



## **Il Tempo delle Donne**

Progetto ID 158160 – Azioni di sistema E1 FSE Obiettivo 3

<http://www.iltempodelledonne.it>

### **ANALISI ENTI E AZIENDE DI SERVIZI**

#### **Le organizzazioni intervistate**

Per lo studio dei servizi sul territorio, della qualità e delle modalità di offerta degli stessi, sono state svolte 30 interviste semi-strutturate, divise equamente per territorio, ai responsabili degli enti.

Sono stati scelti enti ed aziende che offrono servizi, in modo da comprendere diverse specificità e da garantire una sostanziale omogeneità tra i territori per non inficiare le possibilità di confronto.

Certamente il campione non può essere considerato rappresentativo delle aziende di servizio presenti nei tre territori, ma riteniamo possa contribuire a fornire un'idea di questa realtà.

Ogni sotto-campione territoriale è costituita da organizzazioni che comprendono:

- Asili nido e servizi privati di cura ai bambini in età equivalente
- Scuole elementari e medie
- Il Centro per l'Impiego del territorio
- Un'agenzia di lavoro interinale presente sul territorio con almeno una filiale
- Associazioni che si occupano della cura di bambini in età scolare ne periodo pomeridiano

I gruppi si differenziano tra loro solo su alcune tipi di servizio forniti dagli enti intervistati, che si limitano ad una o due per ogni zona:

- Azienda privata (s.p.a.) di trasporti
- Centro donna
- Associazione cura anziani
- Centro di analisi e prevenzione.

## **Risultati**

Dall'analisi delle interviste emergono vari elementi di interesse, che illustreremo tra poco mantenendo la suddivisione in argomenti così come si presentano nel questionario; un punto sul quale è importante riflettere fin da subito è la relativa omogeneità tra i territori, che si nota sostanzialmente in ognuno degli aspetti presi in considerazione.

Veniamo agli elementi specifici analizzati.

Per prima cosa, gli **orari** ed il **calendario** osservati dagli enti nel fornire i servizi.

Emerge una certa rigidità nell'adeguare gli orari dei servizi alle esigenze di utenti sempre più diversificati tra loro e che tendono, dunque, a allargare la gamma dei periodi critici a tutto l'arco della giornata.

Si presenta una differenza notevole tra organizzazioni in base alle dimensioni e al grado di autonomia decisionale degli enti. Le aziende piccole (si tratta di associazioni o enti di diritto privato limitate allo specifico territorio, che si occupano di servizi alla persona) si comportano naturalmente in modo indipendente nella scelta degli orari di servizio e si mostrano pronte ad ulteriori avanzamenti nelle pratiche di orari differenziati. In questa categoria vanno aggiunti anche gli asili.

Le organizzazioni che, invece, rispondono a criteri organizzativi comuni a livelli più ampi del territorio – regionale o nazionale – (scuole, Centri per l'Impiego e agenzie interinali) devono attenersi a regole stabilite centralmente e piuttosto restie o lente all'innovazione o sperimentazione. Molti intervistati in rappresentanza di queste organizzazioni lamentano appunto una forte rigidità decisionale, ma soprattutto contrattuale.

Certamente anche all'interno di questo gruppo si nota una discreta volontà di sperimentare innovazione di orari, in modo da coprire parti della giornata, come il tardo pomeriggio, che spesso i servizi tralasciano.

Per quanto riguarda il calendario annuale va detto che il periodo critico è quello estivo, in particolare il mese di agosto, nel quale si concentrano i periodi di chiusura degli enti intervistati e che invece tendono a coprire tutti gli altri periodi dell'anno. Un'analisi delle esigenze femminili appare in questo senso importante per capire con una certa precisione le dimensioni delle difficoltà conciliative in questo periodo dell'anno. In termini generali si può affermare che la gestione dei calendari annuali sembra ancora molto legata ai modelli produttivi di qualche decennio fa; sappiamo, infatti, che le madri lavoratrici attuali non necessariamente godono di vacanze estive prolungate e che possono, quindi, concentrarsi, in particolare in agosto, le difficoltà di conciliazione con la cura dei figli (o anche di anziani).

Un elemento molto importato è il livello di **coordinamento territoriale** raggiunto dagli enti. Le organizzazioni educative e di cura vantano un livello mediamente alto di coordinamento; nei pochi casi in cui manca esso viene riconosciuto come scopo da realizzare, perché ritenuto fondamentale nel determinare la qualità del servizio stesso.

Su questo aspetto si nota un livello solo leggermente inferiore degli enti della zona dell'Alto Milanese, nella quale le forme di coordinamento sono meno presenti e soprattutto meno allargate (per numero e tipo di attori coinvolti). Va ricordato, comunque, che per le caratteristiche del campione questa caratterizzazione può essere stata influenzata dalla scelta (in parte dalla casualità stessa) degli enti da intervistare.

Le organizzazioni che lavorano sul fronte lavorativo (Centro per l'Impiego e Agenzie interinali) mostrano meno abitudine alla collaborazione sul territorio, pur non mancando né la loro volontà né la pratica di forme di coordinamento, che spesso appaiono più legate alle altre sedi dell'organizzazione in altri territori che agli altri enti che forniscono servizi nella medesima zona.

Veniamo all'**autonomia decisionale**, argomento in parte già affrontato nei precedenti paragrafi. Questo è un elemento che assume grande rilievo nelle parole degli intervistati. La possibilità di assumere decisioni sugli orari e sui tipi di servizio appare una risorsa indispensabile per risolvere gli attriti tra impegni di lavoro e di cura. Gli enti pubblici sono il caso più evidente: l'obbligo ad attenersi in particolare alle regole dei contratti nazionali, che dalle parole degli intervistati sono visti come ostacoli non solo alle grandi innovazioni, ma anche alle piccole flessibilità di gestione degli orari.

Le organizzazioni che sembrano funzionare meglio sono, come detto, le piccole aziende di servizio alle famiglie con bambini piccoli specifiche dei territori e spesso gli asili. Si tratta di enti in grado di adeguarsi con relativa facilità e velocità alle esigenze degli utenti, ma, d'altra parte, rispondono ai bisogni di una minima parte del territorio. In questo senso: *piccolo è bello ma anche insufficiente...*

È molto interessante, a questo proposito, il caso di un Centro per l'Impiego, che reagisce alla rigidità strutturale impostagli con limitati, ma, secondo l'intervistato, efficaci pratiche informali: appuntamenti con gli utenti in orari esterni a quelli prefissati dai contratti per venire in contro alle esigenze di vari utenti, tra i quali le donne madre.

Un elemento ovviamente centrale e delicato nella nostra ricerca è rappresentato dalla **sensibilità alle esigenze femminili**: quanto gli enti di servizio tengono conto delle specificità femminili ed in particolare delle donne lavoratrici e madri.

Questo è un aspetto critico in un panorama certamente non negativo sotto altri punti di vista. Sono, infatti, molto scarse le iniziative di rilevazione dei bisogni sul territorio. Quando esse si verificano sono limitate a questionari di *customer satisfaction*. Le organizzazioni limitate al singolo territorio hanno maggiore facilità di ascolto delle (poche) voci delle utenti.

L'aspetto più rilevante è, però, che non emerge una distinzione tra famiglie e donne nella definizione e, di conseguenza, nella (già scarsa) rilevazione dei bisogni. Le donne solo in alcuni casi (si tratta per lo più di enti che si rivolgono quasi esclusivamente a donne) sono riferimento principale delle iniziative degli enti, che, invece, dichiarano apertamente di rivolgersi più in generale alle famiglie e, in alcuni casi, di non considerare decisivo la specificità femminile. La spiegazione, offerta da un paio di intervistati della coincidenza tra i due soggetti dal punto di vista dei servizi non appare né convincente né attenua il problema, soprattutto se si ritiene, come nel nostro caso, l'indifferenza di genere un elemento limitante la qualità dei servizi stessi.

Passiamo ora all'esame degli aspetti progettuali ed innovativi che le organizzazioni hanno realizzato o hanno in progetto, o ancora vorrebbero, realizzare in futuro.

Il primo aspetto è quello delle **innovazioni** (progetti; sperimentazioni; miglioramenti) **già realizzate**. L'oggetto più frequente di innovazioni è rappresentato dagli orari, seguita dallo snellimento delle procedure di accesso al servizio e dalla diversificazione dell'offerta di servizi. Meno frequenti (probabilmente anche di più difficile realizzazione) sono i miglioramenti dei trasporti sul territorio. Scarse sono, infine, le innovazioni che riguardano il miglioramento della collocazione fisica delle sedi dei servizi.

Ai rappresentanti delle aziende di servizio è stato anche chiesto di parlare delle possibilità di **ulteriori innovazioni** e di chiarire quali condizioni possano permettere o migliorare la loro realizzabilità.

Le idee sui possibili miglioramenti si concentrano sostanzialmente sulla questione degli orari, che evidentemente emerge come elemento critico e punto chiave allo stesso tempo. L'allungamento dell'offerta oraria dei servizi viene espressa da molte organizzazioni al di là delle differenze tipologiche del servizio offerto. Certamente, in molti casi, soprattutto gli asili, si ritiene di aver già raggiunto l'*optimum*, perché proprio l'obiettivo di estensione degli orari è stato realizzato al suo massimo grado in relazione alle esigenze dell'utenza (o alla percezione di queste). Più raramente gli enti ritengono importante la copertura del mese di agosto.

In pochi casi viene indicato, invece, l'obiettivo di rivolgersi all'utenza specificamente femminile, cioè di concentrare l'azione dei servizi con un'attenzione (fin qui limitata) al genere.

I fattori facilitatori dell'innovazione più frequentemente indicati nelle interviste sono il coordinamento con le altre organizzazioni (istituzionali e non) sul territorio e maggiori risorse economiche da poter investire per il personale e per ulteriori spazi fisici di lavoro.

L'aspetto dell'indagine, abbiamo detto, è deficitaria e rappresenta per gli enti intervistati, un altro elemento da sviluppare nei prossimi periodi. Non si tratta naturalmente di un obiettivo in sé, quanto di un mezzo per la migliore realizzazione di ulteriori innovazioni nell'offerta di servizi.

In sintesi, bisogna dire che la qualità dei servizi (certo con l'occhio di chi li offre e *non* di chi li riceve) viene descritta come buona, pur non mancando, come detto, notevoli possibilità di miglioramento. Pur in un sostanziale equilibrio tra le zone, si segnalano alcune leggere differenze che vale la pena esporre. Il Nord Milano appare più avanti dal punto di vista del lavoro coordinato tra gli enti presenti sul territorio; l'Alto Milanese, che mostra un leggero deficit proprio in quest'ultimo aspetto, trova un elemento di relativa superiorità nella maggiore differenziazione dell'offerta di servizi. Il Vimeratese appare per gli altri aspetti sostanzialmente in linea con gli altri territori.

### **Un'ipotesi interpretativa**

Come ultimo passo del rapporto propongo un'interpretazione sull'insieme delle interviste. Siamo di fronte a due settori di servizi: quello lavorativo e quello assistenziale ed educativo. Nel primo si concentrano minore sensibilità alla questione di genere, minore flessibilità negli orari dei servizi e si osserva una generica ed indiretta influenza sulle capacità conciliative delle donne.

Sull'altro fronte si notano, in particolare negli asili e servizi affini, una maggiore attenzione alle donne (non necessariamente alle lavoratrici!) ed una capacità, oltre che volontà, di operare sull'estensione degli orari.

Ora, il rischio che sembra emergere è che, considerando appunto i due settori di offerta di servizi, in caso di deficit di qualità di almeno uno dei due, venga favorita l'erogazione di servizi per le donne madri in generale e non per le madri-lavoratrici. La conseguenza è ovviamente quella di mancare completamente l'obiettivo della conciliazione, proprio perché non si tengono uniti i contenuti (di genere) dei servizi per l'occupazione e quelli di cura.