



LO SPI FRA AZIONE SINDACALE E SVILUPPO DELLA CITTADINANZA

PERCEZIONI E VALUTAZIONI DEGLI ANZIANI, DEI SINDACALISTI E DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI COME FATTORI DEL
BILANCIO SOCIALE

- ROMA, AGOSTO 2007 -

Il presente rapporto è frutto della collaborazione tra:

Maria Luisa Mirabile *Direzione scientifica*

Veronica Eusepi *Ricercatrice*

Riccardo Zelinotti *Ricercatore*

INDICE

Introduzione

Capitolo 1	Gli anziani e lo Spi. Un'indagine sui motivi e le criticità dell'adesione	1
1.1	<i>Tra rappresentanza e servizi: Un sindacato a 360° gradi?</i>	1
1.2	<i>La percezione dello Spi</i>	2
1.3	<i>Le motivazioni all'iscrizione</i>	5
1.4	<i>I rapporti con lo Spi e l'offerta di servizi</i>	7
1.5	<i>Modalità di contatto e stili di frequentazione dello Spi</i>	8
1.6	<i>Conoscenza, utilizzo e valutazione delle attività svolte dallo Spi</i>	11
1.7	<i>Partecipazione sociale e valorizzazione della risorsa anziano</i>	13
1.8	<i>Rappresentanza di sé ed identità</i>	14
1.9	<i>Aspettative e suggerimenti</i>	16
Capitolo 2	Rappresentare gli anziani. Un'indagine fra i sindacalisti Spi	20
2.1	<i>Una fotografia del gruppo</i>	20
2.2	<i>I rapporti interni</i>	21
2.3	<i>I rapporti con gli anziani, attività di negoziazione e di contrattazione</i>	23
2.4	<i>I Rapporti sindacali e la partnership sociale</i>	25
2.5	<i>L'informazione</i>	28
2.6	<i>Risultati e punti critici</i>	31
Capitolo 3	Sostenere gli anziani. Un'indagine fra gli operatori dei servizi sindacali	33
3.1	<i>L'ambiente di lavoro</i>	33
3.2	<i>Strumentazione tecnica e formazione professionale</i>	35
3.3	<i>Erogazione dei servizi</i>	35
3.4	<i>L'informazione</i>	40
3.5	<i>Rapporti e sinergie</i>	41
3.6	<i>Servizi agli anziani</i>	41
Nota metodologica		45
Allegati: i questionari		48

Introduzione

L'indagine svolta dall'Ires ai fini dell'elaborazione del primo bilancio sociale dello Spi consiste di **quattro survey** relative a quattro diversi gruppi di soggetti: la *membership* (over 65 iscritti e non iscritti allo Spi), i quadri sindacali e gli operatori dei servizi Spi. Il **filo rosso** che le ha collegate, con elementi di corrispondenza che a volte è stato possibile declinare in maniera anche meccanicamente sovrapponibile fra le diverse specifiche indagini, è consistito nell'individuazione degli **elementi di successo** e dei **fattori di criticità** dell'azione negoziale e di sviluppo della cittadinanza sociale svolta dallo Spi, per come percepiti e valutati dai quattro diversi gruppi di intervistati. In altri termini, conoscenza e apprezzamento dell'azione svolta dallo Spi nelle sue diverse articolazioni da parte degli anziani e condizioni e modalità di svolgimento dei propri compiti e ruoli da parte dei sindacalisti e degli operatori sono stati il nucleo centrale intorno a cui si è dipanata l'impostazione dei questionari. La capacità di raggiungere la *membership*, di interpretarne i sentimenti sociali e le esigenze concrete, dando poi vita – sulla base di condizioni organizzative e operative date – ad azioni coerenti con queste è sembrato essere il nucleo essenziale di una prima verifica “di corrispondenza”, componente determinante di quello che dovrà poi essere il bilancio sociale di un'organizzazione di per sé complessa, interrelata con un corpus sindacale più ampio e – non ultimo – operante all'interno di sistemi generali di significati, relazioni e comunicazioni sempre più stratificati e naturalmente interferenti con le relazioni associative e organizzative dirette.

Pur se ritagliati sulle diverse esigenze di approfondimento derivanti dalle specificità tipologiche dei soggetti intervistati, **i questionari sono stati impostati sulla falsariga di un impianto coerente al loro interno** che ha teso a ripercorrere, in relazione agli over 65, iscritti e non: la loro conoscenza e l'immagine da essi elaborata dello Spi; le motivazioni all'iscrizione e il tipo di frequentazione delle sedi; l'informazione, l'utilizzo e la valutazione delle attività svolte dallo Spi; la valutazione dell'impegno speso dallo Spi nella promozione dell'anziano-risorsa e più in generale dell'identità sociale degli anziani.

Gli schemi di intervista per i quadri sindacali e gli operatori dei servizi hanno viceversa puntato a rilevare il profilo socio-anagrafico e professionale degli intervistati; le condizioni e le modalità ambientali e organizzative di svolgimento del lavoro; i contenuti concreti delle attività negoziali o di servizio svolte; le modalità di relazione con la *membership*/anziani utenti dei servizi; i rapporti con le istituzioni e le strutture esterne allo Spi; le relazioni interne al sindacato; valutazioni di dettaglio su *items* specifici.

L'indagine ha prodotto risultati che ci auguriamo utili alle esigenze di riflessione sindacale implicite nel varo di un'attività di bilancio sociale. Ed è anche perciò che anche in questa introduzione, così come nell'esposizione generale del rapporto, la scelta fatta dall'Ires è stata di investire il massimo del proprio *know-how* nell'impostazione dell'indagine e nell'elaborazione e commento dei risultati per come da essa emersi, limitando al contrario il proprio intervento rispetto a possibili letture di tipo trasversale fra le varie indagini ritenendo questa una funzione propria dell'elaborazione del bilancio in quanto tale.

Ciò premesso, sembra però opportuno **richiamare per flash** alcuni degli elementi emersi, almeno in relazione all'**aspetto** che riteniamo **'chiave'** del bilancio: quello **dell'azione plurale dello Spi in termini di rappresentanza e di 'pratica' dei diritti.**

Su questo tema si può intanto dire che nella **percezione** che gli over 65 hanno dello Spi risultano relativamente equilibrate l'immagine di un sindacato che rappresenta gli anziani in termini di diritti generali, di un sindacato che offre servizi di cittadinanza e di un sindacato che tutela le pensioni.

Le riflessioni al riguardo potrebbero essere numerose e solo in parte sono state sviluppate in questo rapporto. Alla luce della sostanziale parità di risposte sui diversi profili di sindacato proposti nel questionario, si può qui anticipare che l'analisi dei "semplici" dati offre l'impressione di una felice integrazione, nella percezione degli anziani, fra le diverse anime - "sindacale pura", "di servizio" e "pensionistica" - dello Spi. Gli sviluppi di questa accennata tripartizione percorrono, come detto, l'intera indagine, fornendo spaccati diversi delle domande degli iscritti all'organizzazione e delle relazioni ad essa interne. Può interessare, da questo punto di vista, considerare come la scintilla dell'**adesione** allo Spi sia scattata per gli iscritti appartenenti oggi alle maggiori d'età principalmente per **motivi ideali**, ma che poi siano proprio queste ultime, in ragione delle loro specifiche esigenze, ad esprimere la maggior **domanda di servizi sindacali**; così come maggiore è la richiesta di servizi espressa dagli over 65 delle aree meridionali e dalle donne. E ancora, riguardo al dualismo, volutamente nel commento dei dati un po' forzato, fra idealità e 'azione di *service*', l'indagine segnala un'ulteriore possibile pista: acquisito che - come l'indagine dimostra - l'iscrizione allo Spi avviene per lo più al momento del pensionamento, nei casi minoritari (per lo più femminili) di **adesione in fase successiva al momento del pensionamento** la molla determinante risulta essere la prestazione di servizi.

Conferme e corrispondenze nel senso delineato sembrano essere offerte dalle altre due indagini svolte: quella sui **sindacalisti** e quella sugli **operatori dei servizi**. Non senza sottolineare in premessa un aspetto di natura socio-organizzativa: è soprattutto nel secondo dei due universi, quello degli **operatori**, a crescere maggiormente nel tempo la **presenza femminile**. Ma detto ciò, e più in generale, può essere interessante sottolineare che - all'interno di **modalità operative** della propria attività considerate dai due gruppi di intervistati nell'insieme del tutto **positive** ed in cui un forte ruolo viene assegnato alla relazione, con quella che è, rispettivamente, la *membership* e l'utenza - fra i **motivi critici** rispetto al proprio lavoro c'è l'apprensione che i quadri sindacali esprimono circa l'**incertezza** di raggiungere attraverso la propria azione risultati effettivi (dato problematico se si considera l'elevato numero di frequenze rilevato a proposito del negoziato con i comuni); significativo in tal senso anche il dato relativo alla predominanza rilevata delle riunioni interne al sindacato piuttosto che con soggetti esterni di varia natura. Al contrario, da questo punto di vista, una maggiore tranquillità sembra caratterizzare i risultati, in termini di soddisfazione, dell'operato di natura più pratica proprio degli addetti ai servizi. Ma riguardo a ciò, per quanto riguarda questi ultimi, c'è da segnalare un dato non particolarmente positivo: se fra i motivi di **soddisfazione** del proprio lavoro tende quantitativamente a prevalere fra gli intervistati la sensazione di svolgere con efficacia una funzione socialmente utile (vuoi anche per un'esigenza soggettiva di rivalutazione); fra quelli di **frustrazione** c'è - al contrario - la sensazione di una **scarsa considerazione del proprio ruolo** da parte dell'esterno in senso lato e del sindacato in senso proprio. Ciò, nonostante che dai risultati di entrambe le indagini svolte nei due gruppi la **comunicazione fra i due ambiti**, quello dei sindacalisti "puri" e quello degli operatori dei servizi sembra grossomodo scorrere, anche se segnalata in misura significativa come una relazione caratterizzata da formalismo.

Non è tutto; e i capitoli del rapporto – cui si rinvia – forniscono in relazione a quanto qui solo brevemente richiamato ancora molto materiale empirico per la riflessione.

Come però accennato all'inizio di questa breve introduzione, crediamo che l'impostazione data alle quattro indagini possa esprimere un livello ancora ulteriore di interesse proprio in relazione ai fini per cui sono state svolte: il bilancio sociale in via di elaborazione potendosi basare su una loro lettura trasversale sarà, ci auguriamo, in grado di apportare elementi nella direzione di valutare se e come l'organizzazione e l'azione dello Spi commisurate ai fini (il miglioramento delle condizioni di vita degli anziani per come individuate nella linea sindacale) e alle condizioni di operatività e di scambio nei territori siano stati in grado di produrre circuiti relazionali e risultati materiali contrassegnati dal 'segno più'.

1. Tra rappresentanza e servizi: un sindacato a 360°?

I dati e le considerazioni che seguono, contenute in questo primo capitolo del rapporto, richiedono un breve cenno alla peculiarità che caratterizza lo Spi (e gli altri sindacati italiani degli ex lavoratori e degli anziani) in quanto organizzazione dei pensionati a se stante, distinta dalle organizzazioni degli attivi dei settori lavorativi di provenienza.

Come più approfonditamente analizzato e descritto in altri testi e parti di questo primo “bilancio sociale”, lo Spi rappresenta infatti un luogo ed uno strumento di rappresentanza dei diritti dei pensionati in quanto anziani, oltre che l'identità di lavoro maturata dagli anziani in quanto ex lavoratori. Si tratta di una sorta di categoria orizzontale generale, costituita in un contesto prevalente di rappresentanze di diritti e di interessi di tipo settoriale/verticale.

È dunque propria del modello Spi la sua ambizione di essere sindacato generale di rappresentanza, di costruire relazioni e rapporti, anche a livello territoriale, con associazioni che operano nel campo del sociale e fare da collettore e costruttore di proposta politica all'interno della contrattazione con le istituzioni; ed è allo stesso tempo divenuto proprio del medesimo sindacato ‘orizzontale’ il criterio del costruire relazioni e legami con i soggetti rappresentati anche alla luce delle loro esigenze di sostegno e mediazione nella relazione con il sistema di welfare nelle sue diverse articolazioni d'offerta e variegata complessità d'accesso.

Per queste ragioni, qui brevemente accennate, l'impianto della *survey* oggetto di questo capitolo ha ‘incorporato’ questa falsariga di ‘duplicità’ – azione identitaria di rappresentanza sociale e prestazione di servizi – connessa al suo interno dal fondamentale filone d'azione costituito dalla promozione e sostegno del sistema pensionistico. L'intento prioritario è stato infatti di individuare, innanzitutto al riguardo della *membership*, oggetto di approfondimento di questo primo capitolo - quali fossero le linee d'azione e i risultati maggiormente sentiti e apprezzati, o viceversa più difficili nelle relazioni con la propria organizzazione di rappresentanza.

Ed è da questo punto di vista che è opportuno, nuovamente prima di iniziare ad esporre i risultati dell'indagine, fare una breve premessa metodologica inerente lo schema di riferimento, composto da indicatori di **tipo oggettivo** e di **tipo soggettivo**.

I dati di tipo soggettivo sono dati particolari poiché non esistono parametri oggettivi di riferimento: si tratta infatti di informazioni basate sulle opinioni, sugli atteggiamenti e sulle convinzioni espressi dagli intervistati. A determinare la creazione di un dato di tipo soggettivo concorrono differenti fattori alcuni facilmente valutabili in senso oggettivo, altri di tipo complesso legati al contesto socio-culturale della persona e, più in generale, all'ambiente in cui essa vive.

Non meno importante è il vissuto della persona e la percezione che essa ha di ciò che accade intorno a sé. Per tutti questi motivi, i dati soggettivi non possono essere classificati in “veri” e “falsi” e non è possibile verificare l'attendibilità delle informazioni rilasciate. Ovviamente, ciò non significa che questa tipologia di informazioni sia meno importante rispetto a quelle di tipo oggettivo: ciò significa soltanto che si tratta di dati di natura differente; entrambi forniscono informazioni rilevanti sotto diversi aspetti e consentono quindi di aumentare il livello di profondità dell'analisi svolta.

La metodologia di ricerca adottata per rilevare i dati soggettivi è stata quella dello *scaling*, vale a dire che le modalità di risposta sono state presentate in modo tale da avere un ordine logico ed in qualche modo misurabile per poter confrontare le risposte di soggetti diversi. Alla richiesta di

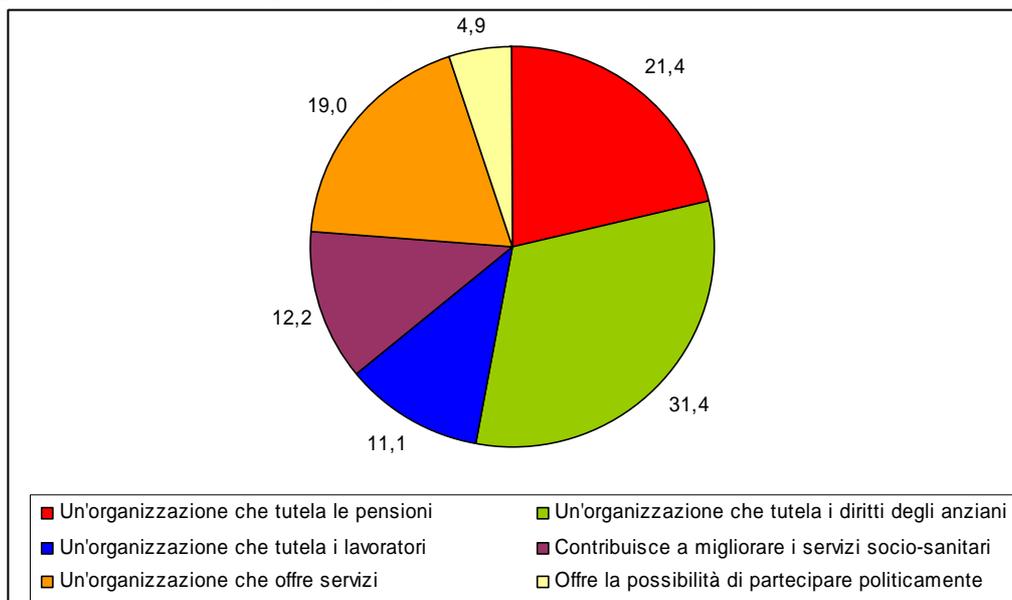
indicare, ad esempio, il proprio grado di soddisfazione circa un aspetto particolare, l'intervistato spesso poteva scegliere tra le risposte "per niente", "poco", "abbastanza" e "molto". A queste modalità di risposta qualche volta ne è stata aggiunta una quinta, "non so", per completare la gamma di opzioni disponibili.

Per entrare nel vivo dell'indagine si analizzeranno innanzitutto, nell'ordine, la **percezione che gli intervistati hanno dello Spi** (Fig. 1) ed i **motivi principali dell'iscrizione**.

1.2 La percezione dello Spi

Sul primo versante, la percezione che gli anziani hanno del ruolo e dell'azione di questo sindacato, è interessante rilevare che la risposta prevalente è stata quella che ha identificato lo Spi come "un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani" (31,4%), seguita da quella: "un'organizzazione che tutela le pensioni" (21,4%) e da: "un'organizzazione che offre servizi" (19,0%); con percentuali inferiori, "lo Spi contribuisce a migliorare i servizi socio-sanitari" (12,2%), è "un'organizzazione che tutela i lavoratori" (11,1%), ed infine, "offre la possibilità di partecipare politicamente" (4,9%).

Fig. 1 – Pensa che lo Spi sia soprattutto – Iscritti (valori %)



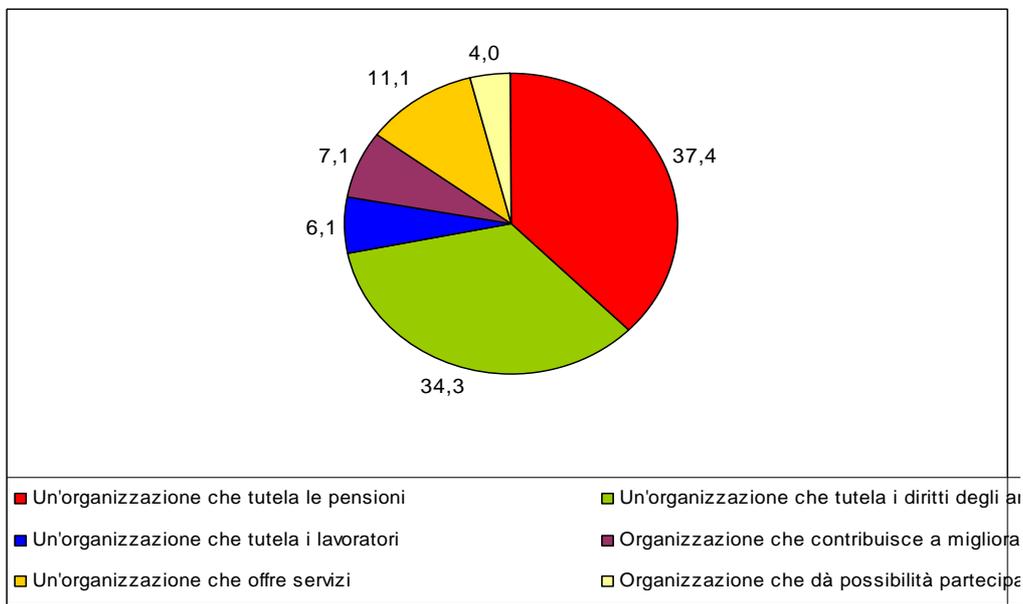
Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

L'interpretazione di questi orientamenti nella percezione del ruolo principale svolto dallo Spi potrebbe aprire la strada ad una serie di riflessioni rispetto alla percezione che gli anziani iscritti hanno del sindacato dei pensionati e, in qualche misura, dell'immagine che lo stesso Spi offre di sé. Considerazioni che qui ci limitiamo ad accennare in forma del tutto schematica. Emerge con nettezza la percezione che l'azione sia tanto **ideale** (**percezione** proiettata nella risposta più frequente: un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani *tout court*), quanto spesa a **sostegno pratico** degli anziani. Inoltre la risposta, di entità consistente e in seconda posizione, che restituisce l'immagine percepita dello Spi come di un'organizzazione che **tutela le pensioni** può essere letta, all'interno di questo schema, a cavallo o come integrata fra le due: in parte

l'azione di sostegno delle pensioni significa tutela dei diritti sociali, in parte significa tutela delle condizioni materiali d'esistenza. Significativo è infine anche il dato relativo alla possibilità di partecipazione politica; un tratto che sembra essere percepito in maniera estremamente ridotta. Mentre un interrogativo sorge sulla non univocità di significati attribuibili alla dizione "partecipazione politica" (il sindacato può non essere inteso, in quanto tale, come un soggetto deputato a ciò), può allo stesso tempo sorgere un dubbio circa la possibilità di aspettative di partecipazione "frustrate", magari a causa dell'eccessiva distanza tra le varie realtà territoriali e i luoghi dove vengono programmate e decise le strategie e le attività del Sindacato. Estendendo l'analisi della stessa variabile in relazione al genere, all'età e alla ripartizione territoriale si riscontra una sostanziale omogeneità con quanto emerso a livello generale.

Al riguardo dell'immagine percepita dello Spi può essere infine interessante constatare come nel gruppo degli anziani **non iscritti** (Fig. 2) si affermi soprattutto l'immagine di un **sindacato percepito** principalmente come "un'organizzazione che tutela le pensioni" (37,4%: ben tredici punti percentuali in più rispetto a quanto sostenuto dal campione di iscritti) e, solo in seconda battuta, come "un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani" (34,3%, dato, questo, apparentemente in linea con la percezione degli iscritti). A tal proposito sembra evidente come, per soggetti esterni alla vita organizzativa, ciò che più fa premio è da un lato la tautologia (è ovvio che la *mission* principale di un sindacato di pensionati sia la tutela delle pensioni), mentre la relativa distanza e l'azione dei media tendono ad oscurare l'insieme di azioni importanti e di sviluppo e completamento rispetto a quella considerata "naturale".

Fig. 2 – Pensa che lo Spi sia soprattutto – Non Iscritti (valori %)

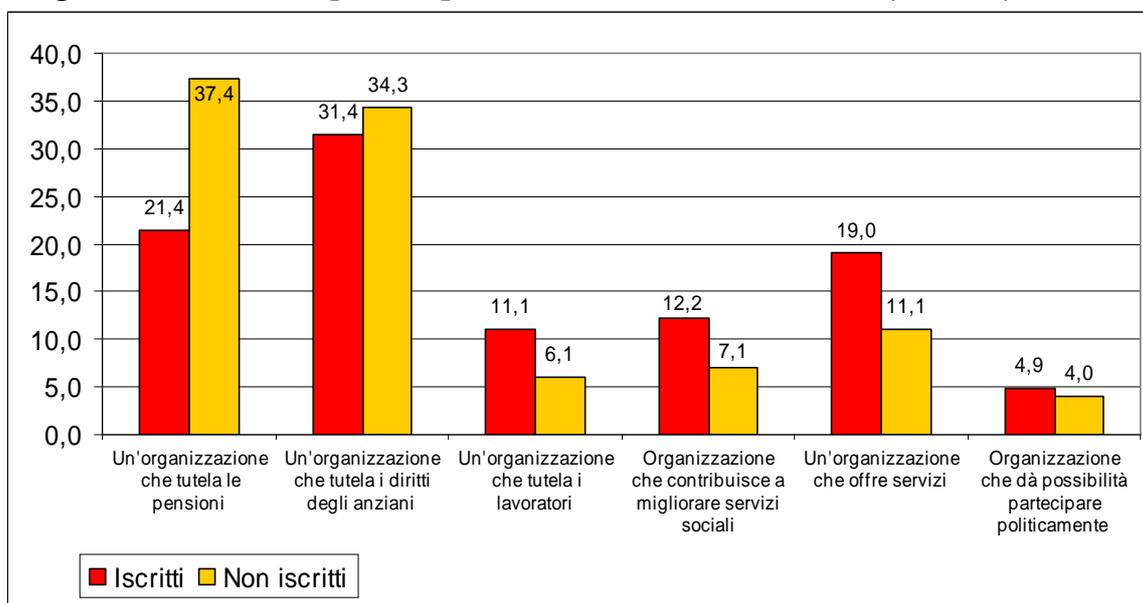


Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Fermo restando quanto appena detto, dal confronto grafico dei due gruppi (Fig. 3), emergono altri spunti di riflessione: se è vero che per gli **iscritti** lo Spi è principalmente "un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani", lo è comunque in misura leggermente inferiore che per i **non iscritti** (34,3% rispetto al 31,4%).

In termini di confronto, per i non iscritti, diversa appare la situazione rispetto a quella che è stata definita la “percezione materiale”, nettamente sbilanciata a favore della “tutela delle pensioni”, piuttosto che “l’offerta dei servizi”, (37,4% contro l’11,1%)

Fig. 3 – Pensa che lo Spi sia soprattutto – Iscritti e Non Iscritti (valori %)



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

1.3 Le motivazioni all'iscrizione

La stessa chiave di lettura, vale a dire la distinzione fra adesione per motivi ideali e adesione per motivi di unità, può essere applicata all'analisi dei **motivi** principali che sono alla base dell'**iscrizione al sindacato** (Tab. 1). In tal senso, ciò che sembra prevalere tra gli intervistati iscritti è ancora una spinta di tipo ideale che emerge dalla concentrazione delle risposte in favore di “un'affinità di ideali” (39,3%), cui fa seguito il senso della “continuità con la propria storia” (di iscrizione al Sindacato) (26,1%), il bisogno materiale di “ricevere servizi e tutele” (23,2%) ed il “desiderio di partecipare alla vita politica e sociale” (11,4%).

Tab. 1 - Motivo principale per cui si è iscritto allo Spi – Iscritti (valori %)

Per un'affinità di ideali	39.3
Per una continuità con la propria storia passata	26.1
Per il desiderio di partecipare alla vita politica e sociale	11.4
Per ricevere servizi / tutele	23.2
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

La lettura incrociata delle variabili citate in apertura, poi, mette in evidenza alcune interessanti differenze. Considerando il **genere**, ad esempio, fermo restando l'assoluta priorità attribuita all'affinità di ideali (40,5% delle preferenze per gli uomini e 38,3% per le donne), si manifesta un divario piuttosto evidente rispetto al desiderio di servizi sul territorio espresso dalle donne del campione (27,6% rispetto a poco meno del 18% degli uomini) e, anche se in misura meno evidente, una maggiore presenza di uomini, la cui attuale iscrizione al sindacato rappresenta una continuità con il proprio passato (29% rispetto a circa il 23% delle donne).

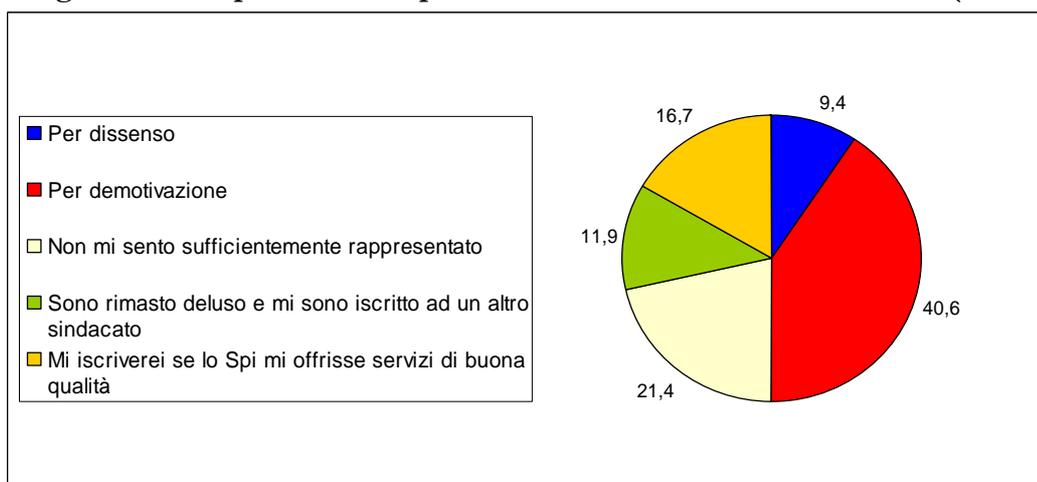
È interessante rilevare che l'analisi per **classi di età** ci restituisce una suddivisione nettamente sbilanciata in favore del valore ideale attribuito al sindacato da parte degli intervistati più giovani. Questo si concretizza anche nella forte tendenza rilevata a dare un forte maggiore al proprio passato sindacale da parte delle due classi più giovani (53-64enni e 65-69enni), mentre per le classi più anziane (70-74enni e ultra 74enni) si afferma il desiderio/bisogno di ricevere servizi a livello locale.

Considerando ancora i motivi principali di iscrizione al sindacato sulla base della **ripartizione geografica**, ciò che spicca, rispetto al dato medio del 23,2%, è il 42,1% riferito alla volontà di ricevere servizi da parte degli anziani iscritti al sindacato nel Sud e nelle Isole. Questo dato è di particolare interesse perché rappresenta l'unica eccezione alla tendenza riscontrata dall'incrocio delle altre variabili, in cui l'iscrizione al Sindacato per "affinità di ideali" ne rappresenta di gran lunga il motivo principale. L'interpretazione di questo dato non è univoca. Da un lato, infatti, potrebbe dipendere dalla scarsa presenza/qualità di servizi offerti a livello locale, per cui la richiesta di servizi, più che il motivo di iscrizione, costituirebbe il "desiderio" principale; dall'altro, si potrebbe ipotizzare che, dato il basso livello di partecipazione, l'immagine che si ha del sindacato è quella di un'organizzazione funzionale alla soluzione di aspetti pratici più che alla difesa di un interesse generale. A sostegno della prima delle ipotesi sostenute, vi è l'opposta tendenza, riscontrata principalmente al Nord – in cui l'offerta di servizi è sicuramente più strutturata –, dal momento che la richiesta di servizi presenta valori significativamente al di sotto della media nazionale (16,5% al Nord Est e 14,4% al Nord Ovest rispetto ad una media nazionale del 23,2%).

Osservando il gruppo dei **non iscritti** è interessante notare che il 43,4% di questi, pur essendo stato iscritto al sindacato durante il periodo di attività lavorativa, abbia deciso di abbandonare successivamente tale percorso.

Tra i **motivi principali** alla base di tale scelta (Fig. 4), vi è un profondo senso di "demotivazione" (40,6%), una "la sensazione di essere poco rappresentato" (21,4%), la "delusione dell'esperienza fatta ed il relativo passaggio ad un'altra organizzazione sindacale" (11,9%) ed infine, il "dissenso" (9,5%). Significativo, poi, è il 16,7% di intervistati che hanno dichiarato che si iscriverebbero allo Spi se questo fosse in grado di "offrire servizi di buona qualità". Quest'ultimo elemento mette in evidenza due cose. La prima è che secondo il 16,7% degli intervistati non iscritti l'offerta di servizi dello Spi non soddisfa la domanda; la seconda, invece, evidenzia una visione strumentale del Sindacato finalizzata all'erogazione di servizi sul territorio.

Fig. 4 – Motivi per cui non è più iscritto al Sindacato – Non Iscritti (valori %)



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

L'ultimo aspetto rilevante ai fini dell'analisi rispetto all'adesione allo Spi, riguarda la correlazione tra ai processi motivazionali e il titolo di studio degli intervistati.

Dalla lettura dei dati emerge chiaramente come il **titolo di studio** rappresenti una variabile che incide sulle **motivazioni dell'iscrizione** (Tab. 2). Osservando coloro che hanno dichiarato di non possedere alcun titolo di studio, infatti, spicca che per il 60% relativo degli intervistati la motivazione principale dell'iscrizione, risiede nella "volontà/necessità di ricevere servizi e tutele". Al contrario, le percentuali relative a motivazioni di carattere più ideologico, quali l'affinità di ideali o il desiderio di partecipare alla vita politica e sociale, sono sensibilmente più ridotte (rispettivamente 22,6% e 1,9%).

Tab. 2 - Motivo principale per cui si è iscritto allo Spi, per titolo di studio - Iscritti (valori %)

Titolo di studio	Per un'affinità di ideali	Per una continuità con la propria storia passata	Per il desiderio di partecipare alla vita politica e sociale	Per ricevere servizi / tutele	Totale
Nessun titolo	22,6	15,1	1,9	60,4	100,0
Licenza elementare	39,0	24,7	8,9	27,4	100,0
Licenza media o avviamento professionale	42,1	28,8	11,0	18,1	100,0
Diploma di scuola media superiore	37,3	29,1	20,9	12,7	100,0
Diploma universitario o Laurea	51,5	24,2	18,2	6,1	100,0
Totale	39,2	26,1	11,4	23,3	100,0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Con il crescere del livello di istruzione, invece, la tendenza appena riscontrata si inverte. Già a partire dalla licenza elementare, infatti, la spinta ideologica (affinità di ideali – 39%) assume un carattere prevalente tra le motivazioni dell’iscrizione al sindacato, mentre quella materialista (per ricevere servizi e tutele – 27,4%) si riduce notevolmente. Tale dinamica si mostra in modo sempre più evidente in corrispondenza degli altri livelli di istruzione, licenza media/avviamento professionale, diploma di scuola media superiore e, per finire, diploma universitario o laurea, in cui i valori riscontrati sono praticamente capovolti (51,5% per “un’affinità di ideali” e 6,1% per “ricevere servizi e tutele”).

1.4 I rapporti con lo Spi e l’offerta di servizi

Come anticipato, dei 1007 anziani intervistati, il 97,6% ha dichiarato di essere iscritto al sindacato dei pensionati italiani. L’approfondimento circa **gli anni di iscrizione allo Spi** delinea che tra coloro che appartengono alla fascia di età più giovane (53-64), il 39,1% è iscritto da un periodo di tempo compreso “tra 1 e 5 anni”, il 32,6% “tra 6 e 10 anni”, il 13,3% “tra 11 e 15 anni” ed il 15% “da oltre 16 anni”.

La distribuzione relativa agli anni di iscrizione al sindacato delle singole fasce di età cambia significativamente in rapporto con l’avanzare di quest’ultima (Tab. 3).

	Età				Totale
	53-64 anni	65-69 anni	70-74 anni	Oltre 74 anni	
Da 1 a 5 anni	39.1	15.1	10.1	9.6	17.9
Da 6 a 10 anni	32.6	41.0	22.7	14.6	26.6
Da 11 a 15 anni	13.3	24.1	24.6	12.4	17.9
Da 16 o più anni	15.0	19.8	42.6	63.4	37.6
Totale	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Innanzitutto, e in altre parole, come è logico attendersi, più si invecchia, maggiori sono gli anni di iscrizione. Guardando più attentamente alle durate dell’iscrizione e considerando in particolare la seconda classe di età (65-69) il dato più rilevante si riscontra tra gli iscritti “da 6 a 10 anni” (41%), mentre tra coloro che hanno un’età superiore ai 70 anni le percentuali più significative si riscontrano in corrispondenza di un’iscrizione di lunga durata (più di 16 anni), rispettivamente il 42,6% nella classe di età compresa tra i 70 e i 74 anni e 63,4% tra gli ultra 74enni. Risulta un andamento che segnala un **basso tasso di abbandono**. In conclusione si può sostenere, anche se alquanto grossolanamente, che siamo in presenza di **comportamenti ad elevata fedeltà**: vale a dire che l’iscrizione allo Spi, generalmente fatta intorno ai 60 anni tende ad essere mantenuta “per la vita”; un dato certamente positivo, bilanciato però in negativo dal fatto che raramente le iscrizioni avvengono al di fuori del momento che segna la fase di passaggio dal lavoro al pensionamento. Quando questo avviene è interessante notare che l’adesione si determina in ragione dei servizi offerti e non già per memoria esistenziale della propria passata appartenenza. Dalla lettura della tabella 4 è, infatti, possibile apprezzare come le

percentuali più elevate rispetto alla domanda di servizi si riscontrino proprio tra coloro che sono iscritti da un periodo compreso tra 1 e 5 anni (33,9%). Ciò è confermato anche dal rapporto inverso che si riscontra dall'incrocio tra la crescita dell'anzianità di iscrizione al sindacato e il motivo di iscrizione legato all'offerta di servizi.

Questo dato, così come gli altri, può essere incrociato con la variabile **età** e con quella relativa alla ripartizione geografica. Dal primo dei due incroci proposti emergono, tra i dati più rilevanti, il 32,8% dei 53-64enni intervistati iscritti nel Nord Est, il 33,2% dei 65-69enni iscritti al Sud o nelle Isole, il 28,4% dei 70-74enni iscritti nel Nord Est e il 28% di ultra 74enni iscritti, ancora una volta, nel Nord Est.

Tab. 4 – Motivo di iscrizione sulla base dell'anzianità di iscrizione

Motivo principale di iscrizione	Anzianità di iscrizione			
	1 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 15 anni	16 e più
Per un'affinità di ideali	36,7	34,7	40,7	43,9
Per una continuità con la propria storia passata	18,6	27,5	27,7	28,6
Per il desiderio di partecipare alla vita politica e sociale	10,7	14,3	11,9	9,4
Per ricevere servizi / tutele	33,9	23,4	19,8	18,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Per quanto riguarda la correlazione tra la **ripartizione territoriale** e gli anni di iscrizione al sindacato, si riscontrano dati significativi soprattutto in corrispondenza del periodo più lungo di iscrizione (oltre 16 anni), con l'unica eccezione rappresentata dal Sud e dalle Isole in cui i valori maggiori si riscontrano tra coloro che sono iscritti da un periodo compreso tra 6 e 10 anni.

1.5 Modalità di contatto e stili di frequentazione dello Spi

Prima di entrare nel cuore dell'analisi, è utile approfondire le **modalità con cui si viene a conoscenza dello Spi** (Tab. 5). Dai dati emerge che il principale fattore di primo contatto è rappresentato dalla *“continuità con il passato”*. Ad avvalorare questa prima considerazione sta il fatto che il 79% degli intervistati dichiara di essere già stato iscritto al Sindacato anche durante il periodo di attività lavorativa, con la conseguenza logica che l'iscrizione allo Spi più che un passaggio “nuovo”, ha rappresentato un semplice cambiamento di sigla in continuità con la propria storia personale. Per gli altri intervistati del nostro campione, poi, l'aspetto relazionale sembra essere quello che maggiormente incide nella scelta di iscriversi al Sindacato. Poco meno del 20% ha infatti risposto di essersi iscritto su consiglio di *“conoscenti o amici”*, segno, questo, del fatto che tale scelta di appartenenza, possa essere, in qualche misura, influenzata, o comunque orientata, dal contesto sociale di riferimento dell'individuo. Poco rilevanti, infine, sembrano i valori attribuiti a strumenti di diffusione dell'informazione come i *“giornali e la pubblicità”* o le

stesse “*iniziative*” realizzate dal sindacato a livello locale. Proprio quest’ultimo aspetto, apparentemente di secondo piano, evidenzia una sorta di debolezza attrattiva da parte dello Spi nel creare consenso e partecipazione.

**Tab. 5 – Come è venuto a conoscenza dello Spi
(valori %)**

Era già iscritto al sindacato	79.0
Da amici/conoscenti iscritti	18.8
Attraverso giornali/pubblicità	0.3
Attraverso iniziative realizz. dal sindacato sul territorio	1.9
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

La dinamica che segna una continuità storica di adesione al Sindacato sembra essere quasi esclusiva tra gli uomini che hanno dichiarato nel 90% dei casi di essere già stati iscritti al Sindacato come lavoratori ancor prima che come pensionati. Tra le donne, invece, pur prevalendo la stessa dinamica (69,9%), si segnala il 27,2% di risposte in favore dell’approccio al Sindacato su suggerimento di amici o conoscenti. Una tendenza, quest’ultima, che asseconda gli andamenti più articolati delle biografie femminili, con alternanze e integrazioni fra lavoro retribuito e attività domestico – familiari e private; “*storie*” che possono contribuire allo sviluppo di maggiori attitudini alla socializzazione rivelate da quest’ordine di dati raccolti nella *survey*.

Un ulteriore aspetto considerato nella ricerca è quello relativo alla **frequentazione delle sedi diffuse al livello territoriale**. Da questo punto di vista i dati sugli iscritti, mettono in evidenza un buon livello di partecipazione (l’81,9% dei rispondenti ha dichiarato di frequentare la sede di riferimento nel proprio territorio). Si tratta prevalentemente di uomini (88,3% rispetto al 76% delle donne), con un’età compresa tra i 53 e i 74 anni (anche se il dato relativo agli ultra 74enni è di tutto rispetto, 74,7%), distribuiti principalmente al Nord Est (84,5%) e al Centro (88,4%).

Tra i **motivi di non frequentazione** si registra un atteggiamento di “*disinteresse*” (60% complessivo¹, di cui il 67% composto da donne) testimoniato dal fatto che il 16% degli intervistati dichiara di non conoscere l’ubicazione della sede territoriale dello Spi. Ciò è vero soprattutto per gli ultra 74enni (20,5%) del Sud e delle isole (22,8%).

Per quanto riguarda le **modalità di frequentazione delle sedi dello Spi**, emerge che per il 46% (che sale al 54% circa nella classe di età compresa tra i 53 e i 64 anni) recarsi alla sede rappresenta “*un’abitudine quotidiana*” (15,7%), o comunque “*settimanale*” (30%). La frequentazione quotidiana sembra essere una peculiarità dei pensionati uomini (22,6%, rispetto al 9,7% delle

¹ In questo caso ci si riferisce solo agli intervistati (circa 160 casi) che hanno dichiarato di non frequentare la sede dello Spi nei loro territori.

donne) con età inferiore ai 69 anni (rispettivamente il 17,5% nella classe dei 53-64enni e 18,3% tra i 65-69enni).

Rispetto alla **frequentazione della sede territoriale** dello Spi il 48,5% degli intervistati **non iscritti** ha dichiarato di “*conoscere*” la sua collocazione fisica ed il 33% addirittura di frequentarlo “*saltuariamente*”. Tali dati mettono in evidenza una delle caratteristiche principali dello Spi, ovvero quella della trasversalità, per cui, come vedremo, l’offerta di servizi è rivolta alla popolazione anziana e non solo ai tesserati.

Tra i **motivi della frequentazione** delle varie sedi distribuite sul territorio nazionale da parte degli **iscritti**, la “*partecipazione politica*” (37,9%) sembra essere la molla principale (Tab. 6). Tra gli altri motivi per cui gli intervistati hanno dichiarato di frequentare la sede territoriale dello Spi, si evidenzia il 35,7% relativo alla “*socializzazione*” e il 17% legato a motivi pratici, in particolare all’ “*assistenza fiscale*”.

Il senso della partecipazione politica costituisce il motivo principale di frequentazione soprattutto per gli **uomini** (45,3%), mentre per le **donne** la finalità è rappresentata dall’aspetto relazionale per cui la sede dello Spi costituisce “*un luogo di socialità e confronto*” (36,3%). Rispetto all’**età** sembra che con il passare del tempo, si costituisca un rapporto inversamente proporzionale tra la partecipazione politica e la voglia/necessità di socializzazione. I dati, infatti, ci mostrano un andamento decrescente delle preferenze accordate alla partecipazione politica mano a mano che si avanza con l’età (si va dal 45% tra i 53-64enni al 32,8% tra i 70-74enni, con una leggera ripresa tra gli ultra 74enni), a cui corrisponde una crescita della voglia di socializzazione e di confronto che raggiunge il suo massimo tra i 70-74enni (40,1%).

Rispetto alla ripartizione geografica, la “*socializzazione*” infine sembra essere l’elemento centrale soprattutto al Nord Ovest e al Sud/Isole (rispettivamente per il 44,3% e 39,7% dei casi), mentre al Nord Est (48,1%) e al Centro (45,8%) la partecipazione politica torna ad essere la spinta principale.

Tab. 6 - Motivi per cui frequenta le sede dello Spi - Iscritti (valori %)

Partecipazione politica	37.9
Socialità, rappresenta un luogo di confronto e scambio	35.3
Perché segue nell'assistenza previdenziale	5.5
Per l'assistenza fiscale	17.0
Per l'assistenza sanitaria/sociale	4.2
Per l'assistenza abitativa	0.1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Considerando i **motivi di frequentazione dello Spi** da parte dei **non iscritti**, si conferma quanto affermato precedentemente, per cui risultano prevalere nettamente le risposte² in favore dell’offerta di servizi; in particolare “*assistenza previdenziale*” (50%) e “*assistenza fiscale*”³ (50%).

² La somma delle percentuali riferite ai motivi di frequentazione dei non iscritti non è uguale a 100 perchè a questa domanda era richiesto di indicare più risposte in ordine di priorità.

³ La consulenza fiscale è il servizio maggiormente utilizzato dai non iscritti (52%), seguito dalla consulenza burocratica e disbrigo pratiche (44%).

Osservando i **motivi di non partecipazione⁴ degli iscritti** (Tab. 7), si evidenzia che il 60% di chi non frequenta la sede territoriale dello Spi esprime motivazioni principalmente di disinteresse più che di disagio (rispettivamente 24,8% perché è *“troppo distante da casa”* (11,2%) e perché *“la sede non è facilmente accessibile”*, o di disaccordo (*“non sono d'accordo con le modalità e l'impostazione che vengono date al confronto”*) (3,1%).

Dall'analisi dei motivi di frequentazione (partecipazione politica e socialità) o meno (non mi interessa) delle sedi territoriali dello Spi, sembrerebbe che la spinta nasca principalmente da un'affinità politico ideologica piuttosto che da cause di natura strumentale o funzionale.

**Tab. 7 - Motivi della mancata partecipazione
(valori %)**

E' troppo distante da casa	24.8
La sede non è facilmente accessibile	11.2
Non interessa	60.9
Non è d'accordo con modalità impostazione del confronto	3.1
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

1.6 Conoscenza, utilizzo e valutazione delle attività svolte dallo Spi

Per quanto riguarda la **conoscenza delle attività realizzate dallo Spi** a livello locale da parte degli anziani (Tab. 8), si registra un *“buon”* livello di conoscenza (50% complessivo), a cui si aggiunge una rilevante quota di intervistati che dichiarano di conoscere *“abbastanza”* le attività dello Spi (38,5%) e la restante parte che *“non”* le conosce affatto (10,9%).

**Tab. 8 - Conosce l'insieme delle attività dello Spi
(valori %)**

Sì, bene	50.6
Abbastanza	38.5
No	10.9
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Il 92% degli **uomini** dichiara di conoscere *“bene”* o *“abbastanza”* le attività dello Spi a fronte del 80% circa delle **donne**. Per tutte le **classi di età** si registrano percentuali nettamente sbilanciate in favore di una buona conoscenza delle attività con punte massime del 58,9% tra i

⁴ Va specificato che i dati relativi a questa domanda si riferiscono solo a coloro i quali hanno dichiarato di non frequentare mai la sede dello Spi. In termini assoluti, quindi, ci si riferisce a poco più di 160 anziani intervistati.

53-64enni (anche in questo caso accorpando le risposte “bene” e “abbastanza” i valori non scendono mai al di sotto del 90% circa). Sul versante del **territorio**, il livello di conoscenza si presenta meno omogeneo, evidenziando come nel Nord Est il 66,4% degli intervistati dichiara di conoscere “bene” le attività dello Spi, rispetto al 34,7% del campione intervistato nel Mezzogiorno. Tuttavia applicando la stessa operazione di somma tra le risposte “bene” e “abbastanza” i valori si riavvicinano notevolmente.

Il principale **strumento di informazione** attraverso il quale gli anziani iscritti vengono a conoscenza delle attività organizzate dallo Spi nei vari territori, (Tab. 9), è sicuramente quello pubblicitario, sia attraverso l’invio a domicilio di “*brochure e altri materiali informativi*”⁵ (41,5%), sia grazie ad “*inviti a specifiche iniziative*” (43,8%). Non si segnalano particolari scostamenti dal dato medio del campione in relazione alle tre variabili di riferimento utilizzate nel corso della nostra analisi.

Brochure e altri materiali informativi	41.5
Attraverso inviti ad eventi	43.8
Attraverso manifesti, volantini	10.6
Attraverso comunicati, trasmissioni su radio e tv locali	2.0
Attraverso comunicati sul sito web	2.1
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Tra i **motivi di sconoscenza** delle attività organizzate dal Sindacato dei Pensionati Italiani a livello locale (Tab. 10), emerge principalmente il “disinteresse”, espresso dal 74,7% del campione; sono soprattutto le donne a mostrarsi disinteressate (85%), mentre gli uomini (50%) attribuiscono alla “*scarsa attività informativa da parte dello Spi*” e ad un sistema di “*informazione confusa*”, la causa della loro non conoscenza (rispettivamente il 16,7% alla prima e il 33,3% alla seconda).

Scarsa attività informativa da parte dello Spi	10.7
L'informazione è confusa	14.6
Ha poco interesse a conoscere le attività dello Spi	74.7
Totale	100.0

⁵ Anche per il gruppo dei non iscritti le brochure e gli altri materiali informativi rappresentano gli strumenti principali attraverso i quali venire a conoscenza delle attività svolte dallo Spi a livello territoriale. Risulta, invece un rapporto inverso tra la conoscenza attraverso inviti ad eventi specifici o attraverso manifesti e volantini affissi in luoghi pubblici. Ciò deriva probabilmente dal fatto che gli per gli inviti a domicilio ci si avvalga dei dati rilasciati al momento del tesseramento

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Nella **valutazione dell'impegno** profuso dallo Spi **nella difesa degli interessi** degli anziani e dei pensionati, il giudizio degli anziani **iscritti** equivale a "molto" o "abbastanza" (rispettivamente 37,5% e 54,4%). Tale giudizio, certamente positivo nel suo insieme, pende nettamente in favore del valore intermedio (abbastanza) sia in relazione al genere degli intervistati, che ai fattori età e territorio, con un rapporto costante, in media, di 50 contro 30. L'unico elemento che merita di essere sottolineato è la **progressione negativa** che si registra dall'analisi per classi di età e che vede ridursi i valori relativi all'impegno dello Spi in corrispondenza dell'invecchiamento.

Benché, come analizzato in precedenza, la spinta ideologica sembri prevalere su quella materiale, sul versante dei **risultati ottenuti dallo Spi** nel territorio (Tab. 11), gli effetti enucleati dal campione di riferimento attengono principalmente alla *"qualità e quantità dei servizi"* (30,4%).

Sia gli uomini che le donne sono concordi nella valutazione (rispettivamente 26,5% e 33,8%). Tra gli altri risultati ottenuti dallo Spi secondo gli anziani intervistati si registra: *"il mantenimento del potere d'acquisto delle pensioni"* (22,7%), in particolar modo tra gli ultra 74enni; *"la valorizzazione dell'anziano come risorsa"* (19,8%), soprattutto tra i più "giovani" e nel Nord Est; *"l'indirizzo nelle scelte di programmazione sociale"* (16%); *"contenimento delle tasse e delle tariffe"* (11,1%).

**Tab. 11 - I risultati ottenuti dallo Spi interessano:
(valori %)**

Mantenimento del potere di acquisto delle pensioni	22.7
Contenimento delle tasse e tariffe locali	11.1
Indirizzi e scelte di programmazione sociale	16.0
Quantità e qualità dei servizi socio-sanitari locali	30.4
Valorizzazione dell'anziano come risorsa	19.8
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Per ciò che concerne i **servizi offerti dallo Spi** sul territorio l'80% del campione di iscritti ha dichiarato di usufruirne⁶. Nello specifico si tratta del 82,7% degli uomini e del 78,2% delle donne. La tipologia di servizio⁷ di cui si usufruisce prevalentemente è la *"consulenza fiscale"* (61,3%), seguita dalla *"consulenza burocratica e disbrigo pratiche"* (31,6%). Per quanto riguarda le altre tipologie di servizi quali la *"consulenza per servizi sanitari"*, la *"consulenza per servizi sociali"* e la *"consulenza per servizi domiciliari"*, si registrano valori costantemente al di sotto del 5%, sia in generale che in relazione alle variabili di riferimento considerate (Tab. 12). Va precisato, tuttavia, che il motivo principale di mancato utilizzo di questi servizi non è attribuibile al

⁶ Nel caso dei non iscritti la percentuale di coloro che ha usufruito di servizi offerti dallo Spi è pari al 26,3%.

⁷ Tra i non iscritti si registra la stessa tendenza nella distribuzione dei pesi percentuali.

malfunzionamento degli stessi, quanto, piuttosto, al mancato bisogno di ricorrervi da parte degli intervistati (90,3% delle risposte⁸).

**Tab. 12 - Ha usufruito dei servizi
(valori %)**

Consulenza burocratica e disbrigo pratiche	31.6
Consulenza fiscale	61.3
Consulenza per servizi sanitari	3.3
Consulenza per servizi sociali	3.3
Consulenza per servizi domiciliari	0.5
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

1.7 Partecipazione sociale e valorizzazione della risorsa anziano

Dato il significato strategico attribuito dallo Spi al tema, sembra di sicuro interesse l'aspetto relativo alla valutazione data dagli intervistati alla capacità dello Spi di **valorizzare l'anziano come risorsa** (Tab. 13). Al di là di rarissime eccezioni⁹ la sensazione più diffusa è che lo Spi sia in grado di contribuire a rendere gli anziani più protagonisti della loro vita (l'87% degli intervistati ha sostenuto che il sindacato dei pensionati si impegni "abbastanza" o "molto" per la valorizzazione degli anziani; rispettivamente 56,6% e 31,2%).

**Tab. 13 - Lo Spi valorizza gli anziani come
risorsa attiva per la società (valori %)**

Molto	31.2
Abbastanza	56.6
Poco	11.2
Per niente	1.0
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Secondo i nostri intervistati ciò che **lo Spi è in grado di valorizzare** principalmente è il "ruolo sociale dell'anziano" (41,9%) (Tab. 14). Ciò è vero soprattutto per le classi di età più avanzate con valori che si discostano dalla media di oltre 5 punti percentuali.

⁸ A fronte del 43,7% riscontrato tra i non iscritti, al quale segue il 35,2% di intervistati che ha dichiarato di non saper cosa lo Spi potrebbe offrire loro in termini di servizi.

⁹ Non si riscontrano particolari differenze nel confronto tra generi e classi di età. L'unica eccezione si riscontra dall'analisi per ripartizione geografica in cui i valori relativi al Centro e al Sud/Isole sono significativamente più sbilanciati in favore della risposta "abbastanza" (maggiori del 60% in entrambe le ripartizioni).

**Tab. 14 - Lo Spi valorizza la risorsa anziani
(valori %)**

Lo Spi accresce la fiducia nel ruolo sociale degli anziani	41.9
Lo Spi valorizza anziani attraverso ruolo determinante nei confronti degli Enti Locali su programmi specifici	31.6
Lo Spi permette agli altri anziani di partecipare alla società attraverso la sua azione	26.5
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Per il 31,6% degli intervistati, invece, la valorizzazione degli anziani da parte dello Spi avviene *“attraverso un ruolo determinante nei confronti degli Enti Locali”*, finalizzato alla definizione di programmi specifici per gli anziani. In questo caso le percentuali più significative si riscontrano tra le classi di età più giovani (con valori che si discostano dalla media di circa il 5%).

Rispetto a questa ultima modalità di valorizzazione dell’anziano, il Nord Est sembra costituire un’eccezione: il valore attribuito a tale risposta è pari al 23%, ben sette punti percentuali al di sotto della media. Questa differenza si riversa quasi esclusivamente in favore di un’altra modalità di valorizzazione: *“lo Spi permette agli anziani di partecipare alla società attraverso la sua azione”*. Si tratta della terza possibilità di risposta che in media è stata adottata dal 25% degli intervistati, mentre nel Nord Est è pari al 32,4%.

Tra chi¹⁰ ritiene che lo Spi dovrebbe programmare e realizzare politiche volte alla valorizzazione dell’anziano come risorsa, le critiche vertono essenzialmente sul *“ruolo poco incisivo giocato dal sindacato nei confronti degli Enti Locali”*. Tale critica è stata mossa dal 57,2% degli intervistati (tra gli ultra 74enni la percentuale riscontrata è del 71,9).

1.8 Rappresentazione di sé ed identità

Rappresentare gli anziani significa prioritariamente calarsi nella rappresentazione che i pensionati hanno di se stessi e in quella che la società ha dell’anziano, del vecchio. L’anziano contemporaneo, che perviene allo stato di pensionamento in condizioni fisiche e intellettuali in pieno vigore, arricchito da una storia e un’esperienza personale che è un valore non solo per la persona, ma per la comunità, è spinto dall’urgenza di definire sia sé stesso che il proprio ruolo sociale.

La società cambia e conseguentemente cambia il lavoro e la stessa identità lavoristica imposta da questo; l’uscita dal lavoro è un discrimine ed un passaggio fondamentale della propria identità, è un modo per sentirsi altro. Ci si sente vecchi secondo il grado d’inclusione e/o di esclusione nei processi d’autoriproduzione della società ed è per questo che l’invecchiamento è strettamente legato alla percezione del sé rispetto all’esterno. L’esclusione dai processi di

¹⁰ Va specificato che i dati relativi a questa domanda si riferiscono solo a coloro i quali hanno dichiarato che lo Spi fa “poco” o “niente” per valorizzare gli anziani come risorsa attiva per la società. In termini assoluti, quindi, ci si riferisce a circa 115 anziani intervistati.

produzione, di lavoro, può rendere esistenzialmente deboli. Un punto di certezza che si è affermato negli ultimi tempi, è la partecipazione politico sindacale, ma è l'organizzazione in quanto tale che si conquista un riconoscimento ed un ruolo.

Ma la persona, l'individuo come relazione tra sé e gli altri rimane ancora fuori da un riconoscimento pieno del proprio valore in quanto persona, riconosciuta per quella che è, e non in quanto soggetto debole degno di compassione. E se rappresentare vuol dire entrare in un rapporto vitale con le persone rappresentate, questo non può realmente prescindere dal mettere in moto un processo collettivo, d'autorappresentazione, di consapevolezza, d'elaborazione della propria identità.

Nella coscienza dell'anziano, anche se non pienamente consapevole, è rifiutata la rappresentazione del pensionato e del vecchio come una persona inutile che dipende dalla solidarietà degli altri. Aspira ad un riconoscimento diverso e ad una rappresentazione di se stesso diverso, ad una nuova identità sulla cui base realizzare una condivisione politica e una lealtà civile. Condivisione politica ed identità collettiva sono strettamente legate. E i valori da condividere sono quelli che realizzano una identità aperta, non esclusivista, rispettosa degli altri, disponibile al reciproco riconoscimento.

Da qui l'importanza di interrogare gli anziani in merito alla propria percezione del sé, in qualità di vecchi nella società dell'invecchiamento.

I pensionati intervistati, nella **definizione della propria condizione di pensionati**, (Tab. 15) si percepiscono, nel 42,3% dei casi, come persone *“dotate di esperienza e in grado di trasmettere dei valori”*. Sono soprattutto i maschi (47%) a percepirsi in questo modo e, cosa curiosa, i più *“giovani”* (50,9%, nella classe di età dei 53-64enni).

Indicativo è, poi, il dato riferito alla risposta *“una risorsa da valorizzare”* (27%) che, sommato al 12,5% di coloro che si sentono *“un soggetto a cui viene attribuito un valore sociale debole”*¹¹, ci restituisce un 40% di anziani che, anche se in modo indiretto, da un lato si sentono indifesi, dall'altro, vorrebbero essere maggiormente tenuti in considerazione perché utili alla società. Ipotizzando questa interpretazione come valida, sarebbero soprattutto le donne ad esprimere tale condizione di disagio, precisamente nel il 41% dei casi.

Tab. 15 – In quale delle seguenti definizioni si riconosce maggiormente in qualità di pensionato (valori %)

Un soggetto a cui viene attribuito un valore sociale debole	12.5
Una risorsa da valorizzare	27.0
Una persona in grado di trasmettere dei valori	42.3
Un ex lavoratore che ha diritto a riposo e tranquillità	18.2
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

¹¹ Per quanto riguarda il gruppo di non iscritti, l'identificazione in un *“soggetto a cui viene attribuito un valore sociale debole”* è prevalente (37,8%). Questo dato è interessante perché potrebbe essere interpretato come una disillusione rispetto alla propria condizione di anziano.

In ogni caso lo Spi viene percepito come un'organizzazione in grado di valorizzare i pensionati per il 91,3% degli intervistati. Tra coloro che non vedono nello Spi la possibilità di essere valorizzati (8,7% in media) emergono gli ultra 74enni, 13,4%.

Le motivazioni di questa mancanza di fiducia¹² degli intervistati sulla possibile valorizzazione dei pensionati da parte dello Spi, (Tab. 16)¹³, sono attribuibili alla mancata risposta alle necessità degli anziani (il 44% degli intervistati mette al primo posto il fatto che lo Spi non rappresenta le necessità dei pensionati), e al basso livello di tutela degli interessi economici percepito dagli stessi (36%).

Tab. 16 - Perché lo Spi non è in grado di valorizzare l'identità del pensionato (valori %)

Non dà continuità all'identità di ex lavoratore	25.3
Non si sente abbastanza tutelato negli interessi economici	36.0
Non è in grado di creare interesse sul val. della vecchiaia	14.7
Non è attivo nel promuovere la cittadinanza. sociale degli anziani	24.0
Non valorizza il pensionato come risorsa	29.3
Non rappresenta le necessità dei pensionati	44.0
Totale	*

* Il totale non è uguale a 100 perchè erano possibili più risposte

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Questi elementi, indicati come priorità della mancata rappresentanza dei pensionati da parte dello Spi, se incrociati con il genere e l'età, offrono ulteriori spunti di riflessione. La percezione di una mancata tutela degli interessi economici da parte del Sindacato, ad esempio, sembra essere una prerogativa delle donne (43,2%, a fronte del 28,9% degli uomini), mentre quella della mancata rappresentanza degli interessi dei pensionati è legata principalmente all'età, riscuotendo maggior successo tra gli ultra 74enni (53%, rispetto al 36% riscontrato nella fascia di età più giovane).

1.9 Aspettative e suggerimenti

L'ultima sezione del questionario riguarda, da un lato, il giudizio sullo stato delle cose e, dall'altro, le aspettative per il futuro.

¹² La somma delle percentuali relative alla tabella 14, "Perché lo Spi non è in grado di valorizzare l'identità di pensionato" non è uguale a 100 perché, a questa domanda, era richiesto di indicare più risposte in ordine di priorità.

¹³ Tra i non iscritti, le percentuali relative alle cause per cui lo Spi non è in grado di valorizzare l'identità del pensionato sono distribuite in modo più eterogeneo: "non tutela abbastanza i miei interessi economici", 27,8%; "non crea abbastanza interesse intorno al valore della vecchiaia", 24,7%; "non promuove attivamente gli anziani e le fasce deboli", 20,6%; "non valorizza il pensionato come risorsa", 20,6%; "non dà continuità alla mia identità di ex lavoratore", 18,6%; "non rappresenta i bisogni e le necessità dei pensionati", 16,5%; "non so", 2,1%.

Rispetto a **ciò che si desidera dallo Spi**, (Tab. 17), gli intervistati si mostrano piuttosto contenti del ruolo svolto dal sindacato: il 34,7%, infatti, ha dichiarato di essere “*soddisfatto*”. Ad esprimere un giudizio di soddisfazione sono soprattutto le donne (37,5%) e gli intervistati che risiedono nel Sud dell’Italia o nelle Isole (37%).

L’altro aspetto che emerge dalla lettura dei dati è, poi, il 26,5% relativo a “*più servizi e tutele*”¹⁴. In questo caso le differenze si registrano non tanto in funzione del genere, quanto, piuttosto, rispetto all’età e, soprattutto alla ripartizione geografica. Osservando la tabella che riporta la distribuzione per classi di età, si evidenzia una maggiore richiesta di servizi in relazione all’invecchiamento (Tab.18). Considerato il dato medio del 26,5%, infatti, si nota che le percentuali più rilevanti si riscontrano nelle fasce di età più adulte (in particolare spicca il 30% relativo ai 70-74enni).

**Tab. 17 – Che cosa desidera in più dallo Spi
(valori %)**

Niente, è soddisfatto	34.7
Più iniziativa sindacale	12.7
Una maggiore capacità gestionale ed organizzativa	12.2
Più attenzione alla dimensione delle risorse umane	13.9
Più servizi / tutele	26.5
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

L’altro aspetto interessante da notare è quello legato alla richiesta di servizi in funzione della ripartizione territoriale (Tab. 19). In questo senso, appare piuttosto evidente la differenza tra Nord e resto del Paese.

¹⁴ La richiesta di servizi e tutele (24,8%) rappresenta l’elemento principale per i non iscritti i quali, se mai dovessero iscriversi al Sindacato, vorrebbero questo tipo di garanzia e una maggiore capacità di gestire sia l’organizzazione (21,6%) che la dimensione delle relazioni umane (20,6%).

**Tab. 18 – Che cosa desidera in più dallo Spi
(classi di età - valori %)**

	Età			
	53-64 anni	65-69 anni	70-74 anni	Oltre 74 anni
Niente, è soddisfatto	33.2	33.8	36.5	35.5
Più iniziativa sindacale	13.4	12.1	7.9	15.5
Una maggiore capacità gestionale ed organizzativa	11.6	13.9	14.3	10.2
Più attenzione alla dimensione delle risorse umane	19.4	12.1	11.3	12.7
Più servizi / tutele	22.4	28.1	30.0	26.1
Totale	100.0	100.0	100.0	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

A fronte del 16,3% e del 22,9%, riscontrato rispettivamente al Nord Ovest e al Nord Est (si ricorda che il dato medio complessivo è pari al 26,5%), le percentuali relative al Centro e al Sud/Isole ci restituiscono una situazione ben più complessa, in cui si possono ipotizzare almeno due scenari: da un lato, infatti, è possibile che i disagi degli anziani intervistati in questi territori siano più accentuati e tali da far scaturire una **forte domanda** di servizi/tutele; dall'altro, è altrettanto possibile attribuire tale domanda, non tanto allo stato di necessità/disagio, quanto alla **debolezza dell'offerta**.

Tra i desideri degli intervistati vi sono, poi, due elementi relativi all'aspetto organizzativo, ovvero "più iniziativa sindacale ed "una maggiore capacità gestionale ed organizzativa", rispettivamente con valori pari al 12% circa in entrambi i casi.

**Tab. 19 – Che cosa desidera in più dallo Spi
(ripartizione geografica - valori %)**

	Ripartizione			
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole
Niente, è soddisfatto	37.0	36.2	27.8	37.0
Più iniziativa sindacale	15.8	15.5	13.0	6.3
Una maggiore capacità gestionale ed organizzativa	14.2	10.3	16.1	9.1
Più attenzione alla dimensione delle risorse umane	16.7	15.1	14.3	9.4
Più servizi / tutele	16.3	22.9	28.8	38.2
Totale	100.0	100.0	100.0	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

In merito alla richiesta di una più significativa **valorizzazione dell'anziano**, (Tab. 20), ciò che sembra maggiormente caro al campione di riferimento è sicuramente l'esperienza accumulata

lungo il corso della vita (48,4%). Questo dato, insieme a quello riscontrato nella tabella 13 (in cui alla domanda “*in quale delle seguenti definizioni si riconosce maggiormente in qualità di pensionato*”, il 42,3% degli intervistati si vedeva come “*una persona in grado di trasmettere dei valori*”), lascia intravedere, da parte degli anziani, la netta percezione di sentirsi ancora in grado di poter dare un contributo significativo.

Il dato sulla valorizzazione della propria esperienza di vita assume ancora più sostanza se si considerano le percentuali relative agli altri *items* riportati in tabella. In particolare ci si riferisce al 25,1% e al 11,7% che corrispondono rispettivamente a valori quali la “*conoscenza*” e la “*memoria*” e che, in qualche misura, potremmo far rientrare nella sfera dell’esperienza stessa. Il dato in base al quale lo Spi dovrebbe valorizzare il “*tempo*”¹⁵ a disposizione degli anziani (14,8%), infine, sembra sottolineare che gli aspetti che maggiormente gli anziani vorrebbero vedere valorizzati e per i quali si sentono in grado di poter offrire un contributo sono di tipo culturale, ancor prima che materiale. Tale considerazione, peraltro, è in linea con quanto già emerso in relazione ai motivi di iscrizione al Sindacato e alle ragioni alla base della volontà di partecipazione.

Tab. 20 – Cosa dovrebbe valorizzare maggiormente lo Spi dei suoi iscritti (valori %)

Il loro tempo	14.8
La loro memoria	11.7
Le loro conoscenze	25.1
La loro esperienza	48.4
Totale	100.0

Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

La popolazione dei pensionati e degli anziani, che pur vede al proprio interno grandi differenze legate all’età, al sesso, alla condizione economica e di salute, di collocazione territoriale e di disponibilità culturale, rischia nel suo insieme di subire le contraddizioni e le incertezze che l’epoca attuale propone: emarginazione rispetto alle novità che cambiano le città e gli ambienti di vita, impoverimento nell’ambito di una competizione che rischia di produrre nuove lacerazioni generazionali, negazione di un ruolo sociale prezioso sia per la **trasmissione delle memorie** e delle **esperienze del passato** che per costruire una visione positiva del mondo e del futuro.

Gli anziani sono parte integrante di un welfare della comunità sia come **risorsa** per la sua espansione e qualificazione, che come soggetti portatori di una domanda di aiuto sociale.

La **disponibilità del tempo** non più subordinato ai vincoli e ai ritmi del lavoro retribuito va valorizzata come grande opportunità per affermare nuove prospettive di realizzazione personale e un nuovo protagonismo sociale degli anziani. La **scarsità di tempo** è uno dei segni che caratterizzano la società moderna in cui la ricerca di sempre maggiore produttività riduce il tempo a variabile della razionalità d’impresa. Gli anziani invece si riprendono il **governo del proprio tempo** e possono utilizzarlo per creare quella ricchezza che nasce dalle relazioni

¹⁵ Il tempo libero rappresenta la variabile che, a detta del 35,8% dei non iscritti, il Sindacato dovrebbe valorizzare principalmente, seguito dall’esperienza (27,1%), dalla memoria storica (20,8%) e dalle conoscenze (16,7%).

sociali e che crea veri e propri legami. La costruzione di legami sociali è il vero antidoto all'individualismo, all'egoismo, alla perdita di identità, all'estraneazione che si vive nelle grandi città.

L'aumento della popolazione anziana può offrire una risorsa in più, una maggior disponibilità di tempo da dedicare a sé stessi e agli altri. Inoltre, in un'epoca di veloci cambiamenti, la memoria e le esperienze del passato costituiscono un bene prezioso, aiutano ed evitano terribili errori ed a riflettere sui cambiamenti. La **memoria** è il collante di ogni società solida, è insieme passato e futuro ed in essa si ritrovano le radici dei valori che guidano l'agire e segnano l'identità.

2. Rappresentare gli anziani. Un'indagine fra i sindacalisti Spi

2.1 Una foto del gruppo

Questo capitolo tratteggia i risultati dell'indagine svolta fra i soggetti negoziali dello Spi, fra i cui intenti principali c'è stato l'obiettivo di cogliere la loro percezione e le loro valutazioni nei confronti del loro stesso modo di operare. In tal senso il questionario è stato concepito anche come strumento di conoscenza e di analisi in merito alle attività di rappresentanza e tutela svolte dallo Spi-Cgil, utile per individuare parametri virtuosi di riferimento, sia sulle attività intraprese, che sull'individuazione di nuove strategie cui orientare la contrattazione e i servizi sindacali.

Nel restituire le informazioni, sono stati rispettati i quesiti e le sezioni del questionario di partenza, per mantenere il filo logico e la consequenzialità del percorso seguito.

Il **campione** intervistato è costituito da un totale di 150 persone, e nell'analisi delle risposte si sono incrociate quattro distinte variabili: la provenienza geografica, Nord Ovest (18,7%), Nord Est (29,3%), Centro (24%), Sud ed Isole (28%), con un'ulteriore differenziazione tra capoluogo (51,3%) e non capoluogo (48,7%), la funzione lavorativa ricoperta (responsabile della negoziazione e segretario di lega), e la componente di genere (maschile e femminile).

Il titolo di studio conseguito costituisce un ulteriore indizio che si ripartisce secondo quattro varianti: nessun titolo/licenza elementare (6,7%), licenza media o avviamento professionale (43,9%), diploma di scuola media superiore (40,7%) e diploma universitario o laurea (8,7%).

In merito al **ruolo** ricoperto all'interno dell'organizzazione sindacale, il 73,3% del gruppo di intervistati ricopre il ruolo di "segretario di Lega" ed il 26,7% di "responsabile della negoziazione".

Per quanto riguarda la differenza di genere, gli uomini costituiscono l'82,7% dei sindacalisti, mentre le donne il 17,3%, per la quasi totalità con il ruolo di segretario di Lega ed in minima parte responsabili della negoziazione.

Il 43,6% del campione ricopre il ruolo attuale da un **periodo di tempo** compreso "tra i due e i cinque anni", il 28,2% "tra i sei ed i dieci anni". Il 26,2% è impiegato da "meno di due anni", mentre "oltre i dieci anni" il 2,0%.

Risulta piuttosto evidente come le donne rappresentino il 53,8% di coloro che lavorano tra i due ed i cinque anni, il che significa che negli ultimi anni la componente femminile è aumentata considerevolmente, e ciò viene avvalorato dal fatto che gli uomini che lavorano tra i sei ed i dieci anni rappresentano il doppio delle donne. Inoltre un'alta percentuale di lavoratori compresi in tale fascia temporale è localizzata per il 53,6% nel Nord Ovest.

Alla domanda inerente **Pattività lavorativa precedente**, il 48,7% degli intervistati dichiarano di aver lavorato *“al di fuori del sindacato”*, a fronte di un 23,6% che ha prestato la propria attività lavorativa precedente *“all’interno della Cgil”*; il 18,2% ha lavorato *“nella produzione”* ed il 9,5% *“ha sempre lavorato nello Spi”*.

Tra questi ultimi, una fetta consistente (il 31,7%) è localizzata nel Sud e nelle Isole, dove si registra dunque maggiore continuità del percorso sindacale. Il 51% dei segretari di Lega intervistati hanno dichiarato di svolgere la propria attività al di fuori del sindacato, mentre i responsabili della negoziazione mostrano un percorso più lungo all’interno della Cgil. La differenza di genere è significativa tra gli uomini che provengono da un’esperienza lavorativa all’interno della Cgil (il 26%) a fronte di un 12% rappresentato dalla componente femminile.

2.2 I rapporti interni

L’86,7% del campione, nello svolgimento dell’attività sindacale, esegue direttamente **funzioni di definizione degli assetti dei servizi sociali** nel territorio di appartenenza, di cui il 35,6% attraverso gli *“incontri con le Istituzioni”* ed il 30,2% attraverso *“rapporti di partnership con il terzo settore”*; il 26,4% afferma di avere parte attiva nelle politiche sociali attraverso *“il negoziato con le Istituzioni”* ed il 7,8% mediante *“l’ascolto degli anziani e della cittadinanza”*.

Un’alta percentuale dei sindacalisti intervistati partecipa direttamente alla definizione degli assetti sociali ed è questo un dato interessante, in quanto il sindacato dei pensionati può essere visto dalle amministrazioni comunali come interlocutore per le politiche sociali a favore degli anziani, capace di rappresentarne gli interessi. La capacità del sindacato di recepire i bisogni degli anziani e trasformarli in istanze negoziabili può essere un utile punto di riferimento per i comuni quando devono prendere decisioni in materia di politiche sociali per gli anziani.

Si può affermare che non è presente uno scarto significativo tra i responsabili della negoziazione ed i segretari di lega: entrambi detengono un ruolo attivo nella gestione dei servizi sociali.

Emerge una differenziazione nelle modalità di definizione degli assetti dei servizi sociali nella ripartizione geografica, o meglio nel Sud e nelle Isole c’è un’alta percentuale di forme negoziali con le Istituzioni (40,5%) e soprattutto di incontri con le Istituzioni (51,4%); il Centro si caratterizza principalmente da rapporti di partnership con il terzo settore (51,7%), mentre rispetto agli altri contesti territoriali, che presentano percentuali piuttosto basse, al Nord Ovest si registra un maggior *“ascolto degli anziani e della cittadinanza”* (20%). Il *“negoziato con le istituzioni”* si concentra maggiormente nei capoluoghi (33,3%) rispetto ai non capoluoghi (19%), e vede una netta prevalenza maschile (31,1%) rispetto alla componente femminile (4,3%).

Una buona parte del campione (68%), rappresentato sia da chi partecipa alla costruzione degli assetti sociali che non, invitato ad esprimere due opzioni, ha indicato di **partecipare principalmente** a *“riunioni interne allo Spi al di fuori della rispettiva organizzazione territoriale”*, seguite da *“riunioni interne alla propria organizzazione territoriale”* (53,7%), *“incontri con le Istituzioni locali”* (47,6%), *“incontri con la cittadinanza”* (8,8%), *“incontri con il terzo settore”* (7,5%) e infine *“incontri con le altre strutture sindacali”* (6,1%)

Per quanto riguarda la ripartizione territoriale, al Sud e nelle Isole si registra un’alta percentuale di *“riunioni interne all’organizzazione territoriale”*, mentre il Centro presenta un consistente numero di *“riunioni interne allo Spi, al di fuori dell’organizzazione territoriale”*. Il Nord ovest si caratterizza invece per una maggiore concentrazione di *“incontri con le Istituzioni locali”*, che

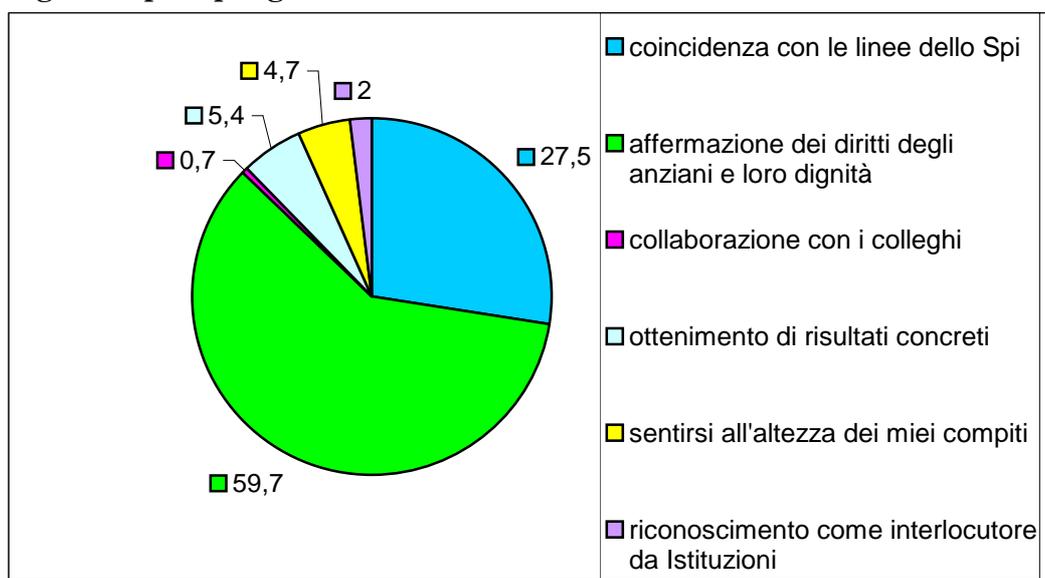
sono diffusi principalmente nei non capoluoghi. Per quanto attiene la differenza di genere, il dato più evidente è la netta presenza maschile alle “riunioni interne all’organizzazione territoriale”.

Alla domanda inerente gli **aspetti più gratificanti** dell’attività lavorativa (Fig. 1), il 59,7% degli intervistati convoglia la propria gratificazione nella potenzialità di *“affermare i diritti degli anziani e la loro dignità”*, seguito da un 27,5% che *“sente che il proprio pensiero coincide con le linee strategiche dello Spi”*; quest’ultimo aspetto presenta una maggior concentrazione nel Sud e nelle isole (40,5%) ed in larga percentuale nei capoluoghi, mentre l’affermazione dei diritti degli anziani trova una percentuale più elevata (82,2%) nel Nord Ovest.

L’aspetto che ha riscosso meno adesione attiene alla *“collaborazione con i propri colleghi”* (0,7%), seguito dalla sensazione *“di essere riconosciuto come interlocutore dalle Istituzioni locali”* (2,0%), dal *“sentirsi all’altezza dei propri compiti”* (4,7%) e di *“ottenere risultati concreti”* (5,4%).

Emerge dalle risposte selezionate dagli intervistati un forte senso di appartenenza al sindacato, di identificazione con le sue ideologie e soprattutto la partecipazione ideale nei confronti dei diritti degli anziani come motivazione portante nello svolgimento del proprio lavoro. Soprattutto i sindacalisti più giovani rispetto ai più anziani, mostrano un’intensa motivazione nella difesa dei diritti degli anziani, sintomo di una coincidenza ideale con il proprio lavoro e di una fiducia incontrastata nelle possibilità e potenzialità del lavoro chiamato a svolgere.

Fig. 1 - Aspetti più gratificanti nell’attività lavorativa



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

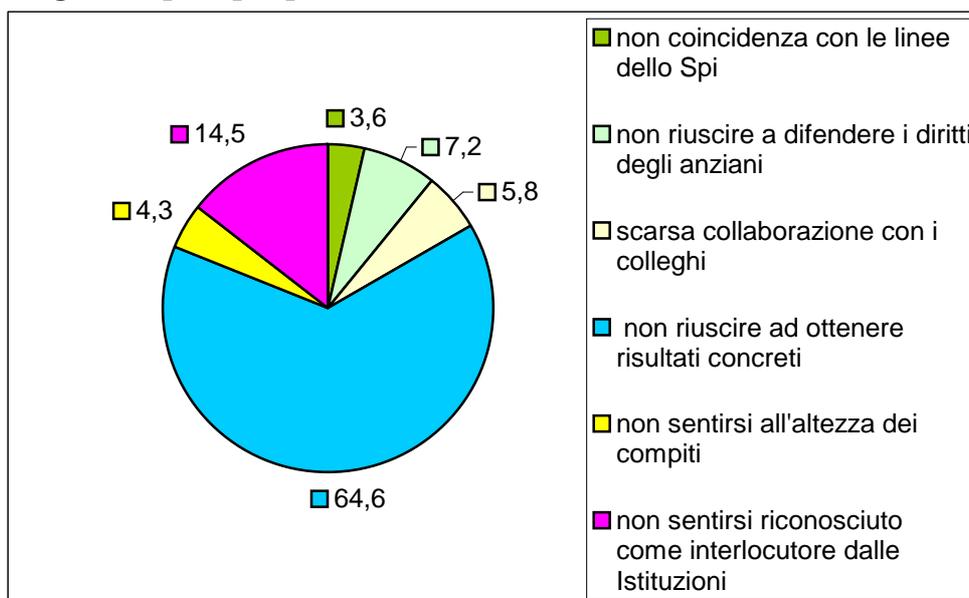
In relazione agli **aspetti che pesano maggiormente** nello svolgimento dell’attività lavorativa (Fig. 2), il 64,6% del campione dichiara, esprimendo le due opzioni possibili, il *“timore di non riuscire ad ottenere risultati concreti”*, seguito da un 14,5% di interlocutori che *“non si sentono riconosciuti come interlocutori da parte delle Istituzioni locali”*.

Tali preoccupazioni sono diffuse in larga misura rispettivamente al centro (84,4%) e al Nord Ovest (37%). Il timore dello scarso riconoscimento come interlocutore è maggiormente diffuso tra i responsabili della negoziazione (20%), che si trovano ad interagire con le controparti

istituzionali e dalla componente femminile (25%), che sente maggiormente il peso di uno scarso riconoscimento.

Gli altri aspetti evidenziati sono la sensazione di “non riuscire a difendere i diritti degli anziani” (7,2%), “la scarsa collaborazione con i colleghi” (5,8%), il “non sentirsi all’altezza dei propri compiti” (4,3%) ed infine “la non coincidenza tra il proprio pensiero e le linee strategiche dello Spi” (3,6%).

Fig. 2 - Aspetti più pesanti nell’attività lavorativa



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Si evince dalle risposte fornite, che gli aspetti di maggior peso attengono alle procedure essenziali del processo negoziale, ossia l’ottenimento di risultati concreti come cartina al tornasole del proprio operato, ed il riconoscimento come interlocutore da parte delle Istituzioni locali.

Il riconoscimento del sindacato da parte delle Istituzioni locali come interlocutore e soggetto contrattuale costituisce un nodo importante, dal momento che rappresenta il passaggio fondamentale di una contrattazione che non mostra ancora un processo del tutto acquisito.

L’intesa tra le organizzazioni sindacali e le amministrazioni locali non produce un vincolo contrattuale tra le parti, ma rende esplicita la condivisione di obiettivi e sancisce l’assunzione di impegni politici da parte dei sottoscrittori. L’eventuale mancato rispetto dell’accordo sottoscritto non è infatti sanzionato, se non su un piano squisitamente politico. Attraverso l’intesa, le rappresentanze delle organizzazioni sindacali e dell’ente locale concordano sulla necessità ed opportunità di realizzare una determinata misura in materia di politiche sociali. La titolarità amministrativa della realizzazione di tale misura resta pienamente nelle mani dell’amministrazione locale attraverso iter decisionali che normalmente coinvolgono organi amministrativi ben più ampi rispetto a quelli rappresentati al tavolo negoziale. Una volta sottoscritta un’intesa, le organizzazioni sindacali sono oggettivamente escluse dal percorso decisionale che potranno solo eventualmente seguire, monitorare, sostenere e correggere con pressioni di diversa natura. Considerato tale processo, il timore di non riuscire ad ottenere risultati concreti come aspetto di maggior peso nello svolgimento della propria attività, diviene assai comprensibile.

2.3 I rapporti con gli anziani, attività negoziale e di contrattazione

Per quanto riguarda l'**individuazione dei bisogni degli anziani**, per il 54,6% del campione intervistato, vengono *“desunti dalle richieste pervenute agli sportelli sul territorio”*, mentre per il 30% *“attraverso delle indagini realizzate periodicamente per conoscere le reali esigenze della popolazione anziana”*.

Il primo dato viene largamente confermato al Centro (64%) e in larga percentuale nei non capoluoghi (70%), mentre il secondo per lo più nel Sud e nelle isole e nei capoluoghi di provincia (40,3%).

Il 12,7% dei sindacalisti indica *“la sinergia con gli Enti locali”*, mentre il 2,7% *“l’assunzione dei bisogni identificati a livello centrale”*.

Problematica è la carenza di un metodo per la rilevazione diffusa e puntuale dei bisogni degli anziani, che è stato individuato come critico soprattutto dai responsabili della negoziazione e nei capoluoghi, dal momento che, tendenzialmente, nelle leghe e nei territori maggiormente circoscritti è presente un rapporto più immediato e diretto; l’analisi dei bisogni nasce dall’idea di fondo che le istanze da portare all’amministrazione siano tanto più adeguate in termini di corrispondenza con le esigenze dei rappresentati, quanto più sistematica è la rilevazione delle reali necessità di questi ultimi. In realtà, il fatto che più della metà dei sindacalisti intervistati rintracci l’individuazione dei bisogni della popolazione anziana dalla deduzione delle richieste pervenute agli sportelli territoriali, se da una parte avvalorava l’ipotesi di una proficua collaborazione interna tra le strutture dello Spi, dall’altra non propone un sistema di rilevazione autonomo e separato da una sinergia non sempre scontata e non sempre efficace.

La **verifica della corrispondenza tra l’azione sindacale e le reali esigenze degli anziani** vengono garantite per il 54,7% del campione dalle *“assemblee degli iscritti”*, dal 22% attraverso *“incontri periodici con la cittadinanza”* e dal 17,3% attraverso *“indagini realizzate sul territorio”*. In percentuale nettamente inferiori è indicato che *“non è prassi dello Spi territoriale svolgere tale funzione di verifica”* (4,7%) e che *“vengono effettuati dei riscontri ma in modo assolutamente saltuario”* (1,3%).

Le *“assemblee degli iscritti”* sono menzionate soprattutto nel Sud e nelle Isole (66,6%) dove invece si registra una bassa percentuale relativa alle *“indagini realizzate sul territorio”* (4,8%), maggiormente diffuse nel Nord Ovest (28,6%).

Per quanto riguarda gli **oggetti della contrattazione sociale nel territorio**, è stato chiesto agli intervistati di valutarne l’importanza secondo un rating da 1 (come valore massimo) a 5 (come valore minimo), le cinque tematiche proposte.

Il 34,7% del campione ha attribuito il valore massimo ai *“servizi e alle politiche socio-sanitarie”*, con un’alta concentrazione al nord est, espresso soprattutto dagli uomini e dai segretari di lega.

Il 30,7% degli attori negoziali ha collocato *“le politiche tariffarie e fiscali”* al secondo posto in ordine di importanza, con la maggiore percentuale al centro ed al nord ovest e nei non capoluoghi.

Il 20,7% del campione si è espresso conferendo un valore intermedio ai *“diritti civili e sicurezza”*, specialmente al sud e nelle isole e nei capoluoghi.

La *“cittadinanza attiva (lavoro sociale)”* ed il *“tempo libero”* rappresentano gli oggetti ritenuti meno importanti nella negoziazione sociale.

Il medesimo sistema interpretativo è stato applicato alla valutazione degli **ambiti in cui si sono ottenuti maggiori risultati**, che vede il 40,3% degli intervistati assegnare il valore massimo ai *“servizi e alle politiche socio-sanitarie”*, soprattutto al Nord Est ed un numero consistente al Sud e

nelle Isole. Il 25% del campione riconduce al secondo posto in ordine di importanza i risultati ottenuti nelle *“politiche tariffarie e fiscali”*, per lo più al centro e nei non capoluoghi. Seguono i *“diritti sociali e sicurezza”* secondo il 20,8% del campione, soprattutto al Sud e nel Nord Est e nei non capoluoghi.

Il confronto tra gli oggetti della negoziazione a cui si è attribuita maggiore importanza e gli ambiti all'interno dei quali si sono ottenuti risultati più consistenti, rivela una certa coincidenza, il che vuol dire che le tematiche ritenute prioritarie, tendenzialmente trovano una concreta attuazione.

In merito all'**esistenza degli strumenti che permettono di monitorare gli accordi siglati nel territorio**, per il 62,4% del campione *“è prassi consolidata che tutti gli accordi vengano monitorati per valutarne la reale trasformazione in atti amministrativi”*, mentre per il 33,6% *“l'impegno del sindacato si limita alla realizzazione degli accordi”*. Il 4,0% afferma che esiste un sistema di monitoraggio *“ma qualche volta si affida ad esperti del settore o strutture competenti”*. La prassi del monitoraggio viene confermata soprattutto al Sud e nelle Isole (73,8%) mentre nel Nord Ovest viene segnalata la semplice realizzazione dell'accordo (46,4%).

In relazione agli **accordi siglati con l'Amministrazione locale**, per il 37,1% del campione **si traducono in atti amministrativi** *“circa un terzo”*, per il 34,5% *“circa la metà”*, mentre per il 28,4% *“circa tre quarti”*. Attraverso la ripartizione geografica la percentuale più alta (tre quarti) di accordi tradotti in atti amministrativi si registra al Centro (44,5%), circa la metà degli accordi principalmente al Nord Ovest (50%), un quarto al Sud e nelle Isole (46,3%).

La **documentazione istituzionale prodotta dall'attività negoziale**, secondo l'attribuzione di valore da 1 a 4, vede il 39% del campione mettere al primo posto i *“protocolli di intesa”*, uniformemente secondo la ripartizione geografica, in percentuale maggiore nei non capoluoghi. Seguono gli *“accordi di programma”* per il 25,3% del campione, soprattutto al Sud e nelle isole e nei capoluoghi. Gli *“accordi”* sono collocati al terzo posto dal 18,8% del campione, principalmente al nord est e nei non capoluoghi. Il restante 14% degli intervistati ritiene che *“l'attività negoziale viene assunta nei contenuti delle delibere (comunali, provinciali, regionali)”*.

La trasformazione degli accordi e delle intese raggiunte in delibere è di fondamentale importanza perché attraverso questo processo, una misura negoziata di politica pubblica viene formalmente inserita nel ciclo burocratico-amministrativo delle Istituzioni e comincia, quanto meno sotto il profilo formale, il suo cammino attuativo. Inoltre, l'azione sindacale che ha contribuito alla formazione della decisione di politica pubblica, viene ad inserirsi formalmente nel processo decisionale del welfare locale, acquisendo capacità d'influire e visibilità. Quanto più tale processo diventa una procedura consolidata e accettata dalle parti, tanto più il rapporto tra sindacato e amministrazione tenderà ad istituzionalizzarsi. Il grado di formalizzazione degli accordi e di istituzionalizzazione della negoziazione sono variabili importanti per valutare l'impatto politico-sociale dell'azione sindacale, anche dal punto di vista dell'acquisizione, per la parte di popolazione cui la negoziazione si rivolge, dei diritti costituiti dai temi oggetto di intesa.

2.4 I rapporti sindacali e la partnership sociale

Le **strutture ritenute maggiormente attive nella negoziazione**, in relazione all'ambito territoriale di riferimento, sono le *“leghe”* (36,9%), le *“camere del lavoro”* (30,2%) ed i *“comprensori”* (23,5%); le *“strutture regionali”* sono ritenute le strutture meno attive nella negoziazione (9,4%).

Per quanto riguarda la ripartizione geografica, nel Sud e nelle Isole si registrano i valori più alti per le leghe (45,2%) e le camere del lavoro (38,1%), mentre il “comprensorio” detiene i valori percentuali più elevati (32,1%) nel Nord Ovest ed è giudicato più attivo soprattutto dai responsabili della negoziazione (30,8%).

La **preparazione della stagione contrattuale** avviene principalmente tramite le “*assemblee degli iscritti e assemblee popolari*” (53%), seguite dalle “*riunioni dei comitati direttivi a tutti i livelli*” (38,9%), dalle “*riunioni nazionali e convegni unitari*” (36,9%) e dagli “*incontri e convegni dello Spi*” (30,2%); seguono i “*consigli provinciali delle Leghe su temi di politica sociale*” (17,4%) e le “*sinergie con la Cgil sulla contrattazione sociale*” (11,4%). Anche nel sottoporre tale quesito è stato possibile esprimere due opzioni.

La ripartizione geografica vede nelle risposte del campione “assemblee degli iscritti e popolari” localizzate soprattutto al Centro, mentre “riunioni nazionali e convegni unitari” principalmente al Sud e nelle Isole e nei capoluoghi di provincia. Queste ultime espresse soprattutto dai responsabili della negoziazione, mentre i segretari di lega vedono la preparazione della stagione contrattuale per lo più attraverso le “riunioni dei comitati direttivi a tutti i livelli”.

Per quanto riguarda i **rapporti con l'Auser** nell'ambito territoriale di riferimento, il 92,7% del campione ha risposto in maniera “*positiva*”, giudicando tali rapporti principalmente “*collaborativi e di scambio costante*” (62,6%) e “*formali*” (25,2%); con percentuali inferiori “*interlocutori*” (5,0%), “*conflittuali*” (5,0%) ed “*inesistenti*” (2,2%).

Il primo dato ha un'alta concentrazione nel Sud e nelle Isole, mentre il secondo prioritariamente al Nord ed è un giudizio espresso soprattutto dalle donne.

Il 7,3% dei sindacalisti che si è espresso in maniera *negativa* ha motivato la scelta con il fatto che “*non esiste l'associazione*” (54,5%), “*ci sono diversi approcci ai problemi*” (27,3%) e “*non c'è chiarezza sui ruoli*” (18,2%).

I **principali interlocutori della contrattazione sociale nel territorio** sono stati individuati principalmente nei “*Comuni*” (70,7%), seguiti dalle “*Asl o strutture residenziali degli anziani*” (29,9%) e dalle “*Associazioni di Comuni o distretti socio-sanitari*” (24,5%); secondariamente “*Provincia*” (21,1%), “*Circoscrizione*” (15%), “*Regione*” (8,8%). Anche qui c'era la possibilità di fornire due risposte.

I Comuni sono ritenuti interlocutori principali soprattutto al Sud e nelle Isole e nel Nord Ovest e nei capoluoghi di provincia, mentre nei non capoluoghi prevalgono le “Associazioni di Comuni o distretti socio-sanitari”.

Complessivamente, nella **definizione delle politiche sociali locali territoriali**, secondo il campione intervistato, la **negoziazione sociale** svolge un ruolo “*significativo*” per il 70%, localizzato per lo più al Centro, e “*determinante*” per il 20,4%, localizzato soprattutto al Nord.

Il 7,5% dei sindacalisti aggettiva tale ruolo “*influyente*” ed il 2% “*ininfluente*”.

Sulla base dell'esperienza a livello locale, il **ruolo di influenza del sindacato dei pensionati nelle decisioni dell'amministrazione comunale**, è stato giudicato dal 39% del campione “*partecipativo-rivendicativo, con un'elevata capacità di influire sulle decisioni*”, “*cooperativo, con un grado di influenza basso dove il sindacato ha un ruolo più di cooperazione e di pressione*” per il 38,4%.

Il 19,2% reputa il ruolo dello Spi “*consultivo, in cui la capacità di influenza avviene in termini consultivi più che partecipativi*”. La ripartizione geografica rispecchia il modello partecipativo-rivendicativo al

Sud e nelle Isole (57,5%) ed è localizzato principalmente nei capoluoghi, cooperativo al nord Ovest (74,1%) ed è localizzato per lo più nei non capoluoghi e consultivo al Centro (33,3%).

Infine, per il 3,4% dei soggetti intervistati “*il grado di influenza del sindacato è piuttosto basso*”.

Per quanto riguarda la definizione dei ruoli proposti, il modello **partecipativo-rivendicativo** concerne un’influenza sindacale sulle politiche sociali non semplicemente sulla carta con modalità formali, attraverso i riferimenti all’azione sindacali nel piano socio-assistenziale e nelle delibere dell’amministrazione; essa ha anche carattere rivendicativo, nel senso che sia nella fase negoziale, sia in momenti extra negoziali, il sindacato, che è preparato ed ha capacità propositive, avanza proprie richieste sulla formazione e/o il mutamento di determinate politiche sociali. In sintesi, negli anni il sindacato partecipa, tramite la negoziazione, alla ridefinizione delle politiche sociali

Il modello **cooperativo** presenta un grado di influenza del sindacato nelle decisioni dell’amministrazione comunale piuttosto basso, in quanto esso ha un ruolo più di cooperazione e di pressione (nel senso di indirizzare l’attenzione sugli interessi degli anziani nel momento negoziale) che propositivo o rivendicativo, circa le decisioni di welfare dell’amministrazione locale. Il sindacato tende ad inserirsi nella programmazione dell’amministrazione, e più che modificarne le decisioni, cerca di mantenere con essa un rapporto politico positivo basato sulla collaborazione.

Nel modello consultivo il sindacato ha non poca influenza sulle decisioni dell’amministrazione, influenza che però non è misurabile in termini di attuazione effettiva delle tematiche negoziate, in quanto la maggior parte di esse rimangono in sospeso, costituendo degli intenti non ancora concretizzati: per il momento l’influenza del sindacato nel processo decisionale è rilevabile soprattutto in termini consultivi, non ancora partecipativi.

I **rapporti con l’Amministrazione locale** sono ritenuti per il 47,6% degli intervistati “*collaborativi*” e per il 28,6% “*formali*”; il primo aspetto si riscontra al Centro (55,5%) ed è espresso soprattutto dal genere maschile (51,3%), mentre il secondo più diffusamente nel Nord ovest (40,7%).

Per il 12,2% del campione tali rapporti sono “*conflittuali*”, mentre il restante 11,6% li definisce “*interlocutori*”.

Nella definizione del **rapporto tra gli attori negoziali e gli operatori di servizi**, il giudizio espresso dal 52,3% degli attori negoziali coincide con “*collaborativo e di scambio costante*”, a fronte di un 33,6% che lo definisce “*formale*”. Secondo la percentuale rimanente tale rapporto appare “*interlocutorio*” (8,7%), “*conflittuale*” (3,4%) ed “*inesistente*” (2%).

Il dato interessante è che nell’incrocio relativo alla ripartizione geografica c’è una sensibile differenza tra il Nord Est, dove il rapporto di collaborazione sfiora il 60% dei consensi ed il Nord Ovest che sullo stesso dato registra la percentuale più bassa (40,8%). La formalità dei rapporti è particolarmente spiccata al Centro (47,2%), nei non capoluoghi (43%) e viene ribadita maggiormente dai responsabili della negoziazione mentre è piuttosto bassa nel Sud e nelle Isole (23,8%). Nei capoluoghi inoltre il rapporto è giudicato collaborativo da una percentuale pari al 63,6%.

Un’ulteriore affondo su tale rapporto evidenzia la quasi totalità del campione (98,6%) definirlo “*efficace*”.

Nel confronto incrociato con la somministrazione dello stesso quesito agli operatori sociali, si è avuto il medesimo riscontro, con percentuali pressoché identiche, e l'individuazione di rapporti giudicati formali soprattutto al Centro.

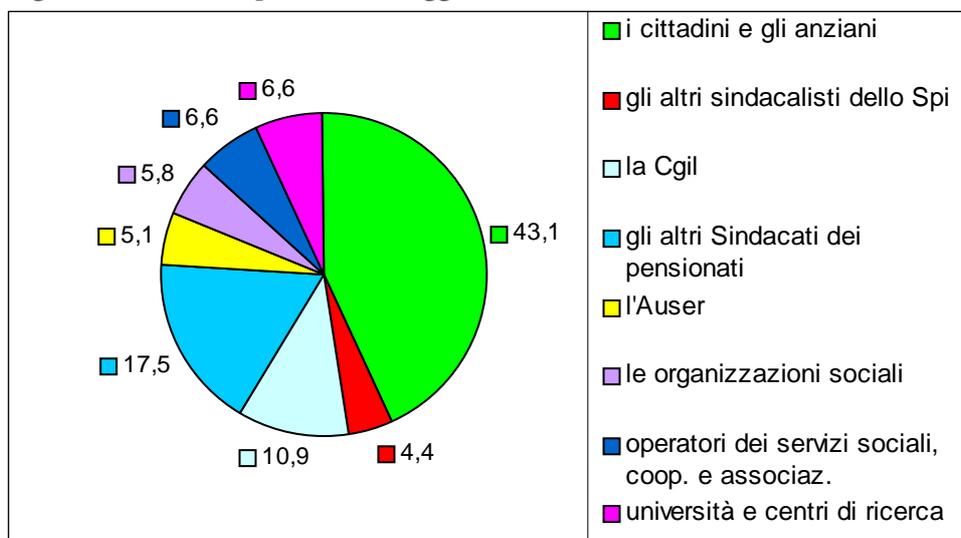
In ogni caso, sia gli attori negoziali che gli operatori sociali, per la quasi totalità del campione (98,6%), ritengono "efficace" il rapporto intercorrente tra loro.

Le relazioni che presentano una maggiore criticità rispetto all'esperienza personale, sono per il 43,1% degli attori negoziali, le relazioni "con i cittadini e gli anziani", per il 17,5% con "gli altri sindacati dei pensionati" e per il 10,9% con "la Cgil".

Per la restante parte del campione sono critiche le relazioni intercorrenti con gli "operatori dei servizi sociali, cooperative sociali e associazionismo" (6,6%), le "Università e centri di ricerca" (6,6%), le "organizzazioni sociali" (5,8%), "l'Auser" (5,1%) ed infine gli "altri sindacalisti dello Spi" (4,4%).

Tali dati assoluti, incrociati secondo la ripartizione geografica, restituiscono al Centro un'alta percentuale (62,5%) di relazioni critiche "con i cittadini e gli anziani", smorzati dal 22,5% del Nord Est e bilanciati per contro dal Nord Ovest (57,8%); i rapporti "con gli altri sindacati dei pensionati" sono ritenuti critici soprattutto al Sud e nelle Isole (28,2%) e per lo più dalle donne (26,9%) e poco al Centro (3,1%) mentre i rapporti valutati critici con "la Cgil" trovano la percentuale più elevata nel Nord Est e dai responsabili della negoziazione rispetto ai segretari di lega, e la più bassa nel Nord Ovest.

Fig. 3 - Relazioni che presentano maggiore criticità



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

2.5 L'informazione

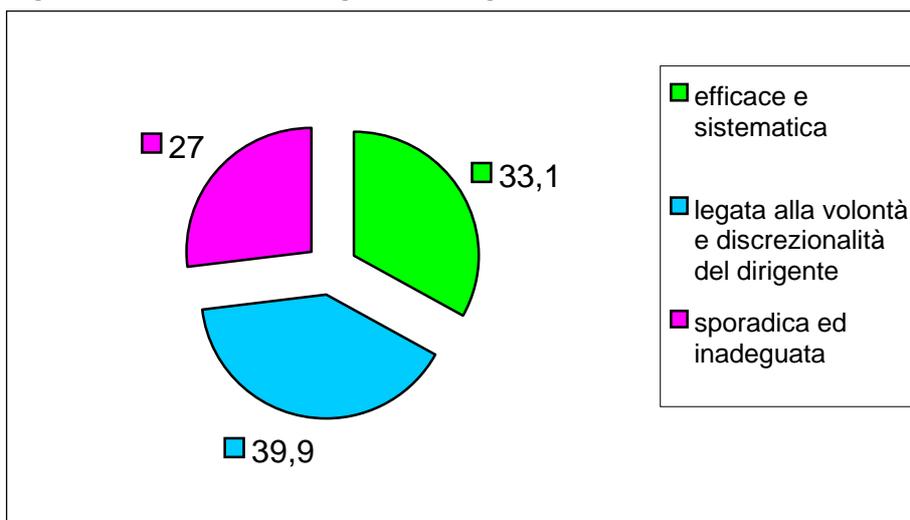
La comunicazione relativa agli accordi siglati nel territorio di appartenenza (Fig.4) è definita secondo pareri poco omogenei, ossia, per il 39,9% è "legata alla volontà e discrezionalità del dirigente", per il 33,1% è "efficace e sistematica" e per il restante 27% "sporadica ed inadeguata".

Quest'ultimo giudizio è diffuso soprattutto al Sud e nelle Isole (42,9%) e poco al Nord Ovest (14,8%), dove invece prevale la "volontà e la discrezionalità del dirigente" (55,6%), confermata anche nei non capoluoghi (52,8%) e maggiormente dalle donne (54%).

La comunicazione dell'accordo non sembra avere difatti modalità ben definite e sistematiche e le verifiche, dove vengono effettuate, non sono ancora considerabili nell'ambito delle azioni

sindacali organizzate: da una parte sono sporadiche e dall'altra spesso legate alla volontà e/o alla discrezionalità dei responsabili. Forse la minore strutturazione della fase post-accordo è data dal fatto che finora il sindacato ha concentrato sforzi e attenzione sull'obiettivo di instaurare un rapporto stabile con le amministrazioni così da continuare ad avere in futuro la possibilità di firmare accordi. In altre parole, è più importante giungere a firmare gli accordi, essendo la negoziazione con le amministrazioni un fenomeno nuovo, piuttosto che impegnarsi a farli rispettare, dovendo il sindacato guadagnarsi in primo luogo il riconoscimento della controparte.

Fig. 4 - La comunicazione degli accordi siglati nel territorio



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Le **modalità di diffusione dell'informazione** sono rintracciate “*attraverso inviti ad eventi*” (65,1%) “*attraverso manifesti e volantini affissi in luoghi pubblici*” (50,3%) ed “*attraverso comunicati sul sito web*” (31,5%). In misura inferiore, la comunicazione è veicolata attraverso “*comunicati o trasmissioni su radio e tv locali*” (20,1%), “*brochure e altri materiali informativi*” (18,1%) e tramite “*il servizio di numero verde*” (4%). Il totale non è pari a cento poiché erano possibili più risposte.

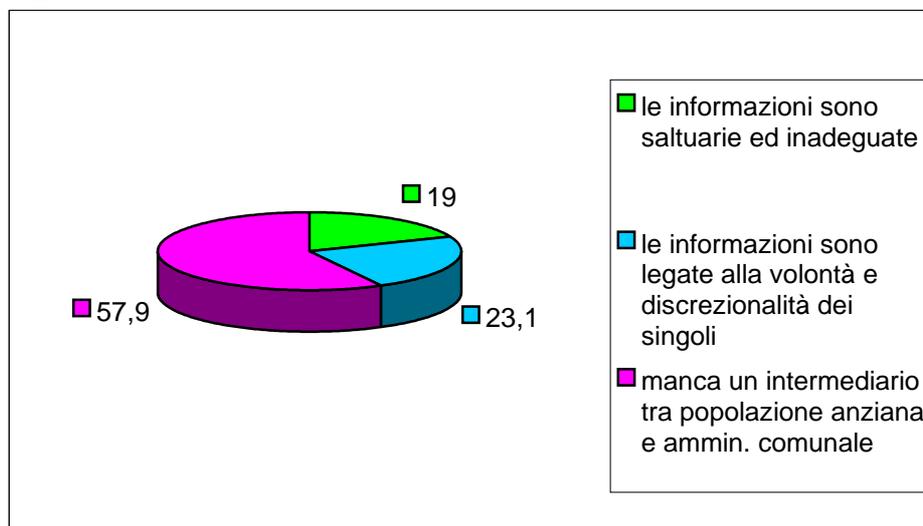
Secondo la ripartizione geografica, la diffusione dell'informazione attraverso inviti ad eventi avviene soprattutto nel Nord Ovest (85,2%) e nei capoluoghi (74%) ed in misura minore al Centro (55,6%) e nei non capoluoghi (55,6%).

L'affissione di manifesti e volantini in luoghi pubblici è diffusa soprattutto al Sud e nelle Isole (73,8%), mentre la forma comunicativa tramite web principalmente nel Nord Ovest (51,9%) e nei non capoluoghi e per lo più secondo la componente femminile.

I **punti di criticità** ravvisati **rispetto alla diffusione delle informazioni** (Fig.5) convergono per il 57,9% degli attori negoziali nella “*manca di un intermediario tra la popolazione anziana e l'amministrazione comunale*”, il 23,1% reputa che “*le informazioni sono legate alla volontà e discrezionalità dei singoli*” e il 19% ritiene che “*le informazioni sono saltuarie ed inadeguate*”.

L'assenza di un intermediario si attesta soprattutto al Centro (72,3%) e poco al Nord Ovest (40,7%), dove invece è presente la criticità di un'informazione legata alla discrezionalità del singolo. L'inadeguatezza delle informazioni è presente per lo più al Sud e nelle Isole.

Fig. 5 - Punti di criticità rispetto alla diffusione delle informazioni



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

La necessità di disporre di un referente che funga da tramite e da intermediario nei rapporti tra popolazione anziana e amministrazione comunale è più generale, vista la crescente complessità delle modalità di accesso ai servizi. Spesso infatti gli anziani non sono a conoscenza del fatto che il sindacato raggiunge delle intese con l'amministrazione comunale su alcune politiche sociali; questo porta ad immaginare che vi sia un'ampia quota di bisogni tra la popolazione anziana che rimangono sommersi ed insoddisfatti. Tale gap, oltre dall'effetto di dissuasione da attribuire alle complicità burocratiche, dipende appunto da un'insufficiente informazione sui provvedimenti negoziati, nonostante una certa attività di comunicazione dei risultati degli accordi. Si tratta soprattutto di iniziative di tipo congiunto, ma che hanno il limite di basarsi essenzialmente su volantini o assemblee, che, realisticamente, non sembrano essere sufficientemente capillari ed efficaci, mentre le assemblee pubbliche, non del tutto adatte allo scopo; il problema non è dunque tanto quello dell'esistenza o meno di comunicazione, quanto della sua capillarità ed adeguatezza, benché questo chiama in causa l'intervento delle amministrazioni locali.

Uno dei risvolti di quanto osservato sui limiti della comunicazione e più in generale delle fasi di attuazione degli accordi è il fatto che non necessariamente gli anziani che più avrebbero necessità di usufruire delle opportunità negoziate saranno in grado di farsi avanti per ottenere ciò di cui hanno diritto. In questo possono entrare in gioco molte variabili, legate anche alla personalità dei potenziali beneficiari ed è per questo motivo che sarebbero necessari monitoraggi a tappeto e analisi dei bisogni e degli orientamenti degli anziani; è difatti ipotizzabile che di fatto alcune persone rimarranno escluse dall'effettivo accesso a benefici di welfare, secondo un circolo vizioso per cui le persone realmente bisognose spesso non chiedono aiuto, le amministrazioni comunali si attivano prevalentemente per soddisfare i bisogni delle persone che lo chiedono, mentre le persone realmente bisognose, non vedendo interessamento, saranno ancora meno incentivate a chiedere. In conclusione, i beneficiari delle

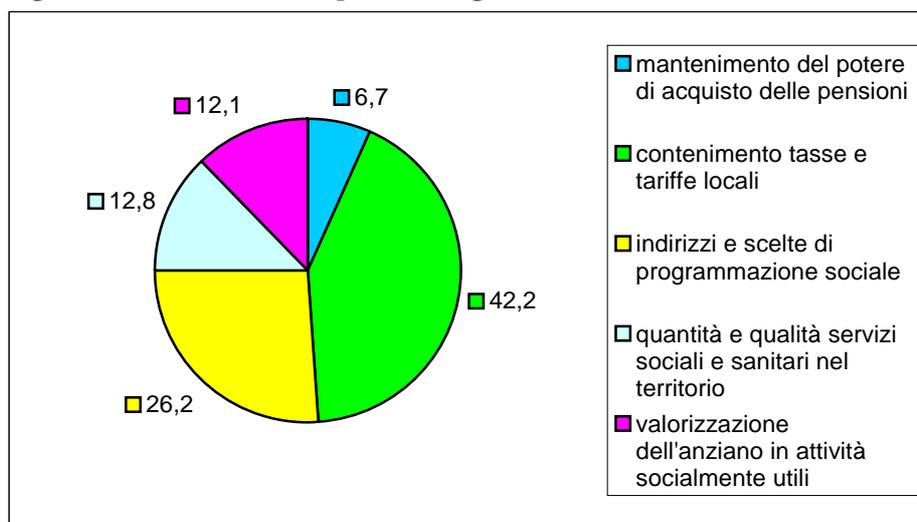
politiche pubbliche negoziate saranno quantitativamente e qualitativamente differenti a seconda del grado di accessibilità del welfare comunale, dei problemi tecnico-burocratici per accedervi e del grado di trasparenza dei bisogni. E' soprattutto qui che il sindacato dovrebbe cercare di attivarsi, anche introducendo come tema cruciale dei negoziati l'obiettivo dell'informazione capillare e della comunicazione nei due sensi, sia dal basso, da parte della popolazione, sia dall'alto, da parte dei responsabili delle politiche.

2.5 Risultati e punti critici

I risultati più rilevanti del processo negoziale ottenuti dallo Spi a livello locale (Fig.6), hanno interessato principalmente il "contenimento delle tasse e tariffe locali" (42,2%) e gli "indirizzi e scelte di programmazione sociale" (26,2%). Il "mantenimento del potere di acquisto delle pensioni" registra la percentuale più bassa (6,7%), mentre "la qualità e la quantità dei servizi sociali e sanitari presenti nel territorio" (12,8%) e "la valorizzazione dell'anziano in attività socialmente utili" (12,1%) presentano valori praticamente identici.

Per quanto riguarda il contenimento delle tasse e tariffe locali, gli incroci dei dati non riportano differenze significative, c'è una diffusione piuttosto omogenea nelle varie risposte. Le scelte di programmazione sociale è sensibilmente più diffusa al Nord Ovest (43%) e nei non capoluoghi e meno al Sud e nelle Isole (16,7%).

Fig. 6 - Risultati rilevanti del processo negoziale a livello locale



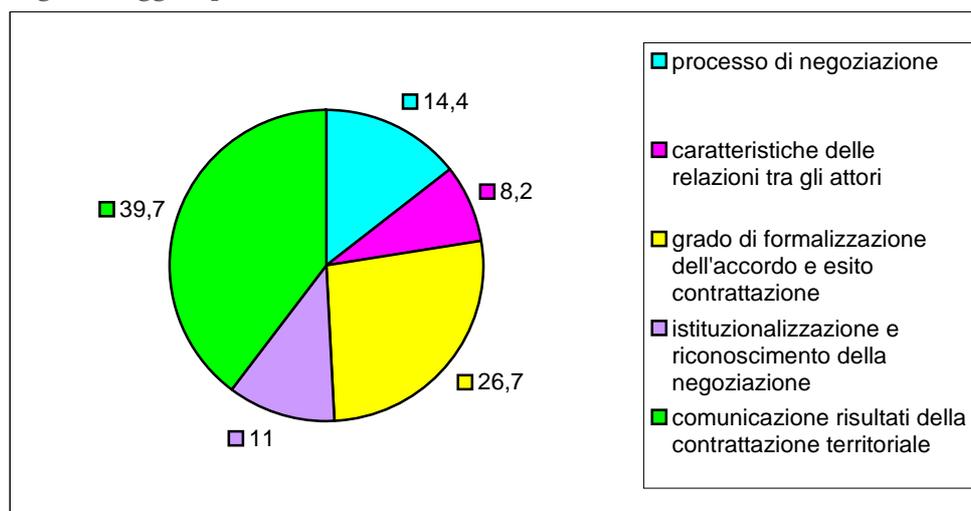
Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

I punti critici individuati a livello locale (Fig.7), riguardano principalmente "la comunicazione dei risultati della contrattazione territoriale (accordo o mancato accordo)" (39,7%) ed "il grado di formalizzazione dell'accordo e l'esito della contrattazione" (26,7%).

Per quanto concerne il primo aspetto, questo è piuttosto evidente nel Sud e nelle Isole (50%) e nei capoluoghi (48,7%) e poco nel Nord Est (31%). La seconda criticità è individuata per lo più al Centro (33,3%) e nei non capoluoghi (34,3%).

Gli altri punti critici individuati sono "il processo di negoziazione" (14,4%), "l'istituzionalizzazione ed il riconoscimento formale della negoziazione" (11%) e "le caratteristiche delle relazioni tra gli attori" (8,2%).

Fig. 7 - Maggiori punti critici a livello locale



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Gli aspetti critici individuati a livello locale, in un certo senso avvalorano e confermano le tematiche ritenute maggiormente pesanti e difficili nello svolgimento dell'attività lavorativa evidenziate precedentemente; al timore espresso di uno scarso ottenimento di risultati concreti, qui corrisponde un'incerta comunicazione dei risultati della contrattazione territoriale, resa tangibile dall'accordo o mancato accordo ed il relativo grado di formalizzazione dello stesso, che avvalorano o meno l'esito della contrattazione. Il terzo punto rilevato come critico è il processo di negoziazione stesso, che evidentemente non è ancora pienamente acquisito e consolidato nei vari passaggi; se una certa strutturazione dei processi negoziali riguarda essenzialmente la scelta dei temi e le dinamiche che portano al raggiungimento dell'accordo, ciò avviene molto meno per le dinamiche successive: ciò che succede dopo che l'accordo è stato firmato non è facilmente prevedibile e identificabile, e per diventarlo richiede l'azione del sindacato stesso che si preoccupi di verificare ciò che la controparte sta facendo per attuare quanto si è pattuito e divulgarlo ai cittadini anziani rappresentati; la sottoscrizione di un accordo rappresenta difatti, più che la conclusione di un percorso decisionale, la sua apertura.

Inoltre, come osservato precedentemente, la comunicazione e l'informazione degli accordi raggiunti non risultano propriamente adeguate, all'interno dei vari passaggi della procedura negoziale è opportuno fare salto di qualità sostanziale. La criticità nella diffusione di informazioni risiede in un'impostazione non sufficientemente strutturata: le procedure richiedono maggiore formalizzazione, attraverso la raccolta di istanze e informazioni, l'elaborazione delle richieste e la successiva comunicazione dei risultati; il processo informativo è più episodico che strutturato, e ciò a discapito di uno schema codificato di informazione.

3. Sostenere gli anziani. Un'indagine fra gli operatori dei servizi sindacali

Il **campione** intervistato è costituito da un totale di 150 persone, costituito per il 74% da uomini e dal restante 26% da donne, che rappresenta una percentuale piuttosto bassa, benché superiore rispetto alla componente femminile presente tra i sindacalisti; questo a testimonianza che nei servizi il ruolo delle donne è maggiormente consolidato rispetto ad una loro partecipazione a ruoli investiti di maggiore responsabilità ed autonomia.

Nell'analisi delle risposte si sono incrociate quattro distinte variabili: la provenienza geografica, Nord Ovest (15,3%), Nord Est (28%), Centro (26,7%), Sud ed Isole (30%), con un'ulteriore differenziazione tra capoluogo (38%) e non capoluogo (62%), la funzione lavorativa ricoperta (accoglienza e orientamento verso il sistema dei servizi Cgil, consulenza burocratica e disbrigo pratiche, consulenza fiscale, consulenza per servizi sanitari/domiciliari, consulenza per servizi sociali) (vedi Fig.1) e la componente di genere (maschile e femminile).

Il titolo di studio conseguito costituisce un ulteriore indizio che si ripartisce secondo quattro varianti: nessun titolo/licenza elementare (7,4 %), licenza media o avviamento professionale (44,6%), diploma di scuola media superiore (43,9%) e diploma universitario o laurea (4,1%).

Secondo una prima lettura dei dati, il quadro complessivo appare abbastanza positivo, traspare difatti un grado di soddisfazione piuttosto diffuso nei vari ambiti indagati e secondo la pluralità delle figure professionali intervistate; il filo conduttore che guida questa ricostruzione presenta una solidità che si fonda su processi ormai acquisiti e collaudati, benché perfettibili e necessari di un adeguamento rispetto ad una società che cambia velocemente.

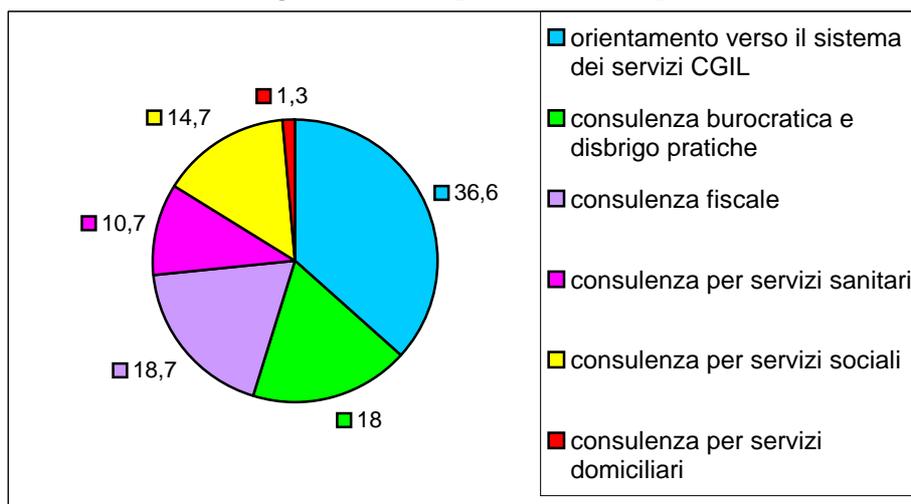
Nel restituire le informazioni, sono stati rispettati i quesiti e le sezioni del questionario di partenza, per mantenere il filo logico e la consequenzialità del percorso seguito.

3.1 L'ambiente di lavoro

L'inquadramento dell' **attività svolta** all'interno dello Spi dagli operatori sociali (Fig. 1), evidenzia un campione così ripartito: il 36,6% "nell'accoglienza e orientamento verso il sistema dei servizi Cgil", il 18,7% nella "consulenza fiscale", il 18% nella "consulenza burocratica e disbrigo pratiche", il 14,7% nella "consulenza per servizi sociali", il 10,7% nei "servizi sanitari" e l'1,3% nella "consulenza per i servizi domiciliari".

Per quanto riguarda la differenza di genere, il 74% del campione è costituito da uomini ed il 26% da donne. Si tratta di una percentuale piuttosto bassa, seppure superiore rispetto alla presenza femminile tra i sindacalisti.

Figura 1 - Attività prevalente nello Spi



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

In merito agli **anni di svolgimento** dell'attività lavorativa all'interno dello Spi, il 30,3% risponde "tra i sei ed i dieci anni", il 26,8% "oltre i dieci anni", il 24,8% "tra i due e i cinque anni" e il 18,1% "da meno di due anni".

Tra coloro che lavorano da più di dieci anni una buona percentuale si registra al Sud e nelle Isole. Più della metà del campione è dunque impiegato all'interno del sindacato da un tempo piuttosto considerevole.

Il **luogo di svolgimento** dell'attività coincide per il 60,7% del campione con "le leghe dello Spi", per il 37,3% con "le sedi della Cgil o del sistema dei servizi della Cgil" e solo per il 2% "in altre sedi".

Il primo dato è particolarmente diffuso nel Nord Ovest e raggruppa soprattutto gli addetti alla consulenza burocratica e per lo più le donne.

Nell'individuazione del **numero di altri operatori** che prestano servizio presso la struttura di appartenenza, il 46,9% del campione risponde "da 1 a 3", il 33,6% "da 4 a 6" ed il 19,5% "oltre 7". Se il primo dato è piuttosto uniforme nella ripartizione geografica, benché sia maggioritario nei non capoluoghi, il secondo si concentra maggiormente nel Sud e nelle Isole e presenta una percentuale elevata nella consulenza per servizi sanitari e domiciliari, mentre il terzo soprattutto nel Nord Ovest e nei capoluoghi.

Il **numero dei locali adibiti all'erogazione di servizi** nella propria struttura è giudicato dal 45,9% degli operatori sociali "sufficiente ma con delle difficoltà", dal 34,7% "ottimale per svolgere la mia attività", dal 16,7% "scarso ma accettabile" e dal 2,7% "del tutto inadeguato".

Il primo dato si attesta con valori elevati nel Nord Ovest (65,3%), il secondo con la medesima percentuale al Centro, al Sud e nelle Isole (40%), mentre il terzo nel Nord Est e secondo gli operatori sociali addetti alla consulenza per i servizi sociali con il valore maggiore.

Sommando i tre giudizi espressi, eccetto l' "ottimale", emerge che all'incirca il 67% del campione ritiene che il numero dei locali adibiti all'erogazione dei servizi non è scevro da critiche e comunque potrebbe essere migliorato.

Il **numero dei locali adibiti all'accoglienza dell'utenza** viene considerato dal 40,3% "ottimale per svolgere la mia attività", dal 40,2% "sufficiente ma con delle difficoltà", dal 16,8% "scarso ma accettabile" e dal 2,7% "del tutto inadeguato".

Secondo gli incroci basati sulla ripartizione geografica tali percentuali sono distribuite piuttosto uniformemente sul territorio nazionale, ed i valori più alti attengono per il primo dato gli operatori impegnati nei servizi sociali, per il secondo gli addetti ai servizi sanitari e per il terzo i consulenti burocratici.

Il giudizio espresso dagli intervistati in merito all' **adeguatezza dei locali** in cui si svolge la propria attività **alla normativa vigente**, è per l'83,3% del campione "adeguato", a fronte di un 10% che li reputa "non adeguati" e del 6,7% degli addetti che "non sa".

3.2 Strumentazione tecnica e formazione professionale

Alla domanda sull' **esistenza di un sistema informativo** (banca dati) funzionale allo svolgimento dell'attività lavorativa, l'88% del campione si esprime in maniera "positiva". Il 12%, che emette un giudizio "negativo", motiva la propria scelta con la carenza "di strumenti necessari (computer, internet etc.)".

L'alta percentuale di conferme positive relative all'esistenza di un sistema informativo e la corrispondenza tra il giudizio negativo espresso e la carenza di strumenti necessari individuati nel computer ed internet, insinua il dubbio che gli operatori sociali intervistati abbiano identificato il sistema informativo con l'esistenza concreta del pc e non con l'effettiva presenza di una banca dati capace di connettere sul territorio nazionale le molteplici sedi dello Spi.

In merito alla **partecipazione** degli operatori sociali a **corsi di formazione e di aggiornamento** utili allo svolgimento della propria attività, l'81,3% del campione ha risposto in maniera *“positiva”* e di questi, il 71,3% ha indicato quali tematiche portanti *“l'aggiornamento sulla normativa relativa alle materie di cui ci si occupa”* mentre il 23% *“l'aggiornamento tecnico-operativo”* ed il 5,7% *“l'aggiornamento sulle linee sindacali”*.

La prima tematica è stata indicata soprattutto dagli operatori addetti alla consulenza per i servizi sociali e sanitario-domiciliari, mentre la seconda è stata segnalata principalmente da chi si occupa di accoglienza ed orientamento.

Il 18,7% del campione, che ha risposto in maniera negativa circa la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento, non denota una particolare provenienza geografica, ma un valore più alto tra gli addetti ai servizi sociali.

Sempre al suddetto 18,7% è stato domandato se tali corsi formativi hanno visto la **partecipazione di altri operatori della struttura** di appartenenza, ed il 78,6% ha risposto in maniera *“affermativa”*, soprattutto nel Nord Est, al Sud e nelle Isole e secondo gli addetti all'accoglienza e all'orientamento.

3.3 Erogazione dei servizi

Per quanto riguarda l' **orario di sportello** della struttura di appartenenza, il 28% degli operatori sociali ha dichiarato *“tutti i giorni, solo la mattina”*, un secondo 28% *“tutte le mattine e qualche pomeriggio”*, ed un 26% *“tutti i giorni, mattina e pomeriggio”*; le opzioni *“soltanto alcuni giorni della settimana, mattina e pomeriggio”* e *“tutti i giorni, alternativamente la mattina o il pomeriggio”* sono state testimoniate rispettivamente del 11,3% e dal 6,7%.

Il primo dato emerge soprattutto nel Nord Est (50%), il secondo al Centro (45%) ed il terzo si concentra al Nord Ovest (52,2%) e nel Sud e nelle Isole (40%) e con una prevalenza di risposte date dagli addetti ai servizi sociali (40%).

I **carichi di lavoro** assegnati sono considerati dal 64,6% del campione *“normali”* e dal 24% *“pesanti”*; quest' ultima percentuale è alta soprattutto al Nord Ovest (52,2%) ed è espressa nei valori massimi dagli addetti all'accoglienza ed orientamento (30%) ed ai servizi sociali (29%).

Il 6,7% degli operatori di servizi definisce tali carichi *“eccessivi”* mentre il 4,7% *“leggeri”*.

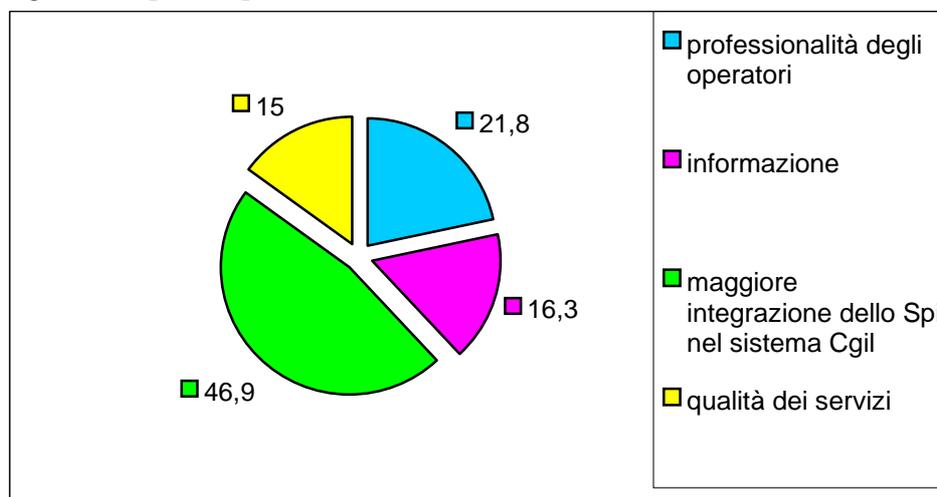
Sommando il giudizio espresso pesante ed eccessivo, risulta che più del 30% del campione ritiene che il carico di lavoro sia sproporzionato rispetto al ruolo ricoperto ed al tempo lavorativo impiegato.

Nell'**erogazione dei servizi** di tutela individuale, gli operatori sociali ritengono che sia **utile potenziare** (Fig. 2) *“una maggiore integrazione dello Spi nel sistema Cgil”* (46,9%), *“la professionalità degli operatori”* (21,8%), *“l'informazione”* (16,3%) e *“la qualità dei servizi”* (15%).

Il primo dato ha la percentuale più alta nel Sud e nelle Isole (58%), nei capoluoghi (55,4%) ed è stato espresso principalmente dai consulenti sanitari (66,6%) e sociali (60%) e dalla componente femminile (60%). La professionalità come elemento da potenziare si attesta soprattutto al Nord Est (34%) e per lo più secondo gli addetti alla consulenza burocratica (42,3%). L'informazione appare necessaria soprattutto nei non capoluoghi e dagli addetti all'orientamento.

Il potenziamento invocato dagli operatori sociali di una maggiore integrazione dello Spi nel sistema della Cgil, avvalorata un aspetto emerso successivamente relativo agli aspetti critici dell'attività lavorativa, ossia le relazioni ed il riconoscimento interno al sindacato stesso; se dal punto di vista dell'erogazione dei servizi e della soddisfazione dell'utenza, gli operatori intervistati comunicano un buon livello di soddisfazione, per quanto riguarda le relazioni ed il riconoscimento interno ed esterno, non si percepisce lo stesso grado di gratificazione ed orgoglio.

Figura 2 - Aspetti da potenziare nei servizi di tutela individuale

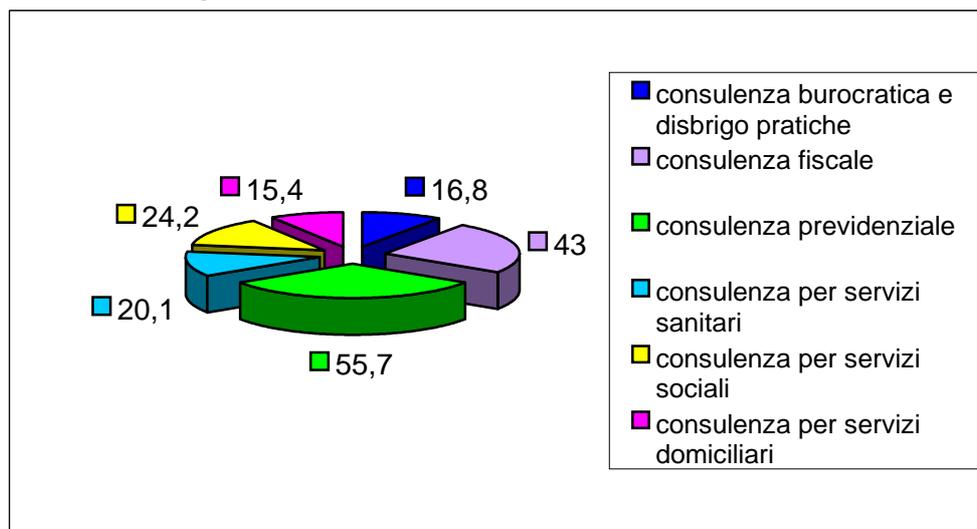


Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

In merito alle **richieste maggiormente avanzate dall'utenza nell'ambito della tutela individuale "tradizionale"** (Fig. 3), il campione ha evidenziato *"la consulenza previdenziale"* (55,7%), *"la consulenza fiscale"* (43%), *"la consulenza per servizi sociali"* (24,2%), *"la consulenza per servizi sanitari"* (20,1%), *"la consulenza burocratica e disbrigo pratiche"* (16,8%) e *"la consulenza per servizi domiciliari"* (15,4%).

La consulenza previdenziale viene espressa soprattutto al Nord Ovest (69,6%) e dagli addetti alla consulenza burocratica (66,7%) e fiscale (64,3%). Anche la consulenza fiscale come richiesta avanzata dall'utenza è presente al Nord Ovest (60,9%), mentre la consulenza per i servizi sociali si concentra per lo più nel Centro Italia (32,5%) e nei capoluoghi.

Figura 3 - Richieste avanzate nell'ambito della tutela tradizionale



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Enucleate le richieste dell'utenza, è stato domandato il **grado di soddisfazione** della stessa secondo il giudizio degli operatori sociali, per il 72,1% dei quali è *“abbastanza”*, per il 25,2% *“molto”* e per il 2,7% *“poco”*.

Se il primo dato è diffuso piuttosto uniformemente, il secondo viene espresso soprattutto nel Nord Est (39%) e dagli addetti alla consulenza burocratica.

Un approfondimento sulle **“nuove” domande di servizi di tutela individuale avanzate dall'utenza**, fondato su due possibili opzioni, ha evidenziato: la *“sanità (tutela dei diritti del malato e dei disabili)”* (58,7%), la *“consulenza per il sostegno al reddito”* (48%), la *“consulenza per servizi domiciliari (Adi, Servizi domiciliari, Telesoccorso, Assegno di cura)”* (44%), la *“consulenza per servizi residenziali (Rsa, casa comunità albergo, casa riposo, rette, casa protetta)”* (39,3%). Seguono la *“consulenza per altri servizi (badanti, pratiche per regolarizzare immigrati)”* (30%), le *“azioni a tutela del diritto alla casa”* (26%), la *“socialità (formazione, tempo libero, soggiorni vacanza, sicurezza)”* (23,3%), le *“azioni a tutela dei consumatori”* (21,3%), le *“azioni di orientamento iniziale per la fruizione dei servizi”* (20,7%) e le *“azioni a tutela dei diritti civili”* (18%).

La domanda di tutela sanitaria si concentra secondo la ripartizione geografica soprattutto al Nord Ovest (73,9%) ed è stata espressa soprattutto dagli addetti alla consulenza fiscale (75%) e dalle donne. Il sostegno al reddito viene testimoniato come richiesta dagli addetti alla consulenza fiscale (82,1%), mentre la consulenza per i servizi domiciliari dagli operatori di servizi sociali (54,5%) ed i servizi residenziali dagli addetti ai servizi sanitari e domiciliari (61,1%).

Rispetto ai **“nuovi” servizi di tutela individuale**, gli operatori intervistati hanno giudicato il **grado di soddisfazione dell'utenza** con *“abbastanza”* (73,3%), *“molto”* (14,7%) *“poco”* (10%) e *“per niente”* (2%).

Il grado di soddisfazione più alto si concentra nel Nord Est (23,8%) e in particolare secondo gli addetti all'accoglienza ed orientamento (21,8%) e dalle donne (23,1%).

In merito a possibili **elementi di criticità riscontrati dall'utenza nella fruizione dei servizi sindacali**, il 64% del campione ha risposto in maniera *“negativa”* ed il 36% *“positiva”*.

La percentuale più elevata di operatori che non riscontrano criticità, si attesta nel Sud e nelle Isole (78%), nei non capoluoghi (69%) e soprattutto da chi presta consulenza sanitaria e domiciliare. Coloro che riscontrano possibili criticità sono localizzati nel Nord Ovest (56,5%),

per lo più nei capoluoghi e dagli addetti alla consulenza burocratica (48%) e nell'esplicitare la **tipologia critica**, nella scelta di più opzioni, hanno segnalato le *“difficoltà legate alle complicanze burocratiche”* (38,9%) e la *“scarsa presenza di figure specializzate”* (27,8%), evidenziate entrambe da una percentuale di addetti alla consulenza fiscale. Seguono la *“scarsa informazione sui servizi offerti”* (22,2%), la *“scarsa preparazione degli operatori”* (18,5%), la *“difficoltà di inquadrare i propri bisogni”* (11,1%) e *“altre criticità”* (11,1%).

Gli **aspetti di soddisfazione** (Fig. 4) della propria attività lavorativa menzionati dalla maggior parte del campione sono *“il fatto di fornire aiuto alle persone anziane”* (94%) e *“la buona collaborazione con i colleghi”* (18%). Con percentuali più basse seguono *“il riconoscimento del proprio lavoro all'esterno del sindacato”* (15,3%), *“il fatto di essere all'altezza dei propri compiti”* (13,3%), *“il riconoscimento del proprio lavoro all'interno del sindacato”* (2,7%), e *“gli orari di lavoro”* (0,7%).

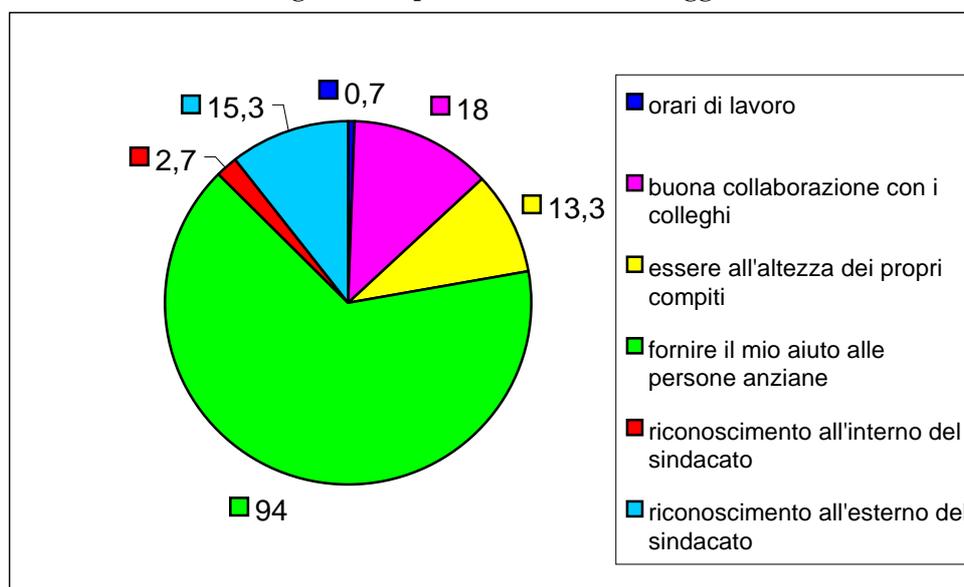
Se il primo aspetto è diffuso uniformemente rispetto agli incroci dei dati, il secondo è espresso per lo più dagli addetti all'accoglienza e orientamento (24%) e nel Nord Ovest.

Sia in tale domanda che nella successiva è stato possibile esprimere due opzioni.

Il fatto che gli operatori sociali identifichino la propria soddisfazione professionale nella possibilità di fornire aiuto alle persone anziane, evidenzia una forte motivazione nello svolgimento del proprio lavoro ed una coincidenza tra le motivazioni ideali e le linee ideologiche portanti del sindacato dei pensionati.

Un secondo elemento di gratificazione è rappresentato dalla costruttiva collaborazione con i colleghi, aspetto che tra i sindacalisti ha mostrato qualche carenza, registrando all'interno della stessa domanda, la percentuale più bassa.

Figura 4 - Aspetti che soddisfano maggiormente



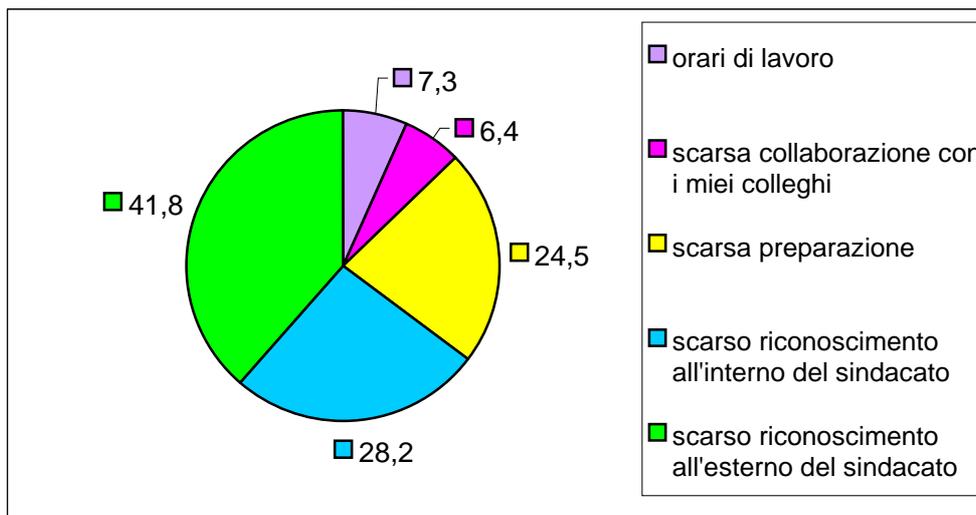
Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Gli **aspetti che pesano maggiormente** nello svolgimento dell'attività lavorativa (Fig. 5), sono identificati dal 41,8% del campione “*dallo scarso riconoscimento all'esterno del sindacato*”, dal 28,2% “*dallo scarso riconoscimento all'interno del sindacato*” e dal 24,5% “*dalla scarsa preparazione*”. Seguono “*gli orari di lavoro*” (7,3%) e “*la scarsa collaborazione con i colleghi*” (6,4%).

La carenza di riconoscimento esterno è segnalato soprattutto al Sud e nelle Isole (50%), nei non capoluoghi (46,4%), il riconoscimento interno per lo più dagli addetti ai servizi sociali (45%) e sanitario-domiciliari (39%) e particolarmente dalle donne (40,6%). La scarsa preparazione si evidenzia al Nord Ovest (50%) e dai consulenti fiscali (33,3%).

Gli operatori sociali hanno indicato, come elemento gravoso del proprio operare, la carenza di un pieno e soddisfacente riconoscimento sia all'interno che all'esterno del sindacato; soprattutto quest'ultimo è particolarmente avvertito come problematico e richiama l'attenzione su un eventuale analisi ed approfondimento delle strategie relazionali e comunicative esterne ed interne allo Spi.

Figura 5 - Aspetti che pesano maggiormente



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

3.4 L'informazione

La valutazione inerente la **publicizzazione dei servizi offerti dallo Spi** sul territorio, registra il 47,3% del campione esprimere “*si, abbastanza*”, il 26,7% “*si, bene*” ed il 26% “*no*”.

Quest'ultimo giudizio negativo si concentra nel Nord Est (40,5%), mentre “bene” è diffuso per lo più al Centro (35%) e dai consulenti sanitari (39%).

Sommando il giudizio equivalente a “si abbastanza” ed al “no”, si evince che la diffusione informativa nei territori potrebbe essere resa maggiormente efficace e capillare, potenziando magari gli strumenti che nel quesito successivo sono risultati scarsamente utilizzati.

Al campione che ha valutato con “abbastanza” e “bene” la pubblicizzazione dei servizi offerti, si è domandato **attraverso quali strumenti informativi viene organizzata l'informazione**, ed è emerso tale quadro: per il 78,4% “*attraverso manifesti e volantini affissi in luoghi pubblici*”, per il 27,9% “*attraverso brochure ed altri materiali informativi*” e per il 22,5% “*attraverso inviti ad eventi (convegni, seminari, assemblee)*”. Seguono con percentuali più basse “*comunicati o trasmissioni su radio e televisioni locali*” (10,8%), “*comunicati sul sito web*” (3,6%) ed “*il servizio di numero verde*” (0,9%). La percentuale complessiva non è pari a 100 per la possibilità di esprimere più opzioni.

Coloro che hanno **giudicato negativo il sistema informativo** territoriale (26%), hanno motivato la scelta con il fatto che c'è “*una scarsa attività informativa da parte dello Spi*” (43,6%) ed “*una scarsa capacità organizzativa*” (33,3%). Inoltre, per il 25,6% degli operatori sociali “*l'informazione è confusa*”, per il 20,5% c'è “*una scarsa attività informativa da parte del sistema dei servizi della Cgil*” e per il restante 2,6% c'è “*una scarsa attività informativa da parte delle Istituzioni (Comune, Asl, etc.)*”.

3.5 Rapporti e Sinergie

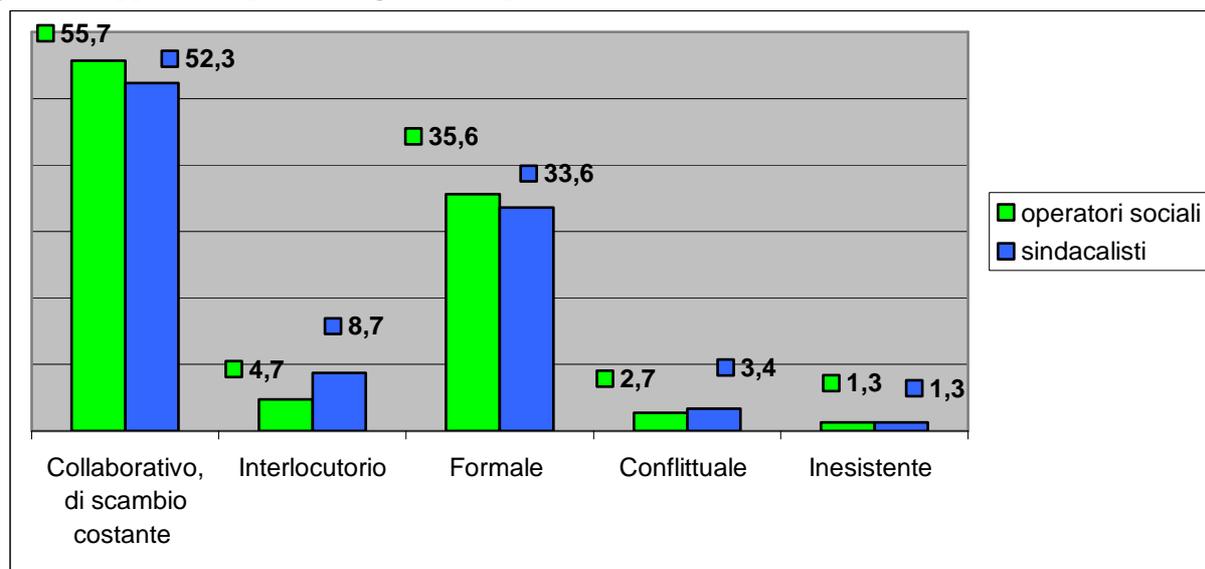
Il rapporto tra gli operatori negoziali e gli operatori dei servizi (Fig. 6), è definito dal campione “*collaborativo, di scambio costante*” (55,7%), “*formale*” (35,6%), “*interlocutorio*” (4,7%), “*conflittuale*” (2,7%), ed “*inesistente*” (1,3%).

Il primo dato raggiunge valori alti nel Nord Ovest (70%) ed è espresso soprattutto dai consulenti burocratici (88,5%), mentre il secondo è più diffuso al Centro (49%) e dai consulenti sanitari e domiciliari (89%).

In ogni caso il rapporto tra operatori sociali e negoziali è stato definito dal 96% degli intervistati “*efficace*” e solo dal 4% “*inefficace*”.

Interessante è a tal proposito confrontare le definizioni fornite al medesimo quesito da parte degli operatori dei servizi e dai sindacalisti. Come si evince dal grafico seguente, le percentuali si discostano tra loro di pochi punti, ed il rapporto è giudicato da entrambi come sostanzialmente collaborativo e di scambio costante, seppure permane in entrambi i casi circa la metà del campione che, cumulando gli altri giudizi, esprime una criticità da tenere in considerazione, in cui la traccia più evidente è la formalità delle relazioni intercorrenti.

Figura 6 - Rapporto tra operatori negoziati ed operatori di servizi



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

I rapporti tra gli operatori dello Spi ed il sistema dei servizi della Cgil sono definiti dal 72% degli intervistati “buoni”, dal 19,3% “discreti”, dal 8% “ottimi” e dal restante 0,7% “pessimi”. Il primo giudizio è più diffuso al Centro (85%) e dai consulenti sanitari (90%).

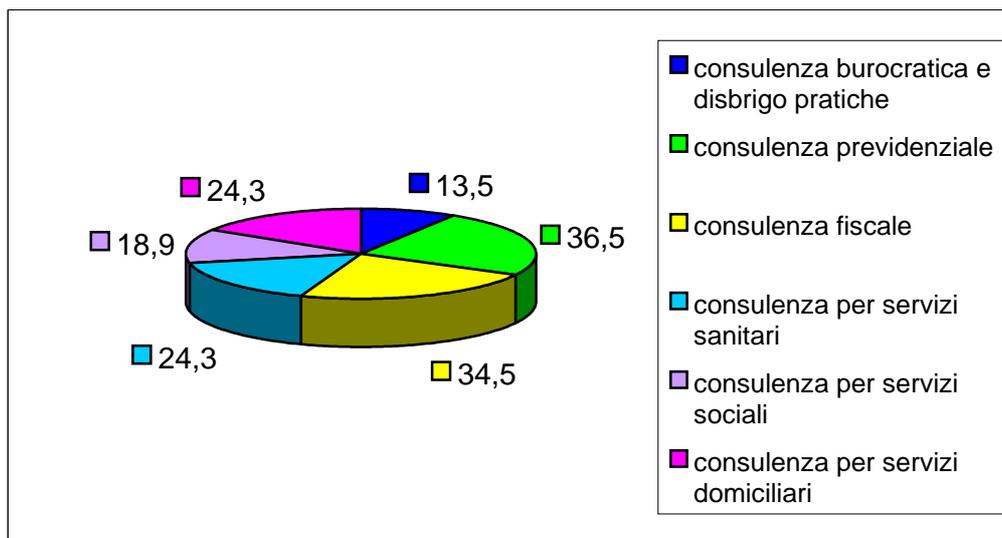
3.6 Servizi agli anziani

I servizi “tradizionali” rivolti agli anziani che secondo gli operatori sociali andrebbero implementati (Fig. 6), sono quelli che afferiscono alla “consulenza previdenziale” (36,5%), “consulenza fiscale” (34,5%), “consulenza per servizi sanitari” (24,3%), “consulenza per servizi domiciliari” (24,3%) “consulenza per servizi sociali” (18,9%) e “consulenza burocratica e disbrigo pratiche” (13,5%). Il totale non è pari a 100 per la possibilità di più scelte opzionali.

La consulenza previdenziale è segnalata per lo più al Sud e nelle Isole (46,5%) ed al Nord Ovest (43,5%), nei non capoluoghi (42,4%) e soprattutto dagli addetti ai servizi sociali (42,9%) e alla consulenza burocratica (41%). L’implementazione a favore della consulenza fiscale emerge soprattutto al Centro (55%), secondo i consulenti sanitari (55,6%) e dal genere femminile; il favore di potenziamento della consulenza per servizi domiciliari, si esprime nel Nord Ovest (52,2%), nei capoluoghi (30,4%) e principalmente secondo i consulenti fiscali (44,4%).

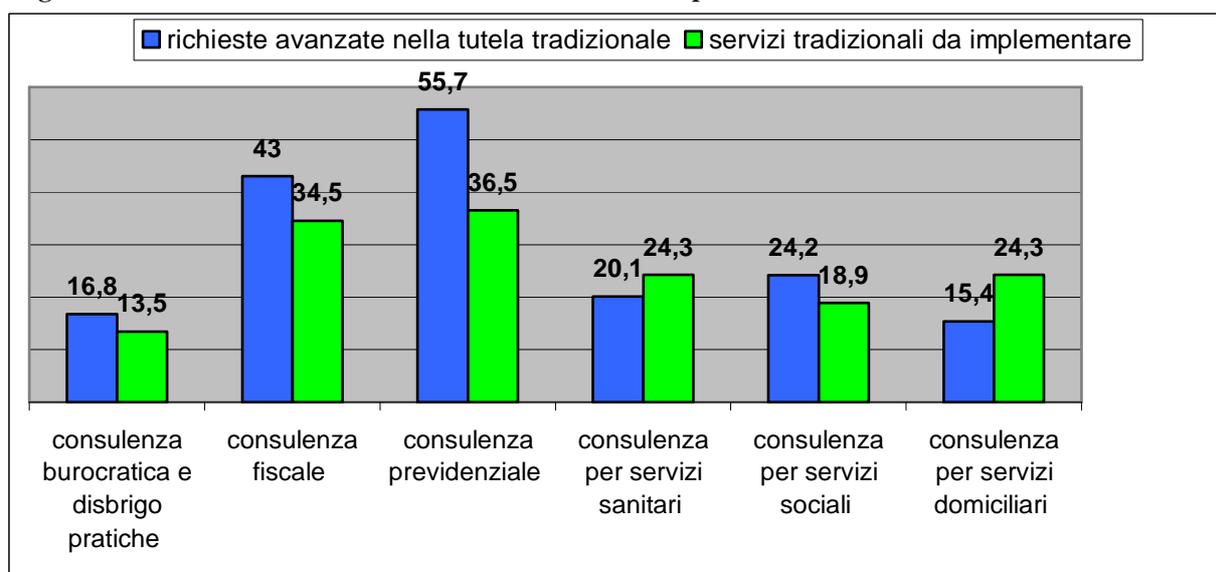
Un successivo confronto (Fig. 8) tra le richieste avanzate dall’utenza nell’ambito della tutela individuale tradizionale ed i relativi servizi da implementare, rivelano nelle percentuali più alte, relative alla consulenza fiscale e previdenziale, ed in entrambi i quesiti, un giudizio coincidente.

Figura 7 - Servizi tradizionali da implementare



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

Figura 8 – Confronto tra servizi tradizionali richiesti e da implementare



Fonte: Elaborazioni Ires su dati di indagine

I servizi “nuovi” rivolti agli anziani che secondo gli operatori sociali andrebbero implementati, sono quelli che afferiscono alla “sanità” (56,4%), “consulenza per il sostegno al reddito” (44,3%), alla “consulenza per i servizi domiciliari” (34,9%) ed alla “consulenza per i servizi residenziali” (34,2%). Seguono la “socialità (formazione, tempo libero, soggiorni vacanza, sicurezza)” (26,8%), la “consulenza per altri servizi (badanti, pratiche per regolarizzare immigrati)” (24,2%), le “azioni a tutela dei consumatori” (23,5%), le “azioni a tutela del diritto alla casa” (20,1%), le “azioni di orientamento iniziale per la fruizione dei servizi” (19,5%) e le “azioni a tutela dei diritti civili” (11,4%).

Anche per questa domanda è stato possibile esprimere due opzioni.

Per quanto riguarda la sanità, coloro che sono maggiormente a favore di un’implementazione sono gli addetti alla consulenza fiscale e per quanto attiene alla ripartizione geografica c’è omogeneità. Il sostegno al reddito registra un’alta percentuale al Centro (57,5%) e secondo i consulenti fiscali (60,7%); la consulenza per i servizi domiciliari andrebbe potenziata nel Nord

Ovest (56,5%), e per lo più secondo gli operatori dei servizi sociali (57,1%), che sostengono con la percentuale più alta anche l'implementazione della consulenza relativa ai servizi residenziali (47,6%), sentiti maggiormente nei non capoluoghi.

Al quesito relativo al potenziale **ampliamento del bacino d'utenza degli anziani** che si rivolgono allo Spi locale, l'83,3% degli intervistati hanno risposto *“positivamente”*, mentre il 16,7% in modo *“negativo”*. Quest'ultimo parere si concentra per lo più al Centro (25%), ed secondo gli operatori della consulenza burocratica (26%).

In base a tale risposta emerge dunque la sensazione diffusa di una possibile estensione del bacino d'utenza dei servizi rivolti agli anziani, da tenere presente nell'ottica di un potenziamento a livello territoriale sia dei servizi offerti che dei fruitori coinvolti.

Ai rispondenti in modo positivo si è domandato di indicare **i limiti che impediscono l'ampliamento del bacino d'utenza**, che sono identificati nella *“scarsa conoscenza dei servizi offerti dallo Spi”* (58,3%), dalla *“scarsa fiducia nei servizi offerti dallo Spi”* (17,4%) e *“dalla difficoltà di accesso ai servizi”* (15,7%). Seguono con percentuali più basse *“l'eccessiva burocrazia”* (7,8%), *“la scarsa risposta dello Spi ai bisogni manifestati”* (7%) e *“la scarsa corrispondenza tra servizi offerti e bisogni reali”* (3,5%).

La scarsa conoscenza viene rintracciata per lo più nel Nord Est e dagli addetti alla consulenza burocratica (75%) e sanitaria (73,3%). La difficoltà di accesso ai servizi emerge al Nord Ovest (26,3%), e secondo i consulenti fiscali (27,3%).

Gli operatori sociali intervistati identificano il **tipo di utenza** che usufruisce dei servizi offerti direttamente dallo Spi *“in prevalenza negli iscritti allo Spi”* (69,6%), *“in un buon numero di non iscritti”* (15,5%) e *“in iscritti e non iscritti in ugual misura”* (14,9%).

Il secondo dato è presente soprattutto al Centro, nei capoluoghi e secondo gli addetti alla consulenza burocratica, mentre il terzo dato registra un valore percentuale alto per i consulenti fiscali.

In conclusione, si è domandata orientativamente **la percentuale di anziani che si iscrive allo Spi dopo aver usufruito dei servizi erogati dall'organizzazione**, che è stata identificata dal 56,8% del campione *“tra il 10 e il 30 per cento”*, dal 15,8% da *“meno del 10 per cento”*, dal 14,4% *“tra il 31 e il 50 per cento”* e dal 13% *“oltre il 50 per cento”*.

La prima percentuale fornita ha valori alti al Centro (69,2%) e per il 90% degli addetti ai servizi sanitari; la seconda percentuale emerge al Centro e nel Nord Est ed è espressa da chi svolge attività di accoglienza (30,2%). Infine, la percentuale tra il 31 e il 50 per cento degli anziani che scelgono di iscriversi si attesta soprattutto nel Nord Ovest, tendenzialmente nei capoluoghi e per lo più secondo i consulenti dei servizi sociali e in misura maggiore donne.

Nota metodologica

L'indagine ha teso ad indagare le cause di successo e di criticità dell'azione negoziale e di sviluppo della cittadinanza sociale svolta dallo Spi concentrandosi sui fattori individuati, nella fase di impostazione, come determinanti. Sono state pertanto esplorate le percezioni e le valutazioni di quattro gruppi di soggetti (over 65 iscritti e non iscritti allo Spi, soggetti negoziali e operatori dei servizi sindacali territoriali):

- a) agli over 65 sono state principalmente poste domande sulla conoscenza e l'apprezzamento/non apprezzamento dei diversi profili d'attività svolti dal sindacato, senza altresì omettere di indagare le modalità di contatto e di conoscenza che gli anziani di cui gli anziani ritengono di poter disporre nei confronti del sindacato. Sono stati intervistati sia anziani iscritti, sia, in misura minore, non iscritti (cfr. questionari 1 e 2, allegati);
- b) ai quadri sindacali impegnati nelle attività negoziali sia degli operatori dei servizi Spi attivi nei territori sono state principalmente poste domande sulle condizioni e le modalità di espletamento dei loro compiti e funzioni in rapporto alla *membership* (cfr. questionari 3 e 4, allegati).

Il numero totale delle interviste, che sono state realizzate nel periodo compreso **tra maggio e giugno 2007**, è stato pari a **1.400**, di cui:

- 1.000 agli over 65 **iscritti** allo Spi
- 100 agli over 65 **non iscritti** allo Spi
- 150 ai **sindacalisti**
- 150 agli **operatori** dei servizi Spi.

Per la definizione del campione rappresentativo del primo gruppo siamo partiti da tre universi di riferimento: Popolazione residente complessiva al 1° gennaio 2006; Popolazione residente con età superiore a 65 anni, al 1° gennaio 2006; Popolazione iscritta al Sindacato Pensionati Italiani (SPI – CGIL), anno 2005.

La scelta di queste variabili è stata effettuata dopo un'attenta analisi dei dati a disposizione tra i quali, oltre a quelli appena citati, vi erano: il numero di accordi siglati nei vari territori, il numero di leghe o sedi SPI negli stessi territori e l'ampiezza demografica dei comuni o delle province in cui avrebbe dovuto avere luogo l'indagine. La parzialità di dati che ha caratterizzato queste ultime tre variabili, tuttavia, non ci ha consentito, pur avendo utilizzato un approccio statisticamente flessibile, di procedere seguendo un criterio uniforme.

Confrontando i tre modelli di campionamento, ci siamo sentiti di escludere quello basato sulla popolazione residente complessiva.

Se avessimo deciso, infatti, di utilizzare tale modello avremmo corso il rischio di adottare un criterio troppo generico che non ci avrebbe consentito di indagare il fenomeno nella sua complessità reale.

La condizione strutturale di appartenenza alla fascia di popolazione in età anziana, nel nostro caso, è sembrata determinante e si è concretizzata principalmente nel secondo modello, quello relativo alla popolazione over 65 e nel terzo, inerente gli iscritti al Sindacato. Il campione basato sull'universo degli over 65 e quello sugli iscritti portano con sé, infatti, un criterio di appartenenza, indiretta nel primo caso e diretta nel secondo, dal quale non si poteva prescindere per il conseguimento del nostro scopo conoscitivo.

Alla luce di tali considerazioni, il campione degli iscritti, calcolato sulla base del numero di **iscritti** allo SPI nelle 20 Regioni italiane e della relativa incidenza a livello territoriale, è risultato quello maggiormente rappresentativo.

Dei 1007 anziani intervistati, il 97,6% ha dichiarato di essere iscritto al Sindacato dei Pensionati italiani, l'1,5% di essere stato iscritto in passato e lo 0,9% di non aver ancora rinnovato la propria iscrizione nell'anno in corso.

Tra coloro che sono attualmente iscritti (97,6%), poi, il 54,7% è costituito da donne e il restante 45,3% da uomini. Sempre considerando gli iscritti, il 46% circa ha un'età compresa tra i 53 e i 69 anni, il 20% tra i 70 e i 74 anni e, infine, il 32% supera i 74 anni.

Prendendo in esame la ripartizione geografica data dal sistema di campionamento, i nostri intervistati sono così distribuiti sul territorio: 24,2% Nord Ovest; 28% Nord Est; 22,7% Centro; 25,1% Sud e Isole.

L'aver assunto come universo di riferimento il numero di iscritti al Sindacato non ci ha obbligato di per sé a limitare l'indagine soltanto a coloro che risultano tesserati. In tal senso, abbiamo elaborato un campione¹⁶, che potremmo definire “di controllo”, composto da anziani **non iscritti** al Sindacato e che abbiamo utilizzato come ulteriore termine di confronto e riflessione.

Anche nel caso dei non iscritti, per la costruzione del campione, siamo partiti dai dati ISTAT relativi alla Popolazione residente al 1° gennaio 2006 per definire il quadro demografico dei 20 Capoluoghi di Regione italiani. Il passaggio successivo è stato quello di calcolare l'incidenza percentuale, ovvero il peso della popolazione over 65 residente in ogni singola provincia rispetto al totale regionale. La distribuzione percentuale che ne è derivata è stata poi rapportata al numero di interviste da realizzare su territorio (100 interviste).

La distribuzione delle interviste scaturita da questo primo tentativo di campionamento prevedeva un numero di interviste troppo esiguo per potersi considerare rappresentativo della realtà indagata.

Il secondo passaggio ha visto come base di partenza la ripartizione territoriale standard adottata anche dall'Istat che suddivide il territorio nazionale in “Nord, Centro e Sud”.

Scegliendo due Comuni per ogni ripartizione territoriale siamo giunti ad individuare un numero complessivo di 6 città.

La distribuzione delle interviste scaturita da questa seconda ipotesi di campionamento avrebbe costituito sicuramente un'ipotesi più valida rispetto alla precedente, tuttavia, anche alla luce dei nostri obiettivi, ha messo in evidenza alcuni limiti. Primo fra tutti quello di rappresentare solo uno dei modelli cittadini, quello della grande città. Molti studi realizzati sul tema della contrattazione, infatti, rivelano che uno degli elementi che maggiormente incidono sulla conoscenza e sulla percezione delle persone anziane è proprio l'ampiezza demografica del Comune.

Nel tentativo di sopperire a tale mancanza abbiamo individuato altre due tipologie di comuni che rappresentassero anche le classi dimensionali inferiori. Partendo quindi dalla stessa ipotesi, abbiamo individuato due Comuni da affiancare ad ognuna delle 6 città. La scelta di questi nuovi Comuni è stata parzialmente casuale¹⁷, nel senso che i Comuni sono stati selezionati sulla base della popolazione residente e, più precisamente, rappresentano ampiezze demografiche “piccole” (fino a 10.000) e “medie” (circa 50.000).

¹⁶ Il campione è composto da 100 individui, intervistati sul territorio. Il numero di interviste complessive da realizzare sul territorio nazionale (100) ci ha costretto inevitabilmente ad effettuare alcune scelte preliminari sulle variabili di riferimento da considerare.

¹⁷ Nel rispetto dell'ampiezza demografica potrebbero essere individuati anche altri Comuni.

Per la definizione del gruppo dei **Sindacalisti** e per quello degli **Operatori** dei servizi da intervistare ci si è avvalsi delle informazioni forniteci dallo Spi. In accordo con la categoria, e dopo aver individuato un piano di distribuzione delle interviste territorialmente simmetrico con quello dei gruppi d'anziani, la scelta degli intervistati è stata nominativa e si è basata sugli elenchi dei dipendenti nei diversi territori definiti.

ALLEGATI:

- a) Questionario agli anziani **iscritti** allo Spi
- b) Questionario agli anziani **Non iscritti** allo Spi
- c) Questionario ai **Sindacalisti**
- d) Questionario agli **Operatori** dei servizi

QUESTIONARIO AGLI ANZIANI ISCRITTI ALLO SPI

L'Ires nazionale sta svolgendo un'indagine per conto dello Spi-Cgil sulla percezione e valutazione dello stesso da parte di un campione di popolazione formato da pensionati. L'indagine si inserisce all'interno del Bilancio Nazionale Spi che sarà certificato dalla Fondazione Caesar.

Il questionario rappresenta uno strumento di conoscenza e di analisi in merito alle attività di rappresentanza e tutela svolte dal Sindacato dei Pensionati italiani (Spi-Cgil) utile per individuare parametri virtuosi di riferimento, sia sulle attività intraprese, che sull'individuazione di nuove strategie cui orientare la contrattazione e i servizi sindacali. A tal fine Le chiediamo la sua disponibilità nel rispondere alle domande del seguente questionario garantendole che i dati e le informazioni verranno trattati in forma anonima.

Conoscenza dello Spi

1) È iscritto allo Spi?

- Sì
- No

2) Da quanti anni è iscritto allo Spi?

- Da 1 a 5 anni
- Da 6 a 10 anni
- Da 11 a 15 anni
- Da 16 o più anni

3) Come è venuto a conoscenza dello Spi?

- Ero già iscritto al sindacato
- Da amici/conoscenti iscritti
- Attraverso giornali/pubblicità
- Attraverso alcune iniziative realizzate dal sindacato sul territorio

4) Pensa che lo Spi sia soprattutto:

- Un'organizzazione che tutela le pensioni
- Un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani
- Un'organizzazione che tutela i lavoratori
- Un'organizzazione che contribuisce al miglioramento dei servizi sociali e sanitari nel territorio
- Un'organizzazione che offre servizi (ad esempio: espletamento di alcune prassi burocratiche come la dichiarazione dei redditi)
- Un'organizzazione che offre la possibilità di partecipare politicamente

Rapporti con lo Spi

5) Quali sono i motivi per cui si è iscritto allo Spi?

- Per un'affinità di ideali
- Per una continuità con la mia storia passata
- Per il desiderio di partecipare alla vita politica e sociale
- Per ricevere servizi / tutele

6) Frequenta la sede dello Spi?

- Sì (vai alla domanda 8)
- No (vai alla domanda 7)

7) In ogni caso, sa dove è la sede dello Spi del suo Comune?

- Sì (vai alla domanda 10)
- No (vai alla domanda 10)

8) Se la frequenta, può dirci con quale periodicità?

- Occasionalmente, quando capita
- Episodicamente, solo per motivi specifici
- Regolarmente, almeno una volta al mese
- Regolarmente, almeno una volta a settimana
- Regolarmente, tutti i giorni

9) Se la frequenta può dirci perché?

- Partecipazione politica, mi interessa dare il mio contributo alla definizione degli assetti sociali del mio Paese
- Socialità, per me rappresenta un luogo di confronto e scambio
- Perché mi segue nell'assistenza previdenziale
- Per l'assistenza fiscale
- Per l'assistenza sanitaria/sociale
- Per l'assistenza abitativa

10) Se non la frequenta, può dirci perché?

- È troppo distante da casa mia
- La sede non è facilmente accessibile (barriere architettoniche)
- Non mi interessa
- Non sono d'accordo con le modalità e l'impostazione che vengono date al confronto

Conoscenza, utilizzo e valutazione delle attività svolte dallo Spi

11) Al di là dei servizi offerti, pensa di conoscere l'insieme delle attività dello Spi?

- Sì, bene (vai alla domanda 11a)
- Abbastanza (vai alla domanda 11a)
- No (vai alla domanda 11b)

11a) Se sì o abbastanza, attraverso quale dei seguenti strumenti informativi ne viene a conoscenza?

- Attraverso brochure e altri materiali informativi
- Attraverso inviti ad eventi (convegni, seminari, assemblee, etc.)
- Attraverso manifesti e/o volantini affissi in luoghi pubblici
- Attraverso comunicati o trasmissioni su radio e televisioni locali
- Attraverso comunicati sul sito web
- Attraverso il servizio di numero verde

11b) Se no, per quale motivo?

- C'è una scarsa attività informativa da parte dello Spi
- L'informazione è confusa
- Ho poco interesse a conoscere le attività dello Spi

12) Nell'insieme pensa che lo Spi si impegni abbastanza a difesa degli interessi degli anziani e dei pensionati?

- Sì, molto
- Sì, abbastanza
- No, poco
- No, per nulla

13) In ogni caso, ritiene che i risultati ottenuti dallo Spi abbiano interessato principalmente:

- mantenimento del potere di acquisto delle pensioni
- contenimento delle tasse e tariffe locali
- indirizzi e scelte di programmazione sociale
- quantità e qualità dei servizi sociali e sanitari presenti nel territorio (Telesoccorso, sostegno rette case di riposo, pasti caldi a domicilio, abitazione, affitti, trasporto urbano)
- valorizzazione dell'anziano come risorsa in attività socialmente utili

14) Ha mai usufruito di servizi offerti direttamente dallo Spi?

- Sì (*vai alla domanda 14a*)
- No (*vai alla domanda 14b*)

14a) Se sì, di quali servizi ha usufruito?

- consulenza burocratica e disbrigo pratiche
- consulenza fiscale
- consulenza per servizi sanitari
- consulenza per servizi sociali
- consulenza per servizi domiciliari

14b) Se no, perché?

- Ho scarsa fiducia nei servizi offerti dallo Spi
- Non so cosa mi potrebbe offrire in termini di servizi
- Ho tentato ma lo Spi si è dimostrato poco attrezzato a rispondere ai bisogni manifestati
- Trovo difficoltà ad accedere ai servizi (orari scomodi, scarsità di personale)
- C'è un'eccessiva burocrazia
- Non ne ho avuto bisogno

Partecipazione sociale e valorizzazione della risorsa anziano

15) Pensa che lo Spi faccia abbastanza per valorizzare gli anziani come risorsa attiva per la società?

- Molto (*vai alla domanda 15a*)
- Abbastanza (*vai alla domanda 15a*)
- Poco (*vai alla domanda 15b*)
- Niente (*vai alla domanda 15b*)

15a) Se la risposta è molto o abbastanza, mi può fare un esempio?

- Ritengo che lo Spi accresca la fiducia nel ruolo sociale degli anziani
- Ritengo che lo Spi svolga un ruolo determinante nei confronti degli Enti locali per la valorizzazione dell'anziano in programmi specifici
- Lo Spi permette a me e ad altri anziani di partecipare alla società attraverso la sua azione

15b) Se la risposta è poco o niente, che cosa dovrebbe fare lo Spi?

- Avere più convinzione e fiducia nel ruolo sociale degli anziani come risorsa
- Svolgere un ruolo più incisivo nei confronti degli Enti Locali affinché organizzino luoghi e momenti per valorizzare l'anziano
- Coinvolgere maggiormente gli anziani nei ruoli significativi delle strutture

Rappresentazione di sé e identità

16) In quale delle seguenti definizioni si riconosce maggiormente in qualità di pensionato?

- Un soggetto a cui viene attribuito un valore sociale debole
- Una risorsa da valorizzare
- Una persona dotata di esperienza e in grado di trasmettere dei valori
- Un ex lavoratore che ha diritto al riposo e alla tranquillità

17) Crede che lo Spi sia in grado di valorizzare la sua identità di pensionato?

- Sì (*vai alla domanda 18*)
- No (*vai alla domanda 17a*)

17a) Se no, perché?

- Non dà continuità alla mia identità di ex lavoratore
- Non mi sento abbastanza tutelato nei miei interessi economici, faccio fatica ad arrivare alla fine del mese
- Non è capace di creare abbastanza interesse intorno al valore della vecchiaia
- Non è abbastanza attivo nel promuovere la cittadinanza sociale degli anziani e delle fasce sociali più deboli
- Non valorizza il pensionato come risorsa
- Non rappresenta abbastanza i bisogni e le necessità dei pensionati

Suggerimenti allo Spi

18) Che cosa desidera in più dallo Spi?

- Niente, sono soddisfatto
- Più iniziativa sindacale
- Una maggiore capacità gestionale ed organizzativa
- Più attenzione alla dimensione delle relazioni umane
- Più servizi / tutele

19) Cosa dovrebbe valorizzare maggiormente lo Spi dei suoi iscritti?

- Il loro tempo
- La loro memoria
- Le loro conoscenze
- La loro esperienza

Dati personali

Età /.../.../

Sesso

- Maschio
- Femmina

Comune di residenza (*Specificare anche la Provincia*)

.....

Da quanti anni è in pensione?

- Da 1 a 5 anni
- Da 6 a 10 anni
- Da 11 a 15 anni
- Da 16 o più anni

Con chi vive?

- Da solo
- Coniuge/convivente
- Figli
- Altri parenti
- Amici/conoscenti

Titolo di studio conseguito

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media o avviamento professionale
- Diploma di scuola media superiore
- Diploma universitario o Laurea

Quando lavorava quale era la sua posizione nella professione?

Lavoravo alle dipendenze come

- Dirigente
- Direttivo, quadro
- Impiegato intermedio
- Capo operaio, operaio subalterno e simili

Lavoravo da autonomo come

- Imprenditore
- Libero professionista
- Socio di cooperativa di produzione di beni e servizi
- Coadiuvante

QUESTIONARIO AGLI ANZIANI NON ISCRITTI ALLO SPI

L'Ires nazionale sta svolgendo un'indagine per conto dello Spi-Cgil sulla percezione e valutazione dello stesso da parte di un campione di popolazione formato da pensionati non iscritti al Sindacato. L'indagine si inserisce all'interno del Bilancio Nazionale Spi che sarà certificato dalla Fondazione Caesar.

Il questionario rappresenta uno strumento di conoscenza e di analisi in merito alle attività di rappresentanza e tutela svolte dal Sindacato dei Pensionati italiani (Spi-Cgil) utile per individuare parametri virtuosi di riferimento, sia sulle attività intraprese, che sull'individuazione di nuove strategie cui orientare la contrattazione e i servizi sindacali. A tal fine Le chiediamo la sua disponibilità nel rispondere alle domande del seguente questionario garantendole che i dati e le informazioni verranno trattati in forma anonima.

Conoscenza dello Spi

1) Attualmente è iscritto allo Spi?

- Sì (*non proseguire*)
- No

2) In ogni caso, sa che cos'è lo Spi?

- Sì
- No (*non proseguire*)

3) Reputa che lo Spi sia soprattutto:

- Un'organizzazione che tutela le pensioni
- Un'organizzazione che tutela i diritti degli anziani
- Un'organizzazione che tutela i lavoratori
- Un'organizzazione che contribuisce al miglioramento dei servizi sociali e sanitari nel territorio
- Un'organizzazione che offre servizi (ad esempio: espletamento di alcune prassi burocratiche come la dichiarazione dei redditi)
- Un'organizzazione che offre la possibilità di partecipare politicamente

4) Quando lavorava, era iscritto al sindacato?

- Sì
- No (*vai alla domanda 4b*)

4a) Se si, perché non è più iscritto?

- Per dissenso
- Per demotivazione
- Non mi sento sufficientemente rappresentato
- Sono rimasto deluso e mi sono iscritto ad un altro sindacato
- Mi iscriverei se lo Spi mi offrissi servizi di buona qualità

4b) Quali sono i motivi per cui non è mai stato iscritto al Sindacato?

- Per dissenso
- L'iscrizione al sindacato non rientra nel mio stile di vita
- Per disinteresse
- Non mi serve
- Perché il sindacato non si impegna abbastanza in difesa dei suoi iscritti

5) In ogni caso, ritiene che lo Spi abbia ottenuto risultati:

- nel mantenimento del potere di acquisto delle pensioni
- nel contenimento delle tasse e tariffe locali
- negli indirizzi e nelle scelte di programmazione sociale

- nella quantità e qualità dei servizi sociali e sanitari presenti nel territorio (Telesoccorso, sostegno rette case di riposo, pasti caldi a domicilio, abitazione, affitti, trasporto urbano)
- nella valorizzazione dell'anziano come risorsa in attività socialmente utili
- i risultati sono stati piuttosto carenti

Conoscenza, utilizzo e valutazione delle attività svolte dallo Spi

6) Sa dove è la sede dello Spi del suo Comune?

- Sì
- No (*vai alla domanda 9*)

7) Se sa dove è, le capita di frequentarla?

- Sì
- No

8) Se sì, per quali motivi le capita di frequentarla?

- Partecipazione politica, mi interessa dare il mio contributo alla definizione degli assetti sociali del mio Paese
- Socialità, per me rappresenta un luogo di confronto e scambio
- Perché mi segue nell'assistenza previdenziale
- Per l'assistenza fiscale
- Per l'assistenza sanitaria/sociale
- Per l'assistenza abitativa

9) Pensa di conoscere l'insieme delle attività dello Spi?

- Sì, bene (*vai alla domanda 9a*)
- Sì, Abbastanza (*vai alla domanda 9a*)
- No (*vai alla domanda 9b*)

9a) Se sì o abbastanza, attraverso quale dei seguenti strumenti informativi ne viene a conoscenza?

- Attraverso brochure e altri materiali informativi
- Attraverso inviti ad eventi (convegni, seminari, assemblee, etc.)
- Attraverso manifesti e/o volantini affissi in luoghi pubblici
- Attraverso comunicati o trasmissioni su radio e televisioni locali
- Attraverso comunicati sul sito web
- Attraverso il servizio di numero verde

9b) Se no, per quale motivo?

- C'è una scarsa attività informativa da parte dello Spi
- L'informazione è confusa
- Ho poco interesse a conoscere le attività dello Spi

10) Ha mai usufruito di servizi offerti direttamente dallo Spi?

- Sì (*vai alla domanda 10a*)
- No (*vai alla domanda 10c*)

10a) Se sì, di quali servizi ha usufruito?

- consulenza burocratica e disbrigo pratiche

- consulenza fiscale
- consulenza per servizi sanitari
- consulenza per servizi sociali
- consulenza per servizi domiciliari

10b) Se sì, ha riscontrato qualche tipo di problematica nella fruizione dei servizi direttamente svolti dallo Spi?

- **La sua azione non è abbastanza incisiva**
- Mi sono scontrato con complicità burocratiche
- Ho riscontrato una scarsa presenza di figure specializzate (avvocati, fiscalisti, commercialisti, etc.)
- **Nessuna problematica particolare**

10c) Se no, perché?

- Ho scarsa fiducia nei servizi offerti dallo Spi
- Non so cosa mi potrebbe offrire in termini di servizi
- Ho tentato ma lo Spi si è dimostrato poco attrezzato a rispondere ai bisogni manifestati
- Trovo difficoltà ad accedere ai servizi (orari scomodi, scarsità di personale)
- C'è un'eccessiva burocrazia
- Non ne ho avuto bisogno

Rappresentazione di sé e identità

11) In quale delle seguenti definizioni si riconosce maggiormente in qualità di pensionato?

- Un soggetto a cui viene attribuito un valore sociale debole
- Una risorsa da valorizzare
- Una persona dotata di esperienza e in grado di trasmettere dei valori
- Un ex lavoratore che ha diritto al riposo e alla tranquillità

12) Quali limiti individua nella capacità dello Spi di rappresentare la sua identità di pensionato?

- Non da continuità alla mia identità di ex lavoratore
- Non tutela abbastanza i miei interessi economici
- Non crea abbastanza interesse intorno al valore della vecchiaia
- Non promuove attivamente la cittadinanza sociale degli anziani e delle fasce sociali più deboli
- Non valorizza il pensionato come risorsa
- Non rappresenta abbastanza i bisogni e le necessità dei pensionati

13) Se mai volesse iscriversi al sindacato dei pensionati, cosa chiederebbe?

- Una buona capacità di iniziativa sindacale
- Una buona capacità gestionale ed organizzativa
- Maggiore attenzione alla dimensione delle relazioni umane
- Più spazi e luoghi per socializzare
- Principalmente servizi / tutele

14) Cosa dovrebbe valorizzare maggiormente lo Spi dei suoi iscritti?

- Il loro tempo

- La loro memoria
- Le loro conoscenze
- La loro esperienza

Dati personali

Età /.../.../

Sesso

- Maschio
- Femmina

Comune di residenza (*Specificare anche la Provincia*)

.....

Da quanti anni è in pensione?

- Da 1 a 5 anni
- Da 6 a 10 anni
- Da 11 a 15 anni
- Da 16 o più anni

Con chi vive?

- Da solo
- Coniuge/convivente
- Figli
- Altri parenti
- Amici/conoscenti

Titolo di studio conseguito

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media o avviamento professionale
- Diploma di scuola media superiore
- Diploma universitario o Laurea

Quando lavorava quale era la sua posizione nella professione?

Lavoravo alle dipendenze come

- Dirigente
- Direttivo, quadro
- Impiegato intermedio
- Capo operaio, operaio subalterno e simili

Lavoravo da autonomo come

- Imprenditore
- Libero professionista
- Socio di cooperativa di produzione di beni e servizi
- Coadiuvante

QUESTIONARIO AI SINDACALISTI DELLO SPI

L'Ires nazionale sta svolgendo un'indagine per conto dello Spi-Cgil sulla percezione e valutazione dello stesso da parte di un campione di popolazione formato da sindacalisti. L'indagine si inserisce all'interno del Bilancio Nazionale Spi che sarà certificato dalla Fondazione Caesar.

Il questionario rappresenta uno strumento di conoscenza e di analisi in merito alle attività di rappresentanza e tutela svolte dal Sindacato dei Pensionati italiani (Spi-Cgil) utile per individuare parametri virtuosi di riferimento, sia sulle attività intraprese, che sull'individuazione di nuove strategie cui orientare la contrattazione e i servizi sindacali. A tal fine Le chiediamo la sua disponibilità nel rispondere alle domande del seguente questionario garantendole che i dati e le informazioni verranno trattati in forma anonima.

Rapporti con lo Spi

1) Quale ruolo ricopre nella sua organizzazione sindacale?

- Responsabile della negoziazione (Regionale e comprensoriale)
- Segretario di Lega

2) Da quanto tempo ricopre questo ruolo?

- meno di due anni
- tra due e cinque anni
- tra sei e dieci anni
- oltre dieci anni

3) Prima dello Spi, in quale struttura lavorava?

- Lavoravo nello Spi
- Lavoravo nella Cgil
- Lavoravo nella produzione
- Svolgevo la mia attività lavorativa al di fuori del sindacato

4) Nella sua attività sindacale, svolge direttamente funzioni di definizione degli assetti dei servizi sociali nel suo territorio?

- Sì
- No (vai alla domanda 5)

4a) Se sì, attraverso:

- Il negoziato con le istituzioni
- Incontri con le Istituzioni
- Rapporti di partnership con il terzo settore
- Ascolto degli anziani e della cittadinanza

5) In ogni caso, partecipa anche a: 2 risposte

- Riunioni interne alla sua organizzazione territoriale
- Riunioni interne allo Spi, al di fuori della sua organizzazione territoriale
- Incontri con altre strutture sindacali
- Incontri con il Terzo settore
- Incontri con le Istituzioni locali (Comune, Provincia, Regione)
- Incontri con la cittadinanza

6) Nella sua attività, quali sono gli aspetti che la gratificano maggiormente?

- Sento che il mio pensiero coincide con le linee strategiche dello Spi
- Sento di affermare i diritti degli anziani e la loro dignità
- La collaborazione con i miei colleghi
- Sento di ottenere risultati concreti
- Mi sento all'altezza dei miei compiti
- Sento di essere riconosciuto come interlocutore dalle Istituzioni locali

7) Nella sua attività, quali sono gli aspetti che le pesano maggiormente?

- Sento che il mio pensiero non coincide con le linee strategiche dello Spi
- Sento di non riuscire a difendere i diritti degli anziani e la loro dignità
- La scarsa collaborazione con i miei colleghi
- Avverto il timore di non riuscire ad ottenere risultati concreti
- Non mi sento all'altezza dei miei compiti
- Non mi sento riconosciuto come interlocutore da parte delle Istituzioni locali

Rapporti con gli anziani, attività negoziale e di contrattazione

8) Nella sua struttura, come vengono individuati principalmente i bisogni degli anziani?

- Periodicamente vengono realizzate delle indagini per conoscere realmente le esigenze della popolazione anziana
- Vengono desunte dalle richieste pervenute agli sportelli sul territorio
- Attraverso la sinergia con gli Enti locali
- Assumiamo quelli che vengono identificati a livello centrale

9) Esistono dei momenti di verifica della corrispondenza tra l'azione sindacale e le reali esigenze degli anziani?

- Sì, attraverso incontri periodici con la cittadinanza
- Sì, attraverso le assemblee degli iscritti
- Sì, attraverso indagini realizzate sul territorio
- Sì, vengono effettuati dei riscontri ma in modo assolutamente saltuario
- No, non è prassi dello Spi territoriale svolgere tale funzione di verifica

10) Gli oggetti della negoziazione sociale del territorio riguardano soprattutto: (rispondere in ordine di importanza considerando 1 come valore massimo e 5 come valore minimo)

- Servizi e politiche socio-sanitarie
- Politiche tariffarie e fiscali
- Diritti civili e sicurezza
- Cittadinanza attiva (lavoro sociale)
- Tempo libero

11) In ogni caso, in quale ambito sono stati ottenuti maggiori risultati nel suo territorio? (rispondere in ordine di importanza considerando 1 come valore massimo e 5 come valore minimo)

- Servizi e politiche socio-sanitarie
- Politiche tariffarie e fiscali
- Diritti civili e sicurezza
- Cittadinanza attiva (lavoro sociale)
- Tempo libero

12) Esistono degli strumenti che permettono di monitorare gli esiti degli accordi siglati nel suo territorio?

- Sì, è prassi consolidata che tutti gli accordi vengano monitorati per valutarne la reale trasformazione in atti amministrativi
- No, l'impegno del sindacato si limita alla realizzazione degli accordi
- Sì, ma qualche volta affidiamo l'attività di monitoraggio ad esperti del settore o strutture competenti

13) In ogni caso, secondo Lei, quanti degli accordi siglati con l'Amministrazione locale si traducono in atti amministrativi?

- Circa un terzo
- Circa la metà
- Circa tre quarti

14) E ancora, secondo Lei, quale della seguente documentazione istituzionale è prodotta dall'attività negoziale? (rispondere in ordine di prevalenza considerando 1 come valore massimo e 4 come valore minimo)

- Accordi
- Protocolli di intesa
- Accordi di programma
- L'attività negoziale viene assunta nei contenuti delle delibere (comunali, provinciali, regionali)

Rapporti sindacali e partnership sociale

15) Nell'ambito territoriale in cui opera, quali delle seguenti strutture le sembra più attiva nella negoziazione?

- La Camera del Lavoro
- La Lega
- Il Comprensorio
- Il Regionale

16) Nel suo ambito territoriale, la stagione contrattuale viene preparata tramite:

- Riunioni nazionali e convegni unitari
- Riunioni dei comitati direttivi a tutti i livelli
- Incontri e convegni dello Spi
- Sinergie con la Cgil sulla contrattazione sociale
- Assemblee degli iscritti e assemblee popolari
- Consigli o riunioni provinciali delle Leghe sui temi delle politiche sociali

17) Nell'ambito territoriale in cui opera, ci sono rapporti con l'Auser?

- Sì (vai alla domanda)
- No

17a) Se sì, come giudica tali rapporti?

- Collaborativo, di scambio costante

- Interlocutorio
- Formale
- Conflittuale
- Inesistente

17b) Se no, per quale motivo?

- Non esiste l'associazione
- Ci sono diversi approcci ai problemi
- Non c'è chiarezza sui ruoli

18) Quali sono i principali interlocutori della contrattazione sociale nel suo territorio?

- Circoscrizione
- Comune
- Associazione di Comuni o distretti socio-sanitari
- Comunità montane
- Asl o strutture residenziali degli anziani
- Provincia
- Regione

19) In ogni caso, per concludere su questo aspetto, nella definizione delle politiche sociali locali territoriali, la negoziazione sociale svolge un ruolo:

- Determinante
- Significativo
- Influyente
- Ininfluyente

20) Nella sua esperienza a livello locale, il ruolo di influenza del sindacato dei pensionati nelle decisioni dell'amministrazione comunale è di tipo:

- Partecipativo-rivendicativo, con un'elevata capacità del sindacato di influire sulle decisioni
- Cooperativo, il grado di influenza è basso e il sindacato ha un ruolo più di cooperazione e di pressione
- Consultivo, la capacità di influenza del sindacato avviene in termini consultivi più che partecipativi
- Il grado di influenza del sindacato è piuttosto basso

21) Nella sua realtà territoriale, i rapporti con l'Amministrazione locale sono:

- Interlocutori
- Collaborativi
- Formali
- Conflittuali

22) Nella sua esperienza territoriale, tra gli operatori negoziali e gli operatori di servizi c'è un rapporto:

- Collaborativo, di scambio costante
- Interlocutorio
- Formale
- Conflittuale
- Inesistente

23) In ogni caso, secondo lei è:

- Efficace
- Inefficace

24) Sempre in base alla sua esperienza, quale tra le seguenti relazioni presenta una maggiore criticità?

- Con cittadini e gli anziani
- Gli altri sindacalisti dello Spi
- La Cgil
- Gli altri Sindacati dei pensionati
- L'Auser
- Le organizzazioni sociali
- Gli operatori dei servizi sociali, cooperative sociali e associazionismo
- Università e centri di ricerca

L'informazione

25) Secondo lei, la comunicazione degli accordi siglati nel suo territorio è:

- efficace e sistematica
- legata alla volontà e discrezionalità del dirigente
- sporadica ed inadeguata

25a) Attraverso quali delle seguenti modalità si diffonde l'informazione?

- Attraverso brochure e altri materiali informativi
- Attraverso inviti ad eventi (convegni, seminari, assemblee, etc.)
- Attraverso manifesti e/o volantini affissi in luoghi pubblici
- Attraverso comunicati o trasmissioni su radio e televisioni locali
- Attraverso comunicati sul sito web
- Attraverso il servizio di numero verde

25b) Secondo lei quali sono i punti di criticità rispetto alla diffusione delle informazioni?

- Le informazioni sono saltuarie ed inadeguate
- Le informazioni sono legate alla volontà e discrezionalità dei singoli
- Manca un intermediario tra popolazione anziana e amministrazione comunale

Risultati e punti critici

26) Ritene che i risultati più rilevanti del processo negoziale ottenuti dallo Spi a livello locale abbiano interessato principalmente:

- mantenimento del potere di acquisto delle pensioni
- contenimento delle tasse e tariffe locali
- indirizzi e scelte di programmazione sociale
- quantità e qualità dei servizi sociali e sanitari presenti nel territorio (Telesoccorso, sostegno rette case di riposo, pasti caldi a domicilio, abitazione, affitti, trasporto urbano)
- valorizzazione dell'anziano come risorsa in attività socialmente utili

27) Ritieni che i maggiori punti critici a livello locale riguardino:

- Il processo di negoziazione
- Le caratteristiche delle relazioni tra gli attori
- Il grado di formalizzazione dell'accordo e l'esito della contrattazione
- L'istituzionalizzazione e il riconoscimento formale della negoziazione
- La comunicazione dei risultati della contrattazione territoriale (accordo o mancato accordo)

Dati personali

Data di nascita /...../...../.....

Sesso

- Maschio
- Femmina

Comune in cui svolge l'attività sindacale (*Specificare anche la Provincia*)

.....

Titolo di studio

- Nessun titolo/licenza elementare
- Licenza media o avviamento professionale
- Diploma di scuola media superiore
- Diploma universitario o Laurea

QUESTIONARIO AGLI OPERATORI DEI SERVIZI

L'Ires nazionale sta svolgendo un'indagine per conto dello Spi-Cgil sulla percezione e valutazione dello stesso da parte di un campione di popolazione formato da operatori sindacali della tutela individuale. L'indagine si inserisce all'interno del Bilancio Nazionale Spi che sarà certificato dalla Fondazione Caesar. Il questionario rappresenta uno strumento di conoscenza e di analisi in merito alle attività di rappresentanza e tutela svolte dal Sindacato dei Pensionati italiani (Spi-Cgil) utile per individuare parametri virtuosi di riferimento, sia sulle attività intraprese, che sull'individuazione di nuove strategie cui orientare la contrattazione e i servizi sindacali. A tal fine Le chiediamo la sua disponibilità nel rispondere alle domande del seguente questionario garantendole che i dati e le informazioni verranno trattati in forma anonima.

L'ambiente di lavoro

1) Qual è la sua attività nello Spi?

- accoglienza e orientamento verso il sistema dei servizi Cgil/ front-office nei servizi Cgil
- consulenza burocratica e disbrigo pratiche
- consulenza previdenziale
- consulenza fiscale
- consulenza per servizi sanitari
- consulenza per servizi sociali
- consulenza per servizi domiciliari

2) Da quanto tempo svolge questa attività per lo Spi?

- meno di due anni
- tra due e cinque anni
- tra sei e dieci anni
- oltre dieci anni

3) Dove svolge la sua attività?

- nelle leghe dello Spi
- nelle sedi della Cgil o del sistema dei servizi della Cgil (Inca, Caaf, Ufficio legale e vertenze, etc.)
- in altre sedi

4) Oltre a lei, quanti altri operatori prestano servizio presso la sua struttura?

- Da 1 a 3
- Da 4 a 6
- Oltre 7

5) Ritiene che il numero di locali adibiti all'erogazione di servizi nella sua struttura sia:

- Del tutto inadeguato
- Scarso ma accettabile
- Sufficiente ma con delle difficoltà
- Ottimale per svolgere la mia attività

6) Nella sua struttura, ritiene che il numero di locali adibiti all'accoglienza dell'utenza sia:

- Del tutto inadeguato
- Scarso ma accettabile
- Sufficiente ma con delle difficoltà
- Ottimale per svolgere la mia attività

7) Sa dirmi se i locali in cui svolge la sua attività di operatore sono adeguati alla normativa vigente?

- Sì, sono adeguati
- No, non sono adeguati
- Non so

Strumentazione tecnica e formazione professionale

8) Esiste un sistema informativo (*banca dati*) funzionale allo svolgimento della sua attività? (Inps, Inca, etc.)

- Sì (*vai alla domanda 9*)
- No

8a) Se no, perché?

- Non abbiamo gli strumenti necessari (computers, collegamento a internet, etc.)
- Abbiamo gli strumenti necessari ma non la competenza per utilizzarli
- Non abbiamo né gli strumenti né la competenza necessari
- Non è utile
- Hanno costi economici e difficoltà di accesso troppo elevati

9) Negli ultimi tre anni ha partecipato direttamente a corsi di formazione e aggiornamento utili allo svolgimento della sua attività?

- Sì
- No (*vai alla domanda 9b*)

9a) Se sì, su quali tematiche erano incentrati?

- Aggiornamento sulle linee sindacali
- Aggiornamento sulla normativa relativa alle materie di cui mi occupo
- Aggiornamento tecnico-operativo

9b) Se no, hanno partecipato altri operatori della sua struttura

- Sì
- No

Erogazione dei servizi

10) Qual è l'orario di sportello della sua struttura?

- Tutti i giorni, solo la mattina
- Tutti i giorni, alternativamente la mattina o il pomeriggio
- Tutti i giorni, mattina e pomeriggio
- Tutte le mattine e qualche pomeriggio
- Soltanto alcuni giorni della settimana, o la mattina o il pomeriggio

11) Ritiene che i suoi carichi di lavoro siano:

- Leggeri
- Normali
- Pesanti
- Eccessivi

12) Nell'erogazione dei servizi di tutela individuale, ritiene che sia utile potenziare:

- la professionalità degli operatori
- l'informazione
- una maggiore integrazione dello Spi nel sistema dei servizi della Cgil
- la qualità dei servizi
- la quantità dei servizi

13) Quali sono le richieste maggiormente avanzate dall'utenza nell'ambito della tutela individuale "tradizionale"?

- consulenza burocratica e disbrigo pratiche
- consulenza fiscale
- consulenza previdenziale
- consulenza per servizi sanitari
- consulenza per servizi sociali
- consulenza per servizi domiciliari

14) Ritiene che l'utenza venga soddisfatta nelle richieste avanzate nell'ambito della tutela individuale "tradizionale"?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

15) In particolare, quali sono le "nuove" domande di servizi di tutela individuale avanzate dall'utenza?

- Azioni di orientamento iniziale per la fruizione dei servizi
- Azioni a tutela dei Diritti civili
- Azioni a tutela dei consumatori
- Azioni a tutela del Diritto alla casa
- Sanità (Tutela dei Diritti del malato e dei disabili)
- Consulenza per Servizi domiciliari (Adi, Servizi domiciliari, Telesoccorso, Assegno di cura)
- Consulenza per Servizi residenziali (Rsa, Casa comunità albergo, Casa riposo, rette, Casa protetta)
- Consulenza per Sostegno al reddito
- Socialità (Formazione, Tempo libero, Soggiorni vacanza, Sicurezza, etc.)
- Consulenza per Altri servizi (Badanti, pratiche per regolarizzazione immigrati, Segretariato sociale, etc.)

16) Ritiene che l'utenza venga soddisfatta nelle richieste avanzate nell'ambito dei "nuovi" servizi di tutela individuale?

- Molto
- Abbastanza
- Poco

- Per niente

17) Secondo la sua esperienza si sono evidenziati elementi di criticità nella fruizione dei servizi sindacali da parte dell'utenza?

- Sì
- No

17a) Se sì di che tipo?

- **La scarsa preparazione degli operatori**
- Difficoltà legate a complicità burocratiche (ritardi nello svolgimento delle pratiche)
- Una scarsa presenza di figure specializzate (avvocati, fiscalisti, commercialisti, etc.)
- Una scarsa informazione sui servizi offerti
- La difficoltà di inquadrare i propri bisogni
- **Nessuna criticità**

18) Nella sua attività, quali sono gli aspetti che la soddisfano maggiormente?

- Gli orari di lavoro
- La buona collaborazione con i miei colleghi
- Il fatto di essere all'altezza dei miei compiti
- Il fatto di fornire il mio aiuto alle persone anziane
- Avvertire che il mio lavoro è riconosciuto all'interno del sindacato
- Avvertire che il mio lavoro è riconosciuto all'esterno del sindacato

19) Nella sua attività, quali sono gli aspetti che le pesano maggiormente?

- Gli orari di lavoro
- La scarsa collaborazione con i miei colleghi
- La scarsa preparazione
- Lo scarso riconoscimento all'interno del sindacato
- Lo scarso riconoscimento all'esterno del sindacato

L'informazione

20) Pensa che i servizi offerti dallo Spi siano sufficientemente pubblicizzati nel territorio?

- Sì, bene (*vai alla domanda 20a*)
- Sì, Abbastanza (*vai alla domanda 20a*)
- No (*vai alla domanda 20b*)

20a) Se sì, bene o abbastanza, attraverso quali dei seguenti strumenti informativi viene organizzata l'informazione?

- Attraverso brochure e altri materiali informativi inviati a domicilio
- Attraverso inviti ad eventi (convegni, seminari, assemblee, etc.)
- Attraverso manifesti e/o volantini affissi in luoghi pubblici
- Attraverso comunicati o trasmissioni su radio e televisioni locali
- Attraverso comunicati sul sito web
- Attraverso il servizio di numero verde

20b) Se no, per quali motivo?

- C'è una scarsa attività informativa da parte dello Spi
- C'è una scarsa attività informativa da parte del sistema dei servizi della Cgil
- C'è una scarsa attività informativa da parte delle Istituzioni (Comune, Asl, etc.)
- L'informazione è confusa
- C'è una scarsa capacità organizzativa che non consente la diffusione delle informazioni

Rapporti e sinergie

21) Tra gli operatori negoziali e gli operatori dei servizi c'è un rapporto:

- Collaborativo, di scambio costante
- Interlocutorio
- Formale
- Conflittuale
- Inesistente

22) In ogni caso, secondo lei è:

- Efficace
- Inefficace

23) Secondo lei, come sono i rapporti tra gli operatori dello Spi e il sistema dei servizi della Cgil?

- Pessimi
- Discreti
- Buoni
- Ottimi

Servizi agli anziani

24) Secondo lei, quali dei seguenti servizi “tradizionali” rivolti agli anziani andrebbero implementati?

- consulenza burocratica e disbrigo pratiche
- consulenza previdenziale
- consulenza fiscale
- consulenza per servizi sanitari
- consulenza per servizi sociali
- consulenza per servizi domiciliari

25) Secondo lei, quali dei seguenti servizi “nuovi” rivolti agli anziani andrebbero implementati?

- Azioni di orientamento iniziale per la fruizione dei servizi
- Azioni a tutela dei Diritti civili
- Azioni a tutela dei consumatori
- Azioni a tutela del Diritto alla casa
- Sanità (Tutela dei Diritti del malato e dei disabili)
- Consulenza per Servizi domiciliari (Adi, Servizi domiciliari, Telesoccorso, Assegno di cura)

- Consulenza per Servizi residenziali (Rsa, Casa comunità albergo, Casa riposo, rette, Casa protetta)
- Consulenza per Sostegno al reddito
- Socialità (Formazione, Tempo libero, Soggiorni vacanza, Sicurezza, etc.)
- Consulenza per Altri servizi (Badanti, pratiche per regolarizzazione immigrati, Segretariato sociale, etc.)

26) Secondo lei, potrebbe essere ampliato il bacino d'utenza di anziani che si rivolgono allo Spi locale?

- Sì
- No

27) Se sì, quali potrebbero essere i limiti che impediscono tale ampliamento?

- Scarsa fiducia nei servizi offerti dallo Spi
- Scarsa conoscenza dei servizi offerti dallo Spi
- Scarsa risposta dello Spi ai bisogni manifestati
- Difficoltà di accesso ai servizi (orari scomodi, scarsità di personale)
- Eccessiva burocrazia
- Scarsa corrispondenza tra servizi offerti e bisogni reali

28) Quale tipo di utenza usufruisce dei servizi offerti direttamente dallo Spi:

- In prevalenza gli iscritti allo Spi
- Un buon numero di non iscritti
- Iscritti e non iscritti in ugual misura

29) Secondo lei, qual è orientativamente la percentuale di anziani che si iscrive allo Spi dopo aver usufruito dei servizi erogati dall'organizzazione?

- Meno del 10 per cento
- Tra il 10 e il 30 per cento
- Tra il 31 e il 50 per cento
- Oltre il 50 per cento

Dati personali

Data di nascita /...../...../.....

Sesso

- Maschio
- Femmina

Comune in cui svolge la sua attività (*Specificare anche la Provincia*)

.....

Titolo di studio

- Nessun titolo/licenza elementare
- Licenza media o avviamento professionale

- Diploma di scuola media superiore
- Diploma universitario o Laurea