



**Comune di Bologna**  
**Settore Economia e Attività Turistiche**  
U.O. Progettazione e Coordinamento Servizi  
per il Lavoro e per il Consumatore

**PROGETTO SPECIALE SPORTELLI COMUNALI PER IL LAVORO**  
Monitoraggio utenza

Gli Sportelli Comunali per il Lavoro sono operativi dall'inizio del mese di giugno 2007 in due quartieri cittadini: Borgo Panigale e San Donato.

I dati sotto esposti provengono da un'attività di monitoraggio svolta tramite un supporto cartaceo (scheda di rilevazione) che dovrebbe essere sostituito a breve con un prodotto software appropriato.

I dati raccolti si riferiscono a circa sei mesi di funzionamento, tenendo conto che il periodo di giugno-luglio va considerato come una fase di avviamento e di promozione e che nel mese di agosto è stata osservata una chiusura di circa tre settimane.

Gli **accessi** agli Sportelli comunali per il Lavoro rilevati nel periodo considerato sono stati complessivamente **1.505**, di cui 765 a Borgo Panigale e 740 a San Donato.

I contatti avvenuti **di persona** sono stati **1.107** (il 74% degli accessi complessivi) con di cui 577 a Borgo Panigale e 530 a San Donato; i restanti contatti sono avvenuti tramite telefono (15%) e posta elettronica (11%).

Le persone in cerca di lavoro rappresentano la componente più ampia dell'utenza (circa il 95%), mentre le imprese (o altre realtà che offrono lavoro) costituiscono una componente ancora marginale del complesso dell'utenza che si rivolge agli Sportelli.

Va rilevato tuttavia la crescita e il consolidarsi di rapporti con Agenzie per il lavoro, Enti di formazione, Associazioni di categoria che utilizzano gli Sportelli per veicolare offerte di lavoro e di formazione.

La fascia di età prevalente delle persone che cercano lavoro è costituita da chi ha fra i 30 e i 39 anni (33%), seguono le fasce di età 18-24 e 25-29 (che se sommate rappresentano circa il 41% del totale) e quelle superiori ai 40 anni (25%). Quest'ultimo dato segnala la presenza di una disoccupazione abbastanza significativa dovuta all'espulsione dal mercato del lavoro di persone in età matura con esperienza professionale pluriennale, che trovano difficoltà a ricollocarsi.

Le donne rappresentano la parte più consistente di chi cerca lavoro (59% del totale con una "punta" del 63% a Borgo Panigale).

I cittadini italiani rappresentano il 77% del totale a fronte di un 23% di cittadini non comunitari (fra i quali circa il 20% è costituito da donne).

I dati di gennaio 2007 segnalano un leggero incremento della componente comunitaria rispetto a quella extra comunitaria, dovuta all'ingresso di Romania e Bulgaria nell'Unione Europea.

I disoccupati sono la stragrande maggioranza di coloro che si rivolgono al servizio (87%), ma è in crescita la componente degli "occupati", ovvero di persone già in possesso di un posto di lavoro che si rivolgono agli Sportelli per trovare diverse e nuove opportunità di occupazione, più attinenti alle proprie aspettative, competenze, livello di istruzione.

Per quanto riguarda il titolo di studio, si possono distinguere due grandi aggregati di pari rilevanza. Da un lato i gruppi a più alta scolarizzazione sfiorano il 48% con una netta prevalenza di diplomati (29%) sui laureati (19%). Dall'altro si segnala un 46% di utenti privi di titoli di studio spendibili perché in possesso della sola licenza elementare o media (30%) o di titoli esteri non riconosciuti dal nostro ordinamento (16%).

Un aspetto interessante che dovrà essere meglio approfondito è la differenza dei profili di utenza tra i due Sportelli oggi attivi. L'utenza di San Donato è composta da un maggior numero di giovani (+12% di under 30 rispetto a Borgo Panigale e -7% di ultraquarantenni), con una minore componente di donne (-7%) e di extracomunitari (-2%). Ancora più marcate sono le differenze per quanto riguarda il titolo di studio: a Borgo Panigale si registra un'incidenza molto maggiore della fascia non scolarizzata (quasi il 55% del totale) rispetto a San Donato (37%); mentre i diplomati sono equamente distribuiti, i laureati a San Donato sfiorano il 26% mentre a Borgo Panigale non raggiungono il 10%.

Una fisionomia più dettagliata del funzionamento degli Sportelli viene dalla tipologia dei servizi erogati.

Gli utenti hanno in primo luogo usufruito di servizi di accoglienza, informazione e supporto alla ricerca attiva del lavoro.

Circa il 60% di coloro che si sono rivolti di persona allo Sportello hanno poi ricevuto interventi personalizzati e strutturati, che comprendono: acquisizione e gestione dei dati relativi alle caratteristiche personali e allo stato di disoccupazione, colloqui di orientamento individuale (analisi dell'occupabilità, rilevazione delle competenze, attivazione di servizi specialistici), inserimento dei nominativi nella banca dati provinciale per l'eventuale segnalazione alle aziende.

Dall'evoluzione dei dati nel corso del tempo si possono trarre indicazioni interessanti sullo sviluppo del servizio e sul consolidamento delle sue capacità di attrazione e di intervento.

Si può così rilevare che gli utenti che hanno fisicamente avuto accesso ai servizi degli Sportelli sono **raddoppiati da settembre a novembre 2006** e che la media dei quattro mesi di piena operatività, dopo la pausa estiva, è di circa **265 accessi diretti al mese**.

Analogamente, i servizi più qualificati e complessi come la **gestione dei dati e la presa in carico**, hanno registrato un forte incremento sia in valori assoluti che in percentuale (dal 33% al 54%), rispetto alla semplice erogazione di informazioni.

Bologna, 30 Gennaio 2007