



## PROVINCIA DI GENOVA

*Buon lavoro*

Azioni positive in quattro aziende genovesi



Genova, Ponte dei Mille, 16 ottobre 2003

Il presente Rapporto è stato realizzato nell'ambito del progetto "Buon lavoro" finanziato da fondi POR Liguria mis. E1. Il progetto è finalizzato allo studio di fattibilità di azioni positive in 4 aziende genovesi: Medov, Medov 2000, Festival Crociere, ALI SpA.

**Ente Promotore** Provincia di Genova: Susanna Picasso, Teresa Bruneri, Roberta Ottaviani, Fulvia Caroso

[bruneri.teresa@provincia.genova.it](mailto:bruneri.teresa@provincia.genova.it)

[carosio@provincia.genova.it](mailto:carosio@provincia.genova.it)

**Partner** Medov, Medov 2000, Festival Crociere

Alessandro Galvani – Responsabile risorse umane

Marco Lazzari - Ufficio Risorse Umane

[alessandro.galvani@festivalcruises.com](mailto:alessandro.galvani@festivalcruises.com)

Ali Spa: Paolo Pissarello, Ivana Toso, Paola Pelizzoli

[figullio.trasporti@tin.it](mailto:figullio.trasporti@tin.it)

**Soggetto attuatore: Studio Come srl**

Responsabile scientifico: Paola Piva

Responsabile consulenza: Ornella Casale

Collaboratori: Cristina Gagino e Erminia Federico, 3D Genova

Studio Come Srl

Via Brescia, 16 – 00198 Roma.

Tel. 06.85.41.435

[come@studiocome.it](mailto:come@studiocome.it)

[www.studiocome.it](http://www.studiocome.it)

### **RICERCA-AZIONE**

ASSUNTI CULTURALI DI BASE  
METODOLOGIA DELLA RICERCA INTERVENTO  
L'AMBITO E RISULTATI DI RICERCA  
LA CONDIVISIONE

### **LE PAROLE DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI**

FESTIVAL CROCIERE  
MEDOV 2000  
MEDOV  
ALI SPA

### **RISULTATI**

VANTAGGI PER LAVORATRICI E LAVORATORI  
VANTAGGI PER LE AZIENDE  
LE AZIONI POSITIVE PER LA CONCILIAZIONE  
LE AZIONI POSITIVE PER ALI SPA  
LE AZIONI POSITIVE PER GRUPPO FESTIVAL  
RICADUTE NEL TERRITORIO

### **RIPRODUCIBILITÀ DEL PROGETTO**

<b>TAV. 1</b> REPERTORIO AZIONI POSITIVE.....	<b>2</b>
<b>TAV. 2</b> INTERVISTE EFFETTUATE NELLE QUATTRO AZIENDE.....	<b>4</b>
<b>TAV. 3</b> PERCORSO DI GOVERNO DELLE AZIONI POSITIVE.....	<b>5</b>
<b>TAV. 3</b> PROPOSTE DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI MEDOV E MEDOV 2000	
<b>TAV. 4</b> PROPOSTE DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI FESTIVAL CROCIERE	
<b>TAV. 6</b> PROPOSTE DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI ALI SPA	

## Ricerca-azione

Il progetto “Buon lavoro” si inserisce nel quadro delle attività per lo sviluppo e il miglioramento dell’occupazione femminile che la Provincia di Genova sta da tempo promuovendo. A questa iniziativa in particolare hanno aderito 4 aziende genovesi: Festival Crociere, Medov, Medov 2000 e Ali SpA. Il progetto è stato realizzato nel periodo ottobre 2002 – giugno 2003.

## Assunti culturali di base

L’ipotesi su cui si è basato il progetto “Buon Lavoro” è che la qualità del lavoro sia strettamente connessa alla possibilità di conciliare la vita personale e la vita professionale. A rendere appetibile la possibilità di lavorare in un’azienda non contribuiscono soltanto soldi e ricompense tangibili: per attrarre e mantenere donne e uomini nelle organizzazioni è indispensabile contare su un insieme di fattori che contribuiscano a motivare e coinvolgere. Il progetto si inserisce nel filone europeo delle politiche aziendali per la conciliazione e vuole portare un contributo concreto, indagando contemporaneamente le strategie dei soggetti e le strategie del management che vanno nel senso di facilitare l’equilibrio vita e lavoro

- **dal lato del soggetto** per accrescere il benessere del singolo lavoratore, soddisfazione, voglia di continuare ad investire nel lavoro, spinta a innovare
- **dal lato dell’impresa** per dare qualità all’organizzazione produttiva, maturare un clima collaborativo, migliorare i prodotti e i servizi ai clienti.

A questo scopo è stato strategico il ruolo della Provincia nella direzione di:

- creare consenso intorno all’obiettivo della conciliazione,
- promuovere informazioni sulle risorse normative e finanziarie che sono a disposizione per le sperimentazioni aziendali e sociali,
- codificare un metodo e diffondere fiducia sulla praticabilità del cambiamento.

Il progetto si è basato su altri due assunti culturali che i risultati di questa ricerca-intervento confermano. Il primo riguarda il piacere di lavorare: se il soggetto prova soddisfazione nel lavoro diventa più facile per l’azienda coinvolgerlo in attività di miglioramento e trovare soluzioni adeguate al problema della conciliazione. Il secondo punto riguarda il valore positivo delle soluzioni informali, quando vengono riconosciute dagli attori coinvolti. Spesso le politiche aziendali per la conciliazione vengono messe in atto ad hoc, per singoli lavoratori, come soluzioni occasionali; queste possono aprire la strada ad azioni positive sistematiche, rivolte a tutti i lavoratori ed entrare negli accordi collettivi, quando azienda e lavoratori ne vedono la produttività e fattibilità.

Le quattro aziende coinvolte sono risultate particolarmente adatte a convalidare le ipotesi di partenza. La ricerca-intervento ha rilevato lavoratori e lavoratrici mediamente molto interessati al contenuto del loro lavoro, un buon clima aziendale; il lavoro di qualità si conferma essere un risultato collettivo, che scaturisce da energie plurali che imparano a convergere, stimarsi e riconoscersi reciprocamente. Le aziende si sono dimostrate consapevoli che facilitare la vita quotidiana dei lavoratori serve a sviluppare

quel clima collaborativo e orientato al cliente, su cui si regge il lavoro ben fatto. Se le donne sono risultate più coinvolte nel tema della conciliazione, anche gli uomini sono entrati in merito con grande interesse.

La ricerca-intervento, inoltre, ha messo in luce la presenza di varie forme di conciliazione praticate in via informale, nella gestione flessibile dell'orario. Le interviste ai soggetti hanno indicato non soltanto le esigenze, ma anche la strada per praticare alcune soluzioni. Che, naturalmente da sole non bastano a cambiare l'organizzazione; devono contaminare le strategie formalmente riconosciute dalla gestione aziendale. In questo senso si conferma il metodo del cambiamento a due vie:

- dal basso verso l'alto, dal vissuto dei lavoratori verso le strategie aziendali
- dall'alto verso il basso, dalla politica aziendale verso i comportamenti dei lavoratori.

### **Metodologia della ricerca intervento**

“Buon Lavoro” ha adottato un approccio quanti-qualitativo, con una accentuata attenzione per la dimensione qualitativa. Nell'indagine sono stati utilizzati

- strumenti quantitativi per fotografare la connotazione di genere della azienda: *sex-typing* dell'insieme della forza lavoro e *sex typing* dei singoli comparti, aree produttive e livelli professionali
- strumenti qualitativi per rilevare le strategie dell'azienda, delle lavoratrici e dei lavoratori. L'intervista individuale è stata utilizzata per dirigenti aziendali, responsabili del personale, rappresentanti sindacali; l'intervista di gruppo (focus) è stata utilizzata per lavoratrici e lavoratori.

La tecnica del focus group è stata scelta in quanto la ricerca non era interessata soltanto a rilevare le esigenze, i bisogni, i desiderata di lavoratrici e lavoratori; trattandosi di una ricerca-intervento, era importante stimolare nei soggetti una riflessione sul possibile miglioramento delle loro condizioni, sostenendo alcune strategie informali e verificando la praticabilità di soluzioni strutturali che l'azienda può mettere in atto per la conciliazione vita-lavoro. Per indagare a questo livello di profondità sono risultate particolarmente utili le interviste di gruppo guidate con il metodo del focus (a tema).

Il metodo del focus è stato scelto inoltre con una prospettiva di genere:

- valorizzare la capacità delle donne di parlare di sé
- incoraggiare le donne a individuare soluzioni collettive, partendo dalla propria esperienza.

La produttività della narrazione personale è stata riscontrata in molti campi, storia orale, letteratura, auto-terapia; le donne sembrano avere una dimestichezza particolare con la ricerca che procede dal racconto soggettivo per approdare ad apprendimenti più generali. Il focus group asseconda questa attitudine delle donne di partire da sé per conoscere e migliorare il lavoro collettivo.

La ricerca ha confermato la validità dell'approccio. Oltre a facilitare il racconto delle donne, il focus group è risultato adatto a:

- raccogliere esigenze e necessità più rapidamente
- individuare le strategie attivate individualmente
- incoraggiare un atteggiamento costruttivo nei confronti dell'azienda
- stimolare la produzione di idee e proposte utilizzando lo stimolo del gruppo.

Va richiamato infine uno strumento importante adottato dalla ricerca: il repertorio delle azioni positive potenzialmente realizzabili in azienda (tav.1). Partendo dal repertorio base, ogni azienda ha potuto orientare i temi da sottoporre ai focus e scegliere la composizione di genere dei partecipanti ai focus, avendo cura di creare sia gruppi misti di donne e uomini, sia gruppi di soli donne e di soli uomini. Dalla ricerca emerge che il repertorio è molto esteso, contempla una varietà di interventi ben lontana dalla pratica delle aziende esaminate, coprendo tutto l'arco delle azioni positive possibili. Tuttavia, il fatto che solo una piccola parte del repertorio sia stato utilizzato per progettare le azioni aziendali non inficia la validità dello strumento; in altri contesti lavorativi potrebbero emergere proposte diverse; pertanto al gruppo di pilotaggio provinciale serve uno strumento onnicomprensivo qualora intenda riproporre la metodologia ad altre aziende.

### **L'ambito e risultati di ricerca**

"Buon Lavoro" ha interessato quattro aziende di medie dimensioni:

- ALI – SPA 133 lavoratori
- Medov 29 lavoratori
- Medov 2000 56 lavoratori
- Festival Crociere 95 lavoratori

La ALI SPA è un'azienda a prevalente composizione maschile, le aziende del gruppo Medov hanno un organico equilibrato, con una significativa presenza femminile. La scelta delle aziende è stata effettuata dalla Provincia di Genova in raccordo con le associazioni sindacali. Le aziende selezionate non hanno rappresentanti sindacali interni; pertanto le interviste ai sindacalisti hanno interessato rappresentanti di categoria e territoriali. In azienda si sono svolte interviste a dirigenti aziendali e focus group con i lavoratori e le lavoratrici, nonché l'analisi secondaria dei dati aziendali. Per una visione d'insieme delle interviste svolte si veda la tav. 2.

### Punti di forza

- aziende solide, in crescita, dinamiche
- lavoratori mediamente giovani, motivati, orientati al cliente
- diffuso un certo interesse intrinseco per il contenuto del lavoro (soprattutto le donne autistiche)
- clima interno collaborativo tra uomini e donne

Nel Gruppo Medov si registra un'altra circostanza favorevole alle azioni positive: è in atto un percorso per sviluppare la responsabilità sociale d'impresa .

### Rischi

- le lavoratrici sono mediamente molto giovani e solo adesso stanno entrando nell'età critica, in cui emergono le esigenze familiari più pesanti
- poiché molti appartengono alla stessa generazione, arriveranno insieme all'appuntamento con maternità e paternità; in particolare le donne non sono ancora sommerse dalle responsabilità nei confronti di genitori anziani e privi di autonomia, ma avranno questi problemi quando saranno nel pieno di uno sviluppo di carriera

Queste considerazioni vanno prese come segnali di avvertenza, soprattutto se viene adottata una prospettiva di medio-lungo termine; segnali che dicono semplicemente che la conciliazione è un tema destinato a non perdere di attualità in futuro, bensì a diventare più caldo, con il passare del tempo. Intraprendere adesso un percorso di azioni positive significa affrontare il problema prima che diventi emergenza.

### Opportunità

Dalla ricerca emerge che i lavoratori vedono l'azienda come un alleato che può agire nel territorio a difesa dei loro interessi per l'accesso a servizi di prossimità; le aziende sono interessate ai finanziamenti pubblici nazionali ed europei, quali L.125, L.56, FSE e chiedono consulenza per la progettazione e l'accesso.

### **La condivisione**

Il metodo della condivisione è stato perseguito fin dalle prime fasi del progetto (tav.3). Il Gruppo di pilotaggio provinciale composto da: Provincia, Aziende, rappresentanti sindacali, Centro Pari opportunità provinciale ha apportato un contributo di merito nei rapporti di ricerca e ha promosso efficacemente gli incontri necessari per arrivare ad una condivisione delle azioni positive.

Il confronto sulla scelta dei temi da proporre nei focus, frutto dell'analisi svolta a partire dalle interviste alle imprese e ai sindacati e dall'analisi secondaria sulle informazioni date dalle aziende, è sempre avvenuto con i referenti aziendali e con i referenti della Provincia. Questi due attori sono stati centrali anche per monitorare i primi risultati e le prime proposte per la conciliazione che emergevano.

La Provincia, come ente istituzionale *super partes* potrebbe estendere il metodo ad altre imprese piccole prive di rappresentanza sindacale per sensibilizzare le aziende e i lavoratori sui temi della conciliazione e delle pari opportunità.

## Le parole delle lavoratrici e dei lavoratori

Le lavoratrici e i lavoratori coinvolti nei focus hanno instaurato da subito un clima disteso di massima collaborazione e di vivace partecipazione. Il loro coinvolgimento attivo è stato prezioso per esaminare i vari temi proposti in modo tale da evidenziarne anche le proposte e le soluzioni emerse. Di seguito si riportano brani tratti dai focus realizzati. Per un esame in dettaglio delle proposte emerse dalle lavoratrici e dai lavoratori si rinvia alle tavv. 4, 5 e 6.

### Festival Crociere

#### Nido, ludoteca, pulmino, centro estivo e altro ancora.

Il tema dello sviluppo dei servizi di 'prossimità' è stato suddiviso in due settori: il primo è relativo ai servizi necessari per la custodia dei bambini, il secondo comprende servizi che agevolano la vita quotidiana (spesa, pratiche burocratiche...).

Questo tema è stato proposto in tutti i focus ed è emerso l'estremo interesse soprattutto nei confronti dei servizi per la custodia e l'educazione dei bambini. Coralmente i servizi per l'agevolazione della vita quotidiana non sono stati oggetto di interesse, o meglio poco significativo è stato visto un intervento in tal senso.

Molto sentito invece il tema dei servizi per bambini in tutti i focus. Emergono come idee portanti la facilitazione per l'accesso ai nidi già esistenti. E' molto alta la consapevolezza che realizzare un nido in azienda non sia facile sia per il numero di bambini, che per le caratteristiche fisiche dell'edificio. *"Una convenzione con l'asilo di zona non sarebbe male, qui l'asilo aziendale è impossibile"*.

L'idea quindi è quella del nido convenzionato: in questo caso, si ipotizza che l'azienda possa realizzare una convenzione con i nidi o le materne della zona, convenzionando anche i parcheggi auto per facilitare l'accompagnamento da parte dei genitori che lavorano.

Ritenuta opportuna anche l'idea di una ludoteca realizzata all'interno dell'azienda, un luogo di ritrovo dove possano stare i bambini un po' più grandi, con un orario che possa divenire complementare agli orari del nido o della scuola materna ed elementare.

*"Mio figlio esce alle 16 e devo prendere comunque una baby sitter che lo vada a prendere, io torno alle 19.30; per me sarebbe sicuramente meglio poterlo portare ad un asilo qui vicino e alle 18, sapere che ho la ludoteca qui in azienda, mi prendo mezz'ora, lo porto qui; se so che alle 18 lo vado a prendere, e non alle 19.30, è diverso, ci sono io a prenderlo e non l'ennesima sostituta"*.

Proposta anche l'idea di un servizio di pulmino per l'accompagnamento dei bambini alla scuola materna e dalla scuola alla ludoteca

*"mio figlio finisce la materna alle 16, come arriva fin qua?"*

*"si può organizzare un pulmino"*

*"qualcuno lo va a prendere, lo porta in ludoteca e io alle 18 potrei prenderlo, sarebbe molto bello" "io per esempio butto via due ore di viaggio al giorno; se sapessi che ad*

*esempio c'è qua una ludoteca, vengo con mio figlio 1 ora, lo lascio e le ore che non sto con lui sono 8 e non 10".*

Altrettanto importante, sarebbe poter attingere da un albo di baby sitter affidabili e qualificate.

*"in caso di malattia del bambino sorge il problema"*

*"io in caso di malattia, ho preso ferie, a meno che non trovi qualcuno che te lo tenga"*

*"io lascio il mio stipendio alla mia baby sitter"*

*"Sono costretta a rivolgermi a baby sitter che sono comunque difficile da trovare e soprattutto devono essere affidabili"*

*"per me sarebbe importantissimo sapere che in caso di emergenza, io posso alzare il telefono e trovare una baby sitter affidabile, sarebbe fondamentale"*

*"anche per me, soprattutto se capita una emergenza il weekend e mio marito lavora fuori come me, io non saprei proprio come fare, perché non saprei a chi lasciare i miei figli"*

*"un servizio così potrebbe alleviare anche l'ansia".*

I servizi per i bambini si acquisiscono durante il periodo estivo, quando i nidi e le scuole sono chiuse. *"Noi ci siamo arrangiati con baby sitter che lo tiene quelle due ore che passano tra l'uscita da scuola e il nostro rientro a casa; il problema grosso è quello dell'estate"*

*"si è vero il vero problema è quando le scuole finiscono"*

*"si può lavorare per chiedere [che l'azienda ci aiuti a fare in modo che] i nidi non chiudano ad agosto perché le persone lavorano qui, e non solo in quest'azienda"*

*"l'azienda potrebbe agevolare o promuovere la creazione o la convenzione con centri estivi"*

*"per i bambini di una certa età, il problema comincia ad essere l'estate dove si può intervenire con l'organizzazione di centri estivi anche con l'intervento del pubblico e non solo dei centri privati, forse anche lì potrebbe essere utile fare una convenzione con centri esistenti o finanziare la realizzazione di centri estivi e iniziative aperte a tutti [i cittadini]"*

(focus con mamme e papà).

### Conoscere l'azienda

Emerge l'importanza di avere una maggiore conoscenza delle macrofunzioni, dei nuovi assunti, ecc. Un organigramma aggiornato fornirebbe un valido aiuto per seguire i cambiamenti che avvengono in azienda e rapportarsi meglio con i colleghi; un'informazione su chi fa che cosa potrebbe rendere più snelle tutte le operazioni all'interno dell'azienda. Si pensa ad una modalità per far circolare le informazioni che riguardano la vita aziendale e tra le proposte, vi è quella di un giornalino o un sistema di intranet aziendale. Viene anche proposto un opuscolo disponibile per tutte le risorse umane e in particolare per i/le neoassunti/e dove l'azienda descrive le attività, le peculiarità dei reparti e tutto ciò che può essere utile sapere sul funzionamento dell'azienda.

Fondamentale l'esigenza di conoscere le strategie aziendali, le normative interne ed esterne, nonché gli obiettivi di Festival in quanto azienda che ha assunto una responsabilità sociale ed etica.

Molti ritengono che la partecipazione ad un programma di formazione sarebbe importante sia per avere informazioni basilari sulla struttura dell'azienda, sia per ricevere aggiornamenti tecnici e per conoscere meglio le diverse procedure dei vari reparti. Inoltre, una formazione specialistica orientata al lavoro che si svolge (corsi di lingue, informatica, ecc.) sarebbe auspicabile per migliorare le proprie potenzialità.

### Orario di lavoro e organizzazione

Pur non essendo un tema previsto nel focus group, molti partecipanti hanno richiamato i vincoli di orario che non sempre facilitano la conciliazione. C'è forte consapevolezza che l'orario deve rispondere al cliente.

*“noi trattiamo anche con paesi come gli USA in cui aprono alle 3 e vanno avanti fino a mezzanotte; se arriva la chiamata alle 18.45, per loro è normale, per noi... ce ne stiamo andando”*

*“per molti paesi, quando qui è sera, da loro è mattina”*

*“oppure la Spagna che invece ha orari completamente diversi dai nostri: i loro uffici nel pomeriggio riaprono alle 17!” (f.g. mamme e papà).*

Al fondo c'è la fiducia che si potrebbe rendere compatibile un buon servizio al cliente e al tempo stesso usufruire di alcuni dispositivi per la conciliazione. Sull'orario di lavoro emergono proposte che vanno nel senso di una maggiore elasticità in entrata e in uscita, una regolarizzazione diversa della pausa pranzo, proposte per verificare la possibilità di una banca delle ore in cui il lavoratore, andando oltre l'orario fissato, invece di avere ore pagate come straordinario, le accantona su di un monte ore da fruire come permessi.

### **Medov 2000**

#### Nidi, ludoteca, baby sitter

In apertura del focus con mamme e papà emerge la necessità di poter utilizzare servizi per l'infanzia *“per me l'ideale sarebbe trovare un nido a Genova che prenda mia figlia indipendentemente dal fatto che siamo residenti a [.....]”* *“ Il primo anno ho dovuto mandarla all'asilo privato, perché non era entrata in graduatoria, insomma meno male che ci sono i nonni”* *“[mia figlia] non va al nido, non l'hanno presa”* *“io sono qui sperando che le nuove generazioni di donne non debbano patire quello che ho patito io per lavorare e mantenere due figli, alla fine mi è andata tutto sommato bene perché me li hanno presi all'asilo pubblico, però non è così per tutti, non è molto facile entrare nelle graduatorie, ma se le aziende offrissero questo tipo di servizi sarebbe bellissimo, è quello che auguro a tutte le giovani colleghe che lavorano in Medov e non hanno ancora figli, ma li avranno prossimamente”* (focus mamme e papà).

Emerge come idea portante l'idea del nido in azienda che solo una riflessione sugli spazi a disposizione e sui requisiti che una struttura di questo genere comporta, consente di valutare l'opportunità di utilizzare un nido vicino, magari convenzionato, e, fa optare per una ludoteca all'interno dell'azienda che copra gli orari di chiusura dei nidi e delle scuole materne e che possa essere frequentata anche da bambini più grandi *“il massimo sarebbe avere lo spazio all'interno dell'azienda”* *“sarebbe molto più comodo”* *“con una persona qualificata che tiene i bambini delle mamme e dei papà che lavorano nell'azienda”*

*“ una sala per il nido potrebbe essere un salone attrezzato con la moquette, con i giochi ecc”* (F.g. donne)

*“per me ideale, sarebbe poter aprire degli asili nido all'interno dell'azienda, come avviene anche in altri paesi, in cui le mamme possono agevolmente vedere i propri bambini”*

*“potrebbe essere una cosa intelligente e vantaggiosa anche per l'azienda, perché la mamma starebbe di meno in maternità” (f.g. booking)*

Sempre legato al tema dei nidi emerge l'insufficienza degli orari di apertura : *“ va ancora bene per chi riesce ad entrare al nido perché hanno orari studiati apposta per le mamme che lavorano, sono già aperti alle 7,15 del mattino, mentre poi per l'asilo è un disastro perché non aprono prima delle 8, e per chi come me e mio marito deve andare a lavorare dall'altra parte della città è impossibile se non si hanno parenti”.* (focus mamme e papà)

*“un asilo vicino all'azienda che come orari possa essere flessibile e possa andare incontro alle diverse esigenze lavorative: per la mamma che lavora dalle 8 alle 19 di sera....”*

Altrettanto importante, sarebbe poter attingere da un albo di baby sitter affidabili e qualificate. Per tale motivo, si è ipotizzato che l'azienda insieme ad altri soggetti aiuti a realizzare un progetto per facilitare l'accesso a baby sitter affidabili.

*“io sono stata fortunata, perché senza la baby sitter non avrei saputo come fare, anche se quando i miei figli erano piccoli ho lavorato part-time” “io ho avuto la fortuna un anno, ma poi ho avuto delle esperienze mostruose” (f.g. mamme e papà)*

Inoltre è emersa la necessità di convenzioni per facilitare il parcheggio nei casi in cui sia necessario spostarsi in macchina *“un altro suggerimento ad esempio potrebbe essere quello di mettere a disposizione dei parcheggi, mediante una convenzione, se devi venire qui, per necessità, se no non me lo sogno nemmeno, in macchina è un disastro non solo per arrivarci ma anche perché poi il parcheggio di una giornata mi costa tutto quello che guadagno, [bisognerebbe realizzare] una cosa per venire incontro ai dipendenti”.*

#### Interruzione temporanea

Il tema dell'interruzione temporanea fa riferimento ad azioni finalizzate a facilitare il rientro in azienda del lavoratore e della lavoratrice che si sono assentati, ad es., per la nascita di un figlio. Tale argomento è stato affrontato nel f. g. con mamme e papà ed è emersa l'attenzione da parte dell'azienda già nel passato, ma non sono emerse proposte in proposito.

L'orgoglio di una dipendente nel riportare una sua esperienza passata lascia aperte molte possibilità per intervenire su questo tema, dall'invio di una news letter a casa fino alla partecipazione a veri e propri momenti formativi anche a distanza.

*“questa comunque è stata un'azienda, almeno per me che si è sempre preoccupata delle dipendenti, anche se non ufficialmente ad esempio sono stata anche informata quando ero assente e sono stati fatti dei cambiamenti. Addirittura mi hanno chiesto se mi faceva piacere essere presente quando sarebbe venuto il tecnico a spiegare agli altri le procedure del nuovo sistema informatico”.*

#### Immissione al ruolo

La recente assunzione di molte donne giovani in azienda e in particolare nel settore booking hanno suggerito un approfondimento di questo tema che oltre a facilitare l'attivazione del ruolo, consente di porre le basi per una crescita consapevole all'interno dell'azienda. Durante il focus viene sottolineata l'esigenza di conoscere meglio le tre aziende Medov, Medov 2000 e Festival Crociere e viene sottolineato anche il bisogno di conoscere meglio le varie funzioni e reparti. Ritenuto molto importante poter conoscere le procedure di ogni reparto, poiché questo agevolerebbe molto il lavoro di tutti ed eviterebbe sprechi di tempo nello spiegare ai colleghi quali sono i passaggi corretti. Molti richiedono pertanto una migliore comunicazione interna .

La conoscenza approfondita della propria azienda e di quelle collegate è ritenuta fondamentale per rispondere meglio al cliente, per aumentare il senso di appartenenza all'azienda, per evitare perdite di tempo, per migliorare il proprio lavoro.

Emergono anche proposte per conoscere l'azienda e migliorare il lavoro del proprio servizio. L'affiancamento ai diversi settori aziendali ad es. *“l'affiancamento ai promotori per capire cosa vendono, al booking per capire come funziona, ecc”*

Questo affiancamento diventa vera e propria formazione. Inoltre, *“abbiamo un po' di lacune sui ruoli che occupano le persone in Festival, che ha avuto uno sviluppo veloce in questi ultimi anni; inoltre, siamo dislocati in zone diverse; avremo bisogno [.....] di sapere cosa fanno esattamente, proprio perché ci servirebbe nel nostro lavoro”*

*“se tutti conoscessero le procedure di ogni reparto, questo agevolerebbe molto il lavoro di tutti ed eviterebbe sprechi di tempo nello spiegare ai colleghi quali sono i passaggi corretti”*

*“per esempio, ogni responsabile del reparto dovrebbe informare anche gli altri di cosa fanno le persone, nonché delle procedure che riguardano ogni reparto”*

*“è importante avere il quadro per capire come funziona e cosa si fa in azienda, per rispondere meglio all'esterno, ma anche all'interno”*

*“ognuno fa parte del gruppo, del disegno dell'azienda; conoscere solo un pezzettino, significa svolgere il lavoro in maniera impiegatizia; è invece importante dare valore aggiunto” e “crescere professionalmente”*

*“ sarebbe necessario avere una migliore comunicazione interna”.*

La proposta è quella di utilizzare una rete interna accessibile per tutti i lavoratori dove reperire tutte le informazioni che riguardano l'azienda (intranet). La stessa rete potrebbe garantire la circolazione delle informazioni sia sulla legislazione di maggiore interesse per le/i lavoratrici (diritto di famiglia, ecc), sia per tutte le informazioni che riguardano l'azienda (es. normative aziendali nuove o modifiche). Inoltre, in particolare nel settore booking è considerata di fondamentale importanza l'esigenza di conoscere il prodotto crociera che proprio queste dipendenti vanno a vendere. *“per noi sarebbe fondamentale poter conoscere il prodotto che vendiamo”*

*“non sono mai stata a bordo di una nave ed è proprio questo il prodotto che vendo!”*

*“sentiamo l'esigenza di conoscere meglio il prodotto che vendiamo”*

*“abbiamo visto due navi perché abbiamo chiesto di poterle visitare a titolo personale”*

*“un conto è vedere una nave due ore ferma, un conto è viverci almeno due giorni, almeno per rendersi conto meglio di alcune cose”*

*“ in effetti non sarebbe male proprio per capire il funzionamento minimo”.*

La richiesta di conoscenza è strettamente collegata al miglioramento del rapporto con il cliente e all'efficacia del servizio reso *“io la prima volta che ho fatto il check in ho capito che è una cosa che dura moltissimo, alcune ore e se non lo sai, rischi al telefono di dire cose che non corrispondono alla realtà”*

Inoltre sempre dal settore booking viene anche sottolineata l'importanza di essere coinvolti negli eventi/serate organizzate per promuovere il prodotto, in cui sono coinvolti gli agenti di viaggio, interlocutori importanti e con i quali il personale del booking è in quotidiano contatto.

### Consapevolezza delle competenze organizzative

Le attitudini e le caratteristiche ritenute fondamentali per svolgere il proprio ruolo all'interno dell'azienda sono evidenziate in maniera diversa in base al tipo di attività e in base al settore di riferimento. In generale, viene sottolineato in particolare l'elemento della disponibilità e dell'attenzione al cliente. Sono ritenute fondamentali le seguenti caratteristiche: pazienza, disponibilità, attenzione al cliente, cortesia, organizzazione, capacità di lavorare in gruppo, flessibilità, problem solving, capacità di capire le priorità, collaborazione e negoziazione, elasticità e flessibilità.

## **Medov**

### Servizi di custodia dei bambini

Emergono come idee sia il nido della zona convenzionato con l'azienda, sia una convenzione con i parcheggi auto per facilitare l'accompagnamento da parte dei genitori che lavorano. Inizialmente l'ottica è corporativa, poi si afferma e si condivide anche quella della responsabilità sociale dell'impresa; il valore sociale che un'impresa può dare al territorio.

*“l'idea del nido in azienda sarebbe il massimo. Averlo proprio vicino che bello, però in effetti qui sarebbe impossibile per motivi di spazio, poi esclusivo forse non sarebbe neanche il massimo”.*

*“ Si, anche nelle vicinanze, ma non troppo lontano” “Soprattutto quando i bambini sono piccoli non ci sarebbe il problema di chi lo porta al nido”*

### Orario di lavoro

In tema di orario di lavoro, sebbene si riconosca la disponibilità dell'azienda ad andare incontro ad esigenze personali, emerge che la flessibilità d'orario è considerata importante strumento di aiuto alla conciliazione.

## **Ali SpA**

### Motivazione

La forte motivazione che ha avvicinato in particolare le donne a questo lavoro fa passare in secondo piano le eventuali difficoltà. Molte avevano già esperienze pregresse di guida di mezzi pesanti (croce rossa, gru, camion), per tutte si è trattato di una scelta per passione della guida.

*“mi è sempre piaciuto fare questo lavoro; è 6 anni che lo faccio; prima lo facevo per un'altra azienda non pubblica, ma privata. Mio nonno faceva l'autista e la passione mi è nata fin da piccina”.*

*“Poi ho provato questo concorso e ce l'ho fatta; mi è sempre piaciuto questo lavoro. Nella precedente esperienza di autista di camion autogru, mi sono sempre trovata bene come ambiente, anche se in alcuni momenti sono stata l'unica ragazza; anche nei cantieri mi sono sempre trovata bene”*

*“Un tempo volevo fare la maestra; ma sono qua a guidare gli autobus per passione”..*

*“ sono contenta di esserci anche perché sono nella rimessa dove sono cresciuta; fin da piccola avevo la passione delle corriere: ho realizzato un sogno”*

*“Mi piace questo lavoro, mi ha già dato molte soddisfazioni, ad esempio mia figlia che mi vede passare con l'autobus sotto casa si vanta con le amichette perché suo papà porta a casa le loro mamme”.*

### Presenza donne in un ambiente tipicamente maschile

L'esiguità numerica delle donne in un'azienda di uomini facilita la visibilità e il sentirsi sotto osservazione "si è al centro dell'attenzione" sia dei colleghi che dei clienti. E' più facile puntare il dito verso una donna, è più facile identificare le donne per i reclami  
*"Nel mio caso non ho mai avuto nessun tipo di problema di mettermi in competizione o di dover dimostrare qualcosa, mai, perché comunque c'è sempre stata molta solidarietà nei miei confronti. Se ho sbagliato, mi hanno rimproverato come hanno rimproverato i miei colleghi maschi; se ho fatto qualcosa di buono, mi hanno fatto altrettanto i complimenti"*

*"i discorsi che fanno tra di loro, li fanno con me...a me va benissimo; un nostro collega parlando di me, ha detto "eh.. la vostra nuova collega" ed io "se non ti dispiace, preferirei 'nuovo collega', [....] Perché comunque è meglio, si è più amalgamati, e secondo me lavori meglio"*

### Rapporto con i clienti

*"il sentirsi sotto osservazione, sia da parte dei clienti, sia eventualmente da parte dei colleghi maschi, ci spinge a migliorare sempre di più"*

*"io stavo facendo scuola guida, arrivo [...] e una signora si è rivolta all'istruttore, dicendo seria "io quando ci sarà la signorina, sulla corriera non ci salgo" e se n'è andata"*

*"a me è capitato invece che gli anziani maschi commentassero così: "una donna!" "e allora?" "all'inizio io mi dicevo questo non crede in me, allora io facevo di tutto per portarlo senza che*

*"oppure, alcune donne sono tutte dalla nostra parte" "alcune ci portano le uova o altri regali"*

*"il legame è più stretto"*

*"l'altra sera ho fatto una delle ultime corse [...], ero io e una signora anziana, abbiamo fatto tutto il viaggio assieme, avevo una macchina che mi dava dei problemi, e con lei mi sono scusata e ho cercato anche di rassicurarla"*

### Sicurezza

Durante i focus, sono emerse diverse proposte per migliorare la sicurezza a bordo a partire dalla rete di solidarietà che si è creata nei diversi territori con i passeggeri abituali e che rappresenta un vero punto di forza del lavorare bene e in sicurezza.

*"una signora che abita a ....., un posto un po' isolato mi ha detto "guardi che se aveste bisogno, vede io abito là"*

*"questo tranquillizza, se fosse sera e uno avesse bisogno di telefonare o qualsiasi altra emergenza"*

*"l'altra volta, una signora con il marito mi hanno aiutato ad aggiustare un portellone che sbatteva"*

### Orario di lavoro e turni

Sul tema orario di lavoro è emersa in maniera unanime l'assenza di problemi.

In particolare nel focus con le lavoratrici l'esordio è stato *"l'orario è una manna" "prima uscivo alle 8 di mattina, ma non sapevo quando tornavo a casa"*. Solo nel focus con i lavoratori è emersa la preferenza a non avere turni spezzati. Per quasi tutti uomini e donne, l'orario di lavoro in ALI S.p.A. consente sia una facile organizzazione familiare

che tempo libero da dedicare a sé. Un papà afferma *“Ho più tempo da dedicare alla famiglia, la conciliazione è più facile”* *“penso che anche in caso di un figlio, potrei organizzarmi al meglio, con l’aiuto di marito e familiari”*

*“nel mio lavoro precedente, sarebbe stato impossibile organizzarmi per la durata della giornata lavorativa; rispetto al mio lavoro precedente, ho molto più tempo libero; più o meno, mezza giornata libera ce l’hai, quindi, anche in caso di figli è possibile organizzarsi”*

Probabilmente la facilità con cui avvengono i cambi di turno, insieme alla forte motivazione a svolgere questo lavoro da parte sia delle donne che degli uomini, è la chiave per interpretare l’assenza di problemi sull’orario di lavoro. In effetti appena assunti c’era la regola di scambiarsi i turni solo con altri neoassunti e solo una volta al mese. Poi la regola non è stata più applicata.

Attualmente il cambio turno avviene con la massima collaborazione e organizzazione sia tra i colleghi sia con i capi rimessa. Alcuni commenti danno conto di questa *facilità* *“il cambio turno avviene prima accordandosi tra di noi e poi comunicandolo al capo turno”* *“tra di noi siamo affidabili e se ci accordiamo per un cambio turno, manteniamo l’impegno”* *“c’è sempre la disponibilità di tutti a cambiare turno”* *“tra di noi c’è molta collaborazione e il cambio turno avviene in armonia”*.

In alcuni casi la collaborazione e la solidarietà si manifesta non solo rispondendo ad una richiesta di cambio turno, ma addirittura anticipando le possibili difficoltà *“domani, visto che abito vicino alla rimessa di... posso fare io il turno iniziale e risparmiarti di svegliarti alle 3 di notte”*.

## **Risultati**

### **Vantaggi per lavoratrici e lavoratori**

I lavoratori e le lavoratrici hanno sviluppato una maggiore consapevolezza in tema di conciliazione e hanno molto apprezzato le aziende per l'iniziativa intrapresa.

Oggi possiamo dire che la riflessione nelle aziende è avviata sulla base di una cultura condivisa e ci sono le premesse per avviare piani di azioni positive. Quindi è altamente probabile che i lavoratori possano beneficiare di miglioramenti per la conciliazione, sia a breve che in futuro.

### **Vantaggi per le aziende**

Anche per le aziende il progetto ha rappresentato un mezzo per aumentare la consapevolezza dell'importanza della conciliazione e delle azioni finalizzate a facilitare la conciliazione. Inoltre è cresciuta anche la conoscenza del punto di vista dei lavoratori su diversi aspetti della vita aziendale.

Anche il clima interno è migliorato per l'attenzione dedicata ai lavoratori, contemporaneamente sono cresciute le aspettative.

### **Le azioni positive per la conciliazione**

La produttività della ricerca intervento emerge dalla quantità di conoscenze e proposte emerse

- molte soluzioni organizzative informali riguardano lo scambio dei turni tra lavoratori per facilitare la conciliazione, ma anche permessi ad hoc e flessibilità di orario che le aziende consentono secondo necessità
- molte proposte di miglioramento sono emerse da lavoratrici e lavoratori, ritenute interessanti dalle direzioni aziendali
- una proposta forte è emersa dal gruppo Festival che consiste in un piano di servizi per bambini da realizzare nel territorio in collaborazione con il Comune di Genova
- una risorsa rilevante è la Fondazione Festival, soggetto non profit di emanazione aziendale, che potrà farsi portatore di interventi a finalità sociale.

### **Le azioni positive per ALI SpA**

In ALI S.p.A., azienda molto giovane con prevalenza di lavoratori e lavoratrici giovani, sarebbe utile creare le condizioni per esplicitare la disponibilità dell'azienda a introdurre dispositivi per la conciliazione, a fronte di cambiamenti di scelte dei lavoratori (es. desiderio di maternità e paternità)

#### A. Carta dei valori

Il primo passo che l'azienda può fare è una Carta dei valori nei confronti delle differenze di genere. Si tratta di dichiarare esplicitamente che l'azienda si impegna a valorizzare le differenze tra lavoratrici e lavoratori e intende favorire la conciliazione

vita lavoro tanto per le donne quanto per gli uomini. Una volta condivisa da tutti i soggetti interessati la dichiarazione può diventare una Carta dei valori da divulgare con il materiale istituzionale. Dovrà contenere alcune affermazioni positive nei confronti dell'equilibrio vita-lavoro, apprezzamento delle diversità di genere e del valore del lavoro di cura. A titolo indicativo potrebbe contenere le seguenti affermazioni:

- "l'azienda riconosce l'importanza che donna e uomo possano scegliere quanto e quando dedicarsi alla vita familiare (fare un figlio, curare i genitori anziani, ecc.) senza dover rinunciare al lavoro; ritiene che questa esigenza sia compatibile con lo sviluppo professionale mette in atto cose concrete perché ciò avvenga vedi programma per la conciliazione".
- "l'azienda riconosce che il lavoro di cura, pur sottraendo impegno rispetto al lavoro, comporta un arricchimento complessivo della persona; pertanto l'assenza per maternità e/o paternità è un vincolo nell'immediato, ma può diventare un investimento a lungo termine per la qualità del lavoro"
- "l'azienda facilita e valorizza la capacità dei dipendenti di collaborare nella gestione dei cambi turni, favorendo un clima di reciprocità e responsabilità"
- "l'azienda valorizza la capacità dei dipendenti di comunicare, costruire buoni rapporti con colleghi e clienti, risolvere le tensioni personali senza consolidare incompatibilità permanenti"
- "l'azienda facilita e valorizza la capacità dei dipendenti di venire incontro alle esigenze dei clienti, guidando in modo accurato, dando particolare attenzione ai cittadini più deboli e stabilendo rapporti positivi con gli abitanti del luogo"

#### B. Programma per la conciliazione e lo sviluppo di azioni positive

Definizione di un programma di azione su sicurezza e servizi igienici per venire incontro alle esigenze espresse dalle lavoratrici e dai lavoratori. Inoltre il programma può venire sviluppato in cinque direzioni.

##### Selezione

- sviluppo del bacino occupazionale delle conducenti donne a partire da un'azione di promozione e orientamento al lavoro rivolto a studentesse e donne giovani disoccupate con testimonial conducenti.
- Patente D. Pur permanendo l'auspicio da parte del sindacato di eliminare il requisito della patente D in fase di prima selezione si potrebbe:
  - organizzare in collaborazione con gli enti locali, corsi per acquisizione patente D anche attraverso l'utilizzo di Fondi Europei per facilitare l'inserimento delle donne nel mercato del lavoro
  - inserire la possibilità di fare formazione sull'acquisizione della patente D all'interno della formazione prevista come obbligatoria dal Contratto di Formazione e Lavoro
  - maggiore pianificazione aziendale nella formazione del bacino di potenziali conducenti di mezzi pubblici attraverso ad esempio un sistema di selezione permanente che potrebbe funzionare come incentivo all'acquisizione della patente da parte delle donne (esperienza del Gruppo Torinese Trasporti) riservando una quota di priorità alle candidate.

##### Immissione in ruolo

- Facilitare lo scambio di esperienze tra conducenti donne anche con incontri con altre lavoratrici di altre aziende. Seminari brevi rivolti alle donne conducenti sul proprio ruolo

in un lavoro prevalentemente maschile. Questi seminari hanno l'obiettivo di creare consapevolezza di genere e maggiore solidità nell'affrontare gli inevitabili problemi nel rapporto con i colleghi e con i clienti. Sarebbe opportuno che i seminari venissero aperti ad autiste di altre aziende per economie di scala

- Informare sul contratto, sulle tutele, sulle opportunità aziendali

#### Sviluppo

- Indicatori di valutazione del personale che facciano maggiormente emergere le specifiche competenze femminili apprezzate sia dall'utenza che dall'azienda (orientamento al cliente).
- Formazione continua e aggiornamenti periodici
- Attività di informazione periodica sulle attività dell'azienda

#### Orario

Individuare la tipologia delle situazioni esistenziali da agevolare rispetto agli orari. Esempi: maternità, malattia invalidante di un familiare ecc. Le agevolazioni potrebbero riguardare:

- periodi di tempo a turno fisso (sempre nella mattina o sempre nel pomeriggio)
- turni con orari ridotti

Per tutti i lavoratori, vista la capacità di collaborare spontaneamente nello scambio dei turni, l'azienda potrebbe organizzare una banca dei turni alimentata dai lavoratori stessi

#### Interruzione temporanea

Le donne conducenti entrano in maternità a rischio sin dal primo giorno.

- Per le lavoratrici che ritenessero pesante l'interruzione forzata del lavoro definire progetti individualizzati –anche di lavoro a distanza- per utilizzare in maniera mirata e intelligente l'astensionismo obbligatorio per maternità. Questa attività potrebbe essere svolta in collaborazione con gli enti locali e con altre aziende di trasporto.
- definizione di un sistema strutturato di informazione sulla vita aziendale alle lavoratrici e ai lavoratori che sono assenti per congedi
- Facilitazioni del rientro al lavoro anche attraverso una fase di accompagnamento e addestramento da parte di personale formato sulle difficoltà del rientro.

#### **Le azioni positive per Gruppo Festival**

In maniera molto forte è emersa la convergenza tra direzione aziendale e lavoratori sulla priorità da dare ai servizi per bambini. Dalla ricerca emerge che i lavoratori vedono l'azienda come un alleato che può agire nel territorio a difesa dei loro interessi; dal loro punto di quel che conta è che sono pronti ad affidarsi a un soggetto terzo che possa interloquire con i servizi locali, per far valere le esigenze plurali e diversificate delle lavoratrici madri e dei lavoratori padri.

Accanto ai servizi cruciali per la conciliazione che riguardano in modo prioritario la gestione dei figli piccoli e in età scolare un altro grande tema emerso è la necessità di una campagna informativa.

#### Campagna informativa

I lavoratori del gruppo Festival sono interessati a conoscere molto meglio la rete di aziende sia per quanto attiene l'aspetto organizzativo sia quello normativo. Potrebbe essere sviluppata quindi una *Azione di informazione interna*.

Una campagna di comunicazione ad ampio raggio potrebbe avere un effetto benefico sul clima aziendale; i lavoratori più giovani che cominciano ad entrare nel "club dei genitori" saprebbero su quali agevolazioni possono contare per l'esercizio delle nuove responsabilità.

Questa azione potrebbe essere gestita a livello di gruppo. In effetti, la domanda di informazione è generalizzata in tutte e tre le aziende; alcuni sottolineano un gap di conoscenza del gruppo, altri della propria azienda, altri ancora dei ruoli e delle procedure (chi fa che cosa, a chi rivolgersi nelle aziende e nel gruppo per determinate procedure). Infine, non va minimizzata la domanda di conoscere meglio i servizi "diventando per un giorno cliente" e sperimentando in prima persona cosa viene offerto dalla società. La campagna informativa unificata per tutto il gruppo potrebbe essere accompagnata da

- visite guidate per gruppi di dipendenti nelle navi, nelle agenzie di prenotazione, ecc.
- proiezione di filmati che descrivono il sistema-festival sia dal punto di vista del cliente esterno che sotto l'aspetto della organizzazione interna.

In questa chiave può essere affrontato anche la flessibilità dell'orario, che costituisce, come si è visto, un fattore di rischio destinato ad accumulare problemi nel tempo. Si tratta di

- valutare la possibilità di introduzione di una "banca ore".
- valutare la possibilità di regolamentare la consuetudine che consente ai lavoratori di scambiarsi gli orari tra loro, introducendo anche in questo caso una procedura e criteri di priorità.

### **Ricadute nel territorio**

E' stato coinvolto il Comune di Genova, come interlocutore privilegiato per organizzare nuovi servizi per i bambini. Da un colloquio con la responsabile dei servizi educativi è venuta la conferma di quanto segnalato da lavoratrici e lavoratori del gruppo Medov; a fronte di una discreta copertura dei servizi per l'infanzia (4-5 anni), molto difficile è la situazione dei nidi (0-3 anni). Nella zona Centro-est sono presenti: 8 scuole dell'infanzia e 4 nidi di cui 1 aperto solo la mattina e, nel pomeriggio, destinato a centro gioco. Stante il quadro è difficile stipulare convenzioni con gli asili esistenti perché sono scarsi e hanno lunghe liste di attesa.

Una soluzione potrebbe essere realizzare un **nuovo nido**, mettendo insieme le risorse del Comune e della Fondazione Festival. Il Comune ha già un servizio che si occupa di offrire consulenza ai privati che intendono aprire servizi educativi. La consulenza è relativa alle norme che regolano l'apertura e la definizione del progetto complessivo educativo del servizio. Inoltre viene offerta agli operatori educativi privati la formazione e l'aggiornamento che periodicamente viene svolta per gli operatori pubblici. Per la costruzione di un nuovo nido la Fondazione potrebbe impegnarsi economicamente per

ristrutturare e adeguare ai requisiti legislativi un edificio esistente. La gestione sarebbe di competenza del Comune; Festival Crociere, Medov e Medov 2000 avrebbero posti riservati ai figli dei dipendenti.

La ricerca ha individuato il percorso di fattibilità:

- Definizione di un accordo tra imprese e Comune per la realizzazione di un nuovo nido
- Progettazione caratteristiche del servizio (modulo 0-3, altri servizi integrativi e accessori )
- Individuazione di un edificio e ristrutturazione per adeguamento alle norme
- Accesso a finanziamenti europei
- Definizione, in collaborazione con il Comune, del progetto educativo
- Definizione orari di apertura che tenga conto dell'orario di lavoro delle lavoratrici
- Condivisione con i lavoratori del progetto educativo
- Selezioni degli operatori
- Regole per la gestione della lista di attesa

E' emerso inoltre che recentemente il Comune ha approntato un **albo delle baby sitter** a cui sono iscritte donne che hanno partecipato ad un corso di formazione (teorico e pratico) a cui possono rivolgersi tutte le famiglie genovesi per risolvere i problemi di cura dei bambini. L'Albo è pubblicizzato dallo Sportello al cittadino comunale. L'azienda può chiederne copia per affiggerlo in sede e metterlo a disposizione delle lavoratrici che potranno così contare su baby sitter qualificate.

Nell'ipotesi di apertura di una **ludoteca** all'interno della sede Medov-Festival aperta anche ai bambini che vivono nel territorio della circoscrizione, il Comune di Genova potrebbe non solo fornire consulenza educativa, ma anche farsi promotore per la pubblicizzazione dell'iniziativa presso le famiglie. Complessivamente, lo sviluppo di questi servizi va nella direzione di arricchire il territorio con ricadute positive tanto per i lavoratori quanto per gli abitanti della zona. Un risultato positivo che è stato messo in luce anche nella relazione della dott.ssa Acconci a un recente convegno organizzato da 3D, in cui è stata valorizzata l'impostazione del progetto "Buon lavoro" in termini di mainstreaming e di responsabilità di impresa.

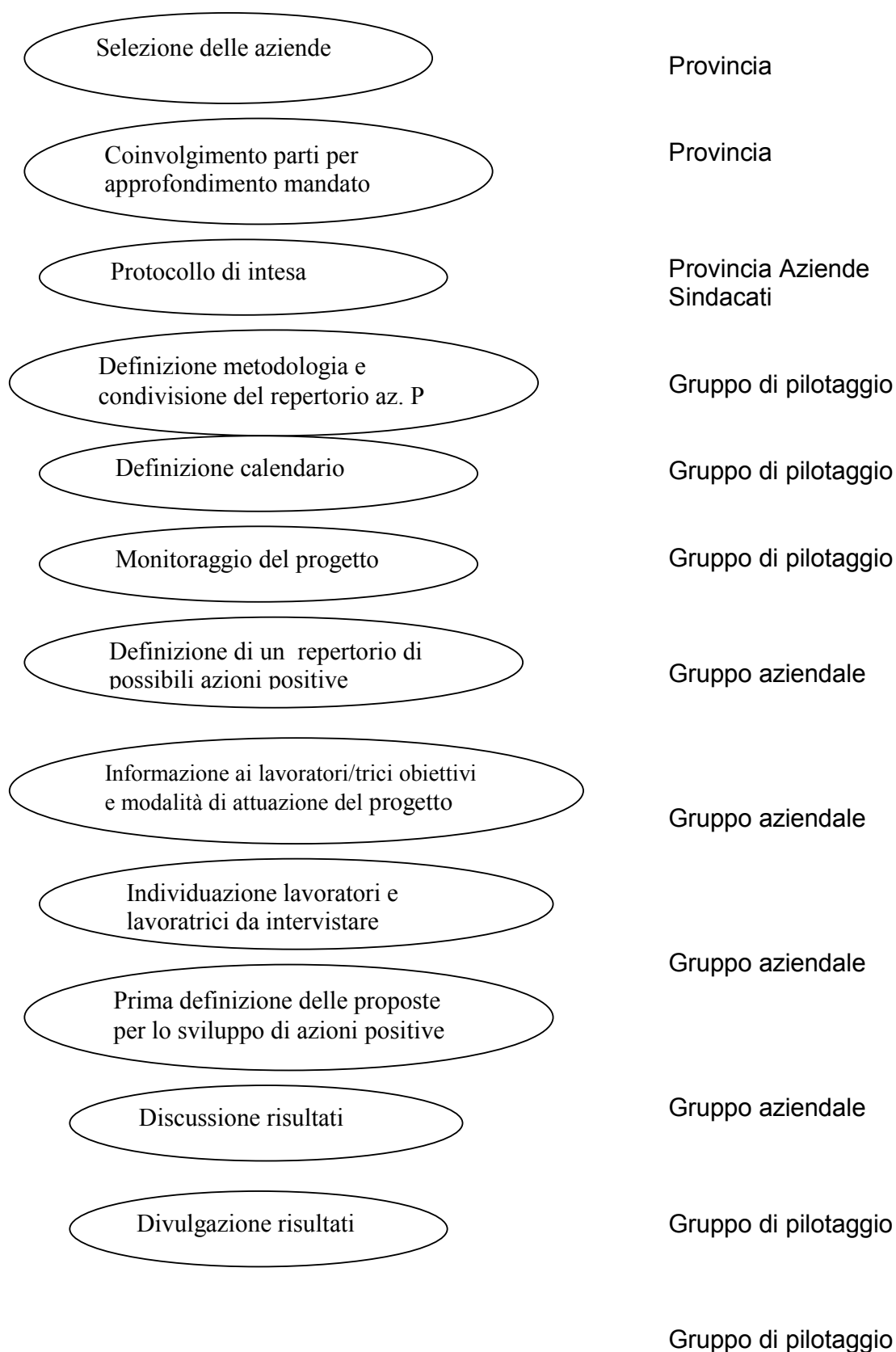
### **Riproducibilità del progetto**

La scelta della Provincia di replicare la ricerca-intervento in quattro aziende è risultata importante ai fini di trarre indicazioni sulla sua riproducibilità; un numero inferiore di aziende non avrebbe consentito di concludere con altrettanta convinzione. La ricerca svolta consegna al Gruppo di pilotaggio un insieme di elementi incoraggianti, che suggeriscono come estendere il lavoro nel territorio provinciale. Complessivamente, risulta confermato tutto l'impianto sperimentale di "Buon lavoro": l'architettura di progetto, il repertorio teorico delle azioni positive, il percorso di coinvolgimento degli attori interni ed esterni all'azienda, il metodo dei focus per dare protagonismo a donne e uomini nel lavoro, gruppi misti e gruppi omogenei per sesso, la valorizzazione delle pratiche informali di conciliazione.

Emerge il ruolo determinante della Provincia come agente di sistema, senza il quale non si metterebbero in moto quelle dinamiche virtuose da cui scaturiscono le azioni

positive. Un altro attore istituzionale importante è il Comune, come soggetto titolare di politiche sociali, educative e per la mobilità.

**Tav. 1 Percorso teorico di governo delle azioni positive**



## **Tav. 2 Repertorio Azioni positive**

### **Ingresso in azienda**

Selezione del personale

- inserzioni, colloquio, test, attenti alle qualità e modalità di comunicazione dei due generi
- Immissione in ruolo
- accompagnamento, addestramento, informazione sul contratto, sulle tutele, sulle opportunità e i servizi aziendali

### **Sviluppo**

Opportunità di apprendimento interno

- sostituzioni
- corsi aziendali

Opportunità di apprendimento esterno

- permessi per formazione continua
- partecipazione a ricerche, eventi, convegni connessi alle attività professionali

Mobilità orizzontale

- opportunità di passare a una nuova area professionale (emergente)

Mobilità verticale

- riconoscimento delle responsabilità esercitate
- inquadramento a livello superiore (tetto di cristallo)
- Valutazione del personale
- adozione di metodi sensibili alle differenze di genere

### **Orario**

- orario flessibile in ingresso e in uscita
- permessi retribuiti e non
- part-time verticale e orizzontale
- orario alla carta
- banca del tempo interna
- job sharing

### **Interruzione temporanea**

- programmi di aggiornamento a distanza per lavoratori assenti in periodo di maternità-paternità
- programmi di re-inserimento per lavoratori che rientrano dal periodo di maternità-paternità

continua tav. 2

### **Mobilità casa-lavoro**

- lavoro a distanza
- navetta aziendale nei punti di interscambio con mezzi pubblici
- agevolazioni con trasporto pubblico (fermate e orari facilitanti)
- agevolazioni con mezzi leggeri (bici, motorino, parcheggio custodito, colonnina ricarica per mezzi elettrici, ecc.)
- car pooling, car sharing

### **Servizi di prossimità**

- sportello diritti (Legge 53/2000, diritto di famiglia, affido e adozioni, servizi sanitari e sociali, ecc.)
- sportello pratiche burocratiche (posta, banca, anagrafe, prenotazioni, ritiro analisi, ecc.)
- servizi di pronta sostituzione familiare (albo delle baby sitter a chiamata, assistente per anziani e disabili, riparazioni domestiche, accompagnamento familiari fragili, ecc.)
- servizi per il tempo libero e l'educazione dei figli (asilo nido aziendale, agevolazioni presso il nido di quartiere, soggiorni estivi, iniziative culturali e sportive, ecc.)
- mensa con servizio di asporto

### **Servizi per l'integrità della persona**

- sportello molestie sessuali e mobbing
- iniziative di prevenzione e informazione
- procedure di mediazione e risoluzione dei conflitti personali





**Tav. 3 Interviste effettuate nelle quattro aziende**

AZIENDE	INTERVISTE		FOCUS GROUP	DONNE	UOMINI	Tot. Intervistati	Tot. Dipendenti	% Intervistati-dipendenti %
	SINDACATO	AZIENDE	N. Focus Group					
ALI SPA	7	2	2	8	12	20	133	15.0
FESTIVAL CROCIERE	2	3	3	14	2	16	95	16.8
MEDOV	2	1	1	6	/	6	29	20.6
MEDOV 2000	2	1	4	20	6	26	56	46.4
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>68</b>	<b>313</b>	<b>21.7</b>

## **Tav. 4 Proposte delle lavoratrici e dei lavoratori Medov e Medov 2000**

### **Medov**

#### **Servizi necessari per la custodia dei bambini**

- ❑ Convenzioni nidi vicini e parcheggi
- ❑ realizzazione di nido vicino alle tre aziende realizzato anche come servizio per la comunità (responsabilità sociale dell'azienda)
- ❑ ludoteca all'interno dell'azienda

#### **Orario di lavoro**

- ❑ Una maggiore flessibilità in entrata e in uscita
- ❑ Una maggiore chiarezza delle regole
- ❑ Snellimento delle procedure per richiedere i permessi

### **Medov 2000**

#### **Servizi necessari per la custodia dei bambini**

- ❑ convenzioni con nidi vicini e parcheggi
- ❑ albo di baby sitter qualificate realizzato con l'aiuto dell'azienda
- ❑ realizzazione di nido vicino alle tre aziende realizzato anche come servizio per la comunità (responsabilità sociale dell'azienda)
- ❑ ludoteca all'interno dell'azienda

#### **Sportello diritti**

- ❑ Predisporre una rete interna disponibile per tutti i lavoratori –intranet- per diffondere la legislazione di maggiore interesse per le/i lavoratrici sul diritto di famiglia, normative aziendali nuove o modifiche

#### **Consapevolezza della struttura aziendale**

- ❑ Predisporre una rete interna disponibile per tutti i lavoratori per tutte le informazioni che riguardano l'azienda (es. normative aziendali nuove o modifiche, convenzioni firmate dall'azienda per agevolare i lavoratori, ecc)
- ❑ Affiancamento ai vari reparti per capire cosa fanno;
- ❑ Un maggiore coinvolgimento degli interessati agli eventi promozionali verso l'esterno organizzati dall'azienda.

#### **Orario di lavoro**

- ❑ Una maggiore flessibilità in entrata e in uscita
- ❑ Una maggiore chiarezza delle regole

## **Tav. 5 Proposte delle lavoratrici e dei lavoratori Festival Crociere**

### **Servizi necessari per la custodia dei bambini**

- ❑ convenzioni con nidi vicini e parcheggi
- ❑ albo di baby sitter qualificate realizzato con l'aiuto dell'azienda
- ❑ realizzazione di nido vicino alle tre aziende realizzato anche come servizio per la comunità (responsabilità sociale dell'azienda)
- ❑ ludoteca all'interno dell'azienda
- ❑ servizio di pulmino per l'accompagnamento dei bambini da/per scuola materna/elementare/ludoteca
- ❑ convenzione /realizzazione di centri estivi

### **Immissione al ruolo**

- ❑ organigramma aggiornato e preciso
- ❑ giornalino aziendale
- ❑ opuscolo disponibile (attività, peculiarità dei reparti e tutto ciò che può essere utile sapere sul funzionamento dell'azienda, compreso una informativa sul contratto nazionale di riferimento)
- ❑ programma di formazione aggiornato e continuo

### **Orario di lavoro**

- ❑ Orario flessibile (una maggiore flessibilità in entrata, in uscita e/o nella pausa pranzo)
- ❑ Una maggiore chiarezza delle regole

## **Tav. 6 Proposte delle lavoratrici e dei lavoratori Ali SPA**

### **Accompagnamento al ruolo**

- organizzazione di incontri di confronto con altre donne che svolgono lo stesso mestiere finalizzati ad un confronto costruttivo e di arricchimento reciproco.

### **Sicurezza**

radio trasmittente e/o un telefono che prenda anche nei luoghi dove non c'è ricettività colonnine di emergenza ad una certa distanza

- cicalini collegati alla rimessa di riferimento o al controllore
- radioline come quelli che hanno gli urbani
- numero verde che consenta di mettersi subito in contatto con i controllori delle rimesse per segnalare emergenze
- cellulari aziendali in ogni rimessa che gli autisti prendono al mattino firmando
- tesserino di riconoscimento per facilitare l'individuazione del ruolo ricoperto sia da parte dei clienti che delle forze dell'ordine.
- vernice catarifrangente per migliore segnalazione delle fermate
- interventi celeri alle richieste di manutenzione
- verificare la possibilità di recuperare pezzi di ricambio per i mezzi obsoleti
- realizzare una vera e propria rimessa a Cogoleto
- richiamare l'attenzione delle istituzioni locali competenti per costruire o ricostruire i parapetti in modo adeguato
- attenzione all'assegnazione delle vetture in relazione al tipo di percorso

### **Servizi igienici**

- costruire appositi servizi autopulenti laddove non esistono servizi
- convenzioni con i bar che si trovano vicini ai capilinea
- accordi con comune per garantire la pulizia dei servizi pubblici del comune
- curare maggiormente i servizi nelle rimesse e, dove possibile (es. rimessa di Pedemonte), costruire un doppio servizio.

### **Divise**

- puntualità nel fornire gli indumenti
- pantaloni più comodi per le donne