

Ricerca su l'Occupazione, famiglia ed attività comunitarie: un nuovo equilibrio per donne e uomini

Italia

A. Cancedda, CERFE, Rome

Premessa

Un quadro dell'occupazione nei servizi alla famiglia in Italia

I casi di Firenze e Roma

L'esperienza di lavoro nei servizi alla famiglia

Conclusioni e indicazioni per le politiche

Riferimenti bibliografici

La Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro è un organismo autonomo dell'Unione europea, istituito al fine di contribuire alla formulazione della futura politica in ambito sociale e correlata al lavoro. Maggiori informazioni possono essere reperite nel sito Internet della Fondazione al seguente indirizzo: <http://www.eurofound.ie/>

Questa relazione è disponibile soltanto in formato elettronico e non è stata sottoposta alla normale procedura editoriale della Fondazione.



FONDAZIONE EUROPEA
per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro

Premessa

Con il contratto n. 98-3030-31 la Fondazione Europea per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro ha incaricato il CERFE di svolgere, nell'ambito di un progetto di ricerca di livello europeo, uno studio su "Occupazione, famiglia ed attività comunitarie: un nuovo equilibrio per donne e uomini - Rapporto nazionale per l'Italia". La Fondazione ha promosso questo progetto nel quadro del suo programma quadriennale 1997-2000, volto a investigare le sfide economiche e sociali che si presentano oggi alla società europea, con particolare riferimento alle politiche per l'occupazione e la creazione di posti di lavoro, alle misure per promuovere le pari opportunità e per la lotta all'esclusione sociale.

Le finalità della ricerca sono (in Italia così come negli altri paesi) le seguenti:

- analizzare la natura e la dimensione dell'occupazione nei servizi alla famiglia che tradizionalmente vengono prestati come lavoro non retribuito;
- identificare misure, nei luoghi di lavoro e nelle politiche pubbliche, che promuovano la riconciliazione del lavoro nei servizi alla famiglia con le attività familiari e comunitarie, sia per le donne che per gli uomini;
- documentare le caratteristiche di coloro che sono impiegati nei servizi alla famiglia e delle loro condizioni di lavoro;
- rilevare l'impatto dell'occupazione nei servizi alla famiglia sulla distribuzione del lavoro familiare e delle attività comunitarie, soprattutto dal punto di vista delle pari opportunità.

Per la realizzazione della ricerca, è stata costituita una équipe composta da Alessandra Cancedda, sociologa, direttore della ricerca, e da Emanuela Mastropietro, economista.

Lo studio ha avuto una durata di otto mesi (dal mese di dicembre 1998 al mese di luglio 1999 incluso) e ha comportato lo svolgimento delle seguenti attività:

- studi preparatori e progettazione operativa;
- una ricognizione al livello nazionale, con raccolta di statistiche, ricerche, documentazione e realizzazione di interviste a circa 10 informatori qualificati di livello nazionale appartenenti a organizzazioni sindacali, associazioni imprenditoriali, associazioni di volontariato, dipartimenti governativi;
- una indagine al livello locale nelle città di Roma e di Firenze, svolta mediante la raccolta di statistiche, documentazione, ricerche, repertori di aziende; la realizzazione di interviste a 10 informatori qualificati di livello locale, tra cui assessori e dirigenti comunali, rappresentanti di organizzazioni sindacali locali, rappresentanti di organizzazioni imprenditoriali; la realizzazione di interviste a dirigenti di imprese che forniscono servizi alla famiglia (20 intervistati in 10 organizzazioni);
- un'indagine sugli operatori dei servizi alla famiglia, che ha comportato la realizzazione di interviste con questionario a 43 lavoratori nelle città di Roma e Firenze;
- la partecipazione agli incontri tra i ricercatori e agli incontri di coordinamento del progetto;
- la redazione di un rapporto intermedio e del presente rapporto finale.

E' prevista inoltre la realizzazione di un workshop sulle politiche per l'incremento dell'occupazione nei servizi alla famiglia, nel quale verranno discussi i risultati e le indicazioni provenienti dallo studio.

Il presente rapporto, che costituisce l'output finale della ricerca, è stato redatto da Alessandra Cancedda.

Capitolo Primo: Un quadro dell'occupazione nei servizi alla famiglia in Italia

1. Il contesto storico-istituzionale

In Italia, storicamente, lo stato non è mai stato molto attivo nella organizzazione di servizi rivolti alla generalità delle famiglie. In effetti, sollevare le donne dal carico dei lavori domestici non è stato considerato, per decenni, un obiettivo rilevante delle politiche sociali, che si sono limitate a intervenire laddove si presentavano situazioni di particolare indigenza o svantaggio. Ancora oggi, questa impostazione pesa nel determinare un'insufficienza, rispetto alla domanda, dei servizi alla famiglia, nonostante i numerosi sforzi compiuti negli ultimi decenni per invertire questa tendenza. L'intervento del pubblico è stato limitato a due dei cinque settori presi in considerazione dalla ricerca, e cioè la cura dell'infanzia e l'assistenza agli anziani, mentre è stato pressoché assente nell'ambito della fornitura di alimenti, delle pulizie domestiche e della manutenzione domestica.

1.1. Cura dell'infanzia e assistenza agli anziani

Per quanto riguarda la **cura dell'infanzia** a carattere più continuativo:

- le **scuole materne** (per bambini di età dai 3 ai 6 anni) sono gestite sia dal governo centrale (scuole materne statali), che dal governo locale (scuole materne comunali), nonché da soggetti privati non profit (soprattutto istituzioni religiose) e, in misura assai limitata, privati for profit (imprese private);
- gli **asili nido** (per bambini fino ai 3 anni) sono sia pubblici (comunali, gestiti dal governo locale) che privati (sia non profit che profit).

Accanto a questi servizi, che sono quelli più rilevanti e consolidati, negli ultimi anni ne sono sorti altri, a carattere meno continuativo, o integrativo (pre-scuola o dopo-scuola), che vedono il settore non profit come attuttore principale e, nella maggior parte dei casi, l'ente pubblico locale come finanziatore. I nuovi servizi comprendono, tra l'altro: **asili nido autogestiti dai genitori, creches e "tane familiari"**; **ludoteche** (secondo l'ultimo censimento dell'Associazione delle ludoteche italiane, ve ne sono 215, di cui 17 gestite da associazioni culturali e ricreative, 7 da associazioni private e le restanti da enti locali); **laboratori**, spesso condotti all'interno delle strutture scolastiche in orari extrascolastici, nei quali vengono svolte attività di carattere ricreativo ed espressivo; **biblioteche** specificamente destinate all'utenza infantile; **servizi di educazione alla genitorialità** e di mediazione familiare; **agenzie di animazione**, che organizzano spettacoli, giochi e intrattenimenti per i bambini, sia nelle case, sia in luoghi pubblici. Esiste, inoltre, naturalmente, il ricorso a **baby sitter** reclutate individualmente sul mercato del lavoro, per le quali non esiste alcun tipo di registrazione presso enti pubblici o certificazione formale delle competenze professionali.

Per quanto riguarda la **cura degli anziani**, i servizi che forniscono assistenza a carattere maggiormente continuativo sono tradizionalmente rappresentati da:

- **case di riposo** per anziani autosufficienti, gestite soprattutto da soggetti privati profit e non profit (soprattutto istituzioni religiose) e in misura molto limitata direttamente da

- soggetti pubblici¹; il pubblico, talvolta, paga le rette di anziani con basso reddito ricoverati in istituzioni private;
- **istituti per lungodegenti** (soprattutto anziani non autosufficienti) gestiti in gran parte da soggetti privati sia profit che non profit (anche in questo caso, spesso con sussidi per il pagamento delle rette da parte degli enti pubblici).

Negli ultimi due decenni, tuttavia, si sono sviluppate forme alternative di assistenza agli anziani, che comprendono: forme di assistenza residenziale o semi-residenziale alternative a quelle tradizionali, quali le **comunità alloggio** (dove vivono insieme, con l'assistenza di operatori qualificati, piccoli numeri di anziani), le **residenze sanitarie assistenziali** (volte a organizzare l'assistenza residenziale agli anziani non autosufficienti in modo più umano e professionalmente qualificato rispetto agli istituti per lungodegenti) o i **centri diurni** (in cui gli anziani possono usufruire di varie prestazioni sociali, sanitarie e di cura della persona, ricreative, ecc.); l'**assistenza domiciliare** (di tipo sociale o di tipo socio-sanitario integrato) svolta da équipes di operatori che aiutano gli anziani nelle attività domestiche, nel disbrigo delle pratiche burocratiche, e in altre incombenze, per un numero limitato di ore alla settimana; i servizi di **telesoccorso** che, con apparecchi installati nelle case degli anziani collegati a centrali operative, uniscono il supporto socio-psicologico con l'eventuale accesso a prestazioni sanitarie di emergenza.

Inoltre si è moltiplicata la gamma dei servizi che consentono all'anziano di fruire di opportunità ricreative e culturali, quali i **centri sociali a carattere culturale-ricreativo**, le **università della terza età** (ce ne sono ormai circa 400) e i **soggiorni estivi di vacanza**.

Tutti questi servizi sono in genere gestiti, o direttamente dagli enti pubblici (comuni per i servizi più "sociali", comuni e aziende sanitarie locali per quelli che hanno una componente sanitaria), o dal settore non profit, spesso con finanziamenti pubblici.

Per le famiglie più benestanti, è inoltre diffuso il ricorso all'assistenza continuativa da parte di **collaboratrici familiari** (d'ora in poi, colf) o di **infermiere**, reclutate sul mercato privato individualmente (soltanto negli ultimi tempi si è assistito alla nascita di agenzie che forniscono il contatto con queste figure).

1.2. Servizi di alimentazione

Per quanto riguarda i **servizi di alimentazione**, anche in Italia, come in altri paesi industrializzati, si assiste, da una parte, a una sempre maggiore disponibilità in commercio di alimenti di rapida preparazione, quali surgelati o precotti e, dall'altra, alla nascita di imprese specializzate nella fornitura di pasti a domicilio e all'espansione massiccia sul mercato dei fast-food e di altri tipi di ristoranti self-service. Si rileva anche un corrispondente adeguamento degli esercizi tradizionali, quali bar e caffè, che sempre di più servono anche pasti da consumare rapidamente durante la pausa pranzo. E' anche da considerare l'espansione delle mense scolastiche, che vent'anni fa rappresentavano un'eccezione, mentre oggi rappresentano la regola (anche perché si è maggiormente diffuso il tempo pieno scolastico).

¹

Secondo l'Associazione Nazionale Strutture per la Terza Età (ANASTE) le case di riposo in Italia sono 4.637, di cui 996 pubbliche, 1.501 gestite da ordini religiosi, 1.220 private laiche e 920 ex IPAB. Le IPAB, o Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, sono istituzioni assistenziali assistenziali private non a scopo di lucro a cui, con legge 17 luglio 1890, n. 6972), venne conferita forzatamente la personalità giuridica pubblica; a partire dal 1988 è stato avviato un processo di privatizzazione delle stesse; attualmente lo statuto di questi istituzioni rimane ambiguo, tra il pubblico e il privato (Cartabia e Rigano, 1996).

La **tendenza alla diversificazione** si può cogliere anche dalla evoluzione della classificazione delle attività economiche dell'ISTAT (Istituto nazionale di statistica) (Istat, 1991). Tale classificazione, nel 1981, comprendeva un'unica voce per la ristorazione, mentre nel '91 si distingue tra "ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina", "rosticcerie, friggitorie, pizzerie a taglio con somministrazione", "servizi di ristorazione in self-service"; rispetto al 1981, nel 1991 sono comparse anche categorie di attività economica prima inesistenti, quali "fornitura di pasti preparati", o "commercio non specializzato di prodotti surgelati".

Esiste anche un versante "sociale" dell'evoluzione dell'offerta, quale ad esempio quella relativa ai supermercati che organizzano la consegna della spesa a domicilio per i consumatori più anziani, o quello della fornitura dei pasti a domicilio, sempre per gli anziani, organizzata dai comuni o da associazioni di volontariato.

1.3. Pulizie domestiche

I servizi di pulizia domestica vengono svolti in Italia da collaboratori familiari, reclutati individualmente sul mercato direttamente dalle famiglie (spesso attraverso le loro reti di conoscenze personali). Pressoché inesistente è la presenza di agenzie o organizzazioni che forniscono in modo più organizzato questo tipo di servizi.

Per quanto riguarda il lavaggio e la stiratura degli abiti, esistono da decenni numerosi piccoli esercizi di lavanderia e tintoria, cui si stanno affiancando, negli ultimi anni, reti di lavanderie self-service gestite per lo più in franchising da grandi aziende.

1.4. Manutenzione domestica

La esecuzione di lavori di tinteggiatura, riparazione di impianti elettrici e idraulici, traslochi, e altre attività di manutenzione domestica è tradizionalmente svolta da una miriade di ditte artigiane. Il trend principale degli ultimi anni è rappresentato, da una parte, da un declino nella numerosità di tali imprese, dall'altra, dalla nascita di consorzi e reti di artigiani (ad esempio, per la fornitura di servizi di pronto intervento).

2. La crescita dell'occupazione nei servizi alla famiglia

2.1. La situazione attuale

Le fonti statistiche principali per la quantificazione del numero di posti di lavoro esistenti nei servizi alla famiglia al livello nazionale sono la rilevazione trimestrale delle forze di lavoro, i censimenti dell'industria e dei servizi, i censimenti della popolazione. In tutti e tre i casi, tuttavia, a causa del sistema di classificazione, sia delle attività economiche, sia delle professioni, non sono disponibili dati sufficientemente disaggregati per mappare tutti i settori trattati nella presente ricerca; ciò vale, in particolare, per i servizi di assistenza all'infanzia, di assistenza agli anziani e di pulizia domestica. Nel seguito si forniscono, comunque, alcuni dati disponibili, prendendo in considerazione quelli più aggiornati; si includono, inoltre, alcune stime provenienti da fonti diverse dall'ISTAT.

a. Cura dell'infanzia e assistenza agli anziani

Secondo la rilevazione trimestrale delle forze di lavoro - media 1998:

- gli addetti alle professioni classificate come "relative ai **servizi personali**" (personale di compagnia, il personale qualificato tra i collaboratori domestici, alcuni tipi di addetti ai servizi per l'infanzia - quali baby sitter e vigilatrici di infanzia - e ai servizi per gli anziani - quali assistenti domiciliari e infermieri per la cura a domicilio) erano nel 1998 pari a 304.029;
- gli addetti alle professioni classificate come "professioni intermedie nel **campo dei servizi alle famiglie**" (comprendenti le figure maggiormente qualificate dei servizi per bambini e anziani, quali assistenti sociali, assistenti per le comunità infantili, esperti di assistenza ad anziani attivi) erano 60.728²

Alcune stime recenti³ affermano che gli occupati in professioni relative ai servizi personali (anziani, infanzia, handicap) nel solo settore non profit, sono circa 250.000, mentre altri 50.000 sarebbero gli addetti ai servizi personali che operano nel privato for profit.

b. Pulizie domestiche

Il numero degli addetti ai servizi domestici viene rilevato nei censimenti (non come professione ma come settore di attività, dunque secondo la classificazione delle attività economiche); tuttavia la stima più attendibile sembra essere quella effettuata dal sindacato sulla base del numero di lavoratori registrati presso l'INPS. In particolare, si ritiene che, per ogni colf la cui posizione è regolarmente registrata presso l'istituto di previdenza, ce ne siano tre irregolari. In base a tale calcolo, i collaboratori domestici in Italia sarebbero 700-800.000. Ovviamente, se si intende considerare "posti di lavoro" solo quelli dei colf la cui posizione previdenziale è regolarizzata (in particolare, ai quali vengono pagati i contributi previdenziali) occorre limitarsi al dato di 186.214 colf nel 1994 (dati INPS).

Per quanto riguarda gli **addetti a tintorie e lavanderie**, secondo il Censimento intermedio ISTAT dell'industria e dei servizi 1996, essi risultano essere 42.536.

c. Servizi di alimentazione

Secondo la rilevazione trimestrale ISTAT delle forze di lavoro - media 1998, il numero degli esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi sarebbe pari a 663.185 persone. Sulla base del Censimento intermedio ISTAT dell'industria e dei servizi del 1996, il numero di addetti il numero di addetti risulta invece più ridotto (probabilmente, essendo la fonte datoriale è possibile che alcuni addetti non siano stati segnalati).

² Dati forniti dall'ISTAT appositamente per la presente ricerca.

³ Fonte: M. Alboresi, CGIL - settore non profit, intervista personale.

Tab. 1: *Addetti alle unità locali in alcuni settori di attività economica relativi alla preparazione di pasti*

	n. addetti
Commercio al dettaglio di prodotti surgelati	9 244
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	214 501
Rosticcerie, friggitorie, pizzerie a taglio con somministrazione	20 690
Servizi di ristorazione in self-service	9 904
Bar e caffè	206 131
Mense	47 647
Fornitura di pasti preparati	11 148
Totale	519 265

Fonte: *ISTAT, 1996*

d. Manutenzione domestica

Per quanto riguarda la manutenzione domestica, se si escludono gli installatori di impianti (idraulici, elettricisti, antenisti, termoidraulici, ecc.), non pertinenti rispetto alla presente indagine, nel censimento dell'industria del 1996 si possono contare 47.629 addetti alla "tinteggiatura e posa in opera di vetrate", che comprende anche gli imbianchini (ovviamente, non si specifica se adibiti a servire soprattutto famiglie o organizzazioni); non vi sono voci in cui sia possibile quantificare il numero dei traslocatori, degli sgomberatori di cantine, ecc.

2.2. Donne e uomini nei servizi alla famiglia

Risulta confermata la situazione di segregazione occupazionale che caratterizza la maggior parte dei settori dei servizi alla famiglia. In particolare, i servizi alla persona (cura di bambini e anziani) e di pulizia risultano affidati principalmente alle donne, i servizi di manutenzione domestica affidati agli uomini, e i servizi di preparazione dei pasti svolti da entrambi. Non si registrano significative inversioni di tendenza, fatto salvo un incremento della presenza maschile nel settore delle collaborazioni domestiche, costituita soprattutto da lavoratori extracomunitari.

Secondo una elaborazione svolta dall'ISFOL su dati ISTAT, il settore dei servizi alla famiglia (71,3%), e quello delle pulizie varie (68,4%), sono, insieme a quello dell'apprendimento (73,4%), i settori professionali in cui si registra una maggiore prevalenza di donne occupate (ISFOL, 1998); mentre nel settore relativo agli artigiani, nei quali sono ricompresi anche idraulici, elettricisti, imbianchini, vi è una prevalenza maschile, (76,5% maschi).

Riprendendo i dati della rilevazione ISTAT delle forze di lavoro media 1998, si può notare, che, per ciò che concerne la **cura dell'infanzia** e all'**assistenza agli anziani**, tra gli occupati nelle professioni intermedie nel campo dei servizi alle famiglie, la percentuale di donne è pari al 73%, mentre tra gli occupati nelle professioni relative a servizi personali, la percentuale femminile è pari al 71%;

Per ciò che concerne il settore delle **pulizie domestiche** (servizi di pulizia, tintorie e lavanderie, ecc.) la presenza femminile è maggioritaria (60-70%). Tra i collaboratori domestici (almeno quelli regolarmente registrati all'INPS), la percentuale di donne è pari al 97% tra i cittadini comunitari e al 74,5% tra gli extracomunitari.

Quanto al settore della **preparazione dei pasti**, invece, non si registra una particolare prevalenza di un genere rispetto all'altro, essendo la presenza femminile pari al 44,6% del totale.

Le professioni relative alla **manutenzione domestica** sono meno facilmente identificabili all'interno della classificazione ISTAT; rimane comunque la già segnalata forte prevalenza maschile tra gli occupati in lavori artigianali, nel loro complesso.

2.3. L'andamento dell'occupazione negli ultimi anni e le previsioni

I servizi alla famiglia hanno creato, nell'ultimo ventennio, nuova occupazione. Non è possibile, al momento, valutare esattamente in che misura si tratti di occupazione aggiuntiva e in che misura si tratti di occupazione sostitutiva; purtuttavia, rappresentando in molti casi i servizi prestati una novità, si può ritenere che siano in buona parte nuovi posti di lavoro.

a. Cura dell'infanzia e assistenza agli anziani

Per quanto riguarda i servizi di assistenza agli anziani e di cura dell'infanzia, i dati sono disomogenei e frammentari, ma comunque sembrano denotare un aumento dell'occupazione.

Tale aumento sembra essere legato soprattutto all'espansione del terzo settore. Tra il 1994 e il 1998 il numero di cooperative sociali è più che raddoppiato (passando da 2.300 a 4.800) e il numero degli addetti è quasi triplicato (da 38.000 a 108.000⁴). Un'indagine condotta recentemente su un campione di organizzazioni del terzo settore ha inoltre messo in evidenza che (IREF, 1998):

- tra le organizzazioni del terzo settore che forniscono servizi di welfare, nel 54% dei casi il personale è aumentato negli ultimi cinque anni, mentre nel 36% esso è diminuito;
- il 59% delle cooperative sociali intervistate ha visto un aumento del personale negli ultimi cinque anni, mentre per il 29% il numero di addetti è rimasto tendenzialmente stabile e per il 12% esso è diminuito;
- nell'ambito delle altre forme di associazionismo, nel 39% delle organizzazioni il numero di addetti è aumentato nell'ultimo quinquennio e solo nel 5% è diminuito;
- il 64% delle organizzazioni ha intenzione di allargare i propri organici nei prossimi anni, soprattutto nei cosiddetti lavori atipici (solo il 24% delle organizzazioni assumerà addetti a tempo pieno, il 30% addetti a tempo parziale, il 14% collaboratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, il 23% lavoratori con contratto di collaborazione occasionale).

Oltre al privato non profit, anche quello profit risulta aver fornito un contributo alla espansione dell'occupazione nei servizi alla famiglia, ma purtroppo non sono disponibili dati in proposito. Infine, una certa quota di nuova occupazione, seppure più limitata si registra nei servizi gestiti direttamente dagli enti pubblici; ad esempio tra il 1980 e il 1992 il numero degli asili nido è passato da 1657 a 2180, con un incremento di personale pari a 5.455 unità.

Per quanto riguarda i profili professionali maggiormente richiesti, si possono mettere in evidenza due elementi: l'aumento della domanda di figure manageriali all'interno delle

⁴ Dati del Ministero del Lavoro, Osservatorio nazionale sulla cooperazione, riportati anche nel Piano Nazionale per l'Occupazione del 1999.

organizzazioni del terzo settore e l'aumentata richiesta di alcune figure professionali nel settore dell'assistenza domiciliare agli anziani. Circa il **primo trend**, si può citare che dall'indagine IREF risulta che il 26% delle organizzazioni del terzo settore prevede l'assunzione di esperti in gestione delle risorse umane, il 15% di quadri amministrativi, il 10% di addetti al marketing e al fund-raising, l'8% di dirigenti e il 7% di addetti alle relazioni esterne (IREF, 1998). Circa il **secondo trend**, si può riportare la tabella seguente, tratta dalla rilevazione condotta dall'Unioncamere sui fabbisogni professionali per il biennio 1998-1999 delle imprese private italiane (UnionCamere - Ministero del Lavoro, 1998). Si può notare che tra le figure professionali più richieste dalle imprese vi sono, nel prossimo futuro, gli assistenti domiciliari e gli assistenti socio-sanitari, seguiti dagli assistenti sociali.

Tab. 2: *Fabbisogni professionali delle imprese per il biennio 1998-1999 - cura dei bambini e degli anziani*

	n. assunzioni	di cui in sostituzione di analoghe figure (%)
Insegnanti elementari e di scuole materne e altri insegnanti diplomati*	956	36.5
Assistenti sociali	1019	42.3
Assistenti domiciliari	1453	27.9
Assistenti socio-sanitari	1722	55.5
Infermieri per cure a domicilio	57	17.5
Assistenti disabili	663	23.4

* dati relativi alle sole scuole private

Fonte: *Union Camere - Ministero del Lavoro, Sistema informativo Excelsior, 1998*

b. Servizi di alimentazione

Ancora più significativi, anche perché meglio registrati, i dati che testimoniano un'espansione dell'occupazione nei servizi relativi alla alimentazione.

Tab. 3: *Incremento dell'occupazione nelle imprese che sostituiscono la preparazione domestica dei pasti*

	Incremento 1991-1996		
	n. imprese	n. unità locali	n. addetti
Commercio al dettaglio surgelati	+2861	+2974	+5578
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	+6709	+6473	+626
Rosticcerie, friggitorie, pizzerie a taglio con somministrazione	+1727	+1794	+245
Servizi di ristorazione in self-service	+225	+333	+5101
Mense	+141	-1576	+6756
Fornitura di pasti preparati	+346	+156	+2593

Fonte: *elaborazione CERFE su dati ISTAT, 1991 e 1996.*

Come si può notare, si registra un incremento dell'occupazione in quasi tutte le categorie di attività più "innovative", come il commercio al dettaglio di surgelati, la ristorazione self-

service, la fornitura di pasti preparati, e anche in categorie già esistenti ma in espansione, come le mense aziendali, scolastiche o ospedaliere. L'aumento di occupazione appare invece piuttosto modesto, anche a fronte di un notevole aumento del numero di imprese e unità locali, nei settori più tradizionali quali i ristoranti, le trattorie, le pizzerie, le rosticcerie e le friggitorie.

Anche le previsioni circa i fabbisogni di personale per il biennio prossimo, da parte delle imprese, mettono in evidenza una crescita dei livelli occupazionali del settore: anche escludendo baristi e camerieri dei ristoranti "tradizionali", si prevedono oltre 16.000 assunzioni, che rappresentano per oltre tre quarti occupazione aggiuntiva.

Tab. 4: *Fabbisogni professionali delle imprese per il biennio 1998-1999 - preparazione dei pasti*

	n. assunzioni	di cui in sostituzione di analoghe figure (%)
Cuochi nella ristorazione e nella preparazione dei cibi	7894	29.6
Altri addetti alla preparazione di cibi	7743	24.4
Operatori di mensa	726	32.8
Camerieri di mensa	103	31.1
Banconieri tavola calda	571	9.5

Fonte: *Union Camere - Ministero del Lavoro, Sistema informativo Excelsior, 1998*

c. Pulizie

Per quanto riguarda il settore delle pulizie domestiche, viene valutato in forte espansione il mercato del lavoro dei colf, anche se tale trend non può essere supportato con dati. Infatti le statistiche documentano, per gli ultimi anni, solo un vistoso calo del numero di collaborazioni domestiche in regola con gli adempimenti previdenziali (il numero dei collaboratori familiari registrati ufficialmente dall'INPS è passato dai 257.018 del 1986 agli 186.214 del 1994). Tra i colf, è in aumento la quota di cittadini extraCEE, che rappresentavano nel 1994 il 28% dei lavoratori regolarizzati (ma costituiscono, probabilmente, la maggioranza nell'ambito del lavoro non regolarizzato). Risulta in espansione anche il mercato del lavoro nelle **imprese di pulizia**, anche se i servizi di queste ultime, come si è detto prima, interessano solo molto marginalmente le famiglie. Il numero degli addetti è passato dai 70.672 nel 1981 ai 232.684 del 1996 (+229%). Si registra invece un calo dell'occupazione nelle **lavanderie** e nelle **tintorie**. Il numero degli addetti è infatti calato in quindici anni di circa 7.000 unità, passando dai 49.492 del 1981 ai 42.536 del 1996.

d. Manutenzione domestica

Per quanto riguarda la manutenzione domestica, si assiste a una progressiva riduzione del numero di imprese e del numero di addetti. Ad esempio, tra il 1991 e il 1996, gli addetti ai lavori di tinteggiatura sono calati di 1540 unità (da 49.169 a 47.629). Ciò può essere fatto corrispondere a un trend, più in generale, di declino delle imprese a carattere artigianale (quali sono la maggior parte di quelle che gestiscono questi lavori), e all'emergere di imprese più grandi che riuniscono un maggior numero di tecnici, ma comunque non riassorbono l'occupazione che si perde con la chiusura delle imprese più piccole⁵.

⁵ Union Camere - Ministero del Lavoro, Sistema informativo Excelsior, 1998

2.4. Lavoro dipendente, lavoro indipendente e altri tipi di lavoro remunerato

Anche in Italia, come in altri paesi, nell'ambito dei servizi alla famiglia si segnala la diffusa presenza di lavoro sommerso, soprattutto per quel che concerne i collaboratori familiari (cfr. paragrafo precedente). Per questo, molte politiche legate alla creazione di posti di lavoro nei servizi alla famiglia tendono oggi a qualificarsi anche come stimolo alla emersione del lavoro nero; purtroppo, la scarsa conoscenza delle dimensioni e delle caratteristiche dello stesso, e anche, a volte, la capacità di distinguerne le varie forme e i vari livelli di "gravità", rappresentano limiti a questa azione.

Comunque, anche all'interno della occupazione "formale", esistono vari tipi di posizione. Nei settori in cui il pubblico non interviene nella compravendita dei servizi, si può notare una presenza maggioritaria di lavoratori indipendenti in ambiti quali: le lavanderie a secco e le tintorie (68,6% degli addetti), la tinteggiatura degli appartamenti (73,4%), le rosticcerie, friggitorie, pizzerie a taglio con somministrazione (71,1%), i ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina (52,0%), mentre i lavoratori dipendenti costituiscono la stragrande maggioranza degli addetti nei servizi di ristorazione in self service (dove gli indipendenti sono il 10,4% degli addetti), nelle mense (4,7%), nella fornitura di pasti preparati (8,3%).

Tra il lavoro dipendente e il lavoro indipendente, esiste una vasta fascia intermedia di lavoratori oggi chiamati "parasubordinati", che sono quelli assunti con contratti di collaborazione coordinata e continuativa. A tale proposito, sono in atto sforzi di regolamentare questo tipo di lavoro, che nel settore dei servizi alla famiglia rappresenta probabilmente una quota consistente⁶.

Sempre tra lavoro dipendente e indipendente si colloca la figura del socio-lavoratore delle cooperative; per questi, in quanto co-titolare del rischio di impresa, esiste la possibilità di derogare dai contratti nazionali collettivi di lavoro.

Un'altra posizione in qualche modo a cavallo tra lavoro autonomo e lavoro dipendente è quella dei collaboratori familiari. Il lavoro domestico è da tempo regolato da un contratto nazionale collettivo (13 luglio 1988)⁷.

⁶ Ad esempio, il primo maggio 1998 è stato stipulato tra alcune associazioni datoriali e sindacali il primo contratto collettivo nazionale del lavoro per collaborazioni coordinate e continuative, comprese quelle svolte nel settore non profit e nelle istituzioni sociali e sanitarie.

⁷ Tra le altre cose, esiste una tabella dei minimi retributivi per i lavoratori domestici che viene periodicamente riaggiornata da una commissione nazionale. Per i lavoratori domestici non conviventi, la paga oraria è stata stabilita da un minimo di 5.410 lire per la fascia meno qualificata a un massimo di 9.800 lire per la più qualificata; per i conviventi la retribuzione minima per i lavoratori a tempo pieno va da 691.120 lire a 1.237.820 lire, per quelli a tempo parziale (25 ore settimanali) da 464.180 lire a 711.750 lire; per l'assistenza notturna (dalle 20 alle 8) da un minimo di 1.031.510 lire a un massimo di 1.423.490 lire; per la presenza notturna è 825.220 lire. Tuttavia, si può osservare come le retribuzioni realmente erogate sul mercato siano mediamente superiori (vedi capitolo 3).

3. Elementi relativi alla domanda di servizi alla famiglia

E' opinione di alcuni esperti (Pollastri e Tozzi, 1999; Gallino, 1998) che in Italia esista una vasta domanda potenziale insoddisfatta di servizi alla famiglia.

3.1. Cura dell'infanzia

Gran parte del lavoro di cura dell'infanzia è oggi svolto dalle madri, con l'aiuto eventuale di altri parenti; ciò spiega, forse, anche il più basso tasso di partecipazione femminile alla forza lavoro (42,9%), nonché il tasso di fecondità più basso del mondo (1,2 figli per ogni donna) (OCSE, 1996). Infatti:

- negli asili nido vi sono solo 5,8 posti ogni 100 bambini in età 0-2 anni (nel 1983 erano 5), con una marcata differenza tra le varie regioni (da un massimo di 9,8 posti rilevato nel Nord Est a un minimo di 2,0 posti rilevato nel Mezzogiorno) (Istituto degli Innocenti, 1998);
- esperienze quali quelle delle *creches* o tane familiari (assistenza dei bambini presso altrui domicilio) sono pochissimo presenti, anche se con la recente legge sul Fondo nazionale per l'infanzia se ne intende promuovere la diffusione;
- la carenza di servizi è compensata con il ricorso a baby sitter, ma essa interessa comunque solo il 3,7% delle famiglie con figli di età fino a 13 anni (Pollastri e Tozzi, 1999).

3.2. Cura degli anziani

Anche per quanto riguarda la cura degli anziani, si può ritenere che il peso dell'assistenza a quelli non autosufficienti gravi ancora, in buona parte, sulle famiglie e in particolare sulle donne.

Infatti, i servizi di assistenza domiciliare sono fruiti da 358.090 famiglie, pari al 7,8 per cento delle famiglie italiane; accanto a queste, ve ne sono 2.255.000, pari all'11 per cento delle famiglie italiane, che non ne usufruiscono, ma ne avrebbero bisogno; di queste, 864.000 (par al 4,2 per cento delle famiglie) dichiarano di presentarne una forte necessità. Nel complesso, quindi, solo il 13,7% delle famiglie che avrebbero bisogno di assistenza domiciliare ne possono usufruire.

Altri dati confermano la carenza di servizi per gli anziani sul territorio nazionale, sia sul versante sociale che su quello sanitario. In particolare:

- nel 1996, su 13 regioni italiane, in sole 8 la percentuale dei comuni che fornivano il servizio di assistenza domiciliare era superiore al 50%, mentre in altre 5 il servizio era presente in meno della metà (a volte un quinto) dei comuni (Censis, 1996);
- sempre nel 1996, il servizio di telesoccorso e teleassistenza era stato attivato sistematicamente dalle amministrazioni pubbliche in tutti i comuni solo in 4 regioni e in un numero limitato di comuni in altre 7 regioni (mentre in 10 regioni non era per niente presente) (Censis, 1996);
- nel 1995, il 49,8% degli anziani intervistati in un'indagine nazionale lamentava la mancanza di centri per anziani nella propria città (SPI-CGIL, 1996).

Anche sul versante dell'assistenza socio-sanitaria la lenta diffusione dei nuovi servizi può essere rilevata nel ritardo con cui è stato implementato il Progetto Obiettivo Anziani approvato circa dieci anni fa dal Ministero della Sanità. Nel 1996 (Censis, 1996):

- i centri diurni di riabilitazione erano stati attivati in sole 10 regioni;
- il servizio di ospedalizzazione a domicilio era stato attivato solo da 5 Aziende sanitarie su circa duecento presenti sul territorio nazionale;
- solo l'8% dei posti letto in residenze sanitarie assistenziali previsti erano stati effettivamente creati.

Più avanzata, invece, appariva la diffusione della assistenza domiciliare integrata (sociale e sanitaria), che risultava attivata in 156 Aziende sanitarie locali (circa tre quarti del totale delle aziende sanitarie territoriali).

3.3. Servizi di alimentazione

Nel 1980, una famiglia italiana spendeva, in media, 38.145 lire correnti al mese per pasti e consumazioni fuori casa, mentre nel 1996 la spesa era arrivata a 127.937 lire (64 Euro). A fronte di un numero annuo di pasti e consumazioni fuori casa inferiore rispetto a quello degli altri maggiori paesi europei - 84 contro i 102 della Germania, i 103 della Francia e i 124 della Gran Bretagna - in Italia la spesa annuale per abitante mostra un valore superiore a tutti gli altri - 699.000 lire/350 Euro contro le 689.000 lire/345 Euro della Francia, le 530.000 lire/265 Euro della Spagna, le 513.000 lire/345 Euro della Germania e le 434.000 lire/217 Euro della Gran Bretagna. La spesa per pasti fuori casa è più elevata nelle famiglie con capofamiglia in condizione professionale elevata: per i liberi professionisti è pari a 278.660 lire/139 Euro, mentre nelle famiglie di operai nell'agricoltura essa è di appena 101.942 mila lire/51 Euro. Anche l'età è inversamente proporzionale alla propensione a consumare pasti fuori casa. Tuttavia, si ritiene che i modelli di consumo dei pensionati dei prossimi anni saranno completamente differenti da quelli del passato e da quelli attuali per una molteplicità di fattori, primi fra tutti il più elevato livello di scolarità ed una maggiore consapevolezza nell'uso del tempo libero (FIPE-CESCOM, 1998).

3.4. Pulizie

Per quanto riguarda le pulizie domestiche, sono ancora poche le famiglie (e le donne) che possono contare su un sostegno nello svolgimento delle stesse.

In Italia, le famiglie che dichiarano di usufruire di servizi domestici (il cui "nucleo" è in genere rappresentato dall'esecuzione di pulizie) sono, secondo l'indagine multiscopo dell'Istat⁸, meno di 1,5 milioni, poco più del 7 per cento del totale. Usuiscono del servizio con frequenza più alta della media le famiglie con un solo componente e quelle con un solo genitore e figli, nonché le famiglie di dirigenti, imprenditori e professionisti (anche se il ricorso a questo tipo di servizio non riguarda solo le classi medio-alte, ma anche famiglie di operai, di pensionati e di impiegati). Si osserva poi che la fruizione di servizi domestici è diffusa soprattutto nelle aree metropolitane (li richiede il 13% delle famiglie che risiedono in queste zone, contro il 7% della media nazionale), mentre per quanto riguarda la zona geografica, si può segnalare la scarsa frequenza nell'Italia meridionale (5%). Tra le famiglie

⁸

I dati sono tratti dalle elaborazioni CER su dati provenienti dall'Indagine multiscopo dell'Istat relativa all'anno 1996, riportate in: Corrado Pollastri e Massimo Tozzi, 1999.

che attualmente non usufruiscono di servizi domestici, ve ne sono ben 4.388.549, pari al 21,5% delle famiglie italiane, in cui tutti gli adulti sono occupati a tempo pieno in un lavoro extradomestico (e pertanto nessun adulto è disponibile per le cure casalinghe). Questa fascia costituisce quindi quella che potenzialmente potrebbe dare luogo a una maggiore espansione di tali servizi.

4. Le misure di politica pubblica per stimolare l'occupazione nei servizi alla famiglia

Sulla base delle interviste agli informatori qualificati di livello nazionale e locale e dell'esame della documentazione, è stato possibile identificare **cinque principali insiemi di misure politiche** che stanno avendo o potranno avere un effetto sulla produzione di occupazione nei servizi alla famiglia.

4.1. Politiche per il rafforzamento dei soggetti del terzo settore

La prima, più visibile e più riuscita politica è quella volta al rafforzamento dei soggetti del terzo settore, dai quali si ritiene dipenda in gran parte la possibilità di sviluppo dei servizi alla famiglia nei prossimi anni. In questo ambito, si possono citare alcune misure, già attivate o in via di adozione:

- **l'istituzione della figura giuridica delle cooperative sociali**, realizzata attraverso la legge 381/91, che ne definisce la figura giuridica e alcune prerogative e che garantisce loro alcuni vantaggi di natura previdenziale e tributaria, la quale ha avuto effetti dirompenti anche in termini di creazione di nuovi posti di lavoro (come si è già detto prima, tra il 1994 e il 1998 il numero di cooperative sociali è più che raddoppiato e il numero degli addetti è quasi triplicato);
- **misure volte all'integrazione delle imprese sociali** nel sistema di programmazione ed erogazione dei servizi al livello regionale e locale, avviate da alcune Regioni attraverso forme di pianificazione concertata e di sempre maggiore coinvolgimento delle realtà del terzo settore nella gestione dei servizi (su questa linea dovrebbe muoversi anche la legge quadro nazionale di riforma dei servizi sociali, attualmente in discussione alle camere);
- **agevolazioni fiscali e previdenziali** per le cooperative sociali, attualmente in studio;
- **l'estensione alle cooperative sociali delle agevolazioni e degli incentivi già previsti per le Piccole e Medie Imprese**, stabilite dall'ultima legge finanziaria (estensione dell'esenzione dall'IVA anche alle prestazioni sociali svolte da cooperative sociali; sgravio dei contributi previdenziali per tre anni ai nuovi assunti dalle cooperative sociali; estensione alle cooperative e imprese sociali di tutti gli incentivi pubblici relativi a benefici di qualsiasi genere previsti dalle norme vigenti per l'industria);
- **la revisione delle norme sugli appalti pubblici e le convenzioni** in modo da favorire la qualità e non solo il contenimento dei costi, in modo da evitare la tendenza a privilegiare le offerte al ribasso, la quale creava grossi problemi alle cooperative che erano così spinte a pagare il meno possibile gli operatori e ad avvalersi di fornitori di bassa qualità;
- **l'incentivazione dell'assunzione di sistemi di controllo e certificazione della qualità**, in particolare il Dipartimento degli affari sociali segue la linea di incoraggiare la nascita di forme di certificazione promosse dalle stesse organizzazioni delle imprese sociali, più che imporre direttamente, come pubblico, standard e regole;
- **il finanziamento di strutture di servizio al volontariato**, realizzata soprattutto attraverso la legge 266 del 1991, che prevede la creazione di centri di servizio al

volontariato di livello regionale e locale, gestiti dalle stesse associazioni e finanziati con un quindicesimo dei proventi delle Fondazioni bancarie, che sono a capo delle casse di risparmio e degli enti sorti dagli istituti di credito di diritto pubblico (attualmente i centri istituiti sono 44 in 12 regioni, di cui 3 di carattere regionale e i restanti di carattere provinciale e interprovinciale);

- **la deducibilità fiscale delle erogazioni in favore delle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale** (categoria che comprende tutte le associazioni, i comitati, le fondazioni, le società cooperative e gli altri enti di carattere privato che svolgono attività di utilità sociale), stabilita dalla legge 460 del 1997, che consente ai contribuenti (sia singoli che imprese) di dedurre dalla dichiarazione dei redditi le erogazioni effettuate a favore di tali organizzazioni, i cui effetti sono tuttavia limitati dal fatto che l'ammontare deducibile non può essere superiore a 4 milioni di lire (2.000 Euro circa);
- **agevolazioni all'associazionismo di promozione sociale**, che dovrebbero essere introdotte dall'attesa legge sull'associazionismo di promozione sociale.

4.2. Politiche settoriali di espansione dei servizi alla famiglia

Un secondo insieme di misure rilevanti per la creazione di occupazione nei servizi alla famiglia è rappresentato dalle politiche di espansione dei servizi in alcuni settori, soprattutto nei settori della cura dell'infanzia e della assistenza agli anziani.

Per quanto riguarda i **servizi per l'infanzia**, si registra, sia una tendenza a rafforzare i servizi "tradizionali", come gli asili nido, sia una tendenza a promuovere nuove tipologie di servizi affidati per lo più al terzo settore.

Per quel che concerne questo secondo aspetto, la misura più rilevante in termini di impatto sulla creazione di posti di lavoro è rappresentata dalla istituzione, con la legge n. 285/1997, di un **Fondo nazionale per l'infanzia** di circa 880 miliardi (440 milioni di Euro) per la realizzazione di interventi a favore dei bambini e dei ragazzi, attraverso servizi di sostegno alla relazione genitori-figli, interventi di lotta alla povertà e alla violenza (comprese misure alternative al ricovero dei minori in istituti educativo-assistenziali), la sperimentazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia, l'istituzione di servizi ricreativi ed educativi per il tempo libero, nonché una serie di azioni positive per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Questi fondi vengono gestiti dagli enti locali che per la creazione dei servizi si stanno avvalendo prevalentemente di soggetti del terzo settore.

Per quanto riguarda l'**assistenza agli anziani**, si sta promuovendo la riorganizzazione dei servizi esistenti e la creazione di nuovi servizi, volta a favorire una maggiore integrazione tra servizi sociali e servizi sanitari, ad esempio, creando équipes di assistenza domiciliare integrata socio-sanitaria, o istituendo forme di assistenza residenziale che consentano agli anziani di usufruire di un'assistenza sanitaria senza essere ospedalizzati (le RSA). L'implementazione di queste misure è comunque molto lenta e il loro impatto in termini occupazionali è sicuramente più limitato rispetto a quello delle strutture residenziali per anziani di tipo tradizionale gestite dal privato e al crescente ricorso da parte delle famiglie alle collaborazioni familiari per l'assistenza agli anziani, attingendo alla enorme offerta di lavoro a basso costo rappresentata dagli immigrati extracomunitari.

E' in discussione in Parlamento una proposta di legge-quadro per un sistema integrato di servizi alla persona e alla comunità, con l'istituzione di un Fondo nazionale di 500 miliardi per il 1999 per costruire reti integrate di servizi alla persona e alle famiglie, con particolare

attenzione agli anziani non autosufficienti. E' previsto che il settore non profit cooperi alla programmazione, alla progettazione e alla gestione delle reti di servizi.

4.3. Politiche di incentivazione della domanda privata di servizi

Un terzo insieme di misure è orientato ad incentivare la domanda privata di servizi alla famiglia, incoraggiandone l'acquisto diretto (e quindi non mediato dagli enti locali) da parte delle famiglie e favorendo lo sviluppo di un mercato dei servizi alla famiglia, anche al fine di ridurre la dipendenza delle imprese sociali dai finanziamenti pubblici. Il grado di implementazione di tali politiche, tuttavia, appare ancora molto basso. Tra le misure in studio, se ne possono segnalare due di particolare rilievo:

- la **deducibilità dal reddito delle spese sostenute per l'acquisto di servizi di collaborazione domestica**, che dovrebbe essere introdotta da una legge di prossima approvazione, la quale dovrebbe contribuire significativamente all'espansione di una occupazione di qualità in questo settore;
- la **sperimentazione di buoni-servizio** per incentivare l'acquisto di servizi alle famiglie.

4.4. Politiche per favorire la regolarizzazione del lavoro sommerso

Ancora molto scarse appaiono le misure volte a far emergere la enorme quantità di lavoro sommerso nel settore dei servizi alla famiglia. Tra quelle attivate o in studio, possono essere segnalate le seguenti:

- la **creazione di banche dati, albi e altre forme di incontro tra domanda e offerta di servizi domestici** (a tale riguardo, si possono citare un'iniziativa della CGIL nella regione Campania, che ha creato una banca dati dei lavoratori domestici cui le famiglie si possono rivolgere, e il registro istituito dal Comune di Roma delle circa 6000 educatrici precarie che gravitano attorno agli asili nido, cui le famiglie possono rivolgersi con fiducia per l'assistenza ai propri figli);
- la **imposizione del rispetto di norme sul lavoro ai soggetti che operano in convenzione con la pubblica amministrazione** (misura tuttavia che, quando praticata in modo rigido, ha comunque degli effetti ambigui sulla creazione di nuova occupazione e soprattutto non va a incidere sulla grande maggioranza del lavoro sommerso, che è nell'auto-impiego);
- la **introduzione di incentivi alla dichiarazione del lavoro domestico** (che incontra, tuttavia, forti ostacoli in quanto rimane tuttora fortemente conveniente, sia per il datore di lavoro che per il lavoratore, non dichiarare la prestazione di lavoro).

4.5. Politiche di qualificazione professionale del lavoro nei servizi alla famiglia

Un ultimo insieme di misure è rappresentato da quelle volte a una maggiore qualificazione professionale degli operatori dei servizi alla famiglia. Si possono distinguere almeno due tipi di interventi:

- gli interventi volti alla **formazione di operatori con funzioni tecniche**, quali assistenti domiciliari, educatori professionali o assistenti di comunità, realizzati per lo più dalle Regioni, spesso in convenzione con organizzazioni non profit;
- gli **interventi volti alla formazione alla imprenditorialità e al management di imprese sociali** (tra le iniziative, possono essere citate il progetto Meridia, volto alla

formazione di dirigenti di imprese sociali e allo sviluppo di reti consortili in Puglia, Calabria e Sardegna; alcuni progetti per l'imprenditorialità cooperativa realizzati dalla Regione Emilia Romagna; alcuni progetti sull'innovazione dei servizi e la valorizzazione delle risorse umane condotti dalle Confcooperative di Lombardia, Umbria, Marche, Veneto ed Emilia Romagna);

- gli interventi, in generale, a sostegno dell'**imprenditorialità femminile** (legge 215/927, vari programmi finanziati con Fondi europei).

A conclusione, si riportano i risultati di un sondaggio effettuato presso le organizzazioni di terzo settore dall'IREF nel 1998 circa le misure che potrebbero incrementare maggiormente la capacità di tali organizzazioni di creare nuova occupazione.

Tab. 5: *Misure che incidono maggiormente nella creazione di occupazione nel terzo settore secondo le organizzazioni di terzo settore*

	%
Potenziamento di servizi e infrastrutture	45.6
Concessione di gestione di servizi pubblici	44.3
Contratti di lavoro specifici	37.7
Accesso a finanziamenti agevolati	37.0
Legge ONLUS	33.5

Fonte: IREF, 1998

Come osservano gli autori della ricerca, da questi dati sembra che le organizzazioni del terzo settore non richiedano tanto interventi di carattere assistenziale (quali benefici fiscali), quanto soprattutto interventi di carattere promozionale volti a creare le regole del mercato sociale dei servizi e del rapporto con la pubblica amministrazione.

Capitolo Secondo: I casi di Firenze e Roma

1. Dati di contesto relativi alle due località

Gli studi di caso sono stati condotti nelle due località di Roma e Firenze. Qui di seguito si riportano alcuni dati relativi alla popolazione, all'occupazione e ai servizi nelle due città, tratti dal 13° Censimento generale della popolazione del 1991, laddove non diversamente specificato.

Tab. 1: *Alcuni dati di contesto relativi alle località di Roma e Firenze*

	Roma	Firenze
Popolazione residente	2 775 250 ⁹	403 294 ¹⁰
Popolazione presente	2 819 232	432 112
Popolazione con più di 65 anni	14.5	22.0
Bambini e ragazzi con meno di 14 anni	12.3	9.1
Famiglie con 1 componente	24.7	29.7
Tasso di disoccupazione	18.9	10.1
Tasso di disoccupazione femminile	22.4	13.1
Tasso di attività	43.7	44.5
Tasso di attività femminile	32.4	34.6
% nuclei familiari con un solo genitore (padre o madre con figli)	15.0	14.7
% Popolazione presente che si sposta quotidianamente verso il comune o al suo interno	55.8	65.2
% Occupati che impiegano più di 30 minuti a raggiungere il luogo di lavoro	13.1	41.2
% Popolazione residente attiva impiegata nel settore di attività economica "altre attività" (servizi)	83.3	74.6

Fonte: *elaborazione CERFE su dati Istat, 1991*

⁹

Al 31.12. 1997, comunque, la popolazione del comune di Roma risultava essere scesa a 2.653.245 abitanti.

¹⁰

Al 31.12. 1997, comunque, la popolazione residente nel comune di Firenze risultava già essere scesa a 379.689 abitanti.

2. Firenze

2.1. I servizi esistenti ¹¹

a. Cura dell'infanzia

Fascia 0-3 anni

- Sono presenti 35 **asili nido**, di cui 29 comunali, 2 privati non profit convenzionati con il Comune e 4 privati. Quelli comunali accolgono bambini da 3 a 36 mesi; l'orario di apertura è, per la maggior parte di essi, dalle 7.30 alle 16.30; alcuni hanno un orario più lungo (7.30-17.30), altri ne hanno uno più ridotto (7.30-14.30).
- Sono attivi tre servizi per l'infanzia **alternativi all'asilo nido** con otto sedi; vengono chiamati "spazi gioco", hanno orari differenti da quelli degli asili nido (anche fino alle 18.30-19), ma alcuni di essi non consentono una frequenza superiore a 2 volte alla settimana o per più di 4 ore al giorno. In alcuni, è previsto che i genitori rimangano con i figli (essenzialmente offrono strutture e assistenza per il gioco), o comunque è richiesta la presenza di un genitore a turno nella struttura.
- Vi è infine un **servizio sperimentale di formazione e sostegno alla genitorialità** attivo presso gli asili nido, chiamato "Spazio incontro Il Bruchino", che consente ai genitori di fare esperienza di gioco con i propri figli e di confrontarsi con altri genitori ed esperti.

Fascia da 3 a 6 anni

- Le scuole materne esistenti a Firenze sono 103, di cui 43 statali, 32 comunali e 28 private (di cui 3 laiche e 35 religiose).

Fascia oltre 6 anni

Per questa fascia di età, si registra la presenza di:

- biblioteche per ragazzi (una biblioteca centrale, più sezioni specializzate per ragazzi nelle 5 biblioteche di quartiere);
- alcune ludoteche;
- servizi di pre- e post-scuola attivati presso le scuole elementari.

Vengono inoltre organizzati durante i mesi estivi centri ricreativi per ragazzi, la partecipazione ai quali è coordinata dalle amministrazioni di quartiere. Sul territorio cittadino sono inoltre presenti alcune agenzie di animazione che organizzano attività ludiche.

b. Assistenza agli anziani

I servizi per gli anziani sono per lo più gestiti al livello decentrato (i 5 consigli di Quartiere) con un coordinamento al livello comunale.

¹¹

Le informazioni riportate in questo paragrafo sono tratte principalmente da documentazione fornita dall'Assessorato all'istruzione e dall'assessorato ai servizi sociali del Comune di Firenze, dalla pubblicazione "Estate Serena '98" curata dal Dipartimento degli affari sociali della Presidenza del consiglio dei ministri, dagli elenchi telefonici e dalle Pagine Gialle 1998-1999, nonché dal Censimento intermedio dell'industria e dei servizi 1996.

- **Servizio di assistenza domiciliare diretta.** Presso i cinque Quartieri, i servizi sociali selezionano gli utenti qualificabili per un'assistenza da parte di operatori specializzati, comprendente prestazioni di: cura alla persona nelle sue funzioni quotidiane, aiuto all'anziano nell'accudimento dell'ambiente domestico, disbrigo di pratiche, acquisto di generi alimentari, accompagnamento a visite mediche e centri ambulatoriali, aiuto nelle pratiche di riattivazione funzionale o riabilitative su indicazione di figure professionali competenti. Per una parte degli utenti assistiti è effettuato un servizio di distribuzione di pasti a domicilio. Nel 1998 il servizio è stato erogato a circa 1400 anziani fiorentini, per un totale di circa 18.000 ore medie mensili.
- **Servizio di assistenza domiciliare indiretta.** Il servizio prevede l'erogazione di contributi economici a famiglie con anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti a carico, al fine di sostenere il pagamento a terzi per l'assistenza fornita. Gli utenti che hanno usufruito di tale sussidio nel 1998 sono 500.
- **Centri diurni.** Sul territorio cittadino, sono presenti 8 centri diurni gestiti dal comune, rivolti ad anziani non autosufficienti totali o parziali, o comunque anziani soli bisognosi di assistenza. I centri erogano prestazioni di carattere sociale (segretariato sociale, servizio sociale, consulenza giuridica e previdenziale), sanitario (in collegamento con i distretti sanitari), animazione socio-culturale e cura della persona (mensa, lavanderia, bagno assistito, assistenza igienico-fisica).
- **Residenze sanitarie assistenziali.** Ne sono presenti 3, ognuna delle quali ha una capienza di 40-60 posti letto. Al loro interno vengono erogate prestazioni di mantenimento, accudimento e sostegno della persona e di assistenza infermieristica, rieducativa, riabilitativa, medico-generica e specialistica.
- **Case di riposo.** A Firenze sono presenti una casa di riposo comunale e almeno 27 private¹² ;
- **Servizio di teleassistenza.** Il servizio, gestito dal comune, viene svolto anche in collaborazione con associazioni di volontariato.

Sono inoltre attivi 14 centri culturali e ricreativi comunali per anziani e una università della terza età.

c. Pulizie domestiche

Non sono presenti servizi organizzati, salvo quelli, già citati, di assistenza domiciliare agli anziani. Le lavanderie e le tintorie, secondo il Censimento intermedio dell'industria e dei servizi 1996, sono 230¹³ .

d. Servizi di alimentazione

Di seguito viene riportato il numero di imprese e di unità locali attive nel settore della alimentazione, presenti nel comune di Firenze secondo il Censimento intermedio dell'industria e dei servizi del 1996.

¹² i cui indirizzi compaiono sulle Pagine Gialle 1998-1999.

¹³ Sulle Pagine Gialle 1998-1999, comunque, sono pubblicizzate: 120 lavanderie, 61 lavanderie a secco, 13 lavanderie self-service.

Tab. 2: *Imprese che operano nei servizi di alimentazione a Firenze*

Attività	n. imprese	n. unità locali
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	494	525
Ristoranti self service e fast food	5	6 ¹⁴
Fornitura di pasti preparati	12	13
Mense	11	39
Commercio al dettaglio di surgelati	54	56

Fonte: *Istat, 1996*

d. Manutenzione domestica

Le imprese che svolgono attività di "tinteggiatura e posa in opera di vetrate" a Firenze sono 248, con 256 unità locali.

2.2. I posti di lavoro creati nei servizi

a. Servizi all'infanzia e servizi per anziani

Per quanto riguarda i servizi per l'infanzia e i servizi per anziani, è stato possibile reperire soltanto dati relativi all'occupazione alle dipendenze del Comune e, in parte, al terzo settore.

Per ciò che concerne i servizi per l'infanzia, il personale comunale comprende 421 docenti e non (di cui 388 femmine e 33 maschi) negli asili nido comunali e 305 docenti nelle scuole materne comunali.

Nei servizi per anziani, esiste un nucleo di personale comunale che comprende: 25 assistenti sociali, 126 addetti socio-assistenziali, 10 addetti socio-sanitari e 2 cuccinieri. Nell'unica casa di riposo gestita dal comune lavorano 23 operatori e 5 cuccinieri di due ditte private. Presso i servizi di assistenza domiciliare territoriali sono inoltre attivi 147 operatori del Consorzio Zenit, associazione temporanea di impresa istituita dalle cooperative sociali.

In generale, viene stimato¹⁵ che nelle cooperative sociali che gestiscono, spesso per conto dell'ente pubblico, servizi per anziani o per minori, operino, su Firenze, tra gli 800 e i 900 addetti.

A impegnarsi in questi lavori sono soprattutto giovani (nei servizi per l'infanzia) e giovani adulti tra i 25 e i 35 anni (nei servizi per gli anziani). E' molto scarsa la presenza di uomini, soprattutto nei servizi per la primissima infanzia; comunque è da notare che gli uomini sono in proporzione maggiormente presenti tra i dirigenti. Sono presenti anche stranieri tra i lavoratori delle cooperative sociali; alcuni hanno frequentato corsi di formazione professionale in Italia che hanno consentito loro di acquisire un titolo riconosciuto dalla pubblica amministrazione (cosa che purtroppo non avviene spesso nel caso dei titoli acquisiti nel paese di provenienza).

¹⁴ Sulle Pagine Gialle 1998-1999, comunque, sono pubblicizzati 16 di tali esercizi.

¹⁵ Intervista personale al responsabile del settore cooperative sociali della Lega delle Cooperative regionale.

b. Pulizie domestiche

I colf la cui posizione risultava nel 1996 registrata presso l'INPS nella provincia di Firenze¹⁶ erano 7004, di cui:

- 5.682 femmine (pari all'81,1%) e 1.322 maschi;
- 3.007 italiani e 3.997 stranieri (pari al 57,1%); tra questi ultimi, la percentuale di sesso femminile è inferiore (70,4%); dunque un collaboratore familiare su cinque è uomo, uno su quattro tra gli stranieri.

Secondo stime sindacali, per ogni colf con posizione regolarizzata ve ne sono tre in posizione irregolare. Questo consente di ritenere che i colf complessivamente operanti nella provincia di Firenze siano circa 25-30.000.

Gli addetti alle lavanderie tintorie risultano invece 403, di cui 105 in posizione di lavoro dipendente e 298 in posizione di lavoro indipendente (Istat, 1996).

c. Servizi di alimentazione

Di seguito si riporta il numero di addetti alle imprese che si occupano di preparazione dei pasti nel comune di Firenze, secondo il censimento industriale 1996, suddivisi tra lavoratori dipendenti e lavoratori indipendenti.

Tab. 3: *Addetti alle imprese che operano nei servizi di alimentazione a Firenze*

	n. addetti	dipendenti	indipendenti alle imprese
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	3 139	2 157	982
Ristoranti self service e fast food	46	39	7
Fornitura di pasti preparati	85	61	24
Mense	253	227	26
Commercio al dettaglio di surgelati	122	227	26

Fonte: ISTAT, 1996

d. Manutenzione domestica

Gli addetti alle imprese di "tinteggiatura e posa in opera di vetrate" sono 479, di cui 166 in posizione di lavoro dipendente e 313 in posizione di lavoro indipendente (ISTAT, 1996).

2.3. L'andamento dell'occupazione nei servizi alla famiglia a Firenze: trend e prospettive

a. Servizi per l'infanzia

Nelle valutazioni dell'assessorato comunale all'istruzione, l'occupazione nei servizi all'infanzia è aumentata negli ultimi anni soprattutto in relazione all'espansione degli asili nido e all'apertura di servizi delle nuove tipologie gestiti prevalentemente dalle cooperative. Delle scuole materne, alcune stanno chiudendo per mancanza di utenza, ma in compenso se ne

¹⁶ Al Censimento 1991, la popolazione della provincia di Firenze (escludendo già il comune di Prato, divenuto recentemente provincia a sé) ammontava a 967.437 persone, quindi poco più del doppio di quella del Comune; al 31.12.1997 era di 952.277 persone.

istituiscono di nuove negli insediamenti più recenti. Un fattore che influisce su questa espansione è rappresentato dalle politiche che favoriscono il ricongiungimento familiare degli immigrati extracomunitari. Un impulso decisivo, tuttavia, è dato dalla legge 285. Numerose cooperative sociali si stanno costituendo a Firenze proprio per attivare progetti finanziabili con questa legge. In questo contesto, si stanno diffondendo anche nuove figure professionali, quali il mediatore culturale/interprete, l'interprete per i sordi o la baby sitter "musicale".

Per il futuro, si ritiene che i livelli occupazionali rimarranno quanto meno stabili, se non aumenteranno, soprattutto nel terzo settore, essendo in diminuzione il personale pubblico e in aumento la tendenza ad appaltare i servizi al privato.

Il Comune di Firenze promuove diverse iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi per l'infanzia, in cui vengono coinvolti anche gli operatori. Si tratta di indagini e ricerche, corsi di aggiornamento professionale (pedagogico e didattico, sulla sicurezza, sulla normativa igienico-sanitaria, ecc.), incontri con i genitori e il personale sul funzionamento di alcuni servizi (ad esempio, le mense scolastiche). Anche le cooperative sociali, soprattutto le più grandi, nonché i loro consorzi, stanno svolgendo attività di formazione all'introduzione di sistemi di qualità.

b. Servizi per gli anziani

Anche nei servizi agli anziani si è assistito, negli ultimi anni, a una tenuta dei livelli occupazionali nel settore pubblico e a un incremento degli stessi nel settore privato, con l'ingresso delle cooperative sociali e con l'entrata del privato profit nella gestione delle residenze sanitarie assistenziali. Si ritiene che l'espansione dell'occupazione prosegua, anche perché la programmazione comunale prevede uno sviluppo dei servizi nei prossimi anni.

Per migliorare la qualità del servizio, vengono realizzati soprattutto corsi di formazione e aggiornamento degli operatori, organizzati insieme dal Comune e dalle cooperative.

c. Pulizie domestiche

I livelli occupazionali tra i collaboratori familiari che svolgono pulizie domestiche vengono stimati da rappresentanti sindacali locali come stabili negli ultimi anni e in crescita per il futuro, anche se si tratta di previsioni che non si basano su dati certi, essendo alta la quota di lavoro nero in questo settore. Comunque, se continuano i trend attuali - e non vi è alcun fattore in atto che potrebbe modificarli - continuerà a trattarsi soprattutto di lavoro non dichiarato. Circa i servizi di lavanderia e tintoria, si può notare che anche qui, come in tutta Italia, diminuiscono gli esercizi di lavanderia e tintoria tradizionali (ad esempio, quelli pubblicizzati sulle pagine gialle sono passati da 148 nel 1995 a 120 nel '98), mentre aumentano le lavanderie self-service (anche se in verità di poco, da 10 a 13 tra il '95 e il '98); il che si traduce, probabilmente, in un saldo occupazionale negativo richiedendo quest'ultimo tipo di esercizi meno manodopera dei primi.

d. Servizi di alimentazione

L'occupazione nel settore della ristorazione, secondo i rappresentanti sindacali locali, è stata negli ultimi anni piuttosto stabile. E' previsto un aumento nei prossimi anni in relazione al generale trend di terziarizzazione e a eventi specifici, come il Giubileo del 2000, dove Firenze, già tradizionalmente meta di turismo, sarà oltretutto la città d'arte più vicina a Roma. Occorre segnalare come risulti in aumento la presenza di ristoranti self-service e di fast-food, mentre diminuisce quella di gastronomie, salumerie e rosticcerie tradizionali; il che significa

che diminuiscono il lavoro indipendente, la piccola impresa, mentre aumenta il lavoro dipendente nelle grandi catene di fast-food.

2.4. Osservazioni

Alcuni elementi sembrano rendere Firenze un luogo favorevole allo sviluppo dell'occupazione nei servizi alla famiglia:

- sul versante dell'offerta, la presenza di un terzo settore fortemente organizzato, sia nell'ambito dell'impresa sociale (cooperative sociali), sia in quello del volontariato, nonché la presenza di un'amministrazione pubblica regionale e locale con una buona tradizione di programmazione e di concertazione con le organizzazioni della società civile; il declino, negli ultimi decenni, dell'area industriale fiorentina e la crescente terziarizzazione dell'economia cittadina;
- sul versante della domanda, la rilevanza di trend quali l'invecchiamento della popolazione (e quindi la conseguente domanda di servizi per gli anziani) o l'afflusso di immigrati extracomunitari (e quindi l'espansione della domanda anche di servizi per l'infanzia, a compensazione almeno parziale del calo della natalità); inoltre, il tasso di attività femminile relativamente alto rappresenta un altro presupposto che dovrebbe favorire l'espansione di tali servizi.

La possibilità di accrescere ulteriormente questo settore occupazionale, tuttavia, è condizionata dalla capacità dei soggetti locali di sfruttare in senso positivo questi elementi evitando, ad esempio, rischi quali il monopolio dell'offerta di servizi da parte di pochi soggetti particolarmente organizzati o l'attivarsi di dinamiche concorrenziali tra volontariato e impresa sociale (dinamiche che però, a dire il vero, non sembrano esistere al momento; anzi, sembra che prevalgano le sinergie positive).

Certamente, sul versante delle pari opportunità, anche a Firenze appare insoluto il problema della segregazione occupazionale femminile, per contrastare la quale non emergono qui, come altrove, iniziative di rilievo. Per quanto riguarda l'accesso da parte della popolazione immigrata alle opportunità occupazionali nei servizi alla famiglia, i soggetti pubblici e del terzo settore dovrebbero continuare a intervenire in favore di una sempre maggiore integrazione della stessa nei programmi di formazione e inserimento nell'impresa sociale, così come in parte si sta già facendo.

2.5. Esempi di sviluppi innovativi

Di seguito si riportano tre schede informative su organizzazioni che, negli ultimi anni, hanno contribuito a creare posti di lavoro nei servizi alla famiglia nella città di Firenze.

SOCIETA' IL CUBO MAGICO

Sede legale: Via C. Balbo, 5 - Firenze.

Sede operativa: Via del Madonnone, 19 - 50136 Firenze. Tel. 39-055-671377, Fax 39-055-6235371

Forma giuridica: società a responsabilità limitata

Principali servizi forniti: custodia dei bambini, attività ricreative, animazione e servizi alla famiglia.

Utenti/clienti: bambini da 1 a 12 anni.

Numero di addetti: 6, tutte donne.

Qualifiche professionali presenti: 1 psicologa, 2 educatrici, 2 insegnanti di musica diplomate.

Cariche istituzionali: una presidente e due amministratori.

Figure direttive e di coordinamento: non esistono, e il coordinamento viene stabilito collegialmente nelle riunioni mensili della società.

Clienti della impresa: solo utenti singoli (famiglie).

Strutture e attrezzature: vario materiale ludico e didattico e tutta l'attrezzatura necessaria per la custodia dei bambini.

Storia della impresa

La società è stata fondata nel 1998 da due donne intorno ai cinquant'anni, che, frequentando il corso di formazione professionale "Intraprendere" organizzato dalla Provincia, volto a reinserire donne nel mondo del lavoro, avevano predisposto un progetto di asilo privato. Tale progetto è stato giudicato finanziabile dalla Regione Toscana ed è quindi stato messo in pratica. L'obiettivo era quello di fornire un servizio alle famiglie più flessibile (in termini di orari e organizzazione) rispetto a quello offerto dal pubblico. Originariamente il servizio è nato come baby parking per bambini da 3 anni in su, ma recentemente è emersa una richiesta anche da parte di famiglie con bambini più piccoli; per questo motivo è stata richiesta l'autorizzazione al Comune per aprire un nido. Negli ultimi due anni, la società ha assunto una insegnante di musica e una di psicomotricità, entrambe con contratti di collaborazione. Nel futuro prossimo è prevista l'assunzione di un'altra insegnante di psicomotricità.

Organizzazione del servizio

Il servizio prevede l'accoglienza dei bambini in un orario continuato 7.30-19.30. E' inoltre previsto l'invio di baby sitter selezionate a domicilio, la realizzazione di feste di compleanno in sede, la realizzazione di attività musicali, teatrali (burattini) e pittura. I genitori sono incoraggiati a frequentare il servizio per partecipare a dibattiti e a conferenze, consultare la biblioteca o avere nominativi di esperti. A lavorare nella struttura sono le stesse tre socie e altre tre operatrici con contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di consulenza libero-professionale. Le difficoltà di conciliazione tra lavoro e impegni personali e familiari degli operatori si affrontano con sostituzioni temporanee delle operatrici con altre collaboratrici.

COOPERATIVA SOCIALE L'ABBAINO

Sede legale: via delle Panche, 65 - Firenze - Tel. 39-055-4221036, Fax 39-055-4368771

Forma giuridica: cooperativa sociale ai sensi della L. 381/91 (cooperativa di tipo A)

Principali servizi forniti: servizi per l'infanzia (centri infanzia, ludoteche, spazi gioco, asili nido); servizi educativi per l'handicap; servizi per adolescenti e giovani in situazioni di disagio socio-ambientale.

Utenti/clienti: infanzia e famiglie, adolescenti e giovani in situazione di marginalità, portatori di handicap.

Numero di addetti: 104 (di cui 85 donne e 19 uomini)

Qualifiche professionali presenti: 1 psicologo, 2 assistenti sociali, 16 pedagogisti, 2 altri laureati, 7 educatori professionali, 3 operatori di strada, 5 animatori di comunità, 32 diplomati maestri e assistenti di comunità infantili.

Cariche istituzionali: presidente, consiglio di amministrazione, assemblea dei soci, sindaci, revisore dei conti.

Figure direttive e di coordinamento: coordinatore generale, responsabile qualità, responsabile amministrativo, responsabile risorse umane, coordinatori dei servizi (prima infanzia, orientamento e minori, formazione professionale-minori, handicap).

Fatturato nel 1997: 3 miliardi di lire.

Clienti della cooperativa: solo enti pubblici (comuni, provincia, aziende sanitarie locali)

Strutture e attrezzature: computer, fax, aula informatica, videoregistratore, tv.

Storia dell'impresa

La cooperativa è stata fondata nel 1987, per iniziativa di 9 persone tra cui educatori professionali e pedagogisti, tutti provenienti da esperienze di volontariato. L'occasione è stata data dalla possibilità di stipulare una convenzione con un ente religioso che assisteva minori in difficoltà, la Madonna del Grappa. La volontà di portare un cambiamento nel territorio in cui abitavano e di colmare le lacune della pubblica amministrazione è stata una delle molle che hanno spinto i giovani fondatori a creare la cooperativa. All'inizio, la cooperativa si è occupata soprattutto di adolescenti con problemi di devianza e di disagio sociale; successivamente l'attività si è estesa all'infanzia. Nel 1990, la cooperativa ha riprogettato le proprie attività, cominciando a lavorare sulla creazione di figure professionali specifiche che si dedicassero allo sviluppo dell'impresa, che ha così definitivamente abbandonato il carattere di organizzazione di volontariato. Nel 1994, con l'avvio di alcuni servizi per la prima infanzia, si è raddoppiato il numero degli operatori e il fatturato. Negli ultimi due anni, sono stati assunti oltre 50 educatori (educatori della prima infanzia, pedagogisti) con contratti a termine o a tempo determinato. Per i prossimi due anni, è prevista l'assunzione di altri 30 educatori. Adesso, la cooperativa sta progettando di suddividersi in più imprese per evitare gli svantaggi di una dimensione troppo grande.

Organizzazione dei servizi

In collaborazione con vari comuni della provincia di Firenze, con aziende sanitarie locali e con altri enti non-profit, la cooperativa gestisce asili nido e altri servizi per la prima infanzia, centri di formazione professionale e pre-professionale per portatori di handicap, attività di sostegno per minori portatori di handicap presso asili nido e scuole materne, servizi educativi per giovani e case-famiglia. L'organizzazione del lavoro prevede l'applicazione di mansionari e regolamenti interni dei servizi, riunioni settimanali di équipe e mensili per settore di attività e sistemi di documentazione delle attività. Molto frequente è il ricorso al lavoro part-time. Per migliorare la situazione retributiva, si è tentata l'adozione di incentivi, ma tale programma si è bloccato. Le questioni di conciliazione tra impegni lavorativi e impegni familiari vengono affrontate con la responsabile del personale, che cerca di andare incontro ai problemi degli operatori compatibilmente con le esigenze di flessibilità dei servizi. Particolarmente curata è la formazione del personale: ogni anno vengono organizzati cicli di incontri tematici; ad esempio, nel 1998 è stato realizzato un percorso formativo e di riqualificazione dei soci lavoratori sul tema "Qualità sociale", che si è avvalso anche di agenzie di consulenza specializzate. Infine, è da segnalare la partecipazione di genitori in qualità di volontari nella gestione di alcuni servizi.

COOPERATIVA SOCIALE DI VITTORIO

Sede legale: via del Cesarino 38 - 54100 Massa. Succursale: via Aretina 332 - 50136 Firenze. Tel. 39-0585-833841, Fax 39-0585-830487, E-mail: info@divittorio.it, <http://www.divittorio.it>

Forma giuridica: cooperativa sociale ai sensi della L. 381/91 (cooperativa di tipo A)

Principali servizi forniti: assistenza sociale anziani, servizi di sostegno scolastico, gestione di centri diurni per portatori di handicap, servizi di assistenza domiciliare psichiatrica, centri diurni e residenziali psichiatrici, sostegno educativo a minori, servizi infermieristici tossicodipendenza, servizi riabilitativi.

Utenti/clienti: anziani, minori, handicappati, malati terminali, tossicodipendenti, portatori di patologie psichiatriche; in tutto, 2321 utenti su tutto il territorio regionale.

Numero di addetti: 907, di cui il 65% circa nell'area fiorentina. 734 donne e 173 uomini; 654 soci-lavoratori e 253 dipendenti. Età: 7,39% meno di 25 anni, 39,17% 25-35 anni, 39,17% 35-45 anni, 14,24% oltre 45 anni.

Qualifiche professionali presenti: 56,9% addetti all'assistenza, 32,3% educatori (generici e professionali), 5,1% addetti alle pulizie, 2,9% infermieri, 0,8% terapisti, 0,5% laureati vari, 1,5% altri (addetti amministrativi, coordinatori, dirigenti).

Cariche istituzionali: presidente, vicepresidente, consiglio di amministrazione.

Figure direttive e di coordinamento: varie (compresi responsabili di area, responsabili di servizio, direttore commerciale).

Fatturato nel 1998: 33.246.641.215 lire.

Clienti della cooperativa: solo enti pubblici o privati (comuni, aziende sanitarie locali, altri enti non profit)

Storia dell'impresa

La cooperativa sociale Di Vittorio nasce nel 1978, a Massa. I soci fondatori, soprattutto donne, si orientano inizialmente verso il settore delle pulizie industriali, poi subentrano gli appalti pubblici. Nel 1988 c'è stato l'inserimento graduale di persone che volevano lavorare nel settore sociale; nel 1994, con l'approvazione della legge 381 (che ha proibito alle cooperative sociali di svolgere attività di tipo diverso) è stata operata la scelta definitiva per la cooperazione sociale e si è verificata l'entrata, in qualità di soci, di un blocco di 400 operatori provenienti da un'altra cooperativa, la LAT (che invece aveva dismesso i servizi sociali). La Di Vittorio all'inizio gestiva l'assistenza domiciliare e un centro per handicap; la LAT aveva invece vari centri diurni, residenze protette assistite e case-famiglia, sia per anziani che per handicappati, pazienti psichiatrici e tossicodipendenti. Dal 1995 in poi i servizi sono rimasti più o meno gli stessi. L'occupazione ha visto una costante crescita, dal 1994 ad oggi. In particolare, nel 1997 i dipendenti sono cresciuti del 13% e nel 1996 del 15%. Negli ultimi cinque anni, sono stati creati circa 350 posti di lavoro.

Organizzazione dei servizi

L'assistenza domiciliare agli anziani è uno dei servizi forniti dalla cooperativa nel capoluogo fiorentino per conto del Comune. Gli operatori sono organizzati in équipes, ognuna delle quali ha un responsabile che si incontra settimanalmente con il dirigente del servizio assistenza anziani. Gli operatori seguono un regolamento interno che contiene regole minime di comportamento con l'utenza. Molto diffuso è l'uso del part time. La conciliazione di esigenze familiari e personali e lavoro è gestita per lo più informalmente, fatto salvo l'uso di tutti gli strumenti del contratto di lavoro (compresi congedi di maternità e aspettative). Ogni anno, inoltre, vengono assegnati da una commissione contributi di tipo solidaristico (per nascite, matrimoni, decessi, altri motivi); in tutto, nel 1997 sono stati erogati 52 contributi, per un totale di 17.700.000 lire. Gli operatori partecipano a numerosi corsi di formazione, soprattutto quelli organizzati dalla Regione. Ultimamente si sta avviando la sperimentazione di indicatori di qualità del servizio.

3. Roma

3.1. I servizi esistenti¹⁷

a. Cura dell'infanzia

Fascia 0-3 anni

- A Roma sono presenti 185 **asili nido**, di cui 147 comunali e 38 privati. Quelli comunali accolgono bambini da 3 a 36 mesi; l'orario di apertura è per lo più dalle 7.00 alle 18.00. I genitori possono scegliere tra differenti fasce orarie che comprendono comunque margini di flessibilità di circa un'ora per l'entrata e per l'uscita. I genitori partecipano ai costi del servizio pagando una retta proporzionale al reddito familiare.
- Nell'ambito della attuazione della legge 285, in due asili nido, il personale educativo è impegnato nella sperimentazione di **due nuovi servizi per bambini e famiglie**, svolti con modalità e tempi diversificati da quelli dell'asilo nido tradizionale, utilizzando le stesse strutture con spazi organizzati in modo differente. Inoltre, tre educatrici gestiscono uno spazio per i bambini e le famiglie, in una struttura adeguatamente adattata.
- Quanto ai **servizi di sostegno alla genitorialità**, vi sono 17 progetti di vario tipo (da finanziare con i fondi della legge 285) che prevedono la collaborazione con il terzo settore, non tutti però ancora attivati.

Fascia da 3 a 6 anni

- Nella capitale sono attive 489 scuole materne, di cui 365 statali o comunali e 124 private.

Fascia oltre 6 anni

Per questa fascia di età, si registra la presenza di:

- **biblioteche per ragazzi** (esiste una biblioteca centrale dei ragazzi; in più presso 12 biblioteche circoscrizionali sono presenti postazioni telematiche per ragazzi);
- **ludoteche** (tre strutture sono in progettazione con i fondi della legge 285, più una di prossima apertura nella zona di Tor Bella Monaca, nell'ambito del progetto finanziato con fondi europei Urban);
- servizi di pre- e post-scuola presso le scuole elementari.

Anche a Roma, come a Firenze, vengono inoltre organizzati durante i mesi estivi centri ricreativi per ragazzi.

Diverse agenzie di animazione svolgono attività per bambini (feste private, intrattenimento presso parchi pubblici, ecc.); almeno 15 di tali agenzie risultano presenti sulle Pagine gialle. Il

¹⁷ Le informazioni presentate nel presente paragrafo sono tratti da documentazione e dati forniti dagli assessorati comunali alle politiche educative, alla città dei bambini e delle bambine, ai servizi sociali, nonché dagli elenchi telefonici e dalle Pagine Gialle, e dalla pubblicazione "Estate Serena '98" del Dipartimento per gli affari sociali.

Comune, infine, contribuisce alla organizzazione di laboratori teatrali per ragazzi gestiti da cooperative ed associazioni nel territorio cittadino romano.

b. Assistenza agli anziani

I servizi sociali per gli anziani sono gestiti dalle amministrazioni delle venti circoscrizioni cittadine.

- **Servizio di assistenza domiciliare.** Il servizio viene fornito, sotto il coordinamento dei servizi sociali circoscrizionali, agli anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che non superano un certo tetto di reddito (L. 1.400.000 per le persone che vivono sole e 1.700.000 per le persone che fanno parte di un nucleo familiare composto di due persone sposate o conviventi). Le prestazioni riguardano la cura e l'igiene della persona, l'aiuto domestico (igiene dell'ambiente, spesa, commissioni), i rapporti con il medico e con la Unità Sanitaria Locale, l'accompagnamento e il disbrigo di pratiche, la preparazione di pasti caldi e un servizio di vigilanza telefonica ad anziani in particolari condizioni psicofisiche di precarietà.
- **Servizio di assistenza domiciliare sanitaria.** Il servizio, gestito dalle aziende Unità Sanitarie Locali, è rivolto agli anziani non autosufficienti e prevede soprattutto la erogazione di prestazioni di carattere sanitario.
- **Centri diurni di riabilitazione.** Esistono 44 centri privati convenzionati con il pubblico (1993-1994).
- **Residenze sanitarie assistenziali.** Nel 1996, erano in corso di progettazione due residenze, ma nessuna risultava attiva.
- **Case di riposo.** Il comune gestisce direttamente 3 case di riposo per anziani e contribuisce al pagamento delle rette di alcuni utenti in altre 59 strutture. In tutto, sull'elenco telefonico sono presenti 132 case di riposo pubbliche e private. Nel 1991, ne esistevano (Censis, 1996) 128, per 5.144 posti letto.

Sono inoltre attivi 93 centri sociali (culturali e ricreativi) autogestiti per anziani comunali, più alcuni altri del settore non profit, e 7 università per la terza età iscritte all'albo della regione Lazio.

c. Pulizie domestiche

Un numero esiguo di agenzie private fornisce anche collaborazioni domestiche. Le lavanderie e le tintorie, secondo il Censimento intermedio dell'industria e dei servizi, sono 1.324, gestite da 1.311 imprese. Sulle Pagine Gialle 1998-1999 è pubblicizzata la presenza di 21 lavanderie self-service, di cui molte fanno capo a una unica azienda di franchising di dimensione nazionale.

d. Servizi di alimentazione

Di seguito viene riportato il numero di imprese e di unità locali presenti nel comune di Roma secondo il Censimento intermedio dell'industria e dei servizi del 1996.

Tab. 4: *Imprese che operano nei servizi di alimentazione a Roma*

Attività	n. imprese	n. unità locali
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	2 515	2 574
Ristoranti self service e fast food	50	66 ¹⁸
Fornitura di pasti preparati	50	59
Mense	86	315
Commercio al dettaglio di surgelati	360	368

Fonte: *ISTAT, 1996*

e. Manutenzione domestica

Le imprese che svolgono attività di "tinteggiatura e posa in opera di vetrate" a Roma sono 233, con un uguale numero di unità locali.

3.2. I posti di lavoro creati nei servizi

a. Servizi all'infanzia e servizi per anziani

Anche in questo caso, è disponibile un dato preciso relativamente al solo personale dipendente dal comune. Gli educatori degli asili nido sono 1.921, di cui 8 soltanto sono uomini. Presso tali asili lavorano, inoltre, 852 unità di personale ausiliario e 147 cuochi. E' da segnalare la esistenza di una lista di oltre 6.000 educatrici che saltuariamente vengono chiamate per effettuare sostituzioni all'interno degli asili nido. Secondo i dirigenti dell'assessorato comunale competente, è questa fascia di lavoro precario che si sta organizzando nel terzo settore, dando vita ad associazioni e cooperative sociali per l'attuazione di progetti nell'ambito della legge 285.

Per ciò che concerne i servizi per gli anziani, il personale dipendente dal comune che opera presso le case di riposo comprende 79 dipendenti, di cui 2 assistenti sociali, 26 assistenti domiciliari e altri operatori con diverse qualifiche. Si tratta di 45 donne e 34 uomini (la presenza femminile è quindi pari al 57,0%). Nelle comunità alloggio vi sono inoltre 9 altri dipendenti (6 femmine e 3 maschi). In realtà, la maggior parte del lavoro in queste strutture è svolto da cooperative sociali. Non è stato possibile ricostruire l'esatto numero di operatori; comunque ognuna delle 20 circoscrizioni è convenzionata con una cooperativa per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare.

Non esiste purtroppo un dato per il terzo settore nel suo complesso. Tuttavia, soltanto gli addetti alle cooperative sociali che aderiscono alla Lega delle Cooperative (una delle due centrali cooperative principali) sono circa 1.700. In tali cooperative, la presenza femminile è prevalente, sia ai livelli operativi che a quelli dirigenziali. L'età media dei lavoratori è di 35-37 anni, il che indica che comincia a trattarsi di un'occupazione stabile e non semplicemente di passaggio.

b. Pulizie domestiche

I colf la cui posizione risultava nel 1996 registrata presso l'INPS nella provincia di Roma erano 33.379, di cui:

¹⁸ Sulle Pagine Gialle 1998-1999, comunque, sono pubblicizzati 88 di tali esercizi.

- 6.672 maschi e 26.707 femmine (pari all'80,0%);
- 9.850 italiani e 23.529 stranieri (pari al 70,5 %); tra questi ultimi, la percentuale di sesso femminile è inferiore (74,3%), anche se comunque di gran lunga prevalente, così come avviene a Firenze.

Applicando il consueto criterio che pone pari a 1 a 3 il rapporto tra colf in posizione regolare e colf in posizione irregolare, si può stimare dunque che essi siano circa 120.000 sul territorio provinciale¹⁹.

Gli addetti alle lavanderie tintorie risultano invece (Istat, 1996) 1.796, di cui 332 in posizione di lavoro dipendente e 1.464 in posizione di lavoro indipendente.

c. Servizi di alimentazione

Di seguito si riporta il numero di addetti alle imprese che si occupano di preparazione dei pasti nel comune di Roma, secondo il censimento industriale 1996, ancora una volta suddivisi tra lavoratori dipendenti e lavoratori indipendenti.

Tab. 5: *Addetti alle imprese che operano nei servizi di alimentazione a Roma*

Attività	n. addetti	dipendenti	indipendenti alle imprese
Ristoranti, trattorie, pizzerie, osterie e birrerie con cucina	9 633	5 987	3 646
Ristoranti self service e fast food	970	905	65
Fornitura di pasti preparati	433	370	63
Mense	4 477	4 371	106
Commercio al dettaglio di surgelati	709	200	509

Fonte: ISTAT, 1996

d. Manutenzione domestica

Gli addetti alle imprese di "tinteggiatura e posa in opera di vetrate" sono 368, di cui 96 in posizione di lavoro dipendente e 272 in posizione di lavoro indipendente (ISTAT, Censimento industria 1996).

3.3. L'andamento dell'occupazione nei servizi alla famiglia a Roma: trend e prospettive

a. Servizi per l'infanzia

L'aumento dell'occupazione nei servizi per l'infanzia a Roma in corso è legato, da una parte, all'estensione della rete degli asili nido comunali e, dall'altra, all'attuazione delle nuove tipologie di servizi (con i finanziamenti della legge 285, ma non solo). Per quanto riguarda il primo processo, esso ha già comportato negli ultimi anni la creazione di nuova occupazione (ad esempio, nel dicembre 1998 sono state assunte 140 nuove educatrici) e dovrebbe proseguire con l'apertura di 27 nuovi nidi nei prossimi 4 anni. Per ciò che concerne il secondo processo, esso non ha ancora portato alla creazione di un numero consistente di nuovi posti di lavoro, ma con l'attuazione dei progetti già finanziati ciò dovrebbe avvenire. Oltretutto,

¹⁹ Si consideri che la popolazione del Comune di Roma rappresenta circa il 70% della popolazione della provincia di Roma; comunque, va considerata anche la maggiore diffusione dei colf nelle aree urbane.

l'Assessorato alla città dei bambini e delle bambine ha deciso di affiancare fondi propri a quelli statali per l'apertura di nuovi servizi per l'infanzia. Un problema che si è incontrato finora è stato che, per questi nuovi servizi, il Comune, in un primo bando, aveva richiesto dei requisiti minimi per le strutture che dovevano ospitare i servizi che difficilmente il terzo settore sarebbe riuscito a soddisfare con le proprie risorse o con i finanziamenti che avrebbe ricevuti. Per ovviare a questo problema, nel prossimo bando tali requisiti saranno modificati, pur salvaguardando il rispetto di standard minimi di qualità e sicurezza. Non mancano ostacoli alla creazione di posti di lavoro tramite i servizi delle cosiddette nuove tipologie; ad esempio, i sindacati che tutelano gli operatori dei nidi tradizionali hanno colto nel sostegno dato dal Comune alle nuove tipologie di servizi all'infanzia una volontà di privatizzare i servizi all'infanzia tout court con conseguenze negative per i lavoratori già impiegati. In verità, l'assessorato comunale appare restio a dare vita a servizi per l'infanzia organizzati in modo informale o con caratteri molto diffusi, quanto a organizzazione, presenza di risorse, operatori, ecc., dagli asili nido tradizionali. Ad esempio, la Regione Lazio ha promosso recentemente un corso di formazione per "tate familiari", figure analoghe alle childminders del Regno Unito, che dovrebbero guardare a casa propria gruppi di bambini, ma l'assessorato non è certo di volere dare la propria adesione all'iniziativa.

Un argomento che viene portato contro l'apertura di servizi scarsamente formalizzati è quello secondo cui i genitori non vogliono rinunciare a agli standard che caratterizzano i nidi tradizionali. In verità, esiste a Roma una ampia realtà, più o meno "sommersa", di servizi per l'infanzia privati, non sempre all'altezza di tali standard (sia dal punto di vista delle strutture, sia dal punto di vista della gestione del personale), sorti spontaneamente per fare fronte alla ampia domanda insoddisfatta, di cui il governo locale non conosce le dimensioni e le caratteristiche. E' da segnalare, infine, l'istituzione, da parte del comune, di un albo di educatrici in qualche modo "certificate" dal comune, cui i genitori possono rivolgersi direttamente per trovare una persona cui affidare i propri figli. Si tratta di una iniziativa rivolta a integrare nel mondo del lavoro soprattutto quella fascia di 6000 educatrici precarie degli asili nido che gravitano attorno ai servizi comunali, non riuscendo però ad ottenere un'occupazione stabile negli stessi.

Circa il tema della qualità, anche il Comune di Roma promuove corsi di aggiornamento per gli educatori degli asili nido, in particolare, ultimamente, sull'apertura sperimentale delle strutture alla presenza dei genitori in alcune fasce orarie; partecipa, inoltre, a una indagine sulla qualità del servizio in corso promossa dal governo centrale.

b. Servizi per gli anziani

Per ciò che concerne i servizi per gli anziani, i livelli occupazionali, negli ultimi anni, sono stati abbastanza stabili per quanto riguarda i servizi finanziati dal Comune (e gestiti anche dalle cooperative). Pure sulle prospettive future gli addetti ai lavori non si sbilanciano: anche se la domanda di assistenza domiciliare è lungi dall'essere soddisfatta (alcuni parlano di una copertura attuale del 20% rispetto alle esigenze), una espansione di servizi dipende da decisioni politiche non scontate. Per quanto riguarda il mercato privato, non sono disponibili dati, ma comunque è probabile che vi sia stato un aumento soprattutto sul versante delle collaborazioni domestiche individuali o con forme "loose" di intermediazione, e non tanto su quello dell'assistenza fornita in équipe da società o cooperative. Ad esempio, le società che forniscono servizi di "infermeria e assistenza domiciliare" (private profit e non profit) pubblicizzate sulle Pagine Gialle sono aumentate di poco nell'ultimo quinquennio (erano 36 nel 1994-1995 e sono 40 nel 1998-1999), mentre il numero delle case di riposo è aumentato in misura più consistente (da 118 a 132).

c. Pulizie domestiche

Per quanto riguarda le pulizie domestiche, si può ritenere che vi sia stata, in questi anni, una espansione del lavoro sommerso. Cominciano, inoltre, ad affacciarsi sul mercato le prime agenzie che forniscono collaborazioni domestiche. In realtà, però, è da verificare in che misura queste forme di intermediazione più organizzata riescano a soppiantare i canali più informali (chiese, amicizie, vicinato, parentela, ecc.) con cui tradizionalmente si reclutano i collaboratori domestici, e quanto offrano lavoro di migliore qualità rispetto a quello accessibile individualmente. Quanto alle lavanderie e alle tintorie, in linea con il trend nazionale, si nota anche a Roma un declino nella loro presenza.

d. Servizi di alimentazione

Per quanto riguarda la ristorazione, si possono notare, negli ultimi anni, le stesse dinamiche esistenti al livello nazionale, circa l'espansione della ristorazione collettiva (mense) e di quella in self-service (sono passati da 88 a 147, dal 1994 al 1998, i self-service e fast-food pubblicizzati sulle pagine gialle) e una certa contrazione nella presenza di esercizi tradizionali come le gastronomie, le salumerie e le rosticcerie (da 375 a 228). Anche Roma, più ancora di Firenze, potrebbe inoltre trarre beneficio, in termini occupazionali, dall'afflusso turistico del Giubileo del 2000, oltre che naturalmente dalla prosecuzione del trend generale di aumento della domanda di pasti fuori casa che investe questa città come e più di altre.

3.4. Osservazioni

Anche a Roma esiste, certamente, una notevole potenzialità di espansione dell'occupazione nei servizi alla famiglia, essendovi una grande domanda insoddisfatta degli stessi, sia nel settore dell'assistenza agli anziani, che in quello della cura dell'infanzia. Un nodo cruciale per la traduzione di tale domanda in occupazione è rappresentato dalla capacità dei soggetti pubblici di articolare i propri rapporti con il terzo settore e, più in generale, con il mondo dei soggetti privati. Si percepisce, infatti, una frattura tra, da una parte, gli enti pubblici e un numero limitato di soggetti del terzo settore integrati, spesso da molti anni, nel sistema di erogazione dei servizi (si pensi alle cooperative per l'assistenza domiciliare), e, dall'altra, una galassia di soggetti privati, sia profit che non profit, che operano direttamente sul mercato, con i quali gli enti pubblici sembrano avere scarsi rapporti. Naturalmente, questo non significa che tutti i soggetti che operano nei servizi alla famiglia debbano beneficiare di risorse pubbliche, o che il pubblico debba legittimare prestazioni di qualsiasi genere. In ogni caso, le politiche che si stanno attuando al livello cittadino, dovrebbero potere essere definite sulla base della conoscenza dell'insieme dei soggetti che operano in questi ambiti, e non solo di quelli pubblici o già vicini al pubblico. Oltretutto, l'accesso ineguale al rapporto con l'ente pubblico rappresenta, in qualche modo, anche una questione di pari opportunità, per tutti coloro che decidono di crearsi o di creare occupazione nei servizi alla famiglia.

Per quanto riguarda l'accesso all'occupazione da parte di uomini e donne, ancora una volta si nota una prevalenza femminile, soprattutto nei servizi per i bambini più piccoli e nei servizi per gli anziani; soltanto nei servizi per i ragazzi in età scolare (centri estivi, attività di animazione, ecc.) si nota una certa presenza maschile, per lo più di giovani. I lavoratori immigrati non sembrano accedere significativamente a questa area di occupazioni, salvo che nelle attività di animazione specificamente finalizzate all'educazione multiculturale. Quello delle pari opportunità, quindi, è un ambito nel quale occorrerebbe ulteriormente intervenire.

3.5. Esempi di sviluppi innovativi

Nelle tre schede che seguono, vengono presentati tre esempi di organizzazioni che, negli ultimi anni, in misura e con modalità differenti, hanno creato posti di lavoro nell'ambito di servizi alla famiglia, nei settori dei servizi per l'infanzia, dell'assistenza agli anziani e delle pulizie domestiche.

COOPERATIVA SOCIALE META A R.L.

Sede legale: via Poggio Tulliano, 5 - Roma - Tel. 39-06-76963371-7610328 - Fax. 39-06-76964469 - E-Mail: meta@is.net.it

Forma giuridica: cooperativa sociale ai sensi della L.381/91 di tipo A

Principali servizi forniti: alla persona, socio-educativi, socio-sanitari, culturali

Utenti/clienti: anziani, minori, adolescenti, giovani, soggetti ad alto livello di emarginazione

Numero di addetti: 42, di cui 11 uomini e 31 donne; 33 soci lavoratori e 9 dipendenti

Qualifiche professionali presenti: 3 psicologi, 2 assistenti sociali, 2 altri laureati, 4 educatori professionali, 19 assistenti domiciliari, 5 fisioterapisti/tecnici della riabilitazione

Cariche istituzionali: Presidente, vicepresidente (donna), tre consiglieri di amministrazione (di cui due donne)

Figure direttive e di coordinamento: responsabile area organizzazione e risorse umane, responsabili delle aree anziani, minori, giovani, pronto intervento sociale

Fatturato nel 1998: 2,5 miliardi

Clienti della cooperativa: solo enti pubblici (Circoscrizione, Comune di Roma, Regione Lazio) o privati (non è previsto l'acquisto diretto dei servizi da parte degli utenti)

Strutture e attrezzature: materiali per gestione servizi, due sedi per attività, due pulmini per trasporti, due autovetture

Storia della impresa

La cooperativa nasce nel 1980 per iniziativa di un gruppo di persone già impegnate nel settore sociale, con l'occasione di un bando del Comune di Roma per l'affidamento in appalto del servizio di assistenza domiciliare agli anziani. L'obiettivo era, sia quello di contribuire alla creazione di un servizio prima inesistente, sia quello di creare nuova occupazione. Cominciando con l'assistenza domiciliare in una circoscrizione della zona sud di Roma, la IX, la cooperativa ha via via esteso i propri servizi ad altre circoscrizioni. All'inizio degli anni '90, con l'avvio di una politica del Comune in favore dei minori, sono stati attivati un centro diurno per ragazzi e un servizio di assistenza alle famiglie di minori in difficoltà. Più recentemente (1997-1998) è stata attivata l'unità di strada, un servizio itinerante contro il disagio minorile; nel 1999, infine, la cooperativa ha aperto un centro diurno per gli anziani. Negli ultimi due anni, la cooperativa ha creato una decina di nuovi posti di lavoro, soprattutto per educatori nell'area dei minori.

Organizzazione del servizio

All'interno del servizio di assistenza domiciliare agli anziani, gli operatori (20) sono suddivisi in 4 équipes che si organizzano, con dei turni, per recarsi a casa dei vari utenti. Queste équipes sono affiancate da un team tecnico formato da un assistente sociale, uno psicologo e un coordinatore amministrativo. Ogni operatore lavora in media per 36 ore settimanali e segue più utenti. Questo tipo di organizzazione consente un certo grado di flessibilità e anche la possibilità di un aggiustamento informale rispetto ad eventuali esigenze familiari e personali degli operatori, oltre all'applicazione degli strumenti contrattuali circa ferie, maternità, aspettative. Tutte le figure professionali (dagli psicologi, agli assistenti sociali, fino agli operatori di base - gli assistenti domiciliari) sono coinvolte in numerose attività di formazione interne (formazione continua con riunioni di équipes, di servizio, di supervisione dei servizi) ed esterne (ad esempio, seminari sulla qualità). La cooperativa intrattiene varie forme di collaborazione con l'università e la Scuola per assistenti sociali (è tra l'altro sede di tirocini professionali per psicologi e assistenti sociali).

ASSOCIAZIONE IL FLAUTO MAGICO

Sede legale: viale G. Mazzini, 144 - 00195 Roma - Tel/fax: 39-06-5816816, E-Mail blondie@tin.it

Forma giuridica: associazione

Principali servizi forniti: attività per il tempo libero e culturali per adulti e bambini

Utenti/clienti: bambini, famiglie, scuole, enti pubblici e privati

Numero di addetti: 6 soci fondatori, 8 soci ordinari, 100 collaboratori occasionali

Qualifiche professionali presenti: 1 psicologo, 3 assistenti sociali, 1 medico, 5 sociologi, 3 pedagogisti, 10 educatori professionali, 4 animatori di comunità, scenografi, falegnami, fotografi, musicisti, diplomati ISEF.

Cariche istituzionali: Presidente, consiglio direttivo, assemblea dei soci.

Figure direttive e di coordinamento: non sono formalizzate, comunque vengono individuati responsabili per il teatro ragazzi, l'animazione, i laboratori didattici e le attività nelle scuole, i soggiorni estivi, l'amministrazione.

Fatturato nel 1997: 135 milioni di lire.

Clients della cooperativa: sia utenti singoli (famiglie) che enti pubblici o privati (comuni, province, regione, scuole, ministeri, ecc.)

Strutture e attrezzature: l'attività si basa prevalentemente sulle risorse umane; vengono comunque utilizzati materiali teatrali e un "Ludobus" (ludoteca itinerante).

Storia dell'impresa

L'associazione nasce nel 1994 per iniziativa di 6 giovani intorno ai 25-30 anni (4 donne e 2 uomini) provenienti dal mondo sportivo, dal volontariato scout, o con esperienza di animatori, attori, educatori, uniti dalla volontà di mettersi in proprio dopo avere avuto varie esperienze di lavoro, non sempre soddisfacenti, per altri enti. Le attività sono cominciate con l'organizzazione di feste private per bambini, dopodiché l'associazione si è inserita nella gestione dei centri ricreativi estivi per ragazzi organizzati dal comune. Col tempo sono arrivati i primi finanziamenti pubblici per le attività e si sono moltiplicati gli spettacoli teatrali per ragazzi effettuati nell'ambito di varie iniziative pubbliche. Attualmente, l'attività principale è costituita dal "Ludobus", una ludoteca itinerante. Negli ultimi due anni, l'associazione ha dato lavoro a una trentina di nuovi soci.

Organizzazione del servizio

Le attività si basano sul coinvolgimento, di volta in volta, di un'ampia rete di collaboratori con diverse professionalità, sotto il coordinamento dei 6 soci fondatori. C'è un "pacchetto" di attività che vengono offerte ai potenziali clienti (laboratorio, ludoteca, giochi di strada e animazione, feste di compleanno private, ecc.) e che prevedono, di volta in volta, la presenza di due-tre persone con specifiche competenze professionali (ludotecari, animatori, burattinai, ecc.). C'è un massimo di flessibilità nell'organizzazione del lavoro, che viene gestita in modo informale, cercando di venire incontro alle esigenze dei collaboratori. Gli operatori sono supportati con dispense e materiale interno su tecniche di animazione, distribuiti durante stages di formazione; inoltre, l'associazione incoraggia la partecipazione dei singoli operatori a corsi di formazione inerenti le diverse professionalità di ciascuno.

SOCIETÀ QUADRIFOGLIO

Sede legale: Via Riano 54 - Roma. Tel 39-06-3338350-3338262

Forma giuridica: società in accomandita semplice

Principali servizi forniti: ricerca e selezione di personale; organizzazione di rinfreschi e feste per adulti e bambini; organizzazione meeting e colazioni di lavoro; consulenza tecnica e preventivi gratuiti per ristrutturazioni; battitura e copiatura testi, sbobinature e traduzioni.

Utenti/clienti: privati, professionisti, aziende.

Numero di addetti: 3 (2 socie e una collaboratrice fissa)

Qualifiche professionali presenti: una psicopedagogista, 1 educatrice professionale, 1 diplomata in assistenza a portatori di handicap.

Cariche istituzionali: amministratore

Figure direttive e di coordinamento: responsabile della ricerca e selezione del personale e dell'amministrazione; responsabile dei servizi alle imprese; responsabile di animazione, rinfreschi, feste, eventi e meeting.

Clients della impresa: sia singoli che enti pubblici e privati (ministeri, scuole, banche, società, professionisti)

Strutture e attrezzature:

Una delle risorse principali è la banca dati dei collaboratori domestici.

Storia dell'impresa

La società è sorta nel 1995. I fondatori la società sono tre: un titolare e due socie, due donne con esperienza politica, sindacale, di volontariato sociale nel settore degli anziani e dell'aiuto agli immigrati extracomunitari e ai nomadi. L'idea era quella di creare una società di servizi a tutto campo; poi, in seguito a indagini di mercato, si capì che i settori dove c'era più domanda erano quello della selezione dei collaboratori domestici e quello dell'organizzazione di feste. All'inizio, si è operato soprattutto nell'area dell'assistenza agli handicappati e dei disabili, poi l'attività si è estesa a vari tipi di collaborazione domestica e di prestazioni artigianali (manutenzione domestica) e successivamente ai servizi agli enti e alle imprese; la selezione di collaboratori domestici rimane comunque una delle attività più importanti.

Organizzazione del servizio

La società effettua 400-500 selezioni l'anno di collaboratori domestici e prestatori vari di servizi alle famiglie (colf, baby sitter, camerieri, cuochi, autisti, idraulici, falegnami, fabbri, giardinieri, elettricisti, animatori di feste, ecc.). Per i collaboratori domestici, il rapporto di lavoro viene definito attraverso un'opera di mediazione tra lavoratori e datori. Si arriva così a un accordo scritto che concerne le condizioni di lavoro, il prezzo della collaborazione e le modalità di regolarizzazione della prestazione. Una volta realizzato l'inserimento lavorativo, le addette della società continuano a operare una tutela dei lavoratori, che si possono comunque rivolgere alla società nel caso che i datori di lavoro si comportino in modo scorretto (ad esempio, non accettino di regolarizzarne la posizione, soprattutto nel caso degli extracomunitari che ne hanno bisogno per ottenere il permesso di soggiorno). La società, in questi casi, tenta di persuadere il datore di lavoro a cambiare condotta; nel caso questo risulti impossibile, si occupa di trovare al collaboratore un altro lavoro.

Capitolo Terzo: L'esperienza di lavoro nei servizi alla famiglia

1. Gli operatori intervistati

Per ottenere informazioni più approfondite circa le condizioni di lavoro nei servizi alla famiglia, difficilmente ottenibili da informatori qualificati o fonti di secondo grado, limitatamente al settore della cura dell'infanzia, dell'assistenza agli anziani e delle pulizie domestiche, sono stati intervistati 43 operatori, di cui 23 a Firenze e 20 a Roma. Di essi, 25 sono stati individuati all'interno delle organizzazioni presentate nel capitolo precedente, mentre 18 (addetti alle pulizie domestiche e baby sitter) sono lavoratori impiegati direttamente presso le famiglie. All'interno di ciascun settore e di ciascuna impresa, si è cercato di intervistare 3 (o 2, nel caso delle realtà più piccole) lavoratori che svolgessero la stessa professione, privilegiando le figure "di base", maggiormente a contatto con l'utenza. Di seguito si riporta la ripartizione delle interviste secondo i settori, le professioni e le località.

Tab. 1: *Lavoratori intervistati per settore dei servizi alla famiglia, professione e località*

	Firenze	Roma	Totale
<i>Cura dell'infanzia</i>	10	7	17
- educatori infanzia	5	2	7
- animatori/educatori ragazzi	3	3	6
- baby sitter	2	2	4
<i>Assistenza agli anziani</i>	6	6	12
- assistenti domiciliari	3	6	9
- educatori/animatori di comunità	3	-	3
<i>Pulizie domestiche</i>	7	7	14
- colf non conviventi	5	6	11
- colf conviventi	2	1	3
Totale	23	20	43

Fonte: *CERFE, 1999*

2. Cura dell'infanzia

2.1. Educatori dell'infanzia

a. Caratteristiche degli operatori

Gli educatori dell'infanzia intervistati operano presso un servizio di baby parking per bambini fino a sei anni e presso un servizio di pre- e post-scuola elementare. Si tratta di 6 donne e 1 uomo, di nazionalità italiana, di età compresa tra i 25 e i 35 anni. Cinque possiedono un titolo di studio di scuola media superiore, uno è laureato in pedagogia, un altro ha un diploma

parauniversitario in musica. Tre vivono con il partner, 3 vivono con la famiglia d'origine (genitori e fratello/sorella), una vive da sola. Nessuno ha figli. Per soltanto 1 dei 6 operatori che vivono con altri, il reddito di educatore è il principale della famiglia; gli altri 5 hanno altre fonti di reddito in casa. Nessuno è iscritto a sindacati. Tre degli operatori svolgono altri lavori a carattere saltuario.

b. Natura del lavoro

Gli educatori che operano con bambini più piccoli si occupano del loro benessere da tutti i punti di vista, dal vitto al cambio del pannolino, li seguono nel gioco, intrattengono i rapporti con i genitori. Alcune educatrici svolgono attività più specifiche: educazione musicale attraverso giochi, canzoncine, ascolto di musica, narrazione di fiabe, presentazione di strumenti musicali, esercizi fisici, danza e movimento. Gli operatori del pre-scuola e del post-scuola prelevano i bambini all'uscita delle classi, li assistono durante il pranzo, per lo svolgimento dei compiti e nelle attività ricreative; d'estate, quando il servizio si sposta in un centro ricreativo fuori città, fanno assistenza nel trasporto e conducono attività di animazione. Tutti si dichiarano soddisfatti del modo in cui il lavoro è organizzato, ritengono di avere un buon grado di autonomia e libertà e al tempo stesso buoni rapporti con i colleghi.

Alcuni operatori hanno scelto questo lavoro proprio perché amano il contatto con i bambini e i ragazzi, o perché hanno fatto studi attinenti; altri più semplicemente perché si è presentata l'occasione e perché volevano rendersi indipendenti dalla famiglia. Molti hanno avuto precedenti esperienze con bambini, come baby sitter o insegnanti di danza e musica. I canali attraverso i quali sono venuti a conoscenza del lavoro sono, in alcuni casi, parenti e amici, in altri, il giornale e materiale pubblicitario distribuito dall'impresa; alcuni hanno cominciato con attività di supplenza o con il lavoro stagionale (centri estivi) per la stessa organizzazione. Nessuno è passato attraverso l'intermediazione di enti di collocamento o orientamento pubblici o privati.

Nessuno degli intervistati, sia a Roma che a Firenze, impiega più di 30 minuti per recarsi al lavoro, alcuni anche 10-15 minuti.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

Gli orari di lavoro variano: dalle 30 alle 38 ore settimanali per gli educatori a tempo pieno, alle due ore alla settimana per quelli che vengono a svolgere specifiche attività, con un caso (quello dell'operatore del pre e post-scuola) di 18 ore settimanali. La retribuzione oraria è di circa 10.000 lire (5 Euro) per gli educatori a tempo pieno (che percepiscono uno stipendio mensile di 1.400.000-1.500.000 lire/700-750 Euro), ma diviene più alta (ad esempio, 23.000 lire l'ora/12,5 Euro) per quelli che lavorano per poche ore alla settimana. La maggior parte degli operatori è solo parzialmente soddisfatta della retribuzione, che ritiene scarsa rispetto al tipo di lavoro e alle competenze richieste; qualcuno si dichiara contento in considerazione della propria giovane età e il fatto di non avere familiari a carico.

La maggior parte degli operatori, quelli a tempo pieno o a metà tempo, ha un contratto a tempo determinato o indeterminato, con possibilità di ferie, congedo di malattia, maternità, e previdenza; non sono riconosciuti loro gli straordinari. Alcuni - quelli che lavorano per meno ore - hanno contratti di collaborazione coordinata e continuativa che prevedono solo i versamenti previdenziali. La posizione contrattuale viene considerata da alcuni soddisfacente (si accetta la provvisorietà del contratto), da altri solo parzialmente soddisfacente (sia perché si tratta di lavoro di poche ore, sia perché in generale non è un lavoro "fisso").

Alcuni operatori (quelli del baby parking privato) hanno potuto usufruire di corsi di aggiornamento sul tema della qualità, incontri con personale di altri nidi, corsi speciali sulla legge 285; altri non hanno avuto questa possibilità, ma questo non è percepito dagli interessati (almeno in alcuni casi come quello degli operatori del pre e post-scuola) come un fatto penalizzante.

Nel futuro, la maggior parte ritiene che continuerà a svolgere questo lavoro; una intervistata afferma che forse lo cambierà una volta laureata (sta contemporaneamente studiando), mentre due non sanno fare previsioni (di queste, una mette in conto la possibilità di smettere di lavorare quando si sposerà). In generale, la maggior parte degli operatori ritiene che vi siano prospettive di carriera nel lavoro che fanno, intendendo per carriera soprattutto l'assunzione di maggiori responsabilità.

La possibilità di essere a contatto con i bambini e di incidere sulla loro educazione attraverso il gioco, la musica, l'assistenza nelle attività quotidiane e la gratificazione affettiva che ne consegue, è l'aspetto del lavoro che piace di più agli operatori. Gli aspetti meno graditi sono, talvolta, i rapporti con alcuni genitori e il contatto con la burocrazia; in un caso (quello di una educatrice che svolge attività della durata di poche ore in varie strutture) gli spostamenti continui; nel caso dell'unico uomo, "il cambio dei pannolini". Nel complesso, il livello di soddisfazione per il lavoro sembra abbastanza alto.

d. Questioni relative alle pari opportunità

Come si è visto, si tratta di un lavoro dove la prevalenza di donne è schiacciante. Solo poche operatrici ritengono che l'essere donne (e in particolare l'"attitudine materna") le predisponga maggiormente a fare questo lavoro; altre fanno riferimento a una situazione sociale di fatto in cui si ritiene che le donne siano più capaci, ma non si sentono di confermarlo nella propria esperienza; altre ancora negano questo legame automatico tra genere femminile e attitudine al lavoro di educatore. L'unico uomo intervistato afferma di non avere mai incontrato ostacoli a causa del suo sesso, negando una differente attitudine dei generi verso questa professione in quanto, dice, "per fare questo lavoro basta essere se stessi".

e. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Solo molto raramente gli operatori hanno incontrato difficoltà nel conciliare vita lavorativa e vita familiare; occorre comunque considerare che nessuno ha figli o parenti anziani da assistere e molti vivono nella famiglia di origine; inoltre diversi lavorano o a part-time o addirittura per poche ore alla settimana. Un'educatrice che afferma di avere avuto problemi di "conciliazione" tra impegni dice di averli risolti cambiando il proprio orario, con la collaborazione dei colleghi. Un'altra che ha bisogno di studiare afferma di avere incontrato nell'organizzazione disponibilità e flessibilità. I familiari mostrano approvazione nei confronti del lavoro fatto dagli intervistati. Circa le misure che potrebbero migliorare la possibilità di conciliare lavoro e famiglia, alcuni operatori suggeriscono la possibilità di fare un orario spezzato (pausa a ora di pranzo); altri, quelli che lavorano più saltuariamente o in modo discontinuo, auspicano una maggiore certezza sui momenti di impegno lavorativo.

Diversi operatori intervistati hanno avuto esperienze di volontariato. Tale impegno è stato in alcuni casi mantenuto, in altri lasciato; questo passaggio viene per lo più visto come "naturale" in relazione all'entrata nell'età adulta e nel mondo del lavoro.

2.2. Educatori per ragazzi/animatori

a. Caratteristiche degli operatori

Gli operatori intervistati che lavorano come animatori o educatori per ragazzi più grandi sono in maggioranza uomini (5 su 6), per lo più di età compresa tra i 27 e i 35 anni (solo uno ne ha 41), tutti di nazionalità italiana, con educazione universitaria (pedagogia, lettere) o formazione professionale parauniversitaria (design, teatro, educazione e animazione di comunità). La maggior parte vive con la famiglia d'origine (genitori, di età non superiore a 60 anni e fratelli/sorelle); una vive da sola, un altro ha due figli di 2 e 4 anni, di cui normalmente si occupa la partner. Quasi per nessuno (compreso l'uomo con partner e figli) il reddito è il principale della famiglia. Nessuno è iscritto a sindacati. Tre operatori svolgono anche altri lavori.

b. Natura del lavoro

Gli intervistati che lavorano come educatori nel centro giovani si occupano della socializzazione dei ragazzi, animano attività culturali e ricreative e sono una figura di riferimento per loro in qualsiasi momento; alcuni lavorano anche all'allestimento di una banca dati per i giovani ("Informagiovani"). Quelli che lavorano nell'agenzia di animazione sono impegnati, come attori o scenografi, negli spettacoli teatrali per bambini che si organizzano, e ricoprono il ruolo di animatori in centri estivi.

Il tempo impiegato per recarsi al lavoro è molto variabile tra gli operatori intervistati, e arriva anche a un'ora a Roma e a 45 minuti a Firenze (alcuni fiorentini abitano nei comuni della provincia).

Tutti ritengono di avere abbastanza autonomia nel proprio lavoro. Circa l'organizzazione, comunque, la maggior parte è solo parzialmente soddisfatta; le perplessità riguardano a volte i vincoli dettati dal rapporto con l'ente pubblico (ad esempio, budget rigidi), a volte i rapporti interni alle cooperative o alle associazioni. In particolare, si ha l'impressione che da questo tipo di organizzazione gli operatori si aspettino di potere avere rapporti umani migliori che altrove, ma che queste aspettative a volte vengano deluse ("Il rapporto con le persone che lavorano con me è molto gerarchico, anche nell'amicizia"; "nelle cooperative sociali si dovrebbe potere lavorare meglio").

A portare gli operatori verso questo lavoro sono stati le occasioni e i contatti con persone che già lo svolgevano, esperienze di lavoro stagionale nei centri estivi e, in alcuni casi, gli studi fatti. Quasi tutti sono venuti a sapere dell'opportunità da amici o comunque perché già conoscevano l'ambiente; nessuno è stato orientato da enti pubblici o privati.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

Quanto all'orario di lavoro, gli operatori del centro giovani lavorano per 20 ore alla settimana (quattro ore per cinque pomeriggi), oppure 10 ore (quattro ore per due pomeriggi alla settimana, che vengono stabiliti di volta in volta). L'orario viene da qualcuno giudicato troppo rigido (dipende dall'orario di apertura di un servizio pubblico). Per chi lavora nell'animazione, non è possibile indicare orari precisi: c'è chi parla di tre ore al giorno compresi i sabati e le domeniche, chi di sei ore al giorno per cinque giorni. Gli operatori sembrano apprezzare la flessibilità dell'orario che possono gestirsi da sé; un po' meno il fatto che ogni tanto capita di "fare la nottata" per lavoro.

Le retribuzioni sono in media abbastanza basse: tra le 10.000 lire l'ora (5 Euro) nette e le 23.000 lorde (11,5 euro); quasi nessuno è soddisfatto, anche se qualcuno (per esempio chi fa una professione dello spettacolo) apprezza anche il solo fatto di avere una retribuzione su cui contare, avendo lavorato gratis o quasi per anni. I tipi di contratto variano: da contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato (con benefici quali ferie, malattia, congedi di paternità-maternità, straordinari, previdenza, ecc.) per gli operatori delle cooperative sociali con orario fisso, a collaborazioni coordinate e continuative (per chi fa un orario variabile e più corto), fino ad altri tipi di contratto non meglio specificati (probabilmente di consulenza o per prestazioni occasionali) per chi lavora nell'animazione. Alcuni di quelli che hanno un contratto di lavoro dipendente si lamentano comunque del livello di inquadramento, basso rispetto alla preparazione; chi ha un rapporto di collaborazione coordinata con una cooperativa si lamenta della precarietà. Gli animatori-attori, invece, si ritengono soddisfatti della loro situazione contrattuale che pure appare formalmente meno "sicura" ("in questo contesto non ho pretese maggiori").

Quasi tutti gli operatori hanno seguito attività di formazione professionale, ma per lo più prima di accedere al lavoro, e comunque a titolo personale, anche se incoraggiati dall'organizzazione.

Quanto al futuro, gli operatori si dividono nel giudicare l'esistenza di opportunità di carriera nel lavoro, laddove la carriera viene vista soprattutto come "miglioramento della propria posizione" oppure "avere usufruito di qualifiche". Anche sulle prospettive future, gli operatori hanno opinioni diverse: la metà continuerà nello stesso posto, uno vorrebbe cambiare lavoro, due non hanno ancora preso decisioni.

Il rapporto con i bambini e i ragazzi è, ancora una volta, l'elemento maggiormente apprezzato del lavoro, mentre le difficoltà burocratiche nei rapporti con le istituzioni pubbliche, le limitate possibilità di spesa e per alcuni la precarietà del lavoro, sono gli aspetti considerati più negativi.

d. Questioni relative alle pari opportunità

Come si è visto, gli uomini sono in maggioranza in questo gruppo di operatori. Alcuni di essi ritengono che il fatto di essere maschi non abbia avuto influenza sul lavoro né in positivo né in negativo, mentre una metà circa ritiene che sia stato un fattore di facilitazione: chi lavora nel centro giovani afferma che "essere uomo crea meno problemi di approccio iniziale con i ragazzi"; un intervistato che lavora nell'animazione afferma che "forse la figura maschile ha più autorità con i bambini". L'unica operatrice di sesso femminile, comunque, ritiene che il fatto di essere donna sia stato un elemento positivo; tale circostanza, anzi, l'ha favorita al momento della selezione in quanto l'organizzazione per la quale lavora cercava una operatrice, essendo tutti gli altri operatori di sesso maschile.

e. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Diversi intervistati affermano di avere avuto problemi di conciliazione tra vita lavorativa e famiglia. L'unico operatore ad avere figli riferisce di avere spesso difficoltà a conciliare gli orari e di non potersi sempre adeguatamente concentrare sul lavoro. Una operatrice, che svolge più lavori, esce di casa alle 7 e torna alle 21 e spesso ha difficoltà a conciliare tutti gli impegni. Non sono state comunque richieste forme di aiuto particolari alle rispettive organizzazioni. Le misure suggerite per favorire la conciliazione riguardano soprattutto una maggiore prevedibilità dell'impegno: "sapere a grandi linee quali sono i momenti di lavoro" (per un operatore che viene confermato di settimana in settimana a seconda delle necessità),

"stabilire un giorno della settimana libero dagli impegni e lasciarlo tale" (per un operatore che lavora nell'animazione, spesso in giorni festivi).

C'è un caso di operatore che ha avuto esperienze di volontariato in cui faceva attività molto simili alle attuali (animazione in un centro per ragazzi handicappati) e non sembra avere difficoltà a svolgerle ancora; anzi, mette in evidenza positivamente come oggi possa utilizzare nell'attività volontaria le capacità acquisite nel lavoro (così come, probabilmente, aveva sfruttato l'esperienza di volontariato in campo lavorativo).

2.3. Baby sitter

a. Caratteristiche degli operatori

Le quattro baby sitter intervistate sono tutte donne, di età variabile (19, 23, 38 e 62 anni), di nazionalità italiana. Le più giovani hanno un titolo di studio di media superiore e una sta frequentando un corso per operatori sociali dell'infanzia; le due più anziane hanno rispettivamente il diploma di scuola media inferiore (quella di 38 anni) e la licenza elementare (quella di 62 anni). Una delle giovani lavora anche come operatrice in un asilo nido privato. La più anziana fa anche la collaboratrice domestica ed esegue lavori di cucito. Quanto alla composizione familiare, la più anziana vive con la figlia e il genero trentenni che lavorano; ritiene che il suo stipendio la renda autosufficiente rispetto a loro (ha cominciato a lavorare in seguito alla morte del marito). Le altre vivono con la famiglia d'origine, in cui il loro stipendio non è il principale (i genitori lavorano, nel caso delle più giovani, o hanno la pensione, nel caso della 38enne con padre e madre 75 anni). Nessuna è iscritta a sindacati.

b. Natura del lavoro

Il lavoro consiste nell'accudire i bambini, farli mangiare, portarli ai giardini pubblici o in piscina; ad una è richiesto anche di fare la spesa. Tre si ritengono abbastanza libere nell'organizzare il lavoro, mentre una afferma di non avere buoni rapporti con la madre del bambino, di avere tentato di fare "di testa sua" ma che ora, viste le reazioni non sempre positive, chiede sempre il permesso prima di assumere iniziative autonome.

Alcune abitano vicino al luogo di lavoro (2-3 minuti di distanza), le altre impiegano rispettivamente 15 minuti (a Firenze) e 25 (a Roma) per arrivarci.

Il lavoro è stato trovato tramite conoscenti o amici, in un caso tramite la parrocchia. In generale, sembra essere in qualche modo un lavoro scelto anche per un'attitudine a stare con i bambini, oltre che per necessità economica.

b. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

La baby sitter che fa l'orario più lungo lavora per 40 ore alla settimana su 6 giorni - a volte anche di più; un'altra lavora 35 ore su 5 giorni; un'altra ancora, 25 ore su 5 giorni alla settimana; infine, una lavora per 10 ore distribuite su 2 giorni alla settimana. Il grado di soddisfazione varia da operatrice a operatrice. Quella che fa 40 ore è anche la meno retribuita - 5000 l'ora (2,5 Euro); la retribuzione massima è di 12.500 lire l'ora (6,25 Euro). Tutte sono pagate in nero. La intervistata più anziana afferma di avere scelto di non essere messa in regola per potere continuare a prendere la pensione di reversibilità del marito; quella che ha un altro lavoro ritiene di non avere bisogno di un secondo contratto; quella che lavora per più ore, invece, si lamenta fortemente, sia della scarsa retribuzione, sia del fatto di non essere messa in regola, di non avere congedi per malattia, o di non vedere retribuiti gli straordinari.

Quanto al futuro, la più anziana ritiene di volere continuare a lavorare nella stessa famiglia "finché i ragazzi hanno bisogno di lei"; la 38enne vorrebbe invece fortemente cambiare lavoro, magari andando a lavorare in un asilo pubblico. Delle più giovani, una ha già un altro lavoro e pensa di continuare con questa doppia occupazione, mentre un'altra ritiene che cambierà lavoro. In generale, non vengono viste molte possibilità di carriera nell'incarico di baby sitter, anche se una riconosce comunque di avere migliorato la sua posizione negli ultimi anni.

Il momento che le baby sitter amano di più, nel lavoro, è quello del gioco con i bambini, mentre l'aspetto più sgradevole, per alcune, è rappresentato dai rapporti con i datori di lavoro, con i quali tendono a sorgere contrasti e incomprensioni relativamente, sia alla retribuzione, sia all'organizzazione del lavoro.

c. Questioni relative alle pari opportunità

Tutte e quattro le baby sitter ritengono che essere donna sia un vantaggio nel lavoro, perché le donne "hanno l'istinto materno", anche se non sono madri, o, più pragmaticamente, perché "i genitori si fidano solo di una donna".

d. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Quella che ha più difficoltà è la baby sitter con genitori anziani: vorrebbe stare più vicino alla madre ed accompagnarla fuori casa in caso di necessità, ma il datore di lavoro non le dà il permesso; fortunatamente, spesso i fratelli dell'intervistata la sostituiscono in questa incombenza. La operatrice che ha la figlia e il genero in casa lamenta alcune difficoltà nel mandare avanti due famiglie contemporaneamente; ella ha comunque trovato disponibilità presso il datore di lavoro, che le ha accordato di andare via prima o di uscire dopo all'occorrenza. Nessuna sa suggerire misure per rendere il lavoro più conciliabile con la famiglia, se non "una maggiore disponibilità dei datori di lavoro" o "l'acquisizione di maggiore capacità nell'organizzarsi la giornata". I familiari delle intervistate approvano in linea di massima la scelta di fare questo lavoro, anche se a volte con alcune riserve ("preferirebbero che avessi un posto fisso", "per il momento va bene, ma sperano che trovi presto altre opportunità").

Tre baby sitter delle quattro intervistate hanno svolto attività di volontariato che avevano a che fare con la cura dei bambini o con l'assistenza agli anziani. Due di esse non le svolgono più, e una dichiara che ciò è avvenuto perché, lavorando, non aveva più tempo. La intervistata più anziana, invece, continua a preparare la cena una volta alla settimana in un centro diurno per anziani. Le due che si sono impegnate nel volontariato con i bambini riconoscono l'esistenza di un legame positivo tra tali attività e la motivazione a svolgere l'attuale lavoro di baby sitter.

3. Assistenza agli anziani

3.1. Assistenti domiciliari

a. Caratteristiche degli operatori

Gli assistenti domiciliari intervistati lavorano tutti in cooperative sociali che hanno convenzioni con il Comune. Si tratta di 6 donne e 3 uomini, 8 italiani e 1 iraniano, di età compresa tra i 30 e i 40 anni. Il titolo di studio è per alcuni la scuola media superiore, per altri la scuola media inferiore; alcuni hanno frequentato, inoltre, il corso di formazione

professionale per assistenti domiciliari, altri hanno seguito corsi non attinenti l'attuale lavoro (es. dattilografia, ISEF). Anche i lavori svolti in precedenza sono molto vari e spesso poco attinenti con la professione attuale. Soltanto un operatore svolge ancora oggi, saltuariamente, un altro lavoro (attore pubblicitario).

Cinque degli intervistati vivono con il partner e hanno figli; di questi, solo uno, una donna, ha un figlio in età da dovere essere accudito (6 anni), di cui, in sua assenza, si occupano il partner e i genitori, che vivono ancora con lei. Un altro operatore, invece, vive da solo. Tre, infine, vivono con la famiglia d'origine; una, in particolare, ha una madre anziana di 73 anni che ogni tanto richiede la sua assistenza; in questo, viene aiutata dal fratello.

E' da notare che in nessun caso il reddito dell'intervistato è il principale della famiglia (tranne, ovviamente, quelli che vivono da soli). Due dei nove operatori sono iscritti a sindacati.

b. Natura del lavoro

Il lavoro degli assistenti domiciliari consiste nel recarsi, ogni giorno, da 3 o 4 anziani diversi, e aiutarli nella igiene personale, nel benessere fisico (massaggi, prevenzione piaghe da decubito, ginnastica, aiuto nella deambulazione, controllo della pressione), nella cura dell'ambiente domestico, nel fare la spesa, nel disbrigo delle pratiche burocratiche e nell'accompagnarli fuori casa. Tutto questo implica anche una disponibilità all'ascolto dell'anziano e a fornire sostegno psicologico, all'occorrenza. Un operatore sottolinea che l'obiettivo del lavoro è anche stimolare l'anziano affinché divenga il più possibile autosufficiente. Per raggiungere il luogo di lavoro, gli operatori impiegano un massimo di 20 minuti a Firenze e di 30 minuti a Roma. Occorre comunque considerare anche i diversi spostamenti da una casa all'altra che il lavoro comporta.

Tutti sono abbastanza soddisfatti del grado di autonomia con cui svolgono il lavoro; a dire il vero, sottolineano anche molto l'importanza di potersi confrontare con altri operatori, con i coordinatori del servizio e con altre figure tecniche quali gli assistenti sociali.

Circa l'organizzazione del lavoro, il livello di soddisfazione non è sempre alto. In particolare, vengono talvolta lamentate la povertà di mezzi con cui viene svolto (ad esempio, per il trasporto) e la insufficiente frequenza di rapporti con il coordinatore.

Il lavoro è stato trovato, in alcuni casi, tramite amicizie; in altri, il contatto con il settore è avvenuto in occasione della frequenza del corso di formazione professionale. Alcuni avevano svolto un'attività simile, in precedenza, a titolo volontario ed erano così venuti a conoscenza dell'opportunità; altri facevano già un lavoro diverso nella stessa cooperativa e, dopo aver assunto le necessarie qualifiche, sono passati a questo nuovo incarico. Anche il livello di motivazione a scegliere proprio questo lavoro è variabile: alcuni sembrano averlo cominciato per caso o per non avere trovato altre opportunità (e tuttavia oggi affermano di essersi appassionati); altri, più che altro, per una attitudine personale già maturata con il volontariato.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

La maggioranza degli operatori svolge 36 ore di assistenza domiciliare alla settimana, 6 ore al giorno per 6 giorni, maggiormente concentrate al mattino. Qualcuno ha un orario più ridotto (28-30 ore, 5 ore al giorno), qualcuno invece più ampio (8 ore al giorno per 6 giorni, per un totale di 48 ore settimanali). In generale, la quantità di ore lavorative è oggetto di una scelta degli operatori, che per lo più si ritengono soddisfatti dell'orario. La retribuzione oraria varia tra le 8.000 (4 Euro) e le 12.000 lire (6 Euro) nette. Quasi tutti sono solo parzialmente

soddisfatti o insoddisfatti della remunerazione. Tutti (tranne uno, che viene pagato su emissione di fattura) vengono trattati secondo il contratto collettivo nazionale, che prevede ferie, congedi di malattia e maternità e versamenti alla previdenza sociale.

Quasi tutti gli intervistati hanno frequentato incontri e corsi di aggiornamento organizzati dall'ambiente delle cooperative sociali, quali seminari sul morbo di Alzheimer o corsi di psicologia e sociologia.

La maggior parte degli operatori (5 su 9) ritiene che, nei prossimi cinque anni, continuerà a lavorare nella stessa posizione; uno afferma che cercherà di trovare posto nel pubblico, partecipando a concorsi; tre non hanno idee precise circa il proprio futuro. In generale, la maggioranza degli intervistati pensa che il lavoro dia opportunità di carriera, laddove queste vengono individuate, ad esempio, nel passare dalla qualifica di dipendente a quella di socio della cooperativa oppure nell'assumere incarichi di coordinamento.

Circa gli aspetti del lavoro che piacciono di più, è ancora una volta il rapporto umano con l'anziano a fornire maggiori gratificazioni, ma anche, più in generale, di contribuire alla lotta alla solitudine e all'emarginazione. Come afferma un operatore:

Mi piace il fatto che si tratta di un lavoro che ha una forte base di umanità. E' anche duro, ma ti dà moltissime soddisfazioni, sebbene non sempre riesci a fare tutto quello che vorresti nel miglior modo possibile. Ti permette di conoscere realtà molto diverse, di entrare in dinamiche che nessuno affronta. Ad esempio, tutti dicono degli anziani "poverini!", ma poi nessuno fa niente.

L'aspetto che, invece, è meno apprezzato è costituito dallo scarso riconoscimento della figura professionale, sia al livello economico e sociale:

L'assistente domiciliare dovrebbe avere più potere, mentre invece, trattandosi di una figura ancora giovane, si tende a vederlo più che altro come una colf.

Inoltre, a volte creano disagio il contatto continuo con situazioni di particolare povertà e sofferenza oppure il dovere fronteggiare situazioni assistenziali difficili, come nel caso degli anziani incontinenti. Un operatore, inoltre, segnala, come un fattore di disturbo, i rapporti non ottimali che ha con il resto della cooperativa. Un altro, infine, si lamenta del fatto che il Comune non riconosce le spese per gli spostamenti da una casa all'altra e per il trasporto degli anziani.

d. Questioni relative alle pari opportunità

L'essere donna è, secondo la maggioranza degli intervistati, un fattore di facilitazione nello svolgimento di questa professione, per motivi legati soprattutto ad atteggiamenti e pregiudizi dell'utenza. Innanzitutto, perché la maggior parte degli assistiti è rappresentato da donne anziane (ad esempio, un intervistato di sesso maschile afferma di non essere stato accettato come sostituto di una operatrice da un'utente di sesso femminile); quando l'utente è un uomo, però, può verificarsi il caso in cui egli si senta a disagio, ad esempio, ad essere sollevato dal letto da una donna. In secondo luogo, sembra che le donne siano considerate più brave a svolgere i lavori domestici e a fare la spesa, rispetto ai maschi; in compenso, gli anziani "si fidano meno delle donne per i lavori tecnici, anche solo per piantare un chiodo" (intervista a una donna). Quanto al dialogo, alcuni sostengono che le donne sono preferite, mentre altri riferiscono che "molti anziani vedono la figura maschile come un nipote, il figlio che non

hanno avuto, per cui gli fanno volentieri le proprie confidenze" (intervista ad una donna). Quanto alla nazionalità, l'unico operatore extracomunitario interpellato afferma di non avere mai incontrato ostacoli, in quanto tale, nel lavoro.

d. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Di regola, il lavoro non sembra comportare particolari problemi di conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare. Alcuni operatori hanno incontrato, comunque, alcune difficoltà, che però hanno risolto facendosi sostituire da colleghi per alcune ore; in generale, la flessibilità negli orari sembra abbastanza praticata nelle équipes. Circa le misure per favorire un migliore equilibrio tra impegni lavorativi e familiari, l'unica suggerita dagli operatori è un aumento della retribuzione oraria, che consenta a chi ha comunque bisogno di guadagnare una certa cifra di non dovere lavorare per troppe ore (gli operatori sono pagati in proporzione al numero di ore, che scelgono liberamente). Spesso, infatti, sono proprio le donne con più figli a fare gli orari più lunghi, perché hanno bisogno di guadagnare di più.

Come si è detto, diversi tra gli assistenti domiciliari svolgevano in precedenza attività di volontariato in favore di anziani, portatori di handicap, bisognosi, nell'ambito di organizzazioni, oppure a titolo personale, nel vicinato. Alcuni continuano tuttora a svolgerle; altri invece, specie quelli che fanno un orario più lungo, le hanno interrotte (ad esempio, un'operatrice che fa un orario di 46 ore alla settimana, afferma di essere troppo stanca e stressata per continuare a svolgere attività volontaria).

3.2. Educatori professionali/animatori di comunità

a. Caratteristiche degli operatori

Gli educatori professionali e animatori di comunità intervistati lavorano in un centro diurno per anziani gestito da una cooperativa sociale. Si tratta di un uomo e di due donne, di età compresa tra i 30 e i 36 anni, tutti di nazionalità italiana. Come titolo di studio hanno il diploma di scuola media superiore e l'attestato del corso di formazione professionale, in un caso anche un diploma parauniversitario. Provengono da esperienze lavorative le più disparate (manovale, receptionist d'albergo), in qualche caso da altri settori del sociale (ad esempio, insegnante di sostegno, assistente all'infanzia). Nessuno svolge altri lavori, al momento. L'operatore di sesso maschile vive con i genitori di 60 anni, che non hanno particolare bisogno di assistenza; un'altra è single; un'altra, infine, vive con il partner e il figlio di 17 mesi. Ancora una volta, nessuno di quelli che vivono con altre persone è portatore del reddito principale della famiglia. Infine, nessuno dei tre operatori è iscritto a sindacati.

b. Natura del lavoro

Il lavoro di questi operatori consiste nell'organizzare e gestire le attività del centro, che comprendono la lettura, il disegno, la ginnastica e la ceramica; in genere, nel favorire la socializzazione tra gli anziani. Essi si occupano, inoltre, di intrattenere i rapporti con le famiglie e con gli assistenti sociali del Comune, di organizzare l'assistenza tutelare, nonché di prestare ascolto e dare seguito alle lamentele e alle richieste dei singoli utenti.

Per raggiungere il luogo di lavoro, tra gli intervistati vi è un caso di una operatrice che impiega ben 45 minuti, provenendo da un comune della provincia.

Tutti sembrano svolgere il lavoro con un soddisfacente grado di libertà e autonomia; anzi, uno afferma che il lavoro è fin troppo lasciato all'iniziativa individuale e vorrebbe un maggiore supporto sia dai referenti istituzionali che dalla cooperativa.

Il lavoro è stato trovato, in un caso, svolgendo attività nei centri estivi della stessa cooperativa, in un altro venendo a conoscenza dell'opportunità nel precedente posto di lavoro, in un altro ancora, frequentando il corso di formazione professionale. Le motivazioni che hanno portato a scegliere questo tipo di occupazione sono in tutti i casi sostanziali: la possibilità di instaurare rapporti umani, il fatto che si tratti di un lavoro non di routine, emotivamente coinvolgente; l'aver avuto un'esperienza personale di mancanza di aiuto in un momento di difficoltà in famiglia.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

L'orario di lavoro è di 35-37 ore settimanali, distribuite su 5 o 6 giorni (in questo caso, è compresa una domenica). Solo chi lavora in giorno festivo si dichiara insoddisfatto dell'orario. A fronte di tale impegno, gli operatori percepiscono uno stipendio di 1.350.000-1.450.000 lire (675-775 Euro) mensili nette, con una retribuzione oraria netta, quindi, pari a poco meno di 10.000 lire (5 Euro). Tutti si dichiarano insoddisfatti di tale remunerazione, soprattutto rispetto alle competenze utilizzate e alla complessità del lavoro svolto. Sono tutti regolarmente inquadrati con contratto a tempo indeterminato, che prevede ferie, congedi per malattia o maternità, versamenti alla previdenza sociale (non la retribuzione degli straordinari). La bassa retribuzione costituisce l'unico motivo di insoddisfazione circa la loro situazione contrattuale.

Gli operatori hanno potuto usufruire di vari corsi di aggiornamento e di riqualificazione professionale organizzati dagli istituti di formazione cooperativi, tra cui alcuni seminari sul morbo di Alzheimer.

Circa le prospettive future, un intervistato ritiene che continuerà a lavorare nello stesso posto, un altro forse altrove, un altro non ha preso decisioni in merito. In generale, tutti e tre ritengono che il lavoro offra opportunità di carriera, che consistono sia nel migliorare la posizione contrattuale (da contratto a tempo determinato a contratto a tempo indeterminato), sia nell'assumere incarichi dirigenziali nella struttura. Peraltro, una operatrice puntualizza che "fa molto volontariato, la carriera non le interessa".

Gli aspetti maggiormente apprezzati, nel lavoro, sono quelli legati al rapporto con gli anziani - specialmente la loro "riconoscenza" dopo un intervento educativo dell'operatore, nonché, nelle parole di un intervistato, "la possibilità di interagire con molte persone e di misurarsi con una molteplicità di situazioni e condizioni" e " la possibilità di avere un certo margine di autonomia nella scelta dei contenuti e delle iniziative, in una cornice di regole comunque già definita".

Gli aspetti che creano invece maggiore disagio sono la stanchezza fisica e mentale prodotta dalla necessità di un continuo autocontrollo nelle molteplici interazioni umane richieste dal lavoro, nonché la frustrazione di fronte alle difficoltà burocratiche ed economiche incontrate nel realizzare alcune iniziative.

d. Questioni relative alle pari opportunità

Circa la rilevanza del sesso dell'operatore quale fattore di facilitazione o di ostacolo nel lavoro, l'intervistato di sesso maschile afferma che in alcuni casi gli anziani uomini preferiscono rivolgersi a qualcuno del proprio sesso, e considerano gli uomini più adatti a gestire, ad esempio, la presenza di elementi aggressivi nel gruppo o a intervenire in caso di infortuni. Le operatrici donne, invece, ritengono che contino solo le qualità personali,

indipendentemente dal sesso; anzi, secondo una intervistata, le donne hanno "una sensibilità diversa nel vedere le cose" che nel centro per anziani è molto importante. Nessuno, quindi, si è sentito soggettivamente in difficoltà nel lavoro a causa del proprio genere sessuale.

e. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

L'operatrice intervistata che ha un figlio piccolo e abita fuori Firenze afferma di avere avuto spesso difficoltà a conciliare il lavoro e gli impegni familiari; per questo ha fatto richiesta di una riduzione di orario. Il partner e i familiari, che peraltro non le sono stati di particolare aiuto nel gestire il problema, sono contenti del lavoro che fa, ma ritengono che non le lasci abbastanza energie per la famiglia. Gli altri operatori intervistati hanno avuto difficoltà solo sporadicamente e affermano di essere stati facilitati dalla cooperativa in tali occasioni. Circa le misure che potrebbero agevolare la conciliazione tra le varie sfere di vita, vengono indicate il pieno uso degli strumenti contrattuali e la concessione di un maggiore tempo a disposizione per le attività familiari e personali in determinate occasioni.

Circa le attività volontarie, l'unica operatrice che le ha mai svolte le pratica tuttora, nonostante l'impegno lavorativo.

4. Pulizie domestiche

4.1. Colf non conviventi

a. Caratteristiche degli operatori

I collaboratori domestici intervistati che non alloggiano presso il datore di lavoro sono 11, di cui 6 stranieri e 5 italiani, 7 donne e 4 uomini (questi ultimi tutti stranieri). L'età è compresa tra i 31 e i 62 anni. I titoli di studio variano: due non ne hanno nessuno, due hanno la licenza elementare, una ha la licenza di scuola media inferiore, tre hanno il diploma di scuola media superiore e, elemento di rilievo, tre sono laureati, rispettivamente in marketing, economia e ingegneria industriale. Si tratta di alcuni dei noti casi di dequalificazione professionale dei lavoratori immigrati, che spesso, con titoli di studio di alto livello (ma per lo più non riconosciuti dal governo italiano), si riducono, in Italia, a svolgere occupazioni di basso profilo.

Molti hanno figli; dei tre casi di colf che hanno bambini piccoli, due hanno trovato loro posto nell'asilo nido pubblico, mentre una ha a sua volta assunto una colf/baby sitter.

Per la maggior parte degli intervistati, il loro reddito non è il principale della famiglia; in due casi, però, lo è, e in altri il colf deve solo provvedere a mantenere se stesso.

La maggior parte non svolge lavori diversi; chi lo fa, si occupa comunque di servizi alla famiglia (assistenza a un paraplegico, baby sitter, piccoli lavori di idraulica).

I lavori effettuati in precedenza, soprattutto dagli immigrati, sono i più disparati: autista, cameriere, rappresentante di medicinali, gestione di un proprio negozio, lavoro in una pelletteria. C'è anche un caso di un ingegnere industriale peruviano che lavorava in un'azienda di elettrodomestici il quale, successivamente, ha soggiornato in Giappone per alcuni anni con una borsa di specializzazione post-universitaria; al proprio rientro in patria, ha tentato di mettersi in proprio, ma non vi è riuscito, e così ha deciso di emigrare, per finire ad occuparsi di pulizie domestiche. Quattro dei colf sono iscritti a sindacati o ad associazioni professionali.

b. Natura del lavoro

Il lavoro del collaboratore domestico consiste, come minimo, nel fare le pulizie, lavare i panni e stirarli. Molti cucinano anche. Qualcuno va a fare la spesa e uno fa anche da autista al datore di lavoro. In diversi casi, i lavoratori devono fare un lungo viaggio per recarsi sul posto di lavoro: anche un'ora e mezza o due, nel caso di due intervistati che lavorano a Roma.

Quasi tutti ritengono di avere un forte grado di autonomia nell'organizzare i propri compiti e ne sono soddisfatti.

I canali con cui hanno trovato il lavoro sono le amicizie, i precedenti datori di lavoro, familiari immigrati in Italia prima di loro, la Caritas e un'agenzia di servizi.

Tutti hanno deciso di fare i collaboratori domestici per ripiego, non essendo riusciti a trovare un'altra occupazione, in quanto stranieri, oppure in quanto persone con basso titolo di studio e forte necessità di lavorare.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

La quantità di ore lavorate alla settimana varia enormemente tra gli intervistati: da 9 a 61 ore, svolte presso una sola famiglia oppure più famiglie. Proprio perché l'hanno deciso liberamente, la maggior parte dei colf sono soddisfatti di tale orario. Alcuni sono in regola con i versamenti previdenziali, altri vengono pagati al nero. Si trovano persone soddisfatte e insoddisfatte della propria situazione contrattuale sia tra i primi che tra i secondi. Infatti, se alcuni (soprattutto gli stranieri, che hanno bisogno di essere in regola per avere il permesso di soggiorno) apprezzano la regolarità della loro posizione, altri si lamentano degli scarsi benefici che comunque hanno, a fronte dei contributi previdenziali che sono tenuti a versare. Le retribuzioni, per chi lavora a ore, sono in media di 11.000-12.000 all'ora (5,5-6 Euro) al nero, oppure 10.000 (5 Euro) se vengono versati anche i contributi previdenziali, ma arrivano anche a 15.000 lire l'ora (7,5 Euro). Chi lavora per molte ore alla settimana e viene retribuito su base mensile dalla stessa famiglia, può avere anche retribuzioni inferiori: per esempio, 1.100.000 lire nette al mese per 36 ore settimanali, equivalente a 7.600 lire l'ora (3,8 Euro). La grande varietà delle retribuzioni dà luogo anche a diversi gradi di soddisfazione per le stesse tra i lavoratori intervistati.

Come è facile aspettarsi, nessuno ha ricevuto una formazione specifica per il lavoro che fa; due colf intervistate sarebbero tuttavia interessate a qualificarsi maggiormente, partecipando a corsi di cucina.

La maggior parte spera di cambiare lavoro nei prossimi cinque anni; comunque, c'è anche chi ritiene di continuare (3 casi). Le possibilità di carriera - intesa per lo più come possibilità di avere una maggiore retribuzione o maggiori responsabilità - in questo settore vengono correttamente giudicate scarse dalla maggior parte dei colf intervistati; due di essi, nondimeno, ritengono che tali possibilità esistano.

Quanto agli aspetti del lavoro considerati più piacevoli, essi sono, per quanto riguarda le mansioni, la cucina. Tra i compiti meno apprezzati, invece, stirare i panni. A molti colf il proprio lavoro, complessivamente, non piace. Tuttavia, non mancano visioni ottimistiche e positive di questa professione, di cui i colf sembrano apprezzare la grande autonomia e flessibilità, la scommessa sulle proprie capacità di combinare più rapporti di lavoro insieme, a volte anche i rapporti umani con i datori di lavoro. Sono soprattutto gli uomini immigrati a

essere portatori di questa visione, per così dire, da "imprenditori di se stessi" Ad esempio, l'ingegnere industriale peruviano afferma che il lavoro "lo diverte". Con un impegno attuale di 61 ore alla settimana, ritiene di stare lavorando "al 75% delle sue possibilità", e pertanto si prefigge l'obiettivo di arrivare al "90%", cioè 66 ore. Si tratta di un caso estremo, che comunque rende l'idea della mentalità con cui questa area di lavoratori percepisce il rapporto con il lavoro.

d. Questioni relative alle pari opportunità

La maggior parte degli intervistati ritiene che le donne godano di maggiore fiducia presso i datori di lavoro. Alcuni intervistati, tuttavia, rilevano anche alcuni vantaggi legati all'essere di sesso maschile. Un colf racconta che due datori di lavoro inizialmente volevano assumere la moglie piuttosto che lui, ma poi hanno cambiato idea:

Per pulire una villa di 600 metri quadri hanno preferito me che sono un uomo. Nei lavori pesanti sono avvantaggiato, sopporto meglio la fatica rispetto a mia moglie.

Quanto al fatto di essere stranieri, esso non sembra avere per nessuno costituito un ostacolo per ottenere il lavoro.

e. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Alcune volte, i colf devono affrontare notevoli difficoltà nel conciliare la vita della propria famiglia con quella dove lavorano. Ad esempio, racconta una colf peruviana di 31 anni, convivente con il partner e con un figlio piccolo che va all'asilo nido, 56 ore di lavoro alla settimana:

Non riesco a fare le faccende a casa mia perché arrivo troppo tardi. Litigo con il mio partner, perché lavora fino a mezzanotte e vorrebbe che io lavorassi solo fino alle 14-15.

Nei casi di emergenza, i colf affermano di avere trovato comprensione presso i datori di lavoro, che hanno consentito loro di spostare gli orari o di avere un permesso. Rimane comunque la situazione "strutturale" legata alla scelta di molti (soprattutto gli stranieri) di lavorare un gran numero di ore.

Circa le misure che potrebbero favorire una migliore conciliazione del lavoro di colf con gli impegni familiari, la maggior parte degli intervistati non ha suggerimenti da dare; qualcuno segnala, quale fattore di facilitazione, una maggiore presenza di asili nido o un più lungo orario di apertura delle scuole materne, e minori costi per l'accesso a queste strutture. Quanto al volontariato, alcuni degli intervistati immigrati svolgeva attività di questo tipo nel proprio paese d'origine, ma hanno interrotto, una volta giunti in Italia, per mancanza di tempo. Alcuni di essi, tuttavia, collaborano con alcune associazioni che appoggiano gli immigrati.

4.2. Colf conviventi

a. Caratteristiche degli operatori

I collaboratori domestici che alloggiano presso il datore di lavoro, intervistati nella presente indagine, sono 3, di cui due donne e un uomo, tutti stranieri (tipicamente, sono ormai quasi soltanto gli immigrati che accettano questo tipo di rapporto di lavoro). Il titolo di studio di queste persone è elevato: diploma di scuola superiore o anche laurea (scienze dell'educazione). In precedenza hanno fatto solo i colf, in Italia; uno era maestro elementare in patria. Quanto allo stato civile, uno degli intervistati è sposato e ha una figlia di 7 anni che

vive con la madre; entrambi i coniugi sono a servizio fissi, e quindi vivono separati, vedendosi solo il sabato e la domenica; un'altra intervistata ha padre, madre e 11 fratelli, che vivono in patria mentre la terza ha un figlio di 22 anni, che non vive con lei. In un caso, l'intervistata è la principale fonte di reddito per la propria famiglia, negli altri due no. Nessuno fa altri lavori.

b. Natura del lavoro

Alle mansioni normalmente svolte dai collaboratori domestici, quelli che convivono con i datori di lavoro uniscono frequentemente altre mansioni, come l'assistenza personale alla persona anziana che li ha assunti o il disbrigo di pratiche per loro conto (ad esempio, andare alla posta). Il grado di libertà che hanno di organizzare il proprio lavoro è variabile: alcuni affermano di essere limitati dalla caratteristica di persona anziana del proprio datore, altri invece affermano di potere fare come vogliono.

Il posto lo hanno acquisito tramite amicizie e conoscenze personali, in genere di altri colf. Le motivazioni che hanno spinto a scegliere il tipo di lavoro sono per lo più legate alla necessità; una tuttavia afferma di amare il contatto con gli anziani.

c. Condizioni lavorative e qualità del lavoro

L'orario di lavoro varia da 30 a 66 ore alla settimana e in alcuni casi praticamente è illimitato. Le retribuzioni sono assai variabili e comunque basse, anche se vanno aggiunti il vitto e l'alloggio. Ad esempio, in un caso, a fronte di 66 ore, lo stipendio mensile netto ammonta a 1.000.000 (500 Euro), in un altro, a fronte di sole 30 ore, il salario è di 1.100.000 lire (550 Euro) mentre in un terzo caso lo stipendio arriva a 1.400.000 lire (700 Euro) (la persona non specifica il numero di ore di lavoro). La soddisfazione per la retribuzione ricevuta è quindi, conseguentemente, anch'essa variabile da persona a persona. I colf sono tutti in regola o in via di regolarizzazione; ciò consente loro di avere il permesso di soggiorno; purtroppo alcuni di essi non sono soddisfatti a causa dell'entità dei contributi che devono versare all'istituto di previdenza.

Circa il proprio futuro, un intervistato ha espresso l'intenzione di tornare al proprio paese, un altro di rimanere a Roma, ma di cambiare datore di lavoro; un altro, infine, pensa di continuare a lavorare dov'è ora. Degli intervistati, in generale, uno su tre ritiene che ci sia in qualche modo possibilità, nel lavoro, di fare "carriera" intendendo quest'ultima essenzialmente come migliorare la propria retribuzione; gli altri, invece, non vedono questa prospettiva. Nessuno ha mai partecipato a corsi di formazione utili per fare il proprio lavoro.

La pesantezza delle condizioni di questi colf emerge dalle descrizioni degli aspetti che amano di più e di quelli che amano di meno del lavoro.

Mi piace quando passo il tempo a fare qualcosa, come cucinare o pulire; non mi piace invece portare fuori la signora anziana in carrozzina, soprattutto quando lei si ferma a chiacchierare e io devo aspettare senza sapere cosa fare.

Mi piace andare a fare la spesa, così vado un po' in giro, prendo aria, posso telefonare a mia moglie da una cabina; non mi piace lavare i vetri, pulire i bagni, pulire le cose piccole: la signora non vuole che usi l'aspirapolvere, perciò devo fare tutto a mano. E poi non mi piace portare a spasso il cane, anche perché lo devo fare nella mia ora di riposo.

d. Questioni relative alle pari opportunità

Circa la rilevanza dell'essere uomini o donne, le due intervistate di sesso femminile affermano che "è un lavoro adatto alle donne" e che "un uomo forse non avrebbe la stessa pazienza che io ho con la mia datrice di lavoro". L'intervistato di sesso maschile, d'altro canto, nega di avere incontrato particolari ostacoli a causa del suo genere. Per quanto riguarda il problema delle discriminazioni nei confronti degli stranieri, gli intervistati non sembrano averne incontrate nell'ambito del proprio rapporti di lavoro.

e. Conciliazione tra vita lavorativa, impegni familiari ed attività volontarie

Mettere insieme lavoro e famiglia, per chi fa il colf convivente, è una vera e propria impresa. Si è già menzionato il caso dei due coniugi, entrambi a servizio fissi presso famiglie, che si vedono il sabato e la domenica. I familiari lontani, spesso, non sanno neanche che lavoro fa la persona. Come spiega un'intervistato:

Non gliel'ho detto, non immaginano la fatica che uno fa per prendere lo stipendio; qui facciamo cose che al nostro paese non avevamo mai fatto.

Nessuno degli intervistati ha idea di che cosa si potrebbe fare per migliorare la situazione circa la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare.

Quanto alle attività sociali volontarie, alcuni le praticavano, in patria, altri continuano a svolgerne, ma soprattutto al livello informale. Ad esempio, l'equadoregno faceva volontariato presso una casa di assistenza agli anziani e con i bambini di strada e ritiene che questa esperienza gli abbia fatto prendere coscienza dell'esistenza di anziani abbandonati dai propri familiari; adesso, però, non può più svolgere questa attività. Un'altra intervistata si dà da fare per aiutare a trovare lavoro alle sue connazionali con bambini che hanno bisogno di guadagnare.

5. Osservazioni

5.1. Prospettive delle occupazioni esaminate

Gli elementi emersi dall'analisi appena condotta su concrete esperienze di lavoro nell'ambito dei servizi alla famiglia (alcune esemplificative di figure professionali più avanzate e innovative quali quelle di educatore dell'infanzia, di animatore o educatore per ragazzi, di assistente domiciliare, di animatore di comunità nei servizi per anziani, e altre relative ad occupazioni più tradizionali, ma di grande impatto sul mondo del lavoro, come il baby sitting o la collaborazione domestica) consentono di fare alcune osservazioni.

A) Le professioni connesse con i servizi più innovativi per l'infanzia e per gli anziani sembrano costituire una prospettiva occupazionale valida per giovani al loro primo impatto con il mercato del lavoro, alla quale approdano seguendo un curriculum formativo il più delle volte abbastanza coerente e utilizzando l'offerta di corsi di formazione professionale istituiti negli ultimi anni proprio per dare maggiore qualificazione e spessore alle professioni del sociale. Svolte, in genere, nell'ambito di cooperative sociali o altre organizzazioni del terzo settore, tali professioni rappresentano un'alternativa assai più qualificata all'impiego individuale come baby sitter o collaboratore domestico presso famiglie o anziani (occupazioni che presentano forti tratti di dequalificazione). Il loro impatto sul mercato del lavoro è limitato fortemente dal fatto

che il loro sviluppo è ancora eccessivamente dipendente dalla disponibilità di finanziamenti pubblici per i servizi sociali.

- B) Alcune delle professioni più sperimentate, come quella dell'assistente domiciliare agli anziani o quella di educatore di comunità nei servizi semiresidenziali o residenziali per anziani, sembrano dimostrarsi valide prospettive occupazionali di lungo periodo (come testimonia il fatto che sono spesso svolte, spesso da lungo tempo, da operatori di età non più giovane e interessati a svolgerle anche in futuro). Altre professioni, in particolare quelle nei nuovi servizi per l'infanzia, hanno conosciuto solo recentemente (negli anni novanta) uno sviluppo, e pertanto è ancora prematuro valutarne la rilevanza occupazionale a lungo termine.
- C) Seppure gli operatori dei servizi alla famiglia siano ancora prevalentemente di sesso femminile, inizia ad affermarsi la presenza di giovani uomini in alcuni settori tradizionalmente femminili, come l'assistenza agli anziani o l'educazione dei ragazzi. In questi stessi settori, peraltro, si registra anche una crescente presenza di lavoratori stranieri, che sfuggono in tal modo alla condizione di sotto-impiego rappresentata dalla collaborazione domestica.
- D) La possibilità che tali professioni possano trasformarsi, da occupazioni transitorie, in forme di occupazione stabile è tuttavia legata alle loro caratteristiche qualitative. Da questo punto di vista, esse presentano numerosi elementi di attrazione, quali:
- la possibilità di intrattenere rapporti umani professionalmente ed emotivamente gratificanti;
 - il notevole grado di creatività ed autonomia che è possibile esercitare nel lavoro;
 - la possibilità di sperimentarsi continuamente con il tema dell'innovazione nei servizi e della qualità;
 - l'opportunità di contribuire concretamente alla attuazione delle politiche pubbliche di lotta all'esclusione sociale delle donne, dei bambini, degli anziani;
 - la possibilità di lavorare in un ambiente altamente motivato;
 - la possibilità di acquisire nuove competenze e conoscenze grazie all'inserimento in reti di organizzazioni ed enti pubblici che operano nel campo sociale.
- E) Esistono, però, ancora elementi fortemente disincentivanti circa alcuni aspetti della qualità di questo tipo di lavoro, che possono incidere sulla sua praticabilità nel lungo periodo:
- la retribuzione tende a essere sempre abbastanza bassa, soprattutto in relazione alle competenze e alle capacità professionali richieste agli operatori (non a caso, quasi nessuno degli intervistati è portatore del reddito principale della propria famiglia, e molte operatrici sono donne);
 - si rilevano problemi nella formalizzazione contrattuale dei rapporti di lavoro, che non sempre riescono a offrire un minimo di sicurezza al lavoratore (in questo ambito, appare particolarmente apprezzabile lo sforzo che stanno facendo le cooperative sociali, insieme ad altri soggetti del terzo settore e pubblici, per regolamentare con contratti nazionali collettivi il lavoro al proprio interno);
 - fungendo spesso da interfaccia tra l'utente, l'ente pubblico e la propria organizzazione, gli operatori sono particolarmente esposti ai rischi di *burn-out* che possono rendere queste occupazioni scarsamente sostenibili sul lungo periodo;

- lo statuto sociale di queste professioni - proprio perché nuove e poco conosciute - non è molto elevato presso il pubblico (vedi, ad esempio, il caso degli assistenti domiciliari considerati alla stregua di collaboratori domestici); questo appare un elemento decisivo, insieme a quello della remunerazione, anche per superare la segregazione occupazionale e la sovrarappresentazione femminile nell'ambito dei servizi alla famiglia.

5.2. Impatto del lavoro sulla vita familiare e sullo svolgimento di attività volontarie

In linea di massima, l'impiego dei servizi alla famiglia non sembra avere un impatto particolarmente negativo sulla vita familiare dei lavoratori, almeno rispetto a tanti altri tipi di lavoro. Al contrario, in molti casi esso sembra presentare caratteristiche di flessibilità tali da facilitare la conciliazione tra l'impegno lavorativo e la vita familiare. Quest'ultima avviene, non soltanto attraverso l'applicazione di meccanismi di tutela formali, ma spesso anche con forme di accomodamento informale tra colleghi o tra dirigenti e operatori.

Esistono, comunque, anche in questo caso, situazioni di potenziale attrito tra le due sfere:

- gli orari di lavoro non sono spesso definiti con sufficiente anticipo;
- i carichi di lavoro non sono sempre prevedibili in anticipo;
- spesso il lavoro comporta diversi spostamenti nell'arco della stessa giornata, con conseguenti perdite di tempo;
- la bassa retribuzione oraria costringe gli operatori a orari più lunghi o a svolgere più lavori contemporaneamente (ad esempio, nel caso degli assistenti domiciliari si è visto come proprio coloro che avrebbero bisogno di lavorare per meno tempo, cioè le donne con più figli, lavorano per un numero di ore maggiore, per arrivare a mettere insieme un reddito che consenta di mantenere la famiglia);
- si tratta, non di rado, di lavori logoranti dal punto di vista fisico e mentale, che richiedono da parte degli operatori di un forte coinvolgimento anche emotivo;
- molti operatori usufruiscono in misura inferiore, rispetto ad altre forme di lavoro dipendente (ma non di lavoro autonomo), di benefici quali aspettative o congedi, né le dimensioni delle loro imprese sono tali da consentire la creazione di strutture aziendali di childcare; questo significa che la possibilità di conciliare famiglia e lavoro dipende, più che in altri casi, dalla presenza di servizi di childcare o di assistenza agli anziani sul territorio.

In generale, l'impegno lavorativo nei servizi alla famiglia non ha un impatto negativo su eventuali attività di volontariato. Alcuni degli operatori intervistati hanno interrotto quelle che svolgevano in precedenza, ma solo in pochi casi ciò può essere imputato direttamente al fatto di essersi impiegati nei servizi alla famiglia e spesso ciò è avvenuto nel più ampio contesto del passaggio all'età adulta. Si registrano, peraltro, diversi casi di lavoratori che continuano a fare sia lavoro retribuito che volontariato nell'ambito sociale, con mutuo beneficio per le due attività (ad esempio, uso di competenze e reti di relazioni acquisite nel volontariato in ambito professionale, e di capacità sviluppate nel lavoro nelle attività volontarie).

5.3. Gli interventi per migliorare l'equilibrio tra lavoro, famiglia e coinvolgimento in attività sociali

Alla luce dei problemi rilevati e dei suggerimenti forniti dagli stessi operatori, è possibile individuare, per il momento, almeno le seguenti misure che potrebbero migliorare la conciliazione tra vita lavorativa, vita familiare e attività sociali per chi lavora nei servizi alla famiglia:

- aumentare la remunerazione degli operatori in modo da non portarli a lavorare per un numero eccessivo di ore o di svolgere più lavori contemporaneamente;
- promuovere la programmazione anticipata e concordata con gli operatori degli orari e dei tempi di lavoro, pur nella flessibilità dell'erogazione dei servizi;
- diffondere nelle imprese dei servizi alla famiglia (in particolare presso la dirigenza) una sensibilità nei confronti del problema della conciliazione del lavoro con la vita familiare e con le attività sociali al fine di incrementare l'attitudine all'accomodamento informale nei confronti delle esigenze dei lavoratori;
- razionalizzare gli spostamenti di quegli operatori che devono lavorare in più luoghi diversi nell'ambito della stessa giornata;
- favorire l'apertura di servizi di cura dell'infanzia e di assistenza agli anziani pubblici sul territorio, o dare vita, in collaborazione tra più imprese, a servizi privati-non profitti gestiti collettivamente dagli operatori;
- applicare gli strumenti contrattuali esistenti circa i congedi di maternità, paternità e malattia.

Capitolo Quarto: Conclusioni e indicazioni per le politiche

1. Le implicazioni per le politiche pubbliche dei risultati dello studio

Al termine di questo rapporto, è possibile mettere in evidenza alcuni risultati dello studio, che possono contribuire alla identificazione di iniziative sul piano delle politiche, volte a creare occupazione di buona qualità nei servizi alla famiglia, e a migliorare la conciliazione tra vita lavorativa, vita familiare e vita sociale per uomini e donne. In particolare, si possono identificare:

- alcune questioni relative all'espansione dell'occupazione e alla qualità del lavoro nei servizi alla famiglia
- alcune questioni connesse con il tema delle pari opportunità.

1.1. Questioni relative all'espansione dell'occupazione e alla qualità del lavoro nei servizi alla famiglia

Con lo studio è stato possibile confermare, per quanto riguarda l'Italia, il trend circa **l'espansione dell'occupazione nei servizi alla famiglia**. Si è osservato, in particolare, come, soprattutto nei servizi di cura dell'infanzia e nei servizi di assistenza agli anziani, tale espansione vada prevalentemente, anche se non esclusivamente, di pari passo con la **crescita del terzo settore**, comprendente cooperative sociali, associazioni e altre organizzazioni non profit. Nei settori della preparazione e somministrazione di cibi e della manutenzione domestica appare, invece, dominante la presenza dell'impresa privata. Il settore delle pulizie, invece, sembra conoscere soprattutto un'espansione dell'auto-impiego, del lavoro non dichiarato.

Nei servizi per anziani e in quelli per l'infanzia si sta registrando un progressivo consolidarsi di professioni nuove o con forti tratti di innovazione e ad alto profilo qualitativo. Molto comunque deve ancora essere fatto per favorire il loro consolidamento, soprattutto al fine di trasformarle, da occupazioni precarie e, per molti versi, ancora poco identificabili, in vere e proprie **carriere professionali**, socialmente riconosciute e sufficientemente definite quanto a contenuti, metodi operativi e condizioni di lavoro. Non si fa riferimento qui a carriere lineari, che possano prevedere una progressione regolare all'interno del medesimo ambiente di lavoro e in cui hanno scarso peso le componenti del rischio e dell'auto-promozione (carriere, peraltro, sempre meno disponibili sul mercato del lavoro). Piuttosto, si possono immaginare percorsi professionali, per così dire, **a spirale**, caratterizzati anche da elementi di discontinuità interna, in cui l'iniziativa personale e la disponibilità ad apprendere nuove tecniche e nuove modalità di lavoro hanno una grande rilevanza, ma che, nondimeno, siano dotate di un grado accettabile di stabilità e progressività e diano forma a figure professionali sufficientemente definite e riconoscibili. In questa stessa logica, anche attività che non danno vita a carriere professionali (come nei casi, ad esempio, del baby-sitting o della collaborazione domestica di soggetti anziani) possono entrare in gioco come punti di accesso per carriere professionali più articolate nel campo della cura dell'infanzia o dell'assistenza agli anziani.

Perché questo avvenga, tuttavia, occorre che si realizzino alcune importanti condizioni.

- **Miglioramento dei livelli retributivi.** La remunerazione del lavoro nei servizi alla famiglia appare ancora relativamente modesta, in considerazione delle competenze professionali e umane richieste (come testimonia, purtoppo, anche la elevata presenza di donne in questo settore occupazionale). In tal modo, le professioni connesse con i servizi alla famiglia rischiano di essere relegate nel limbo delle attività precarie, cui ricorrere solo in attesa di occupazioni migliori. L'incremento dei livelli retributivi è probabilmente subordinato alla presenza di alcuni fattori "strutturali": il consolidamento economico delle imprese private e non profit operanti nel settore; un maggiore riconoscimento del valore economico dei servizi da parte degli enti pubblici acquirenti (evitando, ad esempio, disparità di trattamento tra le stesse professionalità esercitate alle dirette dipendenze del pubblico o nell'ambito del terzo settore); un consolidamento del mercato dei servizi alla famiglia attraverso l'incentivazione dell'acquisto delle prestazioni da parte dei privati cittadini; un generale potenziamento delle capacità di marketing, di fund-raising e di pianificazione strategica delle imprese, riducendo le disparità esistenti tra i soggetti di grandi dimensioni e quelli più piccoli.
- **Maggiore articolazione dei percorsi di carriera.** La definizione di carriere più articolate, pur non intaccando la rilevanza dei rapporti orizzontali e solidaristici caratteristici dell'impresa sociale, dovrebbe dare all'operatore la prospettiva di un'evoluzione della propria posizione lavorativa e di una progressiva professionalizzazione, attraverso l'assunzione di responsabilità progressivamente crescenti e l'acquisizione di nuove capacità e competenze.
- **Maggiore razionalizzazione del sistema di prestazione dei servizi.** Spesso per essere economicamente sostenibili, le imprese che forniscono servizi alla famiglia devono articolare il proprio intervento su una pluralità di fronti (es. dal disagio minorile, all'assistenza agli anziani) e in una pluralità di luoghi (dal domicilio degli utenti, ai servizi territoriali). In questo contesto, appare cruciale l'acquisizione di una capacità, da parte dei manager, di ottimizzare l'impiego degli operatori, riducendo al minimo, ad esempio, i costi e i tempi di spostamento e adottando modalità di lavoro più standardizzate, nei limiti di un tipo di servizio che deve necessariamente essere personalizzato e misurato sulle specificità dell'utenza.
- **Creazione di una rete di sostegno attorno agli operatori.** Si è visto come sia forte, da parte degli operatori, la soddisfazione per il livello di autonomia e creatività che possono esercitare nel lavoro, ma anche come sia spesso da essi richiesto un maggiore sostegno, sia da parte della propria organizzazione, sia da parte degli enti pubblici per i quali viene svolto il servizio. In particolare, il compito di mediare tra le esigenze dell'utenza, le risorse dell'impresa e i vincoli della pubblica amministrazione appare particolarmente gravoso e può generare frustrazione e fenomeni di burn-out se gestito esclusivamente dagli operatori e in assenza di forme di coordinamento di natura istituzionale.
- **Formazione e aggiornamento professionale.** Si è osservato che ciò che fa la differenza, in termini di qualità del lavoro, nelle imprese che erogano servizi alla famiglia è spesso l'opportunità per gli operatori di accedere a occasioni di formazione e aggiornamento professionale, sia sotto forma di corsi veri e propri, sia sotto forma di seminari, incontri o anche iniziative pubbliche in cui si discutono tematiche attinenti ai servizi sociali e ai servizi alla famiglia. Tali occasioni andrebbero moltiplicate e rese accessibili anche alle organizzazioni più piccole, attraverso la creazione di consorzi, associazioni o reti informali di collegamento tra organizzazioni dello stesso settore (comprese le organizzazioni civiche e di volontariato).

- **Adeguamento degli strumenti contrattuali.** La situazione contrattuale degli operatori dei servizi alla famiglia è attualmente molto diversificata, non solo per la diversità oggettiva delle modalità con cui il lavoro viene effettuato (dal tempo pieno alle poche ore alla settimana), ma anche per una difficoltà ad inquadrare molte forme di lavoro emergenti nelle tipologie contrattuali tradizionali. Il problema si pone, in particolare, per il terzo settore, dove spesso la stessa distinzione tra lavoro dipendente e lavoro autonomo viene a sfumare (ad esempio, nel caso dei soci-lavoratori delle cooperative). In questo ambito, appare positivo il fatto che si stiano cominciando a definire specifici contratti per il settore non profit o che si stia evolvendo la regolamentazione delle collaborazioni coordinate e continuative. Occorre tuttavia proseguire in questa direzione, attraverso una concertazione tra tutte le parti interessate, al fine di rendere compatibili la tutela dei diritti elementari dei lavoratori con la necessità di evitare irrigidimenti o di provocare un innalzamento eccessivo dei costi del lavoro, a spese delle possibilità di espansione dell'occupazione.
- **Regolarizzazione del lavoro sommerso.** Soprattutto nel settore delle pulizie domestiche - ma anche in quello dei servizi all'infanzia e dell'assistenza agli anziani - il lavoro sommerso continua a interessare un numero di operatori spesso quantitativamente più rilevante di quello regolarmente occupato. La ragione per cui si perpetua questo fenomeno è, in molti casi, la percezione, da parte di lavoratori e datori di lavoro, di una convenienza reciproca a non regolarizzare la posizione lavorativa, soprattutto dal punto di vista previdenziale. In questo contesto, sarebbe innanzitutto da incrementare la conoscenza del fenomeno, allo scopo di definire politiche più mirate. Occorre poi incentivare la domanda fornendo agevolazioni alle famiglie nell'acquisto di servizi (con la possibilità di deducibilità dal reddito, ma anche con altri strumenti), condizionandole a una regolarizzazione della posizione dei lavoratori. Allo stesso tempo, occorre definire nuovi schemi previdenziali che consentano anche a chi ha rapporti di lavoro parasubordinato o a chi lavora ad ore presso più datori di lavoro, di potere conseguire al termine di una vita lavorativa di lunghezza ragionevole una pensione adeguata e comparabile ai benefici che si possono ottenere reinvestendo lo stesso ammontare sul mercato finanziario o assicurativo privato.

1.2. Questioni specificamente connesse con il tema delle pari opportunità

Si possono individuare almeno tre ambiti in cui il tema delle pari opportunità entra in gioco in relazione allo sviluppo dei servizi alla famiglia:

- l'espansione dei servizi alla famiglia come strumento per **alleviare il carico delle cure familiari per le donne**, facilitando così anche il loro ingresso nella vita lavorativa;
- il superamento della situazione di **segregazione occupazionale che caratterizza i servizi alla famiglia**, sia attraverso un aumento della presenza maschile tra gli operatori di questi servizi, sia rendendo il lavoro in questa occupazione a prevalenza femminile qualitativamente dello stesso livello di quelli a dominanza maschile;
- l'apertura dell'**accesso al mercato del lavoro nei servizi alla famiglia**, con parità di trattamento, **a categorie sociali svantaggiate** e, in particolare, ai lavoratori immigrati extracomunitari.

Per quanto riguarda il **primo punto**, si è già avuto modo di rilevare (cfr. cap. 1) come la domanda di servizi per la cura dell'infanzia, assistenza agli anziani e servizi domestici sia ancora largamente insoddisfatta e come il carico delle cure familiari gravi ancora largamente sulle spalle delle famiglie, e in particolare delle donne, soprattutto per i nuclei con reddito

medio-basso che non possono sostenere i costi dei servizi privati. Favorire l'espansione dei servizi alla famiglia (in termini di numero di strutture, di utenti serviti, di orari, ecc.) che rispondano anche qualitativamente alle richieste dell'utenza rappresenta pertanto già di per sé un importante obiettivo di politica sociale. L'aspetto della disponibilità dei servizi appare tuttavia emergente, al fine di superare l'attuale situazione caratterizzata dalla presenza di esperienze di punta e di alta innovatività, ma rivolte a un'utenza limitata, in un contesto di carenza generalizzata di servizi. Per questo motivo, vanno evitati approcci troppo rigidi nella definizione degli standard cui devono ottemperare i servizi, in modo da non escludere automaticamente i soggetti con meno risorse dalla possibilità di creare nuovi servizi e di non incentivare ulteriormente il proliferare del sommerso. Una strada che si sta tentando, e che appare coerente con quanto appena detto, è quella della incentivazione di forme di certificazione della qualità promosse dagli stessi soggetti che operano nel settore e quelle che prevedono un forte coinvolgimento dell'utenza.

Per quanto riguarda la questione delle **pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso all'occupazione nei servizi alla famiglia**, già operare per una maggiore qualificazione e remunerazione delle figure professionali costituisce un importante passo in questa direzione, anche allo scopo di renderle appetibili per le donne che sono costrette, per motivi familiari, a optare per un lavoro part-time. In effetti, il problema emergente non è quello di rendere il lavoro compatibile con i tempi della vita familiare (infatti viene scelto perché è *già* compatibile), quanto quello di renderlo accettabile anche per chi deve sostenere, da solo, la propria famiglia e senza che questo comporti un impegno lavorativo eccessivamente gravoso (con orari che arrivano, ad esempio, a 46 ore settimanali per gli assistenti domiciliari o anche a 60 ore settimanali per i collaboratori domestici) che impedisce, di fatto, una conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare.

Va peraltro notata l'assenza, in Italia, di misure esplicitamente volte ad incrementare la presenza di uomini nell'ambito dei servizi alla famiglia. La maggior parte dei soggetti pubblici o privati interpellati nella presenza ricerca, da questo punto di vista, sembra dare per scontata l'attuale situazione, per quanto non l'approvi. Appare opportuno quindi cominciare a sensibilizzare i diversi attori delle politiche su questo argomento, spingendoli ad un'azione proattiva e rendere più visibile le poche, ma significative esperienze di inserimento di uomini, soprattutto giovani, in servizi di cura dell'infanzia, nel settore dell'animazione e dell'educazione dei ragazzi più grandi e in quello dell'assistenza domiciliare agli anziani, in cui tale presenza comincia già ad essere molto consistente. Anche il diffondersi del volontariato tra le giovani generazioni costituisce un fattore che può favorire il progressivo inserimento di uomini nel settore nei servizi alla famiglia.

Quanto alla questione delle **pari opportunità per i lavoratori extracomunitari**, va rimarcato come la loro presenza sia sempre più massiccia proprio nell'ambito delle occupazioni meno qualificate, rimanendo ancora minoritaria in quelle di più alta qualità. Un ostacolo al loro migliore inserimento è rappresentato, spesso, dal mancato riconoscimento dei titoli di studio conseguiti in patria, per cui molti di coloro che hanno anche qualifiche ed esperienze professionali per lavorare ad alto livello sono costretti ad inserirsi nei segmenti più bassi del mercato del lavoro. Per superare questi ostacoli, occorre incrementare l'accesso dei lavoratori extracomunitari a corsi professionali (quelli finanziati dalle Regioni, ma anche quelli promossi, ad esempio, nell'ambito del Fondo sociale europeo), incoraggiare la nascita di

imprese di servizi alla famiglia create da operatori extracomunitari²⁰ e, nell'immediato, attivare strumenti che consentano un miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro degli immigrati che operano come collaboratori domestici.

2. Indicazioni per i soggetti delle politiche

Nei punti che seguono sono riportate alcune linee strategiche generali e alcune indicazioni specifiche per i differenti attori coinvolti nella definizione e nell'attuazione di politiche sociali.

a. Linee strategiche generali

- Incrementare la conoscenza sulle dinamiche occupazionali nel settore dei servizi alla famiglia, con particolare attenzione al tema del lavoro sommerso, anche al fine di sviluppare strumenti per misurare l'impatto delle politiche attivate dai soggetti pubblici e privati sull'occupazione;
- favorire una maggiore integrazione del terzo settore nelle politiche sociali promosse dall'attore pubblico;
- ampliare le opportunità formative e favorire un rafforzamento sociale e istituzionale delle figure professionali;
- sostenere lo sviluppo dell'imprenditorialità (soprattutto di quella femminile) nel campo dei servizi alla famiglia;
- rafforzare il corrdinamento intersettoriale tra politiche sociali, politiche del lavoro e politiche di genere/pari opportunità, sia al livello nazionale che al livello locale;
- incentivare la domanda di servizi alla famiglia, in modo da rafforzare un mercato privato indipendente dai fondi pubblici
- sostenere una crescita qualitativa dei servizi alla famiglia, soprattutto attraverso lo sviluppo di forme di comunicazione tra i soggenti impegnati nel settore.

b. Parlamento e governo

- Dare seguito agli impegni presi nel protocollo di intesa tra il Forum Permanente del Terzo settore e il governo nel dicembre 1998, relativamente al rafforzamento delle agevolazioni al terzo settore, al completamento della regolamentazione normativa dello stesso (es. legge sull'associazionismo di protezione sociale), al riordino dei servizi e dell'aprotezione sociale (legge-quadro di riforma dell'assistenza);
- migliorare il sistema informativo sui servizi alla famiglia, favorendo l'assunzione, anche da parte dell'ISTAT, di sistemi di classificazione delle professioni e delle attività economiche più adeguati a rappresentare questa realtà (soprattutto per quanto riguarda i sevizi all'infanzia, agli anziani e di pulizia domestica) e promuovendo specifiche indagini ad hoc;
- monitorizzare costantemente lo stato di attuazione della legge 285 relativa al Fondo nazionale per l'infanzia, cercando anche di valutarne l'impatto occupazionale;

²⁰

Ad esempio, in seguito a un corso di formazione alla creazione di impresa per donne immigrate con alte qualifiche professionali finanziato dal FSE e organizzato dal CERFE a Roma nel 1998-1999, si sono costituite l'Associazione Donne Straniere Insieme, che intende realizzare servizi di appoggio per le famiglie diimmigrati quali doposcuola, soggiorni e colonie estive, e l'impresa Vitality, che sta attivando un servizio di segretariato sociale per anziani non autosufficienti o con difficoltà di relazione.

- accelerare l'approvazione del disegno di legge relativo alla deducibilità dal reddito dell'acquisto di servizi domestici da parte delle famiglie;
- identificare momenti e luoghi istituzionali di coordinamento tra i soggetti responsabili delle diverse politiche che incidono sulla creazione di impiego nei servizi alla famiglia (politiche dei servizi sociali e di regolamentazione del terzo settore, politiche dell'occupazione, politiche delle pari opportunità).

c. Amministrazioni regionali

- Rendere rapidi ed effettivi il recepimento e la implementazione delle misure legislative esistenti al livello nazionale per favorire l'imprenditorialità femminile, per stimolare la creazione di nuovi servizi per l'infanzia e accelerare l'attuazione di tutte le altre misure che hanno attinenza con i servizi alla famiglia;
- dedicare all'andamento dell'occupazione dei servizi alla famiglia una adeguata attenzione nell'ambito degli osservatori regionali sul mercato del lavoro, con particolare attenzione a settori in cui è forte il gap informativo, come quello del lavoro domestico o, più in generale, del lavoro sommerso;
- promuovere l'inserimento a pieno titolo del terzo settore e di soggetti del settore privato quali partner nei processi di programmazione regionale delle politiche sociali e delle politiche del lavoro;
- incrementare e monitorare gli interventi di formazione professionale per le qualifiche attinenti ai servizi alla famiglia, cercando di verificarne anche l'impatto a lungo termine in termini di inserimento lavorativo, e inserendo la questione delle pari opportunità a pieno titolo nelle strategie e nei contenuti della formazione.

d. Amministrazioni locali

- Acquisire una migliore conoscenza dei servizi alla famiglia e dell'occupazione al loro interno, non solo nel settore pubblico o finanziato dal pubblico, ma anche nel settore privato che opera esclusivamente sul mercato, compreso il lavoro sommerso, al fine di mettere a punto politiche di programmazione e sviluppo dei servizi più adeguate;
- utilizzare al massimo i fondi nazionali destinati alla creazione di servizi alla famiglia, come il Fondo nazionale per l'infanzia, ponendo attenzione, non solo a sperimentare nuove modalità di intervento, ma anche a incrementare la disponibilità dei servizi perché possano interessare una maggiore fascia di utenti;
- dare maggior rilievo al criterio della qualità, e non solo a quello della capacità di contenimento dei costi, per valutare le offerte negli appalti pubblici e nelle convenzioni;
- promuovere la costituzione sul territorio di reti di supporto al lavoro degli operatori nei servizi alla famiglia, in grado di facilitarli nel loro ruolo di interfaccia tra gli utenti, la pubblica amministrazione e il mondo dell'impresa sociale.

e. Sindacati

- Costituire al livello nazionale, regionale o locale osservatori sulla retribuzione e le condizioni di lavoro nei servizi alla famiglia, finalizzato alle individuazione di disparità e alla programmazione di interventi di miglioramento di tali condizioni;
- istituire al proprio interno, non solo al livello nazionale, ma anche a quello regionale e locale, specifiche strutture e incarichi relativamente al lavoro domestico e al lavoro nel settore non profit, che si facciano carico di attivare politiche sindacali in merito.

f. Centrali cooperative e associazioni imprenditoriali

- Sviluppare iniziative di formazione e aggiornamento professionale per gli operatori dei servizi alla famiglia, possibilmente aperti anche a soggetti esterni alla propria membership, e facendo particolare attenzione al coinvolgimento delle organizzazioni più piccole;
- promuovere la diffusione di sistemi di qualità e di autocertificazione nei settori dei servizi alla famiglia in cui sono presenti, con un massimo coinvolgimento degli operatori e degli utenti;
- individuare nella propria base associativa, e diffondere tra le organizzazioni che erogano servizi alla famiglia, le migliori pratiche (anche a carattere informale) relative alla conciliazione tra vita familiare, lavoro e vita sociale;
- incoraggiare la propria base associativa ad inserire un numero sempre maggiore di uomini all'interno dei servizi alla famiglia, ovviamente non a spese dell'occupazione femminile.

Riferimenti Bibliografici

- Alemani C. et al., *Donne in frontiera. Le colf nella transizione*, Milano, CENS, 1994.
- Cartabia, M., Rigano, F., 'L'ordinamento giuridico e fiscale', in Barbetta G. (a cura di), *Senza scopo di lucro. Dimensioni economiche, legislazione e politiche del settore non profit in Italia*, Bologna, Il Mulino, 1996, pagg. 75-116.
- CENSIS, *Home care per anziani. La mappa dell'offerta*, Milano, Franco Angeli, 1996.
- D'Orazio E., *L'economia della solidarietà. Terzo settore e sindacato*, Roma, Ediesse, 1998.
- FIPE-CESCOM, *Normativa sul lavoro, costi e prezzi nel mercato della ristorazione: un confronto europeo*, Milano, Marzo 1998 (rapporto non pubblicato).
- Gallino, L., *Se tre milioni vi sembran pochi. Sui modi per combattere la disoccupazione*, Torino, Einaudi, 1998.
- IREF, *L'imprenditorialità solidale. Prospettive occupazionali e potenzialità di sviluppo dell'economia civile in Italia*, Roma, Aesse, 1998.
- IRESS, *Cooperative sociali e qualità. Un'esperienza di ricerca e formazione come percorso di "orientamento alla qualità"*, Milano, Franco Angeli, 1998.
- ISFOL, *Formazione e occupazione in Italia e in Europa. Rapporto 1998*, Milano, Franco Angeli, 1998;
- ISTAT, 'Classificazione delle attività economiche', *Metodi e norme*, serie C - n. 11, Roma, Poligrafico dello Stato, 1991.
- ISTAT, 'Classificazione delle professioni', *Metodi e norme*, serie C - n. 12, edizione 1991, ISTAT, Roma, 1991.
- ISTAT, *I grandi comuni. Firenze. 13° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, ISTAT, Roma, 1995.
- ISTAT, *I grandi comuni. Roma. 13° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, ISTAT, Roma, 1995.
- ISTAT, *Imprese istituzioni e unità locali. Fascicolo nazionale Italia 7° Censimento generale dell'industria e dei servizi (21 ottobre 1991)*, ISTAT, Roma, 1995.
- ISTAT, *Popolazione e abitazioni. Fascicolo nazionale Italia 13° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni (20 ottobre 1991)*, Istat, Roma, 1995.
- Istituto degli Innocenti di Firenze, 'I "numeri" dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia', Edizione 1998, *Pianeta Infanzia*, n. 5, Settembre 1998.

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari sociali, *Anziani disabili minori. Estate Serena '98. Guida ai servizi sociali comunali. Regione Lazio*, Roma, 1998.

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari sociali, *Rapporto biennale sul volontariato in Italia 1998*, Roma, 1998.

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari sociali, *Anziani disabili minori. Estate Serena '98. Guida ai servizi sociali comunali. Regione Toscana*, Roma, 1998.

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari sociali, Fondazione Finney, *Guida ai servizi per gli anziani. Vol. 3 Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma, 1998.

SPI-CGIL, *Gli anziani in Italia. V Rapporto su condizioni economiche e qualità della vita*, Ediesse, Roma, 1996.

Union camere-Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, *Progetto Excelsior - Sistema informativo per l'occupazione e la formazione. Le previsioni occupazionali delle imprese per il biennio 1998-1999*, Roma, 1998.

Pollastri C, Tozzi M., 'Le potenzialità di sviluppo dei servizi di qualità sociale', De Vincenti C., Gabriele S. (a cura di), *I mercati di qualità sociale. Vecchi e nuovi modelli di consumo (VIII Rapporto CER-SPI)*, Bari, laterza, 1999, pagg. 79-115.