



Progetto cofinanziato dalla



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

## MONITORAGGIO SPORTELLI PER L'ANNO 2016

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.

### 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.

#### 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;

---

**Associazione di Volontariato "IL SOLE"**

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

[www.assosole.it](http://www.assosole.it) • [info@assosole.it](mailto:info@assosole.it)



Progetto cofinanziato dalla



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

- 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**

Il giorno **11 febbraio 2016**, dopo un anno di attività degli sportelli del progetto Piazza dell'Integrazione (sostegno psicologico, mediazione culturale, sostegno allo start-up d'impresa) 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, acquisire suggerimenti per migliorare i relativi servizi e per valutare il livello di coinvolgimento del target di riferimento rispetto ai servizi offerti.

### **PUNTI DI FORZA**

- Professionalità degli esperti, in grado di far fronte efficacemente alle problematiche espresse dagli utenti;
- Sostegno effettivo nella creazione di business plan;
- Sostegno efficiente per quanto riguarda la burocrazia, soprattutto per le questioni inerenti le famiglie dei diversamente abili;
- Efficiente comunicazione con le famiglie;
- Chiarezza delle informazioni erogate;
- Soddisfazione generale per i servizi offerti;
- Presenza di utenti soddisfatti che tornano a richiedere i servizi.

### **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- Apertura del centro solo in orari e giorni prestabiliti, con conseguente difficoltà di accesso agli sportelli;
- Difficoltà a seguire un elevato numero di giovani per le iniziative d'impresa (sostegno allo start-up);

### **OPPORTUNITÀ**

- Miglioramento delle possibilità di inclusione sociale;
- Ricaduta positiva sull'ambiente di vita degli utenti.

### **MINACCE**

- Difficoltà nel raggiungere e coinvolgere i soggetti immigrati;
- Difficoltà a raggiungere utenti che risiedono nei comuni limitrofi o negli altri comuni della provincia di Lecce;
- Situazione socio-economica complessa.

## **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 sui 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
---	---	---	---	---

---

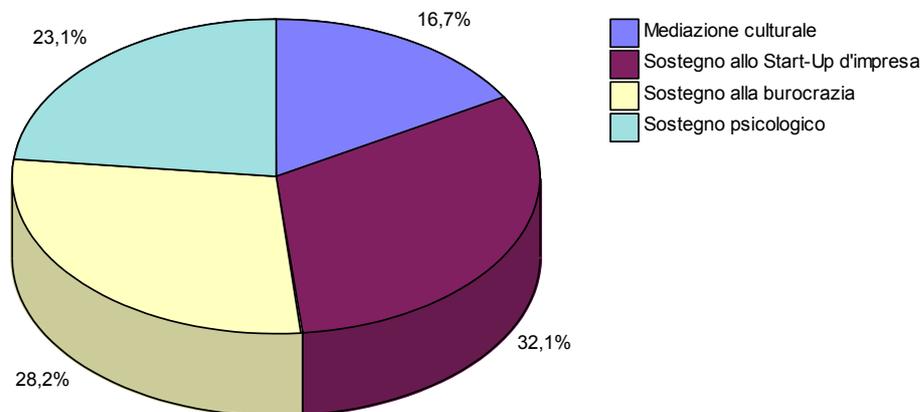
**Associazione di Volontariato "IL SOLE"**  
 S.S. Taurisano-Casarano - 73056 Taurisano (LECCE) • Tel 0833-623792 • C.F. 90012650751  
 www.assosole.it • info@assosole.it

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 2016.

Lo sportello più richiesto, come accaduto anche nel corso dell'anno 2015, è stato quello per il **sostegno allo Start Up d'Impresa** (32,1%).

Tipo sportello

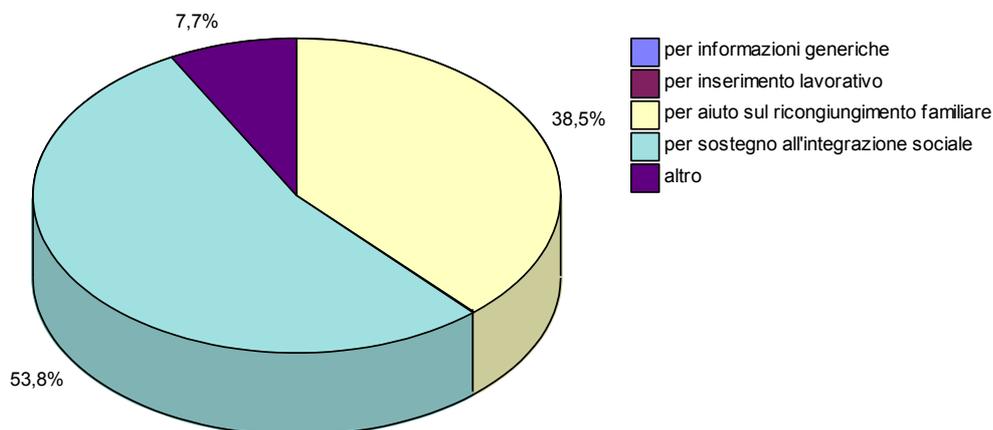


Per quanto riguarda le problematiche poste dagli utenti, è stata rilevata la seguente situazione:

- SPORTELLO PER LA MEDIAZIONE CULTURALE

La problematica prevalente è stata quella del sostegno all'integrazione sociale (53,8%), seguita dalla richiesta di aiuto per il ricongiungimento familiare (38,5%) e dalle informazioni per l'inserimento lavorativo (7,7%).

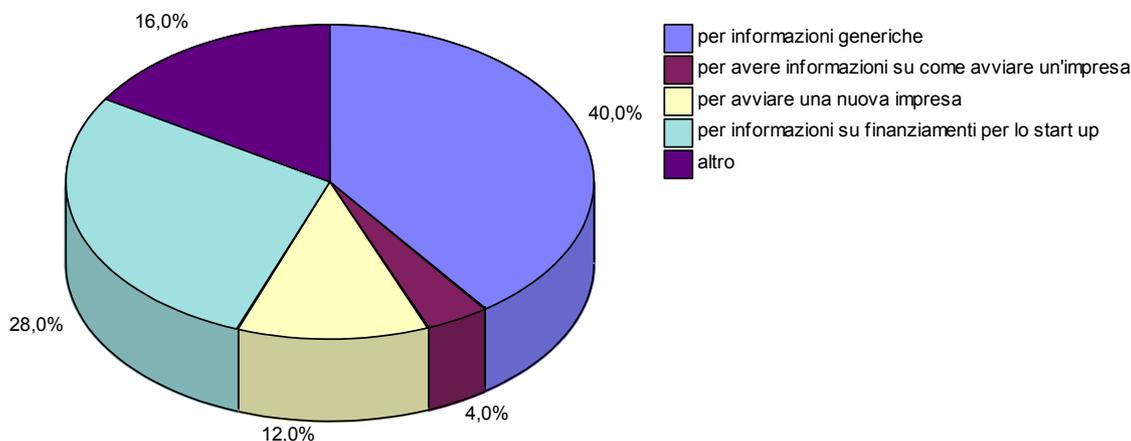
mediazione motivo



- SPORTELLO PER IL SOSTEGNO ALLO START UP D'IMPRESA

Quasi la metà degli utenti ha chiesto informazioni generiche sui servizi offerti dallo sportello per lo start up d'impresa (40%). Una seconda fetta consistente (28%) ha richiesto, invece, informazioni riguardanti le specifiche modalità di accesso a finanziamenti per lo start up d'impresa. Il 12% ha consultato gli esperti di questo sportello per avere un supporto concreto nelle fasi di avvio della propria impresa; il 4% ha richiesto informazioni dettagliate sull'iter burocratico e amministrativo necessario per avviare una nuova impresa. Il 16% ha richiesto informazioni non contemplate nel questionario.

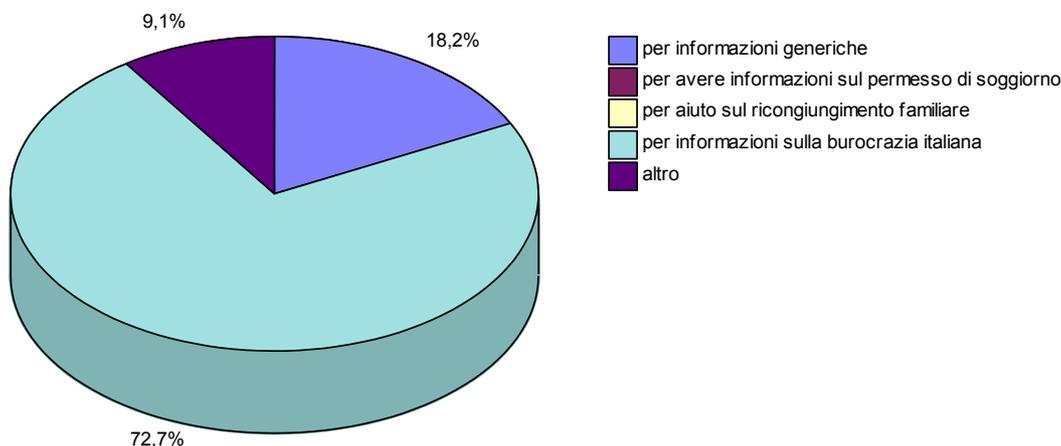
startup motivo



#### - SPORTELLO PER IL SOSTEGNO ALLA BUROCRAZIA

La maggior parte degli utenti di questo sportello ha richiesto informazioni su aspetti della burocrazia italiana (72,7%); il 18,2% ha richiesto informazioni generiche sulle attività dello sportello; il 9,1% ha richiesto informazioni sul permesso di soggiorno.

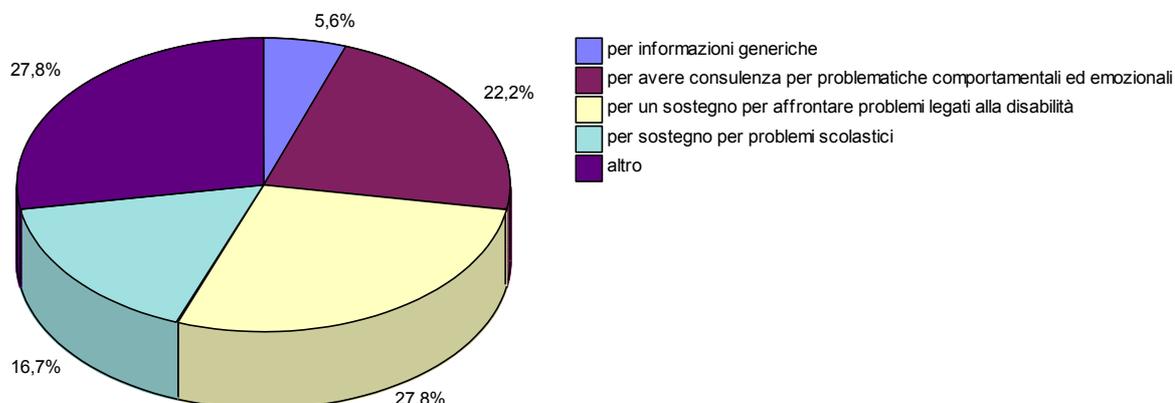
burocrazia motivo



#### - SPORTELLO PER IL SOSTEGNO PSICOLOGICO

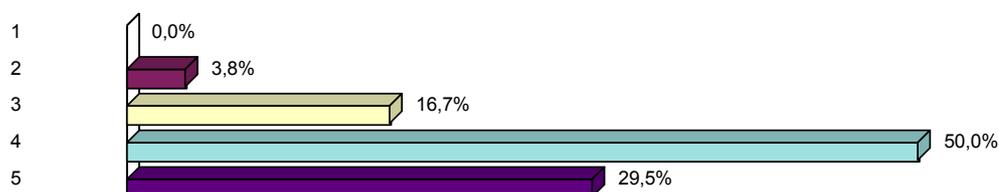
La maggior parte degli utenti che si sono rivolti a questo sportello ha chiesto un sostegno per poter affrontare le problematiche quotidiane legate al mondo della disabilità (27,8%); il 22,2% ha richiesto un sostegno per problematiche di tipo emozionale e comportamentale; il 16,7% ha avuto bisogno di un sostegno per problemi scolastici; il 5,6% ha richiesto informazioni generiche sulle attività organizzate dallo sportello; il 27,8% ha richiesto altro tipo di consulenze.

psicologico motivi



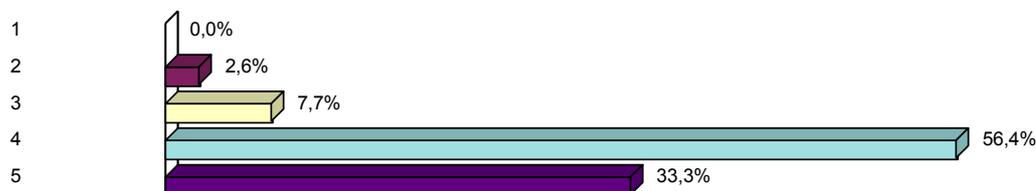
Relativamente alla domanda sull'**utilità complessiva degli sportelli**, il punteggio medio ottenuto è stato 4,05, su una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo), attestandosi nella fascia delle valutazioni positive, in crescita rispetto alle rilevazioni dello scorso anno.

utilità



Anche la **professionalità degli esperti** è stata valutata positivamente, con un punteggio medio di 4,2 su una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo). Anche in questo caso è stato riscontrato un miglioramento rispetto alle performance del 2015.

professionalità



Anche nel 2016, la domanda relativa all'**organizzazione del servizio** ha avuto una valutazione molto positiva, con un punteggio medio di 4,35, senza registrare alcun punteggio basso (1 o 2).

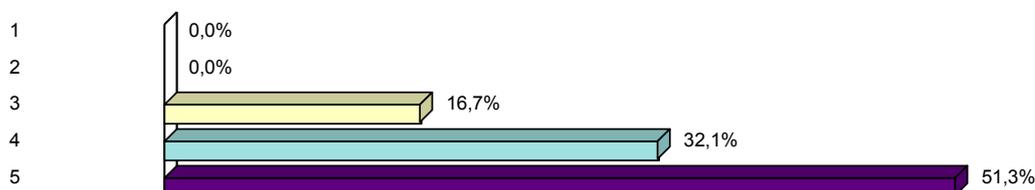


Progetto cofinanziato dalla



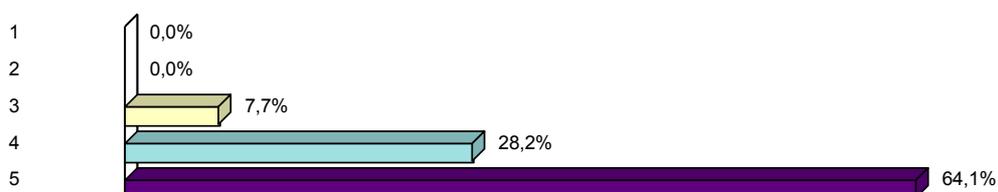
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Gioventù  
e del Servizio Civile Nazionale

organizzazione



Infine, una percentuale di persone superiore allo scorso anno ritiene che sul territorio ci sia un elevato bisogno di questo servizio di sportelli. Il punteggio medio a questa domanda è stato 4,56.

bisogno



Dall'analisi delle risposte fornite, è emerso che il servizio di cui il territorio potrebbe avere **maggiore bisogno** è quello per il sostegno alla burocrazia.

Lo stesso è quello valutato come quello **organizzato nel modo migliore, quello che ha gli esperti con una più elevata professionalità, e quello effettivamente più utile per gli utenti che ad esso si sono rivolti.**

### IMPATTO SUL TERRITORIO

Gli sportelli, nei primi due anni di attività del progetto, hanno creato un forte valore aggiunto al territorio, essendo fruiti non solo dagli immigrati che sono i principali beneficiari previsti in fase progettuale, ma anche dai giovani e dalla popolazione in generale.