

Un nuovo servizio per la conciliazione vita-lavoro in Banca d'Italia¹

La Banca offre ai propri dipendenti alcuni importanti strumenti di conciliazione vita-lavoro tra i quali, in tema di cura della famiglia e dei figli, le strutture pedagogiche a disposizione dei dipendenti delle strutture romane e i contributi per l'utilizzo di strutture esterne per la rete territoriale.

Vi sono, tuttavia, alcune ulteriori criticità che interessano le famiglie di dipendenti con entrambi i genitori lavoratori, i quali si trovano a dover garantire la custodia dei bambini durante i periodi di interruzione delle attività scolastiche. Tali esigenze, per far fronte alle quali si fa usualmente ricorso ad assenze dal servizio con diverse modalità (ferie, part-time, permessi), incidono sul tasso di presenza del personale e, più in generale, possono condizionare la qualità della partecipazione ai processi lavorativi del personale.

Il documento analizza in maniera sintetica una *best practice* nazionale in tema di conciliazione vita-lavoro - l'esperienza del Mini*Midi*Mef - e, traendo spunto da essa, traccia alcune linee per una proposta di adozione di una soluzione analoga in Banca d'Italia, di cui l'ADBI potrebbe farsi portavoce.

L'esperienza del Mini*Midi*Mef

Cosa è

Il **Mini*Midi*Mef** è un'iniziativa di conciliazione vita-lavoro, promossa dal Ministero dell'Economia a partire dal dicembre 2011, volta all'attuazione concreta delle pari opportunità di genere e, più in generale, al miglioramento del benessere organizzativo.

Consiste nell'offerta, all'interno di locali appositamente ristrutturati e attrezzati nel Palazzo delle finanze a Roma, di un servizio di ludoteca per i figli in età scolare dei dipendenti che prestano servizio nelle sedi romane, operativo nei giorni lavorativi durante quei periodi dell'anno in cui i servizi scolastici si interrompono (periodo estivo, ferie natalizie e pasquali, elezioni, scioperi programmati). Nel periodo estivo le attività si svolgono anche presso un centro sportivo convenzionato.

Come funziona

Il servizio Mini*Midi*Mef:

- È gratuito
- È destinato ai figli dei dipendenti dai quattro ai dodici anni

¹ A cura di Angela Di Maria e Roberta Zizza per ADBI. [Ringraziamento riu]

- si svolge in due turni giornalieri di 5h 45m ciascuno. I dipendenti, la mattina prima d'iniziare il lavoro, possono lasciare in custodia il figlio (o i figli) per riprenderlo/i poi all'ora di pranzo. Infatti, il servizio di mensa non è ancora previsto e al termine del turno gli utenti devono lasciare i locali. Se l'orario di lavoro di questi ultimi prevede un impegno lavorativo nel pomeriggio, possono ugualmente lasciarlo in custodia dopo pranzo per riprenderlo la sera.
- opera su prenotazione. L'accesso al servizio avviene in base a un meccanismo di graduatorie giornaliere previste da un Regolamento che disciplina il servizio. La procedura on line di prenotazione coniuga la garanzia del giusto accesso (in base, tra l'altro, al reddito del nucleo familiare e alle esigenze derivanti dalla sua composizione e dalle sue condizioni specifiche) con l'offerta di un servizio flessibile e differenziato.

Le attività formative e di svago, che includono giochi di socializzazione e di rappresentazione, laboratori artistici, di lettura, di psicomotricità e la visione di gruppo di cartoni educativi e documentari sono condotte da personale abilitato ai servizi all'infanzia, con formazione e competenza specifica, in misura di un educatore ogni sette bambini e ragazzi.

Gli ambienti, ricavati dalla ristrutturazione di locali in precedenza inutilizzati, comprendono una sala d'accoglienza, una biblioteca, due laboratori (uno per ciascuna delle fasce d'età servite: 4-8 e 8-12 anni), una sala multimediale/emeroteca, oltre ad attrezzature, arredi e servizi igienici specifici per l'infanzia.

Come è stato implementato

Il Servizio è stato ideato e progettato utilizzando esclusivamente risorse interne al MEF: il Comitato Pari Opportunità dirigenti ha redatto uno studio di fattibilità che è stato poi presentato alla Direzione Affari Generali (DAG) che ha adottato il Documento Finale.

Per verificare l'effettiva rispondenza del futuro servizio alle reali esigenze è stato distribuito al personale un questionario informativo.

L'affidamento della fornitura è avvenuto all'esito di una gara ad evidenza pubblica.

Il budget di start-up e di funzionamento è estremamente contenuto: si è riusciti a contenere la spesa per la ristrutturazione dei locali anche avvalendosi delle competenze tecniche interne al DAG e procedendo all'esecuzione in economia dei lavori. Le attrezzature, gli arredi e i materiali sono stati acquisiti, in larga parte, in maniera non onerosa. Inoltre il sistema di prenotazione permette di calibrare l'impiego del personale educatore esterno sulle reali esigenze limitando i costi di funzionamento.

Alcune modifiche e integrazioni del servizio sono state messe a punto in corso d'opera anche grazie ai feed-back ricevuti da questionari di *customer satisfaction* distribuiti al personale interessato.

Il MEF ha predisposto una utile guida per l'"esportazione" del servizio presso altre amministrazioni.

Il bilancio dell'esperienza

L'esperienza ha prodotto risultati positivi per il personale e per l'amministrazione dal punto di vista di:

- 1. Efficacia.** Il Servizio è stato ampiamente utilizzato (in 17 settimane ha accolto i figli di più di 200 dipendenti) al punto da generare liste d'attesa. L'analisi della customer satisfaction, monitorata attraverso questionari, ha mostrato un alto gradimento del servizio. Il tasso di presenza degli utenti (rapporto tra giorni lavorati e giorni lavorabili) nel periodo di utilizzo del servizio rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente risulta incrementato in media del 6%, sia per gli uomini che per le donne. L'incremento massimo è stato quello delle dirigenti donna, con +11%, poi quello del personale impiegatizio donna, con +8%. L'efficacia del servizio in termini di attuazione di pari opportunità di genere trova conferma anche nel fatto che il tasso di presenza dell'utenza del Mini*Midi*Mef è mediamente superiore a quella degli altri dipendenti con figli della stessa età. Questo potrebbe essere un indizio del fatto che l'utenza non ha utilizzato il servizio per colmare un gap di presenza, ma per aumentare oltre la media la propria partecipazione a processi lavorativi che, evidentemente, sono stati ritenuti ad alto valore aggiunto. I dipendenti che hanno usufruito del servizio si distribuiscono effettivamente in maniera omogenea lungo tutte le aree di inquadramento contrattuale, compresa la Dirigenza, a testimonianza del fatto che l'esigenza di poter partecipare pienamente ai processi lavorativi, anche addirittura con maggiore intensità, in determinati periodi dell'anno che spesso vengono a coincidere con quelli di chiusura delle scuole, appare accomunare tutti i livelli del personale del MEF, da quello più operativo a quello apicale.
- 2. Visibilità.** L'iniziativa è risultata tra i vincitori degli United Nations Public Service Awards (UNPSA), il riconoscimento che le Nazioni Unite ogni anno assegnano ai migliori progetti delle Pubbliche Amministrazioni di tutto il mondo che hanno conseguito risultati tangibili, offrendo servizi pubblici innovativi, efficaci e rispondenti alle reali esigenze delle persone. In particolare, il Mini*Midi*Mef è stato premiato nella categoria dedicata ai servizi a favore delle pari opportunità di genere. E' stata inoltre presentata in numerose occasioni pubbliche.
- 3. Economicità.** Il servizio è stato progettato e gestito con risorse umane interne e realizzato con un impatto finanziario limitato. L'investimento iniziale di predisposizione dei locali e di acquisizione degli arredi e delle attrezzature è quantificabile in circa 80.000 euro. Le spese per il funzionamento del primo anno ammontavano a circa 38.000 euro. Sotto il punto di vista delle risorse umane impiegate, esse corrispondono, durante le operazioni, a circa 0,75 unità di lavoro a tempo pieno di personale amministrativo al giorno per la gestione delle liste di prenotazione e il governo delle attività.

Le azioni dell'ADBI

Nel mese di febbraio abbiamo avuto un incontro con i responsabili del progetto Mini*Midi*Mef. Abbiamo visitato la struttura e discusso le principali scelte operate. La diffusione del presente documento si pone l'obiettivo, unitamente all'organizzazione di un seminario che potrebbe essere tenuto dai responsabili del Mini*Midi*Mef presumibilmente nel mese di ottobre, di promuovere la conoscenza di questo strumento presso il personale e presso i vertici dell'Istituto.

L'attivazione di un servizio analogo nella nostra realtà aziendale appare utile alla luce di alcuni limiti, soprattutto in termini di copertura al di fuori del periodo estivo, degli strumenti di custodia e intrattenimento attualmente disponibili. Rispetto ad essi, peraltro, si potrebbero avviare importanti sinergie.

Per poter valutare la portata di un progetto di questo tipo in Banca d'Italia è stata inoltre effettuata una prima quantificazione degli utenti potenziali. A essa seguirà una stima della domanda potenziale, che può essere inferita attraverso questionari rivolti agli utenti potenziali. In allegato a questo documento si riporta una proposta di questionario, ispirato a quello utilizzato presso il MEF, che potrebbe essere somministrato alle socie dell'ADBI o, ancor più significativamente, all'intera compagine aziendale [popolazione maschile inclusa].

Una Mini*Midi*Mef in Banca d'Italia? E se sì, con quali correttivi?

Ci chiediamo se e come l'esperienza del Mini*Midi*Mef possa essere utilmente importata in Banca d'Italia. Per far questo è necessario un esame preliminare degli strumenti già esistenti in Banca, identificandone eventuali margini di miglioramento. In secondo luogo verranno discussi alcuni elementi che potrebbero essere modificati rispetto alle scelte adottate dal MEF in un'eventuale adozione in Banca.

Attualmente in Banca il fabbisogno di conciliazione vita-lavoro in relazione alla cura dei figli è soddisfatto:

- con il sistema di congedi e permessi, che implica tuttavia l'assenza del dipendente e spesso una penalizzazione di natura economica (oltre che essere talvolta vincolata all'età del bambino);
- nell'area romana, attraverso le strutture pedagogiche - nido e scuola dell'infanzia - volte a coprire un fabbisogno strutturale di conciliazione e comunque circoscritte alla fascia di età 0-5 anni. Per la rete territoriale sono previsti sussidi all'utilizzo di strutture esterne;
- sempre nell'area romana, con il centro ricreativo organizzato nel periodo estivo dal CASC presso il centro sportivo sito in Via Tuscolana. Dal 2014 si è aggiunta un'iniziativa analoga per i periodi pasquale e natalizio. A essi si affiancano i soggiorni estivi (es. scuole di lingua,

vacanze natura, ecc.), che comportando un allontanamento dei partecipanti dal luogo di residenza sono di norma destinati ai figli al di sopra di età prefissate e talvolta soggetti a razionamento.

Il fabbisogno non strutturale di custodia e intrattenimento formativo dei figli appare dunque potenzialmente rilevante nei periodi diversi da quello estivo. Inoltre, anche la fruizione dei servizi esistenti, per gli addetti all'area romana, potrebbe anche nel periodo estivo essere limitata dalla distanza del centro sportivo dal luogo di lavoro e/o di abitazione.

Un servizio come il Mini*Midi*Mef potrebbe colmare questa lacuna. Durante il periodo estivo i due servizi potrebbero coesistere, oppure il servizio di custodia e intrattenimento formativo potrebbe essere accentrato presso il centro sportivo, utilizzando le iniziative già messe in campo dal CASC, ma integrate con un servizio di navetta attivo dai Poli di Via Nazionale e del CDM. Tenuto conto della giovane età dei destinatari del servizio andrebbe prevista la presenza di operatori in numero adeguato già sulle navette. Sul punto si richiama anche l'attenzione su due criticità dell'attuale iniziativa del CASC per il centro estivo:

1. l'uscita del bando è troppo tardiva (quest'anno la circolare relativa al centro estivo è del 29 maggio, a fronte di un avvio a partire dal 9 giugno; analogamente per il centro durante le vacanze di Pasqua la circolare era datata 3 aprile, a fronte di un inizio al 17 aprile);
2. non sono previsti sconti per figli successivi al primo e per i fruitori di più settimane.

In attesa dell'individuazione e allestimento di locali adeguati da parte della Banca l'utilizzo del centro sportivo unitamente al servizio di navetta potrebbe essere una soluzione adeguata anche al di fuori del periodo estivo a fronte della disponibilità di locali al coperto adeguati a ospitare bambini e ragazzi (sale giochi, palestre, ecc.).

L'avvio in Banca di un'esperienza ispirata a quella del Mini*Midi*Mef avrebbe a nostro avviso bisogno di alcuni correttivi, necessari soprattutto per garantirne la coerenza e l'integrazione con gli altri strumenti già in uso.

Il Mini*Midi*Mef è un servizio gratuito – salvo il costo del pranzo nel periodo estivo per chi si avvale della struttura esterna – ma l'accesso è regolato sulla base di criteri che tengono conto della situazione familiare anche dal punto di vista reddituale. A nostro avviso, anche per coerenza con quanto in uso per il centro estivo (che nel 2014 prevede un costo giornaliero di 16 euro), il servizio dovrebbe essere a pagamento, con una tariffa indipendente dalla situazione economica familiare ma modulata per il numero di figli e il numero di settimane di partecipazione.

In caso di domanda eccedente la capienza, la scelta avverrebbe attraverso sorteggio; potrebbero anche essere presi in considerazione meccanismi di rotazione o di massimali applicabili per ogni periodo di sospensione dell'attività scolastica o a livello annuo (es. al massimo una settimana durante il periodo natalizio, al massimo due durante il periodo estivo, al massimo 30 giorni in un anno, ecc.). La possibilità di prenotarsi per la ludoteca andrebbe resa possibile con largo anticipo rispetto alla data di effettivo utilizzo (ad esempio, nelle prime due settimane di novembre per il

periodo natalizio), con eventuale sorteggio in caso di domande in esubero da effettuarsi nella settimana immediatamente successiva a quelle di prenotazione, dando così modo alle famiglie che ne restino escluse di trovare una sistemazione alternativa.

Oltre alle chiusure scolastiche “convenzionali” legate a festività, ponti ed elezioni, il servizio potrebbe essere attivato anche in caso di scioperi o chiusure di scuole “non convenzionali” (es. scuole straniere) a fronte di un numero minimo di domande.

Al fine di garantire l’integrazione con gli strumenti aziendali di conciliazione vita-lavoro già esistenti, il progetto Mini*Midi*Mef è stato portato, attraverso un incontro informale, a conoscenza del CASC, il cui coinvolgimento nello sviluppo del progetto è considerato essenziale.

La quantificazione degli utenti potenziali

Con riferimento a febbraio 2014 sono 1.844 i dipendenti con figli di età compresa tra 0 e 12 anni, per un totale di 2.501 bambini e ragazzi. Il 70 per cento circa gravita su Roma (pari a 1.292 dipendenti e 1.719 figli), con la ripartizione tra i diversi poli come da tavola sottostante. Per quanto riguarda le filiali localizzate altrove, si riporta il dettaglio delle sole città in cui il numero di ragazzi/bambini della fascia di età prescelta supera le 35 unità.

| Sede | | N. dipendenti | N. figli |
|----------------|---------------------------------|---------------|------------|
| Roma | | 1.292 | 1.719 |
| <i>di cui:</i> | <i>Polo Via Nazionale</i> | <i>618</i> | <i>811</i> |
| | <i>Polo Via XX Settembre</i> | <i>85</i> | <i>128</i> |
| | <i>Polo Via Tuscolana</i> | <i>286</i> | <i>371</i> |
| | <i>Centro Donato Menichella</i> | <i>303</i> | <i>409</i> |
| Altre città | | 552 | 782 |
| <i>di cui:</i> | <i>Torino</i> | <i>28</i> | <i>39</i> |
| | <i>Milano</i> | <i>64</i> | <i>91</i> |
| | <i>Firenze</i> | <i>28</i> | <i>45</i> |
| | <i>Napoli</i> | <i>39</i> | <i>53</i> |
| Totale | | 1.844 | 2.501 |

Se il tasso di adesione in Banca fosse analogo a quello del MEF, dove si sono avvalsi del servizio 200 dipendenti sugli 800 aventi figli nella fascia di età interessata, nell'area romana i dipendenti che

beneficerebbero del servizio sarebbero oltre 300 (oltre 400 bambini/ragazzi). A titolo di mero confronto, nel 2013 hanno partecipato al centro ricreativo estivo [XX] bambini/ragazzi, nel 2014 [YY] hanno partecipato a quello organizzato nel periodo pasquale.