



COMUNE
DI BOLOGNA

*Area Affari Istituzionali, Decentrato e Città Metropolitana
UI Coordinamento Servizi per il Lavoro e per il Consumatore*

Responsabile: Dott. Castore Arata

Sportelli comunali per il Lavoro ***Monitoraggio dei flussi di utenza***

Report di attività 2009

INDICE

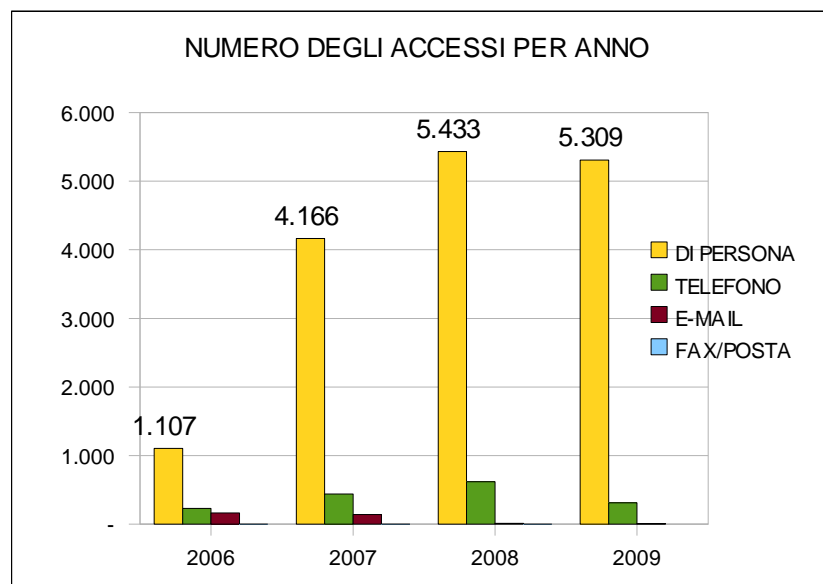
Premessa.....	3
L'andamento dell'anno 2009.....	4
L'andamento degli anni precedenti.....	7

Premessa

In questo report vengono presentati i dati relativi ai flussi di utenza rilevati, nel corso del 2009, presso gli Sportelli comunali per il Lavoro situati nei Quartieri di Borgo Panigale, Navile e San Donato. Inoltre, per rispondere all'esigenza di fornire un quadro più completo dell'attività di questo servizio, vengono proposti alcuni raffronti fra i dati 2009 e quelli degli anni precedenti (in particolare quelli del 2008), cercando di evidenziare le tendenze emerse sul lungo periodo.

Dall'avvio dell'attività (2006) l'utenza degli Sportelli comunali per il Lavoro è stata sottoposta ad un monitoraggio costante che utilizza indicatori atti ad identificarne il profilo, a valutare le caratteristiche della domanda, a rilevare la quantità e la tipologia delle prestazioni erogate

Fino a tutto il 2008, si è registrato un incremento costante del numero delle persone in cerca di lavoro che si sono rivolte agli Sportelli. Nel 2009 questa tendenza è andata stabilizzandosi sui valori massimi dell'anno precedente, palesando potenzialità e limiti del servizio (particolarmente legati al nastro orario di apertura al pubblico e alla dotazione di personale assegnato).



Dall'analisi del profilo dell'utenza, emerge con evidenza il dato dell'aumento delle fasce meno qualificate e con maggiore difficoltà di accesso (o rientro) al lavoro, confermato in particolare da tre indicatori: l'incidenza complessiva dei cittadini con più di 40 anni (circa un terzo del totale); quella degli stranieri (circa il 40%); la prevalenza di utenti privi di titoli di studio superiori alla scuola dell'obbligo, oltre il 60% del totale.

Va infine ricordato che, a partire dal 2008, viene effettuata ogni anno un'indagine che misura il grado di soddisfazione degli utenti, con particolare riguardo all'efficienza del servizio e alla qualità delle prestazioni ricevute.

I dati confermano un alto grado di soddisfazione per le prestazioni ricevute e le opportunità offerte, con osservazioni critiche relative ai tempi di attesa, in alcuni casi ritenuti eccessivi, e al limitato nastro orario di apertura al pubblico.

La lettura di questi dati e della loro evoluzione nel tempo consente quindi di confermare che l'attività degli Sportelli risponde a una domanda effettiva, presente nel territorio e tendente all'aumento, soprattutto per quanto riguarda le componenti più deboli del mercato del lavoro.

La capacità del servizio di rispondere in modo adeguato a questa domanda in crescita dipenderà dalle strategie di sviluppo che verranno adottate, a partire dall'assetto dell'organico, dalla presenza degli Sportelli sul territorio, dal loro grado di integrazione all'interno del nuovo sistema di welfare locale che si sta delineando nell'area metropolitana bolognese. Tutti argomenti che il tavolo interistituzionale, attivato con la Regione Emilia Romagna e la Provincia di Bologna, affronterà nei prossimi mesi per definire un assetto a regime della rete degli Sportelli comunali per il Lavoro.

Dott. Castore Arata (responsabile)
Dott. Lamberto Gamberini

UI Progettazione e Coordinamento Servizi
per il Lavoro e per il Consumatore
Area Affari Istituzionali, Decentramento e Città Metropolitana

L'andamento dell'anno 2009

La tendenza generale

Nella prima metà del 2009, la diminuzione delle ore effettive di apertura al pubblico degli Sportelli, dovuta a problemi di organico, ha comportato una contrazione dei flussi di utenza.

A partire da settembre, si è registrata una sensibile ripresa degli accessi, anche per effetto della crisi economica e delle misure assunte dalla Regione Emilia Romagna per garantire ai lavoratori ammessi agli ammortizzatori sociali in deroga un percorso di orientamento e riqualificazione.

Negli ultimi quattro mesi dell'anno l'**incremento degli accessi** è risultato molto marcato sia rispetto ai mesi precedenti che rispetto al corrispondente periodo del 2008.

Un aumento simile si è registrato, anche se in misura più contenuta, per le prestazioni erogate, con punte significative in settembre e ottobre.

Per effetto di questo andamento discontinuo, il consuntivo dell'anno 2009 mostra dati abbastanza vicini a quelli dell'anno precedente, con un lieve decremento delle prestazioni erogate, e scostamenti limitati per la maggior parte degli indicatori oggetto della rilevazione.

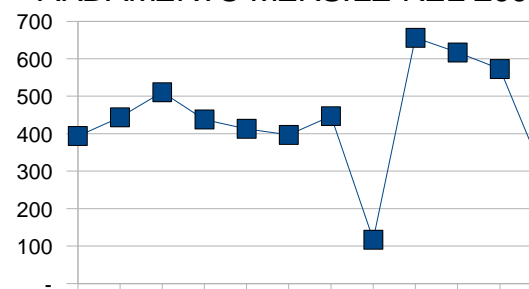
Gli accessi

Nell'anno 2009, i contatti sono stati 5.627, **di cui 5.309 di persona e 318 telefonici o telematici.**

Focalizzando l'analisi sui contatti di persona, il raffronto con il 2008 evidenzia un leggerissimo calo, pari a circa il 3%.

La media mensile del 2009 è di **482 contatti di persona**, molto simile a quella dell'anno precedente. Per questo indicatore, nel mese di settembre si è registrata la performance migliore dall'avvio dell'attività (656), mentre i dati dell'ultimo trimestre del 2009 risultano essere complessivamente i più alti in valore assoluto (1.492).

ANDAMENTO MENSILE NEL 2009



La distribuzione tra i tre quartieri evidenzia un afflusso maggiore a Navile, con 1.947 contatti di persona, rispetto a San Donato (1.732) e a Borgo Panigale (1.630).

Considerando l'intero periodo di attività dall'avvio alla fine del 2009, gli **accessi** agli Sportelli comunali per il Lavoro sono stati in tutto **17.951** di cui **16.015** di persona.

Il profilo dell'utenza

La quasi totalità degli utenti che si rivolgono agli Sportelli è costituita da **persone in cerca di lavoro.**

Non ci sono variazioni per quanto riguarda lo stato occupazionale degli utenti, la cui stragrande maggioranza è composta da **disoccupati** (90%), seguiti da occupati a tempo indeterminato (6%) e da occupati senza un rapporto di lavoro stabile (3-4%).

La distribuzione dell'utenza per **fasce di età** conferma le tendenze consolidate nell'anno precedente.

Il gruppo compreso fra i 30 e i 39 anni rimane quello prevalente, sfiorando il 35% (+1% sul 2008).

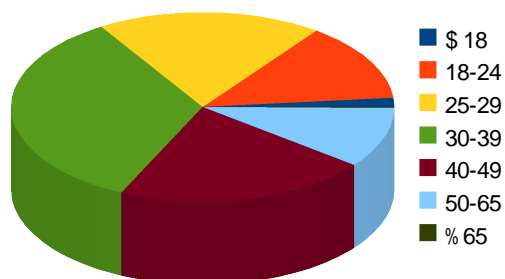
La stessa soglia viene raggiunta dalla somma delle tre fasce superiori ai 40 anni, cresciute nel loro insieme di circa 2 punti.

Per la prima volta questo dato è più elevato di quello delle fasce al di sotto dei 29 anni, che sono scese al 30%.

La presenza di una disoccupazione generata dall'espulsione dal mercato del lavoro di persone già in età matura, che trovano difficoltà a ricollocarsi, era già visibile negli anni precedenti, ma si è accentuata sensibilmente nel corso del 2009 a causa della crisi economica.

A Navile si conferma una più forte presenza della fascia intermedia a svantaggio di quelle giovanili, che sono invece più numerose negli altri due territori, mentre a Borgo Panigale è sottorappresentata la componente più anziana.

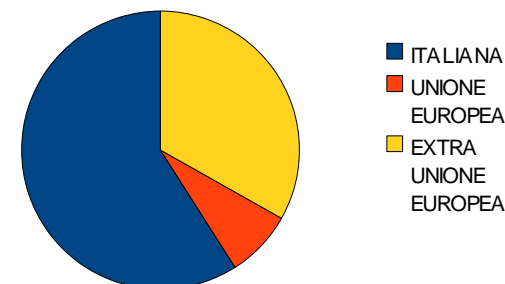
FASCE DI ETÀ NEL 2009



Nel 2009 i dati rilevati in base alle differenze di genere segnalano che **maschi e femmine** sono equamente ripartiti, con una leggerissima preminenza dei primi, cresciuti di oltre il 5% sull'anno passato, e in modo perfettamente omogeneo nei tre quartieri.

Osservando le caratteristiche dell'utenza in base alla **cittadinanza** si rileva una distribuzione sostanzialmente stabile rispetto al 2008, con un ulteriore spostamento a favore degli extracomunitari che superano il 33% (+2%) e una flessione di circa un punto sia degli italiani (59%) sia dei cittadini di paesi dell'Unione Europea (7%). A differenza del passato, lo sportello dove si registra il maggiore afflusso di stranieri è Borgo Panigale (45%), mentre gli altri due si assestano attorno al 40%.

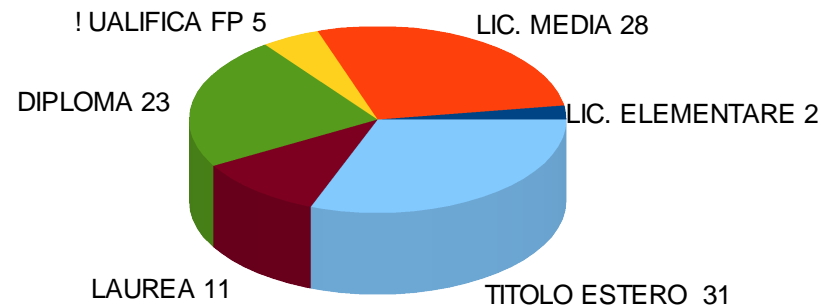
NATIONALITÀ DEGLI UTENTI NEL 2009



Per quanto riguarda il **titolo di studio**, il gruppo dei possessori di licenza media inferiore rimane al primo posto senza variazioni apprezzabili (28%), seguito dai diplomati in leggero calo (23%). Restano molto numerosi i titoli conseguiti all'estero non riconosciuti dal nostro ordinamento (31%), mentre i laureati sono stabili al 11%.

L'insieme degli utenti privi di titoli di studio spendibili sul mercato del lavoro segna un ulteriore lieve incremento e rappresenta ormai il 61% dell'utenza.

TITOLO DI STUDIO DEGLI UTENTI NEL 2009



I servizi erogati

Il totale delle prestazioni fornite nel 2009 è stato di 12.647, con una flessione di circa il 13% sull'anno precedente.

Tuttavia il numero degli interventi erogati nell'ultimo trimestre è superiore a quello dell'analogo periodo del 2008, e il totale di ottobre, pari a **1.550 prestazioni**, è il terzo in assoluto dall'avvio del servizio.

Le dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro rilasciate sono poco meno di 1.000, in linea con quelle del 2008, e con punte superiori a 100 nei mesi di settembre, ottobre e novembre.

Il totale delle prestazioni fornite dall'apertura del servizio è di **38.200**, di cui due terzi afferiscono alla fase di prima informazione e accoglienza e un terzo a quella di presa in carico.

Il grado di soddisfazione dell'utenza

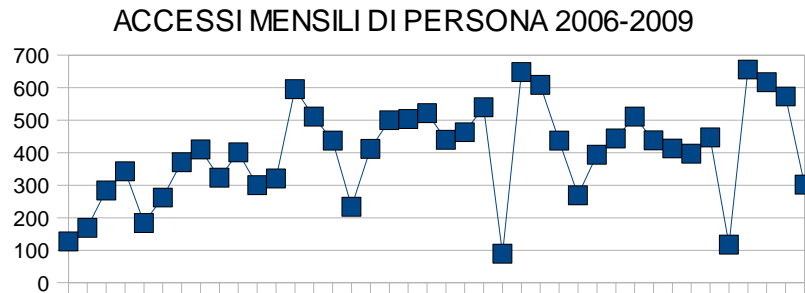
L'indagine sul grado di soddisfazione del servizio da parte degli utenti, condotta tra ottobre e dicembre su un campione di circa seicento persone, ha evidenziato che il 93% dei rispondenti si dichiara pienamente soddisfatto e solo il 2% insoddisfatto del servizio ricevuto. Le segnalazioni di "criticità" rilevate, pari al 13%, riguardano i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni e il nastro orario di apertura al pubblico, giudicato troppo limitato.

L'andamento degli anni precedenti

I dati rilevati dall'inizio dell'attività a tutto il 2008 hanno evidenziato una tendenza costante all'aumento sia delle persone che si sono rivolte ai servizi, sia delle prestazioni erogate.

In questo periodo, infatti, **la media mensile degli accessi di persona è salita dai 379 nel 2007 ai 494 del 2008**, con punte massime superiori a 600 in settembre e ottobre 2008.

Le prestazioni erogate mensilmente nel 2008 sono risultate mediamente più di 1.300, con punte oltre le 1.700.



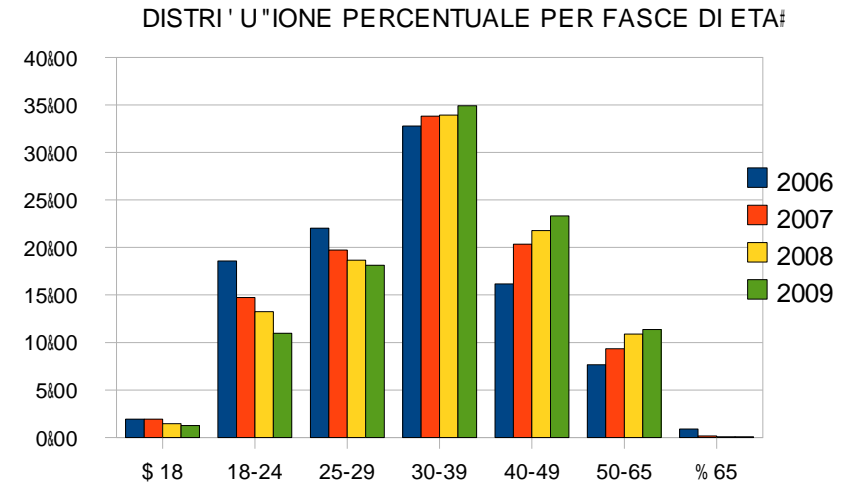
Il **profilo dell'utenza** si è mantenuto abbastanza stabile, evidenziando tendenze evolutive che hanno accompagnato l'incremento numerico e che possono essere messe in relazione con i mutamenti di carattere istituzionale e socio-economico, come l'allargamento dell'Unione Europea nel 2007 e il primo manifestarsi della recessione economica nella parte finale del 2008.

L'utenza degli Sportelli è costituita, in prevalenza, da persone in cerca di lavoro.

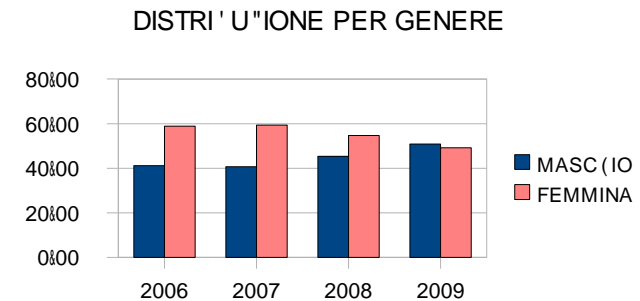
I **disoccupati** sono la maggioranza (circa il 90%), il resto è rappresentato da lavoratori occupati (circa il 6%) e lavoratori precari (3-4%).

La **fascia di età** prevalente è risultata quella intermedia, compresa fra i 30 e i 39 anni.

Da segnalare che, nel periodo considerato, gli utenti ricompresi nelle fasce di età superiori ai quaranta anni sono aumentati progressivamente rispetto agli utenti appartenenti a fasce più basse.

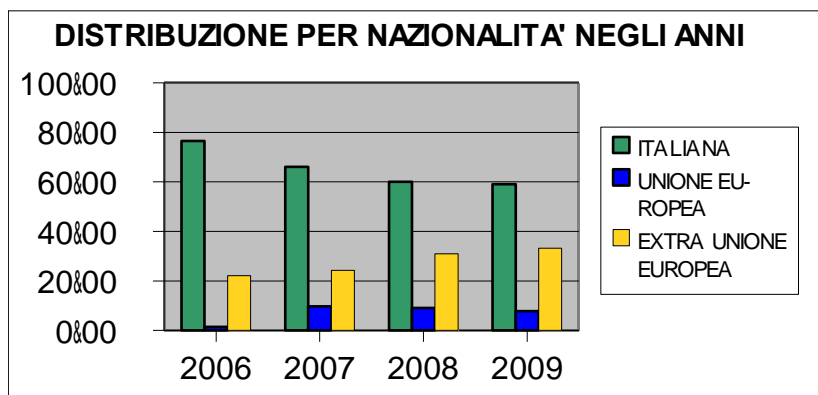


La **componente femminile** ha rappresentato complessivamente la maggioranza degli utenti fino a tutto il 2008. Si è poi assistito ad un progressivo aumento della **componente maschile** che, nel 2009, ha portato ad un sostanziale equilibrio fra i generi.



La distribuzione per **nazionalità** è l'indicatore che si è maggiormente evoluto nel periodo, segnalando una sensibile diminuzione dei cittadini italiani che sono scesi in due anni dal 76% al 60%.

In una prima fase, il corrispondente incremento dell'utenza straniera è stato prodotto dalla **componente comunitaria** (per effetto dell'ingresso di Romania e Bulgaria nell'Unione Europea (circa il 10%) e, successivamente, dalla **componente non comunitaria** (oltre il 30%).

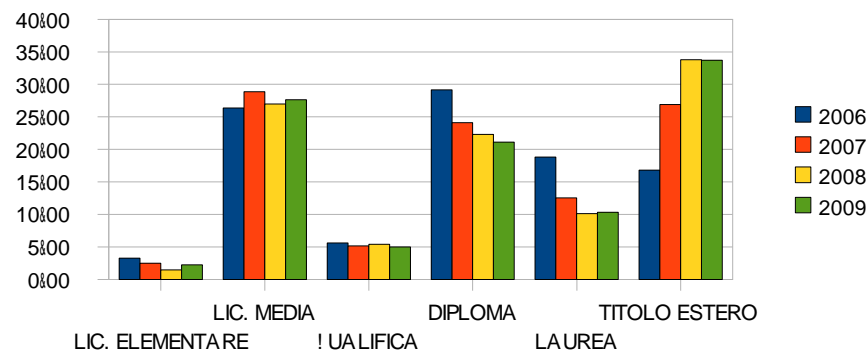


Per quanto riguarda il possesso di **titoli di studio**, i gruppi più numerosi sono quelli rappresentati dai possessori di licenza media (circa il 27%) e di diploma superiore (22%).

In coincidenza con l'incremento dell'utenza complessiva, il fenomeno più rilevante è rappresentato dalla graduale diminuzione delle fasce più qualificate e l'aumento delle persone prive di titoli di studio spendibili, salite a oltre il 60%.

Tra queste vengono considerati anche gli stranieri con titoli non riconosciuti dalla legge italiana, anche se una parte significativa di essi, ha compiuto percorsi formativi, spesso molto qualificati, nel proprio paese di origine.

DISTRIBUZIONE PER TITOLO DI STUDIO



Nel periodo la distribuzione degli utenti nei tre Quartieri cittadini appare sostanzialmente omogenea per numero e caratteristiche, anche se non mancano alcuni tratti distintivi.

Lo Sportello comunale per il Lavoro di Navile evidenzia un flusso numericamente maggiore di utenza rispetto agli altri due Sportelli. Ciò è presumibilmente dovuto alla composizione sociale del quartiere, con una popolazione in assoluto più numerosa rispetto agli altri due quartieri. Navile si caratterizza poi per un'utenza più concentrata nella fascia intermedia di età, una più marcata prevalenza femminile e una quota più alta di cittadini di altri paesi europei. Nei primi due anni, lo Sportello comunale per il Lavoro di San Donato ha registrato un maggiore afflusso di cittadini extracomunitari e di giovani appartenenti alle fasce al di sotto dei 29 anni d'età.

L'incremento delle prestazioni erogate è stato proporzionalmente maggiore rispetto a quello degli accessi, dato che **ciascun utente riceve in media 2,5 prestazioni**. In particolare si è osservata una crescita delle tipologie di intervento che possono essere considerate **indicatori significativi dell'efficacia del servizio**.

Il numero delle *dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro rilasciate* (che comportano il riconoscimento dello stato di disoccupazione e l'accoglimento formale da parte dell'utente delle azioni di

sostegno alla ricerca attiva del lavoro), si è attestato nel 2008 su una media di 90 al mese (20 in più del 2007).

Circa un quinto dell'utenza complessiva che si reca agli sportelli procede al rilascio della DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro).

La presa in carico continuativa degli utenti che necessitano di percorsi di sostegno personalizzati e il monitoraggio costante della loro evoluzione, costituiscono aspetti peculiari e distintivi della modalità di rapporto con l'utenza degli Sportelli comunali per il Lavoro. L'incidenza di queste prestazioni sul totale di quelle offerte è evidenziata, in particolare, da due indicatori: il numero di colloqui di presa in carico, pari al 20%, e il numero di interventi di aggiornamento delle informazioni relative all'utente (che segnalano il cambiamento della sua situazione lavorativa) pari a oltre un quarto del totale.

Infine il dato relativo alle presenze di utenti interessati dell'autoconsultazione dei materiali predisposti dagli operatori e relativi a offerte di lavoro e formazione, quasi raddoppiata nel 2008 rispetto all'anno precedente, indica un costante aumento della cosiddetta "fidelizzazione" al servizio.

