



Comune di Bologna



## SPORTELLO COMUNALE PER IL LAVORO

### Report anno 2014

Nel corso del 2014 si è verificato un importante cambiamento organizzativo che ha riguardato lo Sportello Comunale per il Lavoro.

Dal 22 aprile infatti lo Sportello è stato trasferito al Settore Servizi Sociali - Dipartimento Benessere di Comunità. Dopo la riorganizzazione operata nel 2012, con l'apertura di un unico punto di erogazione del servizio a livello comunale e l'ampliamento delle attività, si è compiuto un ulteriore passo per concentrare le risorse sulle funzioni strategiche dell'orientamento al lavoro e del sostegno all'occupabilità. La nuova collocazione è finalizzata a valorizzare i compiti di promozione sociale e le sinergie con il sistema del welfare locale, per aumentare i livelli d'inclusione e favorire l'inserimento nel mercato del lavoro anche di gruppi a rischio di esclusione sociale.

L'attività dello Sportello si è sviluppata nel corso dell'anno sia all'interno del front-office ubicato presso la sede del Quartiere San Donato e aperto a tutti i cittadini di Bologna, sia attraverso lo sviluppo di azioni nel territorio e di interventi mirati a fasce specifiche di popolazione.

L'afflusso di pubblico ha registrato una media di quasi **400 accessi al mese**, per un totale di **3.936 persone ricevute in sede nel 2014, più altre 300 incontrate in luoghi esterni**, con un leggero calo nella seconda parte dell'anno dovuta alla riduzione delle giornate di apertura a causa di una contingente riduzione del personale in servizio.

2.592 persone, quindi circa due terzi, si sono recate allo Sportello nei giorni di accesso libero, le restanti previo appuntamento per svolgere un'attività di approfondimento.

In oltre otto anni di attività, questo servizio ha accolto più di **41.000 cittadini** ed erogato 90.000 prestazioni.

La fisionomia degli utenti dello Sportello nel 2014 non mostra scostamenti rispetto ai dati storici.

La grande maggioranza (93%) è costituita da persone senza lavoro, di cui l'87% disoccupati e il 6% in cerca di prima occupazione.

Il profilo anagrafico mostra una prevalenza maschile (56%) e una concentrazione nelle tre fasce di età intermedie (25-34, 35-44, 45-54: tutte attorno al 26%), mentre i minori di 25 anni sono il 14% e i maggiori di 55 anni meno del 10%.

La presenza di stranieri si mantiene allo stesso rilevante livello dell'anno precedente (47% del totale, di cui il 37% cittadini di paesi al di fuori dell'Unione Europea).

Per quanto riguarda i titoli di studio, i cittadini con la sola scuola dell'obbligo sono il 28% e gli stranieri con titoli conseguiti all'estero ma non riconosciuti in Italia sono il 31% del totale, mentre i laureati non superano il 10%.

L'analisi dei servizi offerti allo Sportello in questo periodo mostra che:

- circa **2.100 utenti** hanno ricevuto di persona **informazioni** sui servizi, sulle normative e sui percorsi da intraprendere per avviare la ricerca del lavoro, attività che viene svolta costantemente anche tramite telefono ed e-mail;
- **3.200 persone** hanno ricevuto **materiali e indicazioni sulle opportunità di lavoro e di formazione**
- **1.200 utenti** hanno consultato **notizie e annunci** di lavoro e opportunità formative con l'assistenza degli operatori, mentre un numero non quantificato ma certamente superiore ha utilizzato autonomamente gli spazi espositivi appositamente allestiti, in cui vengono affisse **ogni settimana circa 100 nuove inserzioni**
- **2.120 cittadini** hanno fruito di assistenza personalizzata alla redazione del **curriculum vitae**
- sono stati tenuti **432 colloqui di 'presa in carico'**, su invio del Centro per l'Impiego, e **491 colloqui di orientamento**, su richiesta diretta dell'interessato, oltre a **335 contatti di 'richiamo'** (monitoraggio e verifica periodica dei percorsi degli utenti);
- grazie all'attuazione del progetto di servizio civile "Inclusione digitale per il lavoro", è partita da giugno una nuova sperimentazione di accompagnamento nella ricerca di offerte e nella presentazione di candidature via web, che ha interessato 110 utenti.

Un'attenzione particolare viene rivolta a fornire risposte mirate e personalizzate alle fasce più deboli della popolazione, anche grazie alla collaborazione più strutturata con i servizi sociali del territorio. Infatti, quasi un quinto degli utenti presenta difficoltà personali o familiari per le quali è in carico a un servizio pubblico.

Tra i percorsi mirati a persone appartenenti a fasce svantaggiate, in collaborazione con i servizi sociali competenti, un rilievo particolare ha avuto l'azione di inserimento nella misura di sostegno **Garanzia Giovani** rivolta specificamente ai cosiddetti "neet" (persone che non studiano e non lavorano) attiva dal 1° maggio in tutto il paese. Sono state raccolte le segnalazioni di circa 100 utenti dei servizi sociali, potenzialmente in condizione di essere ammessi al programma, che sono stati successivamente invitati a incontri di presentazione, assistiti nell'iscrizione telematica e successivamente presi in carico tramite un colloquio di orientamento: al termine di questo iter, **40 giovani** tra i 18 e 24 anni, sono stati inviati agli

enti promotori dei tirocini e delle altre misure di inserimento la cui attivazione è prevista nei primi mesi del 2015.

Lo Sportello ha anche collaborato al piano di azione locale rivolto ai giovani rom e sinti delle aree di sosta bolognesi, attraverso incontri di gruppo e colloqui individuali con 15 ragazzi, anch'essi iscritti al programma Garanzia Giovani.

Queste attività si sono realizzate in stretta sinergia con il Centro per l'Impiego della Provincia di Bologna, nel quadro dell'Accordo tra i due enti, stipulato nel 2005, riformulato nel 2012 e la cui validità è stata prorogata fino a giugno 2015: entro questa data, infatti, è presumibile che il nuovo assetto istituzionale della Città Metropolitana e la riforma dei servizi per l'impiego (prevista dalla legge n. 183 cosiddetto Jobs Act) comporteranno una ridefinizione complessiva dei rapporti tra i servizi.

Gli operatori dello Sportello partecipano mensilmente a incontri con i colleghi del Centro per l'Impiego, sia con finalità di formazione e scambio di informazioni, sia per la programmazione di attività specialistiche realizzate dal Centro per utenti con particolari difficoltà occupazionali. In particolare, nel 2014 circa 15 utenti in carico allo Sportello Lavoro - adulti in condizione di grave disagio sociale o giovani in condizione di svantaggio formativo e senza esperienze lavorative - sono stati coinvolti in percorsi di accompagnamento al lavoro di durata variabile o in Esperienze di Transizione finalizzate al reinserimento formativo e lavorativo.

Lo Sportello ha inoltre garantito una presenza in sedi esterne del territorio, tesa ad ampliare il bacino di utenza a fasce che per ragioni culturali, psicologiche o per carenza di informazione hanno difficoltà a recarsi personalmente ai servizi.

La più significativa azione realizzata è stata la collaborazione, per il secondo anno, con la **Bussola del Lavoro**, manifestazione promossa da alcune associazioni, in marzo, all'interno di tre centri commerciali della città. In sei giornate, gli operatori dello Sportello hanno avuto **colloqui con 298 persone**, fornendo informazioni, brevi consulenze e supervisione del curriculum. La composizione di questa utenza particolare, in gran parte affluita grazie alla pubblicizzazione dell'evento e alle sinergie con gli altri soggetti privati presenti, si distingue da quella abituale dello Sportello, per una presenza maggioritaria di italiani, un'età media decisamente più bassa e un titolo di studio mediamente più elevato: oltre due terzi sono laureati o diplomati in cerca di lavoro.

Lo Sportello ha partecipato insieme ad altri servizi comunali, a due manifestazioni rivolte al mondo universitario: Alma Orienta in coincidenza con il **Career Day** in marzo e **Job Meeting** in novembre. In queste occasioni, gli operatori hanno incontrato con finalità essenzialmente informative numerosi studenti, laureandi e neolaureati dell'ateneo bolognese.

Da maggio a dicembre è stato inoltre sperimentato un punto informativo polifunzionale, con personale di diversi servizi e volontari, nell'atrio della Biblioteca Sala Borsa il mercoledì mattina dalle ore 10 alle ore 12. Il progetto, denominato "Le

domande che non ti aspetti" ha intercettato complessivamente 400 persone, di cui 125 hanno richiesto informazioni specifiche sulla ricerca del lavoro.

Accanto all'attività di sportello, sono state sviluppate azioni formative e di laboratorio per rafforzare le competenze dei cittadini con maggiori difficoltà occupazionali.

Il **laboratorio informatico per la ricerca attiva del lavoro**, sperimentato alla fine del 2012, è divenuto una modalità ordinaria di sostegno a cittadini in possesso di nozioni informatiche di base ma non in grado di utilizzare pienamente le potenzialità offerte da internet, sia per il reperimento di opportunità che per la presentazione di candidature attraverso e-mail, siti aziendali e portali specializzati. Ogni ciclo è articolato in 3 incontri di 3 ore ciascuno, tenuti da operatori e da volontari (messi a disposizione dall'associazione Bibliobologna), in collaborazione con la Biblioteca Sala Borsa. Nel corso del 2014 si sono tenute **14 edizioni** per un totale di **123 partecipanti**, con positivi riscontri in termini di maggiore autonomia nell'uso degli strumenti di ricerca del lavoro.

E' stata attivata la collaborazione con soggetti del privato-sociale che operano in questo campo, sia per condividere strumenti e metodologie, che per realizzare progetti congiunti di intervento a favore di target specifici. In questo ambito va sottolineata la partecipazione a "**Case Zanardi**" che coinvolge numerosi servizi e soggetti del terzo settore e che ha tra i suoi obiettivi la creazione di nuove possibilità di inserimento lavorativo di persone in difficoltà.

In collaborazione con l'associazione "Agevolando", si sono tenuti dapprima 3 incontri formativi su orientamento e ricerca attiva del lavoro su Web, rivolti a operatori e volontari, e successivamente due incontri di orientamento con **11 neo-maggiorenni** in uscita da percorsi protetti gestiti dall'associazione.

In collaborazione con ItaliaLavoro, nell'ambito del Progetto FIXO, sono state organizzate alcune giornate di orientamento sia per i docenti che per gli studenti di una classe dell'ultimo anno dell'istituto Professionale Rubbiani.

Infine, il sito web **Lavoro e orientamento** all'interno del portale Iperbole, ha visto salire notevolmente il numero dei visitatori, che dall'inizio dell'anno sono stati più di **275.000**, oltre il doppio dell'anno precedente, e un analogo trend di incremento dei contatti (con 2000 "like") è stato registrato sul **profilo Facebook**.

#### **Informazioni e contatti:**

COMUNE DI BOLOGNA

Sportello Comunale per il Lavoro

c/o Quartiere San Donato - Piazza G. Spadolini, 7 - 40127 Bologna

[sportellolavoro@comune.bologna.it](mailto:sportellolavoro@comune.bologna.it) - tel. 051 6337514 - 051 6337580 - 051 6337594

orari di apertura al pubblico: lunedì e mercoledì ore 9 - 12

negli altri orari riceve su appuntamento e per attività specifiche

[www.iperbole.bologna.it/lavoro](http://www.iperbole.bologna.it/lavoro)

<https://www.facebook.com/sportellolavorobologna>