



Comune di Bologna



Welfare
è Bologna



REPORT ATTIVITA' ANNO 2021

Comune di Bologna
Sportello Comunale per il lavoro

Nel presente report verranno illustrati i dati complessivi riferiti all'anno 2021 dell'attività svolta dallo Sportello Comunale per il Lavoro.

A seguito del perdurare dell'emergenza sanitaria COVID-19 anche per il 2021 è stato necessario adottare modalità di lavoro che prevedessero giornate di presenza in ufficio e giornate con modalità lavoro agile, per evitare assembramenti sul luogo di lavoro e rendere il lavoro più sicuro; questo in ottemperanza alle indicazioni governative e alle circolari della Direzione Generale dell'Amministrazione Comunale.

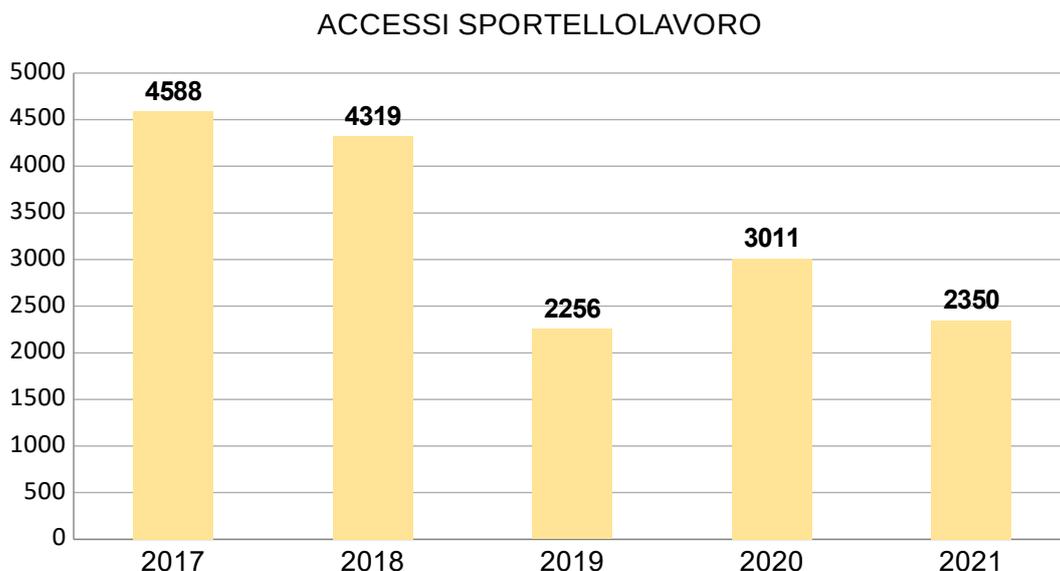
L'obiettivo del Servizio rimane sempre quello di sostenere, facilitare e attivare il processo di scelta formativa e professionale per persone residenti e domiciliati a Bologna, cercando di potenziare le risorse e le competenze individuali e favorire la ricerca autonoma di opportunità di lavoro, formazione 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
- 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

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

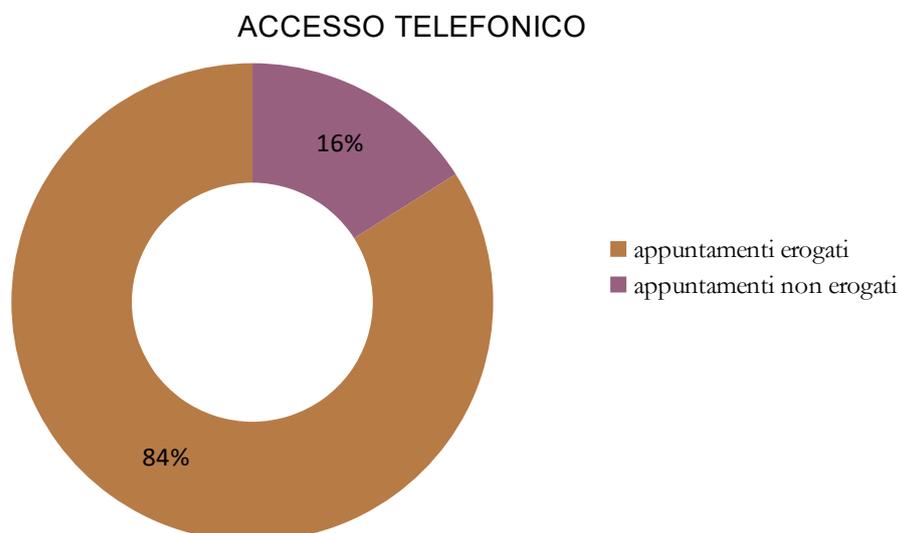
Si riporta come di consueto un quadro sull'andamento degli accessi totali degli ultimi cinque anni



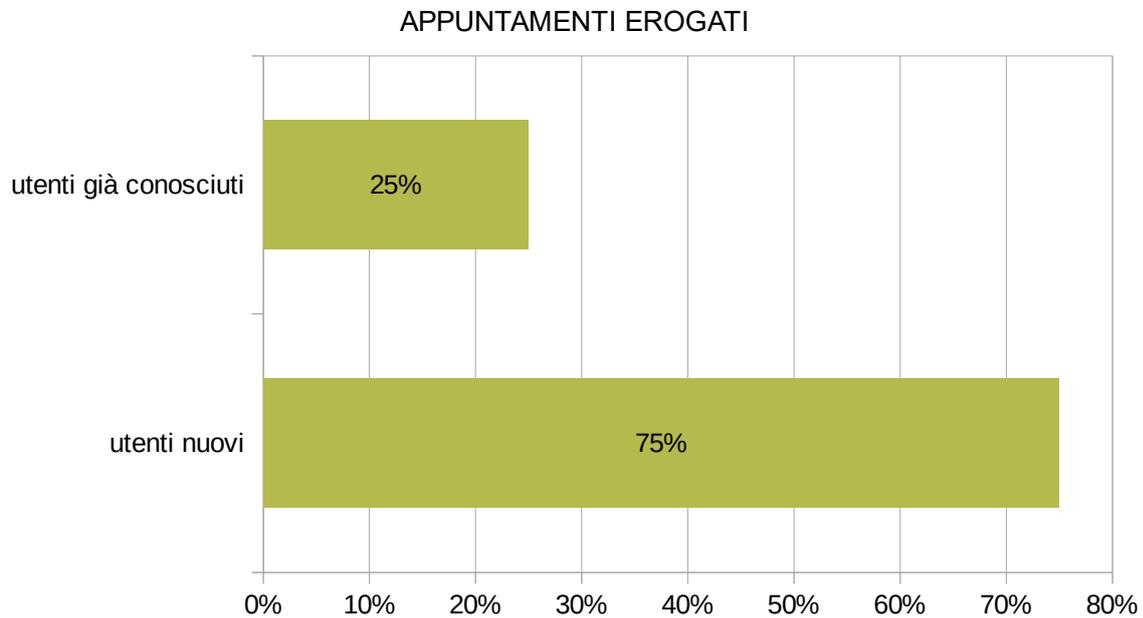
1. SERVIZIO DI PRESA APPUNTAMENTO TELEFONICO

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 o altro tipo di informazione sul tema lavoro.

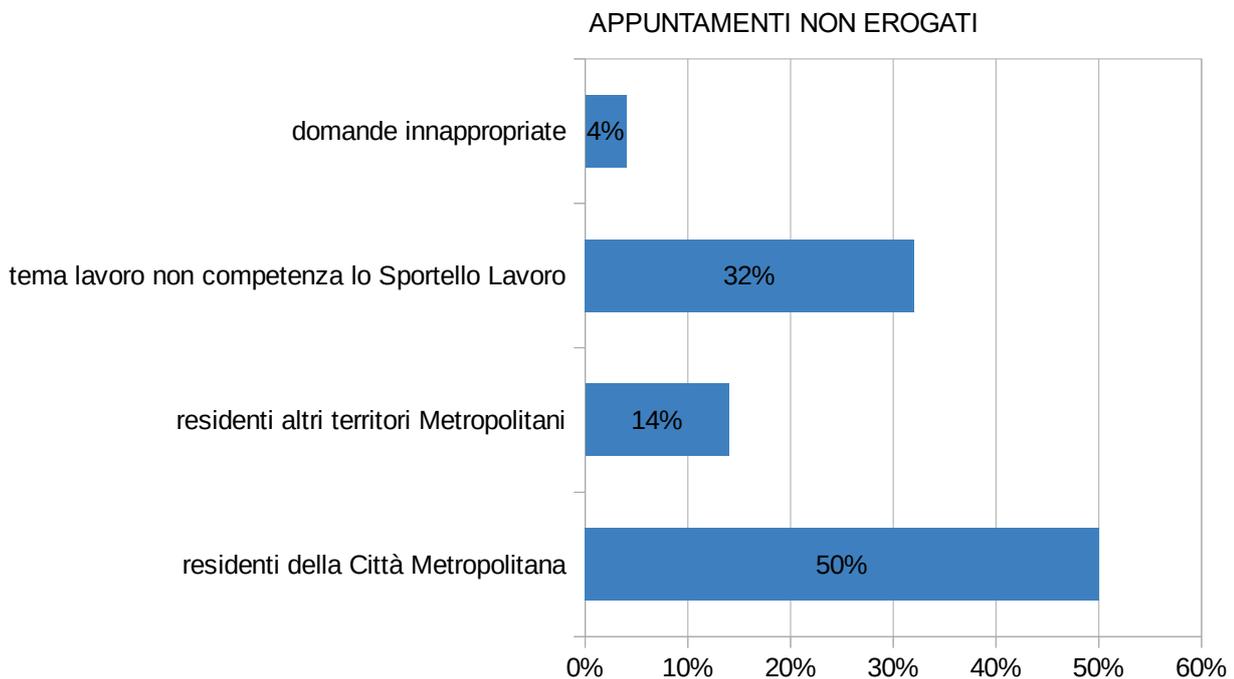
Complessivamente nel corso dell'anno 2021 sono state ricevute **1.010 telefonate**. Durante questa attività attraverso alcune specifiche domande, si rilevano tutti gli elementi necessari a valutare "l'idoneità" della richiesta di accesso e le informazioni utili per una prima analisi della persona circa 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 848 (84%)**, **non hanno dato seguito ad un appuntamento 162 telefonate (16%)** non essendo in linea con i parametri utili per fissare un colloquio individuale.



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 636 *nuovi utenti ovvero il 75%*, e una quota di 212 utenti corrispondente al 25%, già conosciuti e che in passato avevano usufruito di servizi e consulenza da parte degli operatori del servizio.



Le 162 persone a cui non è stato fissato un appuntamento rientrano nelle seguenti categorie: cittadini residenti nei comuni della città Metropolitana (81 utenti - 50%), cittadini residenti in altri territori (23 utenti – 14%), domande sul lavoro ma non di competenza dello Sportello (52 utenti- 32%) e domande inappropriate (6 utenti- 4%)

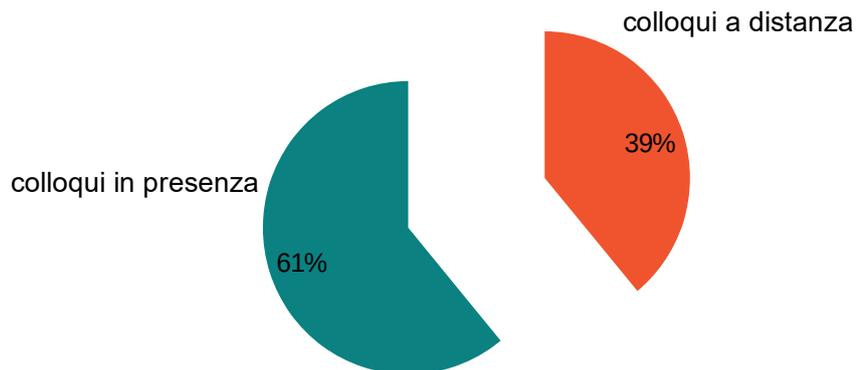


2. COLLOQUI INDIVIDUALI DI ORIENTAMENTO

Durante il 2021 il Servizio ha effettuato **1.340 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 la riflessione sugli e l'individuazione degli obiettivi della propria ricerca di lavoro, per la redazione di un curriculum e per fornire un supporto circa le tecniche di ricerca più efficaci.

Il 61% dei colloqui sono stati svolti in presenza e il 39% in remoto attraverso video chiamate e utilizzando in prevalenza skype e google 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 **151 utenti segnalati dal sistema dei Servizi Sociali** e sui quali in seguito è stato trasmesso un feedback di ritorno all'assistente sociale di riferimento.

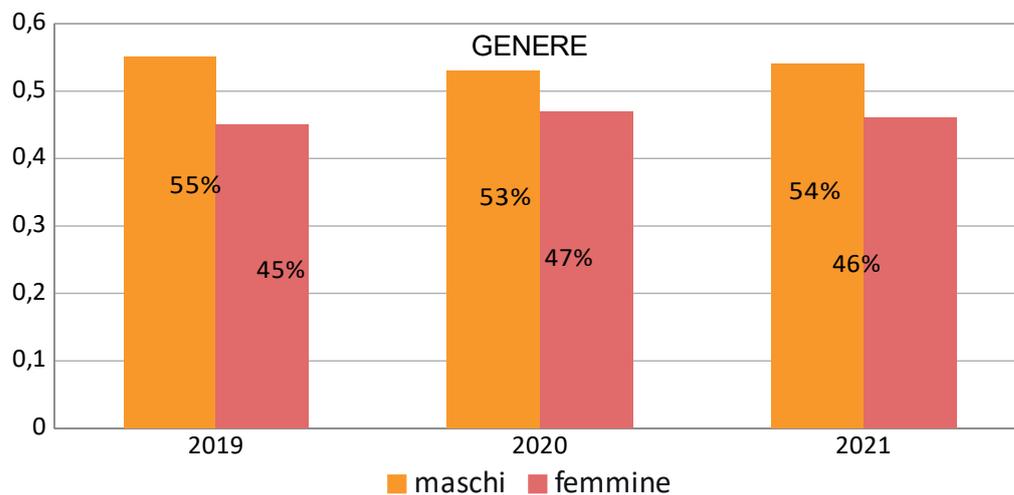
I servizi che lo Sportello Lavoro ha fornito ai cittadini riguardano:

- 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

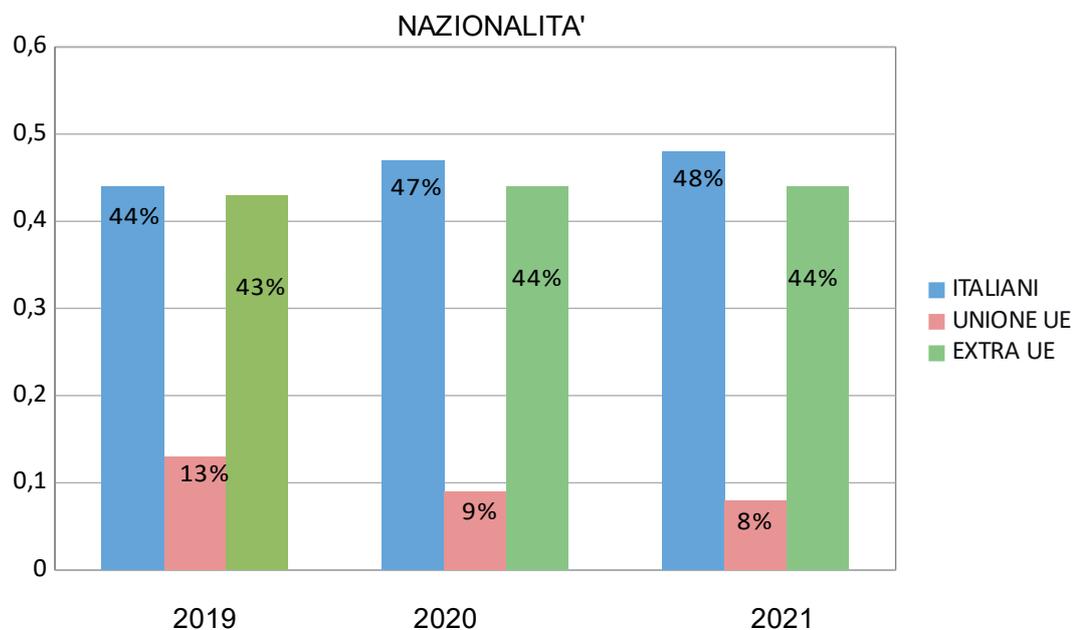
Le caratteristiche dell'utenza che nell'anno hanno usufruito di una consulenza individuale sono state rilevate in relazione a:

Genere- Nazionalità - Età - Titolo di studio - Condizione occupazionale

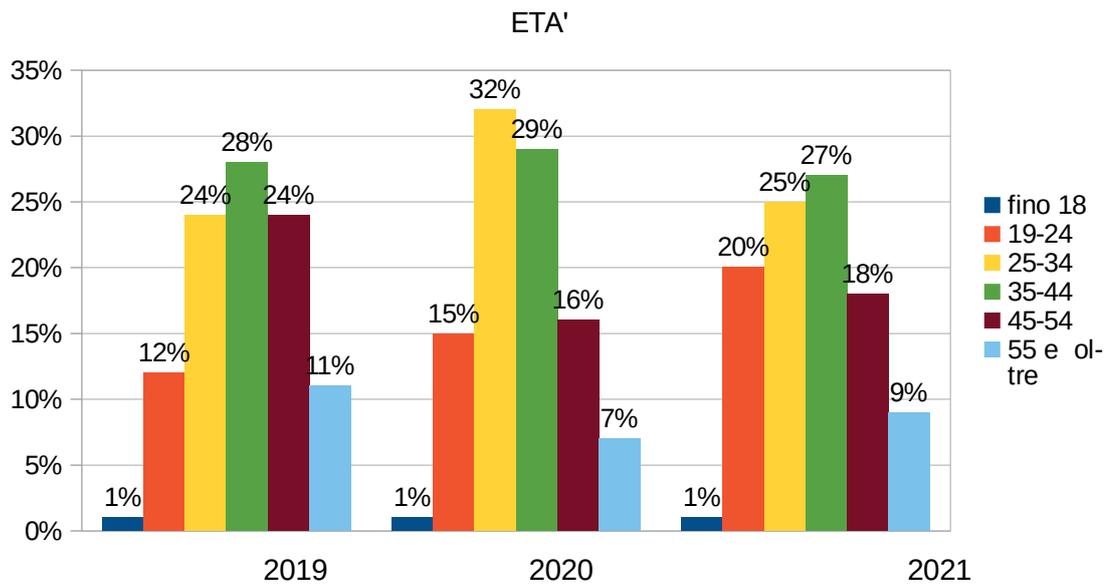
- **Genere:** Prevale un'utenza maschile anche nel 2021 con il 54% rispetto a quella femminile con un 46%. Come negli ultimi anni il divario tra i generi tende sempre più a diminuire .



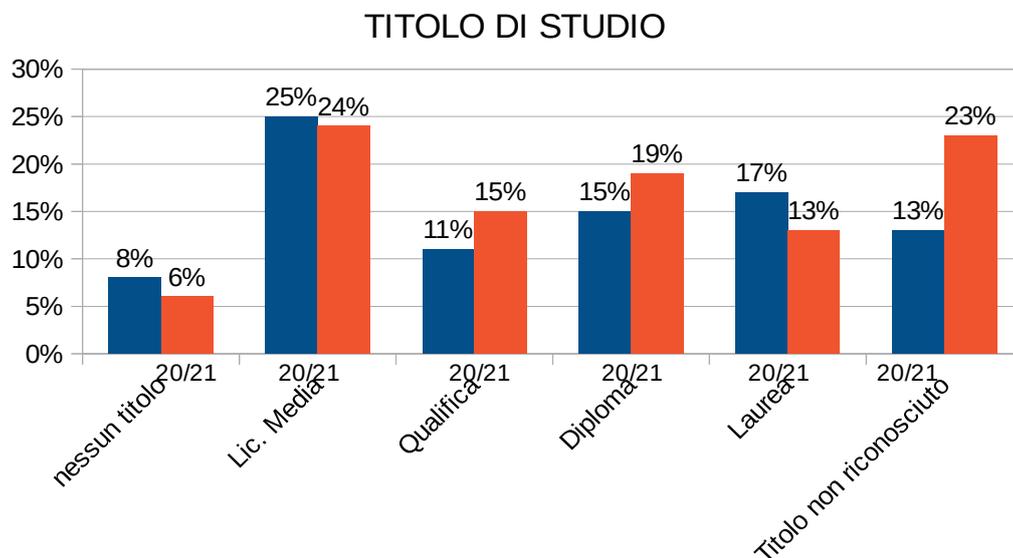
Nazionalità: Dati quasi uguali all'anno passato con utenza italiana al 48%, la percentuale di persone provenienti da paesi extra UE è del 44%, e i cittadini UE sono l'8%.



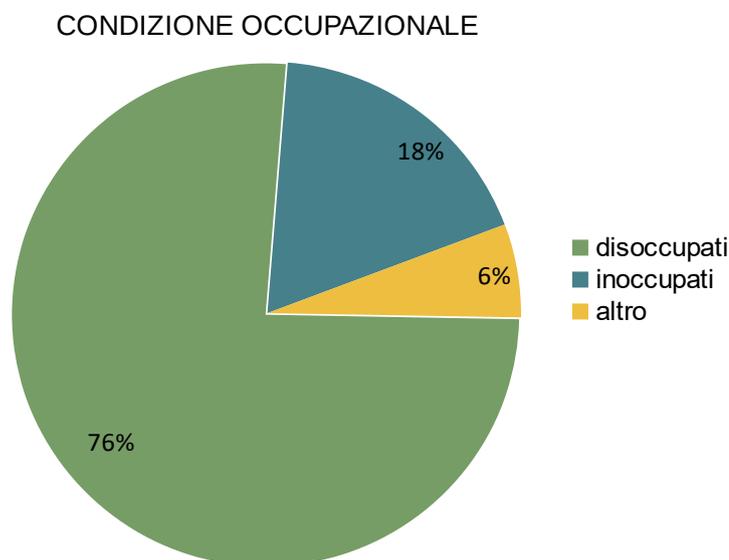
Eta': Aumentano le persone tra i 19-24 anni 20%, diminuiscono quelle tra i 25-34 anni 25%, più o meno stabili le altre fasce di età con prevalenza di utenti tra i 35-44 anni.



- **Titolo di studio:** Rimane prevalente il possesso del titolo di Licenza media, con il 24%, 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; lieve calo per chi possiede una Laurea con il 13% ed invece notevole aumento di titoli non riconosciuti in Italia in possesso di cittadini stranieri.



- **Condizione occupazionale:** maggioranza di persone prive di occupazione con il 76% di disoccupati, ossia di chi ha perso per varie ragioni il lavoro ed è alla ricerca di nuova occupazione. Il numero degli inoccupati 18%, cresciuto di 2 punti rispetto al 2020 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 2021 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 n.21 attività laboratoriali organizzate con i soggetti che a esso hanno aderito su diversi temi relativi al mercato del lavoro e che hanno raccolto complessivamente **467 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 svolto con agenzia per il Lavoro Synergie dal titolo "video colloquio e nuovi processi selettivi" che ha coinvolto 43 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con Dott.ssa S.Saggiomo e S. Loffredo - Psicoterapeute e Formatrici dal titolo "Che stress!. Lo stress correlato e la ricerca lavoro" che ha coinvolto 20 partecipanti.

- n.1 Laboratorio realizzato dagli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro all'interno del Progetto "Esperti nel supporto tra pari ESP in Salute Mentale" in collaborazione con Irecoop Emilia Romagna Soc. Coop dal titolo "ESP facilitatori, Mercato del lavoro e ricerca attiva " che ha coinvolto 19 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Randstad dal titolo "il metodo di valutazione dell' Assesment Center durante le selezioni di personale" che ha coinvolto 16 partecipanti.

- n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2021 svolto con agenzia per il lavoro Umana dal titolo "Le Academy" che ha coinvolto 16 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2021 svolto con Positiva s.r.l. dal titolo "La capacità innovativa del Rock come metafora per la motivazione professionale" che ha coinvolto 20 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2021 con agenzia per il lavoro Synergie dal titolo "Tecnologia nel processo di selezione" che ha coinvolto 30 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato dagli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro all'interno del Progetto SPAD (Sportello Anti discriminazione) in collaborazione con Ufficio Nuove Cittadinanze, Cooperazione e Diritti Umani del Comune di Bologna e il Centro interculturale M. Zonarelli e che ha coinvolto 33 partecipanti.

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

- n.1 Laboratorio svolto con Legambiente dal titolo "Green Jobs" che ha coinvolto 30 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Randstad dal titolo "legge68/99" che ha coinvolto 30 partecipanti.

-n.1 Laboratorio svolto a distanza con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Le professioni nella GDO, Grande Distribuzione Organizzata" che ha coinvolto 45 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Randstad dal titolo "Le professioni nella Logistica" che ha coinvolto 30 partecipanti.

- n.1 Laboratorio svolto con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Organizzazione aziendale e professioni impiegate" che ha coinvolto 36 partecipanti.

- n.1 Laboratorio realizzato dagli operatori dello Sportello Comunale per il Lavoro dal titolo "Il lavoro stagionale" che ha coinvolto 24 partecipanti.

-n.1 Laboratorio con agenzia per il Lavoro Gi Group dal titolo "Le professioni nella GDO, Grande Distribuzione Organizzata" che ha coinvolto 20 partecipanti.

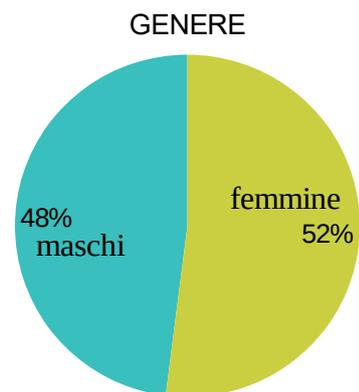
-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2021 svolto con agenzia per il lavoro Gi Group dal titolo "ICT e Innovazione" che ha coinvolto 20 partecipanti.

-n.1 Laboratorio realizzato all'interno del Festival della Cultura Tecnica edizione 2021 svolto con agenzia per il lavoro Randstad dal titolo "Saldatura e Carpenteria 2.0" che ha coinvolto 19 partecipanti.

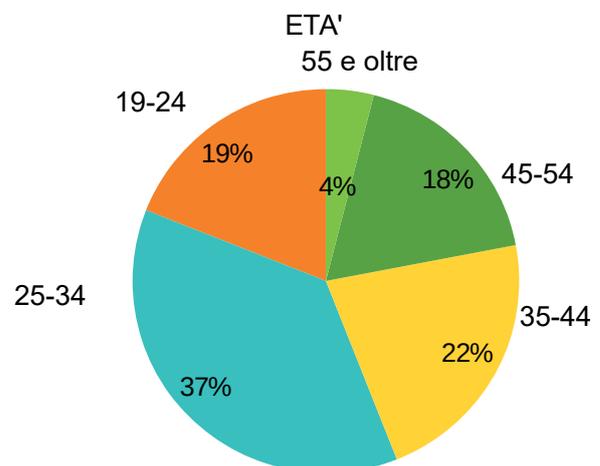
-n.4 Laboratori svolti con Associazione Centro Studi Nami dal titolo "il Mercato del lavoro e le professioni del Terzo settore" che ha coinvolto 16 partecipanti.

Alcuni dati in merito alle caratteristiche dei partecipanti:

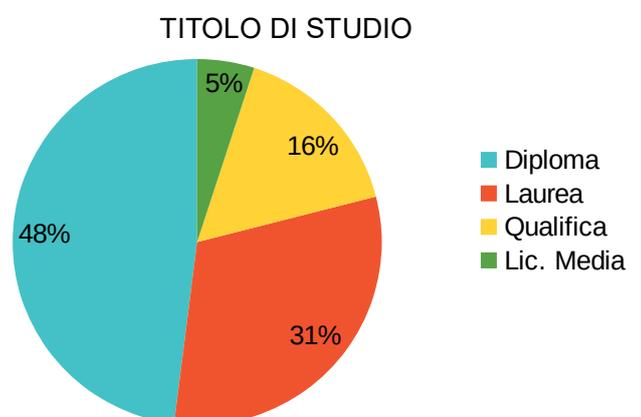
*Presenza abbastanza eterogenea rispetto al genere, con una lieve prevalenza di donne 52%. In particolare i laboratori che hanno interessato maggiormente il genere femminile sono stati :
"Le professioni nella Grande Distribuzione"
"Lo stress da lavoro correlato",
"il video colloquio e i nuovi processi di selezione".*



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%.



Il titolo di studio prevalente tra i partecipanti ai laboratori è stato il diploma 48%, a seguire il 31% era in possesso di titolo di laurea, il 16% di qualifica professionale e una piccola parte solo della



licenza media 5%.

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

Proseguita anche quest'anno l'attività di ricerca del 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 102 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 19 colloqui.

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

Nel corso del 2021 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 sia 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 e 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 2021 ha avuto il titolo di "Ripartire da una istruzione di qualità equa e inclusiva" 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 parteci-

panti sono stati circa 105 ed è stata utilizzata la modalità a distanza su piattaforma Zoom o Meet ad eccezione di un unico laboratorio svolto 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 del lavoro.

➤ **PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE.**

Nell'anno 2021 hanno prestato servizio all'Area Welfare e Promozione del Benessere della Comunità, presso lo Sportello Comunale per il Lavoro e l'Ufficio di Piano complessivamente n. 4 volontari.

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 104 colloqui.

➤ **SERVIZI INNOVATIVI PER L'ORIENTAMENTO DEI GIOVANI**

Nel corso dell'anno lo Sportello Lavoro ha partecipato a diversi incontri promossi da ART-ER sul tema della progettazione di Servizi innovativi rivolti ai giovani. Il lavoro di rete con altri soggetti che operano nel campo dell'orientamento ha creato la base per una condivisione di esperienze e per tracciare delle prime proposte operative da sviluppare nel prossimo anno.

➤ **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 ON LINE DELLO SPORTELLO LAVORO**

Il sito web "Lavoro e Orientamento" nel 2021 ha registrato 129 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 in ambito nazionale ed estero. Le notizie pubblicate nel corso dell'anno sono state 49.

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 2021 il numero dei follower è stato di 15.500 con un incremento di 2.000 dalla fine del 2020 (+14,8%). Nel 2021 sono stati pubblicati 700 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.