

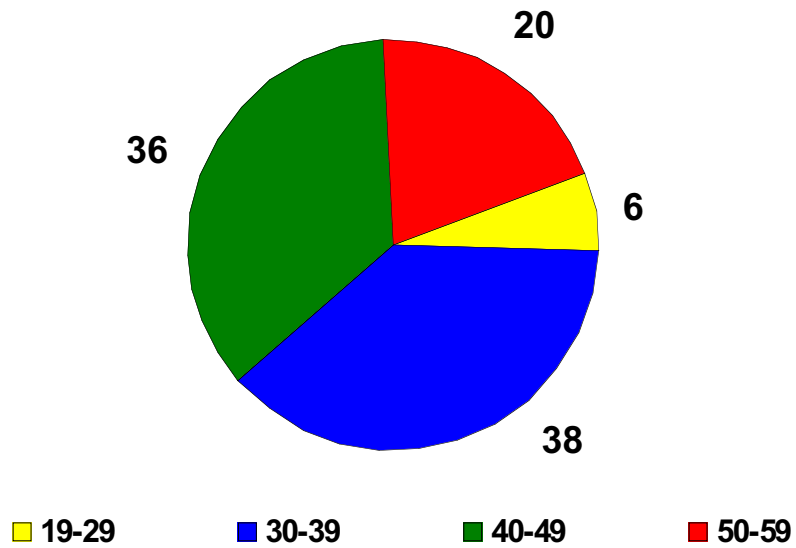
# **1 LA CO-VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DELLO 'SPORTELLO-DONNA': LA PERCEZIONE E L'ESPERIENZA CONCRETA DELLE UTENTI**

---

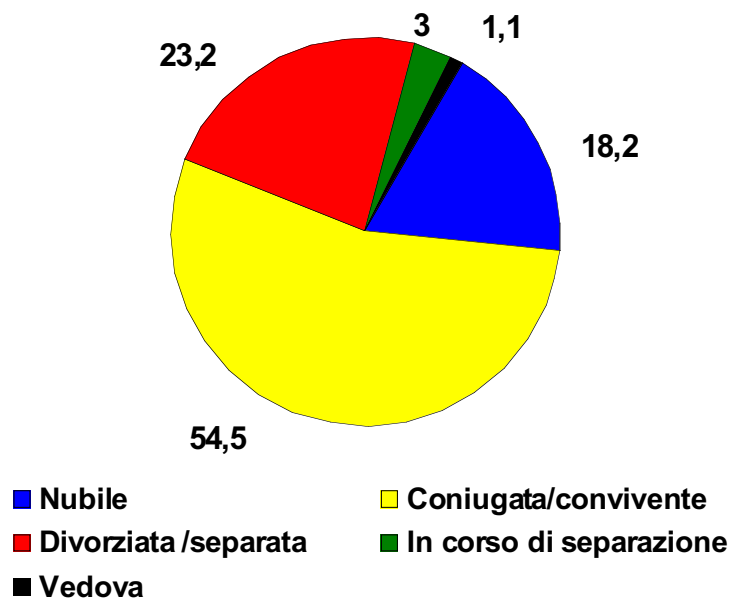
## **1.1 CARATTERISTICHE SOCIO – ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE**

Come all'interno dell'universo delle utenti del Consultorio, all'interno del campione di n. 100 donne intervistate, l'età è distribuita in modo eterogeneo, così come emerge dalla Fig. 1 che segue. Si può osservare, infatti, la presenza di diverse fasce d'età (comprese tra i 19 e i 59 anni), con una prevalenza delle fasce d'età centrali (30-39/40-49), pari rispettivamente al 38% e al 36% delle intervistate. Si tratta quindi in prevalenza di donne adulte nel pieno della fase riproduttiva del ciclo di vita, anche se sono presenti una quota del 6% di donne giovani (19-29 anni) e una quota anch'essa significativa del 20% di donne con età compresa tra i 50 e i 59 anni.

**Fig. 1 – Intervistate per fasce di età (in valore %)**

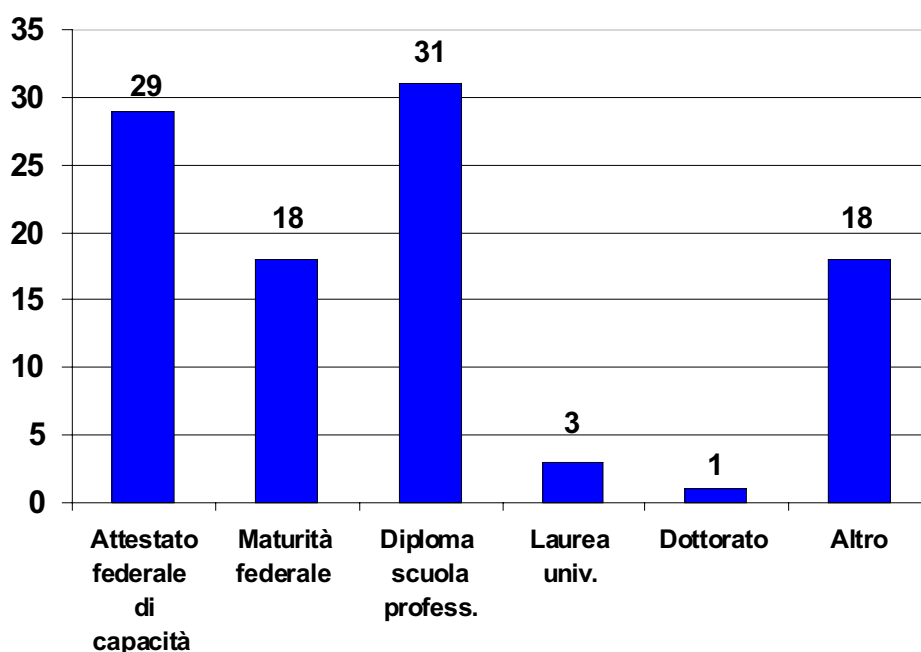


**Fig. 2 – Intervistate per stato civile (in valore %)**



Se si osserva la condizione al momento dell'intervista (ottobre '99) delle utenti sotto il profilo dello stato civile, si può notare che è rappresentata in modo assai consistente (54.5%) la condizione della donna coniugata/convivente, ma che in modo particolarmente significativo sono presenti soggetti divorziati/separati (23.2%) o in corso di separazione (3.0%), come mostra sopra la Fig. 2 che precede.

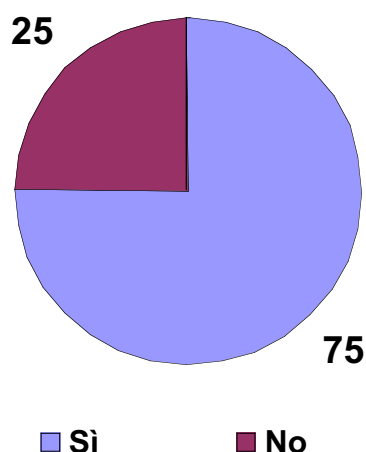
**Fig. 3 – Intervistate per titolo di studio (in valore %)**



Quanto al livello di scolarizzazione delle intervistate, rappresentato sopra nella Fig. 3, esso si attesta sui livelli intermedi, poiché si va dalle utenti che sono in possesso di titoli che vanno da un minimo dell'attestato federale di capacità (29%) - titolo che si ottiene dopo l'apprendistato - cui segue un 18% di utenti in possesso della maturità federale, un 31% con diploma di scuola professionale, un 3% con laurea universitaria, un 1% anche con il dottorato.

Consistente è però anche la quota di utenti intervistate (18%) - rappresentate nella sotto-categoria 'Altro' alla Fig. 3 - che, pur avendo un livello di scolarità non inferiore a quello del resto del campione (soprattutto diplomi di scuola superiore), tuttavia presenta il problema di avere un titolo di studio conseguito all'estero e non riconosciuto in Svizzera.

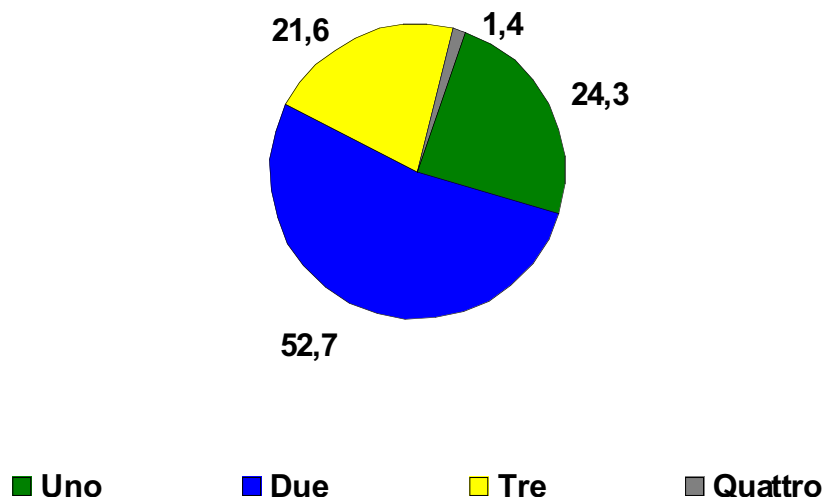
**Fig. 4 - Intervistate a seconda che abbiano/non abbiano figli (in valore %)**



Il dato relativo allo stato civile delle intervistate prima considerato (Cfr. Fig. 2) si qualifica ulteriormente se si considera (Cfr. Fig. 4) la maggiore consistenza all'interno del campione della quota di donne che hanno figli (pari al 75%) rispetto a quelle che non ne hanno (25%). Emerge difatti con ulteriore chiarezza che le donne adulte con impegni familiari costituiscono il nucleo più significativo in termini numerici delle utenti dello 'Sportello-Donna'. Al Consultorio quindi si rivolgono in buona parte soggetti che - cercando di lavorare - portano una situazione caratterizzata dalle problematiche della conciliazione tra impegni familiari e professionali cui si accennava nel capitolo precedente, facendo riferimento a quanto il Piano d'azione della

Svizzera del Groupe de travail interdépartemental indicava come una delle principali difficoltà della componente femminile dell'offerta di lavoro.

**Fig. 5 – Intervistate per numero di figli (in valore %)**



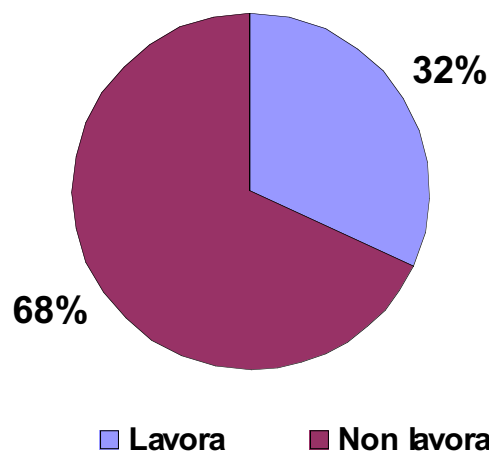
Il dato della presenza numerosa all'interno del campione di donne che hanno figli, e delle problematiche di cui esse sono portatrici nel loro rapporto con il mercato del lavoro, è meglio comprensibile se si osserva anche la Fig. 5 sopra presentata, dalla quale si evidenzia che la maggior parte delle intervistate con prole ha un numero significativo di figli: due (52.7%), tre (21.6%) o addirittura quattro figli (24.3%).

Si tratta quindi di donne con impegni familiari ipotizzabili come piuttosto onerosi, tanto più se si confrontano i dati relativi al numero dei figli con quelli relativi allo stato civile delle intervistate (Cfr. Fig. 2, che precede), che evidenziano la presenza nel campione - così come nell'universo delle utenti del Consultorio - di una componente di famiglie monogenitoriali con capo-famiglia donna (vedove, separate, divorziate, ecc.), e quindi di situazioni di ulteriore probabile aumento dei carichi di lavoro familiari sulla donna stessa.

## **1.2 CONDIZIONE OCCUPAZIONALE DI PARTENZA E BISOGNI PORTATI DALLE DONNE AL CONSULTORIO**

Sotto il profilo della condizione occupazionale, le donne che utilizzano il Servizio sono - al momento del primo colloquio al Consultorio - in prevalenza alla ricerca di un lavoro (68%), anche se è presente una quota significativa (32%) di utenti intervistate che già lavoravano, come si può osservare nella Fig. 6 che segue.

**Fig. 6 – Situazione occupazionale delle intervistate al momento del 1° colloquio con il Consultorio ‘Sportello-Donna’ (in valore %)**



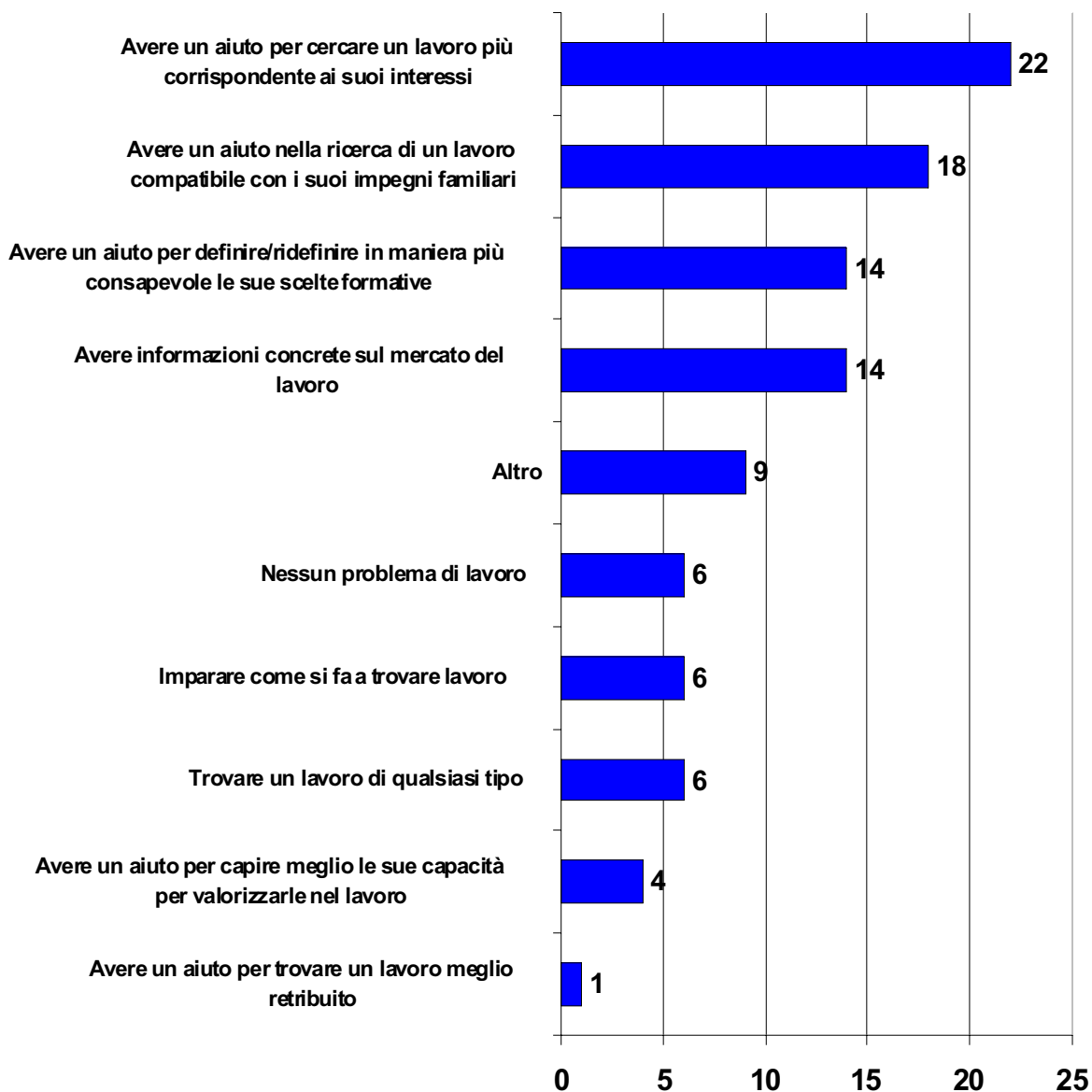
Interessante è poi osservare nella Fig. 7, che segue dopo il testo, con quale tipo di problema di lavoro le utenti di cui si è delineato il profilo si presentano al Servizio, che qui anticipiamo:

## ASSOCIAZIONE DIALOGARE-INCONTRI

- a) il 22% porta la domanda di un sostegno nella ricerca di un lavoro più corrispondente ai suoi interessi, e quindi esprime l'esigenza di una realizzazione professionale, oltre che il bisogno di lavorare;
- b) il 18% esplicita l'esigenza di avere un aiuto nella ricerca di un lavoro compatibile con i suoi impegni familiari;
- c) il 14% sente di avere bisogno preliminarmente di definire/ridefinire le proprie scelte formative;
- d) il 14% vuole avere informazioni concrete sul mercato del lavoro;
- e) il 6% chiede di imparare 'come si fa a trovare lavoro';
- f) il 6% ha bisogno di trovare un lavoro 'di qualsiasi tipo', e quindi rappresenta l'utenza spinta da una forte necessità economica;
- g) il 4% desidera capire meglio le sue capacità per valorizzarle nel lavoro;
- h) l'1% vuole trovare un lavoro meglio retribuito.

Esiste poi una quota del 6% che a posteriori riconosce di essersi rivolta al Consultorio per problemi che non erano tanto relativi al lavoro ('nessun problema di lavoro'), cui si aggiunge un 9% di utenza anch'essa portatrice di 'altre' richieste.

**Fig. 7 – Tipo di problema di lavoro portato dalle intervistate al Consultorio ‘Sportello-Donna’ (in valore %)**



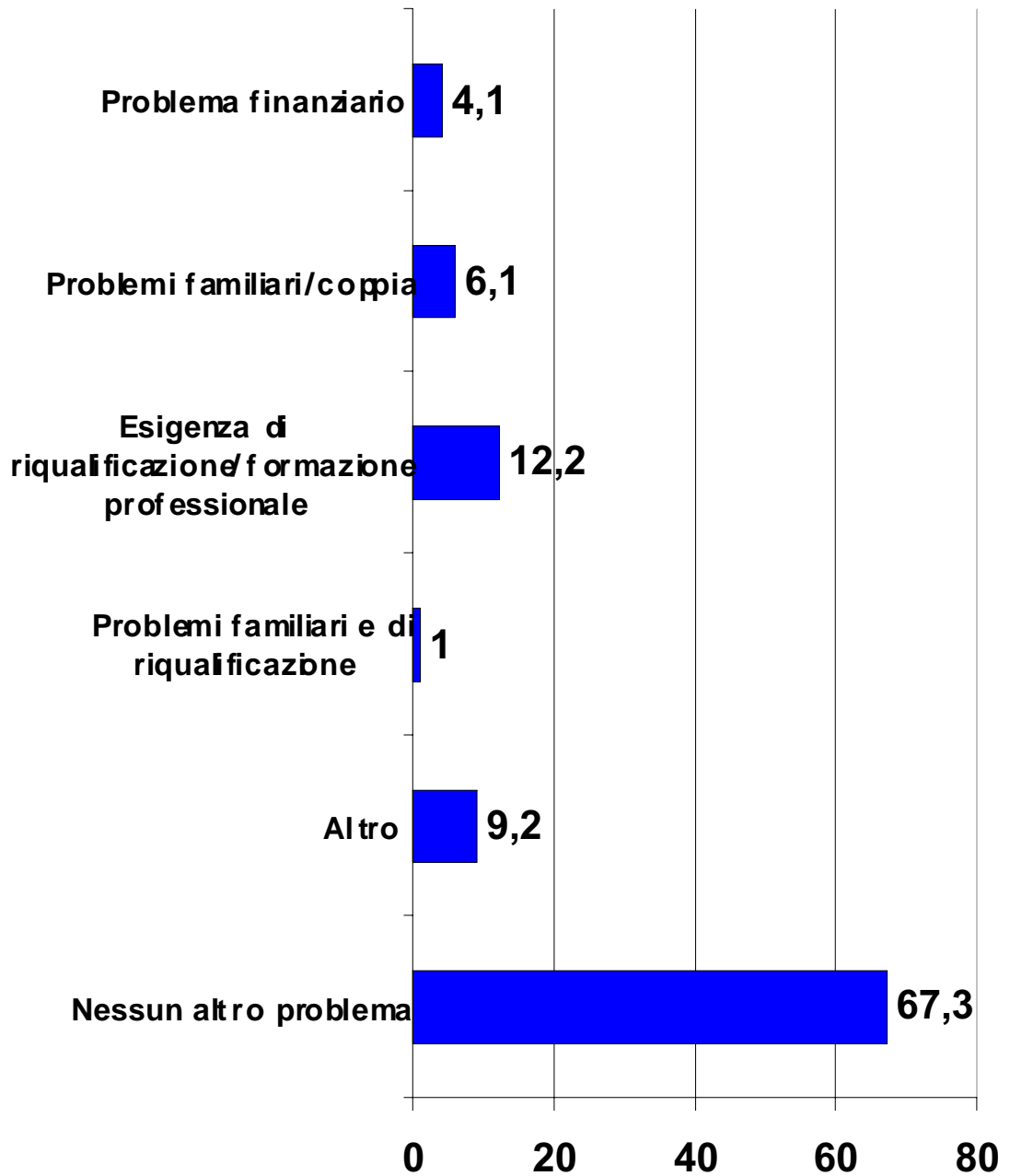
Poiché, difatti, nella fase dell’auto-valutazione le operatrici del Consultorio avevano ipotizzato **l’emergere di ‘altri’ bisogni da parte della loro utenza femminile, non strettamente correlati alla ricerca di un’attività professionale**, nel corso

della campagna di interviste telefoniche alle cento donne (Cfr. Allegato n. 5) si è cercato di esplorare quali altri problemi le donne contattate telefonicamente valutavano loro stesse di aver espresso al momento del contatto con il Consultorio.

Osservando la Fig. 8 nella pagina seguente, si può difatti osservare che - benché il 67.3% delle intervistate si sia rivolto allo 'Sportello-Donna' unicamente per problemi di lavoro (documentando l'efficacia e la pertinenza della comunicazione che il Servizio stesso ha realizzato sui propri obiettivi e attività, analizzata nel Cap. 4) - tuttavia, **i bisogni espressi prioritariamente o insieme alla domanda di aiuto per trovare un lavoro riguardano anche, per il 6.1% problematiche connesse alle relazioni familiari/di coppia.** E questa era la percezione espressa dalle operatrici nel corso del Focus Group di auto-valutazione (Cfr. Cap. 4).

Vengono peraltro espresse problematiche che non vengono incluse in senso stretto in quelle lavorative, ma che risultano direttamente connesse alla ricerca di un inserimento/reinserimento sul mercato del lavoro (4.1% di problemi finanziari; 12.2% di problemi di riqualificazione professionale). Esiste però anche una quota di 'altri' problemi che - dalla specificazione richiesta durante l'intervista (Cfr. Allegato n. 5) - sono risultate aver a che vedere con l'identificazione del Servizio come 'luogo di ascolto' di esigenze eterogenee e di carattere più generale: dalla ricerca di una consulenza legale per problemi di licenziamento, al bisogno di acquisire fiducia nelle proprie capacità, a quello di 'avere un confronto di idee', o infine suggerimenti per avviare un lavoro autonomo (un corso con queste finalità è stato realizzato dall'Associazione 'Dialogare-Incontri').

**Fig. 8 – Altri problemi portati dalle intervistate al Consultorio ‘Sportello-Donna’ (in valore %)**



### **1.3 L'ESPERIENZA CON 'SPORTELLO-DONNA'**

Con le interviste telefoniche si è voluto esplorare, oltre alle aspettative e ai bisogni di un campione di utenti, anche il loro vissuto e la loro valutazione dell'esperienza avuta con lo 'Sportello-Donna'. Infatti, prima di considerare se e come, a distanza di tempo, il percorso formativo aveva inciso sugli atteggiamenti e sui comportamenti di questi soggetti relativamente al loro rapporto con il lavoro, si è voluto analizzare come essi avevano percepito e rappresentavano lo svolgersi della loro esperienza con il Consultorio, le loro reazioni soggettive al 'clima', alle diverse fasi, agli aspetti specifici della proposta di 'Sportello-Donna'. Pur considerando, infatti, che questi elementi venivano raccolti attraverso un racconto a posteriori, e che quindi sul ricordo delle ex utenti influivano gli eventi successivi all'esperienza fatta, è parso utile stimolare in loro una riflessione sul processo di intervento nel suo evolversi, per la significatività che anche una verifica di questo tipo riveste per un bilancio complessivo dell'intervento del Consultorio.

#### **1.3.1 La soddisfazione espressa dalle utenti sull'esperienza complessiva.**

La Tab. 1 alla pagina seguente mostra come le intervistate hanno dichiarato di essersi sentite al termine del loro percorso con il Consultorio.

La metodologia d'intervento adottata dallo 'Sportello-Donna' sembra aver avuto un impatto positivo, se dopo l'esperienza fatta **il 75% delle donne utenti dichiara di 'essere soddisfatta' (53% + 22%)**, mentre il 17% sente di avere altre esigenze che restano da soddisfare e solo l'8% si dichiara non soddisfatta.

Di particolare rilievo inoltre appare l'apprezzamento per lo specifico taglio adottato dall'intervento, focalizzato sull'attenzione alle motivazioni, alle risorse soggettive, alla crescita di consapevolezza ed autonomia nelle utenti. Difatti, il 53% delle intervistate ritiene di essersi sentita soddisfatta 'perché aveva più chiarezza di prima' sulle proprie aspettative, esigenze e risorse.

Dimostra quindi di aver apprezzato principalmente il lavoro di elaborazione su di sé e la propria esperienza realizzato con le operatrici.

Il 22% ha apprezzato invece particolarmente l'acquisizione di informazioni e strumenti per la ricerca di un lavoro, che gli è derivata dall'aver utilizzato il Servizio.

Le ragioni degli otto soggetti che si dichiarano non soddisfatti - come si può ricavare dall'analisi delle 'Note al clima di intervista' che riguardano coloro che hanno dato una valutazione che comprendeva anche aspetti critici dell'esperienza - sono inoltre a posteriori ripensate alla luce del fatto che si è presa coscienza di aver portato al Consultorio aspettative inadeguate o non pertinenti, ad esempio di trovare qualcuno che fornisse loro direttamente una collocazione sul mercato del lavoro.

**Tab. 1 – Soddisfazione delle intervistate dopo l'esperienza con 'Sportello-Donna'**

<b>SODDISFAZIONE DELLE UTENTI INTERVISTATE</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Soddisfatta perché aveva maggiore chiarezza di prima	53	53
Soddisfatta con più strumenti di prima (documentazione e informazioni; curriculum/lettera di autocandidatura)	22	22
Alcune esigenze sono rimaste da soddisfare	17	17
Non soddisfatta	8	8
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 1.3.2 Utilità percepita del primo colloquio.

I dati mostrati nella Tab. 2, alla pagina seguente, indicano in particolare quale utilità le intervistate hanno attribuito al primo colloquio, quando cioè è avvenuta la definizione della relazione di scambio e supporto con le operatrici. Tale momento, inoltre - poiché costituisce l'unico servizio erogato dal Consultorio di cui alcune donne hanno potuto/voluto usufruire - rappresenta in alcuni casi uno 'spazio' particolarmente significativo per il suo impatto sull'esperienza dei soggetti che lo hanno utilizzato. Come si può notare, i dati confermano che **i risultati più apprezzati anche sotto il profilo dell'utilità sono quelli che attengono all'area della maturazione di una consapevolezza dei propri problemi principali (38%) e delle proprie aspettative (5%), per un totale del 43%**, seguiti da quelli che riguardano la possibilità di 'ottenere strumenti' per la ricerca di un lavoro (16%).

In diversi casi (26%), il primo colloquio ha costituito l'avvio di un percorso di risoluzione di un insieme di problemi, che ha richiesto altri colloqui, oppure altre modalità di intervento. Vedremo più avanti infatti che alcune intervistate hanno usufruito di 'bilanci individuali', 'bilanci di gruppo', 'corsi di orientamento', e così via.

Il 15% delle intervistate nuovamente segnala (Cfr. Tab. 2, alla pagina seguente) che ha trovato nel Consultorio la risposta ad 'altre esigenze', che nel corso dell'intervista sono state specificate in questi termini: il bisogno di essere 'accolta' da una persona 'gentile'; di un 'aiuto morale', come 'da una mamma', e così via.

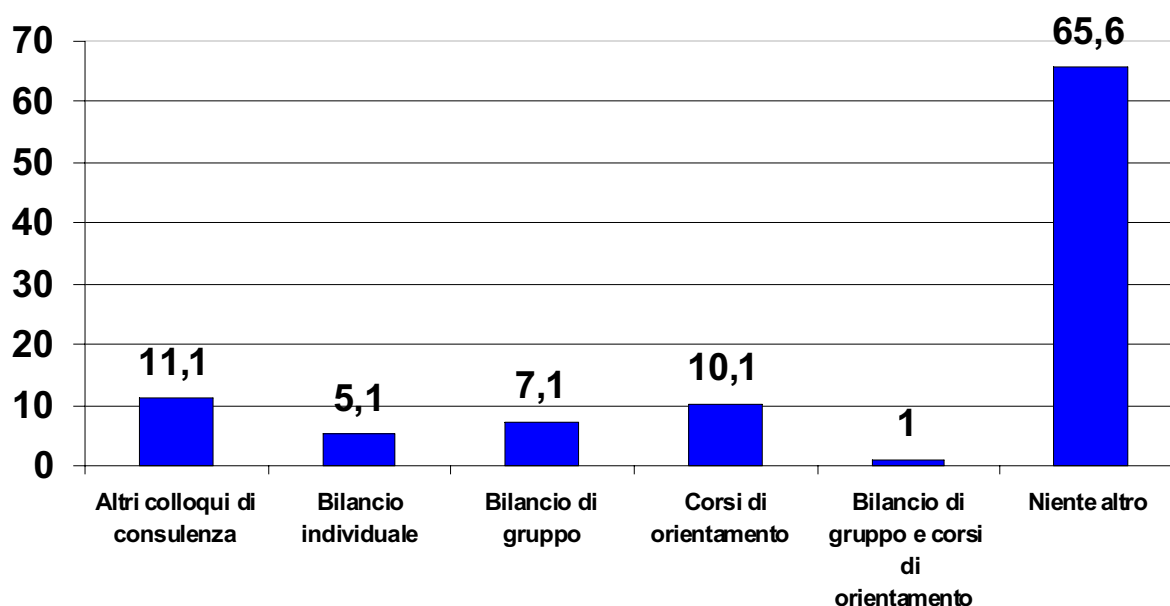
Si tratta quindi di aver trovato risposta anche ad una domanda di 'maternage', in un particolare momento di difficoltà, dovuto, talvolta, come si è visto, anche alla mancanza di reti relazionali positive per la presenza di una crisi familiare. Il dato appare di un certo rilievo per la sua consistenza, e sembra confermare l'ipotesi avanzata in sede di auto-valutazione dalle operatrici del Servizio: per quanto esistano altri Servizi analoghi gratuiti, alcune donne potrebbero scegliere di utilizzare a pagamento 'Sportello-Donna' in quanto il Servizio offre, come accade in altre esperienze di intervento 'al femminile' (Battistoni - Cattan, 1998), un **intervento dove il soggetto è al centro e di esso ci si prende cura** (Cfr. Piazza, 1998).

**Tab. 2 – Valutazione dell'utilità del primo colloquio**

<b>RISULTATI PRIMO COLLOQUIO</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Ha chiarito quale era il suo problema principale in quel momento	38	38
Ha definito meglio le sue aspettative	5	5
Ha ottenuto strumenti per la ricerca di un lavoro	16	16
Ha fornito una prima risposta parziale alla domanda espressa	26	26
Altro	15	15
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 1.4 ALTRI SERVIZI DEL CONSULTORIO UTILIZZATI

**Fig. 9 – Servizi del Consultorio successivi al primo colloquio utilizzati dalle intervistate (in valore %)**



**Una quota significativa, pari al 34,4% delle intervistate, ha utilizzato altri servizi offerti dal Consultorio dopo il primo colloquio (Cfr. Fig.9, che precede).**

Le esigenze rimaste ancora da soddisfare e/o l'interesse ad approfondire il proprio percorso orientativo sono quindi state incanalate in ulteriori interventi: l'11.1% delle intervistate ha utilizzato altri colloqui di consulenza, il 5.1% ha fatto un lavoro di bilancio individuale, il 7.1% un lavoro di bilancio di gruppo, il 10.1% ha seguito corsi di orientamento e l'1% sia bilanci di gruppo che corsi di orientamento.

### **1.5 IL GRADIMENTO DELLE UTENTI ESPRESSO DALLA PROPENSIONE A SEGNALARE IL SERVIZIO A CONOSCENTI ED AMICHE**

L'impatto complessivamente positivo dell'utilizzo del Consultorio sull'esperienza delle intervistate è confermato ulteriormente dai dati relativi alla propensione dell'86% di loro a consigliare il Servizio a conoscenti e amiche (Cfr. Fig. 10, che segue). In particolare, il 40% delle donne intervistate ha già dato suggerimenti in questo senso ad altre donne, e il 46% dichiara che se capitasse l'occasione lo farebbe senz'altro. **La forte propensione a suggerire ad altre donne l'utilizzo dello 'Sportello-Donna' costituisce non solo un indice di gradimento per l'intervento ricevuto, ma anche un canale di diffusione della conoscenza del Servizio** stesso, e di diffusione particolarmente efficace perché 'di prima mano' e da parte di utenti soddisfatte, che possono testimoniare non solo sui contenuti ma anche sul 'clima' garantito nella propria attività da 'Dialogare-Incontri'.

**Fig. 10 – Propensione delle intervistate a consigliare ad altre donne l'utilizzo del Consultorio (in valore %)**

### **1.6 GLI EFFETTI DELL'UTILIZZO DI 'SPORTELLO- DONNA'**

#### **1.6.1 L'attivazione della ricerca di un lavoro: problemi incontrati, strumenti ricevuti ritenuti più utili.**

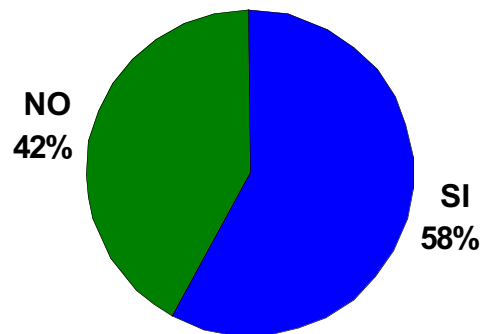
Nell'ottica valutativa delineata in sede introduttiva e di Nota metodologica - come più congruente con gli obiettivi

dell'intervento del Consultorio - **il 'primo' passo concreto da valutare come esito possibile dell'utilizzo del Servizio da parte delle utenti, è quello dell'attivazione della ricerca di un lavoro.**

**Ben il 58% delle cento intervistate - ha di fatto 'mosso questo primo passo',** e questo dato segnala che c'è stata evidentemente una consistente attivazione di risorse a livello soggettivo, che si è anche tradotta in comportamenti concreti.

Possiamo osservare il dato nella Fig. 11 alla pagina che segue.

**Fig. 11 – Utenti che hanno attivato una ricerca di lavoro dopo l’esperienza con ‘Sportello-Donna’ (in valore %)**

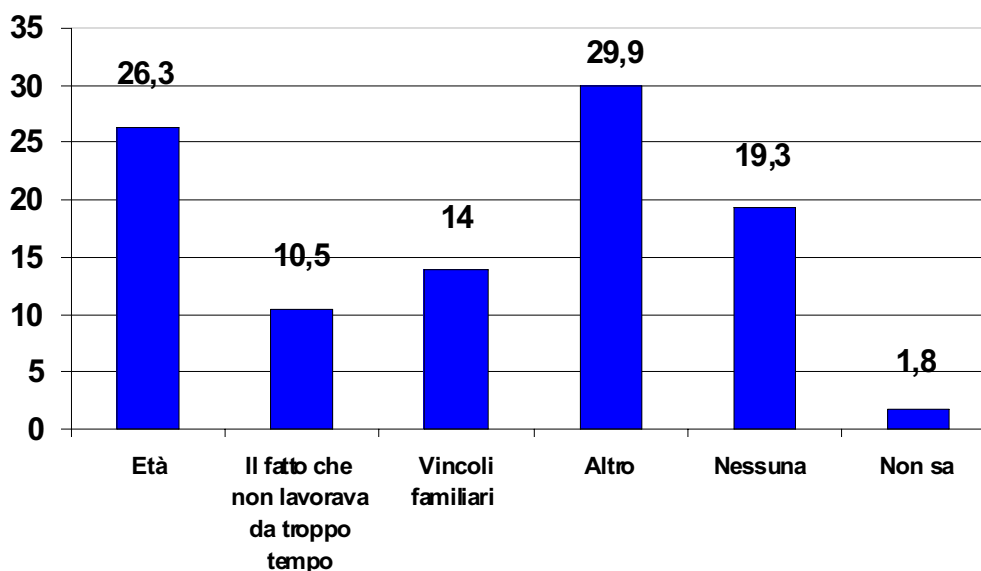


Casi validi: 99

La Fig. 12 nella pagina successiva, poi, segnala quali sono state le **principali difficoltà incontrate** da coloro che hanno effettuato la ricerca di un lavoro.

Il quadro che ne emerge è di particolare interesse, perché evidenzia l'incidenza una **gamma di variabili (età, vincoli familiari, prolungata assenza dal mercato) identificate in generale come fattori alla base dei problemi dell'occupazione femminile.**

**Fig. 12 – Le principali difficoltà incontrate dal 58% di intervistate che hanno cercato lavoro (in valore %)**



**L'età ha costituito il fattore di maggiore ostacolo** all'ottenimento di un impiego: il 26,3% di coloro che lo hanno cercato la dichiara come principale difficoltà incontrata. I **vincoli familiari** seguono con il 14% che li ritiene alla base dei problemi di ricerca di impiego. Il 10,5% dichiara di aver dovuto scontare una **prolungata assenza dalla realtà del lavoro professionale**. Tra coloro che dichiarano di aver incontrato 'altre' difficoltà troviamo infine esplicitate i problemi delle **donne straniere**, fenomeno emergente anche in Canton Ticino: assenza di titolo di studio riconosciuto, non conoscenza della lingua, ecc. Il 19,3% di coloro che hanno cercato lavoro sembra aver saputo però trovare efficaci strategie di superamento di eventuali difficoltà incontrate, perchè dichiara di non averne incontrata alcuna. In generale le intervistate che hanno cercato lavoro (Cfr. Tab. 3, che segue) hanno potuto sperimentare **l'utilità dei consigli e strumenti ricevuti dalle operatrici del Servizio**: dai n. 57 casi che hanno risposto (su n. 58) è segnalata in particolare **l'efficacia dell'analisi degli interessi/aspirazioni (per un totale del 32,4%) e della ricostruzione della propria esperienza passata (per un totale del 15,9%)**. Nel **33,1%** dei casi si attribuisce utilità ad un **insieme di consigli/strumenti acquisiti** dallo 'Sportello-Donna': analisi degli interessi e aspirazioni, ricostruzione dell'esperienza passata, informazioni sul mercato, tecniche di ricerca del lavoro, ecc..

**Tab. 3 – Consigli e strumenti di ricerca di lavoro ricevuti e ritenuti più utili (possibili più risposte)**

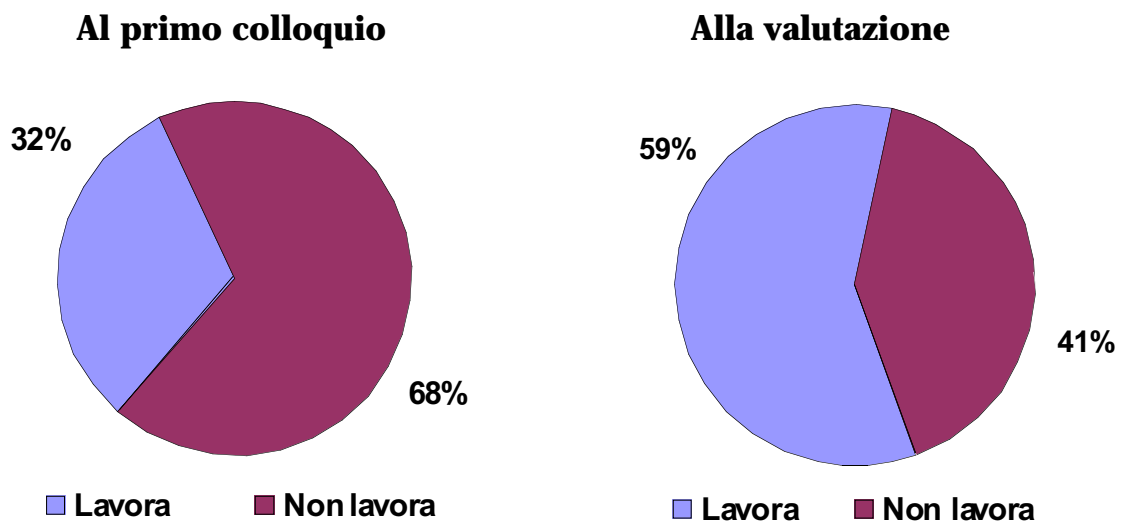
<b>CONSIGLI/STRUMENTI</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Analisi interessi/aspirazioni	5	8,7
Analisi interessi + ricostruzione esperienza	1	1,8
Analisi interessi + informazioni	2	3,4
Analisi interessi + curriculum	2	3,4
Analisi interessi + esperienza + curriculum	3	5,3
Analisi interessi + esperienza + altro	1	1,8
Analisi interessi + informazioni + curriculum	4	7
Ricostruzione esperienza passata	1	1,8
Ricostruzione esperienza + altro	1	1,8
Ricostruzione esperienza + curriculum + altro	2	3,4
Documentazione e informazioni raccolte	6	10,5
Documentazione, informazioni + curriculum	1	1,8
Curriculum/lettera autocandidatura	4	7
Curriculum + altro	2	3,4
Non uno in particolare/non sa	22	38,5
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

### **1.6.2 L'inserimento/non inserimento sul mercato, il cambiamento di lavoro.**

Consideriamo ora l'impatto dell'intervento di 'Sportello-Donna' sotto il **profilo occupazionale**.

In primo luogo (Cfr. Fig. 13) i dati sulla condizione occupazionale delle cento intervistate al momento dell'intervista di valutazione (ottobre '99), risultano maggiormente positivi (41% non lavora, 59% lavora) rispetto alla loro situazione al momento del primo colloquio (68% non lavorava, 32% lavorava), anche se l'intervento dello 'Sportello-Donna' va considerato come una delle variabili di contesto che hanno portato a buon fine una ricerca di lavoro peraltro utilmente sostenuta dai consigli e dagli strumenti ricevuti nella consulenza, secondo il parere delle stesse intervistate (Cfr. Paragrafo 5.6.1).

**Fig. 13 – Condizione occupazionale delle intervistate al momento del primo colloquio e al momento dell'intervista di valutazione – ottobre '99 (in valore %)**



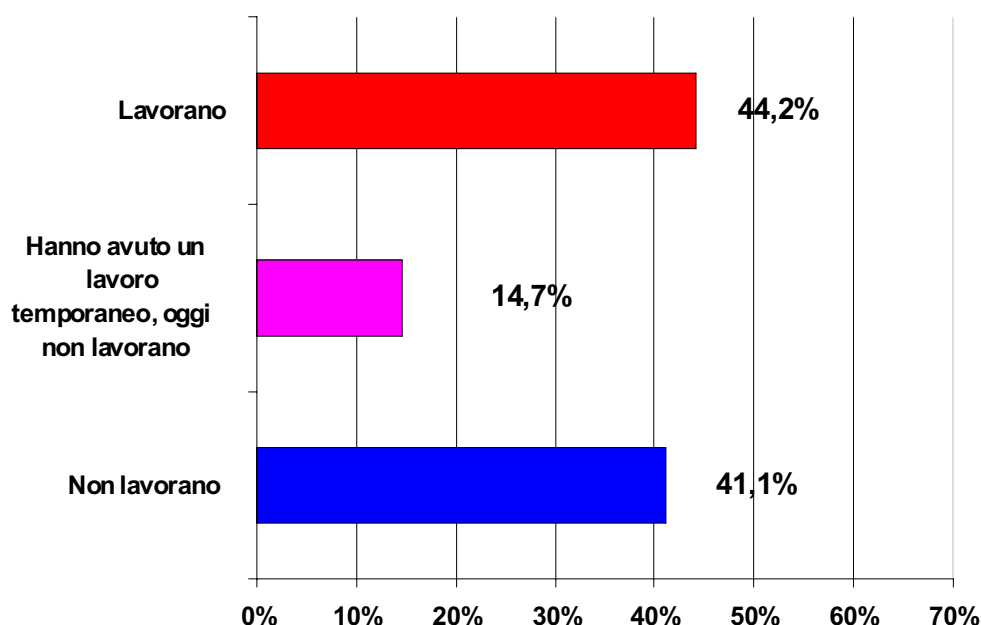
Casi validi: 100.

Vediamo ora più nel dettaglio i dati sulla situazione occupazionale delle cento utenti – distinguendo le non occupate da quelle occupate al momento del primo colloquio - al momento dell'intervista di valutazione (ottobre '99).

Consideriamo dapprima (Cfr. Fig. 14.a) **il gruppo delle sessantotto donne che si erano presentate al primo colloquio in una condizione di non occupazione.**

Più della metà di queste intervistate **hanno effettuato comunque un passaggio da una situazione di non occupazione ad una situazione di occupazione**: il 44.2% ha trovato un lavoro e lavorava ancora al momento della valutazione, il 14.7% è riuscita ad ottenere un impiego temporaneo, anche se al momento dell'intervista non lavorava più. Per il 41.1% invece l'inserimento sul mercato del lavoro non era ancora avvenuto al momento dell'intervista.

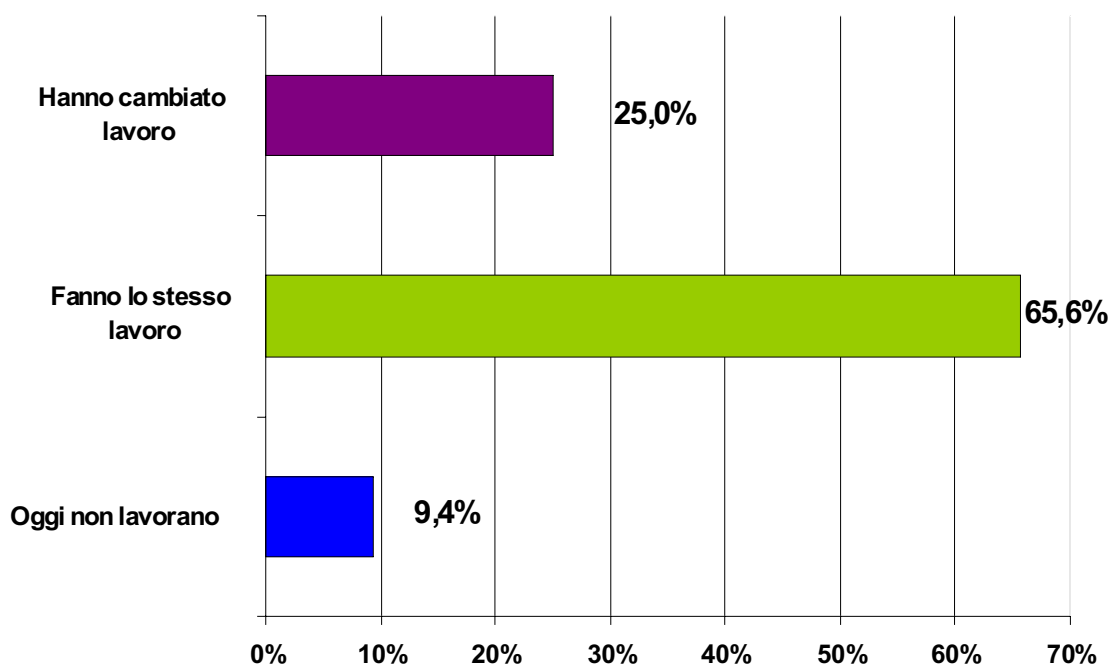
**Fig. 14. a- Intervistate non occupate al momento del primo colloquio (68%): situazione occupazionale al momento dell'intervista di valutazione - ottobre '99 (in valore %)**



Vediamo ora (Cfr. Fig. 14.b) **il gruppo delle trentadue donne intervistate già occupate al momento del primo colloquio.**

Il 25% di queste donne ha cambiato il tipo di lavoro, il 65.6% ha comunque mantenuto il proprio impiego, e solo tre sono i casi (9.4%) delle utenti che risultano non lavorare attualmente mentre prima lavoravano.

**Fig. 14.b – Intervistate occupate al momento del primo colloquio (32%): situazione occupazionale al momento dell'intervista di valutazione – ottobre'99 (in valore %)**



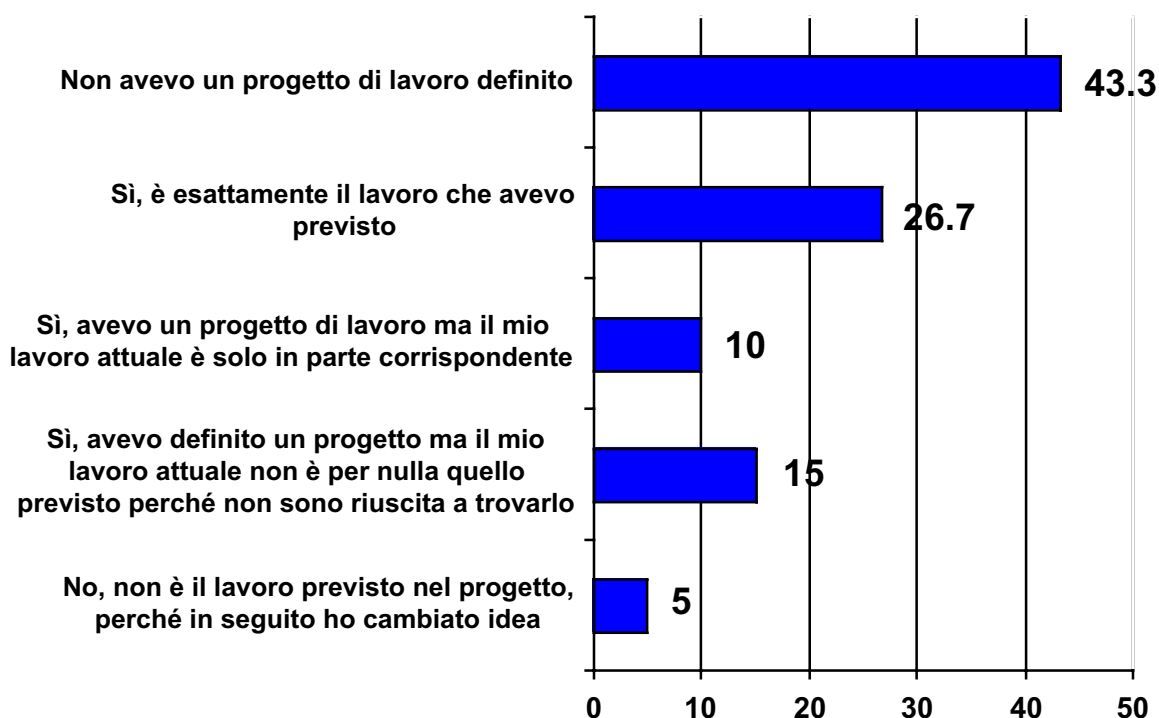
Osservando poi più da vicino **le modalità di lavoro delle donne che risultavano occupate al momento dell'intervista di valutazione (59 casi)**, notiamo inoltre che **prevalgono gli impieghi 'fissi' (51/59)**, seppure tra questi n. 16 sono a tempo pieno e n. 35 sono a tempo parziale (Cfr. Tab. 4). Soltanto n. 8 sono, infatti, i casi di donne con impieghi 'temporanei', tra i quali troviamo nuovamente un prevalere di n. 7 casi su 8 di tempi parziali.

Per quanto riguarda **l'entità significativa degli impieghi a tempo parziale (complessivamente 42/59 occupate)**, va ricordato che anche per altri Paesi si indica questa come una soluzione che potrebbe essere favorevole all'occupazione delle donne, nella fase centrale della vita adulta femminile - quando esse sono impegnate nella cura dei figli, soprattutto se questi sono numerosi - se, come denunciato dal Groupe de travail interdépartemental nel 'Plan d'action' per la promozione della parità donna - uomo in Svizzera, a lavorare a tempo parziale non fossero prevalentemente le donne e se comunque il tempo parziale non comportasse per loro penalizzazioni nei percorsi di carriera, come invece avviene.

**Tab. 4 - Modalità di lavoro delle occupate.**

<b>MODALITA' LAVORO</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Temporaneo a tempo pieno	1	1,7
Temporaneo a tempo parziale	7	11,9
Fisso a tempo pieno	16	27,1
Fisso a tempo parziale	35	59,3
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Fig. 15 – Tipo di lavoro svolto al momento dell'intervista di valutazione – ottobre '99: corrispondente/non corrispondente al progetto iniziale (in valore %)**



Oltre al dato complessivamente positivo di un'elevata quota di lavori 'fissi' e dunque più sicuri, presenti nel campione al momento dell'intervista, la Fig. 15 che precede, ci aiuta a vedere un altro aspetto positivo della condizione occupazionale delle utenti che lavoravano al momento in cui le abbiamo contattate (ottobre '99).

Su 59 donne occupate al momento dell'intervista, il 43.3% dichiara di non avere messo a punto un progetto di lavoro specifico durante la consulenza usufruita, e di avere quindi esplorato varie opportunità di impiego. **Il 26.7% delle donne che risultano lavorare al momento dell'intervista dichiara che sta facendo esattamente il lavoro che aveva progettato,**

**e il 10% dice che in parte il lavoro che svolge corrisponde al progetto fatto (per un totale di 36.7%).**

Certamente vanno tenute in conto anche le difficoltà incontrate nel realizzare i propri progetti professionali da un 15% di donne che non è riuscito a trovare un lavoro corrispondente ai propri progetti. Il 5% delle cinquantanove donne che avevano un impiego al momento dell'intervista ha invece cambiato idea rispetto al progetto inizialmente definito ed è per questo motivo che svolge un lavoro diverso da quello progettato.

Per quanto riguarda l'apprezzamento per il lavoro svolto attualmente sotto **il profilo della soddisfazione professionale e della retribuzione, i dati emersi dall'indagine appaiono abbastanza confortanti**, come emerge dalla Fig. 16 che segue.

**Fig. 16 – Giudizio relativo al lavoro svolto al momento dell'intervista di valutazione – ottobre '99 (in valore %)**

Su n. 59 donne occupate al momento dell'intervista di valutazione l'82% gradiva il proprio lavoro (al 49% piaceva molto e al 33% piaceva abbastanza). Non va però dimenticato che al 10% non piaceva molto il lavoro che stava svolgendo e che all'8% non piaceva affatto.

Resta quindi **un'area di criticità**, dovuta ad un insieme di fattori che potrebbero essere eventualmente approfonditi nel monitoraggio futuro previsto dal Servizio, per continuare ad intervenire in modo sempre più efficace.

Relativamente al grado di apprezzamento per la retribuzione, il 15% delle utenti intervistate non sono contente.

Il 43% è invece decisamente soddisfatta di questo aspetto del proprio lavoro e il 42% si dichiara abbastanza soddisfatta dello stipendio percepito, come si può osservare nella Fig. 17.

**Fig. 17 – Grado di apprezzamento relativo alla retribuzione (in valore %)**

Il grado di apprezzamento del lavoro svolto sotto il profilo retributivo è quindi in ultima analisi anch'esso **piuttosto diffuso, in quanto riguarda l'85% delle cinquantanove intervistate** che lavoravano al momento dell'intervista.

Rispetto alle n. 41 donne che risultavano senza impiego al momento dell'intervista, sono stati chiesti i motivi di non occupazione specificatamente a quelle n. 28 utenti che non avevano mai lavorato né prima né dopo l'utilizzo del Consultorio. Difatti esse sembravano costituire non solo il nucleo più consistente in termini numerici (28/41) delle non occupate ma soprattutto quello di cui appariva più utile conoscere le motivazioni, poiché tra le altre (13/41) dieci casi erano rappresentati dalle donne che avevano cessato il loro rapporto di lavoro a quel momento, ma dopo aver comunque trovato un impiego a termine, e tre erano donne che si erano presentate al primo colloquio con un'esperienza professionale in corso, anche se si trovano al momento dell'intervista in una condizione di non occupazione.

I dati che emergono dalle n. 26 (su n. 28) donne che hanno voluto fornire una risposta alla domanda sui motivi del loro stato di non occupazione, sono particolarmente utili perché, come possiamo notare nella Tab. 5, è **significativo tra loro il numero dei casi (7/26) in cui sono gli impegni familiari ad aver ostacolato la collocazione sul mercato**. In quattro casi si è incontrata invece una difficoltà che è stata correlata alla necessità di riqualificazione. Tre casi non hanno trovato alcun impiego e in un caso il lavoro trovato non è stato ritenuto adatto dalla donna intervistata. Per i n. 11 casi rimanenti si tratta di donne straniere, con titoli di studio non riconosciuti in Svizzera o che non conoscono la lingua.

**Tab. 5 – Motivi di disoccupazione di 26 su 28 disoccupate al primo colloquio che al momento dell'intervista risultavano non aver ancora lavorato dopo l'utilizzo dello 'Sportello-Donna'**

<b>MOTIVI DI DISOCCUPAZIONE</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
A causa di impegni familiari	7	26,9
Necessità di riqualificazione	4	15,4
Non ha trovato lavoro	3	11,5
Ha trovato un lavoro non adatto	1	3,8
Altro	11	42,3
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Torniamo ora alle dieci donne intervistate (14,7 %), rientranti tra le n. 68 non occupate al momento del primo colloquio (Cfr. Fig. 14.a, pag. 70), che hanno trovato un impiego temporaneo dopo l'utilizzo del Consultorio. Al momento dell'intervista risultano però non occupate perchè il loro rapporto lavorativo è cessato (Cfr. Tab. 6), e quindi rientrano tra le n. 41 donne senza lavoro in quella fase. I motivi dell'interruzione del rapporto lavorativo per questi casi – come si osserva alla Tab. 6 che segue - riguardano sia le condizioni dell'impiego (temporaneo: n. 4), sia ragioni per cui il lavoro è stato valutato come non adatto (n. 1), sia ragioni di inconciliabilità degli orari di lavoro con gli impegni familiari, che sono presenti in modo esplicito in n. 2 casi, e vengono però indicati anche in seconda battuta in n. 3 casi che segnalano 'altri' motivi di interruzione.

**Tab. 6 – Motivi di interruzione del lavoro per le n. 10 disoccupate al primo colloquio, che hanno lavorato temporaneamente dopo il contatto con ‘Sportello-Donna’, e risultano aver cessato il rapporto di lavoro al momento della valutazione**

<b>MOTIVI</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Lavoro temporaneo	4
Lavoro non adatto	1
Orari incompatibili	2
Altri	3
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>10</b>

### 1.6.3 La scelta di riqualificazione/formazione

La scelta di riqualificazione-formazione è **uno degli esiti dell'intervento del Servizio che si può considerare altrettanto significativo quanto l'avvenuto inserimento sul mercato** del 44.2% delle sessantotto donne non occupate al momento del primo colloquio che risultavano occupate al momento dell'intervista e del 14.7% di utenti (n. 10 casi) inizialmente anch'esse senza impiego ma che erano entrate comunque nel mercato dopo l'utilizzo della consulenza, anche se con un rapporto di lavoro temporaneo già cessato al momento della valutazione (Cfr. Fig. 14.a). Essa difatti è un'opzione preliminare, e impegnativa, che costituisce un altro passo in avanti verso la direzione di un inserimento nel mondo del lavoro, se possibile sempre più qualificato e soddisfacente. Osservando i dati relativi alle scelte formative effettuate dopo la consulenza presso il Consultorio, illustrati nella Tab. 7 che segue, possiamo infatti notare che **il 36%** delle intervistate hanno segnalato questa scelta.

**Tab. 7 – Effetti dell'utilizzo dello 'Sportello-Donna' sulle scelte formative**

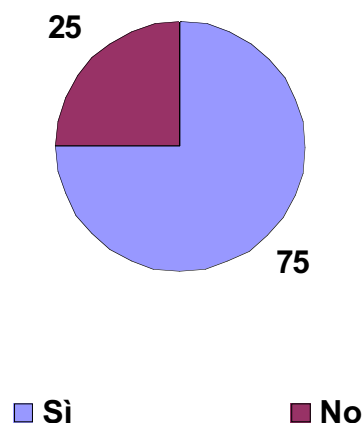
<b>EFFETTI</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Scelta di diplomarsi	5	5
Scelta di laurearsi	2	2
Scelta di corso di formazione professionale	29	29
Pausa di riflessione	4	4
Nessuna scelta	60	60
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### **1.6.4 Effetti dell'utilizzo del Consultorio 'Sportello-Donna' sulla definizione di una progettualità a breve-medio termine (lavoro, formazione, famiglia, tempo libero)**

Infine, non privo di rilevanza è l'esito che l'incontro con il Consultorio sembra aver avuto nel contribuire ad **attivare/riattivare nelle intervistate una propria progettualità personale e professionale.**

Ben il **75%** dichiara infatti di aver definito una propria progettualità a breve-medio termine (Cfr. Fig. 18).

**Fig. 18 – Distribuzione delle intervistate a seconda della definizione / non definizione di una progettualità a breve-medio termine (in valore %)**



Casi validi: 100

**Gli ambiti di vita (lavoro, formazione, famiglia, tempo libero) in cui maggiormente si collocano tali progetti sono il lavoro e la formazione**, come si può osservare nella Tab. 8, che segue alla pagina successiva, a conferma del supporto comunque ricevuto dalle intervistate da un servizio come 'Sportello-Donna', finalizzato a sostenere la propria utenza nella risoluzione dei suoi problemi occupazionali.

**Tab. 8 – Ambiti di definizione dei progetti delle intervistate (possibili più risposte: lavoro, formazione, famiglia, tempo libero).**

<b>AMBITI</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>VALORE PERCENTUALE</b>
Lavoro	22	29,3
Lavoro+tempo libero	7	9,3
Lavoro+formazione	12	16
Famiglia+lavoro	4	5,3
Famiglia+lavoro+formazione	3	4
Famiglia+lavoro+tempo libero	1	1,4
Formazione	10	13,3
Famiglia+formazione	4	5,3
Formazione+tempo libero	6	8
Famiglia	3	4
Famiglia+tempo libero	1	1,4
Tempo libero	2	2,7
<b>TOTALE CASI VALIDI</b>	<b>75</b>	<b>100</b>