



COMUNE DI BOLOGNA

PROGETTO SPECIALE SPORTELLI COMUNALI PER IL LAVORO Monitoraggio utenza anno 2008

Il presente report propone una sintesi dei dati rilevati nel corso dell'intero anno 2008 e un confronto con quelli raccolti nel 2007.

La comparazione tra i due anni conferma la tendenza all'incremento registrata in modo costante, dall'avvio del servizio, per tutti gli indicatori più significativi:

- nel 2008 il totale delle **persone che sono entrate in contatto** con gli Sportelli è **creciuto del 30%** rispetto all'anno precedente;
- il numero degli utenti che accedono ai **percorsi di avviamento al lavoro** proposti dai servizi, segnalato in particolare dal rilascio delle dichiarazioni di immediata disponibilità, ha segnato **un incremento del 28%**;
- **la quantità e la varietà delle prestazioni** fornite nel 2008 sono complessivamente **superiori del 50%** a quelle svolte nel 2007.

L'omogeneità di questi dati è inoltre confermata dall'osservazione degli andamenti mensili:

- nel corso del 2008 **la media mensile degli accessi di persona è molto vicina a 500 unità**, con un aumento di oltre 100 unità sull'anno precedente;
- le prestazioni hanno rispettato una media mensile di 1.320 prestazioni erogate per dieci mesi all'anno (esclusi agosto e dicembre a causa delle chiusure feriali), di cui oltre 90 dichiarazioni di immediata disponibilità e quasi 100 colloqui di presa in carico al mese.

La lettura di questi dati e della loro evoluzione dall'avvio dell'attività consente quindi di trarre alcune conclusioni:

- l'attività degli Sportelli risponde a una domanda effettiva, presente nel territorio e tendente all'aumento;
- le potenzialità di sviluppo del servizio trovano, nella fase attuale, un limite evidente nel numero degli Sportelli operativi sul territorio (la "copertura" dell'intero territorio comunale richiederebbe l'apertura di almeno uno sportello in più), nella dotazione organica di personale e nella conseguente impossibilità di ampliare il nastro orario di apertura.

Questi argomenti sono stati, di recente, al centro di una riflessione congiunta fra Comune e Provincia di Bologna che ha portato alla riedizione dell'Accordo attuativo sugli Sportelli comunali per il Lavoro.

La conclusione del mandato amministrativo ha consigliato di limitare al biennio 2008-2009 il periodo di vigenza dell'Accordo, confermando l'attività dei tre Sportelli comunali per il Lavoro attualmente operanti.

In più, è stata prevista l'istituzione di un gruppo di lavoro interistituzionale che sarà chiamato a predisporre un progetto di fattibilità per la realizzazione di una "Rete metropolitana di Sportelli per il Lavoro".

ACCESSI

Nell'anno 2008, i contatti sono stati **6.067, di cui 5.433 di persona e 634 telefonici o telematici**, mentre nel 2007 erano stati 4.752 di cui 4.166 di persona; l'incremento è quindi rispettivamente del 28% e del 30%.

La media mensile del 2008 è di **494 contatti di persona**, contro i 384 dell'anno precedente.

La distribuzione tra i tre quartieri è stata sostanzialmente omogenea.

Dall'apertura del servizio ad oggi il totale complessivo degli accessi è stato di **12.324, di cui 10.706 di persona**.

TIPOLOGIA

I dati riferiti a questo indicatore non mostrano significative variazioni nei due anni presi in esame.

La quasi totalità degli utenti è costituita da persone in cerca di lavoro, e di queste la grande maggioranza è composta da disoccupati (89%), seguite da occupati a tempo indeterminato (8%) e da occupati senza un lavoro stabile (3%).

ETA'

Nell'arco degli ultimi due anni la distribuzione dell'utenza per fasce di età mostra una tendenza costante, con lievi oscillazioni periodiche che si compensano nel lungo periodo.

Nel 2008 la fascia compresa fra i 30 e i 39 anni rimane quella prevalente, con il 34% (dato analogo a quello del 2007).

Le fasce più giovani, al di sotto dei 29 anni, superano il 33%, con un calo di tre punti rispetto al 2007 e di nove sul 2006.

Le fasce oltre i 40 anni si mantengono attorno al 33%, in crescita sull'anno scorso (+3%) e su quello antecedente (+9%).

Dall'inizio del servizio si è quindi registrato un progressivo innalzamento dell'età media, con diminuzione degli utenti più giovani e aumento di quelli più anziani.

Tra i quartieri, Navile si caratterizza per una più forte presenza della fascia intermedia a scapito di quella giovanile, che invece si mantiene prevalente a San Donato.

GENERE

Nel 2008 la componente femminile rimane prevalente rispetto a quella maschile, come accade dall'avvio del servizio. Rispetto al 2007 abbiamo rilevato una flessione (dal 59% al 55%).

CITTADINANZA

La distribuzione per nazionalità nel corso del 2008 sembra essersi stabilizzata dopo le rilevanti modifiche registrate nell'anno precedente.

Gli italiani sono circa il 60% dell'utenza, i cittadini di altri paesi dell'Unione Europea si confermano attorno al 9% e i non comunitari toccano il 31%.

Rispetto al primo anno di apertura, gli utenti italiani sono diminuiti del 17%, un margine che si è equamente distribuito tra le due componenti dell'utenza straniera.

Quest'ultima, considerata nel suo complesso, nel 2008 si è mantenuta attorno al 40%, sei punti sopra la media del 2007.

Risultano confermate le specificità dei singoli Sportelli: maggiore presenza di italiani a Borgo Panigale (63%), di non comunitari a San Donato (37%) e di comunitari a Navile (11%).

TITOLO DI STUDIO

Rispetto a questo indicatore, i dati del 2008 mostrano un andamento stabile.

Come nel 2007, il gruppo maggioritario è quello dei possessori di licenza media inferiore, con il 27%, seguito dai diplomati con il 22%; entrambi scendono di 2 punti rispetto al 2007.

Si è inoltre consolidato un ulteriore calo dei laureati, fermi al 10% (meno 3% sul 2007 e meno 9% sul 2006).

La fascia che registra l'incremento più rilevante è quella dei possessori di titoli esteri non riconosciuti dal nostro ordinamento, salita dal 27% del 2007 al 34% del 2008.

Il profilo complessivo dell'utenza è quindi ben delineato, dato che le fasce più scolarizzate (diplomati e laureati) sono circa un terzo, mentre i cittadini che non detengono titoli di studio spendibili sono quasi due terzi del totale.

TIPOLOGIE DI SERVIZI

Il totale delle prestazioni fornite nel 2008 è di 14.530, di cui due terzi riferiti alla fase di accoglienza e un terzo a quella di presa in carico, con una media mensile superiore a 1.300 (circa 400 in più al mese rispetto al 2007).

Va notato come l'incremento delle prestazioni sia percentualmente maggiore rispetto a quello degli accessi, dato che a ciascun utente viene mediamente erogato un maggior numero di prestazioni (in media 2,5 a testa).

Sia i dati globali che quelli riferiti alle tipologie di prestazioni mostrano una distribuzione tra i quartieri molto omogenea.

All'interno di un aumento abbastanza significativo delle attività di accoglienza, va segnalata la performance dell'indicatore "numero di *dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro rilasciate*".

Questa prestazione, che si sostanzia nell'accoglimento formale da parte dell'utente della proposta di intervento offerta dal servizio e nell'avvio del percorso di sostegno alla ricerca del lavoro, ha registrato, nel 2008, una media di 90 dichiarazioni al mese (20 in più del 2007).

La permanenza all'interno dei percorsi e la loro evoluzione è confermata dall'incidenza, sul totale degli accessi di persona, degli altri due interventi più significativi: i colloqui di presa in carico, pari al 20%, e gli aggiornamenti dei dati relativi all'utente (che segnalano il cambiamento della sua situazione lavorativa e al tempo stesso la conferma del rapporto con il servizio) pari a quasi un terzo del totale.

Questo dato, sommato a quello dell'autoconsultazione dei materiali predisposti dagli operatori (quasi raddoppiata nel 2008 rispetto all'anno precedente), indica un costante aumento della cosiddetta "fidelizzazione" al servizio.