Comune di Bologna

Welfare
è Bologna

SPORTELLO COMUNALE PER IL
LAVORO

REPORT ATTIVITA' ANNO 2020

Comune di Bologna
Sportello Comunale per il lavoro

Nel presente documento verranno illustrati i dati complessivi dell'attività svolta dallo Sportello Comunale per il Lavoro e i dati svolti dall'Equipe Multiprofessionale per l'applicazione della L. Regionale n.14/2015 riferiti all'anno 2020.

A seguito dell'emergenza sanitaria COVID 19 il 2020 è stato caratterizzato dagli effetti della pandemia che hanno inciso anche sugli assetti organizzativi legati al lavoro. Dall'11 marzo 2020 fino al 6.07.2020 gli operatori dello Sportello Lavoro hanno svolto le attività a distanza con modalità smart working per tutti i cinque giorni lavorativi ed in seguito alternando con giornate di presenza in ufficio a in ottemperanza alle indicazioni governative e alle circolari della direzione generale dell'Amministrazione comunale.

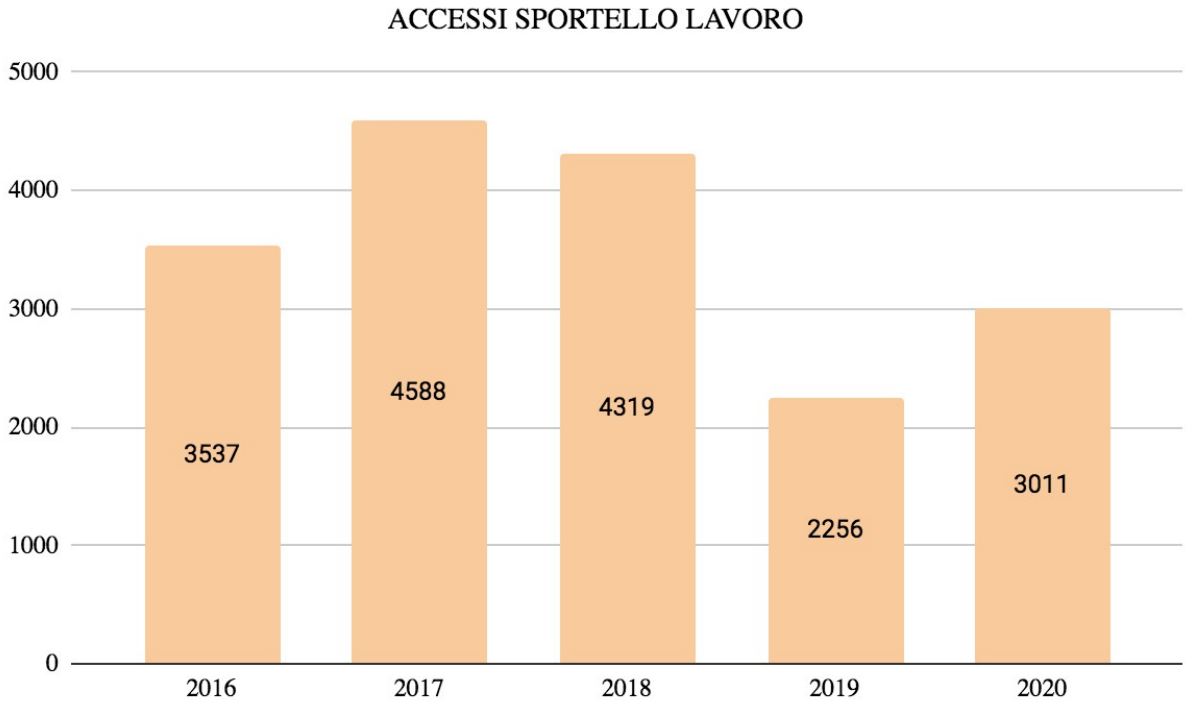
In questo quadro organizzativo piuttosto complesso si è cercato il più possibile di mantenere attive tutte le funzioni che il Servizio ha sempre erogato sotto forma di servizi rivolte ai i cittadini, non dimenticando l'obiettivo che rimane sempre quello di sostenere, facilitare e attivare il processo di scelta formativa e professionale per residenti e domiciliati a Bologna, cercando di potenziare le risorse e le competenze individuali e favorire la ricerca autonoma di opportunità' di lavoro, formazione e aggiornamento professionale.

Costante e attiva è stata anche la condivisione di modalità operative e di raccordo con il sistema dei Servizi cittadino e con i Servizi territoriali del Centro per l'Impiego.

Come di consueto i servizi erogati sono stati:

- Servizio di presa appuntamento telefonico con deviazione dei relativi numeri dedicati sui cellulari dei rispettivi operatori.
- Servizi orientativi ed informativi (sia in remoto che in presenza) con appuntamenti individuali.
- Attività di orientamento rivolte alle persone segnalate dal sistema dei Servizi Sociali cittadino.
- Attività laboratoriali sviluppate all'interno dell'Avviso Pubblico (P.G. numero 37633/2019) svolte in remoto utilizzando diverse piattaforme a seconda delle diverse esigenze
- Attività laboratoriali organizzate direttamente dallo Sportello lavoro.
- Gestione ed implementazione della pagina Facebook e del Sito Web.
- Attività di attuazione della Legge Regionale 14/2015-lavori dell'equipe Multiprofessionale.
- Sperimentazione relativa all'applicazione dell'indice di fragilità rivolta ai beneficiari del Reddito di Cittadinanza.

Il totale degli accessi inteso come flusso complessivo di utenti con cui lo Sportello Lavoro è venuto a contatto durante tutto l'anno è stato di ***3011 contatti*** determinato dalla totalità dei contatti telefonici sommati agli accessi diretti durante i colloqui di orientamento individuali.

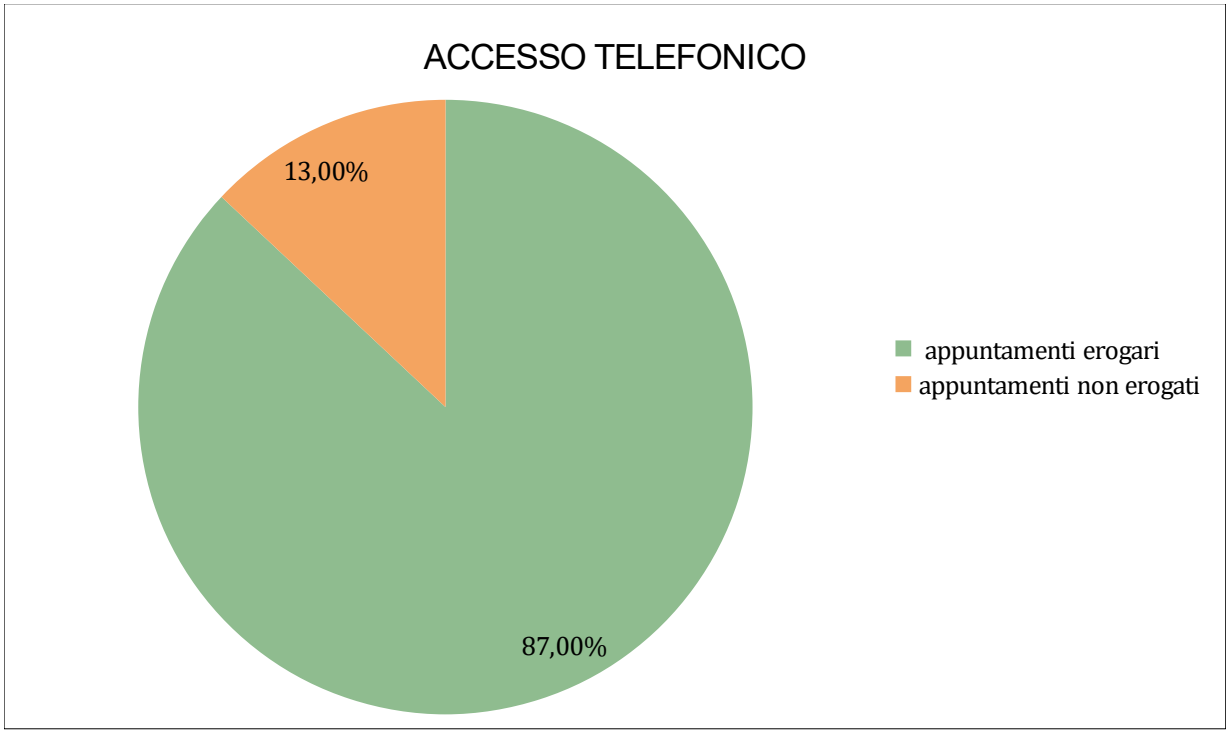


1. SERVIZIO DI PRESA APPUNTAMENTO TELEFONICO

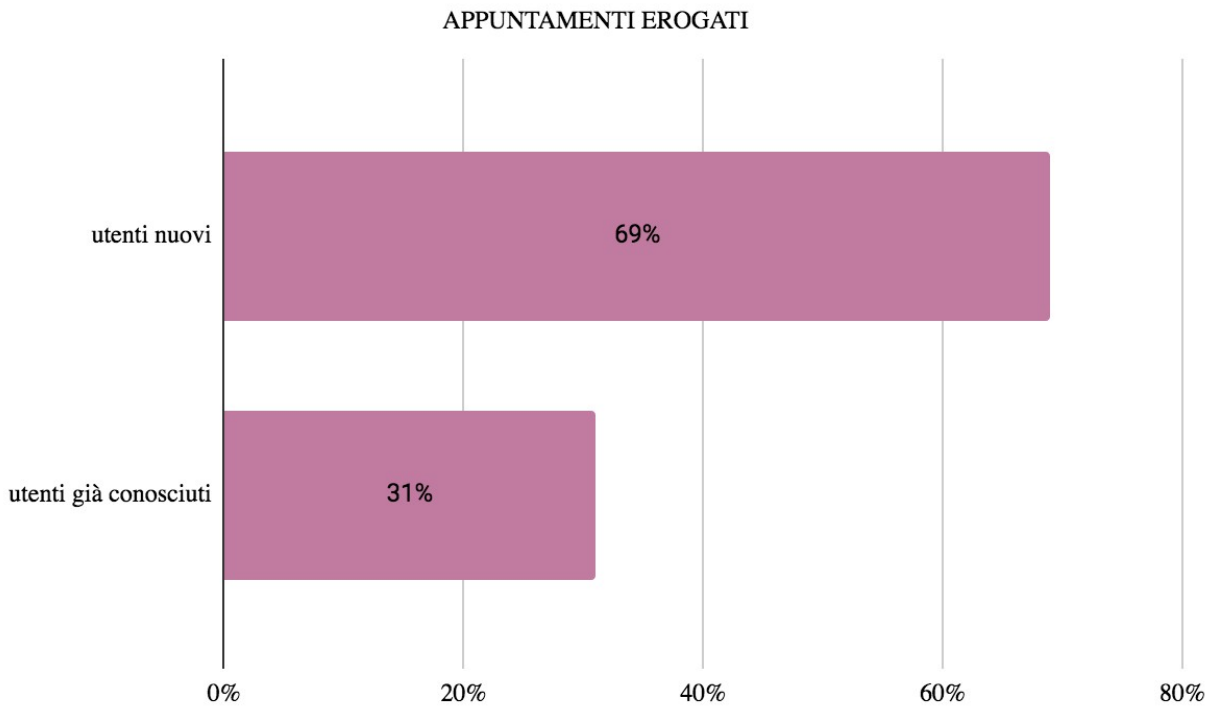
Il servizio telefonico svolto nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle 10 alle 12,30 ha ricevuto e gestito le chiamate delle persone che richiedevano appuntamenti di orientamento dedicati od altro tipo di informazione sul tema lavoro. Questa attività si è svolta anche a distanza, tramite la deviazione dei numeri dedicati 0512197114 e 051 2197034 ai telefoni personali degli operatori.

Complessivamente nel corso dell'anno 2020 sono state ricevute **1361 telefonate**. Durante questa attività attraverso alcune specifiche domande, si rilevano tutti gli elementi necessari a valutare "l'idoneità" della richiesta di accesso e le informazioni utili per una prima analisi della persona circa la residenza il tipo di bisogno espresso la fonte da cui è venuto a conoscenza del nostro servizio e le ultime esperienze lavorative.

Gli **appuntamenti erogati sono stati 1195 (87%), non hanno dato seguito ad un appuntamento 166 telefonate (13%)** non essendo in linea con i parametri utili per fissare un colloquio individuale.

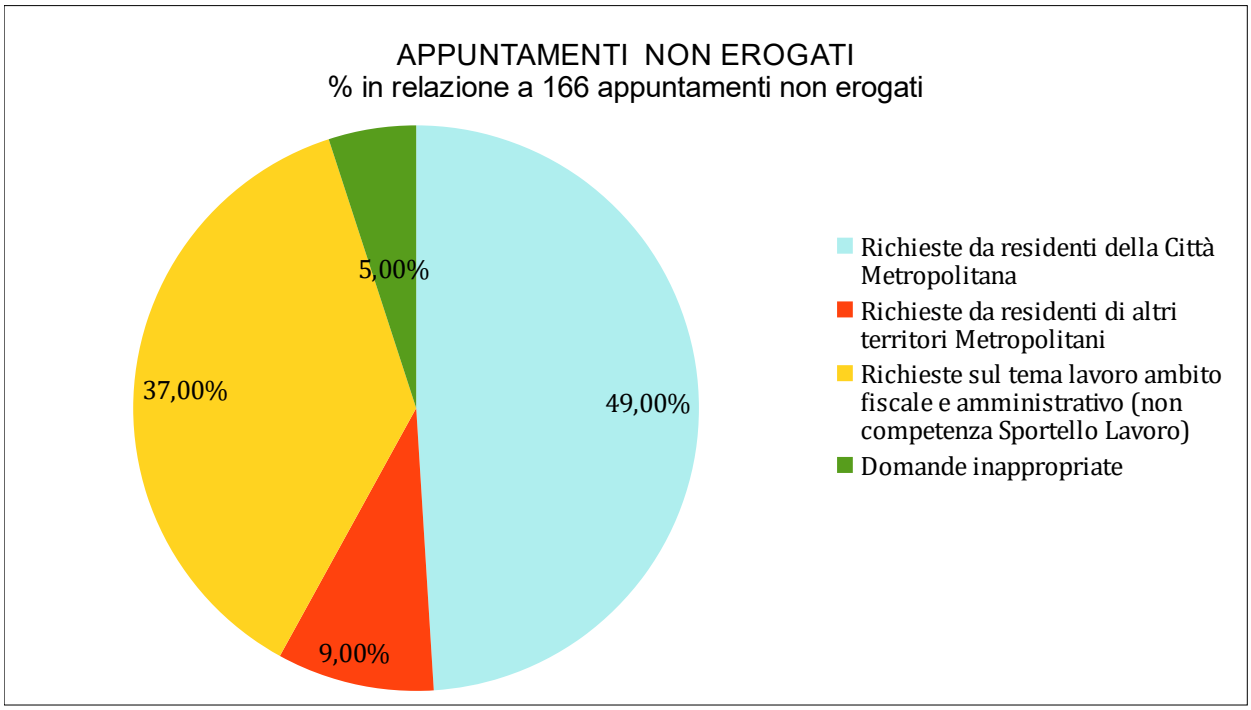


La tipologia di persone a cui è stato fissato un appuntamento evidenzia una netta maggioranza di chi non si era mai rivolta prima allo Sportello Comunale per il Lavoro e corrispondenti a 819 nuovi utenti ovvero il 69%, di contro il 31% degli appuntamenti sono invece stati fissati a 373 utenti già conosciuti e che in passato avevano usufruito di servizi e consulenza da parte degli operatori dello Sportello Lavoro.



Le persone che non hanno ricevuto un appuntamento che risultano essere 166, hanno posto le seguenti domande e si suddividono in:

Richieste di cittadini residenti nei comuni della città Metropolitana (81 utenti-49**%**), richieste di cittadini residenti in altri territori (15 utenti- 9**%**) da chi ha formulato domande sul lavoro ma non di competenza dello Sportello (61 utenti- 37**%**) e da evidenti domande inappropriate (9 utenti- 5%)



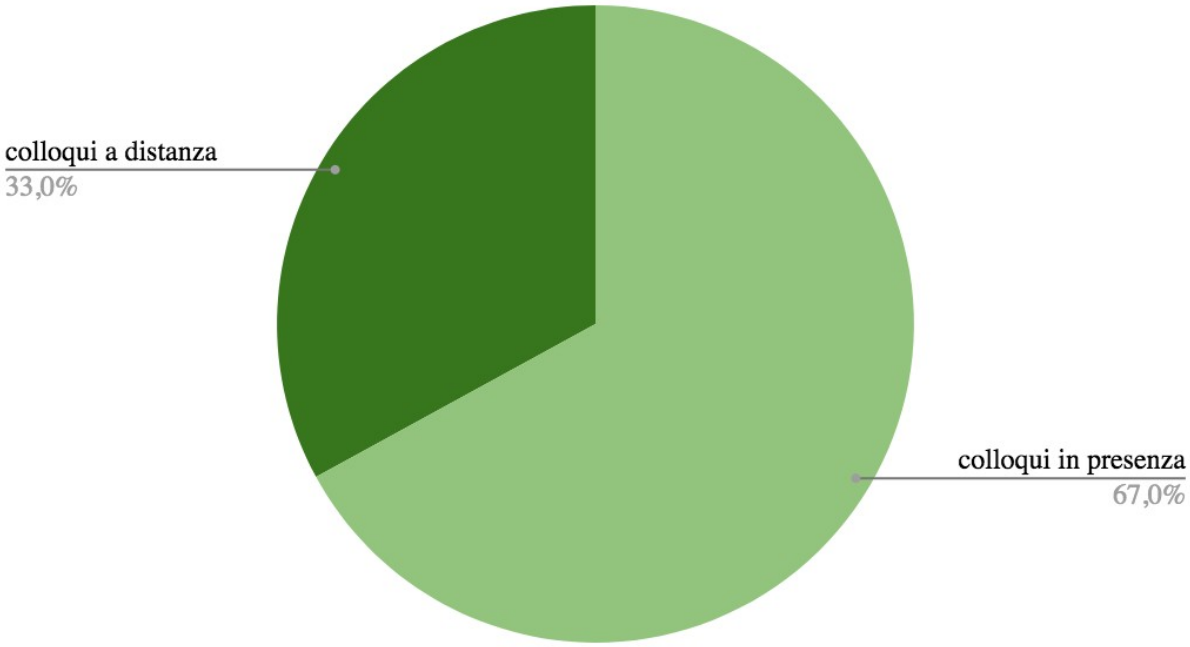
2. COLLOQUI INDIVIDUALI DI ORIENTAMENTO

Durante il 2020 il Servizio ha effettuato colloqui di orientamento individuali per supportare le varie necessità dell'utenza su tematiche relative al lavoro e alla formazione professionale.

E' stata fornita una consulenza orientativa mirata e personalizzata qualora ci fosse stata l'esigenza di sviluppare con la persona un lavoro di analisi del percorso professionale, per riflettere ed individuare sugli obiettivi della propria ricerca lavoro, per la redazione di un curriculum e per fornire un supporto circa le tecniche di ricerca più efficaci. Complessivamente sono stati effettuati **1650 colloqui.** svolti sia in remoto che in presenza.

Nel caso di colloqui in remoto, stimati al 33% del totale e necessari per rispettare le regole del distanziamento sociale, sono state utilizzate le seguenti strumentazioni e modalità per raggiungere l'utenza: telefono personale dell'operatore, skype o meet per effettuare video chiamate.

colloqui a distanza 544 **colloqui in presenza 1106**



Obiettivo del Servizio è anche quello di aumentare i livelli di inclusione e favorire l'inserimento nel mercato del lavoro di quei gruppi o singoli a rischio di esclusione

sociale. In relazione a questo si è mantenuto costante il rapporto di collaborazione con il Sistema dei Servizi Sociali Cittadino.

In particolare durante i colloqui di orientamento individuali gli operatori hanno ricevuto persone in carico ai Servizi Sociali e verso i quali era stata fatta una richiesta di intervento orientativo mirato circa obiettivi, competenze lavorative e capacità di autonomia nella ricerca lavoro. Sono stati colloquiati complessivamente **120 utenti segnalati dal sistema dei Servizi Sociali** e sui quali in seguito è stato trasmesso un feedback di ritorno all'assistente sociale di riferimento.

Nel dettaglio I servizi che lo Sportello Lavoro ha fornito ai cittadini riguardano:

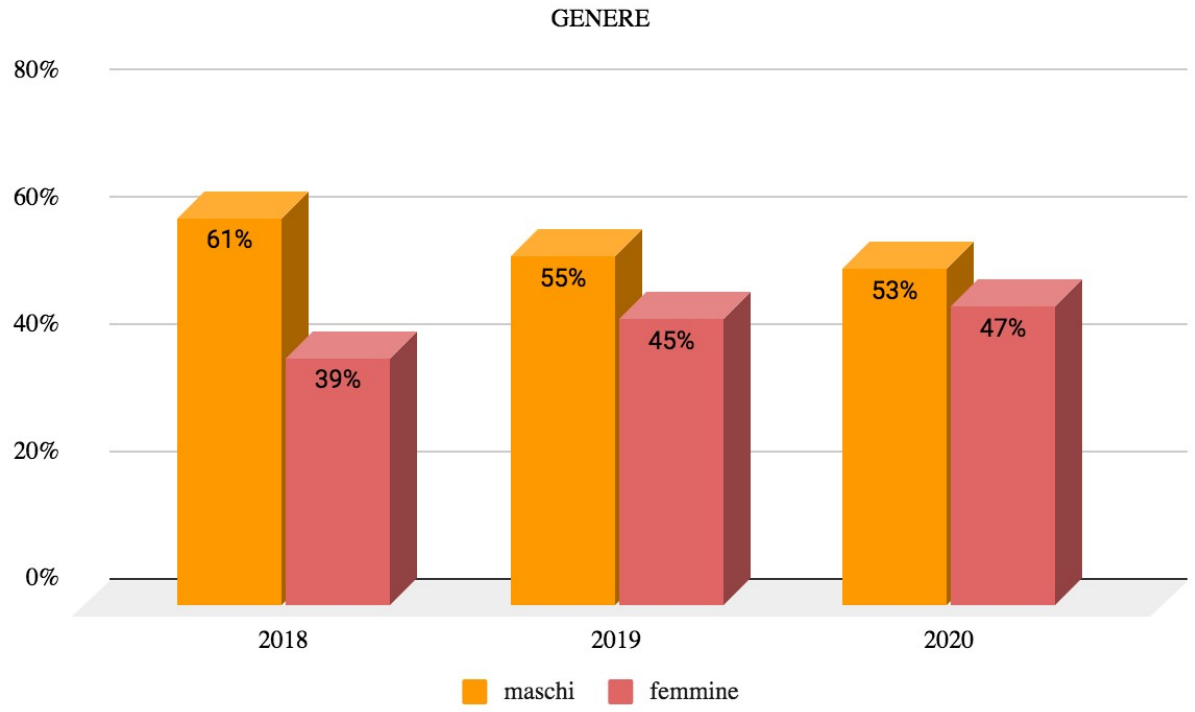
- assistenza e redazione curriculum vitae
- tecniche di ricerca attiva
- orientamento alla scelta professionale
- orientamento ai servizi per il lavoro
- orientamento alla formazione
- informazione e consegna materiale specifico sui temi del lavoro e della formazione
- orientamento verso attività laboratoriali organizzate direttamente dallo Sportello Comunale per il Lavoro
- orientamento verso attività laboratoriali esterne

Le caratteristiche dell'utenza che nell'anno hanno usufruito di una consulenza individuale sono state rilevate in relazione a:

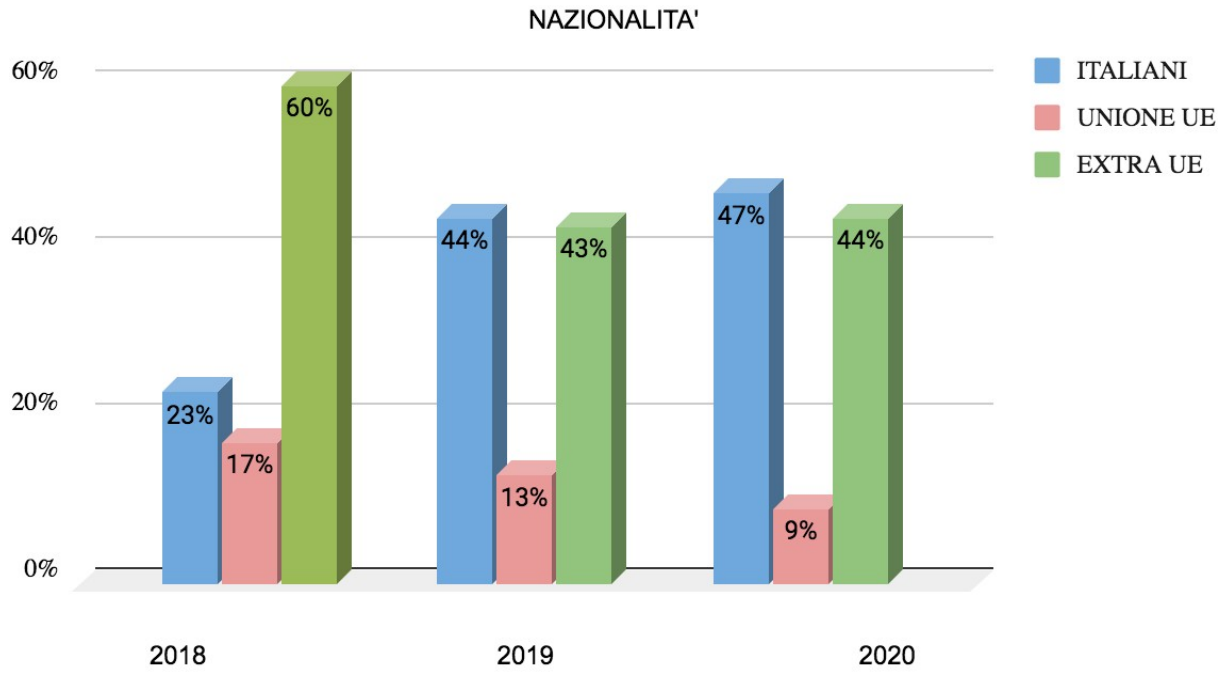
Genere

- Nazionalità
- Età
- Titolo di studio
- Condizione occupazionale

- **Genere:** Rimane prevalente un'utenza maschile anche nel 2020 con il 53% rispetto a quella femminile con un 47%. Come nell'anno passato il divario tra i generi tende sempre più a diminuire rispetto agli anni passati.

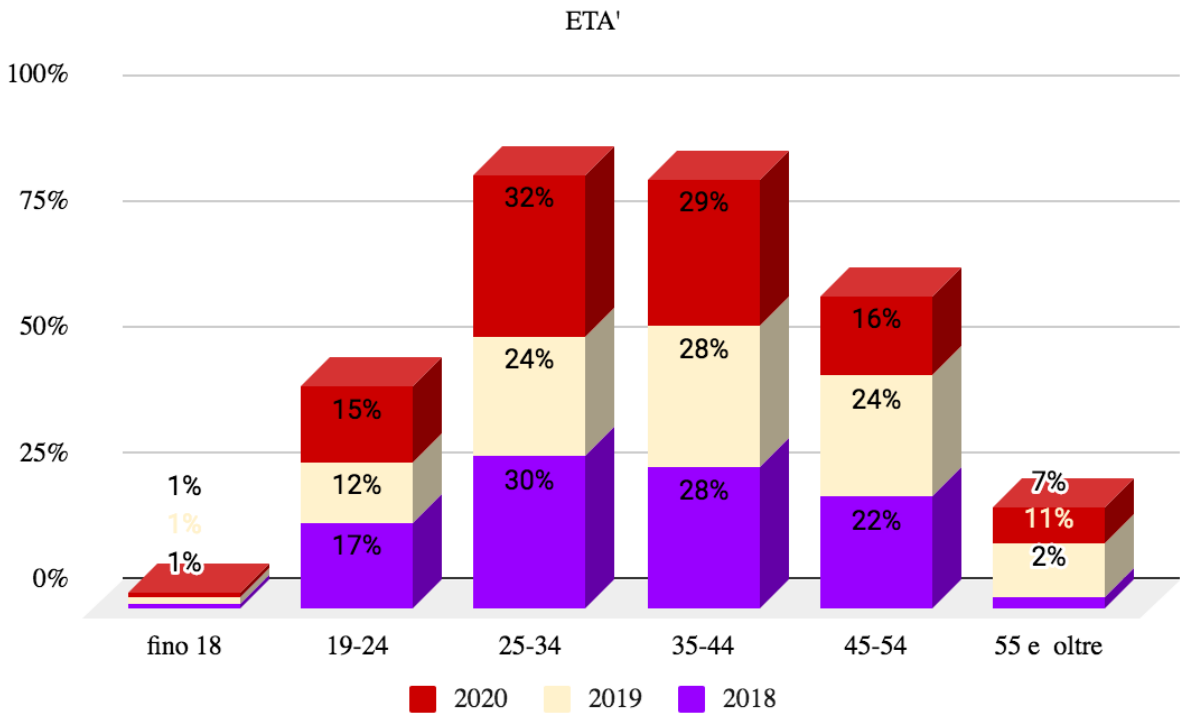


- **Nazionalita**:L'incremento di utenza italiana rimane stabile con un 47% (3 punti in più rispetto all'anno precedente). Il dato sulle persone che provengono da paesi extra UE è analogo al precedente anno 44%, diminuito il dato dei cittadini UE 9%.



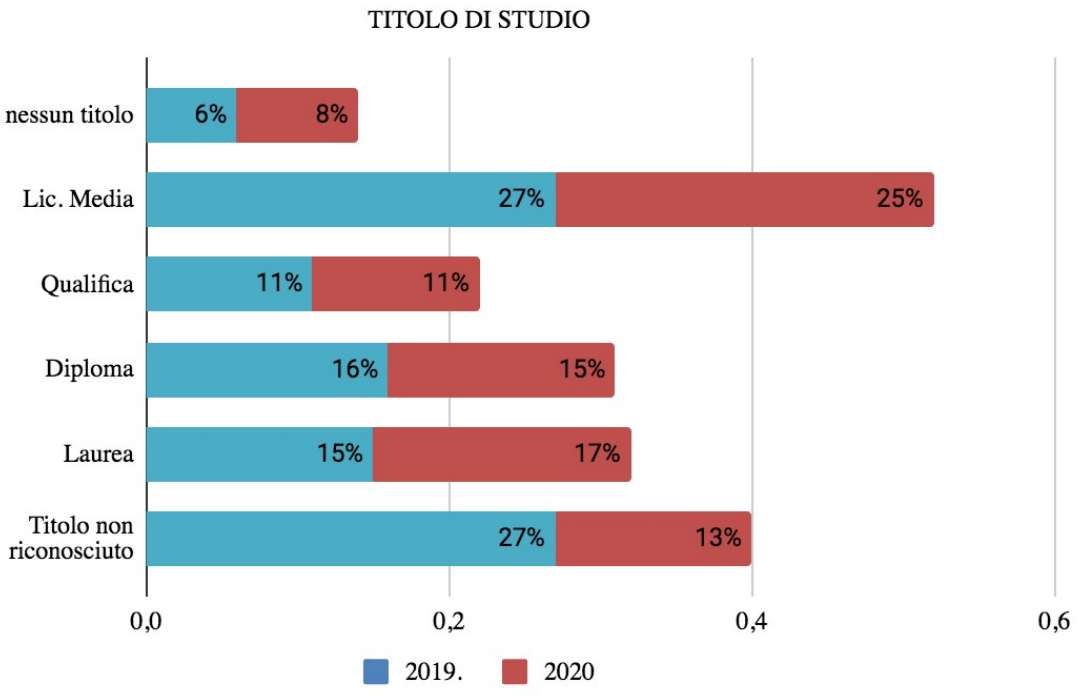
- Eta': Aumento di persone tra i 25-34 anni 32% come dato di maggioranza, più o meno stabili le altre fasce di età con un solo elemento da evidenziare ossia una no-

tevole diminuzione della fascia 45-54 con un 16% e un aumento di quella che comprende persone oltre i 55 anni con 11%.

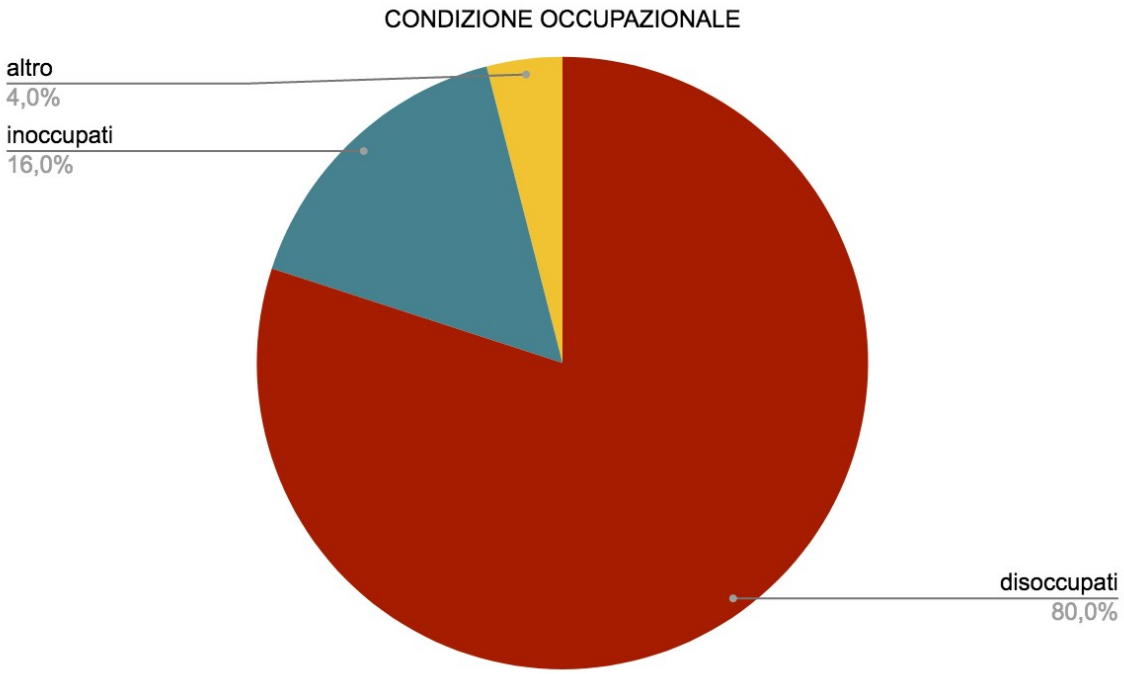


- Titolo di studio: Rimane prevalente il titolo di Licenza media 25% nella maggior parte degli utenti, da associare ad una utenza più fragile e meno scolarizzata o a persone straniere che si sono impegnate ad acquisire questo titolo in Italia; si nota comunque una percentuale abbastanza elevata che riguarda i titoli di Laurea 17% e Diploma di Scuola Secondaria Superiore 15%.

Spesso proprio per l'utilizzo di modalità di contatto a distanza, dove è necessaria una conoscenza maggiore di strumentazioni informatiche (applicazioni di videoconferenza) il servizio è stato molto apprezzato e utilizzato da Neo Laureati o Neo diplomati



- Condizione occupazionale: Dato invariato che mostra una maggioranza di persone prive di occupazione ed in particolare di disoccupati 80%, ossia di chi ha perso per varie ragioni il lavoro ed è alla ricerca di nuova occupazione. Il numero degli inoccupati 16%, cresciuto di 2 punti rispetto al 2019 è da mettere in relazione con i giovani neo laureati o neo diplomati che dopo un lungo periodo di studio si affacciano per la prima volta al mondo del lavoro e cercano la prima occupazione.



3. ATTIVITA' LABORATORIALI

- **LABORATORI SVILUPPATI ALL'INTERNO DELL'AVVISO PUBBLICO (P.G. NUMERO 37633/2019)**

Anche nell'anno 2020 l'area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità - U.O. inclusione sociale, politiche attive per il Lavoro e Adulti vulnerabili- Sportello Comunale per il Lavoro ha realizzato tramite la procedura di pubblicazione dell'Avviso pubblico P.G. numero 37633/2019 una serie di attività laboratoriali organizzate con i soggetti che ad esso hanno aderito su diversi temi relativi al mercato del lavoro e che hanno raccolto complessivamente **240 partecipanti.**

Periodi di realizzazione:

Febbraio-Luglio

- Realizzazione di n.1 Laboratorio in presenza con agenzia per il Lavoro Synergie dal titolo "Utilizzo delle nuove tecnologie nel processo di selezione- Il video colloquio". Partecipanti 20.

- Realizzazione di n.2 Laboratori svolti a distanza su piattaforma Zoom con agenzia per il Lavoro Umana dove sono stati analizzati percorsi di Laurea Umanistici e la loro spendibilità nel mercato del Lavoro. Partecipanti complessivi 38.

- Azioni in raccordo con Associazione Universo a favore di persone immigrate con particolari fragilità, segnalate e conosciute dallo Sportello Comunale per il Lavoro e che prevedevano attività di accompagnamento e supporto alla ricerca lavoro. Persone segnalate 4.

Novembre-Dicembre

-Realizzazione di n.4 laboratori svolti a distanza su piattaforma Gotomeeting con associazione Centro Studi Nami sul tema dell'associazionismo e sue opportunità professionali legate al Mercato del Lavoro. Partecipanti complessivi 63.

-Realizzazione di n.1 laboratorio a distanza su piattaforma Meet con agenzia per il lavoro Welfareland dal titolo "Le diverse tipologie contrattuali nel settore domestico". Partecipanti 25

- Realizzazione di n.3 laboratori svolti all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2020 con agenzie per il lavoro Synergie, Umana e GiGroup. Partecipanti 90.

- **ATTIVITA' LABORATORIALI DI RICERCA ATTIVA LAVORO**

Sono proseguite le attività organizzato dallo Sportello Lavoro circa percorsi laboratoriali per coloro che a causa del digital divide (dovuto a ragioni anagrafiche, linguistiche o culturali) non riescono ad avvicinarsi alle molteplici informazioni e opportunità professionali e formative che sono presenti sul web.

Attività organizzate direttamente presso la sede dello Sportello in Vicolo Bolognetti 2 suddivise in due giornate di 2 ore ciascuna e relativa alla ricerca attiva lavoro dal titolo *"Cercare lavoro sul web: dalla teoria alla pratica".*

Ad inizio 2020 e fino ai primi giorni di marzo si sono svolte complessivamente 4 edizioni che hanno visto coinvolte complessivamente 20 persone. I partecipanti sono stati inviati al percorso in seguito ad una valutazione degli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro che in sede di colloquio avevano ritenuto fosse utile lavorare sul rafforzamento di competenze per il raggiungimento di una sufficiente autonomia nell'attivazione alla ricerca.

Le attività, hanno visto la conduzione in compresenza di 2 educatrici della Cooperativa La Piccola Carovana .

In seguito si sono realizzati anche colloqui di supporto e monitoraggio individuale alle persone su temi della ricerca attiva di lavoro per imparare ad attivarsi nella ricerca utilizzando la tecnologia informatica e l'utilizzo del web La modalità è stata su invio diretto da parte degli operatori dello Sportello Lavoro con precise indicazioni degli obiettivi e delle attività da svolgere con le persone inviate, in totale si sono realizzati 12 colloqui.

- **INTERVENTO ORIENTATIVO -IIS PACINOTTI CRESCENZI-SIRANI**

Nel mese di maggio si è progettato e realizzato in collaborazione con una docente dell'Istituto di Istruzione Superiore Pacinotti Crescenzi-Sirani, un intervento orientativo della durata di due ore rivolto a due classi IV° dal titolo "Orientamento alle professioni: la ricerca lavoro parte da qui".

Durante questi incontri effettuati a distanza su piattaforma Meet attraverso video lezioni è stato possibile sperimentare anche una modalità interattiva dinamica con utilizzo di stimoli interattivi (mentimer.com).

Complessivamente hanno partecipato 40 studenti.

- **PIANO METROPOLITANO PER L'ORIENTAMENTO E IL SUCCESSO FORMATIVO**

Nel corso del 2020 lo Sportello Comunale per il Lavoro ha partecipato al tavolo costituitosi presso la città metropolitana per il Piano Metropolitano per l'Orientamento

e il Successo Formativo,con riferimento al progetto "Operazioni orientative e per il successo formativo POR FSE 2014-2020".
L'obiettivo di tale progetto è quello di costruire forme di integrazione organica tra le iniziative interne ai distretti territoriali e promuovere progetti e attività innovative; sviluppare esperienze di eccellenza da trasformare in modello attraverso il coinvolgimento attivo, la partecipazione e la valorizzazione di tutti i soggetti.
Le diverse attività sono progettate, realizzate e coordinate sia dal Presidio metropolitano che dal soggetto attuatore delle azioni con sede presso gli uffici dell'Area Sviluppo Sociale della Città metropolitana di Bologna, e da 7 Presidi territoriali chiamati a condividere le peculiarità ed esigenze di ogni area ed a definire strategie territoriali per l'orientamento e il successo formativo.

- **FESTIVAL DELLA CULTURA TECNICA**

Partecipazione come Sportello Comunale per il lavoro alla VII° edizione del Festival della Cultura Tecnica che per il 2020 ha avuto il titolo di "Sviluppo, Sostenibilità e Resilienza" e viene inserito nell'obiettivo del piano Strategico Metropolitano 2.0 di Bologna.
In questa cornice Lo Sportello Lavoro ha realizzato tra novembre e dicembre n.3 laboratori in collaborazione con le agenzie per il lavoro Umana, Gi Group e Synergie. Questi laboratori si sono rivolti a studenti, famiglie, istituzioni e scuole ed hanno affrontato in particolare i seguenti temi: "Le Professioni tecniche", "Il video colloquio e i social networks nel processo di selezione", "Uno storytelling aziendale". Complessivamente i partecipanti sono stati circa 90 ed è stata utilizzata la modalità a distanza su piattaforma Zoom o Meet.
All'interno del Festival della Cultura Tecnica, lo Sportello Lavoro ha partecipato anche ad un evento seminariale-laboratoriale dal titolo" Il futuro è già qui" rivolto in particolare a giovani in post Diploma.

- **PROTOCOLLO D'INTESA INSIEME PER IL LAVORO**

E' proseguito il lavoro di collaborazione con "Insieme per il lavoro" promosso da Comune, Città Metropolitana e Arcidiocesi con l'obiettivo di sostenere le persone in condizione di fragilità e i giovani neet.
Insieme si sono condivise modalità di segnalazione e di attivazione di percorsi mirati ad un potenziale inserimento nel mondo del lavoro.

- **CANALI COMUNICATIVI ON LINE DELLO SPORTELLO LAVORO**

Il sito web "Lavoro e Orientamento" nel 2020 ha avuto 180 mila accessi. Le pagine più visitate riguardano la formazione professionale (con i link utili a banche dati e

siti specialistici), la pagina sui concorsi e il lavoro negli enti pubblici, e quelle dedicate ai siti web e agli strumenti per la ricerca del lavoro. Le notizie pubblicate nel corso dell'anno sono state 74.

La pagina Facebook "Comune di Bologna - Sportello Lavoro" rappresenta un canale molto utilizzato da operatori e utenti, vista anche la facilità di accesso ad informazioni subito utilizzabili anche attraverso dispositivi mobili. A dicembre 2020 il numero dei follower e' stato di 13.500 con un incremento di 1831 dalla fine del 2019 (+11,4%). Nel 2020 sono stati pubblicati 608 post. I temi più rappresentati sono stati: corsi di formazione professionale gratuiti con iscrizioni aperte, richieste di personale e giornate di reclutamento di Agenzie per il Lavoro, grandi reclutamenti aziendali e ricerche dei centri per l'impiego, concorsi pubblici, opportunità di lavoro all'estero e stagionali, eventi sul tema lavoro.