



COMUNE  
DI BOLOGNA

Dipartimento Economia  
e Promozione della Città

*Unità Intermedia Lavoro e Tutela del Consumatore*

# ***Sportelli comunali per il Lavoro***

## ***Monitoraggio dei flussi di utenza***

***Report di attività 2011***

## Premessa

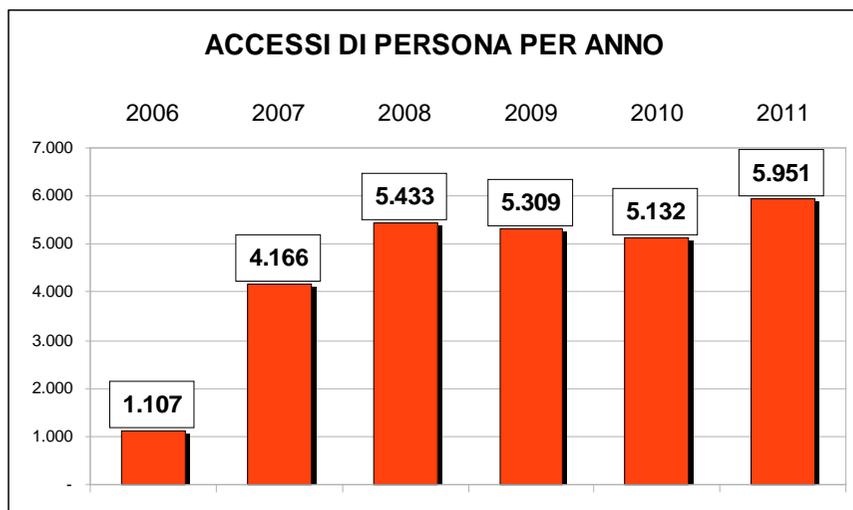
Il progetto "Sportelli comunali per il Lavoro" nasce nel 2005 dalla sottoscrizione di un accordo attuativo fra Provincia e Comune di Bologna.

L'obiettivo è quello di favorire il decentramento sul territorio dei servizi pubblici per l'impiego, per renderli più facilmente accessibili all'utenza, più personalizzati e in grado di sostenere le fasce più deboli della popolazione mediante interventi mirati e integrati con quelli dei servizi socio-sanitari territoriali.

Il servizio è stato avviato dal Comune di Bologna tra giugno 2006 e febbraio 2007, con l'apertura di tre Sportelli nei quartieri di Borgo Panigale, Navile e San Donato, che servono i cittadini domiciliati nei rispettivi territori (l'utenza domiciliata negli altri quartieri continua a rivolgersi al Centro per l'Impiego).

Fin dall'inizio, l'attività degli Sportelli comunali per il Lavoro è stata sottoposta ad un monitoraggio costante che utilizza indicatori atti ad identificare il profilo dell'utenza e a rilevare la quantità e la tipologia degli interventi.

In questo report vengono presentati i **dati relativi ai flussi di utenza e alle prestazioni erogate nel corso del 2011**, seguiti



da alcuni raffronti con quelli degli anni precedenti, cercando di evidenziare le tendenze emerse sul lungo periodo.

In termini quantitativi, gli Sportelli hanno registrato un costante aumento dell'utenza dalla loro apertura fino a tutto il 2008, una stabilizzazione degli afflussi nei due anni successivi e un ulteriore incremento nell'anno appena concluso, alimentato anche dalla realizzazione di alcuni progetti mirati alle fasce più svantaggiate del mercato del lavoro. Il livello raggiunto, che sfiora i 6.000 accessi all'anno, esprime probabilmente la massima potenzialità del servizio nel suo assetto attuale ed è difficilmente sostenibile nel futuro, a causa della cessazione del supporto garantito finora dalla Provincia sia in termini finanziari che di risorse umane.



Il **profilo dell'utenza** si è mantenuto abbastanza costante nel tempo, con alcune tendenze evolutive che possono essere messe in relazione con i mutamenti del quadro socio-economico, in particolare con fenomeni specifici come l'allargamento dell'Unione Europea nel 2007 e il manifestarsi della recessione economica a partire dagli ultimi mesi del 2008.

In termini qualitativi, si possono evidenziare tre caratteristiche principali:

- una quota rilevante dell'utenza è costituita da persone con scarse risorse e con difficoltà di accesso (o rientro) al lavoro: infatti gli utenti privi di titoli di studio superiori alla scuola dell'obbligo e riconosciuti nel nostro paese sono pari ai due terzi del totale;
- i cittadini in cerca di occupazione con più di 40 anni rappresentano oltre un terzo del totale, e il loro aumento è stato costante negli ultimi anni;
- la percentuale di cittadini stranieri è particolarmente significativa (oltre il 40%), e anch'essa cresciuta nel tempo in modo regolare, anche se appare in leggera flessione nell'ultimo periodo.

Queste tendenze hanno richiesto il periodico aggiornamento delle modalità di intervento degli operatori, per adeguarle alle mutate condizioni del mercato del lavoro, caratterizzato negli ultimi due anni dall'aumento della disoccupazione, dalla diminuzione della domanda e dalla modifica qualitativa dell'offerta.

Un impegno rilevante è stato speso per la messa a punto di processi e strumenti di integrazione funzionale e operativa fra Sportelli per il Lavoro e Servizi Sociali Territoriali, finalizzati a fornire risposte più mirate e personalizzate alle fasce più deboli della popolazione.

Le prestazioni sono erogate in collaborazione con gli operatori del SST di quartiere in un'ottica "condivisa", che punta a realizzare contestualmente modalità ottimali di assistenza sociale e di avviamento al lavoro.

A questo obiettivo ha contribuito il progetto denominato "Affidamento di un servizio specialistico di presa in carico di utenti in condizione di svantaggio presso gli Sportelli per il lavoro del Comune di Bologna", promosso in collaborazione con la Provincia con finanziamento del FSE (Asse Inclusione) e attuato nel corso del biennio 2010-2011.

Il progetto è stato rivolto a un'utenza specifica costituita da adulti disoccupati di lunga durata (almeno 12 mesi), persone che hanno

perso il lavoro, inoccupati con meno di 30 anni e persone in situazione di disagio economico o familiare.

Un secondo filone di interventi agisce su un segmento importante e ancora poco tutelato del mercato del lavoro: il lavoro di cura privato domiciliare per disabili e anziani non autosufficienti.

Il progetto "RIISBO" condotto nel 2011, in continuità con i precedenti progetti denominati "Madreperla", ha sperimentato un modello di rete tra servizi pubblici e soggetti privati per migliorare la qualità del lavoro di cura domiciliare, attraverso un ventaglio di strumenti: dai percorsi formativi per assistenti familiari, alla fornitura di servizi qualificati di intermediazione tra famiglie e badanti. In quest'ultimo ambito, è stata testata una modalità di incrocio tra domanda e offerta, basata su un sistema informativo in grado di mappare le competenze delle assistenti familiari e di metterle in relazione con i bisogni espressi dalle famiglie e dai servizi sociali.

Nel corso del 2011 è stato inoltre sviluppato, in collaborazione con il Settore Comunicazione, il sito "Lavoro e orientamento" all'interno del portale Iperbole del Comune di Bologna.

Le pagine web, rinnovate sia dal punto di vista grafico che strutturale, offrono agli utenti un ulteriore canale per reperire informazioni e notizie sul mondo del lavoro, segnalano opportunità di formazione e aggiornamento professionale, forniscono contatti e percorsi di ricerca di lavoro sia in Italia che all'estero.

## L'andamento dell'anno 2011

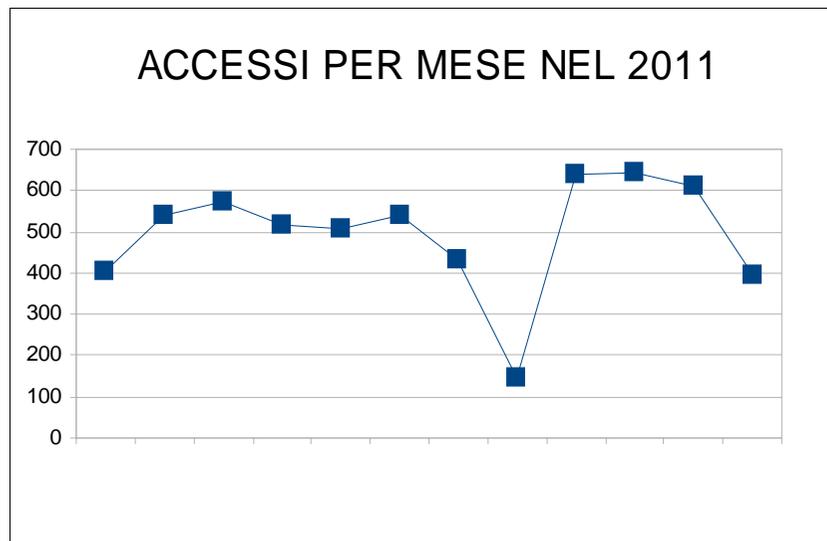
### La tendenza generale

Il 2011 è stato l'anno in cui gli Sportelli hanno registrato **il maggior numero di utenti dall'inizio dell'attività.**

La tendenza alla crescita rispetto ai due anni precedenti si è manifestata in modo costante nel corso dell'anno e si è accentuata dopo la pausa estiva, superando il tetto dei 600 accessi mensili in settembre, ottobre e novembre.

Un andamento simile si è osservato anche per quanto riguarda le prestazioni erogate, superiori dell'8% rispetto al 2010 pur senza raggiungere il massimo storico del 2008.

La crescita della domanda di servizi è certamente in relazione con le dinamiche del mercato del lavoro, connesse all'andamento della situazione economica, che ha visto nella prima parte dell'anno segnali di ripresa anche occupazionale e successivamente una nuova ondata recessiva con immediate conseguenze sul numero delle persone in cerca di impiego.



### Gli accessi

Nell'anno 2011, sono stati rilevati **5.951 accessi di persona**, con un aumento del 16% rispetto al 2010 e del 13% sul 2009.

La media mensile è di **540 accessi di persona.**

I totali più alti si sono verificati in settembre (640) e in ottobre (645), eguagliando i due massimi storici registrati a settembre del 2008 e del 2009.

In tutti i trimestri, ad eccezione del primo, si sono superati nettamente i valori del 2010, e il quarto trimestre dell'anno si colloca al secondo posto assoluto dall'inizio delle rilevazioni.

Il 2011 si distingue rispetto a tutti gli anni precedenti anche per la maggiore regolarità dei flussi, dato che tutti i mesi di apertura si mantengono sopra i 400 contatti.

La distribuzione tra i tre quartieri evidenzia come in passato un afflusso maggiore a San Donato, con 2.412 accessi, ben 476 più del 2010; segue Navile a 1.858, con una crescita di 346, mentre Borgo Panigale si conferma ai livelli dell'anno precedente (1.681).

Gli Sportelli hanno inoltre gestito contatti telefonici e via posta elettronica, stimabili attorno ad un ulteriore 10% del totale.

### Il profilo dell'utenza

La quasi totalità degli utenti che si rivolgono agli Sportelli è costituita da **persone in cerca di lavoro.**

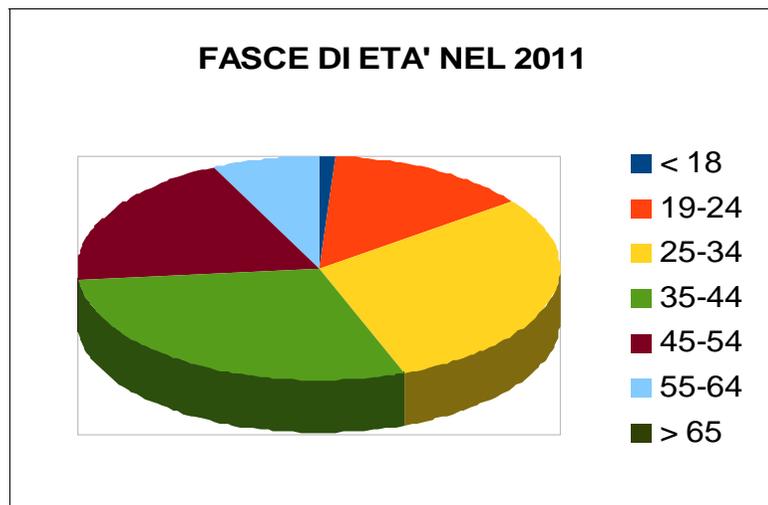
Come negli anni precedenti, la stragrande maggioranza è costituita da **disoccupati** (93%), seguiti da occupati a tempo indeterminato (5%) e da occupati senza un rapporto di lavoro stabile (2%).

Per quanto riguarda la rilevazione dell'**età**, occorre premettere che a partire dal 2011 si è adottata la suddivisione per fasce utilizzata dalle indagini Istat sulle forze lavoro, in luogo di quella, derivata dalle rilevazioni demografiche, in uso negli anni precedenti. Il nuovo criterio, finalizzato a una maggiore omogeneità con le altre statistiche del sistema dei servizi per l'impiego, rende però problematico il confronto con i dati degli anni scorsi.

Nel 2011, le due fasce di età numericamente più ampie, entrambe sopra il 29% del totale, sono state quelle comprese tra i 25 e i 34 e fra i 35 e i 44 anni.

Il gruppo degli over 45 si colloca attorno al 27%, mentre le fasce al di sotto dei 24 anni sfiorano il 15%.

Non si notano scostamenti rilevanti tra i quartieri, se si eccettua una più forte presenza delle fasce intermedie a Navile a svantaggio di quelle giovanili.

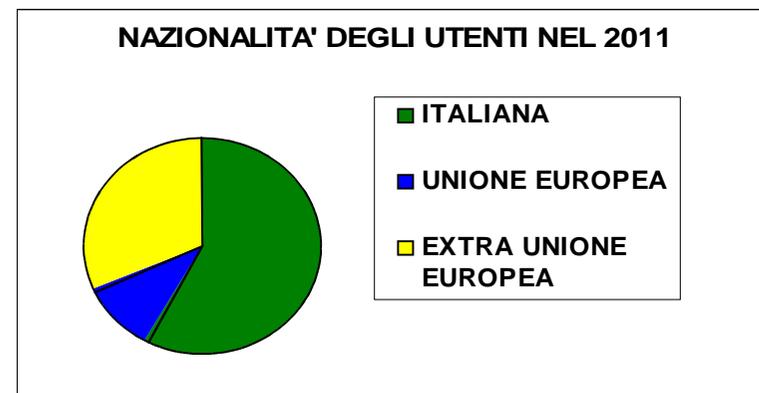


Dal punto di vista del **genere**, nel 2011 si evidenzia una leggera prevalenza femminile (52%), più accentuata a San Donato, mentre Navile è in controtendenza con la componente maschile al 52%.

La distribuzione dell'utenza in base alla **cittadinanza** mostra alcune variazioni rispetto agli anni precedenti.

Dopo cinque anni di calo ininterrotto, i cittadini italiani sono risaliti di circa un punto (57%) così come i cittadini di paesi dell'Unione Europea (10%), mentre sono scesi di 3 punti gli extracomunitari (32%).

Il fenomeno si è manifestato a partire da luglio, in modo perfettamente omogeneo tra i tre quartieri, con l'unica peculiarità (ormai storicamente consolidata) di una maggiore presenza di cittadini comunitari a Navile.



Per quanto riguarda il titolo di studio, non si segnalano cambiamenti di rilievo. La licenza media inferiore rimane al primo posto senza variazioni apprezzabili (27%), seguita dal diploma di istruzione superiore in ulteriore calo (18%), quindi a distanza da laurea (8%), qualifiche e abilitazioni professionali (6%), licenza elementare (3%). Restano molto numerosi i titoli conseguiti all'estero non riconosciuti dal nostro ordinamento (36%).

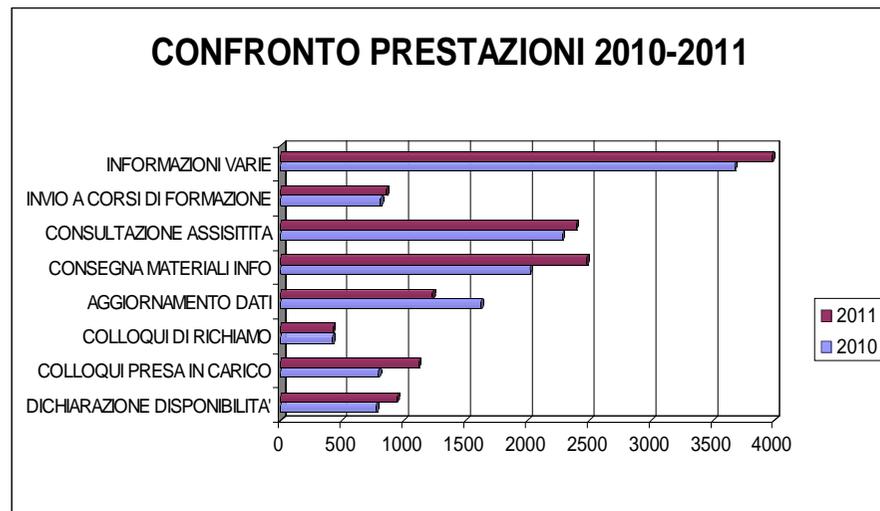
L'insieme degli utenti privi di titoli di studio spendibili sul mercato del lavoro rappresenta stabilmente i due terzi dell'utenza.



## I servizi erogati

**Il totale delle prestazioni fornite nel 2011 è stato di 13.426,** il secondo miglior risultato dall'avvio del servizio.

L'attività svolta è particolarmente intensa nel quarto trimestre, che registra 3.918 interventi con una punta di 1.514 in novembre. Rispetto al 2010 si rileva un incremento per quasi tutte le tipologie di prestazioni.



L'aumento più consistente (+41%) riguarda i colloqui di presa in carico, che raggiungono il massimo storico di oltre 1.100.

In questa cifra sono compresi i numerosi utenti seguiti in modo coordinato e/o condiviso con i servizi sociali, le assistenti familiari inserite nella banca dati del progetto RIISBO, i rifugiati provenienti dal Nord Africa e accolti in Italia con permessi di soggiorno per motivi umanitari, tutti utenti per i quali si sono predisposti percorsi mirati in collaborazione con altri soggetti pubblici e del privato-sociale.

Nel confronto con il 2011 appare rilevante anche la crescita delle dichiarazioni di immediata disponibilità (+20%) e di tutte le azioni di supporto alla ricerca del lavoro. Si conferma inoltre il trend positivo dell'orientamento e invio a percorsi di formazione e riqualificazione professionale (+6%)

## L'andamento di lungo periodo

Le rilevazioni condotte dall'avvio degli Sportelli mostrano che tanto l'afflusso delle persone che si rivolgono ai servizi quanto la richiesta di prestazioni seguono un andamento abbastanza costante, anche se contraddistinto dall'alternanza tra periodi di forte affluenza e momenti di stasi.

Questa discontinuità è riconducibile a tre ordini di cause specifiche:

- l'andamento stagionale, che vede una naturale diminuzione dell'utenza all'inizio dell'estate, una forte ripresa da settembre a novembre, un altro calo in prossimità delle festività natalizie e una nuova crescita da febbraio a maggio-giugno;
- l'impatto della crisi economica degli ultimi anni, che ha reso più acuta la domanda nelle fasi di maggiore difficoltà occupazionale, anche in relazione alle misure di sostegno adottate dalla Regione Emilia Romagna (ammortizzatori in deroga e percorsi di riqualificazione professionale);
- fattori organizzativi connessi alle carenze di organico degli Sportelli (in particolare le difficoltà a sostituire personale in trasferimento o assente per prolungati periodi di tempo).

Gli stessi fattori, segnatamente l'ultimo, sono alla base dell'andamento in parte discontinuo nel corso degli anni, con due picchi registrati nel 2008 e nel 2011, intervallati da un biennio di leggera contrazione del numero di utenti e di alcune prestazioni.

Il totale degli **accessi** avvenuti di persona dall'avvio del servizio alla fine del 2011 ammonta a **27.099**.

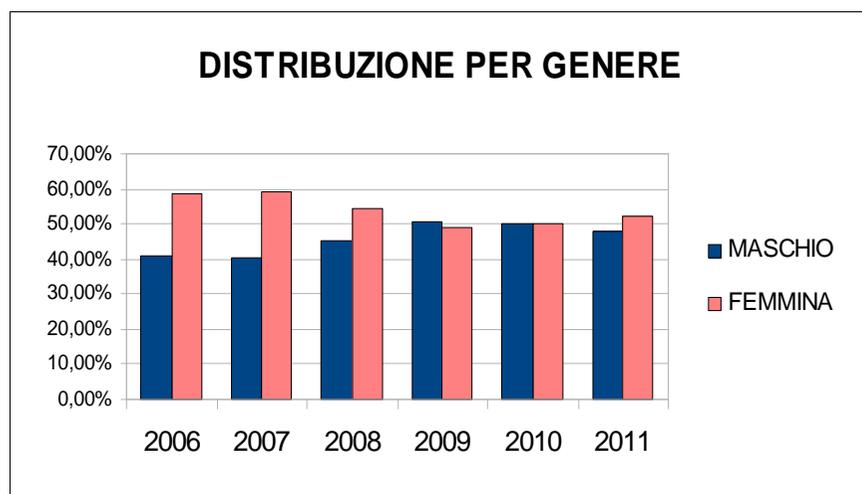
La media mensile, poco al di sotto di quota 400 nel 2007, si è mantenuta attorno a 500 a partire dal 2008, con punte massime superiori a 600 nei mesi di settembre e ottobre del 2008 e del 2009 e da settembre a novembre 2011.

Anche l'analisi delle tipologie di utenza mostra un segno di prevalente continuità, con alcune tendenze evolutive, sintetizzabili in una crescente presenza delle categorie che trovano maggiori difficoltà nell'ingresso e nella permanenza nel mercato del lavoro.

E' rimasta costante nel tempo la netta prevalenza dei **disoccupati** (sopra il 90%), nei confronti della altre due categorie di lavoratori, quelli stabilmente occupati (circa il 5%) e i precari (3%).

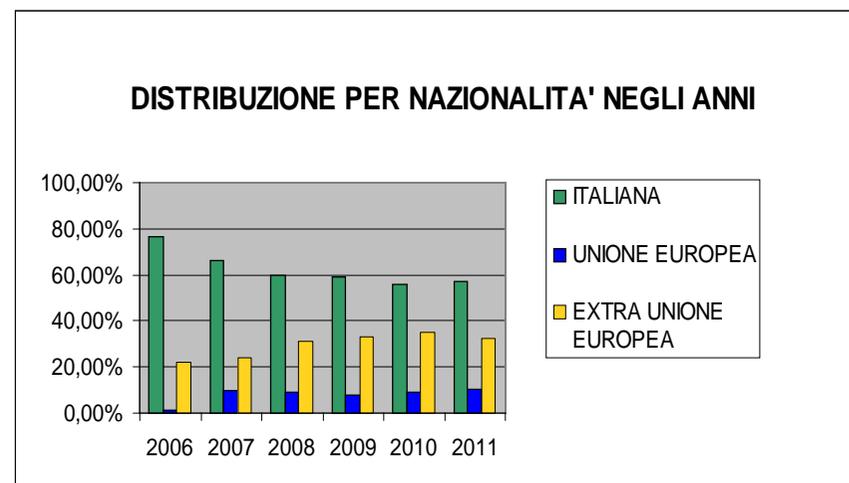
Tra le **fasce di età** prevalgono quelle intermedie, ma va segnalato come, nell'arco di questi cinque anni, gli utenti "over 40" sono aumentati progressivamente rispetto a quelli di età inferiore, mentre la componente sotto i 24 anni è stabile nel lungo periodo (attorno al 15% del totale).

La **componente femminile** ha rappresentato complessivamente la maggioranza degli utenti, pur con alcune oscillazioni e un sostanziale equilibrio tra i generi nel biennio 2009-2010.

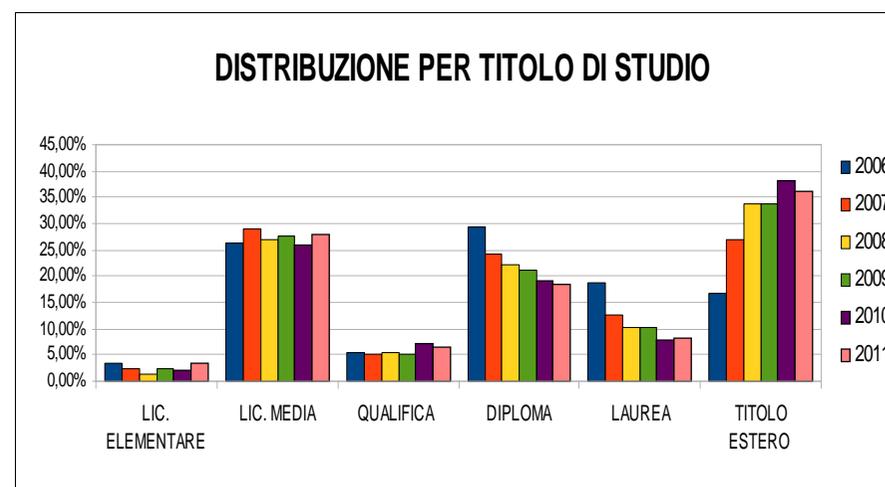


La distribuzione per **nazionalità** è l'indicatore che si è maggiormente evoluto nel periodo, segnalando una sensibile diminuzione dei cittadini italiani che sono scesi di circa 20 punti (dal 76% del 2006 al 57% del 2011 con un minimo del 56% nel 2010).

In una prima fase, il corrispondente incremento dell'utenza straniera è stato prodotto dalla **componente comunitaria** (per effetto dell'ingresso di Romania e Bulgaria nell'Unione Europea ) e, successivamente, dalla **componente non comunitaria** (cresciuta dal 22% al 35%), anche se nella seconda metà del 2011 si è assistito a una parziale inversione di tendenza.

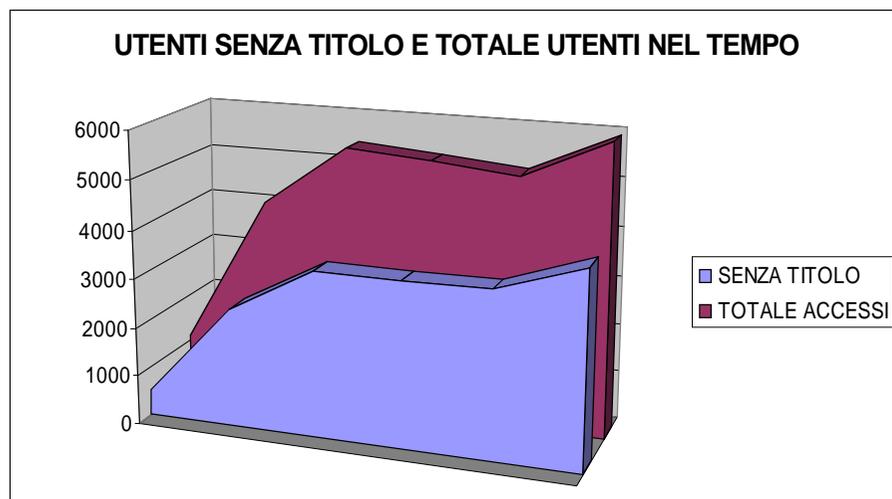


Per quanto riguarda il possesso di **titoli di studio**, il gruppo più numeroso è rappresentato dai possessori di licenza media con un andamento stabile nel tempo, attorno al 27% del totale. Si può notare la flessione lineare dei diplomati e dei laureati, che nel loro insieme rappresentano poco più di un quarto degli utenti.



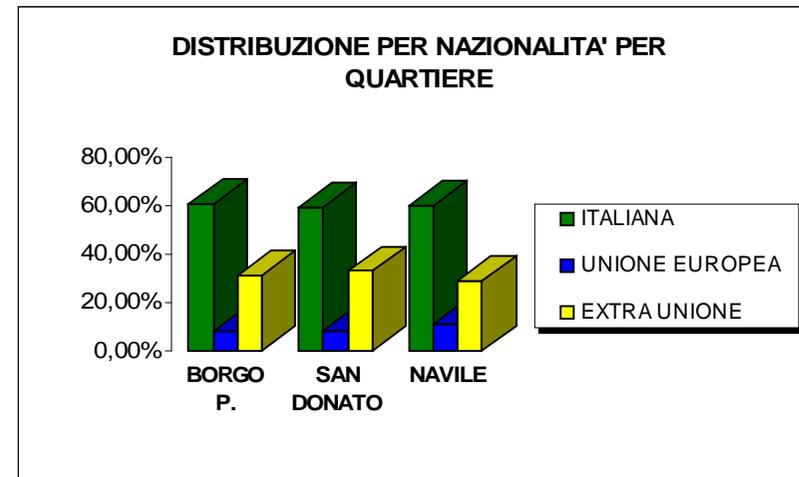
In generale, il fenomeno più rilevante è rappresentato dalla graduale diminuzione delle fasce più qualificate e dall'aumento delle persone prive di titoli di studio spendibili, salite progressivamente fino al 67%.

Tra queste vengono considerati anche gli stranieri con titoli non riconosciuti dalla legge italiana, anche se una parte significativa di essi ha compiuto percorsi formativi, spesso molto qualificati, nel proprio paese di origine.



Nel complesso la distribuzione degli utenti nei tre Quartieri cittadini appare sostanzialmente omogenea per numero e caratteristiche, anche se non mancano alcuni tratti distintivi.

La nazionalità è l'indicatore che ha mostrato maggiori variazioni. Mentre nei primi due anni si è registrato un afflusso maggiore di cittadini extracomunitari a San Donato e di italiani a Borgo Panigale, nel periodo successivo la tendenza si è invertita e attualmente il dato è perfettamente omogeneo soprattutto per quanto riguarda gli italiani. Resta invece costante la percentuale più alta di cittadini di altri paesi Ue a Navile. Quest'ultimo sportello si caratterizza anche per un'utenza più concentrata nella fascia intermedia di età.



**Ogni utente che accede agli Sportelli riceve in media 2,5 prestazioni.**

Circa due terzi degli interventi afferiscono alla fase di **accoglienza**, che comprende l'erogazione di informazioni sia generali che specificamente riguardanti i servizi offerti e le modalità di accesso alle prestazioni.

In questa fase, circa un quinto dell'utenza complessiva procede al rilascio della **DID** (Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro), che comporta il riconoscimento dello stato di disoccupazione e l'accoglimento formale delle azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

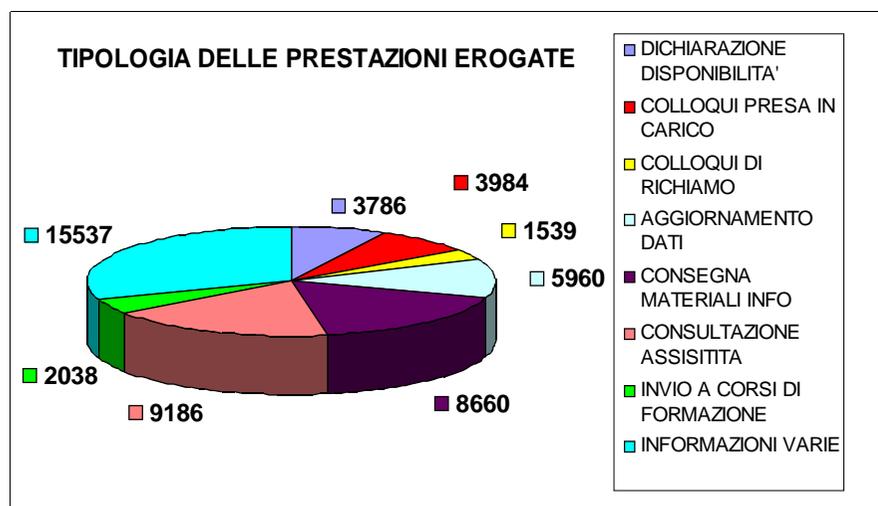
Un terzo degli interventi attiene alla fase di **presa in carico** continuativa degli utenti che necessitano di percorsi di sostegno personalizzati.

Ciò normalmente avviene mediante colloqui finalizzati all'analisi delle competenze e delle condizioni di occupabilità e alla formulazione di progetti di inserimento e sviluppo professionale. Gli operatori svolgono un'azione di primo orientamento individuale, forniscono all'utente segnalazioni relative alle opportunità di lavoro e di formazione, lo affiancano nell'avvio della ricerca attiva, offrono la supervisione alla redazione del curriculum e inseriscono i dati nel

sistema informativo pubblico (SILER – Sistema Informativo Lavoro Emilia Romagna) per l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro. Se necessario, predispongono anche l'attivazione di interventi più specialistici, sia individuali che di gruppo.

Vengono infine programmati incontri periodici di **richiamo** che consentono il monitoraggio della condizione occupazionale e la valutazione dell'efficacia degli strumenti attivati a sostegno della ricerca attiva di lavoro.

La calendarizzazione di questi ulteriori contatti tiene conto del grado di autonomia degli utenti e dei progetti di intervento coordinato con i servizi sociali per gli utenti in condizioni di disagio.



Sia nella fase di accoglienza che in quella di presa in carico, viene garantita a tutti la **consultazione** dei materiali predisposti dagli operatori, sia in forma autonoma che assistita, attraverso una pluralità di canali: materiali cartacei messi a disposizione tramite bacheche ed espositori o riprodotti ad hoc, comunicazione telefonica

o e-mail, pagine web. Nei confronti delle persone con minore familiarità con le tecnologie viene svolta un'azione di prima alfabetizzazione, che nel corso del 2012 verrà strutturata attraverso la sperimentazione di corsi appositi all'interno del progetto regionale *Pane e internet*.

La dinamica delle tipologie di intervento nei sei anni di funzionamento del servizio mostra come tutte le prestazioni si mantengono su livelli stabili nel tempo e in crescita nell'ultimo anno, con un trend in ascesa quasi costante per l'insieme dei colloqui di presa in carico e richiamo, per la consegna e consultazione dei materiali e per l'invio a percorsi di orientamento e formazione professionale.

