



COMUNE DI BOLOGNA



## SPORTELLO COMUNALE PER IL LAVORO Report attività 2012

### Premessa: gli Sportelli dal 2006 al 2012

Gli Sportelli Comunali per il Lavoro di Bologna sono nati nel 2006, sulla base di un Accordo fra la Provincia e il Comune, finalizzato a favorire l'estensione e il decentramento sul territorio dei servizi pubblici per l'impiego, con l'obiettivo di renderli più facilmente accessibili, 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.

L'Accordo prevedeva la sperimentazione per tre anni di servizi, ubicati presso le sedi dei Quartieri Borgo Panigale, San Donato e Navile, riservati ai cittadini domiciliati in questi territori, nella prospettiva di estendere successivamente il servizio a tutto il territorio comunale.

Nella sua attuazione pratica, i tre Sportelli comunali hanno effettuato, in stretta collaborazione con il Centro per l'Impiego della Provincia, attività di accoglienza dei cittadini in cerca di lavoro, incluso l'espletamento delle funzioni amministrative (come il rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità e la certificazione dello stato di disoccupazione), informazione su opportunità e servizi, orientamento al mercato del lavoro, presa in carico (con relativo inserimento delle informazioni all'interno della banca dati SILER - Sistema Informativo Lavoro Emilia-Romagna), assistenza alla ricerca attiva di lavoro e dal 2011 anche intermediazione domanda/offerta di lavoro di cura fra famiglie e assistenti familiari, nell'ambito di progetti finalizzati a migliorare la qualità del lavoro di cura "privato" domiciliare.

In circa sei anni di attività, gli Sportelli hanno ricevuto direttamente circa **32.000 persone** e svolto **6.000 colloqui** di presa in carico, con un afflusso medio di quasi **500 utenti al mese**.

La valutazione dell'esperienza, condivisa con la Provincia, è stata che l'attività degli Sportelli comunali per il lavoro ha contribuito all'arricchimento del sistema complessivo di servizi per l'impiego, mediante l'offerta di più ampie e differenziate modalità di accesso, l'erogazione più personalizzata dei servizi e la più efficace integrazione dei servizi alla persona, all'interno del processo di razionalizzazione e riqualificazione del welfare locale attuato dal Comune di Bologna.

## La riorganizzazione del servizio

L'attività degli Sportelli è continuata nel 2012, fino a settembre, senza sostanziali variazioni, con una leggera flessione nel numero degli utenti e delle prestazioni dovuta alla cessazione del supporto garantito fino all'anno precedente dalla Provincia in termini di risorse umane e finanziarie aggiuntive a quelle destinate dal Comune.

L'aumento della domanda registrato nel corso degli anni, anche in diretta conseguenza della crisi economica, e la peculiarità dell'esperienza degli Sportelli nel panorama generale dei servizi per l'impiego, ha portato il Comune alla scelta di mantenere e rafforzare il proprio intervento in questo ambito. Si è al tempo stesso preso atto delle mutate condizioni di contesto, a partire dalla decisione della Provincia di non confermare il sostegno a causa delle diminuite disponibilità finanziarie e del conseguente superamento di alcuni obiettivi del progetto iniziale, come l'estensione degli Sportelli a tutti i Quartieri e il decentramento completo dei servizi rivolti alle persone in cerca di lavoro.

Nel corso del 2012, il Comune ha quindi proceduto alla riorganizzazione del servizio, con l'obiettivo di **garantirne la sostenibilità nel medio periodo e migliorarne l'efficacia in rapporto ai bisogni dei cittadini nell'attuale congiuntura economica**, anche nella prospettiva di un riassetto istituzionale del sistema dei servizi per l'impiego, i cui contorni non sono oggi definiti ma che potrebbero prevedere un'attribuzione di nuovi compiti ai Comuni e alla futura Città metropolitana.

La riorganizzazione è stata attuata principalmente a due livelli:

- **l'unificazione in un unico punto di erogazione del servizio, con ampliamento della fruibilità a tutti i cittadini domiciliati a Bologna;**
- **la ridefinizione parziale delle funzioni, sinergiche e complementari a quelle del Centro per l'Impiego, nell'ottica di un ampliamento complessivo delle opportunità offerte ai cittadini per favorire l'inclusione sociale e l'occupabilità.**

Lo Sportello Comunale per il Lavoro fornisce servizi finalizzati a favorire l'accesso, il rientro e la mobilità all'interno del mercato del lavoro, e in particolare:

- a) informazione ai cittadini su servizi, opportunità, normative, diritti e doveri in materia di occupazione;
- b) supporti per la ricerca attiva di lavoro, mediante predisposizione di materiali sulle offerte di lavoro, allestimento di spazi per autoconsultazione, assistenza alla consultazione;
- c) servizi di orientamento al lavoro, sia di utenti che accedono direttamente allo Sportello, sia di utenti inviati dal Centro per l'Impiego per la presa in carico e il monitoraggio dei percorsi di inserimento lavorativo;
- d) indicazioni per l'eventuale ricorso a servizi specialistici e/o a percorsi di formazione e aggiornamento professionale;
- e) percorsi personalizzati per favorire l'accesso al mercato di lavoro di soggetti in condizione di disagio, in collaborazione con i servizi sociali territoriali;

- f) intermediazione tra domanda e offerta in segmenti specifici del mercato del lavoro, quali il lavoro di cura privato domiciliare;
- g) promozione di attività formative, seminari e di laboratorio utili a incrementare le competenze dei cittadini in cerca di lavoro;
- h) coinvolgimento e messa in rete di soggetti pubblici e privati attivi nel campo delle politiche e azioni per l'occupazione.

Lo Sportello è aperto al libero accesso del pubblico tre mattine a settimana, e per il resto dell'orario degli operatori svolge su appuntamento le attività di orientamento, attraverso colloqui individuali, oltre a fornire consulenza telefonica e via e-mail e diffusione di materiali informativi.

Il nuovo servizio dedica particolare attenzione alla **progettazione e realizzazione di percorsi in collaborazione con soggetti pubblici e privati attivi sul territorio cittadino**. Rientrano in questo ambito la promozione di attività formative e di sostegno, individuali e/o collettive, mirate a bisogni specifici o particolari tipologie di utenza come laboratori di inclusione digitale, approfondimento di tematiche specifiche inerenti la ricerca del lavoro e la mobilità professionale, e l'attivazione di un punto informativo per gli imprenditori in crisi.

## **I primi mesi di attività del nuovo Sportello**

Il "nuovo" Sportello Comunale per il Lavoro, ubicato presso il Quartiere San Donato, è stato aperto il 5 novembre 2012.

Nelle prime sette settimane di attività, il servizio ha ricevuto **736 cittadini**. Due terzi di questi (492) si sono recati allo Sportello nei tre giorni settimanali di accesso libero, i restanti 244 previo appuntamento per lo svolgimento di un'attività di approfondimento: analisi dei bisogni e delle competenze, supporto alle azioni di ricerca del lavoro, invio a servizi specializzati, monitoraggio dei progetti individuali. L'afflusso di utenza, nonostante il periodo di interruzione per riorganizzazione nel mese di ottobre e la parziale modifica delle funzioni (che non comprendono più quelle di natura amministrativa, rimaste di competenza del Centro per l'Impiego), si è mantenuto in linea con le tendenze dei periodi precedenti. La media di accessi rimane stabile attorno a **110 per settimana**.

Per quanto riguarda il profilo dell'utenza, non si sono segnalati scostamenti rispetto ai dati storici dei tre Sportelli di quartiere, e in particolare di San Donato, il territorio che per ragioni di continuità, conoscenza e prossimità ha espresso la maggioranza degli utenti di questo periodo (oltre la metà, comprendendo anche quelli domiciliati nel Quartiere San Vitale con cui i servizi sono in gran parte unificati).

Il 40% di questi cittadini era già stato utente dei tre Sportelli preesistenti, mentre gli altri sono al primo accesso al servizio.

La grande maggioranza è costituita da persone senza lavoro, di cui l'87% disoccupati e il 5% in cerca di prima occupazione.

Si registra un perfetto equilibrio tra maschi e femmine, e una concentrazione dell'utenza nelle fasce di età intermedie: i tre gruppi compresi tra i 25 e i 34 anni, tra i

35 e i 44, e tra i 44 e i 55, sono praticamente appaiati in un intervallo fra il 26 e il 28%.

Nella distribuzione per nazionalità, si nota che gli italiani sono circa il 50%, con un aumento dell'utenza straniera rispetto al periodo precedente, in controtendenza rispetto ai primi mesi dell'anno.

Per quanto riguarda i titoli di studio, si segnala una flessione dei possessori di licenza media, che rimangono il gruppo più numeroso (23%) e un aumento dei detentori di diploma (21%) e di qualifica professionale (8%). Restano molto numerosi i titoli, spesso di livello superiore, conseguiti all'estero ma non riconosciuti dal nostro ordinamento (40%). Di conseguenza, **gli utenti privi di titoli superiori alla scuola dell'obbligo e spendibili nel nostro paese, pur scendendo del 6%, rimangono al di sopra del 60% del totale.**

Circa un quinto dei cittadini presenta difficoltà personali o familiari per le quali è in carico a un servizio sociale del territorio.

L'analisi dei servizi offerti mostra che un quarto degli interventi è di tipo informativo e che una parte rilevante dell'impegno degli operatori è rivolta a fornire materiali e indicazioni sulle opportunità di lavoro e di formazione. Quasi **500 persone hanno fruito di assistenza nella redazione del curriculum**, attività che ha visto nell'ultimo biennio un forte aumento. Le azioni di tipo consulenziale hanno riguardato 243 utenti: sono stati tenuti **111 colloqui di presa in carico e 56 di richiamo, all'interno dei percorsi coordinati con il Centro per l'Impiego, e 51 colloqui di orientamento su richiesta dell'utente.**

Accanto alle attività individuali lo Sportello ha iniziato a sperimentare modalità di erogazione dei servizi che permettano di massimizzare l'efficacia e la diffusione delle informazioni.

E' stata avviata la **riorganizzazione e l'ampliamento degli spazi di autoconsulazione**, con l'obiettivo di renderli fruibili anche fuori dall'orario di apertura dello Sportello e di favorire l'accesso alle informazioni che almeno parte dell'utenza è in grado di acquisire e utilizzare in piena autonomia o con un'assistenza mirata e non continuativa degli operatori.

Prosegue la valorizzazione del **sito web "Lavoro e orientamento" ([www.comune.bologna.it/lavoro](http://www.comune.bologna.it/lavoro)) all'interno del portale Iperbole del Comune di Bologna**, rinnovato nel corso del 2012, che offre informazioni e notizie sul mondo del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali, ed è oggi assestato su una media mensile di 10.000 accessi e 22.000 pagine visitate.

In questo periodo sono state inoltre avviate le **prime azioni di alfabetizzazione digitale mirata alla ricerca del lavoro:**

- un laboratorio di inclusione digitale mirato alla ricerca attiva del lavoro presso la biblioteca Corticella: 3 incontri di 3 ore l'uno. in data 23, 26, 30 ottobre, condotto da due operatori dello Sportello, per 4 utenti;
- un laboratorio di inclusione digitale mirato alla ricerca attiva del lavoro presso la biblioteca Sala Borsa: 2 incontri di 3 ore l'uno, in data 18 e 20 dicembre, con due operatori dello Sportello e volontari dell'associazione Bibliobologna, per 7 utenti
- un corso di alfabetizzazione informatica in collaborazione con il Centro Risorse di Genere e l'associazione Orlando, presso la Sala Internet della Biblioteca delle Donne, dal 20 novembre al 17 dicembre: 6 incontri di 3 ore ciascuno, più una ses-

sione di esercitazioni, tenute da 1 docente esterna, con la collaborazione di operatori dello Sportello, per 9 donne disoccupate.

Il positivo riscontro di queste iniziative ha portato a consolidare una programmazione continuativa per l'anno 2013, che prevede entro marzo tre edizioni del corso "Pane e internet" (progetto finanziato dalla Regione per la diffusione delle tecnologie), riservate a utenti dello Sportello Lavoro, e un laboratorio informatico sulla ricerca del lavoro, replicato con cadenza mensile, a partire da febbraio.

Si è infine compiuto un investimento per la "**proiezione esterna**" dello Sportello, con l'intento di ampliare il servizio di front office tradizionale anche attraverso accordi con istituzioni, associazioni di categoria, gruppi di volontariato per lo svolgimento di determinate attività rivolte a target particolari (es. ospiti di strutture residenziali) o ubicate in luoghi frequentati dal pubblico o all'interno di manifestazioni su temi attinenti il lavoro.

Uno dei primi frutti di questo allargamento si realizzerà nel marzo 2013 con la presenza dello Sportello all'interno di *Bussola del lavoro*, iniziativa di alcune associazioni all'interno di tre grandi centri commerciali della città, per fornire informazioni, piccole consulenze e per fissare eventuali colloqui di approfondimento allo Sportello.

## **Informazioni e contatti**

COMUNE DI BOLOGNA

Dipartimento Economia e Promozione della Città

Piazza Maggiore, 6 - 40121 Bologna

Responsabile: Giorgia Boldrini

giorgia.boldrini@comune.bologna.it

tel. 051 2194638

Redazione report e sito: Lamberto Gamberini

lamberto.gamberini@comune.bologna.it

tel. 051 2194673

Sportello Comunale per il Lavoro

c/o Quartiere San Donato

Piazza G. Spadolini, 7 - 40127 Bologna

tel. 051 6337514 - 051 6337580 - 051 6337535

fax 051 501850

e-mail: sportellolavoro@comune.bologna.it

orari di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì 9 – 12

negli altri orari riceve su appuntamento e per attività specifiche

web: **[www.comune.bologna.it/lavoro](http://www.comune.bologna.it/lavoro)**

## ALLEGATI STATISTICI

Fig. 1 – Accessi per anno (nota: nel 2006 aperti solo 2 sportelli per 6 mesi; nel 2012 servizio unificato da novembre dopo 1 mese di chiusura per riorganizzazione)

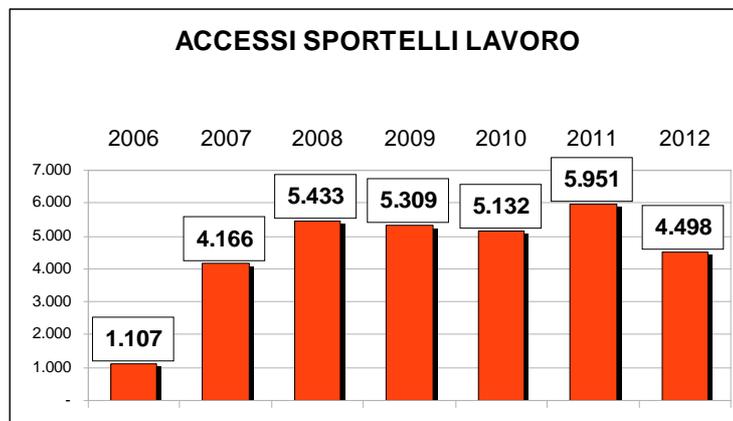


Fig. 2 – Nazionalità degli utenti per anno (percentuali)

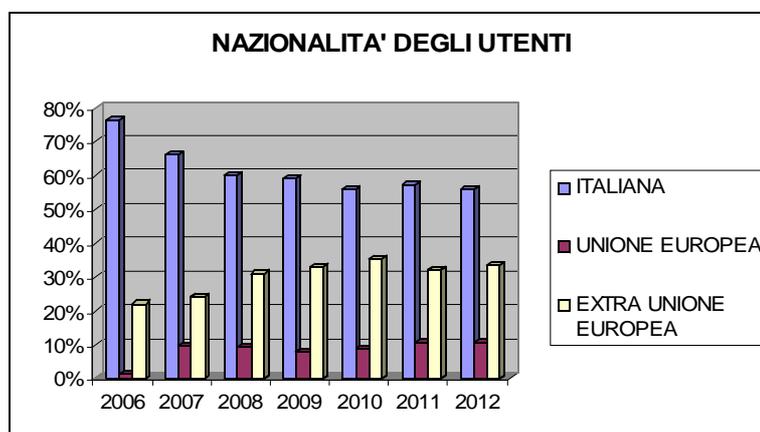


Fig. 3 – Titoli di studio degli utenti nel 2012.



