

PROGETTO DI RICERCA: “ELABORAZIONE E SPERIMENTAZIONE DI UN MODELLO VALUTATIVO DEL MERCATO DEL LAVORO SECONDARIO IN UN'OTTICA DI PROMOZIONE DEL BENESSERE E DELL'INCLUSIONE SOCIALE”

-

ANALISI DELLE INTERVISTE ESPLORATIVE

Rapporto all'attenzione della Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie (DASF)

Ottobre 2013

Autori: Gregorio Avilés, Anna Bracci, Spartaco Greppi.

Introduzione

Il presente rapporto di ricerca si inserisce nel quadro di una più ampia valutazione, tutt'ora in corso, sull'efficacia delle Attività di Utilità Pubblica (AUP), una misura d'inserimento professionale e sociale destinata a beneficiari dell'assistenza con particolari difficoltà di collocamento. Nei prossimi capitoli, si illustrano i risultati emersi da una serie di interviste svolte nei primi mesi del 2012 presso i principali portatori d'interesse di misure AUP: l'amministrazione cantonale, gli enti organizzatori e i partecipanti. Le interviste sono state svolte nell'intento di esplorare il campo di studio e di preparare al meglio l'indagine successiva di tipo longitudinale su un campione allargato di partecipanti. Nonostante il carattere esplorativo, le interviste hanno già permesso di raccogliere una serie di spunti interessanti che ci pare utile divulgare agli attori interessati.

Sulla base del presente rapporto, la DASF ha elaborato una sintesi dei principali risultati concernenti i punti forti, deboli, le opportunità e i rischi del modello AUP. Tale sintesi è consultabile in appendice.

1 Interviste ai rappresentanti cantonali

1.1 *Obiettivi e contenuto delle interviste*

Nel mese di marzo 2012 sono state effettuate due interviste con rappresentanti della Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie di Bellinzona (DASF).

La prima intervista ha coinvolto una collaboratrice scientifica della divisione e il Direttore dell'Ufficio del Sostegno Sociale e dell'Inserimento (USSI). L'obiettivo principale della discussione è stato quello di far luce sul ruolo delle AUP all'interno della strategia interdipartimentale d'inserimento di beneficiari dell'aiuto

sociale. Nell'ultima parte dell'intervista ci si è chinati sulle riflessioni in corso e sulle prospettive di sviluppo futuro del mercato secondario¹.

La seconda intervista è stata rivolta a tre funzionari dell'USSI finalità allo scopo di approfondire gli aspetti più operativi dell'implementazione delle AUP: la "selezione" dei candidati, il processo di abbinamento fra candidati e organizzatori, gli obiettivi specifici delle misure, la loro valutazione e le tappe successive del percorso d'inserimento.

Oltre agli spunti emersi durante le interviste, l'analisi si è avvalsa di una serie di documenti interni forniti dall'USSI: dati statistici, la modulistica relativa al "contratto d'inserimento sociale" stipulato fra l'USSI e il beneficiario di prestazioni e alle convenzioni stipulate con i due principali organizzatori di provvedimenti AUP (Caritas e Orto), nonché altri documenti concernenti la strategia interdepartimentale d'inserimento.

1.2 Analisi delle interviste

Nei prossimi paragrafi, vengono descritti il funzionamento e il ruolo delle AUP alla luce della strategia cantonale per l'inserimento di beneficiari dell'assistenza.

La nuova strategia d'inserimento di beneficiari dell'aiuto sociale in Canton Ticino

A partire dal mese di maggio 2012 è entrata in vigore una strategia d'inserimento interdepartimentale che prevede una nuova forma di collaborazione fra l'USSI e la Sezione del Lavoro. Tale strategia è il risultato di una mozione parlamentare che chiedeva la creazione di un centro unico di misure attive a livello cantonale. Il cambiamento più importante consiste nel trasferimento alla Sezione del Lavoro della gestione degli utenti USSI con potenziale di inserimento sul mercato del lavoro ordinario. Gli uffici di collocamento sono pertanto divenuti responsabili anche della gestione di una fetta non irrilevante di beneficiari dell'aiuto sociale in relazione alla missione d'inserimento e possono avvalersi a tale scopo della maggior parte dei Provvedimenti del Mercato del Lavoro previsti per i disoccupati ai sensi della LADI e della L-Rilocc (la Legge cantonale sul rilancio dell'occupazione e sul sostegno ai disoccupati, del 1997), fermo restando che il finanziamento delle misure attive destinate agli assistiti rimarrà a carico della Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie.

La nuova strategia d'inserimento prevede un maggiore sforzo di valutazione della collocabilità dei beneficiari già nei primi mesi dall'entrata in assistenza. Una prima selezione viene effettuata dai funzionari USSI attraverso i dossier cartacei inoltrati all'ufficio per la richiesta dell'aiuto sociale. Già su questa base, risulta possibile stabilire se il soggetto è attivabile in misure d'inserimento. Sono ritenute persone non attivabili e quindi destinate all'assistenza "passiva" coloro che: hanno una domanda d'invalidità pendente, sono collocate in istituto, dispongono di un certificato di malattia o d'infortunio di lungo periodo, hanno problemi di dipendenze certificate, hanno figli minori di 3 anni e hanno un reddito da lavoro superiore ai 6'000 franchi annui. Se tutti i criteri sono negativi, il dossier viene inviato all'Ufficio Regionale di Collocamento competente, che in poco tempo fornisce un preavviso circa la collocabilità sul mercato del lavoro ordinario. In seguito, il beneficiario di aiuto sociale viene al più presto convocato per un colloquio con il funzionario USSI incaricato di seguire il suo dossier. Con i soggetti che hanno ricevuto un preavviso sfavorevole si valuta in modo definitivo una possibile attivazione sul mercato secondario. A seguito di questa fase di selezione, il soggetto può essere considerato: (a) non collocabile e destinato (almeno

¹ Il concetto di "mercato secondario" fa riferimento a posti di lavoro di durata limitata, sovvenzionati dall'ente pubblico, i cui criteri d'assunzione non rispondono alla logica di mercato (domanda e offerta), ma piuttosto a obiettivi di politica del lavoro e di politica sociale (in particolare l'inserimento professionale e sociale di disoccupati difficilmente collocabili). Le attività produttive, da svolgere presso amministrazioni pubbliche, istituti sociali e organizzazioni private senza scopo di lucro, dovrebbero essere complementari al mercato primario e non esercitare una concorrenza diretta su posti di lavoro "regolari". I provvedimenti sono in principio regolati da misure d'inserimento promosse dall'ente pubblico e non prevedono l'erogazione di un salario, ma tutt'al più di un incentivo economico e del rimborso delle spese sostenute. Le Attività di Utilità Pubblica rappresentano un esempio di provvedimento lavorativo che si rifà al modello di mercato secondario.

temporaneamente) all'assistenza "passiva"; (b) attivabile in misure d'inserimento professionale con l'obiettivo di un collocamento sul mercato del lavoro ordinario, la cui attuazione pratica è delegata alla Sezione del Lavoro; (c) attivabile in misure dette di "inserimento sociale" sul mercato secondario, che prendono la forma di AUP. Secondo una recente stima dell'USSI, in media il 60% delle nuove domande di assistenza concerne persone non attivabili, il 28% soggetti attivabili in misure di inserimento professionale e il 12% utenti collocabili sul mercato secondario.

Con i soggetti attivabili in misure d'inserimento professionale o sociale l'USSI stipula un contratto apposito in cui figurano diritti e doveri del beneficiario di prestazioni. In particolare, il contratto prevede che la persona "ha diritto a misure d'inserimento professionale e/o sociale, cui è tenuta a partecipare attivamente per migliorare la sua situazione". Il beneficiario, in linea di principio, è tenuto a seguire le indicazioni dei consulenti e degli organizzatori di provvedimenti. Si esplicita che "il mancato rispetto, senza validi e comprovati motivi delle prescrizioni, comporta una riduzione temporanea (sanzione) della prestazione assistenziale ordinaria". La direttiva apposita definisce tre livelli di gravità: sanzione lieve, media e grave. L'importo e la durata della sanzione tengono conto della gravità dell'omissione e variano da un importo minimo di 100 franchi ad un massimo di 250 franchi al mese, per una durata minima di 3 mesi.

Per contro, coloro che partecipano a misure d'inserimento, siano esse AUP o provvedimenti d'inserimento professionale, beneficiano delle seguenti indennità: (a) un incentivo finanziario (importo massimo di 200 franchi al mese); (b) il rimborso delle spese di trasporto (pubblico) dal domicilio al luogo di lavoro; (c) un forfait per il rimborso dei pasti fuori domicilio (importo massimo di 89 franchi al mese).

L'inserimento professionale e quello sociale non sono considerati due dispositivi a compartimenti stagni. Si prevedono dei possibili passaggi fra l'uno e l'altro sistema (nei due sensi) sulla base di una valutazione in itinere dei progetti d'inserimento.

Il ruolo strategico delle Attività di Utilità Pubblica

L'unico provvedimento del mercato secondario destinato a beneficiari dell'aiuto sociale sono le AUP. Le mansioni offerte ai partecipanti AUP sono variabili e spaziano da attività all'aperto (agricoltura, giardinaggio, manutenzione di spazi esterni, ecc.) a lavori di ufficio, informatica, cucina e pulizia. Nella misura del possibile, si cerca di abbinare il posto di lavoro alle attitudini, esperienze e interessi del candidato. Alcune strutture hanno esigenze lavorative più importanti (richiedono maggiore autonomia e capacità relazionali), mentre altre sono maggiormente "protette" e si addicono a persone particolarmente disagiate per le quali gli obiettivi "sociali" sono preponderanti rispetto all'inserimento professionale.

Nell'ambito della nuova strategia d'inserimento interdipartimentale, le AUP sono concepite prioritariamente come una tappa di riallenamento al lavoro e di valutazione della collocabilità in vista di un possibile inserimento professionale e sono rivolte a persone considerate non immediatamente collocabili sul mercato ordinario. Dal punto di vista professionale, le AUP non hanno un obiettivo formativo, ma dovrebbero servire piuttosto alla verifica e/o all'acquisizione di una serie di attitudini e requisiti minimi quali la puntualità, la costanza e la capacità di lavorare in gruppo.

Laddove non si intraveda un potenziale di inserimento professionale, l'AUP rappresenta soprattutto un'opportunità di mantenere la persona in attività e favorire un miglioramento della sua qualità di vita, evitando nella misura del possibile fenomeni di esclusione sociale e degradazione dello stato di salute. A tale scopo, a partire dal 2011 l'USSI ha previsto un numero limitato di posti AUP rinnovabili a durata indeterminata presso Caritas Ticino e l'Associazione Orto. Tali impieghi sono destinati generalmente a persone in età avanzata per le quali non si intravedono reali possibilità di inserimento professionale neppure sul lungo periodo, ma cui giova particolarmente il mantenimento di un'occupazione sul mercato secondario. Il passaggio all'AUP "a durata indeterminata" deve in ogni caso essere preceduto da un'AUP di almeno un anno. Per le AUP prolungate oltre i 12 mesi, il cantone non riconosce più alcun contributo di accompagnamento a favore di Caritas e Orto.

Oltre alle finalità professionali e sociali, le AUP possono venir utilizzate, in casi particolari, come strumento di sanzione o di controllo all'indirizzo di utenti sospettati di non essere motivati al lavoro o di avere un impiego non dichiarato.

Limiti delle Attività di Utilità Pubblica

A detta dei rappresentanti cantonali, le AUP presentano alcuni punti critici.

Per quanto concerne la finalità di collocamento sul mercato ordinario del lavoro, è raro che un'AUP sfoci direttamente in un'assunzione. Anche se la persona dimostra di avere le competenze necessarie per occupare un posto di lavoro, la capacità finanziaria limitata dei Comuni (in particolare di quelli piccoli) e degli enti privati senza scopo di lucro permette raramente l'assunzione di nuovo personale. All'interno degli enti pubblici, vi è poi l'obbligo di passare attraverso un concorso e delle procedure burocratiche che possono ostacolare l'assunzione di beneficiari dell'aiuto sociale. Una possibile soluzione consisterebbe nell'introduzione di quote minime d'assunzione nelle presso le amministrazioni pubbliche.

I rappresentanti della DASF hanno sottolineato il fatto che lo scarso tempo a disposizione dei funzionari cantonali per espletare la missione d'inserimento professionale e la mancanza di un feedback sistematico sull'esito dell'AUP da parte degli enti organizzatori impediscono sovente di dare un seguito al provvedimento. Nell'ambito della nuova strategia d'inserimento, grazie alla delega di un numero consistente di casi agli Uffici Regionali di Collocamento, dovrebbero liberarsi delle risorse aggiuntive che potranno permettere un accompagnamento più intensivo degli utenti in inserimento sociale.

Un altro aspetto emerso dalle interviste è che l'AUP può prestarsi ad una cattiva interpretazione, se non a veri e propri abusi, da parte degli enti organizzatori. È infatti possibile che alcune strutture sfruttino le AUP più che altro per disporre di manodopera a costo zero, senza preoccuparsi veramente delle esigenze dei partecipanti.

Con riferimento all'obiettivo di promozione della qualità di vita dei partecipanti, il limite più importante delle AUP è rappresentato dalla loro natura temporanea. Sebbene i provvedimenti possano essere rinnovati, la durata complessiva non supera generalmente i 12 mesi e non è in ogni caso da intendersi, a parte in casi particolari di cui sopra (AUP "a durata indeterminata"), come una soluzione a lungo termine. Per coloro che non trovano alternative adeguate entro la fine dell'AUP, la conclusione del provvedimento è sovente fonte di preoccupazione e vi è il rischio che i benefici ricavati dall'esperienza vadano persi, lasciando spazio a sentimenti di frustrazione e disillusione.

Considerato il numero crescente, anche fra le categorie più giovani di assistiti, di persone ritenute non più collocabili sul mercato del lavoro ordinario, magari a causa di disagi psichici per i quali l'assicurazione invalidità è divenuta restia a riconoscere il diritto a una rendita, è presumibile che l'obiettivo d'inserimento sociale sul lungo termine assumerà un'importanza crescente. A tale scopo, è ipotizzabile una maggior propensione a rinnovare le AUP al di là dei 12 mesi. Nondimeno, il Cantone è dell'opinione che occorra riflettere anche a soluzioni alternative a quelle del mercato secondario, pensando, come già evocato in precedenza, all'introduzione di quote negli enti pubblici o al sostegno di progetti di imprenditorialità sociale a cavallo fra mercato primario e mercato secondario, che siano in grado di offrire reali prospettive a coloro che hanno scarse possibilità di ritrovare un vero lavoro.

2 Interviste a enti organizzatori di programmi AUP

2.1 *Obiettivi delle interviste*

Tra febbraio e settembre del 2012 sono state effettuate 15 interviste presso un campione di enti del territorio che organizzano provvedimenti AUP. Gli obiettivi principali erano approfondire la conoscenza del funzionamento delle AUP e avvalersi dell'esperienza degli attori del terreno e della loro "teoria d'impatto"² al fine di ricavarne utili spunti in vista dell'indagine empirica successiva.

2.2 *Descrizione del campione*

La scelta degli enti da intervistare si è basata su due criteri fondamentali: da una parte ci si è voluti focalizzare sulle organizzazioni con maggiore esperienza nell'inserimento di beneficiari dell'aiuto sociale. D'altro canto, si è pure cercato di differenziare il campione rispetto alla tipologia organizzativa.

In totale, sono state coinvolte 10 organizzazioni:

- le due "imprese sociali" che rappresentano i principali catalizzatori di misure AUP: l'Associazione Orto e l'Associazione Caritas Ticino;
- tre istituzioni specializzate nell'inserimento lavorativo di beneficiari di rendita AI, ma che dedicano pure alcuni posti a partecipanti AUP: la Fondazione Dragonato, la Fondazione OTAF e la Cooperativa Area;
- un Comune: il Dicastero Giovani ed Eventi in rappresentanza della Città di Lugano;
- la casa anziani Al Pagnolo di Sorengo;
- due organizzazioni senza scopo di lucro: la Croce Rossa Svizzera Sezione del Luganese e Ondemedia di Bellinzona;
- la Fondazione Ingrado, ente specializzato nella consulenza e nel trattamento delle dipendenze di tipo alcolico.

In linea di massima, si è ritenuto sufficiente intervistare un rappresentante per organizzazione. Fanno eccezione Orto (3 interviste) e Caritas (4 interviste), per le quali si è deciso di raccogliere una pluralità di punti di vista. Le interviste sono state rivolte sia a responsabili dei programmi d'inserimento, sia ad operatori che lavorano più assiduamente a contatto con i partecipanti.

2.3 *Svolgimento e contenuto delle interviste*

Le interviste si sono svolte presso il luogo di lavoro dell'interlocutore. Si è trattato di interviste semi-strutturate, con un grado di direttività medio.

I contenuti delle interviste sono stati organizzati attorno a 5 sezioni tematiche: profilo dei partecipanti, soddisfazione dei partecipanti e prospettive dopo la conclusione del provvedimento, effetti sulla sfera lavorativa e sulla qualità di vita, contenuto dei provvedimenti (mansioni lavorative e altri "servizi" offerti), iter di "assunzione" dei partecipanti.

2.4 *Analisi delle interviste*

In questo capitolo, si presentano i risultati dell'analisi relativa ai temi della soddisfazione dei partecipanti e delle prospettive future, nonché degli effetti dell'AUP sulla sfera lavorativa e sulla qualità di vita.

² La teoria d'impatto è una teoria causale che descrive delle sequenze di causa e effetto in cui determinate attività di un programma rappresentano le cause e determinati benefici sociali sono gli effetti da esse prodotti (Rossi, Lipsey, Freeman, *Evaluation. A systematic approach*, Sage Publications, 7th edition, 2004).

Soddisfazione dei partecipanti e prospettive future

I livelli di soddisfazione generale e verso singoli aspetti dell'AUP sono piuttosto variabili. Gli intervistati ritengono che siano in genere le persone più adulte e prossime al pensionamento (gli "over 50") a trarre maggiore giovamento e soddisfazione dalla partecipazione all'AUP. Si tratta perlopiù di persone con una forte cultura ed esperienza del lavoro, alle quali l'AUP offre l'opportunità di sentirsi ancora vivi ed integrati nel mondo professionale. La categoria tendenzialmente meno soddisfatta e più problematica risulta essere quella dei giovani: le spiegazioni invocate fanno riferimento in particolare ad una scarsa motivazione e ad un'attitudine negativa verso il lavoro e le responsabilità (si osserva sovente un atteggiamento rivendicativo, come se "tutto fosse dovuto"). Alcuni intervistati menzionano difficoltà a mantenere in AUP le persone con problemi riconducibili all'uso di sostanze: "Tutte le persone che hanno una dipendenza medio-grave hanno bisogno di essere curate prima che di lavorare. Se poi nella terapia c'è anche il lavoro, è giusto perché è terapeutico". Tuttavia, due interlocutori sottolineano l'efficacia potenziale delle AUP per persone affette da problematiche di tossicodipendenza. Infatti, laddove si riesca ad instaurare con tali soggetti una continuità lavorativa, si osserverebbero evidenti benefici sul benessere e di riflesso un effetto positivo sul livello di consumo di sostanze: "per le persone che hanno problemi di dipendenza il programma è pedagogico: se riesci a installare una continuità lavorativa, hai già fatto metà dell'opera. Ciò ha un impatto anche a livello di consumo della sostanza: aumenta la continuità lavorativa, ti senti meglio, aumenta la tua produttività e hai sempre meno bisogno di apporti esterni. In assoluto l'orticoltura o il lavoro in elettronica sono il meglio".

Fra gli aspetti più apprezzati dell'AUP vengono sovente citati: l'aver una giornata strutturata con degli orari, dei ritmi e uno scopo preciso, un sentimento di utilità e di dignità riconquistate, la percezione di avere un vero lavoro e di essere riconosciuti e valorizzati come lavoratori oltre che come persone, infine l'aspetto relazionale e l'ambiente di lavoro familiare. Con riferimento invece agli aspetti meno apprezzati, tre intervistati citano il basso incentivo economico (una persona sottolinea al contrario come la possibilità di ottenere 200 franchi in più al mese possa costituire una motivazione almeno temporanea ad intraprendere un'AUP). Altri aspetti negativi menzionati da singoli intervistati sono: la speranza difficilmente realizzabile di essere assunti, la difficoltà, per alcuni, a rispettare le esigenze di puntualità e precisione e il doversi alzare la mattina presto; infine il fatto che non vi sia sempre sufficiente lavoro da svolgere. Nel caso dell'Orto, un operatore fa riferimento alla scomodità della struttura e alle difficili condizioni climatiche.

Dalle risposte dei nostri interlocutori emerge chiaramente come le persone che hanno ricavato soddisfazione dall'esperienza lavorativa, ma che non trovano una soluzione alternativa per il futuro, vivono con apprensione e infelicità l'avvicinarsi della fine dell'AUP. Molte di esse richiedono pertanto il rinnovo del provvedimento. Non sorprende invece che i partecipanti meno soddisfatti affrontino la conclusione dell'AUP con sentimenti opposti. Alcuni organizzatori chiariscono fin dall'inizio con i candidati come non vi siano possibilità concrete d'assunzione per evitare che molti utenti si facciano illusioni eccessive al riguardo.

Abbiamo chiesto agli intervistati per quali categorie di partecipanti ritengano auspicabile un inserimento a più lungo termine in AUP. Undici persone hanno risposto a questa domanda. Alcuni interlocutori sono dell'opinione che la prassi attuale, vale a dire un inserimento che non supera i 12-18 mesi, sia adeguata. A loro avviso, si tratta di un tempo sufficiente per valutare le potenzialità lavorative e risulta comunque importante garantire una certa rotazione dei partecipanti, in modo tale da offrire a tutti i candidati un'opportunità d'integrazione. Una persona afferma che, laddove diventi necessario un prolungamento oltre i 12-18 mesi, occorra pensare seriamente a un'assunzione. La maggior parte dei rispondenti pensa tuttavia che un inserimento a lungo termine sia auspicabile per le persone prossime al pensionamento (gli "over 50"), le quali fanno molta fatica a ritrovare un vero impiego ma traggono particolare beneficio dall'attività lavorativa. Singoli intervistati menzionano poi la categoria delle donne, le persone genericamente non collocabili che non reggono i ritmi di un contesto lavorativo normale, i giovani e i

tossicodipendenti che non riescono a raggiungere una regolarità lavorativa. Si ritiene tuttavia importante contrastare il rischio che i partecipanti siano disincentivati a ricercare un vero impiego (l'AUP non dovrebbe in ogni caso diventare un "parcheggio" definitivo).

Effetti sulla sfera lavorativa

Considerando che l'obiettivo primario delle AUP è il riallenamento al lavoro, gli organizzatori sono stati invitati a esprimersi circa i cambiamenti più significativi che osservano sulle competenze professionali dei partecipanti (puntualità, costanza, motivazione, produttività, autonomia, iniziativa, capacità tecniche, capacità di lavorare in équipe, rispetto dei superiori, ecc.).

Dalle interviste paiono emergere tre principali categorie di partecipanti:

- 1) Gli adulti con un'esperienza occupazionale alle spalle, che già possiedono gran parte delle competenze professionali citate e per i quali l'AUP è un'occasione per mantenerle e migliorarle.
- 2) Il gruppo eterogeneo di coloro che si (ri)attivano grazie all'AUP e ai suoi principi di funzionamento. Interessante a questo proposito la seguente citazione: "C'è chi comincia ad essere puntuale, perché capisce che la puntualità è un valore, c'è chi comincia a percepire le cose con una certa fluidità e non è più tutto così faticoso, le cose cominciano a incasellarsi una dietro l'altra, mentre prima arranchi, sembra che capitino tutte a te, ma in realtà è lo stile di vita che hai. Regolarità lavorativa si traduce in una regolamentazione del modo di fare".
- 3) Infine, le persone (prevalentemente giovani) che fanno fatica a strutturarsi, a prendere il ritmo del lavoro e ad adeguarsi alle esigenze previste dall'AUP, che quindi rimane generalmente incompiuto. Di fronte a quest'ultima categoria, alcuni organizzatori appaiono sprovvisti di strumenti di controllo e persuasione.

Domanda generale relativa agli effetti sulla qualità di vita

Per ovvie ragioni, la percezione degli organizzatori di AUP si focalizza principalmente sugli effetti direttamente osservabili sul posto di lavoro. Con alcuni partecipanti si riesce tuttavia a instaurare nel tempo una relazione di fiducia, che permette di venire a conoscenza anche di aspetti relativi alla loro vita privata.

La prima domanda sulla qualità di vita era di carattere generale. È stato chiesto a ciascun intervistato: "Quali cambiamenti significativi (in positivo o in negativo) osserva sul benessere e la qualità di vita dei partecipanti (pensi anche a che cosa sarebbe probabilmente successo se le persone fossero rimaste inattive durante il periodo del provvedimento)?". Dalle 10 risposte ottenute, sono state estratte una serie di parole chiave. Tutte le parole chiave fanno riferimento ad effetti positivi. Due di esse hanno un carattere generale (miglioramento del benessere e della qualità di vita, rifioritura generale). Le altre sono state classificate in funzione di 7 dimensioni specifiche della qualità di vita (v. *Tabella 1*). La maggior parte degli "indicatori" si riferiscono allo stile di vita: si osserva in modo particolare un miglioramento a livello di cura del corpo e di abbigliamento (un requisito su cui molti enti dicono di insistere). Inoltre, si rileva come l'attività lavorativa costituisca un'alternativa migliore rispetto al non far nulla, in quanto permetterebbe una diminuzione delle "spese inutili" e del rischio di incorrere in comportamenti devianti. Un buon numero di intervistati hanno osservato effetti positivi anche sul funzionamento e il benessere psicologico, così come sulla qualità delle relazioni sociali con i colleghi. Infine, alcune persone hanno menzionato benefici sulla salute fisica, la percezione di inclusione sociale e lo sviluppo personale. Nessuno ha per contro citato la situazione finanziaria dei partecipanti.

Domande relative agli effetti su dimensioni specifiche della qualità di vita

In seguito, gli organizzatori sono stati sollecitati a indicarci quali effetti significativi osservino su specifiche sfere della qualità di vita: salute fisica e disturbi del sonno, funzionamento emotivo e benessere

psicologico, relazioni sociali nella sfera privata, relazioni con colleghi di lavoro, situazione finanziaria, autostima e fiducia in se stessi, sentimento di utilità e di appartenenza sociale, attività del tempo libero.

Tabella 1: Parole chiave riferite agli effetti positivi dell'AUP sulla qualità di vita (interviste agli enti organizzatori)

SALUTE FISICA	FUNZIONAMENTO E BENESSERE PSICOLOGICO	PERCEZIONE DI INCLUSIONE SOCIALE	RELAZIONI SOCIALI	STILE DI VITA	SVILUPPO PERSONALE	SITUAZIONE FINANZIARIA
migliore percezione della propria salute	maggiore positività (2x)	maggiore senso di utilità e dignità	relazioni positive con i colleghi	miglioramento nella cura del corpo e nell'abbigliamento (5x)	arricchimento a livello di valori umani	
riattivazione fisica (più energia)	minore arrabbiatura (maggiore serenità)	maggiore riconoscimento sociale	miglioramento nel modo di comportarsi	alternativa positiva al far nulla (2x)		
	maggiore voglia di investirsi e di essere propositivi		minore isolamento	maggiore ordine nella vita		
	riattivazione mentale		minore litigiosità	migliore alimentazione		
	maggiore autostima					

Sono stati indagati anche i principali comportamenti legati alla salute: alimentazione, consumo di tabacco, alcol e stupefacenti, frequenza di visite mediche e uso di farmaci (in particolare psico-farmaci e sonniferi), cura del corpo e igiene personale. Infine, è stata posta una domanda sui possibili effetti concernenti atti di violenza, vandalismo e altri reati. L'analisi orizzontale delle risposte ha fatto emergere una serie di tendenze e spunti interessanti (seppur riferiti ad un campione limitato), che presentiamo nei paragrafi successivi.

Salute fisica

Su 9 risposte ottenute, 7 interlocutori osservano dei cambiamenti positivi, uno semplicemente ipotizza dei miglioramenti e un altro indica che vi è stabilità. L'attività lavorativa sembra in grado di produrre riattivazione del corpo e permette di occupare la mente, ciò che genera benefici a livello di salute fisica. Risulta interessante l'osservazione emersa in più di un'occasione, secondo cui grazie alla regolarità lavorativa la percezione di determinati disagi e malanni comuni passerebbe in secondo piano. In altre parole, "la continuità lavorativa permette di entrare in un altro approccio psicologico" e di superare "una forma di medicalizzazione (presunta o reale) del proprio stato", come pure di ridimensionare una serie di disturbi.

Funzionamento e benessere psicologico

Su questa dimensione vi è una chiara tendenza: quasi tutti gli intervistati sono concordi nel rilevare benefici a livello psicologico e emotivo (maggiore serenità e felicità, diminuzione di tratti ansiosi e depressivi, ecc.). L'essere impegnati, il sentirsi utili e valorizzati, il trovarsi in un contesto relazionale positivo sono fra gli elementi maggiormente menzionati per spiegare tale cambiamento. Una persona sottolinea tuttavia come si osservi un calo emotivo prima della conclusione dell'AUP, perché la persona percepisce di ritornare in uno stato precario.

Relazioni nella sfera privata

In questo caso, la maggior parte degli intervistati dice di non essere in grado di rispondere per mancanza di riscontri. Tuttavia, due persone affermano che vi è un beneficio. Con riferimento a soggetti in cura per l'alcolismo, si osserva talvolta una ripercussione positiva sulle relazioni familiari nella misura in cui l'AUP produce maggiore benessere personale. Più in generale, il lavoro permette di costruirsi un racconto della giornata condivisibile con gli altri e favorisce anche un miglioramento della propria immagine personale verso l'esterno. Alcuni intervistati, pur riconoscendo la difficoltà di esprimere un giudizio, ipotizzano degli effetti positivi sulle relazioni familiari dovuti a un minore nervosismo e senso di colpa. Una persona afferma, al contrario, che potrebbero nascere dei conflitti a livello di coppia legati al cambiamento di ruolo del partner e alla susseguente necessità di ritrovare un equilibrio familiare (non è detto tuttavia che ciò sia di per sé un male).

Relazioni con i colleghi di lavoro

La maggior parte degli intervistati osserva dei cambiamenti positivi. I benefici possono riguardare sia il numero di relazioni sociali (sviluppo di nuovi contatti fra colleghi anche fuori dal lavoro), sia un miglioramento dell'atteggiamento nei confronti dei colleghi. Tuttavia, una persona afferma che le relazioni allacciate sul posto di lavoro possono avere anche risvolti negativi, come nel caso di consumatori di sostanze stupefacenti.

Situazione finanziaria

Su questo tema le opinioni sono piuttosto contrastanti. Per molti intervistati non vi sono cambiamenti significativi, in quanto l'incentivo economico è troppo basso per produrre una reale differenza (vi può essere tutt'al più un miglioramento a livello di percezione soggettiva della propria situazione economica). Al contrario, altri operatori affermano che, sebbene modesto, l'incentivo costituisce un miglioramento non insignificante per persone che vivono in condizioni finanziarie precarie. Secondo una persona, l'incentivo sarebbe addirittura la motivazione basilare che spinge i beneficiari dell'aiuto sociale a partecipare all'AUP. A detta di un intervistato, una differenza dal punto di vista economico può risultare, più che dall'incentivo, dal risparmio di spese legato al consumo di bevande nei bar e al gioco, opinione che contrasta con quella di un altro operatore che sostiene come l'incentivo venga talvolta speso in malo modo, proprio per soddisfare il desiderio di consumare alcol.

Autostima e fiducia in sé stessi

Su questo aspetto la tendenza appare chiara: l'AUP permette in regola generale di aumentare l'autostima e la fiducia personale. L'acquisizione di un ruolo e di determinate responsabilità, il riconoscimento delle proprie capacità lavorative e un ritrovato senso di utilità, producono un miglioramento del benessere psicologico, in modo particolare presso partecipanti che hanno vissuto insuccessi e frustrazioni ripetuti.

Sentimento di utilità e di appartenenza sociale

Solamente 6 persone si sono pronunciate su questo punto, che si sovrappone parzialmente al precedente. Cinque intervistati sostengono che l'AUP produca un beneficio, in quanto permetterebbe al partecipante di ritrovare un senso di utilità e un riconoscimento sociale. Un intervistato, per contro, è dell'opinione che non vi siano effetti significativi, perché i partecipanti rimangono molto concentrati su se stessi.

Attività del tempo libero

Due persone ritengono che non vi siano cambiamenti sostanziali, quattro intervistati non sanno rispondere, mentre tre sostengono di aver osservato di tanto in tanto dei cambiamenti, per esempio partecipanti che riprendono un'attività sportiva, frequentano corsi o vanno al cinema.

Alimentazione

Fra gli undici intervistati che hanno risposto a questo quesito, la maggior parte afferma di non essere in grado di esprimere un giudizio. Tre persone sostengono invece che vi sia un miglioramento. Si tratta di organizzatori che offrono un servizio di mensa sul mezzogiorno; per alcuni partecipanti questo servizio sembra produrre un beneficio sulla regolarità e la varietà dell'alimentazione.

Consumo di tabacco, alcol e stupefacenti

Durante gli orari di lavoro vi è un controllo da parte dell'ente organizzatore che permette di contenere eventuali problemi, ma nel privato non è dato sapere quale sia l'evoluzione del consumo. L'opinione più diffusa è che il lavoro da solo non sia sufficiente per curare situazioni personali caratterizzate dall'abuso di alcol e stupefacenti. Nei casi più gravi si è sovente costretti a interrompere l'AUP perché la situazione può diventare ingestibile. C'è chi afferma tuttavia che un'attività lavorativa regolare costituisca perlomeno un freno all'abuso di alcol e stupefacenti. Una persona sostiene che, una volta conclusa l'AUP, si assista ad un degrado importante della situazione.

Visite mediche e uso di farmaci (in particolare psicofarmaci e sonniferi)

La maggior parte degli intervistati non ha elementi per esprimere un giudizio. Due persone sono tuttavia a conoscenza di singoli casi in cui vi è stato un miglioramento. Un intervistato afferma che non c'è un effetto diretto dell'attività lavorativa sulle visite mediche e sul consumo di farmaci. Potenzialmente, un'AUP rende nondimeno possibile un maggior controllo della situazione sanitaria, poiché se l'organizzatore osserva delle situazioni critiche può informare la rete di sostegno dei partecipanti. Ingrado, ad esempio, punta molto sulla regolarità delle visite mediche, ciò che permette di tenere sotto osservazione la salute degli utenti. La responsabile rileva una migliore gestione nell'uso di farmaci e afferma che, nei casi di successo dell'AUP, si tenta di ridurre il consumo, ma in questo caso i benefici non sono generalizzabili.

Dalle interviste emerge che gli organizzatori gradirebbero conoscere fin dall'inizio il vissuto medico e farmacologico dei partecipanti, un'eventuale presa in carico da parte dei servizi psico-sociali come pure l'esistenza di problematiche legate al consumo di sostanze. Invece, spesso ne vengono a conoscenza durante l'attività lavorativa, ciò che pregiudica la relazione.

Cura del corpo e igiene personale

La maggior parte degli intervistati osservano regolarmente cambiamenti significativi a livello di cura del corpo e abbigliamento. Si tratta di aspetti su cui diversi enti affermano di insistere. Il miglioramento in alcuni casi è dovuto anche a un effetto di emulazione: il confronto con gli altri impone un adeguamento personale.

Disturbi del sonno

La maggior parte degli intervistati non risponde o afferma di non essere in grado di rispondere alla domanda. Coloro che hanno risposto sottolineano come il lavoro imponga una determinata struttura e determinati ritmi alla giornata, e richiede quindi una disciplina che permette di superare i disagi dovuti a uno stile di vita irregolare.

Violenza, vandalismo e altri reati

Su questa dimensione non sono emersi spunti significativi. Quasi tutti gli intervistati non sanno rispondere, mentre alcuni organizzatori si limitano a sottolineare che al loro interno non hanno quasi mai rilevato situazioni di questo genere.

Mantenimento degli effetti dopo la conclusione dell'AUP

E' stata chiesta ai nostri interlocutori un'opinione sul mantenimento (o la scomparsa) dei benefici sulla qualità di vita dopo la conclusione dell'AUP. La possibilità di rispondere a tale domanda è limitata dal fatto che gli enti perdono inevitabilmente le tracce della maggior parte dei partecipanti che terminano il provvedimento e le persone che tornano a fare visita o a chiedere di ricominciare un'AUP sono unicamente quelle più soddisfatte. La durata dei benefici pare tuttavia essere una questione piuttosto soggettiva.

La maggioranza degli intervistati sottolinea il rischio che parte dei partecipanti si lascino andare e ricadano nell'ozio e nella solitudine qualora perdano i punti di riferimento acquisiti durante l'AUP, esponendoli al rischio di un peggioramento. "Se non c'è un dopo è molto frustrante, la persona non capisce il perché e di riflesso ci può essere un effetto negativo sull'autostima. Spesso l'interpretazione è che non si è capaci".

A questo proposito appare significativa l'opinione di un organizzatore che afferma: "La cosa che ci domandiamo a volte è che senso hanno queste AUP. (...) Se fosse una persona in AI, si fanno degli obiettivi e si determina la tipologia della presa in carico. Alle persone in AUP mettiamo a disposizione i nostri mezzi socio-professionali, però l'obiettivo dell'équipe non è seguire gli AUP. (...) Finiti i sei mesi la persona si ritrova nuovamente a casa".

Taluni intervistati sono comunque dell'opinione che una serie di benefici si mantengano anche sul medio periodo (per una parte dei partecipanti vi sarebbe ad esempio un effetto più o meno durevole di riattivazione personale). "Restano le relazioni con noi e con i colleghi, resta il ricordo della possibilità che si è data loro di ripartire. C'è gratitudine. Molti si riattivano per merito loro, magari senza gran successo ma ci provano: è il principio di una battaglia".

Sentimenti negativi indotti dalla partecipazione all'AUP

Agli intervistati è stato chiesto se capitasse loro di osservare sui partecipanti sentimenti di frustrazione, disillusione, sfruttamento e sotto-utilizzo delle proprie capacità. Sono state raccolte 9 risposte a questo interrogativo. Due persone non rilevano effetti negativi. Due interlocutori osservano effetti negativi, ma affermano che essi svaniscono dopo la fase iniziale dell'AUP. Al contrario, uno degli intervistati sottolinea con vigore il rischio in alcuni partecipanti che hanno tratto particolare giovamento dall'AUP di una sorta di "caduta", legata alla mancanza di alternative una volta conclusosi il provvedimento. Altri intervistati rilevano un sentimento di esasperazione di problemi precedenti legati al proprio vissuto di disoccupato che si ripercuote sul periodo in AUP: "Si sentono stigmatizzati perché sono fuori dal mercato del lavoro. (...) Chi è fuori dal mercato del lavoro si sente ai margini, non ha possibilità di esprimersi, vive un senso di solitudine. (...) Questo ce l'hai prima e dopo il programma. Il programma un po' te lo fa dimenticare, un po' te lo ricorda di più".

I sentimenti negativi che sono emersi maggiormente sono quelli di inquietudine e frustrazione che derivano dalla mancanza di alternative una volta conclusosi il periodo di AUP, di sfruttamento per la mancanza di un compenso commisurato al loro impegno ("si fa profitto e a loro non entra niente"), e di inadeguatezza ("alcuni pensano di non essere utilizzati nella maniera giusta").

Infine, in determinati casi si evidenziano fenomeni di "emulazione negativa", dovuti alla presenza di altre categorie di lavoratori in inserimento - non necessariamente utenti USSI - meno motivate al lavoro e maggiormente rivendicative.

Proposte per migliorare l'efficacia delle AUP

Nell'ultima parte della sezione concernente gli effetti sulla qualità di vita, è stato domandato agli interlocutori se avessero delle proposte volte a migliorare l'efficacia dei programmi AUP, che qui si tenta di sintetizzare.

Una prima importante serie di proposte riguarda il sistema degli incentivi economici. Si afferma ad esempio che 200 franchi sono troppo pochi, si propone di aumentare l'incentivo in caso di rinnovo del provvedimento oppure si suggerisce di prevedere un'indennità più attraente per riuscire a motivare chi si impegna di meno (i giovani) e gratificare le persone che invece si danno da fare. Infine c'è chi propone un sistema bonus/malus con veri salari per coloro che si impegnano realmente e penalizzazioni per i "fannulloni".

Da parte degli organizzatori si invoca maggiore informazione riguardo il profilo e le problematiche dei partecipanti, maggiore chiarezza sui criteri di diritto alla partecipazione e al rinnovo dell'AUP, sugli obiettivi del provvedimento e i doveri dell'organizzatore. Inoltre, si ritiene indispensabile consacrare maggiore attenzione all'elaborazione di un bilancio dell'esperienza a fine misura e al sostegno dopo la conclusione del programma: "trovo che siano una cosa positiva questi programmi, ma si dovrebbe riuscire a strutturarli meglio, a mettere degli obiettivi, mettere delle figure che seguono la persona ancor prima che arrivino da noi, fare un progetto".

La progettazione e l'accompagnamento durante l'AUP, eventualmente con l'aiuto di un tutor che faccia anche da mediatore con gli organizzatori, aiuterebbe a stabilire un progetto d'inserimento maggiormente adatto al singolo utente e più efficace in vista della fine dell'AUP, in modo da migliorare ulteriormente le capacità acquisite durante il periodo di presa in carico. Potrebbe essere anche un modo per utilizzare in maniera più efficace e meno dispersiva le risorse a disposizione della politica di attivazione. In maniera esemplificativa, secondo le parole di un organizzatore: "Investiamo tanti soldi: prima l'URC, poi l'IPT, più l'incentivi, ma quanto costano? (...) Ci vorrebbe un accompagnamento simile a quanto avviene con la SUVA (case management) oppure, analogamente a quanto avviene con l'AI, sarebbe auspicabile l'assegnazione di un consulente alla persona in AUP". Questa figura, assimilabile a un tutor, permetterebbe di avere un maggior scambio di informazioni, di seguire meglio l'andamento dell'AUP (alleviando i compiti degli organizzatori), di fare un bilancio alla fine del percorso e di aiutare gli utenti alla ricerca di un possibile reinserimento.

Il tutor potrebbe anche avere un ruolo nella selezione dei candidati adatti a seguire un eventuale percorso formativo: "Sono convinto che alcune persone se sono seguite bene e accompagnate, riuscirebbero anche a portare a termine una formazione, magari iniziando in una struttura un po' protetta come la nostra (...) un anno di AUP alla fine è tanto, forse per taluni sarebbe più opportuna una formazione, che dura sì tre anni, ma che porta a qualcosa". In generale, gli organizzatori trovano che si possa fare molto di più in ambito formativo, permettendo ad esempio modelli di apprendistato o formazioni empiriche al proprio interno, con l'obiettivo di rendere più proficua la permanenza in AUP.

Per i soggetti con una certa fragilità (per ragioni di età o per difficoltà cognitive), che necessitano di una maggiore presa in carico e non sono collocabili nel mondo del lavoro tradizionale, alcuni propongono una durata più lunga del provvedimento. In questo ambito, è anche emersa la proposta di creare e sviluppare aziende simili ai laboratori protetti, in analogia con quanto avviene nel campo degli invalidi. "Mi domando se per alcuni [utenti in AUP] si potrebbero creare delle aziende sociali, un po' come i nostri laboratori protetti. (...) Un potenziamento di attività occupazionali sociali, non come AUP ma a tempo indeterminato." Infatti, secondo lo stesso intervistato, "guardando anche semplicemente le persone che hanno l'AUP qui da noi, soltanto uno o due riuscirebbero a trovare e reggere un ritmo all'esterno, non in un ambiente protetto, (...) ma da qualche parte molti hanno delle risorse e la costanza di voler riprendere, che andrebbero in qualche modo sfruttate".

Per categorie più specifiche di utenti (ad esempio persone con problemi di dipendenza), occorrerebbe considerare l'ipotesi di strutture attigue oppure di riconoscere all'organizzatore i costi relativi all'accompagnamento sociale di persone con particolare disagio. Si pensa ai casi borderline, che hanno un disagio non riconosciuto dalle Assicurazioni Sociali. "Quello che manca in Ticino è proprio una struttura per una doppia patologia, casi non gravi, che hanno problemi psichici e che si curano con la marijuana ad

esempio, hanno un dolore profondissimo, ma non hanno un luogo, non possono ottenere un lavoro vero, né essere in comunità (...) sono persone molto intelligenti e sensibili e hanno bisogno di cose vere, non possono accontentarsi del palliativo”.

3 Interviste a partecipanti a programmi AUP

3.1 Obiettivi delle interviste

Tra maggio e giugno del 2012 si è proceduto ad intervistare un campione di partecipanti o ex-partecipanti a programmi AUP. Gli obiettivi principali erano approfondire la conoscenza del campo, approcciare per la prima volta la popolazione di studio e fornire validi spunti per l'indagine empirica successiva.

3.2 Descrizione del campione

Per catturare l'eterogeneità dei vissuti e delle opinioni personali rispetto all'esperienza AUP, è sembrato opportuno differenziare il campione rispetto a tre variabili: la fascia d'età, il tipo di ente organizzatore e lo stato del provvedimento (se concluso o ancora in corso). La selezione del campione di partecipanti è stata effettuata in collaborazione con l'USSI, che ha individuato un gruppo di potenziali interlocutori e ha sondato la loro disponibilità a essere intervistati. In seguito, il team di ricerca SUPSI ha preso contatto con i candidati per fissare gli incontri. Il campione di intervistati comprende 15 persone, con una distribuzione piuttosto soddisfacente rispetto alla fascia d'età e al tipo di ente organizzatore, mentre sono risultati meno rappresentati del previsto i partecipanti che al momento dell'intervista avevano già terminato l'AUP. Nella *Tabella 2* è riportata una descrizione del campione rispetto ad alcune variabili socio-demografiche o relative all'esperienza AUP.

Essendo stata l'adesione all'indagine totalmente volontaria, è possibile che vi sia una sottorappresentazione delle fasce più fragili della popolazione e dei partecipanti che hanno vissuto in modo più negativo l'esperienza AUP. I risultati emersi dalle interviste, pur offrendo uno spaccato interessante, non possono pertanto essere generalizzati.

Tabella 2: Profilo del campione di partecipanti intervistati (N=15)

Genere	Uomini: 12	Donne: 3		
Fascia d'età	20-30 anni: 4	31-40 anni: 5	41-50 anni: 2	>50 anni: 4
Livello formativo	Senza diploma: 6	Con diploma/maturità: 8	Non sa: 1	
Stato civile	Celibe/nubile: 8	Divorziato/separato: 7		
Nazionalità	Svizzera: 8	Altra: 7		
Stato AUP	In corso: 11	Terminato: 4		
Tipo di organizzatore	Imprese sociali: 5	Istituti AI: 5	Case anziani: 2	Altri: 3

3.3 Svolgimento e contenuto delle interviste

Le interviste esplorative si sono svolte in *setting* diversi: per la maggior parte presso esercizi pubblici, in altri casi al domicilio degli intervistati o presso il luogo di lavoro, in un caso presso la sede SUPSI. Il luogo dell'intervista è stato concordato in base alle preferenze dell'intervistato.

Il canovaccio dell'intervista è stato strutturato in 4 diverse sezioni tematiche: motivazioni iniziali e descrizione del provvedimento AUP, grado di soddisfazione e prospettive future, effetti sulla qualità di vita, profilo socio-demografico e carriera lavorativa.

Si è trattato di interviste semi-strutturate, con un grado di direttività medio.

3.4 Analisi delle interviste

In questo capitolo, si presentano i risultati relativi agli effetti dell'AUP sulla qualità di vita, i sentimenti negativi indotti dalla partecipazione all'AUP e le proposte di miglioramento espresse dagli intervistati.

Effetti sulla qualità di vita generale

Analogamente a quanto fatto con gli organizzatori, la prima domanda sulla qualità di vita è stata di carattere generale: "A suo avviso, l'AUP ha cambiato (in meglio o in peggio) la sua vita personale e familiare? Se sì, quali sono stati i cambiamenti più importanti?"

Ad eccezione di due persone che non hanno rilevato alcun effetto significativo, tutti gli intervistati giudicano l'AUP un'esperienza che ha o ha avuto un impatto positivo su uno o più aspetti della propria vita personale e familiare. Tale giudizio si basa su un confronto fra la condizione vissuta durante l'AUP e la situazione precedente l'inizio della misura, che per quasi tutti i soggetti fa riferimento ad un periodo più o meno prolungato di disoccupazione, mentre per una persona, da poco a beneficio dell'assistenza, il confronto è stato fatto rispetto all'ultima situazione lavorativa. Un partecipante che aveva interrotto un'esperienza poco fruttuosa di AUP l'anno precedente, al momento dell'intervista aveva da poco intrapreso una promettente attività di volontariato presso lo stesso ente organizzatore; in questo caso la valutazione degli effetti sulla qualità di vita ha riguardato sia l'esperienza di AUP sia l'attività di volontariato in corso.

Gli aspetti maggiormente citati dagli intervistati per descrivere i benefici sulla qualità di vita fanno riferimento al benessere psicologico (distrazione dai problemi, minore nervosismo e maggiore serenità, morale più alto, sentimento di gratificazione e di utilità, ecc.). Altri effetti positivi concernono una percezione di maggiore vitalità e attivazione, un miglioramento nelle attitudini relazionali (minor timidezza, maggiore apertura), un ritmo di vita più regolare, il mantenimento o l'acquisizione di nuove competenze e, in un caso, un miglioramento della situazione economica.

A partire dai riassunti delle interviste complete sono poi state identificate una serie di parole chiave che denotano altrettanti benefici sulla qualità di vita. Le parole chiave sono riportate nella *Tabella 3* e classificate in funzione delle sette dimensioni della qualità di vita già utilizzate per gli organizzatori. Figurano sia elementi espressi in modo spontaneo dall'intervistato, sia risposte a nostri specifici quesiti.

La grande maggioranza di parole chiave identificano effetti positivi. Gli indicatori più frequenti che ricorrono almeno 3 volte sono: maggiore autostima, sentimento di utilità, alimentazione più regolare, soddisfazione e gratificazione, miglioramento dell'umore, dello stato emotivo e del morale, occupazione positiva del tempo e della mente, distrazione dai problemi e minori preoccupazioni, sentirsi attivo, maggiore serenità e riduzione dell'ansia, maggiore apertura e propensione a socializzare, ritmo di vita più regolare, acquisizione e mantenimento di competenze tecniche.

Nella *Tabella 4* figurano invece le parole chiave che descrivono gli effetti negativi sulla qualità di vita affiorati durante le interviste. Gli effetti negativi si riferiscono a aspetti della salute fisica e mentale, dell'inclusione sociale, delle relazioni sociali e dello stile di vita.

Tabella 3: Parole chiave riferite agli effetti positivi dell'AUP sulla qualità di vita (interviste ai partecipanti AUP)

SALUTE FISICA	FUNZIONAMENTO E BENESSERE PSICOLOGICO	PERCEZIONE DI INCLUSIONE SOCIALE	RELAZIONI SOCIALI	STILE DI VITA	SVILUPPO PERSONALE	SITUAZIONE FINANZIARIA
sentirsi attivo (3x)	maggiore autostima (6x)	sentimento di utilità (6x)	maggiore apertura e propensione a socializzare (3x)	alimentazione più regolare (6x)	acquisizione e mantenimento di competenze tecniche (3x)	aumento di reddito
minori problemi di sonno (2x)	soddisfazione/gratificazione (4x)	sentimento di considerazione	maggiori contatti sociali (2x)	ritmo di vita più regolare (3x)	miglioramento delle competenze linguistiche	più agio per arrivare a fine mese
beneficio a livello fisico	miglioramento di umore/stato emotivo/morale (4x)	minore isolamento sociale	migliori capacità di comunicazione	alimentazione più completa		possibilità di risparmiare qualcosa
minor fatica nello svolgimento di attività fisiche	occupazione positiva del tempo e della mente (4x)	appartenenza alla comunità	rafforzamento della relazione col figlio	alimentazione più parsimoniosa		
aumento di peso	distrazione dai problemi e minori preoccupazioni (4x)			maggiore cura e igiene personale		
perdita di peso	maggiore serenità e diminuzione dell'ansia (3x)			cessazione dell'uso di sonniferi		
	maggiore ottimismo/positività (2x)			minor rischio di recidiva nell'uso di stupefacenti		
	ridimensionamento dei propri problemi/sentirsi più fortunati (2x)					
	maggiore fiducia					
	maggiore benessere psicologico					

Tabella 4: Parole chiave riferite agli effetti negativi dell'AUP sulla qualità di vita (interviste ai partecipanti AUP)

SALUTE FISICA	FUNZIONAMENTO E BENESSERE MENTALE	PERCEZIONE DI INCLUSIONE SOCIALE	RELAZIONI SOCIALI	STILE DI VITA	SVILUPPO PERSONALE	SITUAZIONE FINANZIARIA
acuirsi di problemi circolatori	disagio psicologico a lavorare con utenza psichiatrica e tossico-dipendente	sentimento di sfruttamento	minor tempo per le relazioni con amici e conoscenti	maggiore consumo di tabacco (2x)		
	pesantezza mentale del lavoro con disabili	sentimento di discriminazione	problemi relazionali con i colleghi di lavoro			

Domande relative agli effetti su dimensioni specifiche della qualità di vita

Analogamente a quanto fatto con gli enti organizzatori, gli intervistati sono stati in seguito sollecitati ad esprimersi su una serie di dimensioni specifiche della loro vita: salute fisica e disturbi del sonno, funzionamento e benessere psicologico, relazioni familiari, relazioni con amici e conoscenti, collocabilità, situazione finanziaria, autostima e fiducia in se stessi, sentimento di utilità e di appartenenza sociale, attività del tempo libero. Inoltre, sono stati indagati i cambiamenti relativi ai principali comportamenti legati alla salute: alimentazione, consumo di tabacco, alcol e stupefacenti, frequenza di visite mediche e ricoveri ospedalieri, uso di farmaci (in particolare psico-farmaci e sonniferi), cura del corpo e igiene personale. Infine, è stata posta una domanda su possibili effetti concernenti atti di violenza, vandalismo e altri reati.

Salute fisica

Per otto intervistati non vi sono stati cambiamenti significativi, in un caso vi è stato un peggioramento (acuirsi di problemi circolatori), mentre in sei casi vi è stato un miglioramento (miglior funzionamento fisico, maggiore vitalità, perdita di peso, diminuzione dei sintomi psico-fisici): “Nel mio caso mi ha aiutato tantissimo perché la mia malattia è psicologica e psicosomatica, quindi tenendomi occupato anche la parte fisica va meglio”.

Funzionamento e benessere psicologico

La tendenza è chiaramente verso un miglioramento del benessere psicologico. Ad eccezione di due casi in cui non si registrano cambiamenti, tutti gli altri interlocutori riportano dei benefici di vario genere (avere la testa occupata, distrazione dai problemi, sentirsi meglio con se stessi, relativizzazione dei propri problemi, diminuzione dell’ansia e delle preoccupazioni, maggiore serenità, maggiore ottimismo, minore solitudine, morale più alto, maggiore capacità di concentrazione, soddisfazione/felicità, diminuzione dello stress). A titolo esemplificativo, è possibile segnalare la seguente testimonianza: “Quando sei a casa il cervello “viaggia”. Avendo un’occupazione naviga molto meno. Quando sei a casa diventi paranoico”.

Relazioni con i familiari

La tendenza generale propende per una stabilità nella qualità delle relazioni familiari. Vi sono però quattro casi in cui si rilevano dei miglioramenti (rapporto più sereno con i figli, i genitori sono contenti perché il figlio lavora, maggior dialogo e attaccamento con il figlio).

Relazioni con amici e conoscenti

Analogamente alle relazioni familiari, la maggior parte dei partecipanti non rileva cambiamenti significativi nelle relazioni sociali e d’amicizia. In un terzo dei casi, invece, vengono riportati dei miglioramenti: maggiore apertura alle relazioni sociali, maggiore capacità di comunicazione, discussioni più piacevoli con gli amici, più voglia di uscire con il partner e gli amici, instaurazione di nuove relazioni d’amicizia. Un partecipante sottolinea al contrario un peggioramento dovuto al minor tempo a disposizione per visitare gli amici.

Collocabilità (capacità di trovare un vero lavoro)

Su questo punto le opinioni sono contrastanti. C’è chi è ottimista (l’AUP offre un aiuto), chi è indeciso (“non so, lo spero”) e chi è pessimista (l’AUP non aiuta).

Nei discorsi degli intervistati, è possibile rilevare una serie di benefici che permetterebbero di accrescere le probabilità di trovare un impiego. In primo luogo, la possibilità di arricchire il CV con un’esperienza lavorativa offre un’immagine positiva a un potenziale datore di lavoro. Per chi è da tempo inattivo, la

partecipazione ad un'AUP rappresenta una palestra di (ri)allenamento e (ri)motivazione al lavoro (svegliarsi la mattina e riprendere i ritmi lavorativi, stimolo per uscire dalla condizione di assistito); un primo passo quindi nella giusta direzione. Infine, l'AUP può costituire un'esperienza positiva in un ambito poco conosciuto (apertura di nuovi orizzonti) o nel quale la persona intende investire per il suo futuro professionale. Viceversa, alcuni partecipanti evidenziano una serie di aspetti negativi rispetto all'obiettivo di reinserimento sul mercato del lavoro ordinario. Pur essendo un'esperienza che "fa curriculum", la partecipazione a un piano occupazionale potrebbe lanciare un messaggio negativo a un potenziale datore di lavoro (partecipante AUP = caso sociale), ragione per cui sarebbe opportuno mascherare la sua vera natura. In altri casi, si rileva una discrepanza fra il proprio ambito professionale e le mansioni svolte durante l'AUP. Una persona sottolinea la mancanza di tempo per la ricerca d'impiego. Infine, un limite del mercato secondario potrebbe essere la scarsità di contatti con il mondo del lavoro vero (vi è una prevalenza di contatti con altri "casi sociali" che non dispongono di informazioni utili su potenziali posti di lavoro). La grande varietà delle risposte lascia immaginare che l'opinione espressa dipenda fortemente dal contesto nel quale si è svolto l'AUP.

In molti casi, si è percepito come vi fosse inizialmente la speranza di poter essere assunti dall'ente organizzatore. Nella maggior parte delle situazioni, tale aspettativa ha poi lasciato spazio ad una certa disillusione o frustrazione. Un partecipante, invece, ci ha successivamente comunicato che l'AUP è sfociato nella sottoscrizione di un vero contratto di lavoro. Nel caso specifico, ci è sembrato che l'AUP sia stata concordata come periodo di prova per testare l'idoneità del candidato.

Situazione finanziaria

L'incentivo di 200 franchi al mese (più l'eventuale rimborso spese per pasti fuori domicilio e per il trasporto pubblico) è sovente ritenuto modesto e non basta per produrre un miglioramento consistente della qualità di vita dei partecipanti. Tuttavia, per molti intervistati esso rappresenta comunque un valido aiuto per arrivare alla fine del mese. L'indennità ricevuta permette in effetti un minimo di agio in più nel pagamento delle spese correnti (cibo, cellulare, bollette, ecc.) e, in una situazione particolare, ha consentito di ripianare un debito pregresso. Un intervistato ci ha comunicato che avere un'occupazione gli permette di risparmiare su alcune spese inutili del tempo libero, tipiche fra chi è senza lavoro. Un altro intervistato, al contrario, sostiene che l'incentivo non è sufficiente a coprire le spese supplementari generate dall'AUP ("vi erano meno spese stando a casa").

L'importo dell'incentivo è ritenuto sufficiente da alcuni soggetti, altri lo valutano insufficiente ma paiono accettare di buon grado la situazione, mentre per alcuni intervistati il modesto riconoscimento economico sembra essere fonte di maggiore frustrazione e non potrebbe essere accettato in caso di prolungamento dell'AUP oltre i 6 mesi. L'incentivo non sembra essere, almeno stando al campione da noi intervistato, un fattore determinante per motivare le persone a partecipare ad un'AUP.

Autostima e fiducia in sé stessi

Ad eccezione di alcuni casi in cui non si registrano cambiamenti significativi, la tendenza generale è certamente positiva. Ricevere complimenti e ringraziamenti per l'attività svolta, poter contribuire al benessere altrui e rendersi conto di avere delle competenze professionali residue sono fattori di gratificazione personale e riconoscimento delle proprie capacità. In alcune situazioni, il confronto con persone che hanno le stesse difficoltà o che vivono in condizioni peggiori aiuta il partecipante a relativizzare i propri problemi e diminuisce il sentimento di malessere personale. "Quello che mi ha aiutato è vedere un'altra realtà. La prima volta quando sono entrato qua ho pensato che c'era gente che stava peggio di me. Mi sento come gli infermieri o i dottori che curano".

Sentimento di utilità e di appartenenza sociale

Si tratta di aspetti del benessere piuttosto affini ai precedenti (autostima e fiducia in se stessi). Anche qui, la maggior parte degli intervistati rileva dei miglioramenti significativi. Alcune persone si focalizzano sul sentimento di utilità verso i propri colleghi di lavoro, altri sull'utilità del proprio contributo per gli utenti del servizio, un altro soggetto ancora sull'utilità nei confronti della società in generale e dello Stato ("prendo una paga dallo Stato perché l'ho meritata"). In un paio di situazioni, si fa cenno a un ritrovato senso di appartenenza al proprio Comune o alla "comunità dei lavoratori". Interessante a questo proposito quanto detto da un utente attivo in un Comune: "È bello quando vai in giro per il paese con il camioncino e la gente ti saluta, ti senti dentro la società, parte del Comune. Di un altro lavoro non potrei dire la stessa cosa. Il verde e il pubblico sono gli aspetti più belli di questo lavoro".

In due casi, è stato invece espresso un giudizio negativo ("più che utile mi sono sentito sfruttato"; "ero utile agli utenti ma non al datore di lavoro in quanto lì è come una rotazione, se me ne andavo via ne prendevano un altro"). Infine, un intervistato sottolinea che il sentimento di appartenenza sociale passa in secondo piano in quanto il "microcosmo" dell'AUP riflette solo un segmento svantaggiato della società e non la società nel suo complesso.

Attività del tempo libero

In generale, non viene riportato alcun cambiamento significativo; tutt'al più si sottolinea la necessità di organizzare le attività del tempo libero in modo diverso. In quattro casi, si segnala invece una maggiore propensione ad investire in attività del tempo libero più "sociali" (uscire con gli amici, giocare a tennis, andare al bar, fare delle passeggiate) e un minor tempo passato in casa davanti alla televisione o al computer. Una persona segnala come l'incentivo economico offra qualche opportunità in più in relazione al tempo libero. Un altro intervistato, infine, afferma che l'AUP riduce il tempo libero a disposizione per visitare amici e conoscenti. Per taluni il tempo sembra acquisire maggiore valore: "È bello arrivare il venerdì sera e avere il weekend libero. Il tempo diventa più importante perché si ha la certezza che lunedì si va al lavoro. Prima guardavo la tv e stavo davanti al computer".

Alimentazione

In 4 casi non vi sono stati cambiamenti, mentre 9 persone rilevano delle modifiche relativamente alle proprie abitudini alimentari. In molte situazioni, si afferma che l'AUP abbia portato a una maggiore regolarità nell'alimentazione. In un paio di circostanze si evidenzia anche un miglioramento qualitativo (maggiore scelta, alimentazione più completa) da mettere in relazione alla minore ristrettezza economica. A livello quantitativo, taluni affermano di mangiare di più quando lavorano, mentre per altri è il contrario. In generale, i cambiamenti riportati sono percepiti in modo positivo. In un caso, il fatto di mangiare di più ha invece avuto come conseguenza un aumento di peso eccessivo.

Consumo di tabacco, alcol e stupefacenti

Nella maggior parte dei casi non si segnalano cambiamenti significativi, perlopiù in ragione del fatto che gli interlocutori non fanno uso regolare di sostanze a rischio. In 5 situazioni, vi è invece la percezione di un cambiamento dovuto alla partecipazione all'AUP. Per 3 persone, vi è stata un'evoluzione negativa (aumento del consumo di tabacco), mentre 2 intervistati affermano che il lavoro ha prodotto una diminuzione del consumo di sigarette o canapa. Dal racconto di una persona con un passato legato alla tossicodipendenza, è inoltre emerso che il lavoro può contribuire a diminuire il rischio di recidiva nell'uso di stupefacenti.

Visite mediche e ricoveri in ospedali/cliniche

Dalle informazioni che è stato possibile ricavare sembra che la maggior parte delle persone non fossero sotto cura o controllo medico al momento dell'intervista. Non sorprende più di tanto, quindi, il fatto che nessun intervistato abbia riportato dei cambiamenti significativi. Una persona con problemi legati alla

tossicodipendenza ha tuttavia affermato di essere stata sollecitata dai colleghi di lavoro a recarsi dal medico per effettuare dei controlli della salute.

Uso di farmaci (in particolare psicofarmaci e sonniferi)

La stragrande maggioranza degli intervistati non segnala alcun cambiamento su questo fronte, in quanto dichiara di non fare uso di questo tipo di farmaci. In 3 casi, sono invece emersi degli effetti positivi: riduzione dell'uso di farmaci dovuta a una diminuzione dei sintomi fisici, rinuncia all'uso di uno psicofarmaco e cessazione nell'assunzione di sonniferi.

Cura del corpo e igiene personale

A differenza di quanto espresso dagli organizzatori, su questo aspetto non si rilevano grossi cambiamenti. Solo due intervistati riportano un cambiamento. Una persona in misura AUP afferma di trascurare meno la propria igiene rispetto a quando era senza lavoro. Un altro partecipante dice di curare maggiormente l'aspetto fisico dal momento in cui è costretto a confrontarsi con altre persone. Tutti gli altri dichiarano di aver sempre curato l'igiene e la presentazione personale.

Disturbi del sonno

Nella maggioranza delle situazioni, non si segnalano cambiamenti significativi. In casi puntuali, tuttavia, viene riportata una maggiore regolarità negli orari dedicati al sonno e una maggiore facilità ad addormentarsi a causa della stanchezza dovuta all'attività lavorativa.

Violenza, vandalismo e altri reati

Dalle interviste non emergono elementi di rilievo. In un numero limitato di casi si fa cenno a problemi avuti in passato con la giustizia, ma nessun intervistato ritiene che sia un aspetto rilevante.

Sentimenti negativi indotti dalla partecipazione all'AUP

Un'ulteriore domanda è stata posta in relazione all'esistenza di percezioni e sentimenti negativi quali la frustrazione, lo sfruttamento, la discriminazione e il sotto-utilizzo delle proprie capacità. In 7 interviste sono emersi elementi interessanti. Alcuni soggetti si ritengono sfruttati per la scarsa remunerazione ricevuta e per la percezione che l'ente organizzatore approfitti delle persone in assistenza unicamente per disporre di manodopera gratuita. In alcune interviste è emerso un sentimento di frustrazione dovuto alla speranza, disattesa, di essere assunto dal datore di lavoro. In altri casi, è stato rilevato un certo grado di insoddisfazione a causa di un sotto-utilizzo delle proprie capacità professionali. Una persona, infine, dichiara di essere stata vittima di "ghettizzazione" da parte di alcuni colleghi per il fatto di provenire dall'assistenza sociale.

Proposte per migliorare l'efficacia delle AUP

Nell'ultima domanda della sezione concernente gli effetti sulla qualità di vita, è stato chiesto agli intervistati se avessero delle proposte volte a migliorare l'efficacia dei programmi AUP. Tre persone suggeriscono, nella misura del possibile, un aumento dell'incentivo economico e una quarta un allentamento dei parametri alla base del calcolo delle prestazioni assistenziali. In particolare, si propone di dare continuità all'AUP prevedendo un periodo di lavoro più lungo, svolgendo eventualmente un periodo di prova o di sostituzione in azienda con un salario finanziato in parte dal datore di lavoro e in parte dal Cantone, con l'obiettivo di staccarsi progressivamente dall'assistenza (modello del salario parziale).

Presso alcuni utenti emerge la necessità di rivedere i rapporti con i funzionari dell'USSI, rendendoli meno rigidi e formali a favore di un maggiore accompagnamento e monitoraggio dell'AUP operato dagli stessi funzionari. "Bisognerebbe cambiare il rapporto umano. Ti vedono come dei numeri. Alcuni funzionari non

hanno proprio la più pallida idea di cosa significa rimanere a casa 484 giorni senza fare niente”. E ancora: “All’assistenza cambierei tutto. Rifarei proprio una riqualifica di tutto il personale”.

Le altre proposte emerse sono:

- far svolgere l’AUP nell’ambito professionale del partecipante
- informare maggiormente gli utenti sulle attività esistenti
- disporre di più tempo per la ricerca d’impiego durante l’AUP
- aumentare i posti di lavoro da destinare ad utenti USSI
- anticipare l’inserimento in AUP, senza lasciare le persone inattive per troppo tempo.

4 Conclusione

Le interviste effettuate hanno avuto un carattere esplorativo e non sono rappresentative dell’insieme della popolazione di partecipanti AUP. Nondimeno, hanno costituito l’occasione di riflettere e identificare una serie di temi legati allo svolgimento dell’AUP, ai rapporti con gli organizzatori e il Cantone, come pure ai bisogni e alle condizioni di vita dei partecipanti. Queste informazioni sono state preziose per l’elaborazione dell’indagine empirica e lo saranno ancora in vista dell’analisi dei dati raccolti. In particolare, sarà interessante utilizzarle per orientare l’analisi del mantenimento degli effetti dell’AUP nel lungo termine, che in questa fase esplorativa non si sono potuti approfondire.

L’auspicio del presente rapporto è che gli spunti raccolti già durante la fase esplorativa dello studio possano stimolare la riflessione e la discussione fra gli attori del territorio, in particolare i policy-makers e gli organizzatori di misure AUP.

Appendice: Punti deboli, punti forti, opportunità e rischi delle AUP (analisi SWOT)

Sulla base del rapporto presentato dalla SUPSI, la Divisione dell’Azione Sociale e delle Famiglie ha elaborato un’interessante sintesi sotto forma di analisi SWOT, uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (*Strengths*), debolezza (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e le minacce (*Threats*) di un programma. L’analisi della DASF è stata poi discussa e aggiustata in collaborazione con i ricercatori SUPSI. Si presenta in questa appendice un riassunto dei risultati.

Le indicazioni emerse dalle interviste hanno consentito di individuare una serie di punti di forza delle AUP:

- In generale, le AUP producono effetti positivi sul benessere personale e la qualità di vita dei partecipanti, quali ad esempio l’occupazione e strutturazione della giornata, un ritrovato sentimento di utilità, maggiori contatti interpersonali, uno stile di vita più regolare, ecc.
- I provvedimenti si rivelano efficaci e apprezzati soprattutto dalla categoria degli “over 50”, persone con una forte cultura del lavoro alle quali l’AUP restituisce un senso di utilità e dignità personale.
- La durata temporanea della misura (6-12 mesi al massimo) è ritenuta un fattore positivo, sebbene, per alcune categorie particolari, sembra giustificato prevedere un inserimento a più lungo termine.

Per quanto concerne, invece, i punti deboli, lo studio ha messo in evidenza i seguenti aspetti:

- Le AUP appaiono poco efficaci, in generale, rispetto alla categoria dei giovani.
- Alcuni organizzatori lamentano una mancanza di informazione iniziale sulla salute dei partecipanti con problematiche particolari.
- L’accompagnamento dei partecipanti prima, durante e dopo la misura, nell’ottica anche della “progettazione” di un percorso di inserimento, è ritenuto insufficiente (mancano fra le altre cose un bilancio finale e l’opportunità di dare un seguito al provvedimento).
- Non è sempre possibile offrire dei posti di lavoro adatti alle competenze professionali dei candidati.
- L’indennità economica limitata e fissa è ritenuta da molti poco incentivante.
- Alcuni organizzatori lamentano il mancato riconoscimento dei “costi” che sopportano per l’accompagnamento e l’inquadramento dei casi più difficili.

I limiti summenzionati lasciano intravedere diverse opportunità di miglioramento:

- Migliorare l’informazione fra gli attori del territorio (cantone, servizi sociali territoriali, enti organizzatori e beneficiari).
- Personalizzare la presa in carico dei beneficiari.
- Anticipare la presa in carico (senza lasciare che passi troppo tempo dall’entrata in assistenza) e migliorare l’accompagnamento del partecipante durante il provvedimento (*coaching*).
- Migliorare le prospettive dei partecipanti dopo la conclusione dell’AUP (assunzioni presso enti organizzatori, sviluppo di imprese sociali, percorsi formativi, volontariato, ecc.).
- Aumentare e diversificare l’offerta di posti di lavoro.
- Sperimentare nuovi modelli di incentivi economici (ad esempio un incentivo in base agli obiettivi), uniformando nel contempo le prassi.

Dallo studio, si possono infine rilevare anche alcuni rischi legati al modello dell’AUP:

- Eventuali problematiche legate alle dipendenze da sostanze rischiano di minare la buona riuscita del provvedimento (tuttavia nei casi in cui si riesca a instaurare una regolarità lavorativa i benefici possono essere rilevanti).
- In molti casi è stata espressa dai partecipanti l’aspettativa, difficilmente realizzabile, che il provvedimento sfoci in un’assunzione. La frustrazione di tale aspettativa può essere fonte di sconforto e di apprensione per il futuro.

SUPSI

- Laddove il partecipante percepisca uno squilibrio fra esigenze e impegno lavorativo, da un parte, e (basso) incentivo economico dall'altra, vi è il rischio di generare un senso di sfruttamento. Lo statuto precario di "assistito inserito in un programma temporaneo" può essere fonte di discriminazione o sospetto da parte dei dipendenti dell'ente organizzatore assunti con regolare contratto di lavoro.