

» I Servizi per l'impiego a un passo da casa«

Territorialità e prossimità: sono questi i principi ispiratori degli sportelli comunali per il lavoro aperti a Bologna

Se hai bisogno di un'occupazione puoi iniziare a cercarla sotto casa, senza bisogno di avventurarti nel traffico e senza perdere minuti preziosi. Magari scendi per la colazione al bar, e bevuto il cappuccino attraversi la strada e fai un salto all'ufficio davanti, dove trovi gli annunci di lavoro e chi può darti una mano a orientarti. Come dire: casa e collocamento in un fazzoletto, tutto comodo, veloce ed economico. Non si tratta di un sogno né di un orizzonte, il servizio per l'impiego (quasi) a domicilio è già una realtà a Borgo Panigale, San Donato e Navile, tre quartieri di Bologna nei quali sono attivi gli sportelli comunali per il lavoro, frutto di un progetto sperimentale nato da un accordo attuativo triennale tra il Comune e la Provincia siglato con lo scopo di consentire al Comune stesso di esercitare le funzioni necessarie per agevolare l'incrocio tra domanda e offerta.

Le nuove strutture, uniche in Italia per le tipologie di prestazioni che offrono a livello di quartiere, sono l'oggetto di una sperimentazione che andrà avanti fino al

30 giugno del 2007, tanto che, sulla base dei risultati che produrranno, le due amministrazioni locali coinvolte decideranno di concerto se estenderle a tutte le zone del territorio comunale. Gli sportelli rappresentano di fatto dei veri e propri centri per l'impiego di dimensioni ridotte in grado di incidere sul mercato del lavoro a livello decentrato grazie a una serie di servizi mirati all'incremento dell'occupazione nel quartiere di competenza. Sportelli che, date le loro caratteristiche precise, rispondono in un colpo solo alle esigenze fondamentali di prossimità e territorialità per favorire l'efficace e corretto funzionamento dei meccanismi di incontro tra le imprese e chi cerca lavoro in una località circoscritta.

Prossimità garantita dal fatto che questo tipo di struttura è realmente molto vicina all'utente, trovandosi allocata e organizzata addirittura all'interno di un quartiere. Territorialità soddisfatta invece dalla "posizione" privilegiata degli sportelli, in grado di operare a stretto contatto con il tessuto imprenditoriale e sociale della zona, potendone cogliere di conseguenza esigenze

particolari, lacune, difficoltà e criticità alle quali far fronte.

Ogni sportello funziona grazie al lavoro di due operatori, che nei tre giorni di apertura delle strutture gestiscono i rapporti con i centri per l'impiego provinciali e garantiscono i servizi di accoglienza, informazione,

ricerca attiva del lavoro, raccolta e inserimento dei curricula, orientamento, servizi specialistici per l'inserimento lavorativo, preselezione e incontro domanda e offerta di lavoro, consulenza e supporto alle aziende e alle famiglie per i fabbisogni di personale, e i servizi amministrativi.

Gli sportelli: informazioni essenziali

Lo sportello comunale per il lavoro di **Borgo Panigale** si trova all'interno del centro polivalente "Gigina Querzè", in via Cavalieri Ducati a Bologna, ed è aperto lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 12, martedì e giovedì solo su appuntamento. Lo sportello comunale per il lavoro di **San Donato** si trova in via San Donato ed è aperto martedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 12, lunedì e venerdì solo su appuntamento.

Lo sportello comunale per il lavoro di **Navile** è aperto lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 12, martedì e giovedì solo su appuntamento (orari provvisori).

★ **"Vicini al cittadino e in grado di rispondere alle esigenze occupazionali del territorio".**

Intervista a Castore Arata, Responsabile Progettazione e Coordinamento Servizi per il Lavoro e per il Consumatore Settore Economia e Attività Turistiche del Comune di Bologna

Innanzitutto quali sono le finalità e gli aspetti più innovativi che caratterizzano gli sportelli comunali per il lavoro aperti in alcuni quartieri di Bologna?

Le finalità sono realizzare un servizio che sia il più vicino possibile al cittadino, in conformità con il principio di prossimità, e che sappia allo stesso tempo, nel rispetto del principio di territorialità, cogliere le eventuali criticità di una località legate al mercato del lavoro, riuscendo a dare risposte efficaci rispetto alla realtà nella quale si opera. Il più importante elemento di novità è invece rappresentato dall'intervento diretto di un'amministrazione comunale nel campo delle politiche attive del lavoro. Gli sportelli comunali sono infatti un investimento del Comune di Bologna che destina risorse umane e finanziarie per la localizzazione di queste strutture all'interno dei quartieri. E accanto a questa prima peculiarità, vanno inoltre sottolineate le modalità di collaborazione con la Provincia di Bologna. Ente con il quale è stato stipulato un accordo attuativo che consente di agire in rete con i

Centri per l'impiego, usufruendo peraltro di un contributo finanziario da parte della stessa Provincia, di un supporto sia per la formazione del personale che per il collegamento in rete con il sistema informativo del lavoro regionale.

Quali sono le esigenze del mercato del lavoro locale che vi hanno spinto a ideare e realizzare una struttura di questo tipo?

Si è ritenuto importante contribuire a migliorare in termini di efficienza il mercato del lavoro locale, cercando di favorire un avvicinamento ulteriore tra domanda e offerta, puntando sulla velocizzazione del processo attraverso l'offerta di prestazioni di ricerca e selezione del personale in grado di rispondere al meglio alle esigenze di specifici profili professionali da parte delle imprese. C'è poi l'impegno, con gli sportelli comunali, di allargare l'area delle strutture alle quali una persona si può rivolgere per ottenere un'opportunità di inserimento lavorativo. Considerando che a oggi circa il 30% di coloro che trovano un'occupazione ci riescono grazie ai servizi pubblici e privati per l'impiego, è chiaro che lo spazio per ampliare tale platea è vasto. La terza esigenza alla quale si vuole rispondere è la garanzia di un supporto mirato alle fasce deboli della popolazione nella ricerca di un lavoro. Supporto da potenziare collaborando efficacemente con altri servizi pubblici interni al Comune come quelli sociali, oppure esterni come quelli offerti dalle aziende sanitarie.

Quali sono invece i servizi specifici che gli sportelli garantiscono alle varie tipologie di utenza?

Per chi cerca lavoro offriamo gli stessi servizi erogati dai Centri per l'impiego. Servizi che vanno da un'accoglienza particolarmente attenta agli aspetti informativi, alla presa in carico della persona che si dichiara immediatamente disponibile al lavoro inserendone tutti i dati nel sistema informativo regionale per favorire l'incrocio domanda-offerta. È inoltre disponibile la funzione di auto-consultazione, potenziata con la consulenza degli operatori per rafforzare la capacità di ricerca attiva dell'occupazione da parte dell'utente.

Nei confronti delle imprese, gli sportelli comunali mettono a disposizione servizi di tipo amministrativo, gestionale, di consulenza per ottenere agevolazioni fiscali e contributive, per beneficiare di incentivi alle assunzioni, e per usufruire dell'opportunità dei tirocini in azienda. L'aspetto davvero innovativo dal punto di vista delle prestazioni erogate la si sta sperimentando attraverso una particolare modalità di incrocio tra le famiglie e cosiddette badanti. A tal proposito si sta sviluppando un progetto che a breve dovrebbe consentire agli sportelli di fornire questo tipo di servizio, peraltro molto atteso in un contesto territoriale come quello bolognese caratterizzato dal fenomeno dell'invecchiamento della popolazione.

In che modo gli sportelli comunali si rapportano, si coordinano e si integrano con i Centri per l'impiego provinciali?

Gli sportelli comunali agiscono in rete con i Centri per l'impiego provinciali. Il principale punto di riferimento è il CPI di Bologna, con il quale si condividono le modalità di accoglienza e gestione delle prese in carico, l'utilizzo dei servizi specialistici e formativi, il rinvio a percorsi particolari come quelli previsti per l'applicazione della legge sul collocamento mirato dei disabili. Agendo poi all'interno dello stesso sistema informativo del lavoro, gli sportelli contribuiscono a potenziare l'alimentazione di informazioni mirate per il miglioramento dell'incrocio domanda-offerta. Senza dimenticare che gli operatori degli sportelli comunali condividono con quelli dei Centri per l'impiego identici percorsi di formazione e aggiornamento professionale.

A suo avviso, qual è il valore aggiunto rispetto alla più ampia gamma di servizi per l'impiego presenti sul territorio che gli sportelli sono in grado di garantire?

Va sottolineato che già si registrano processi davvero interessanti di fidelizzazione dell'utenza. Un aspetto che riteniamo peculiare per caratterizzare ulteriormente la presenza sul territorio degli sportelli comunali. Si nota ormai una vera e propria abitudine dei cittadini a recarsi nelle nostre strutture anche semplicemente per consultare le offerte di lavoro, oppure per richiedere un'assistenza agli operatori per compilare un curriculum vitae o una lettera di presentazione. Un fenomeno interessante e sicuramente positivo.

Per ora sono stati aperti sportelli in tre quartieri di Bologna, l'intenzione è quella di diffonderli in tutto il territorio comunale?

Per ora sono stati aperti tre sportelli comunali in tre diversi quartieri, per un percorso di sperimentazione di un anno. Sulla base dei risultati, si farà un bilancio e si assumerà una decisione in raccordo con la Provincia. Se l'intenzione dovesse essere di aprire gli sportelli in tutto il territorio del comune di Bologna, ciò dovrà inevitabilmente presupporre una ridefinizione del ruolo del Centro per l'impiego.

Anche se il servizio è attivo relativamente da poco tempo, può tracciare un primo bilancio dell'esperienza?

Grazie a una costante attività di monitoraggio dei flussi di utenza, ogni sportello si sta attestando su circa 200 contatti mensili, l'80% dei quali sono diretti, vale a dire con i cittadini che si recano personalmente nella struttura. Per il resto si tratta di contatti che avvengono attraverso e-mail o telefonate. Il dato è in continua crescita. Dai primi due mesi di apertura, giugno e luglio, a settembre si è infatti registrato un raddoppio dei contatti. L'aumento è stato poi di più del 60% tra settembre e ottobre, e di un ulteriore 15% tra ottobre e novembre. La saturazione della disponibilità oraria del personale attualmente impiegato è ormai vicina. Attualmente sono due gli operatori presenti in ogni singolo sportello. L'eventuale allargamento dell'organico verrà valutato nella prima metà del 2007 tenendo conto proprio dei risultati che scaturiranno dal monitoraggio dei flussi.