale sportello ti sei rivolto?

Mediazione culturale

Sostegno allo Start-Up d'impresa

Sostegno alla burocrazia

Sostegno psicologico

1.a) Se ti sei rivolto allo sportello per la Mediazione Culturale, per quale motivo hai avuto accesso a tale sportello?

per informazioni generiche

per inserimento lavorativo

per aiuto sul ricongiungimento familiare

per sostegno all'integrazione sociale

altro

1.b) Se ti sei rivolto allo sportello per il Sostegno allo Start Up d'Impresa, per quale motivo hai avuto accesso a tale sportello?

per informazioni generiche

per avere informazioni su come avviare un'impresa

per avviare una nuova impresa

per informazioni su finanziamenti per lo start up

altro

1.c) Se ti sei rivolto allo sportello per il Sostegno alla Burocrazia, per quale motivo hai avuto accesso a tale sportello?

per informazioni generiche

per avere informazioni sul permesso di soggiorno

per aiuto sul ricongiungimento familiare

per informazioni sulla burocrazia italiana

altro

1.d) Se ti sei rivolto allo sportello per il Sostegno psicologico, per quale motivo hai avuto accesso a tale sportello?

per informazioni generiche

per avere consulenza per problematiche comportamentali ed emozionali

per un sostegno per affrontare problemi legati alla disabilità

per sostegno per problemi scolastici

altro

Rispondi alle seguenti domande indicando il tuo gradimento su una scala che va da 1 (per niente) a 5 (moltissimo).

2) Valuta l'utilità complessiva del servizio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3) Valuta la professionalità degli Esperti

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4) Valuta l'organizzazione del servizio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5) Ritieni che sul territorio ci sia bisogno di questo servizio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

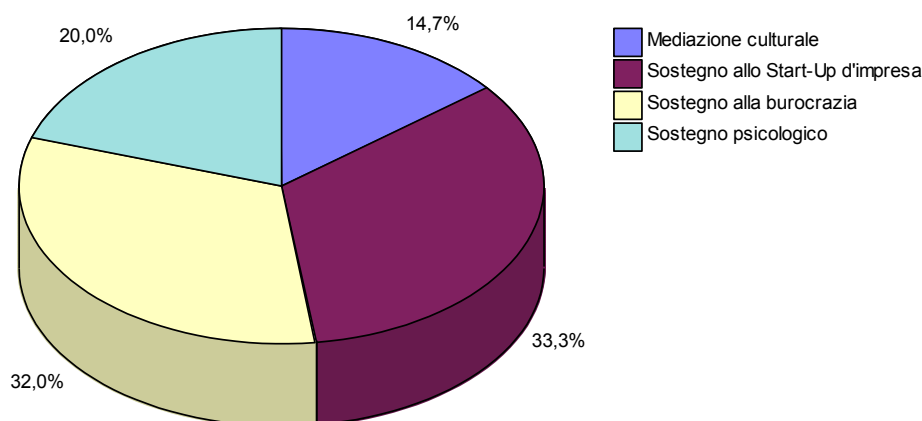
Associazione di Volontariato "IL SOLE"
 S.S. Taurisano-Casarano - 73056 Taurisano (LECCE) • Tel 0833-623792 • C.F. 90012650751
 www.assosole.it • info@assosole.it

Attraverso la domanda filtro "A quale sportello ti sei rivolto?" è stato possibile valutare i singoli sportelli.

Nel grafico di seguito riportato è possibile vedere la distribuzione delle consulenze per ciascun tipo di sportello, nel corso dell'anno 2015.

Lo sportello più richiesto è stato quello per il **sostegno allo Start Up d'Impresa** (33,3%).

Tipo sportello

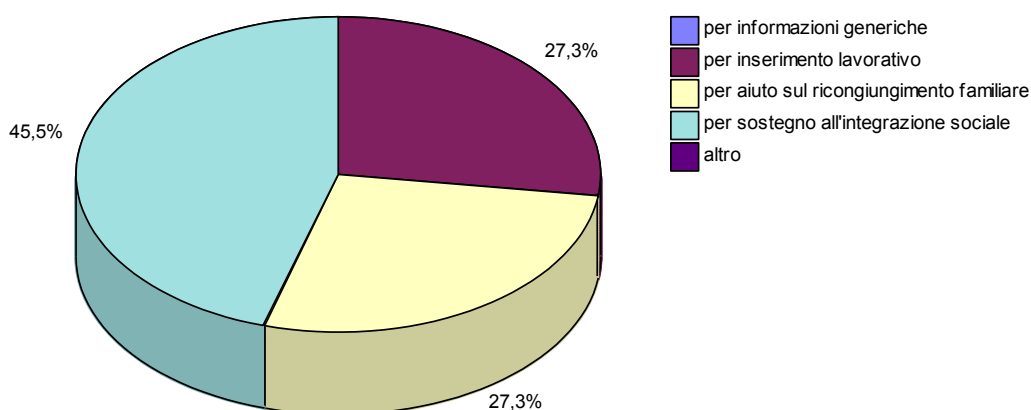


Per quanto riguarda le problematiche poste dagli utenti, è stata rilevata la seguente situazione:

- SPORTELLO PER LA MEDIAZIONE CULTURALE

La problematica prevalente è stata quella del sostegno all'integrazione sociale (45,5%), seguita dalle informazioni per l'inserimento lavorativo (27,3%) e dalla richiesta di aiuto per il ricongiungimento familiare (27,3%).

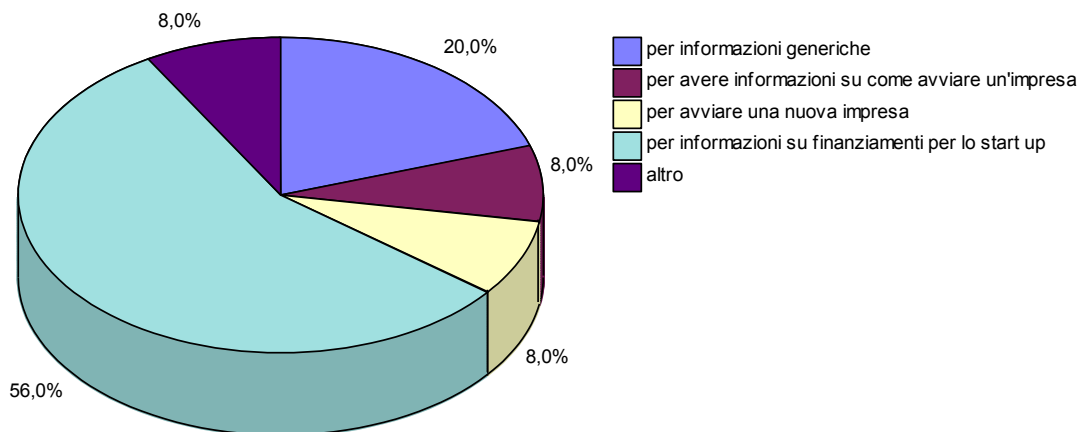
mediazione motivo



- SPORTELLO PER IL SOSTEGNO ALLO START UP D'IMPRESA

Oltre la metà degli utenti ha chiesto informazioni sulle opportunità di finanziamento (56%). Il 20% ha richiesto informazioni generiche; l'8% ha richiesto informazioni su come avviare una nuova impresa; l'8% ha richiesto aiuto concreto nella gestione dell'avvio dell'impresa; l'8% ha richiesto altro tipo di informazioni non previste dal questionario.

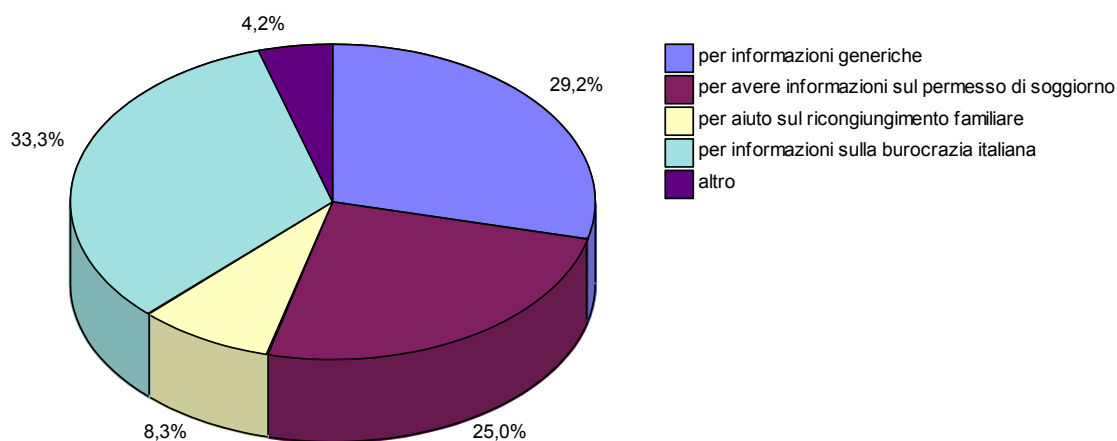
startup motivo



- SPORTELLO PER IL SOSTEGNO ALLA BUROCRAZIA

La maggior parte degli utenti di questo sportello ha richiesto informazioni su questioni burocratiche (33,3%); il 29,2% ha richiesto informazioni generiche sulle attività dello sportello; il 25% ha richiesto informazioni sul permesso di soggiorno; l'8,3% ha richiesto aiuto per il ricongiungimento familiare.

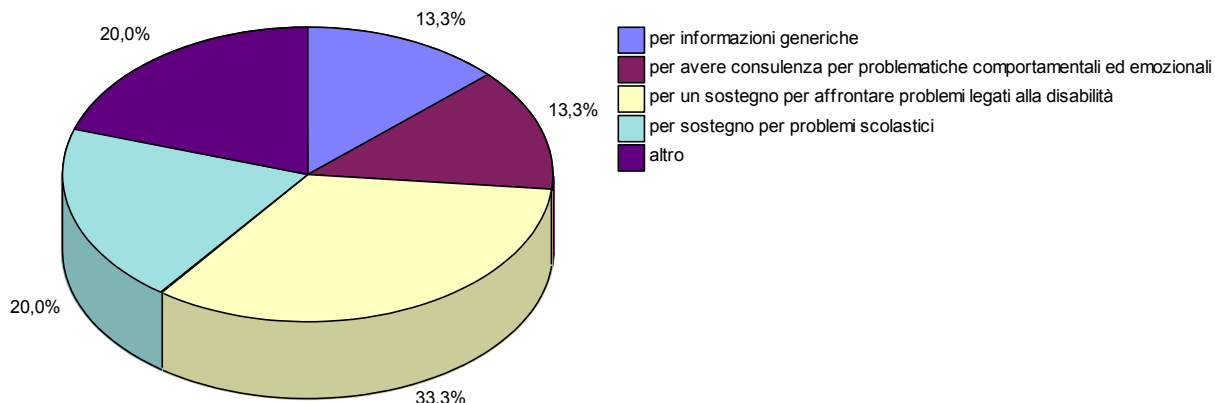
burocrazia motivo



- SPORTELLO PER IL SOSTEGNO PSICOLOGICO

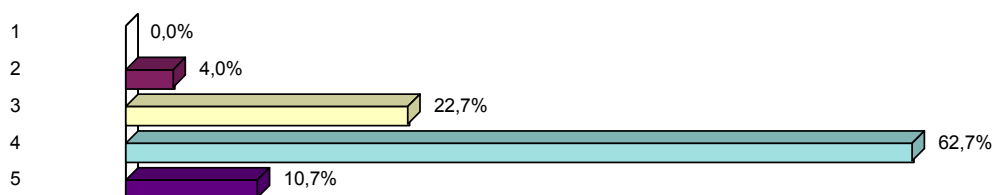
La maggior parte degli utenti che si sono rivolti a questo sportello ha chiesto un sostegno per poter affrontare le problematiche quotidiane legate al mondo della disabilità; il 20% ha richiesto sostegno per affrontare problemi scolastici; il 13,3% ha richiesto informazioni generiche sul servizio offerto; il 13,3% ha richiesto un sostegno per problematiche di tipo emozionale e comportamentale; il 20% ha richiesto altro tipo di consulenze.

psicologico motivi



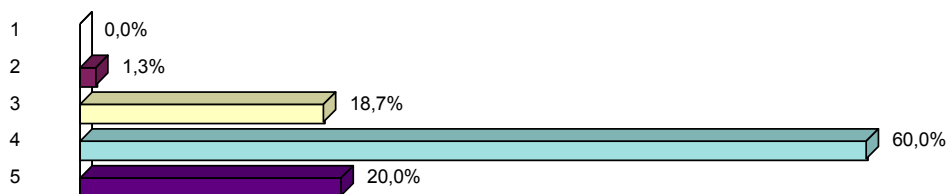
Relativamente alla domanda sull'**utilità complessiva degli sportelli**, il punteggio medio ottenuto è stato 3,8, su una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo), attestandosi nella fascia delle valutazioni positive.

utilità



Anche la **professionalità degli esperti** è stata valutata positivamente, con un punteggio medio di 3,9 su una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo).

professionalità



Maggiormente positiva è stata la valutazione dell'**organizzazione del servizio** che ha avuto una valutazione media di 4,2.

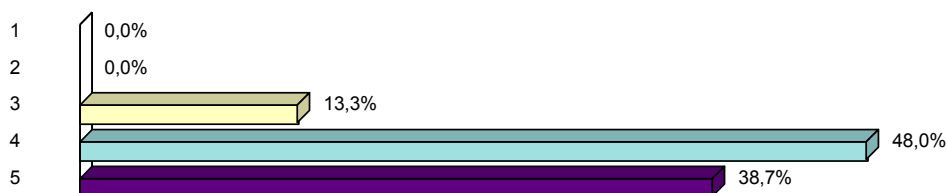


Progetto cofinanziato dalla



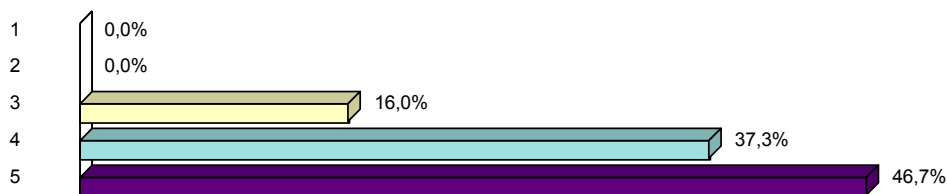
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù
e del Servizio Civile Nazionale

organizzazione



Infine, una grossa percentuale di persone che hanno usufruito del servizio ritiene che sul territorio ci sia un elevato bisogno di questo servizio di sportelli. Il punteggio medio di questo item è stato 4,3.

bisogno



Dall'analisi delle risposte fornite, è emerso che il servizio di cui il territorio potrebbe avere maggiore bisogno è la **mediazione culturale**.

Tra i servizi forniti, quello valutato come organizzato nel modo migliore è stato lo sportello per il **sostegno alla burocrazia**, il quale è anche quello in cui si è riscontrata una maggiore professionalità da parte degli esperti e quello maggiormente utile ossia efficace.

IMPATTO SUL TERRITORIO

Gli sportelli, già nel primo anno di attività, hanno creato un forte valore aggiunto al territorio, poiché in quest'ultimo sono assenti centri gratuiti che offrono tali servizi di accompagnamento.

Inoltre, i servizi offerti dagli sportelli del progetto PIAZZA DELL'INTEGRAZIONE sono fruiti non solo dagli immigrati che sono i principali beneficiari previsti in fase progettuale, ma anche dai giovani e dalla popolazione in generale.