



**Comune di Bologna**  
**Settore Affari Istituzionali e Decentramento**  
U.I. Progettazione e Coordinamento Servizi  
per il Lavoro e per il Consumatore

**PROGETTO SPECIALE SPORTELLI COMUNALI PER IL LAVORO**  
Monitoraggio utenza 4° trimestre e totale anno 2007

**PREMESSA**

Con la fine del 2007 si conclude la fase di sperimentazione del progetto “Sportelli Comunali per il Lavoro”, che ha riguardato gli sportelli di Borgo Panigale e San Donato per un periodo di diciotto mesi e quello di Navile per un periodo di dieci mesi.

Il monitoraggio dell’utenza e dei servizi erogati, effettuato fin dall’inizio con un’apposita scheda di rilevazione, consente una prima valutazione dell’andamento del servizio e contribuisce ad individuare le linee di tendenza dei flussi.

Pertanto, nel presente report, oltre ai dati relativi al trimestre ottobre-dicembre 2007, proponiamo una comparazione con i dati rilevati nel corso dell’intero anno appena conclusosi e con quelli rilevati nel 2006.

Da questa lettura appare immediatamente evidente che, dall’avvio del servizio, l’attività degli Sportelli comunali per il Lavoro ha registrato un incremento costante, sia dal punto di vista quantitativo (dei flussi di utenza) che della tipologia dei servizi offerti, in linea con le previsioni a suo tempo formulate.

La media mensile dei contatti si è andata via via attestando su valori che hanno portato al pieno utilizzo delle potenzialità operative del servizio.

Si dimostra quindi che, a prescindere dagli andamenti stagionali, gli Sportelli Comunali per il Lavoro rispondono a una domanda effettiva, presente nel territorio.

A tutto ciò ha sicuramente contribuito la crescente diffusione della conoscenza del servizio presso i potenziali utenti, anche per effetto di azioni di comunicazione mirate messe in campo a più riprese (produzione e diffusione presso gli URP di materiale promozionale cartaceo, incontri informativi, progetti comuni, etc.).

Infine si può affermare che il servizio è ormai riconosciuto come un punto di riferimento, come dimostra anche la progressiva “fidelizzazione” dell’utenza e l’incremento parallelo tanto delle attività guidate dagli operatori che di quelle autogestite dagli utenti.

**ACCESSI**

Nell’ultimo trimestre del 2007, gli accessi sono stati **1.290 di cui 1.182 di persona**.

Si è confermata e stabilizzata, pur con un andamento mensile differenziato già rilevato nel corso del 2006, la tendenza evidenziata in corso d’anno: i dati del mese di ottobre sono superiori a quelli del mese precedente e rappresentano, in valori assoluti, il miglior risultato mensile dall’apertura del servizio. I dati del mese di novembre segnano un lieve calo che si accentua a dicembre (a causa della consueta flessione stagionale e del numero ridotto di giornate lavorate dovuto alla chiusura natalizia).

La distribuzione tra i tre quartieri è sostanzialmente omogenea con una leggera prevalenza di San Donato in termini assoluti.

Dall’apertura del servizio ad oggi il totale complessivo dei contatti è di **6.257, di cui 5.200 di persona**, con una media mensile di 380 contatti, di cui oltre 300 personali.

Nell'anno 2007, i contatti sono stati **4.752, di cui 4.166 di persona, 441 telefonici, 142 via e-mail e 3 postali, con una media di 430 contatti al mese** (nel 2006 la media è stata di circa 300 contatti mensili).

## **TIPOLOGIA**

Le persone in cerca di lavoro continuano a rappresentare la fascia principale di utenza (oltre il 98%).

I dati riferiti a questo indicatore risultano sostanzialmente costanti in corso d'anno: i disoccupati superano il 91% nel trimestre in esame (nel 2007 hanno rappresentato oltre l'89%), gli occupati a tempo indeterminato sono il 7% e gli occupati senza un lavoro stabile il 4%.

## **ETA'**

Nel trimestre in esame la distribuzione dell'utenza per fasce di età non mostra sostanziali mutamenti.

La fascia compresa fra i 30 e i 39 anni rimane quella prevalente, oscillando intorno al 33%, mentre quella più giovane, al di sotto dei 29 anni, è risalita nel trimestre al 38%, vicina al dato annuale, ma inferiore a quella del 2006 di circa 5 punti.

La fascia degli ultraquarantenni ha raggiunto il 29%, la stessa del dato annuale, ma di oltre 4 punti in più rispetto al 2006.

La tendenza trimestrale appare omogenea a quella annuale nei tre Sportelli.

Borgo Panigale si caratterizza per una presenza maggiore della fascia intermedia (dai 30 ai 39 anni) attorno al 38%, e minore di quella più anziana (oltre i 40 anni) ferma al 29%.

Navile è più rivolto verso la popolazione matura: gli utenti oltre i 40 anni rappresentano infatti il 34%.

San Donato è infine più orientato verso l'utenza giovanile, con un 42% di utenti al di sotto dei 29 anni, e nella seconda parte del 2007 mostra una concentrazione maggiore nella fascia dai 25 ai 29 (24%).

## **GENERE**

Le rilevazioni del trimestre in esame confermano il dato annuale con la componente femminile che rappresenta circa il 60% del totale.

Navile rimane lo sportello a maggiore presenza femminile, oltre il 63%.

## **CITTADINANZA**

La nazionalità costituisce l'indicatore in maggiore evoluzione.

I dati del trimestre confermano la tendenza annuale. Gli italiani rappresentano il 61,37%, i cittadini comunitari il 9,95% e i non comunitari il 28,68%.

Va però evidenziato che mentre nel 2006 gli italiani rappresentavano circa il 77%, nel 2007 questa percentuale è scesa di 11 punti (-13% nel corso degli ultimi tre mesi del 2007)

La componente in maggiore aumento è quella dei cittadini dell'Unione Europea, soprattutto in seguito all'allargamento: da poco più dell'1% nel 2006 a poco meno del 10% nel 2007.

Si registra un incremento anche dell'utenza non comunitaria, salita in un anno dal 22% al 24%, ma con ulteriore tendenza alla crescita nel trimestre in esame (29%).

Relativamente ai singoli sportelli, si nota una maggiore presenza di italiani a Borgo Panigale (71%), di non comunitari a San Donato (30%) e di comunitari a Navile (13%).

## **TITOLO DI STUDIO**

Per quanto riguarda il titolo di studio, i gruppi più rappresentati sono sempre i possessori di licenza media inferiore e di diploma superiore, rispettivamente al 29% e al 24% sia nel trimestre che nell'anno.

Rispetto al 2006 si sono invertite le posizioni, con un calo di 5 punti dei diplomi e un incremento di 4 punti delle licenze medie.

Altrettanto netto è il calo dei laureati, scesi dal 19% al 13%.

Complessivamente si registra quindi una forte riduzione delle fasce più scolarizzate: la somma di diplomati e laureati era il 39% nel 2006 ed è il 27% nel 2007.

La fascia che registra l'incremento più rilevante è quella dei possessori di titoli esteri non riconosciuti dal nostro ordinamento, salita dal 17% del 2006 al 27% del 2007.

L'insieme dei cittadini che non detengono titoli di studio spendibili è complessivamente cresciuta dal 47% del 2006 al 58% del 2007.

Questa tendenza si è rafforzata negli ultimi tre mesi che hanno visto i possessori di titolo estero sfiorare il 31% e la fascia non scolarizzata il 63%.

#### **FONTE**

Nel 2007 la principale fonte di conoscenza del servizio dichiarata dall'utenza (39%) è risultata ancora il Centro per l'Impiego della Provincia, mentre gli uffici comunali hanno rappresentato il 25%, con un aumento di 7 punti sul 2006.

#### **TIPOLOGIE DI SERVIZI**

La modalità di rilevazione e classificazione delle prestazioni effettuate dagli Sportelli è stata modificata da giugno 2007, per analizzare, in modo più preciso, la tipologia di intervento erogato nel corso delle **azioni di prima accoglienza e informazione e delle azioni di presa in carico personalizzata e continuata nel tempo**.

Vengono così meglio evidenziati e rilevati i dati relativi a quelle prestazioni (la fornitura di materiali e recapiti per la ricerca attiva di lavoro e di opportunità formative, l'autoconsultazione assistita e l'aiuto per la compilazione del curriculum) erogate sia nel corso della fase di accoglienza che in quella successiva di presa in carico.

**Nella fase di accoglienza e informazione**, oltre all'erogazione di informazioni riguardanti le specifiche competenze degli Sportelli e le procedure amministrative attivabili (*Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro* e altro), vengono registrate le prestazioni informative relative a Servizi non erogabili dagli Sportelli per il Lavoro, ma ottenibili rivolgendosi ad altri enti pubblici o ad altri soggetti come il privato-sociale, i sindacati, ecc.

**Nella fase di presa in carico** sono comprese tutte le prestazioni personalizzate ed espressamente finalizzate a favorire l'accesso dell'utente alle opportunità del mercato del lavoro, quali i colloqui di presa in carico (analisi dell'occupabilità, rilevazione delle competenze, attivazione di servizi specialistici), i colloqui di richiamo (utili alla verifica ed all'accompagnamento delle persone nel corso della ricerca attiva), la gestione e l'aggiornamento periodico dei dati relativi allo stato occupazionale, alle esperienze lavorative, alle competenze professionali.

Il confronto con i dati raccolti fino a maggio 2007 risulta, di conseguenza, meno agevole, proprio perchè la nuova modalità dà conto in modo più completo dell'attività complessiva del servizio e delle caratteristiche degli interventi in rapporto all'utenza.

**Il totale delle prestazioni fornite da ottobre a dicembre 2007 è stato di 2.764**, con un andamento mensile che riflette quello degli accessi.

**Il totale annuo delle prestazioni è di 9.785**, con una media mensile dintorno ai 900.

La tendenza alla crescita è costante ed equamente distribuita tra le attività di accoglienza, che toccano una punta massima mensile di 700, e quelle di presa in carico che superano le 500.

L'autoconsultazione dei materiali predisposti dagli operatori è più che raddoppiata rispetto al 2006, indice di consolidamento dei rapporti con l'utenza e di buon utilizzo delle potenzialità del servizio.