



## **MONITORAGGIO DELL'UTENZA**

**GENNAIO - DICEMBRE 2008**

*Dal 1° gennaio 2006 è attivo lo Sportello Lavoro Associato dei Comuni di Galliate, Cameri e Romentino. I dati che qui vengono presentati sono stati raccolti ed elaborati in modo sistematico e riguardano l'attività con l'utenza rilevata presso lo Sportello Lavoro (livello informativo), organizzato presso l'URP di Galliate, e i dati rilevati presso l'Informalavoro (livello di approfondimento) presso Galliate, Cameri e Romentino, in base all'attività portata avanti con la persona incaricata di questo specifico servizio.*

*All'analisi dei puri dati numerici dell'affluenza all'Informalavoro sono stati aggiunti anche una serie di elementi informativi che danno indicazioni importanti sulle tipologie di utenti e sui risultati del servizio offerto.*

**SPORTELLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO ED ANALISI DELL'UTENZA  
UTENZA PRESSO L'URP DI GALLIATE**

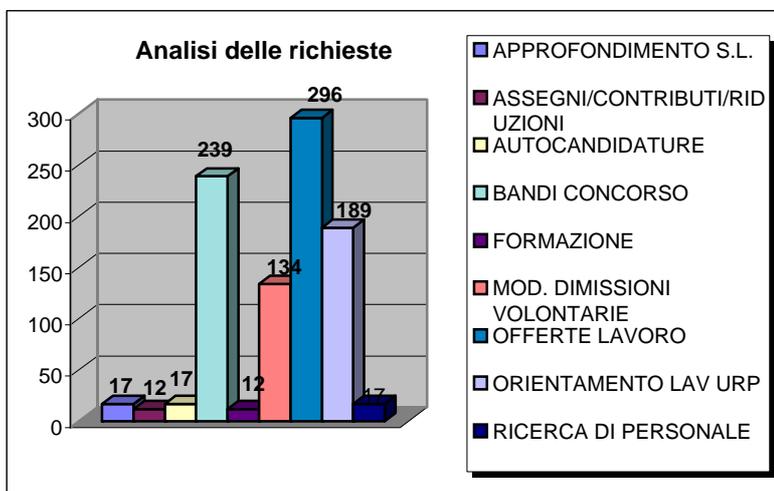
Primo livello del servizio:  
messa a disposizione delle offerte di lavoro, informazione e primo orientamento

Richieste all'URP classificate come LAVORO	
gennaio	67
febbraio	69
marzo	81
aprile	58
maggio	66
giugno	83
luglio	50
agosto	46
settembre	115
ottobre	154
novembre	127
dicembre	17
<b>TOT</b>	<b>933</b>

Lo Sportello del cittadino, dell'URP, fornisce informazioni di primo livello agli utenti dello Sportello Lavoro e, per il periodo in cui è durato, nel corso del 2008, ha fornito il servizio di compilazione del MODULO DI DIMISSIONI VOLONTARIE ai lavoratori. Nel corso del 2008 i contatti classificati come LAVORO sono aumentati, anche grazie a questa specifica attività, dipendente da disposizioni di legge ma revocata dal Ministero dopo un breve periodo di sperimentazione.

CATEGORIA RICHIESTA	Tot	Trim 1	Trim 2	Trim3	Trim 4
APPROFONDIMENTO S.L.	17	9	3	3	2
ASSEGNI/CONTRIBUTI/RIDUZIONI	12			10	2
AUTOCANDIDATURE	17	9	2	4	2
BANDI CONCORSO	239	14	17	29	179
FORMAZIONE	12	3	2	5	2
MOD. DIMISSIONI VOLONTARIE	134	32	93	8	1
OFFERTE LAVORO	296	100	49	89	58
ORIENTAMENTO LAV URP	189	46	36	56	51
RICERCA DI PERSONALE	17	4	5	7	1
<b>TOTALE</b>	<b>933</b>	<b>217</b>	<b>207</b>	<b>211</b>	<b>298</b>

Sempre rilevante l'interesse per le offerte di lavoro messe a disposizione dal Centro per l'Impiego e la necessità degli utenti di avere indicazioni, su questo, dall'operatrice dell'URP. Le offerte che raccoglie il Centro per l'Impiego rimangono quantitativamente stazionarie nel numero, rispetto all'anno scorso. Ridotte ad un numero ormai insignificante le autocandidature.



**SPORTELLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO ED ANALISI DELL'UTENZA**

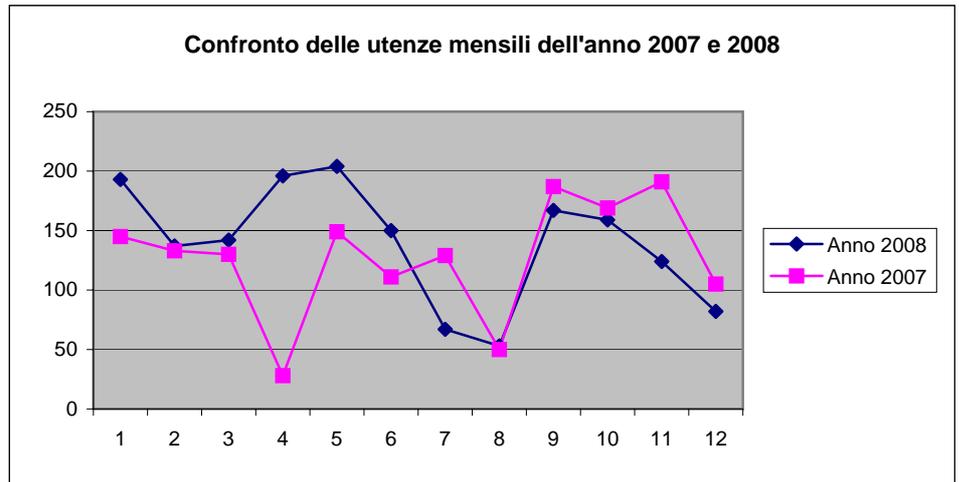
**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008

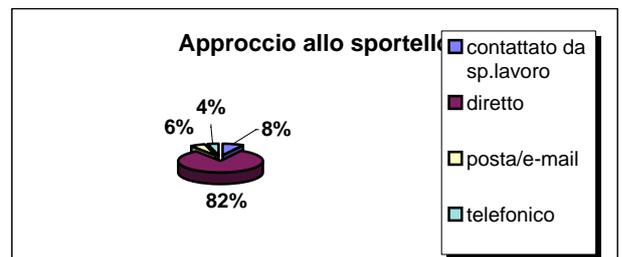
CONTATTI	ANNO 2008	ANNO 2007
GENNAIO	193	145
FEBBRAIO	137	133
MARZO	142	130
APRILE	196	28
MAGGIO	204	149
GIUGNO	150	111
LUGLIO	67	129
AGOSTO	53	50
SETTEMBRE	167	187
OTTOBRE	159	169
NOVEMBRE	124	191
DICEMBRE	82	105
<b>TOTALE</b>	<b>1.674</b>	<b>1.527</b>

I dati si riferiscono alle attività di approfondimento (il 2° livello dello Sportello Lavoro associato dei tre Comuni). Vengono rilevati i contatti per attività di orientamento e colloqui, ma anche i contatti con ditte del territorio ed agenzie di somministrazione di lavoro temporaneo (ex interinali). Del primo livello del servizio (consultazione delle offerte e informazioni generali) degli Sportelli di Cameri e Romentino si possiede una rilevazione parziale degli utenti. Si rimanda, comunque, alle pagine specifiche.

Si rileva un aumento complessivo dei contatti nel corso dell'anno 2008. Questo è un dato significativo dell'interesse e del gradimento del servizio offerto da parte degli utenti.



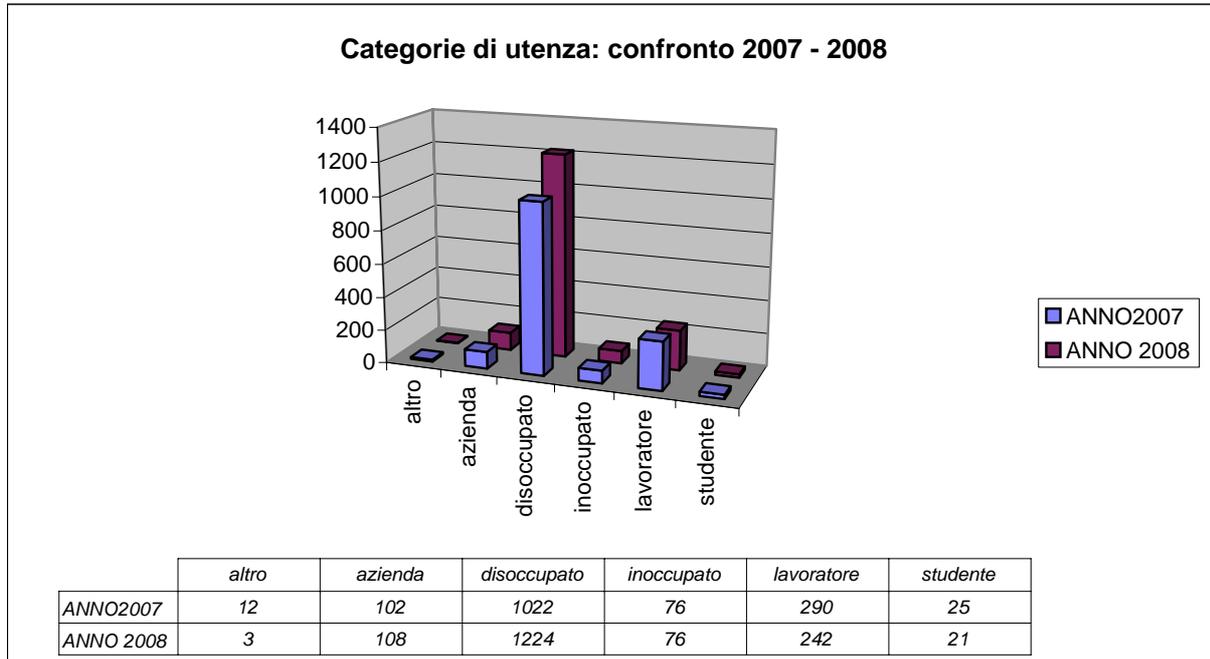
Come già negli anni passati, gli utenti preferiscono, per il 82%, il contatto diretto con l'operatrice dello Sportello. Diminuito il numero di persone che si rivolge all'ufficio tramite telefono (dal 6% del 2007 al 4% attuale). Da evidenziare il numero elevato di utenti ricontattati telefonicamente dall'addetta dello Sportello (8%), in genere per informare sulle opportunità di lavoro il singolo utente. Costante l'utilizzo della posta elettronica, mezzo prescelto soprattutto dalle Aziende o dalle agenzie di somministrazione di lavoro temporaneo.



**SPORTELLLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO E ANALISI DELL'UTENZA**

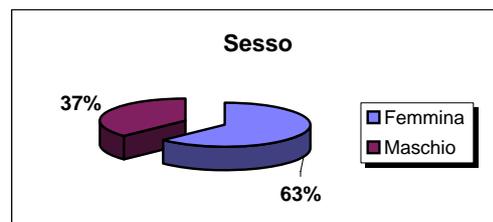
**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008



Dall'analisi dell'utenza risulta che lo Sportello viene utilizzato da persone soprattutto in condizione di disoccupazione (cioè persone che sono già state occupate, che non lo sono più e che hanno problemi di reinserimento), ed il loro numero nel 2008 si fa più consistente. L'afflusso di lavoratori e studenti invece risulta diminuito, rispetto all'anno precedente. Rimane inalterato in quest'ultimo anno il numero di giovani inoccupati (alla ricerca di prima occupazione) che si rivolgono allo Sportello per un primo orientamento al mondo del lavoro. Lentamente aumenta anche il numero di aziende che si sono rivolte allo Sportello per soddisfare le proprie ricerche di personale.

Continuano ad essere soprattutto donne ad utilizzare l'Informalavoro: nel 2008 si è avuto un lieve calo della loro frequenza allo Sportello (dal 67% del 2007 al 63% del 2008). Rimane comunque confermato il trend generale che segnala le donne come gli individui con più difficoltà ad inserirsi o a reinserirsi nel mondo del lavoro.



Provenienza persone	Totale
Altro comune	127
Cameri	232
Galliate	1191
Romentino	124
<b>Tot. utenti</b>	<b>1674</b>

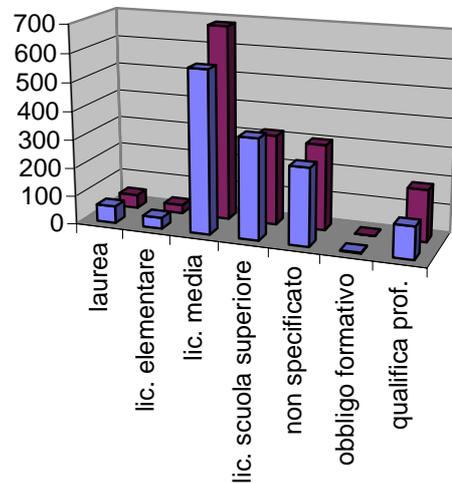
La maggior parte delle persone che si rivolgono al servizio è residente a Galliate; l'alto numero di contatti di persone provenienti da Cameri e Romentino è dato dall'attività dello Sportello Lavoro Associato presso i due Comuni. Il numero di contatti di "Altro Comune" si riferisce a persone che hanno come provenienza soprattutto Novara o la residenza in altre città.

**SPORTELLLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO E ANALISI DELL'UTENZA**

**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008

**Scolarizzazione: confronto 2007-2008**

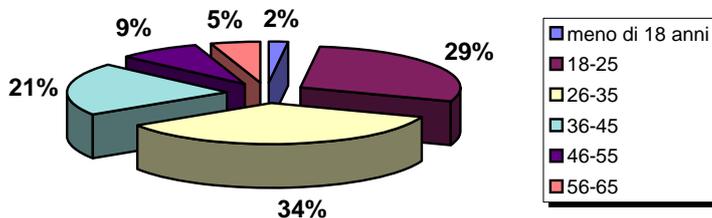


■ ANNO 2007  
■ ANNO 2008

	laurea	lic. elementare	lic. media	lic. scuola superiore	non specificato	obbligo formativo	qualifica prof.
■ ANNO 2007	60	39	571	354	272	3	114
■ ANNO 2008	48	30	684	317	301	1	182

Dal confronto si nota che prevale ancora ed aumenta nel 2008 l'utenza che rientra nel livello di istruzione della Licenza di Scuola media inferiore (44% rispetto al 41% del 2007). Rimane alta l'utenza con diploma di scuola superiore (20% del 2008 rispetto al 25% del 2007). E' rilevante segnalare che diminuisce sensibilmente invece il numero di utenti in possesso della sola licenza elementare (dal 10% del 2006 al 2% attuale). Questi dati evidenziano la maggiore necessità delle persone con basso livello culturale di avere informazioni ed aiuto nella ricerca del lavoro e nello stesso tempo evidenziano un aumento del grado di istruzione degli utenti dello Sportello. La voce "non specificato" si riferisce ai titoli di studio di persone provenienti da paesi stranieri, che non sono equipollenti a quelli italiani o che devono ancora essere legalmente riconosciuti.

**Fasce di età - anno 2008**



Fasce d'età	
meno di 18	30
18-25	449
26-35	551
36-45	323
46-55	134
56-65	76

Significative le variazioni dal 2007 a causa dell'aumentato afflusso di giovani al di sotto dei 30 anni. La fascia d'età degli utenti che, più degli altri, si rivolgono all'Informalavoro rimane quella tra i 26 e i 35 (che diminuisce dal 37% del 2007 al 34% del 2008). Gli utenti della fascia di età compresa fra i 36 e i 45 diminuisce in modo decisivo (dal 27% del 2007 al 21% attuale), mentre aumentano notevolmente gli utenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni (dal 21% del 2007 al 29% del 2008). Dal confronto con i dati del 2007 risulta anche un minor afflusso di utenti tra i 46 e 55 anni (dal 11% del 2007 al 9% attuale), mentre rimane costante il numero di utenti tra i 56 e 65 anni.

**SPORTELLLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO E ANALISI DELL'UTENZA**

**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008

Utenza	
altro	3
persone	1563
azienda	108
<b>Totale</b>	<b>1674</b>

*Nota: sono classificati come "altro" i contatti di singole persone, che si pongono come datori di lavoro, anche se non si tratta di attività produttive (si tratta, ad esempio, di chi cerca una badante per un familiare o un aiuto per i lavori domestici).*

Ditte per tipologia	
Azienda	43
Cooperativa	7
Società Interinale	58
<b>Totale</b>	<b>108</b>

I contatti con le attività produttive del territorio sono sempre ridotti. Prevalgono i contatti con le Agenzie di somministrazione di lavoro. E' da valutare, però, come indice positivo l'aumento in numero assoluto dei contatti con Ditte dal 2007 al 2008, mentre rimangono costanti i contatti con attività produttive del territorio (Ditte di Galliate, Cameri e Romentino).

Provenienza Ditte - 2007	Totale
Altro comune	70
Cameri	5
Galliate	26
Romentino	1
<b>Totale</b>	<b>102</b>

Provenienza Ditte - 2008	Totale
Altro comune	77
Cameri	2
Galliate	25
Romentino	4
<b>Totale</b>	<b>108</b>

Lo Sportello si è sempre impegnato molto per poter farsi conoscere dalle attività produttive del territorio, nella consapevolezza che questo rapporto è fondamentale per dare qualche soluzione alla ricerca di lavoro degli utenti ma anche nell'ipotesi di poter fornire servizi di ricerca di personale di utilità alle aziende stesse. Il 2008 si è rivelato purtroppo un anno particolarmente difficile per le attività produttive della zona, provocando una brusca fermata al costante aumento dei contatti con le aziende registrato nel 2007.

**SPORTELLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO ED ANALISI DELL'UTENZA**

**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

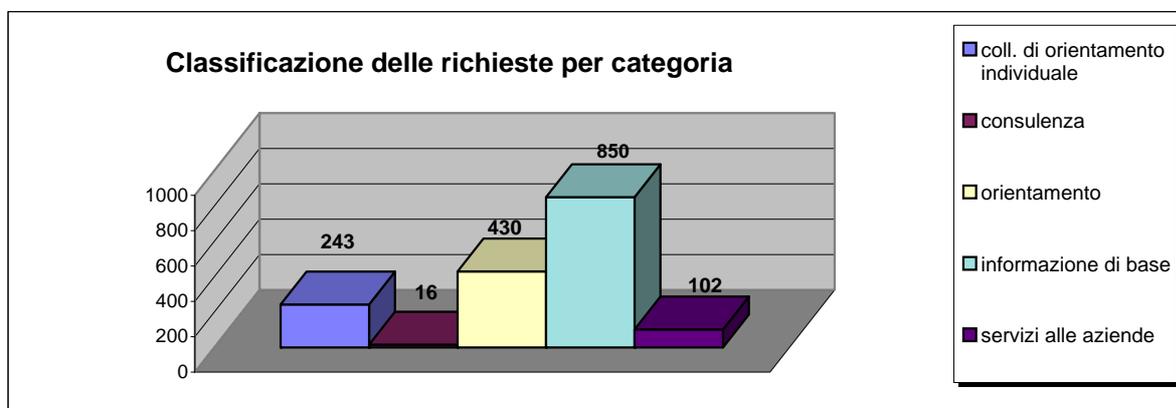
**Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008**

<b>Contatto</b>	
complessa	1141
semplice	533
<b>Totale</b>	<b>1674</b>

La classificazione della tipologia di richieste che vengono rivolte dagli utenti, di qualsiasi tipo, allo Sportello, dà un'idea della complessità dei problemi presentati e del lavoro (di ricerca, approfondimento, ecc.) che viene richiesto all'operatrice.

*NOTA: Le richieste degli utenti vengono classificate secondo quattro categorie. Per ogni utente le possibilità di classificazione possono essere anche multiple. Nella classificazione viene distinto un livello di informazione generale, sulle tematiche del lavoro e della formazione, da un livello più specifico di orientamento alla persona. Si è avuta, poi, la necessità di aggiungere diverse voci di classificazione per "servizi alle aziende": informazioni generali sul servizio dello Sportello e del Centro per l'Impiego, attivazioni di tirocini/stage, formazione. Le altre voci sono riferite alle richieste delle singole persone. I "colloquio di orientamento individuali, effettuati su appuntamento", sono la somma dei colloqui fatti nei tre Comuni. La consulenza è intesa come la richiesta di approfondimenti che vanno al di là delle necessità specifiche del lavoro.*

<b>Categoria ampia</b>	
coll. di orientamento individuali	243
consulenza	16
orientamento	430
informazione di base	850
servizi alle aziende	102



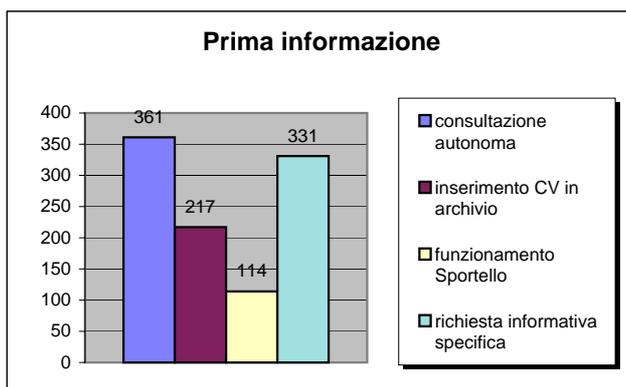
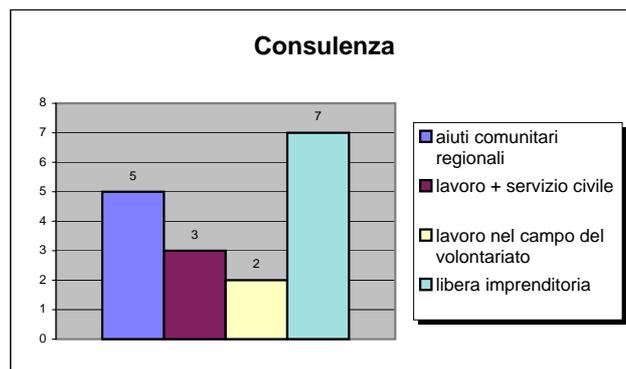
**SPORTELLLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO ED ANALISI DELL'UTENZA**

**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI GALLIATE, CAMERI E ROMENTINO**

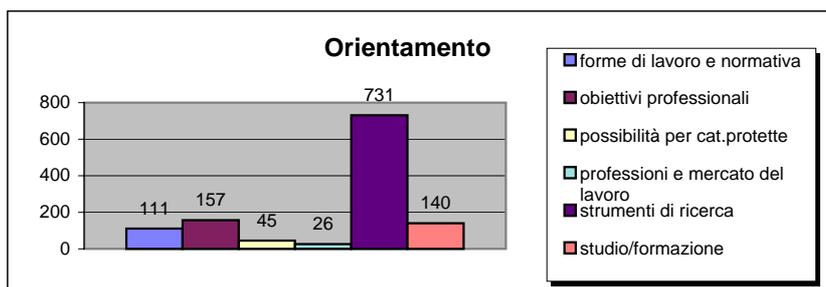
**Secondo livello del servizio: orientamento ed approfondimento - Da gennaio a dicembre 2008**

NOTA: per analizzare in modo più approfondito le necessità degli utenti, sono state individuate, oltre alle categorie generali, delle tipologie di richiesta specifiche, in base alle quali vengono classificati tutti i contatti. Anche in questo caso per ogni utente sono possibili classificazioni multiple.

Analisi dettagliata delle richieste dell'utenza		
<b>consulenza</b>	aiuti comunitari regionali	5
	lavoro + servizio civile	3
	lavoro nel campo volontariato	2
	libera imprenditoria	7
<b>orientamento</b>	forme di lavoro e normativa	111
	obiettivi professionali	157
	possibilità per cat.protette	45
	professioni e mercato lavoro	26
	strumenti di ricerca	731
	studio/formazione	140
<b>prima informazione</b>	consultazione autonoma	361
	inserimento CV in archivio	217
	funzionamento Sportello	114
	richiesta informativa specifica	331
<b>servizi alle aziende</b>	formazione	0
	informazioni generali	5
	ricerca di personale	105
	tirocini/stage	0



L'utente richiede principalmente informazioni specifiche riguardo le possibilità di lavoro, aiuto e strumenti per orientarsi nelle scelte. Rispetto a questo dato la consultazione autonoma delle offerte dei quaderni risulta poca praticata evidenziando ancora una bassa autonomia da parte dell'utente.



Nonostante vi sia stato un non indifferente incremento delle ditte che hanno cercato personale tramite lo Sportello, i contatti rilevati riguardano in particolare agenzie di somministrazione di lavoro temporaneo.

**SPORTELLO LAVORO ASSOCIATO  
MONITORAGGIO E ANALISI DELL'UTENZA**

**UTENZA PRESSO L'INFORMALAVORO DI CAMERI E ROMENTINO**

Da gennaio a dicembre 2008

**CAMERI**

*Nota: presso lo Sportello a Cameri non vengono rilevati, per carenze di personale, i dati relativi al primo livello di attività dello Sportello. I dati specifici analizzati, quindi, si riferiscono solo allo sportello di secondo livello, gestito dall'operatrice inviata da Galliate due pomeriggi alla settimana.*

**GIORNI DI APERTURA SPORTELLO DI APPROFONDIMENTO** **82**

<b>Colloqui e Contatti</b>	
Colloqui effettuati	67
Contatti (persone che tra un colloquio e l'altro hanno chiesto informazioni di vario tipo)	140
Contatti e colloqui presenti nel data-base dell'Informalavoro di Galliate avuti con utenti provenienti da Cameri *	232

<b>Sesso utenti colloqui</b>	
maschi	28
femmine	39

*(\*) Il totale 232 comprende i 207 contatti avuti in tutto a Cameri più 25 contatti avuti con persone di Cameri che si sono recate direttamente all'Informalavoro di Galliate*

**ROMENTINO**

**GIORNI DI APERTURA SPORTELLO DI APPROFONDIMENTO** **41**

<b>Livello Prima Informazione e Consultazione Autonoma</b>	
Consultazione autonoma della bacheca	432
Autocandidature	6
Appuntamenti per colloqui	0

<b>Utenti Prima Informazione</b>	
maschi	210
femmine	240
	450

<b>Colloqui e Contatti</b>	
Colloqui effettuati	23
Contatti (persone che tra un colloquio e l'altro hanno chiesto informazioni di vario tipo)	82
Contatti e colloqui presenti nel data-base dell'Informalavoro di Galliate avuti con utenti provenienti da Romentino*	124

<b>Sesso utenti colloqui</b>	
maschi	6
femmine	17

*(\*) Il totale 124 comprende i 105 contatti avuti in tutto a Romentino più 19 contatti avuti con persone di Romentino che si sono recate direttamente all'Informalavoro di Galliate*

*Sia a Cameri che a Romentino, nei giorni di presenza dell'operatrice, vengono rilevati i colloqui di orientamento ed i contatti; il totale delle autocandidature, invece, comprende sia quelle effettuate dall'operatrice, sia quelle fatte dai due Comuni durante l'apertura dello Sportello di primo orientamento. Sono soprattutto le donne ad utilizzare l'Informalavoro a conferma di una situazione generale che indica come queste abbiano più difficoltà a inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro. Molte persone, dopo aver fatto uno o più colloqui di orientamento, vengono indirizzate ad una ricerca autonoma e all'autoconsultazione dei materiali predisposti e delle varie offerte.*