COMUNE
DI BOLOGNA

Settore Affari Istituzionali e Decentramento
UI Coordinamento Servizi per il Lavoro e per il Consumatore
Responsabile: Dott. Castore Arata

Sportelli comunali per il Lavoro
Report di attività e ipotesi di sviluppo

Luglio 2009

INDICE

Premessa.....3

Le funzioni.....4

I risultati 5

Le ipotesi di sviluppo.....11

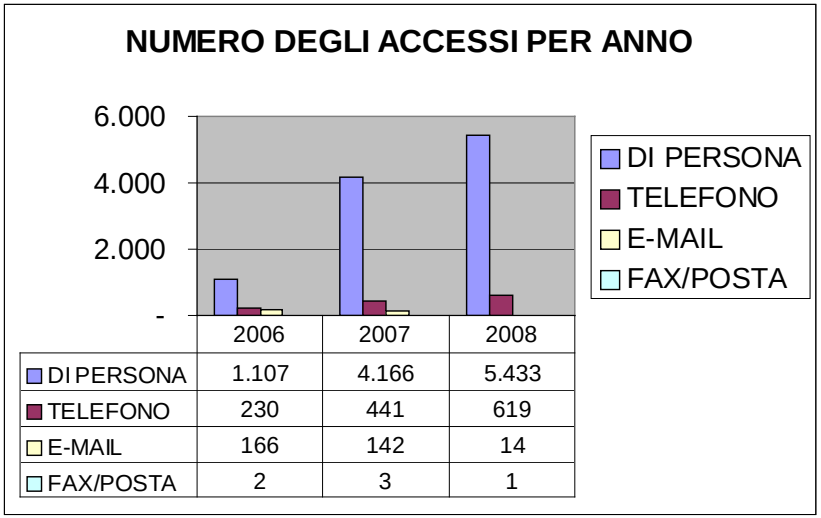
Premessa

Il progetto "Sportelli comunali per il Lavoro" prende avvio con la sottoscrizione di un Accordo Attuativo fra la Provincia e il Comune di Bologna (Ottobre 2005) nell'ambito della Convenzione Quadro per i servizi comuni nell'Area Metropolitana Bolognese.
Questo atto porta all'apertura di tre Sportelli, i primi due nei quartieri di Borgo Panigale e San Donato (giugno 2006) e il terzo a Navile (febbraio 2007).

Obiettivo del Comune di Bologna è quello di:

- Favorire il decentramento sul territorio dei servizi pubblici per l'impiego rendendoli più accessibili ai cittadini/utenti Fornire all'utenza prestazioni più personalizzate
- Sviluppare la collaborazione fra Sportelli Lavoro e Servizi sociali territoriali per garantire interventi mirati nei confronti delle fasce più deboli della popolazione

I dati rilevati trimestralmente sui flussi di utenza confermano un aumento progressivo delle persone che si rivolgono agli Sportelli in cerca di lavoro, le quali manifestano un buon grado di soddisfazione per le prestazioni ricevute e le opportunità offerte dal servizio.



	2006	2007	2008
DI PERSONA	1.107	4.166	5.433
TELEFONO	230	441	619
E-MAIL	166	142	14
FAX/POSTA	2	3	1

Ciò consente di avviare una fase "a regime" della rete degli Sportelli comunali per il Lavoro, in grado di valorizzare i risultati conseguiti nella fase sperimentale (conclusasi a fine 2008) e di misurarsi con l'esigenza di fornire una copertura completa di tutto il territorio comunale, ampliando la gamma delle prestazioni offerte all'utenza.

In occasione del rinnovo dell'Accordo Attuativo per gli anni 2008-2009 sono stati evidenziati, in accordo con la Provincia di Bologna, alcune linee di sviluppo da implementare nel corso del nuovo mandato amministrativo (2009-2014).

Si tratta in particolare di:

a) Definire un modello di sviluppo della rete degli Sportelli comunali per il Lavoro in un'ottica metropolitana, affrontando necessariamente gli aspetti di carattere organizzativo e di titolarità delle competenza
b) Sviluppare un modello di gestione del rapporto con i Servizi Sociali Territoriali che contempli la sperimentazione dell'uso integrato dei sistemi informativi in uso (SILER e GARSIA)
c) Favorire la creazione di una rete di servizi a sostegno del lavoro di cura domiciliare sperimentando, presso gli Sportelli comunali per il Lavoro, l'attivazione dell'incrocio domanda/offerta fra famiglie e assistenti familiari (badanti)

Le funzioni

Gli Sportelli comunali per il Lavoro svolgono le seguenti funzioni.

Per chi cerca lavoro

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE
• informazioni sul mercato del lavoro
• segnalazione delle opportunità di lavoro e di offerte formative
• accertamento dello stato di disoccupazione e rilascio della documentazione amministrativa

ORIENTAMENTO
• colloqui di primo orientamento individuale finalizzati alla rilevazione delle risorse e delle competenze acquisite dall'utente (scuola, formazione, lavoro)
• analisi dell'occupabilità
• sostegno nella ricerca attiva del lavoro
• attivazione di percorsi di tutorato per i giovani in diritto-dovere di istruzione/formazione
• servizi specialistici finalizzati a migliorare l'occupabilità (bilancio di competenze, consulenza orientativa individuale, percorsi di orientamento di gruppo, accompagnamento per l'inserimento lavorativo)

INCONTRO DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO
• inserimento delle candidature nella banca dati provinciale (Sistema Informativo Lavoro Emilia Romagna) per l'eventuale segnalazione alle imprese interessate all'assunzione di personale

AUTOCONSULTAZIONE
Apposito spazio presso ogni Sportello dedicato alla consultazione di:
• offerte di lavoro e di formazione provenienti dal settore pubblico e privato
• pubblicazioni specializzate per favorire l'orientamento formativo-professionale
• indirizzi utili per accedere ad informazioni e servizi integrativi

Per chi offre lavoro (imprese)

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE
• informazioni su ricerca e preselezione di personale
• informazioni sulle modalità di invio delle comunicazioni obbligatorie di assunzione
• consulenza sulle tipologie contrattuali e agevolazioni disponibili

INCONTRO DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO
• servizio di preselezione e incrocio tra domanda e offerta di lavoro

AUTOCONSULTAZIONE
• pubblicizzazione, nello spazio dedicato, delle offerte di lavoro delle imprese e delle agenzie per il lavoro

I risultati

Dai primi mesi di inizio attività (settembre 2006), i flussi di utenza sono stati sottoposti ad un monitoraggio specifico, di tipo quantitativo, mediante un'apposita scheda analitica.

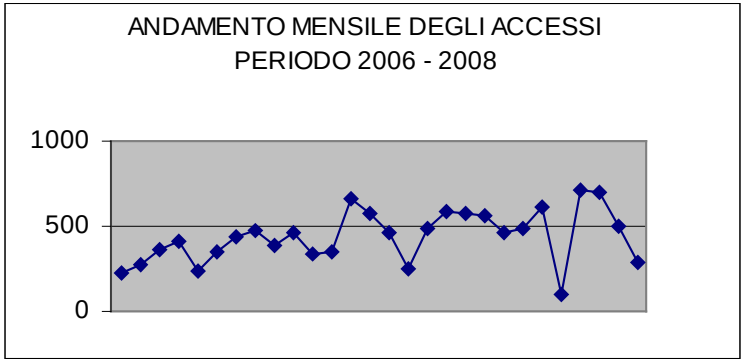
L'analisi dei flussi di utenza ha riguardato una serie di indicatori che, oltre agli accessi, permettono di identificare il profilo degli utenti, le caratteristiche della domanda e le tipologie dei servizi erogati.
I dati esposti di seguito si riferiscono all'attività globale degli Sportelli, **a tutto il 31 marzo 2009**, con alcuni raffronti significativi tra le rilevazioni complessive dei singoli anni, per quanto riguarda il 2007 e il 2008.
Si tratta quindi della fotografia di trentuno mesi di attività (tenendo conto dei periodi di chiusura in occasione delle ferie estive e di fine anno).

In questo periodo, gli **accessi** agli Sportelli comunali per il Lavoro sono stati in tutto 13.772, di cui 4.556 a Borgo Panigale, 5.037 a San Donato e 4.953 a Navile.

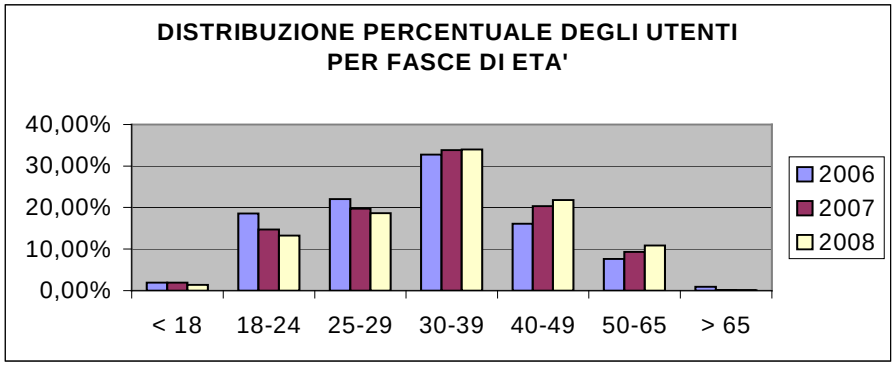
I **contatti** avvenuti di persona sono stati 12.055 (pari all'88% degli accessi complessivi) di cui 4.138 a Borgo Panigale, 4.439 a San Donato e 4.164 a Navile.
I restanti contatti rilevati sono avvenuti tramite telefono (10%) e posta elettronica o fax (2%).

La media mensile si attesta intorno ai 450 contatti di cui 389 personali, ma l'andamento nel tempo mostra che, dopo la fase iniziale di assestamento, l'afflusso di utenza ha avuto una crescita decisa.
Per quanto riguarda i contatti di persona la media è salita dai 379 nel 2007 ai 494 del 2008, con punte massime superiori a 600 in settembre e ottobre 2008.
Nel 2009, dopo una leggera contrazione iniziale, nel mese di marzo è stata superata di nuovo la media di 500 contatti mensili.

Le **persone in cerca di lavoro** rappresentano la componente più ampia dell'utenza (circa il 98%), mentre le imprese (o altre realtà che offrono lavoro) costituiscono un segmento ancora marginale.
Quest'ultimo dato è in parte spiegabile perché sia gli adempimenti amministrativi riguardanti i datori di lavoro che il servizio di incrocio tra domanda e offerta di lavoro sono stati finora gestiti dal Centro per l'Impiego.

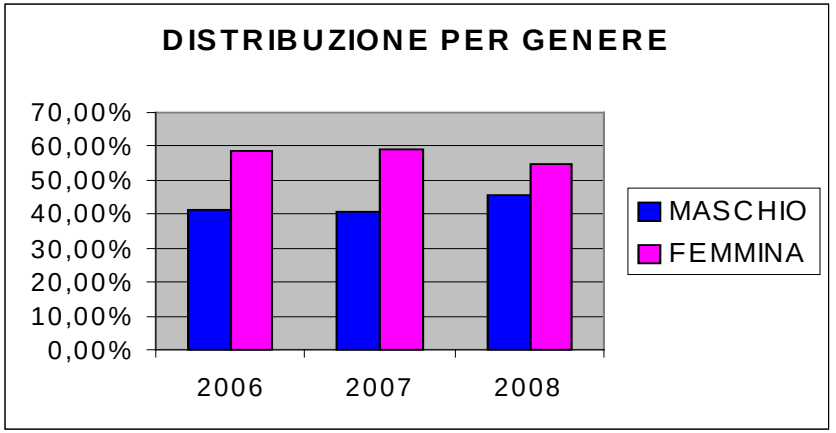


Prendendo in considerazione il periodo 2006 – 2008, la **fascia di età** prevalente tra le persone che cercano lavoro è quella compresa fra i 30 e i 39 anni, circa il 34% dell'utenza totale.
Seguono le fasce di età più giovani, da 18 a 24 e da 25 a 29, che costituiscono rispettivamente il 14% e il 19% del totale, un dato che tende a decrescere negli anni in modo lento, ma costante .

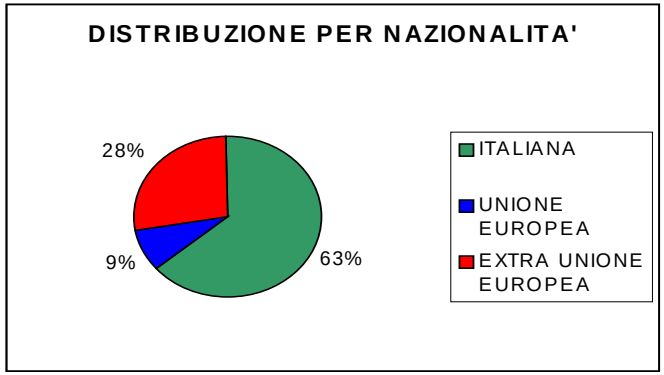


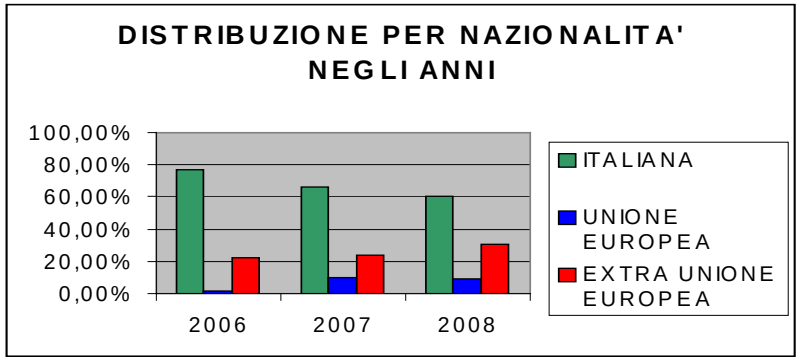
Gli utenti riconducibili alle fasce di età superiori ai 40 anni sono andati attestandosi su circa il 31% del totale.
Questo dato, in crescita con l'accentuarsi della crisi economica in atto, segnala la presenza di una disoccupazione generata dall'espulsione dal mercato del lavoro di persone già in età matura, con esperienza professionale pluriennale, che trovano difficoltà a ricollocarsi.
I minori rappresentano una componente marginale (meno del 2%), anche perché concentrata nel periodo estivo per la ricerca di opportunità di tirocinio o di occupazione stagionale, o di corsi di formazione professionale.
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.

Le **donne** rappresentano la maggioranza di chi cerca lavoro, ma la distanza tra i due generi è andata progressivamente riducendosi: i maschi sono risaliti dal 41% del 2007 al 45% del 2008 e nel primo trimestre del 2009 si è avuta, per la prima volta, una sostanziale parità tra uomini e donne.
Come per l'età, anche per il genere Navile si differenzia leggermente dagli altri due quartieri, in questo caso per una presenza femminile più marcata (2-3 punti sopra la media).



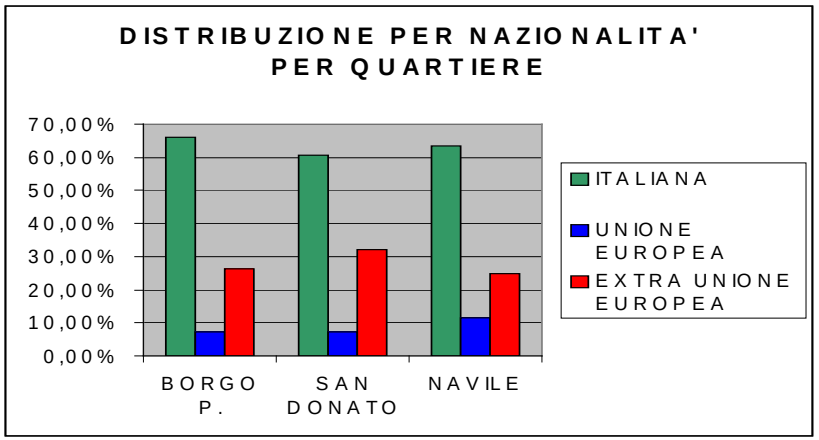
La distribuzione per **nazionalità** è l'indicatore che si è maggiormente evoluto nel corso dell'attività, con una sensibile diminuzione dei cittadini italiani che sono scesi di ben 10 punti percentuale dal 2006 al 2007 e di altri 5 nel 2008, attestandosi attorno al 60%.



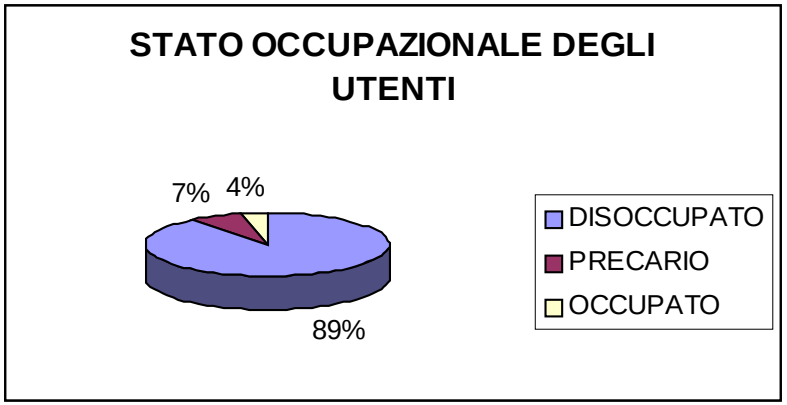


Il corrispondente incremento dell'utenza straniera è stato, in una prima fase, caratterizzato dalla **componente comunitaria** che, per effetto dell'ingresso di Romania e Bulgaria nell'Unione Europea, si è stabilizzato attorno al 10%, e successivamente dai cittadini **non comunitari** saliti al 30%.

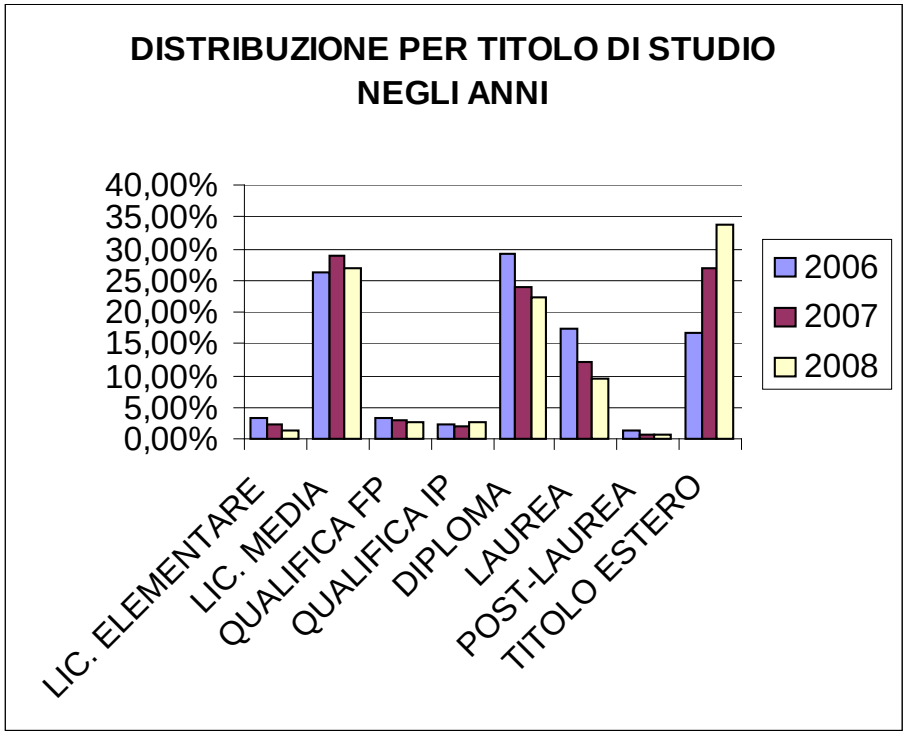
Nel tempo i singoli Sportelli hanno consolidato alcune specificità: maggiore afflusso di italiani a Borgo Panigale, di non comunitari a San Donato e di comunitari a Navile.



Nell'arco del periodo 2006 – 2008 (e nei primi sei mesi del 2009), i **disoccupati** rappresentano la stragrande maggioranza di coloro che si rivolgono al servizio in cerca di lavoro, oltre l'89%.
Una componente stabile, attorno al 7% del totale, è composta da **lavoratori occupati**, ovvero di persone già in possesso di un contratto a tempo indeterminato che si rivolgono agli Sportelli per trovare diverse e nuove opportunità di occupazione, più corrispondenti alle proprie aspettative economiche, competenze, livello di istruzione.
E' invece minoritaria la fascia dei lavoratori titolari di rapporti di lavoro non stabili (**precari**), attestata intorno al 3-4%.



Per quanto riguarda il **titolo di studio**, si è osservato che i gruppi più rappresentati sono i possessori di licenza media (28%) e di diploma superiore (24%).
I laureati sono diminuiti a circa l'11%, mentre hanno finora avuto scarsa incidenza i possessori di licenza elementare, di qualifica professionale, di altre abilitazioni professionali.
Un discorso particolare riguarda i cittadini stranieri con titoli non riconosciuti dal nostro ordinamento che, se considerati globalmente, rappresentano ormai la componente più numerosa degli utenti, con quasi il 30% del totale.
Nell'insieme, i gruppi più scolarizzati (con diploma, laurea e oltre) rappresentano circa un terzo del totale e sono sensibilmente calati nel tempo (-4,5% dal 2007 al 2008), proporzionalmente all'aumento dell'utenza complessiva.
All'opposto due terzi degli utenti sono privi di titoli di studio spendibili, considerando in questo gruppo i possessori della sola scolarità obbligatoria e gli stranieri con titoli non riconosciuti, anche se una parte significativa di questi ultimi, ha compiuto percorsi formativi spesso molto qualificati nel proprio paese di origine.



Le prestazioni offerte all'utenza dagli Sportelli comunali per il Lavoro sono riconducibili a due ambiti principali:

⇒ **azioni di prima accoglienza e informazione;**

⇒ **azioni di orientamento e presa in carico personalizzata**

La funzione di **prima accoglienza e informazione** consiste nella:

- presentazione dei servizi offerti
- erogazione di informazioni, sia quelle riguardanti le materie di specifica competenza degli Sportelli sia quelle di pertinenza di altri servizi pubblici o di altri soggetti del privato-sociale
- attivazione delle procedure amministrative, tra cui la *DID - Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro.*

La funzione di **orientamento e presa in carico personalizzata** comprende una serie di prestazioni personalizzate ed espressamente finalizzate a favorire l'accesso dell'utente alle opportunità del mercato del lavoro, quali:

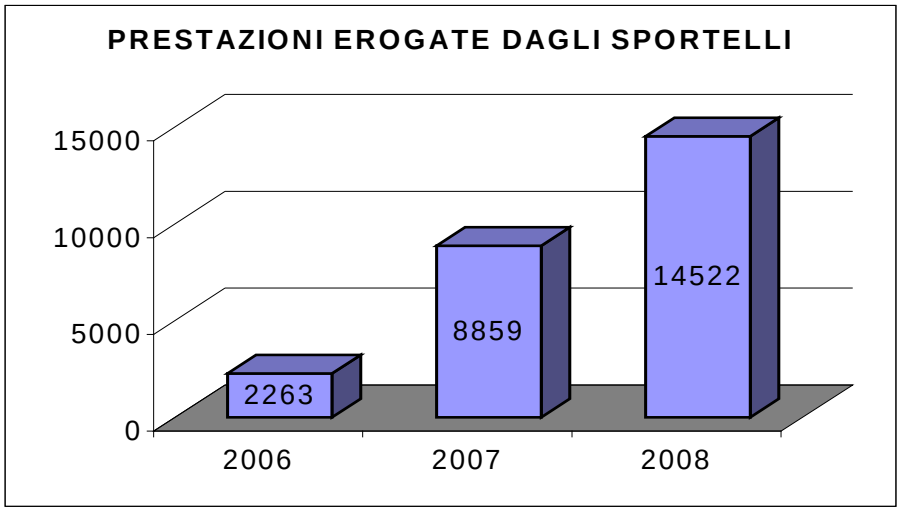
- la gestione e l'aggiornamento periodico dei dati relativi alle caratteristiche personali e allo stato occupazionale
- i colloqui di orientamento individuale (analisi dell'occupabilità, rilevazione delle competenze, attivazione di servizi specialistici)
- l'inserimento dei nominativi nella banca dati provinciale per l'eventuale segnalazione alle aziende
- i colloqui di richiamo (utili alla verifica ed all'accompagnamento delle persone nel corso della ricerca attiva).

Ogni utente può naturalmente ricevere, a seconda delle caratteristiche e della domanda espressa, un menu articolato di interventi nel corso del tempo.

Il **totale delle prestazioni fornite** dall'apertura del servizio a marzo 2009 è di **28.762**, di cui due terzi afferisce alla fase di accoglienza e un terzo a quella di presa in carico.

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

All'interno di un aumento costante delle attività di accoglienza, quasi raddoppiate nel 2008 rispetto al 2007, 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, con una punta di 154 in luglio.

La rilevanza di questo dato si può apprezzare anche in rapporto al numero degli accessi di persona: circa un quinto dell'utenza complessiva che si reca agli sportelli, infatti, procede al rilascio della dichiarazione.

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%; 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, oltre il 25% dell'insieme degli accessi.

Inoltre, l'autoconsultazione dei materiali predisposti ad hoc dagli operatori ha interessato circa il 18% del totale degli utenti, rivelandosi come una preziosa integrazione delle prestazioni erogate

direttamente dagli operatori. Questo dato, sommato a quelli precedenti, evidenzia sia la capacità di attrarre nuova utenza sia la fidelizzazione di quella già in carico.

Recentemente, nel periodo settembre-novembre 2008, è stata effettuata **un'indagine** (su un campione di circa seicento persone) **sul grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi offerti.**
Con questo strumento, che verrà riproposto a cadenza annuale, si è voluto integrare la rilevazione di carattere meramente quantitativo con un'analisi di ordine qualitativo.
Il 96,6% degli interpellati si è dichiarato complessivamente soddisfatto.
I rilievi critici hanno riguardato essenzialmente la tempestività dell'erogazione (che è stata considerata insoddisfacente dal 6% e solo parzialmente soddisfacente dal 18%) e il nastro orario di apertura (la maggioranza degli intervistati considera utile un suo ampliamento).

Le ipotesi di sviluppo

- L'**Accordo Attuativo** sottoscritto nell'ottobre 2005 da Comune e Provincia di Bologna per il funzionamento degli Sportelli comunali per il Lavoro ha previsto:
  a carico della *Provincia di Bologna*
  - Il co-finanziamento dei costi di personale, arredi ed apparecchiature d'ufficio
  - L'accreditamento del Comune di Bologna presso la Regione Emilia Romagna come soggetto titolato all'esercizio di funzioni proprie dei servizi pubblici per l'impiego
  - L'accesso all'utilizzo del SILER (Sistema Informativo Lavoro Emilia Romagna) per l'inserimento dei dati dell'utenza per l'esercizio dell'incrocio domanda/offerta di lavoro
  - La formazione iniziale e l'aggiornamento sistematico del personale assegnato agli Sportelli

  a carico del *Comune di Bologna*
  - L'assegnazione degli spazi destinati ad ospitare gli uffici
  - La copertura di parte dei costi di:
    - personale e coordinamento organizzativo
    - arredi ed apparecchiature
    - utenze
    - comunicazione e promozione

  Il **contributo finanziario** a carico della Provincia di Bologna (pari a 140.000 Euro annue) ha consentito la copertura di circa il 50% del totale dei costi su base annua che, alla fine del 2008, si sono attestati su circa 280.000 Euro.

  La fase sperimentale (2006-2008) si è conclusa positivamente. Oltre ai dati riportati nel paragrafo precedente sull'entità dei flussi e sul grado di soddisfazione dell'utenza, particolarmente incoraggianti sono state le **esperienze di collaborazione** con altri settori/uffici del Comune di Bologna e di altre istituzioni pubbliche (Provincia, ASL, etc.).

  Sono state promosse iniziative di **comunicazione** rivolte a diffondere la conoscenza del servizio presso i potenziali utenti. E' stato creato un apposito riferimento sul portale Iperbole, sono stati prodotti materiali cartacei da destinare agli URP di quartiere, si sono svolti incontri informativi con soggetti del privato sociale e dell'associazionismo.

  Il **personale** assegnato agli Sportelli comunali per il Lavoro possiede competenze specifiche derivanti dal ciclo di studi e, in parte, da esperienza professionale pregressa nello stesso ambito di attività.
  Attualmente la dotazione organica è di 7 unità di personale che usufruiscono prevalentemente di contratti a tempo indeterminato e con un'assegnazione, ormai insufficiente a fronte delle dimensioni assunte dai fluissi di utenza, di due operatori per Sportello.

- A conclusione della fase di sperimentazione, l'avvio di una **fase "a regime"** dell'attività degli Sportelli comunali per il Lavoro presuppone l'attivazione di una **delega di competenze** che consenta al Comune di Bologna di:
  - ⇒ estendere la presenza degli Sportelli all'intero territorio comunale (con l'apertura di almeno un nuovo Sportello)
  - ⇒ allargare la gamma delle prestazioni erogate (attuazione dell'incrocio domanda/offerta, preselezione, orientamento mirato)
  - ⇒ definire un modello di collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali per applicare procedure di "presa in carico condivise" di utenti provenienti da fasce deboli della popolazione
  - ⇒ "promuovere" l'offerta di servizi degli Sportelli comunali per il Lavoro presso il sistema locale delle imprese
  - ⇒ allargare l'accesso alle prestazioni di incrocio domanda/offerta a nuove tipologie di utenza (famiglie e assistenti familiari)
  - ⇒ accedere ai trasferimenti finanziari (di parte statale e regionale) destinati al funzionamento ordinario dei servizi pubblici per l'impiego.

Il raggiungimento di questi obiettivi richiede la conclusione di un **Accordo interistituzionale** fra Regione Emilia Romagna, Provincia e Comune di Bologna che si collochi nell'orizzonte strategico della città metropolitana e favorisca l'azione "in rete" con altri soggetti, pubblici e privati, operanti nel sistema di welfare locale