



Comune di Bologna



Sportello Comunale per il Lavoro

Report anno 2022

Nel presente report verranno illustrati i dati complessivi riferiti all'anno 2022 dell'attività svolta dallo Sportello Comunale per il Lavoro

L'attività del Servizio anche per il 2022 è stata svolta con una modalità di lavoro mista ovvero con giornate di presenza in ufficio e giornate con attività di lavoro agile, questo per evitare assembramenti sul luogo di lavoro e renderlo più sicuro ed in ottemperanza alle indicazioni governative e alle circolari della Direzione Generale dell'Amministrazione Comunale.

L'obiettivo del Servizio rimane sempre quello di sostenere, facilitare e attivare il processo di scelta formativa e professionale per persone 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.

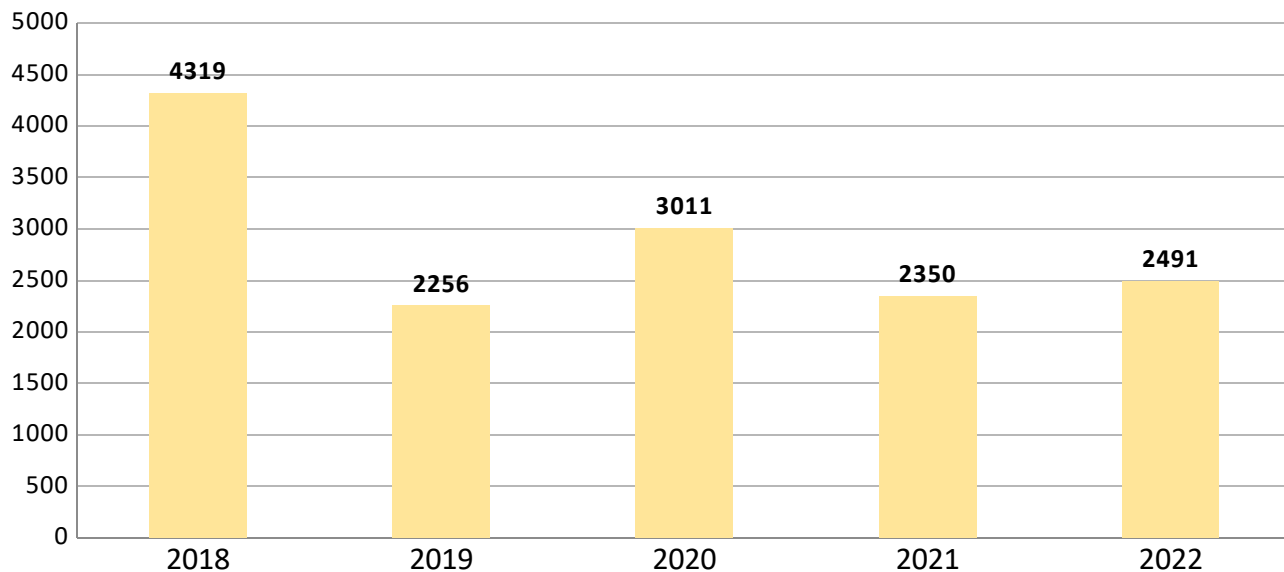
I servizi erogati sono stati:

- Servizio di presa appuntamento telefonico
- 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 Multi professionale (seguirà report dedicato)
- Attività relativa all'applicazione dell'indice di fragilità rivolta ai beneficiari del Reddito di Cittadinanza e valutazione dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza non in carico ai Servizi Sociali Territoriali (seguirà report dedicato)

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 **2.491 contatti** determinato dalla totalità dei contatti telefonici sommati agli accessi diretti durante i colloqui di orientamento individuali.

Si riporta come di consueto un quadro sull'andamento degli accessi totali degli ultimi cinque anni

ACCESSI SPORTELLOLAVORO

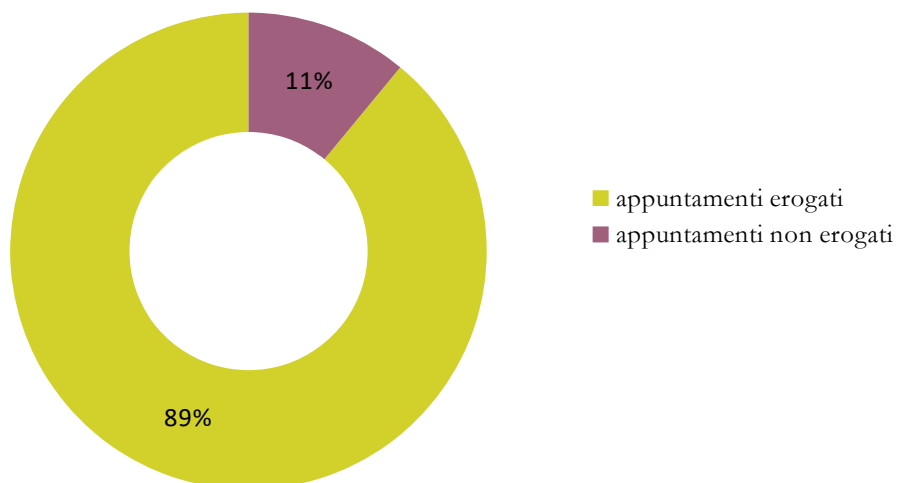


1. SERVIZIO DI PRESA APPUNTAMENTO TELEFONICO

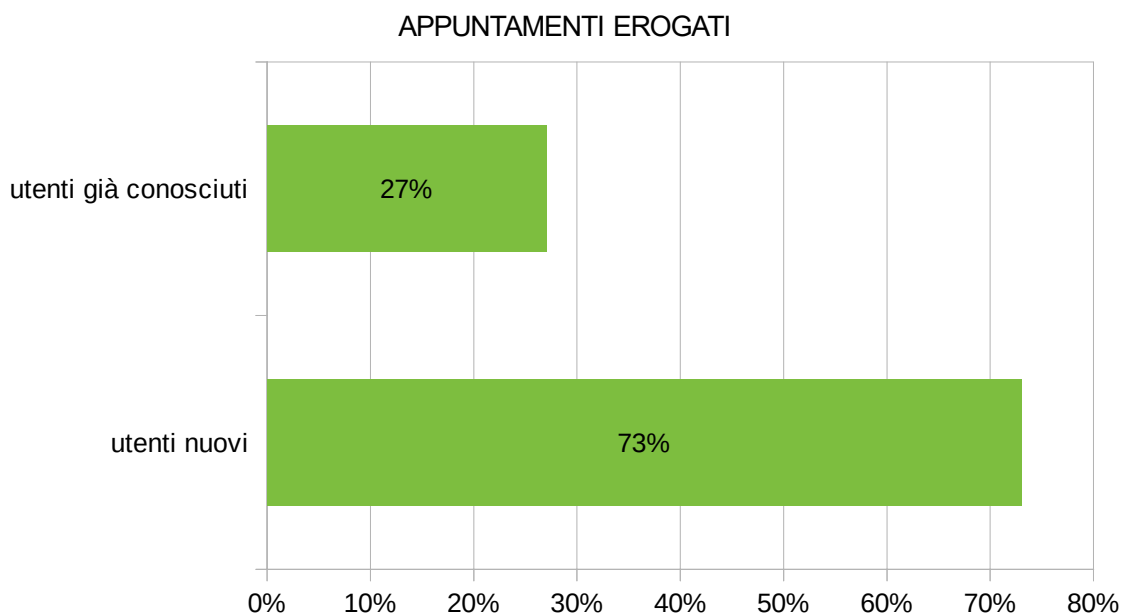
Il servizio telefonico svolto nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle 10 alle 12,30 ha ricevuto e gestito le chiamate delle persone che richiedevano appuntamenti di orientamento o altro tipo di informazioni sul tema lavoro.

Complessivamente nel corso dell'anno 2022 sono state ricevute **992 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 882 (89%), non hanno dato seguito ad un appuntamento 110 telefonate (11%)** non essendo in linea con i parametri utili per fissare un colloquio individuale.

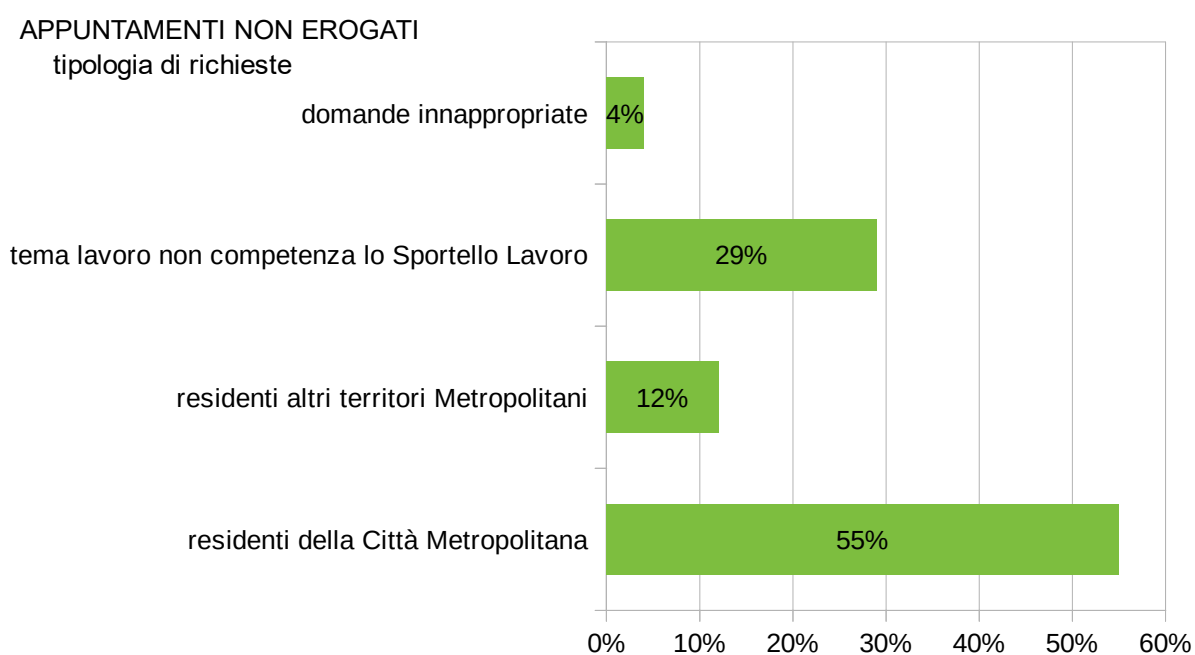
ACCESSO TELEFONICO



La tipologia di persone a cui è stato fissato un appuntamento riguarda una maggioranza di chi non si era mai rivolta prima allo Sportello Comunale per il Lavoro e corrispondenti a 644 *nuovi utenti* ovvero il 73%, e una quota di 238 utenti corrispondente al 27%, già conosciuti e che in passato avevano usufruito di servizi e consulenza da parte degli operatori del servizio.



Le 110 persone a cui non è stato fissato un appuntamento rientrano nelle seguenti categorie: cittadini residenti nei comuni della città Metropolitana (61 utenti-55%), cittadini residenti in altri territori (13 utenti-12%) domande sul lavoro ma non di competenza dello Sportello (32 utenti-29%) e domande inappropriate (4 utenti- 4%)



2. COLLOQUI INDIVIDUALI DI ORIENTAMENTO

Durante il 2022 il Servizio ha effettuato **1.499 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 circa gli obiettivi della propria ricerca lavoro, per la redazione di un curriculum e per fornire un supporto sulle tecniche di ricerca più efficaci.

L'82% dei colloqui sono stati svolti in presenza

il 18% in remoto

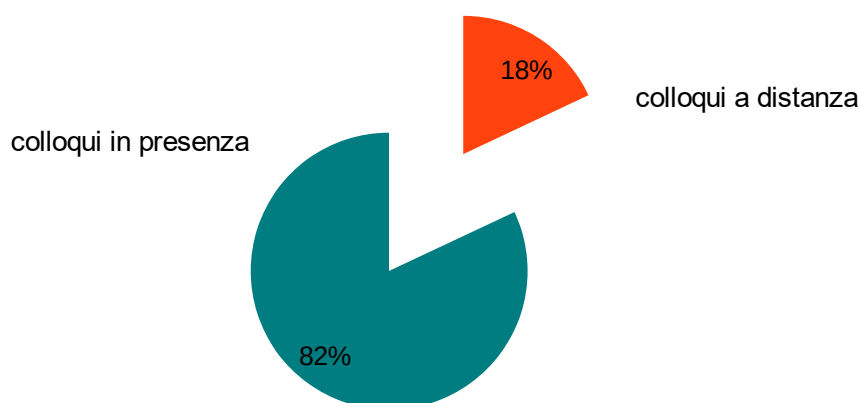
attraverso video

chiamate e utilizzando

in prevalenza

le applicazioni

di skype e meet



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 **169 utenti segnalati dal sistema dei Servizi Sociali** e sui quali in seguito è stato trasmesso un feedback di ritorno all'assistente sociale di riferimento.

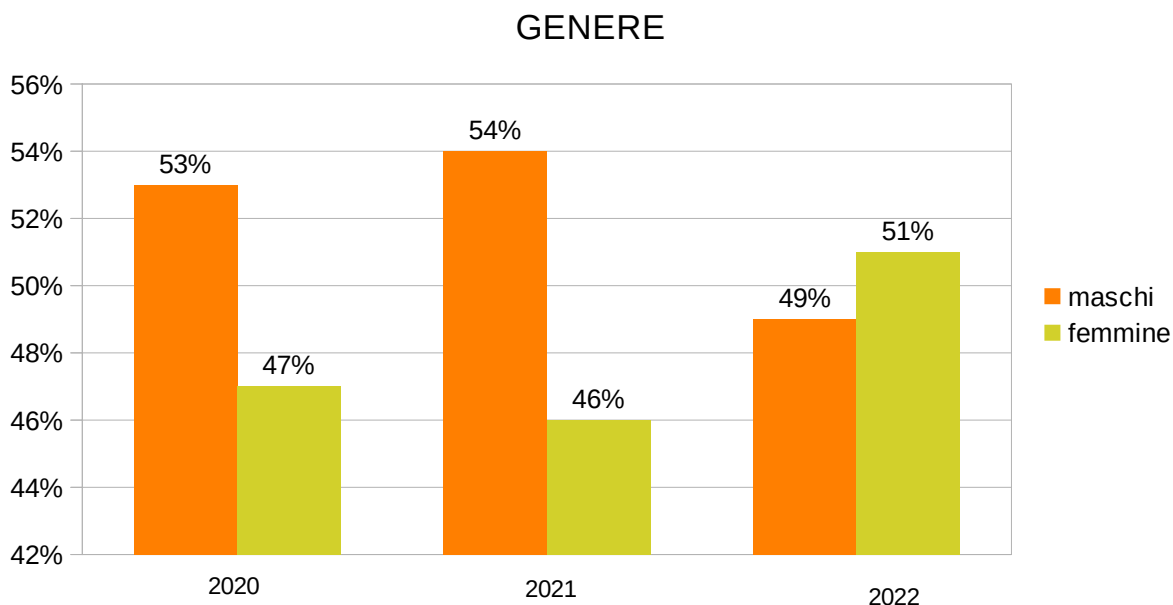
I servizi che lo Sportello Lavoro ha fornito ai cittadini riguardano:

- 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

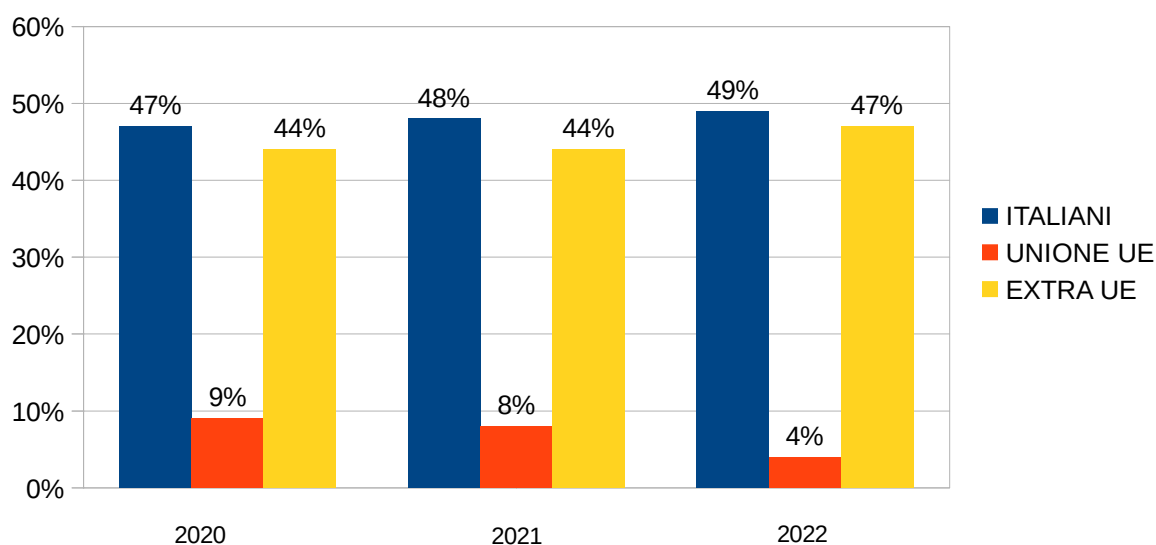
Le caratteristiche degli utenti che hanno usufruito e del nostro servizio sono state rilevate in relazione a: *Genere- Nazionalità - Età - Titolo di studio - Condizione occupazionale*

- *In relazione al genere* per il 2022 abbiamo rispetto agli anni passati, un aumento di utenza femminile pari al 51%, contro un 49% di utenza maschile. Quello che si rileva è che spesso sono donne straniere con più figli, non attive da diverso tempo nel mercato del lavoro e con molti vincoli orari che difficilmente si conciliano con i ritmi lavorativi. Alcune si presentano con titoli esteri non riconosciuti nel nostro paese e con professionalità difficilmente spendibili altre con competenze lavorative non in linea con le richieste attuali



-Accedono allo Sportello Lavoro indistintamente sia persone di *nazionalità* italiana 49% che straniera. I paesi maggiormente rappresentati dal panorama extra Unione Europea 47% sono riferibili al Bangladesh, Pakistan, Marocco e Tunisia; in questo caso possiamo rilevare spesso situazioni di persone molto adulte che hanno perso il lavoro a causa di licenziamento o spesso per chiusura di attività in proprio causata dalle conseguenze che la pandemia da Covid-19 ha avuto sull'economia e sulla società nel suo complesso. Tali difficoltà sono associate anche in alcune situazioni a difficoltà linguistiche che necessitano di uno sforzo formativo per potersi reinserire.

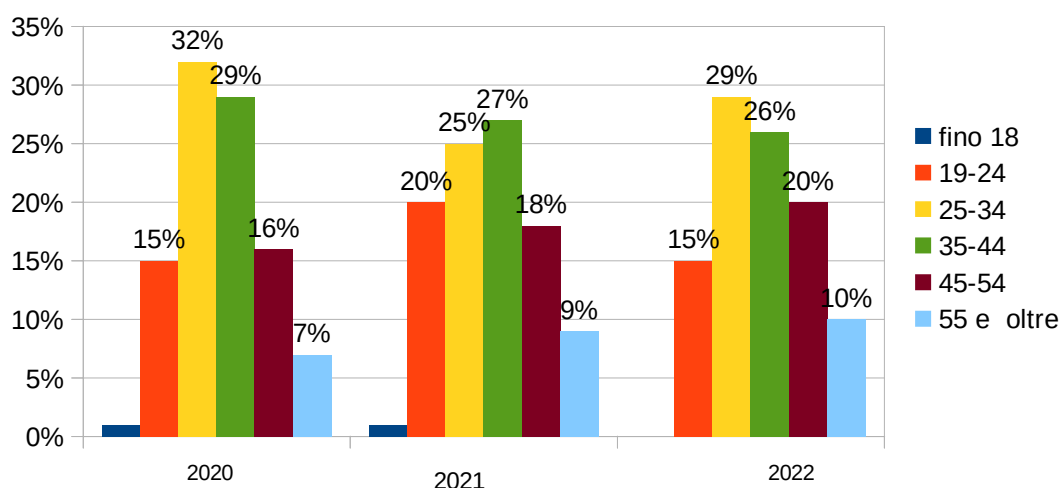
NAZIONALITA'



- I dati sull'età ci restituiscono la fotografia di una platea costituita prevalentemente da una netta prevalenza di utenti di età compresa nelle fasce 25-34 con 29% e 35-44 anni con un 26% a fronte di una componente di giovani fino ai 24 anni piuttosto contenuta.

Incrociando i dati relativi al genere e all'età si osserva, inoltre, una sorta di "polarizzazione di genere" nella popolazione di riferimento considerata nel suo complesso: la componente maschile è maggiormente presente tra i più giovani fino ai 24 anni e tra le persone over 55 anni.

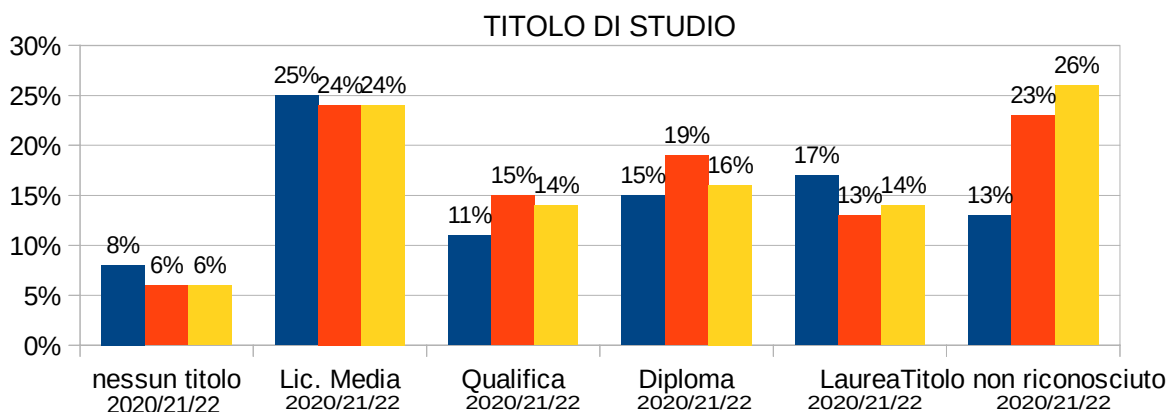
ETA'



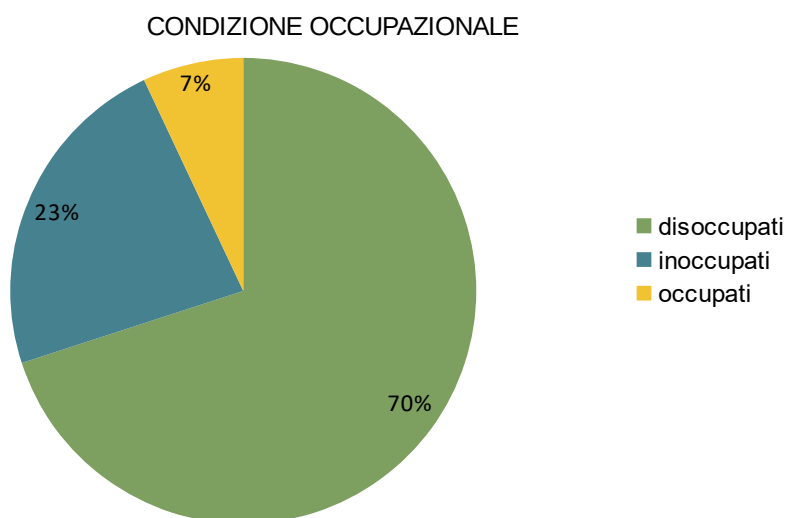
Se prendiamo in considerazione *il titolo di studio* posseduto notiamo che il 26% dei nostri utenti possiede titoli che non hanno valore legale in Italia e quindi non sono riconosciuti, essendo la procedura per l'equipollenza lunga e costosa ci troviamo di fronte a persone che con competenze e posizioni lavorative anche molto qualificate si ritrovano a dover cercare tutt'altro tipo di professioni.

E' l'utenza più fragile e meno scolarizzata o spesso le persone straniere che rappresentano il 24% di chi possiede solo il titolo di Licenza media, persone che si sono impegnate ad acquisire questo titolo in Italia ma che in un Mercato del Lavoro che richiede sempre più specializzazioni e abilitazioni professionali faticano a trovare nel breve e medio tempo una collocazione.

Sono sicuramente gli under 35 che rappresentano i titoli di studio del Diploma 16% e Laurea 14% utenza varia dove si collocano sia gli inoccupati che i neo laureati, di cui molti con percorsi umanistici che espongono un forte bisogno orientativo e di confusione nella definizione degli obiettivi a cui mirare per una efficace ricerca di lavoro



- La *condizione occupazionale* riporta una maggioranza di persone prive di occupazione con 70% di disoccupati, ossia di chi ha perso per varie ragioni il lavoro ed è alla ricerca di nuova occupazione. Il numero degli inoccupati 23%, cresciuto di 5 punti rispetto al 2021 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)

Per tutto l'anno 2022 il Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità - U.I. inclusione sociale e Adulto vulnerabili - Sportello Comunale per il Lavoro ha realizzato tramite la procedura di pubblicazione dell'Avviso pubblico P.G. numero 37633/2019 n.21 attività laboratoriali organizzate con i soggetti che ad esso hanno aderito su diversi temi relativi al mercato del lavoro e che hanno raccolto complessivamente **358 partecipanti**.

I due macro filoni seguiti per la fase di progettazione e definizione dei contenuti sono stati:
1. Strumenti e tecniche di ricerca 2. Professioni e Mercato del Lavoro.

Per quanto riguarda 1. Strumenti e tecniche di ricerca sono stati realizzati:

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2022 svolto con agenzia per il Lavoro Synergie dal titolo "Le soft skills nelle professioni tecniche, costruiamo la nostra professionalità attraverso il Lego" che ha coinvolto 10 partecipanti.

- n.1 Laboratorio realizzato dagli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro in collaborazione con associazione AICS ed in relazione al Bando Regionale "Pari opportunità " dal titolo " Il curriculum, ricerca attiva " che ha coinvolto 6 partecipanti.

- n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2022 svolto con agenzia per il Lavoro Umana dal titolo "REcruitment 3.0: gamification e altri strumenti di selezione" che ha coinvolto 16 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2022 svolto con Positiva s.r.l. dal titolo "La capacità innovativa del Rock come metafora per la motivazione professionale" che ha coinvolto 6 partecipanti.

-n.9 Laboratori realizzati dagli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro in relazione ad attività di tutoraggio per ragazzi inseriti in alcuni progetti di Servizio Civile presentati dall'Ente SCUBO dal titolo "Strumenti, Servizi e Ricerca attiva Lavoro" che ha coinvolto 180 partecipanti.

Per quanto riguarda 2. Professioni e Mercato del Lavoro sono stati realizzati:

- n 3. Laboratorio svolto con ASCOM con i seguenti titoli "Le professioni della Ristorazione-Cucina", "Le professioni della Ristorazione – Sala Bar" e "Le professioni nelle vendite" che hanno coinvolto complessivamente 44 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Randstad dal titolo "Professioni impiegate in profilo Finance" che ha coinvolto 10 partecipanti.

-n.1 Laboratorio con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Le professioni nella GDO, Grande Distribuzione Organizzata" che ha coinvolto 16 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Blu Collar, le professioni impiegate nella logistica" che ha coinvolto 6 partecipanti.

-n.1 Laboratorio con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Professioni HR" che ha coinvolto 30 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2022 svolto con agenzia per il lavoro GiGroup dal titolo "Professioni settore ICT" che ha coinvolto 10 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2022 svolto con agenzia per il lavoro Randstad dal titolo "Logistica e Academies" che ha coinvolto 14 partecipanti.

Alcuni dati in merito alle caratteristiche dei partecipanti:

Prevalenza di donne 54%.

In particolare i laboratori che hanno interessato maggiormente

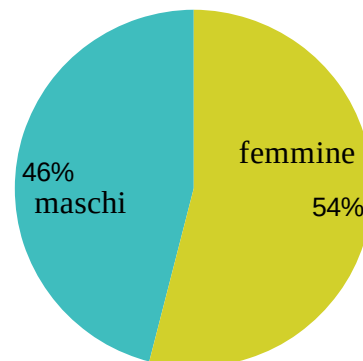
il genere femminile sono stati :

"Le professioni nella Grande Distribuzione"

"Ambito Ristorazione",

"Strumenti e tecniche di ricerca"

GENERE

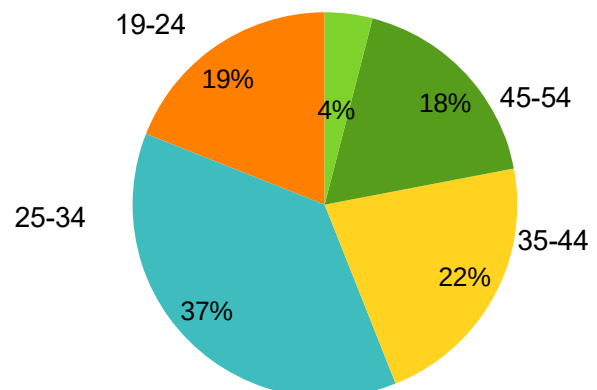


Per quanto riguarda l'età dei partecipanti si nota come la fascia tra i 25-34 anni sia stata quella maggiormente presente con 37%,

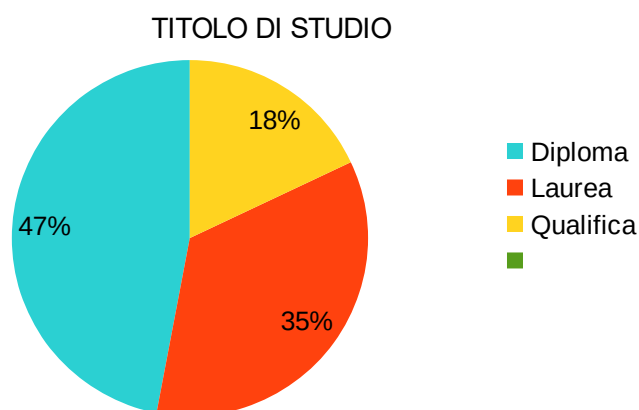
a seguire hanno partecipato persone tra i 35-44 anni con 22% di presenze.

Quasi a pari merito le altre due fasce successive e una presenza minima di persone over 55 anni con 4%.

ETA'



Il titolo di studio prevalente tra i partecipanti ai laboratori è stato il diploma 47%, a seguire il 35% era in possesso di titolo di laurea, il 18% di qualifica professionale



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

Proseguita anche quest'anno l'attività di ricerca attiva lavoro con la collaborazione e conduzione di due educatrici della Cooperativa La Piccola Carovana presenti allo Sportello lavoro per due mattine a settimana.

Le persone sono state inviate 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 operatrici di Piccola Carovana hanno quindi svolto colloqui individuali di supporto e monitoraggio alle persone su temi della ricerca attiva di lavoro e per imparare ad attivarsi nella ricerca utilizzando la tecnologia informatica e l'utilizzo del web in totale si sono realizzati 60 colloqui. Il medesimo modello di invio diretto si è reso disponibile anche per utenti in carico ai Servizi Sociali Territoriali che si sono concretizzati in altri 26 percorsi individuali

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

Nel corso del 2022 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 2022 ha avuto il titolo di "Competenze, Servizi e Innovazione per crescere insieme" inserito nell'obiettivo del piano Strategico Metropolitano 2.0 di Bologna.

In questa cornice Lo Sportello Lavoro ha realizzato tra ottobre e dicembre n.5 laboratori rivolti a studenti, famiglie, istituzioni, scuole e cittadini, in collaborazione con le agenzie per il lavoro Randstad, Umana, Gi Group, Synergie e la società Positiva s.r.l. Complessivamente i partecipanti sono stati circa 50 ed è stata utilizzata sia la modalità a distanza su piattaforma Zoom o Meet che quella in presenza.

All'interno del Festival della Cultura Tecnica, lo Sportello Lavoro ha partecipato anche ad un evento seminariale inserito all'interno di incontri rivolti a genitori, insegnanti ragazze e ragazzi per favorire l'orientamento scolastico ed in particolare sul tema della ricerca attiva lavoro.

➤ **COLLABORAZIONE CON PROGETTO NAUSICA**

E' proseguita la collaborazione con gli operatori del Progetto Nausica. Il lavoro ha consolidato modalità di segnalazioni, condivisione e riflessione su utenti in particolari condizioni di fragilità e di vulnerabilità sociale. Le segnalazioni da parte degli operatori dello Sportello lavoro al Progetto Nausica ha portato all'attivazione per gli stessi di percorsi di formazione al fine di un miglior inserimento nel mondo del lavoro.

➤ **PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE.**

Nell'anno 2022 hanno prestato servizio all'Area Welfare e Promozione del Benessere della Comunità, presso lo Sportello Comunale per il Lavoro n. 5 volontari collocati all'interno di progetti per l'inclusione e per il superamento del Digital Divide.

L'attività dei volontari si è concentrata nella realizzazione di azioni di supporto all'uso di strumenti informatici per la ricerca del lavoro. In particolare sono stati impegnati in affiancamento agli operatori dello Sportello Lavoro durante le attività di ricerca attiva di opportunità formative e professionali rivolte a persone in cerca di occupazione, complessivamente sono stati svolti 94 colloqui

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

Prosegue 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 ONLINE DELLO SPORTELLO LAVORO**

Da settembre 2022, il sito web dello Sportello comunale per il lavoro è migrato sul nuovo sito del Comune di Bologna. Sulla home page di Iperbole, selezionando la voce "Per i cittadini" e, in seguito, "Cerca un lavoro", i cittadini possono consultare 16 schede divise per temi: entrare nel mondo del lavoro, cercare lavoro, fare impresa, lavorare all'estero e come personale stagionale. Le informazioni sono così più integrate con quelle di altri settori del Comune che operano e la pagina, inoltre, è accessibile e permette una facile lettura anche su tablet e smartphone.

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 2022 il numero dei follower e' stato di 16.682 .

Nel 2022 sono stati pubblicati 900 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.