



Città di Bolzano
Stadt Bozen



OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI DELLA QUALITÀ DELLA VITA

Working paper Nr. 3/2015

Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro:
focus sull'esperienza della legge 104/1992 nel
Comune di Bolzano

a cura di Silvia Gretter
Ufficio Pianificazione Sociale
Comune di Bolzano

OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI E LA QUALITÀ DELLA VITA

Working Paper Nr. 3/2015

Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro: focus sull'esperienza della legge 104/1992 nel Comune di Bolzano

Stesura: Silvia Gretter

Edito da Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano

Vicolo Gumer 7, 39100 Bolzano

Contatto: pianificazionesociale@comune.bolzano.it

Dicembre 2015

Coordinamento Comitato Scientifico: Matteo Faifer

Supervisione alla ricerca: Michela Trentini

Layout: Luca Frigo

Traduzione: Martina Mumelter, Ufficio Traduzioni Comune di Bolzano

È consentita la riproduzione di informazioni, grafici e tabelle previa indicazione della fonte.

Citazione:

Gretter, S. (2015) "*Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro: focus sull'esperienza della legge 104/1992 nel Comune di Bolzano*". Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita, Working Paper Nr. 3/2015, Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano.

Questo paper è scaricabile dal sito del Comune di Bolzano sotto la sezione "Osservatorio per le politiche sociali e la qualità della vita".

Ringraziamenti

Per i dati inerenti la statistica sul personale comunale anno 2015, con evidenza su coloro che hanno usufruito dei permessi e delle agevolazioni secondo legge 104/92 e ss.mm., si ringrazia l'Ufficio Personale del Comune di Bolzano ed in particolare la Sig.ra Christine De Tomaso per le preziose indicazioni fornite e la collega Milena Brentari per la conduzione di alcune delle interviste nell'ambito dell'indagine qualitativa sul campo.

Per i dati *sull'Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2015* si ringrazia l'Ufficio Statistica e Tempi della Città del Comune di Bolzano.

Si ringraziano i direttori d'ufficio ed i responsabili dei servizi comunali che hanno partecipato al focus group, momento di confronto e di suggerimenti utili per l'organizzazione comunale.

Si ringraziano infine i veri protagonisti di questa ricerca, ovvero le/i dipendenti comunali che attraverso la loro disponibilità hanno condiviso le proprie esperienze di vita personali e di lavoro al fine di offrire all'Amministrazione, ma anche alla cittadinanza, un osservatorio privilegiato su un fenomeno in evoluzione, come il ricorso alle agevolazioni e permessi secondo Legge 104/92 e ss.mm.

Sommario

Premessa	5
Introduzione.....	6
1.0 Gli strumenti di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro	7
1.1 Gli strumenti di conciliazione nel Comune di Bolzano	7
2.0 Il metodo della ricerca	11
3.0 L'invecchiamento della popolazione	12
3.1 L'invecchiamento del personale comunale	13
4.0 Lo status quo e lo sviluppo al ricorso della Legge 104/1992.....	14
4.1 La rilevazione dei dati regionali e il confronto a livello nazionale sul trend utilizzo della Legge 104/1992.....	14
4.2 I dati del personale comunale sull'utilizzo della Legge 104/1992	17
5.0 L'indagine qualitativa sui dipendenti del Comune di Bolzano: analisi e commento dei dati	18
5.1 La Legge 104/1992 a favore di se stessi: analisi dei dati raccolti dalle interviste condotte sui dipendenti del Comune di Bolzano	18
5.2 La Legge 104/92 a favore di parenti/affini: analisi dei dati raccolti dalle interviste condotte sui dipendenti del Comune di Bolzano	21
6.0 Il punto di vista dei dirigenti rispetto alla Legge 104/1992	24
7.0 Il punto di vista dell'Ufficio Personale rispetto alla Legge 104/1992	26
Conclusioni	28
Appendice 1 / La traccia di intervista – Legge 104 a favore di se stessi	30
Appendice 2 / La traccia di intervista – Legge 104 a favore di parenti/affini	31
Appendice 3 / La traccia di focus group con i dirigenti	33
Bibliografia e sitografia.....	34

Premessa

"Per molti la giornata lavorativa non finisce al rientro a casa dall'impiego retribuito: in quel momento inizia una seconda giornata lavorativa, quella dei compiti domestici, dell'educazione dei figli e della cura di persone a carico e parenti anziani. Nel momento in cui si formulano strategie, tale tempo aggiuntivo va tenuto presente, così come il fatto che questo doppio carico di lavoro raramente è ripartito in maniera equa tra uomini e donne".

Bernhard Jansen

ex direttore, DG Occupazione, Affari sociali e Pari Opportunità, Commissione Europea.

Introduzione

Spesso si associa la conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro con le aspettative per maternità/paternità, con i congedi straordinari utilizzati per la cura e l'assistenza dei figli. La conciliazione invece non riguarda soltanto la sfera "genitoriale", ma anche la sfera "personale" e "parentale", che si declina nel ruolo dei lavoratori e delle lavoratrici, che a loro volta sono figli/e, e che si prendono cura dei genitori o parenti anziani e bisognosi di assistenza o di figli con disabilità tali da dedicare anche parte del tempo lavoro in caregiving.

L'invecchiamento demografico della popolazione bolzanina, che vede l'età anziana raggiungere percentuali sempre più elevate, è di riflesso un fenomeno che interessa i/le dipendenti comunali, anche grazie ad una stabilità nei posti di ruolo che ormai raggiungono quasi la totalità degli assunti, presentando un'età media del personale pari a 48,5 anni. Tutto ciò comporta, anche per via dei pensionamenti sempre più rinviati negli anni, come i/le dipendenti comunali invecchiano e tale fenomeno richiama l'attenzione della Pubblica Amministrazione nelle sue scelte organizzative e strategiche del futuro.

Un ultimo elemento da rilevare è la percezione da parte del personale comunale su uno strumento di conciliazione rappresentato dai permessi Legge 104/92, che permettono ai dipendenti interessati di mantenere il lavoro, pur garantendo un'assistenza nella sfera della vita privata ai familiari/figli o a se stessi, incidendo in alcune occasioni sul clima lavorativo.

L'*"Osservatorio per le politiche sociali della qualità della vita"* si è posto dunque l'obiettivo di indagare e di approfondire il fenomeno, in crescita costante negli ultimi anni, di coloro che all'interno dell'Amministrazione Comunale fruiscono dei permessi legati alla Legge 104/92 in un'ottica di conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro.

Si è proceduto intervistando i/le dipendenti comunali che usufruiscono dei permessi 104/92 a favore di se stessi e per l'assistenza di familiari o parenti. L'analisi qualitativa è stata completata dal punto dei responsabili dei servizi e dei direttori degli uffici comunali interessati da questo fenomeno attraverso l'organizzazione di un focus group che ha messo in luce percezioni, suggerimenti e proposte. In ultimo è stata condotta un'intervista ad una testimone privilegiata, la referente comunale agli affari familiari che rappresenta la persona di riferimento per i/le dipendenti comunali in materia di conciliazione famiglia e lavoro.

Si è ritenuto opportuno contestualizzare il fenomeno, oggetto di ricerca, descrivendo brevemente i vari strumenti di conciliazione, il quadro normativo della Legge 104/92, il fenomeno dell'invecchiamento sulla città di Bolzano e all'interno del Comune di Bolzano. Si è conclusa la parte descrittiva con le analisi statistiche sullo sviluppo al ricorso della Legge 104/92 a livello nazionale e regionale.

1.0 Gli strumenti di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro

Il problema della conciliazione tra tempi diversi esiste in tutti i paesi sviluppati e coinvolge tutti i lavoratori, indipendentemente dal genere e dall'età. Conciliare ruoli significa, sostanzialmente, conciliare tempi diversi: tempi per il lavoro, tempi per la famiglia, tempi per sé. Nasce così l'esigenza di trovare un bilanciamento tra questi tempi, al fine di permettere un'esistenza che porti alla realizzazione della persona sia sotto il punto di vista personale che professionale.

La conciliazione tra lavoro e famiglia è una problematica individuale ma assume una valenza collettiva di fronte alle regolamentazioni contrattuali ed aziendali che ne definiscono le condizioni. Tra le parti sociali e all'interno delle aziende cresce la consapevolezza del fatto che il "benessere personale" dei lavoratori e lavoratrici assume un ruolo determinante per la loro performance professionale. Il lavoratore e la lavoratrice che, anche con l'aiuto dell'azienda, hanno trovato soluzioni soddisfacenti per la gestione quotidiana delle incombenze della vita familiare, infatti, contribuiscono meglio allo sviluppo e alla produttività dell'impresa.

Obiettivo della conciliazione deve essere quello di armonizzare i tempi di vita coi tempi di lavoro garantendo pari opportunità a donne e uomini nel campo professionale, atte anche ad attenuare il divario retributivo (gender pay gap) ancora presente tra i due sessi.¹

Le aziende, le imprese e le pubbliche amministrazioni si avvalgono dunque di strumenti atti a conciliare i tempi che i propri dipendenti vivono nel ruolo di lavoratore e di lavoratrice, al fine di raggiungere un bilanciamento tra i diversi momenti di vita.

1.1 Gli strumenti di conciliazione nel Comune di Bolzano

Il Comune di Bolzano si è dotato della Carta dei servizi dell'Ufficio personale, in cui sono contenute le informazioni riguardanti il tema "Famiglia e lavoro", al fine di comunicare ai/alle dipendenti le diverse possibilità che hanno nell'accesso alle varie misure di conciliazione.

Di seguito elenchiamo i principali istituti, declinandoli brevemente, al fine di consentire un'immediata comprensione dello strumento conciliativo:

Congedo di maternità e di paternità: è l'astensione dal lavoro obbligatoria prima e dopo la nascita del/della bambino/a. La sua durata è complessivamente di 5 mesi e spetta normalmente alla madre. In casi eccezionali anche il padre può usufruire di tale congedo.

Riposi giornalieri per allattamento: durante il primo anno di vita del/della bambino/a si ha diritto ad un riposo giornaliero di 2 ore. Normalmente tali riposi vengono concessi, su richiesta, alla lavoratrice madre, ma in diversi casi anche al padre lavoratore.

Congedo parentale: è l'astensione facoltativa dal lavoro che spetta ai genitori per ciascun/a figlio/a. La durata complessiva del congedo è di 11 mesi da godere entro l'8°anno di vita del/la bambino/a. Il periodo massimo fruibile da un genitore è di 8 mesi. In casi particolari il congedo parentale può avere una durata maggiore agli 11 mesi.

Aspettative per personale con prole: è un'aspettativa per personale con prole per un periodo massimo di 24 mesi per ogni figlio/a convivente, da fruire entro l'8°anno di vita del/la bambino/a. Tale aspettativa può essere non retribuita con il diritto al mantenimento del posto di lavoro oppure consistere in un rapporto di lavoro a tempo parziale. I genitori possono complessivamente fruire di un periodo massimo di 31 mesi per ciascun figlio/a.

Permesso per motivi educativi: il lavoratore o la lavoratrice a tempo indeterminato ha diritto a tale permesso per un periodo massimo di 24 mesi per ciascun figlio. Si tratta di un permesso alternativo al congedo parentale e all'aspettativa per personale con prole.

Congedo straordinario per malattia dei figli: fino agli 8 anni di età del/la bambino/a, in caso di malattia, i genitori hanno diritto alternativamente di rimanere a casa in congedo straordinario retribuito per complessivi 60 giorni lavorativi.

¹ Viganò G. (a cura di) (2014), *Conciliare famiglia e lavoro in un'area rurale alpina*, FrancoAngeli, Milano.

Permessi e congedo straordinario per la cura di figli conviventi in situazione di disabilità: il genitore lavoratore può chiedere un permesso retribuito giornaliero di 2 ore oppure un permesso retribuito di 3 giorni al mese anche frazionabili in ore (per il/la figlio/a fino ai 3 anni). Per un'età compresa tra i 3 e i 18 anni dei figli, il genitore lavoratore può chiedere un permesso retribuito di 3 giorni al mese, anche frazionabili in ore.² Il genitore lavoratore può richiedere inoltre un prolungamento del congedo parentale, un permesso retribuito di 3 giorni al mese anche dopo la maggiore età del figlio se convivente e un congedo retribuito di due anni per assistenza a figli con handicap (solo nel caso in cui il figlio non sia ricoverato a tempo pieno in un istituto). Un fattore importante da sottolineare è che i congedi e i permessi per la cura di figli in situazioni di disabilità possono essere usufruiti anche dai genitori affidatari.³

L'Ufficio personale del Comune di Bolzano ha redatto un secondo opuscolo denominato "Presenze e assenze" ove sono contenute diverse misure atte alla conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro, e che, ai fini della presente ricerca, sono state estrapolate descrivendone brevemente la finalità e il relativo utilizzo. Tali aspettative e permessi, di seguito descritti, permettono di garantire l'attività lavorativa nonostante particolari situazioni di vita che gravano sulla quotidianità delle lavoratrici e dei lavoratori:

Aspettativa non retribuita per motivi personali, familiari o di studio: l'Amministrazione comunale può concedere su richiesta del/la dipendente un'aspettativa non retribuita per gravi, motivate e documentate ragioni personali, di famiglia, di studio e di riqualificazione.

Trasformazione del rapporto di lavoro tempo pieno – tempo parziale: il/la dipendente a tempo indeterminato può chiedere la trasformazione del proprio rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa o la variazione della misura del rapporto a tempo parziale. Il part time può essere richiesto nelle misure del 30%, 40%, 50%, 60%, 75%, 87%.

Aspettativa e permessi per la tutela di persone disabili: il/la dipendente può chiedere per un massimo di 2 anni un'aspettativa non retribuita per assistere una persona convivente o parente entro il 2° grado o affine di 1° grado dichiarata non autosufficiente da apposita commissione medica. I/le lavoratori/trici disabili, in situazione di gravità accertata dalla commissione medica competente, possono usufruire alternativamente di riposi retribuiti nella misura di 2 ore al giorno (per orari inferiori alle 6 ore al giorno il permesso è di 1 ora) oppure di 3 giorni al mese di permesso retribuito. Vengono ricompresi in questo paragrafo anche i permessi per assistere persone disabili, descritti come rivolti a coloro che assistono una persona disabile in situazione di gravità accertata, a seconda del grado di parentela, dando il diritto a 3 giorni di permesso al mese. Esistono poi altre agevolazioni a favore del/la dipendente che si prende cura in maniera continuativa di un proprio parente con disabilità come per esempio la richiesta della sede di lavoro più vicina al domicilio della persona da assistere o il frazionamento in ore delle 3 giornate mensili di permesso.⁴

In ultimo, ma non per importanza, vanno citati altri strumenti conciliativi come il ricorso all'istituto del telelavoro, congedo straordinario 150 ore per motivi di studio, aspettative senza assegni per motivi di famiglia, di studio e personali, per mandati politici e per la cooperazione allo sviluppo e per il volontariato.

² Opuscolo "Famiglia e lavoro", Carta dei servizi Ufficio Personale, Comune di Bolzano, anno 2013.

³ Vogliotti S., Ingusci N., Conte I. (a cura di) (2010), *Pianeta conciliazione: donne, lavoro e famiglia in Alto Adige*, AFI/IPL.

⁴ Opuscolo "Presenza e assenze", Carta dei servizi Ufficio Personale, Comune di Bolzano, anno 2013.

1.1.1 La Legge 104/1992: il quadro normativo a livello nazionale

La norma originaria e principale in materia di permessi lavorativi retribuiti è la Legge quadro sull'handicap (Legge 5 febbraio 1992, n. 104) che all'articolo 33 prevede agevolazioni lavorative per i familiari che assistono persone con handicap e per gli stessi lavoratori con disabilità.

Principalmente ad occuparsi dei permessi lavorativi previsti dall'articolo 33 sono stati gli enti previdenziali (INPS e INPDAP, solo per citare i principali) emanando circolari ora applicative, ora esplicative. Non sempre le indicazioni fornite dai diversi enti sono fra loro omogenee. È quindi innanzitutto necessario riferirsi sempre alle indicazioni fornite dall'ente di riferimento.⁵

Al fine di rendere quanto più possibile chiaro e accessibile il quadro normativo, si riporta di seguito l'articolo 33 della legge 104/92 e ss.mm., in quanto è dalla regolamentazione in materia che conseguono le misure e le relative attuazioni in ambito lavorativo.

Legge Nr. 104/1992, art. 33: "Agevolazioni"

1. *Comma abrogato dal D.Lgs. 26 marzo 2001, Nr. 151⁶.*

2. *I soggetti di cui al comma 1 possono chiedere ai rispettivi datori di lavoro di usufruire, in alternativa al prolungamento fino a tre anni del periodo di astensione facoltativa, di due ore di permesso giornaliero retribuito fino al compimento del terzo anno di vita del bambino.*

3. *A condizione che la persona handicappata⁷ non sia ricoverata a tempo pieno, il lavoratore dipendente, pubblico o privato, che assiste persona con handicap in situazione di gravità, coniuge, parente o affine entro il secondo grado, ovvero entro il terzo grado qualora i genitori o il coniuge della persona con handicap in situazione di gravità abbiano compiuto i sessantacinque anni di età oppure siano anche essi affetti da patologie invalidanti o siano deceduti o mancanti, ha diritto a fruire di tre giorni di permesso mensile retribuito coperto da contribuzione figurativa, anche in maniera continuativa. Il predetto diritto non può essere riconosciuto a più di un lavoratore dipendente per l'assistenza alla stessa persona con handicap in situazione di gravità. Per l'assistenza allo stesso figlio con handicap in situazione di gravità, il diritto è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi, che possono fruirne alternativamente. (Il dipendente ha diritto di prestare assistenza nei confronti di più persone in situazione di handicap grave, a condizione che si tratti del coniuge o di un parente o affine entro il primo grado o entro il secondo grado qualora i genitori o il coniuge della persona con handicap in situazione di gravità abbiano compiuto i 65 anni di età oppure siano anch'essi affetti da patologie invalidanti o siano deceduti o mancanti).*

3-bis. *Il lavoratore che usufruisce dei permessi di cui al comma 3 per assistere persona in situazione di handicap grave, residente in comune situato a distanza stradale superiore a 150 chilometri rispetto a quello di residenza del lavoratore, attesta con titolo di viaggio, o altra documentazione idonea, il raggiungimento del luogo di residenza dell'assistito.*

(...)

5. *Il lavoratore di cui al comma 3 ha diritto a scegliere, ove possibile, la sede di lavoro più vicina al domicilio della persona da assistere e non può essere trasferito senza il suo consenso ad altra sede.*

6. *La persona handicappata maggiorenne in situazione di gravità può usufruire alternativamente dei permessi di cui ai commi 2 e 3, ha diritto a scegliere, ove possibile, la sede di lavoro più vicina al proprio domicilio e non può essere trasferita in altra sede, senza il suo consenso.*

7. *Le disposizioni di cui ai commi 1, 2, 3, 4 e 5 si applicano anche agli affidatari di persone handicappate in situazione di gravità.*

⁵ www.handylex.org.

⁶ Comma 1. La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre, anche adottivi, di minore con handicap in situazione di gravità accertata ai sensi dell'articolo 4, comma 1, hanno diritto al prolungamento fino a tre anni del periodo di astensione facoltativa dal lavoro di cui all'articolo 7 della [legge 30 dicembre 1971, n. 1204](#), a condizione che il bambino non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati.

⁷ La terminologia "handicap" è utilizzata in quanto citata nella Legge 104/92, sebbene ora venga utilizzato il termine "disabilità".

*7-bis. Ferma restando la verifica dei presupposti per l'accertamento della responsabilità disciplinare, il lavoratore di cui al comma 3 decade dai diritti di cui al presente articolo, qualora il datore di lavoro o l'INPS accerti l'insussistenza o il venir meno delle condizioni richieste per la legittima fruizione dei medesimi diritti. Dall'attuazione delle disposizioni di cui al presente comma non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.*⁸

Gli aventi diritto

La Legge 104/1992 prevede quali siano quelle lavoratrici e quei lavoratori che possono richiedere l'accesso ai permessi previsti dall'articolo 33 della normativa in oggetto.

Hanno diritto ai permessi lavorativi retribuiti, con diverse modalità, criteri e condizioni, la madre lavoratrice, o – in alternativa – il lavoratore padre, entro i primi tre anni di vita del bambino; la madre lavoratrice, o – in alternativa – il lavoratore padre, dopo il compimento del terzo anno di vita del bambino disabile e poi a seguire nella maggiore età; i parenti o gli affini che assistono la persona disabile non ricoverata in istituto.

Fino ai 3 anni di vita del bambino disabile: fino al compimento del terzo anno di vita del bambino con handicap in situazione di gravità e in alternativa al prolungamento del periodo di congedo parentale, si applica l'art. 33, comma 2, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, relativo alle due ore di riposo giornaliero retribuito. In caso di prestazione di lavoro inferiore alle sei ore giornaliere può essere concessa una sola ora di permesso.

Dopo il terzo anno di vita: dopo il compimento del terzo anno di vita del figlio con handicap grave, la madre, o in alternativa il padre, ha diritto non più alle due ore di permesso, ma ai soli tre giorni di permesso mensile, che possono essere fruiti in via continuativa ma devono essere utilizzati nel corso del mese di pertinenza. Il diritto ai tre giorni di permesso è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi.⁹

Parenti, affini e coniuge: secondo la vigente disposizione in assenza di ricovero della persona con handicap grave da assistere, possono godere dei tre giorni di permesso mensile retribuiti e coperti da contributi:

1. il genitore;
2. il coniuge;
3. il parente o l'affine entro il secondo grado (esempio, nonni, nipoti in quanto figli del figlio, fratello).

I parenti ed affini di terzo grado (esempio, zii e bisnonni) possono fruire dei permessi lavorativi solo ad una delle seguenti condizioni:

- a) quando i genitori o il coniuge della persona con handicap siano deceduti o mancanti;
- b) quando i genitori o il coniuge della persona con handicap abbiano compiuto i 65 anni oppure siano affetti da patologie invalidanti.

Lavoratori con handicap: i lavoratori disabili, in possesso del certificato di handicap con connotazione di gravità, possono richiedere due tipi di permessi: un permesso pari a due ore giornaliere oppure tre giorni di permesso mensile. I due tipi di permesso non sono fra loro cumulabili, ma sono alternativi: o si usufruisce dei tre giorni di permesso oppure delle due ore giornaliere.

⁸ Legge 5 febbraio 1992, n. 104 - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate (entrata in vigore il 18.02.1992).

⁹ Legge 4 novembre 2010, n. 183 - Deleghe al Governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di enti, di congedi, aspettative e permessi, di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile, nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro (entrata in vigore del provvedimento il 24/11/2010).

2.0 Il metodo della ricerca

Nell'ambito della ricerca sociale, la scelta della metodologia di analisi riveste un ruolo fondamentale, a seconda delle premesse, degli obiettivi e dell'oggetto propri dell'indagine.

Se da un lato la ricerca di tipo quantitativo, lavorando su grandi numeri e procedendo per inferenza rispetto ai risultati rilevati su campioni statisticamente rappresentativi, è in grado di fornire uno sguardo di insieme su fenomeni di ampia portata, resta proprio del metodo qualitativo lo sforzo di approfondire la realtà sociale che indaga, perseguendo non soltanto la rappresentazione di un fatto sociale, ma ponendosi come obiettivo la sua comprensione.

La ricerca di tipo quantitativo consente di generalizzare, quella di tipo qualitativo ha invece una prospettiva idiografica: non è replicabile, ma privilegia la specificità e rivolge la sua attenzione ad eventi unici, dando spazio a variabili squisitamente umane, come opinioni, aspettative, visioni, desideri o sentimenti.

L'indagine in oggetto ha l'obiettivo di analizzare l'esperienza dei/delle dipendenti comunali che hanno utilizzato le agevolazioni ed i permessi in base alla Legge 104/1992. Si è svolta dunque una ricerca sociale di tipo qualitativo su n. 15 persone dipendenti dell'Amministrazione Comunale di Bolzano, che beneficiano delle agevolazioni fruite previste dall'articolo 33, commi 2 e 3, della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni per se stessi e dipendenti che fruiscono dei permessi per assistenza a terzi. È stata effettuata inoltre un'intervista ad una testimone privilegiata, in quanto referente comunale agli affari familiari del Comune di Bolzano e direttamente coinvolta nella consulenza ai/alle dipendenti richiedenti le agevolazioni come da Legge 104/92. Le interviste si sono svolte presso i locali del Comune di Bolzano tra i mesi di giugno e agosto 2015 con una durata media tra i 15 e i 30 minuti.

A completamento dell'indagine qualitativa si è deciso di realizzare un focus group rivolto ai superiori che hanno o hanno avuto personale che utilizza/va i permessi in base alla Legge 104/92.

Il focus group si è tenuto nel mese di settembre 2015 e ha visto la partecipazione di 7 persone tra direttori d'ufficio e responsabili di servizio.

Accanto all'analisi qualitativa si è voluto contestualizzare il fenomeno, oggetto di studio, attingendo alle statistiche comunali, nazionali e regionali relative ai fruitori dei permessi ex Legge 104/92.

Si è pertanto proceduto alla costruzione di indicatori di conoscenza del fenomeno in oggetto andando ad indagare, con finalità essenzialmente esplorative, la tipologia di assistenza e la modalità di cura che i/le dipendenti svolgono nei confronti dei propri familiari, la valutazione dello strumento relativo ai permessi o alle agevolazioni secondo legge 104/92 in ambito lavorativo ed in ultimo quali prospettive si aprono nel futuro o quali sfide occorre affrontare nello svolgimento del lavoro di cura e nella conciliazione del tempo di vita e tempo di lavoro.

La tecnica utilizzata nella ricerca qualitativa è quella dell'intervista semi-strutturata, che prevede un colloquio secondo una traccia prestabilita¹⁰, lasciando tuttavia all'intervistato la libertà di spaziare su tematiche non previste, esprimendo giudizi o opinioni personali.

Per la selezione del gruppo-target ci si è rivolti all'intermediazione dell'Ufficio Personale del Comune di Bolzano in quanto servizio a favore dei dipendenti e che già possiede il contatto con le persone che fruiscono di permessi o agevolazioni secondo Legge 104/92 e ss.mm. Successivamente si è vagliata la disponibilità di partecipazione alla ricerca da parte dei dipendenti comunali contattati. Visto il tema dell'indagine, la stessa è stata caratterizzata da un rapporto faccia a faccia tra ricercatrice e intervistato/a, che richiede non soltanto tempo materiale per essere imbastito, ma anche responsabilità e fiducia reciproca. Non tutte le persone contattate hanno deciso di rilasciare un'intervista.

¹⁰ Si veda griglia intervista in Appendice.

Tabella campione: numero/genere dipendenti intervistati

Genere	Numero persone
F	7
M	8
Totale	15

Alla luce di queste premesse metodologiche, nelle prossime pagine verrà svolta una disamina di alcuni dati, i più significativi, emergenti da questa prima esplorazione qualitativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, focalizzando l'attenzione sui permessi in base alla Legge 104/92. Al fine di contestualizzare il fenomeno si è reputato utile voler offrire una breve analisi quantitativa, al fine di darne misura e relativa proporzione. Infatti, una delle tesi che stanno alla base del presente report è l'ipotesi che l'invecchiamento della popolazione porti ad un aumento di persone affette da patologie croniche e invalidanti tali da dover ricorrere all'aiuto e all'assistenza di persone terze nella gestione della vita quotidiana. Spesso, ed in primis, la persona anziana richiede l'aiuto di un figlio o di una figlia e/o comunque di un familiare stretto.

3.0 L'invecchiamento della popolazione

La popolazione di Bolzano continua a crescere, anche se a ritmo attenuato rispetto agli anni precedenti; dall'altra parte la città si arricchisce di nuove zone abitative, nuovi quartieri. Dalle tabelle statistiche di seguito riportate si evince come il numero complessivo delle donne residenti a Bolzano sia superiore al numero degli uomini e soprattutto come l'età media¹¹ si sia alzata nel 2014 rispetto all'anno 2013, passando da una media di 44,11 anni a 44,22 anni.

Tabella 1. I dati più importanti del 2014 a confronto con quelli dell'anno precedente

	Situazione al 31.12.2014	... e al 31.12.2013
Popolazione complessiva	106.110	105.713
Donne	55.410	55.219
Uomini	50.700	50.494
Età media	44,22 anni	44,11 anni

Fonte: Andamento statistico – Ufficio statistica del Comune di Bolzano – anno 2015

Un ulteriore sguardo ai dati statistici permette di osservare il trend della popolazione bolzanina negli ultimi 10 anni. Si evidenziano alcuni indicatori, come riportato dall'*Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri*, che riguardano gli indici di vecchiaia, di dipendenza e la percentuale di popolazione residente di 65 anni e oltre. Sono questi indici che rivelano come negli ultimi anni Bolzano si presenti come una città che invecchia, in cui l'età adulta, attiva, deve sempre più prendersi cura delle generazioni giovani (0-14 anni) e degli anziani (over 65 anni). Tale fenomeno che interessa la struttura demografica della città ha delle ripercussioni sociali in termini di aumento delle patologie legate all'invecchiamento, ricorso all'aiuto di terze persone per il mantenimento della vita domestica e aumento del carico sull'età adulta che provvede nel prendersi cura dei propri figli e nel contempo dei propri genitori che abbisognano di sostegno.

¹¹ L'età media è la media delle età, ponderata con l'ammontare della popolazione in ciascuna classe di età.

Tabella 2: Andamento di alcuni indicatori della popolazione bolzanina: 2005-2014

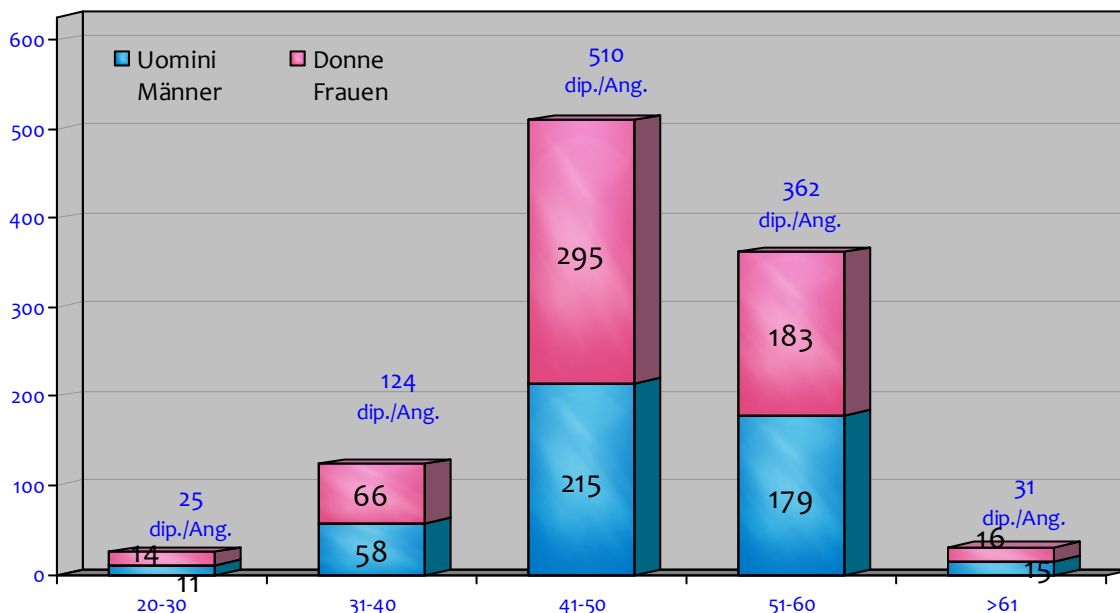
Indicatore	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Indice di vecchiaia	159,0	160,9	161,0	159,8	160,6	158,8	161,1	160,5	161,4	161,9
Indice di dipendenza	53,9	55,1	56,4	57,4	58,1	58,2	59,3	60,0	60,8	61,1
Percentuale di popolazione residente di 65 anni e oltre	21,5	21,9	22,3	22,4	22,6	22,6	23,0	23,1	23,3	23,4

Fonte: Andamento statistico – Ufficio statistica del Comune di Bolzano – anno 2015¹²

3.1 L'invecchiamento del personale comunale

Dai dati pubblicati dall'Ufficio Personale nel report "*Il personale del Comune di Bolzano, anno 2015*", viene riportata l'età media del personale dipendente, pari a 48,5 anni. Dal grafico sottostante è possibile notare come la classe d'età più rappresentativa sia composta dai/le dipendenti che hanno un'età compresa fra i 41 e i 50 anni. La classe di età 51-60 anni è in termini numerici la seconda più rappresentata.

Tabella 3: Classi di età/età media del personale comunale, anno 2015



Fonte: *Il personale del Comune di Bolzano anno 2015*, Ufficio Personale, Comune di Bolzano

¹² L'indice di dipendenza strutturale è il rapporto tra la popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e la popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice di vecchiaia è un rapporto demografico di composizione, definito come il rapporto percentuale tra la popolazione in età anziana (65 anni e più) e la popolazione in età giovanile (meno di 15 anni). Si tratta di uno dei possibili indicatori demografici adatto a misurare il livello di invecchiamento di una popolazione.

Per quanto riguarda gli anni antecedenti il 2015 dai report sul personale comunale si evince come l'età media dall'anno 2012 al 2014 oscilli dai 49,1 ai 48,5 anni.

Tabella 4: Classe d'età /età media dei dipendenti comunali

Anno	2012	2013	2014	2015
Età media	49,1 anni	50,3 anni	48,5 anni	48,5 anni

Fonte: *Il personale del Comune di Bolzano anno 2015*, Ufficio Personale, Comune di Bolzano

Rispetto ai dati riportati, l'andamento della popolazione cittadina riflette l'innalzamento dell'età dei dipendenti comunali.

4.0 Lo status quo e lo sviluppo al ricorso della Legge 104/1992

La banca dati "Rilevazione permessi ex Legge 104/1992" è stata istituita dall'articolo 24 della Legge n. 183 del 4 novembre 2010 per la misurazione qualitativa e quantitativa delle agevolazioni fruite dal personale delle amministrazioni pubbliche e previste dall'articolo 33, commi 2 e 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni.

Quest'ultimo stabilisce che il lavoratore dipendente, pubblico o privato, affetto da disabilità o che assiste parenti o affini disabili ha diritto a fruire di tre giorni di permesso mensile retribuito coperto da contribuzione figurativa, anche in maniera continuativa previa approvazione del datore di lavoro.

Ciò premesso, in base alle disposizioni della Legge 183/2010, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a comunicare:

- i nominativi dei propri dipendenti cui sono accordati i permessi;
- la tipologia di permesso fruita (permessi fruiti dal lavoratore per se stesso o per assistenza a terzi);
- per i permessi fruiti per assistenza a terzi, il nominativo dell'assistito, l'eventuale rapporto di dipendenza da un'amministrazione pubblica e la denominazione della stessa, il comune di residenza dell'assistito nonché il rapporto di parentela o affinità che intercorre tra ciascun dipendente che ha fruito dei permessi e la persona assistita;
- per i permessi fruiti dal lavoratore padre o dalla lavoratrice madre, la specificazione dell'età maggiore o minore di tre anni del figlio;
- il contingente complessivo di giorni e ore di permesso fruiti da ciascun lavoratore nel corso dell'anno precedente per ciascun mese, specificando, in particolare, le ore o frazioni di ore fruiti per ciascuna giornata nel corso del mese di riferimento.

4.1 La rilevazione dati regionali e confronto a livello nazionale sul trend utilizzo della Legge 104/1992

Il Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione effettua delle rilevazioni sui permessi legge 104 del 1992. Sul sito del Ministero sono pubblicate le tabelle che riportano in sintesi il risultato della rilevazione avente per oggetto i permessi fruiti dai dipendenti delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 33 della Legge n. 104 del 1992 (permessi fruiti per l'assistenza alle persone disabili e permessi fruiti dalle persone disabili per le proprie esigenze) durante gli anni 2011, 2012 e 2013. I dati sono pubblicati in forma anonima ed aggregata.

Le informazioni sono rilevate annualmente dal Dipartimento ai sensi dell'art. 24 della Legge n. 183 del 2010, che prevede la costituzione di una banca dati per finalità di controllo e monitoraggio. I dati sono stati rilevati dal Dipartimento della funzione pubblica

attraverso il sistema "PERLA PA" e quindi riguardano le amministrazioni che, iscrivendosi nel sistema, hanno aderito alla rilevazione.

Al fine di rendere la lettura dei dati più comprensibile, si sottolinea come il valore "% adesioni" sta ad indicare la percentuale della amministrazioni che hanno inserito i dati rispetto agli iscritti su PERLA PA. La rilevazione è stata fatta utilizzando i dati inviati dalle amministrazioni accreditate presso la banca dati PERLA PA.

Il monitoraggio disponibile permette di mettere a confronto 3 anni consecutivi: 2011, 2012 e 2013. A livello nazionale, le Amministrazioni Comunali, evidenziano come il totale dei dipendenti che ricorre all'utilizzo dei permessi come da Legge 104/92 sia in aumento (+3.742 unità) rispetto al primo anno di monitoraggio (anno 2011), nonostante la percentuale di amministrazioni aderenti al sistema di raccolta dati sia inferiore, ovvero 57% di adesioni rispetto al 69% del 2011.

Lo stesso vale per il valore relativo alle ore di permesso totali usufruite, dove si registra un aumento di ore (+65.915,06 ore). Molto indicativo e degno di nota è il dato rappresentato dai giorni fruiti per l'assistenza a parenti o affini che vede un aumento rilevante con 799.104 giorni fruiti nell'anno 2013 contro i 662.665 giorni nell'anno 2011 (+136.439 giorni fruiti). Tendenzialmente i giorni fruiti da una persona disabile per se stessa sono in linea negli anni di riferimento; non si evidenziano scostamenti, né nelle giornate di permessi utilizzati, né nelle ore fruiti.

I dati, a livello nazionale, riferiti alle amministrazioni Comunali, danno un'immagine di un fenomeno in aumento per quanto riguarda sia i dipendenti che fruiscono (sia per se stessi, che per familiari e/o affini) dei permessi, sia per l'aumento significativo delle giornate e delle ore che i dipendenti usufruiscono per l'assistenza di terze persone.

Tabella 5 Monitoraggio permessi Legge 104 a livello nazionale - categoria Amministrazioni Comunali

Anno	% adesioni	GG fruiti da persona disabile per se stessa	ORE fruiti da persona disabile per se stessa	GG fruiti per assistenza a parenti o affini	ORE fruiti per assistenza a parenti o affini	GG di permessi totali	ORE di permesso totali	Totale dipendenti che hanno fruito dei permessi
2011	69%	74.387	499.091,00	662.665	1.112.833,80	738.294	1.613.936,73	40.834
2012	59%	72.086	477.353,87	774.646	1.126.484,18	847.730	1.605.178,12	43.188
2013	57%	74.085	500.290,00	799.104	1.178.175,62	873.902	1.679.851,79	44.576

Fonte: *Dati monitoraggio permessi Legge 104, anni 2011-2012-2013 a livello nazionale* - Dipartimento della funzione pubblica, Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione - Elaborazione Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano

A livello di Regione Trentino Alto Adige, le Amministrazioni Comunali, indicano come il totale dei dipendenti che ricorre all'utilizzo dei permessi ex Legge 104/1992 sia in aumento (+36 unità) rispetto al primo anno di monitoraggio (anno 2011), nonostante la percentuale di amministrazioni aderenti al sistema di raccolta dati sia inferiore, ovvero 53% di adesioni rispetto al 66% del 2011. Questo dato a livello regionale, conferma il trend a livello nazionale. Lo stesso vale per il valore relativo alle ore di permesso totali usufruite, dove si registra un aumento di ore (+1.228,03 ore) nell'ultimo anno di rilevazione, rispetto al primo anno. Anche a livello regionale, dunque, come a livello nazionale, si registra un aumento significativo nel dato relativo ai giorni fruiti per l'assistenza a parenti e/o affini con una maggiorazione di 610 giorni nell'anno 2013 rispetto al 2011. In controtendenza è il dato relativo ai giorni fruiti da una persona disabile per se stessa, dove si registra una diminuzione sia in termini di giornate di permesso che di ore di permesso. Tale diminuzione può presumibilmente essere imputata alla diminuzione della percentuale di amministrazioni aderenti al sistema di raccolta dati.

Tabella 6 Monitoraggio permessi Legge 104 - Regione Trentino Alto Adige - categoria amministrazioni comunali

Anno	% adesioni	GG fruiti da persona disabile per se stessa	ORE fruiti da persona disabile per se stessa	GG fruiti per assistenza a parenti o affini	ORE fruiti per assistenza a parenti o affini	GG di permesso totali	ORE di permesso totali	Totale dipendenti che hanno fruito dei permessi
2011	66%	476	14.003,53	7.855	13.423,90	8.331	27.427,43	422
2012	53%	283	13.555,85	7.268	11.334,66	7.551	24.890,51	415
2013	53%	368	13.799,80	8.465	14.855,66	8.834	28.655,46	458

Fonte: *Dati monitoraggio permessi Legge 104, anni 2011-2012-2013 – Dettaglio regionale* - Dipartimento della funzione pubblica, Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione – Elaborazione Ufficio Pianificazione Sociale, Comune di Bolzano

A conclusione dell'analisi a livello nazionale è opportuno citare la "*Rilevazione sui benefici per i disabili nelle pubbliche amministrazioni*" relativa all'anno 2009, in cui dal monitoraggio nazionale emerge come a livello comunale, sul totale dei fruitori dei permessi, l'84% sia rappresentato da coloro che assistono i parenti. A livello nazionale si stima che i dipendenti delle pubbliche amministrazioni che usufruiscono dei permessi ammontino al 9%. Di questi, nell'82% dei casi, i permessi sono utilizzati per assistere i familiari. La maggior incidenza di fruitori sul personale dipendente si rileva in Umbria (16%), la più bassa in Trentino Alto Adige e in Valle d'Aosta (4%). Si registra ancora come a livello nazionale, la tipologia di fruitori maggiormente rappresentata, sia di coloro che assistono genitori disabili.

Le considerazioni finali rispetto alla rilevazione in oggetto mettono in luce come i permessi mensili e tutti gli altri benefici di legge, anche quelli originariamente istituiti per l'assistenza ai figli, sono oggi utilizzati prevalentemente per l'assistenza ai genitori e a parenti anziani.

Visto il progressivo invecchiamento della popolazione il trend di utilizzo non potrà che essere in crescita e toccare in pochi anni il 30% dei dipendenti pubblici.¹³

¹³ Ibidem.

4.2 I dati del personale comunale sull'utilizzo della Legge 104/1992

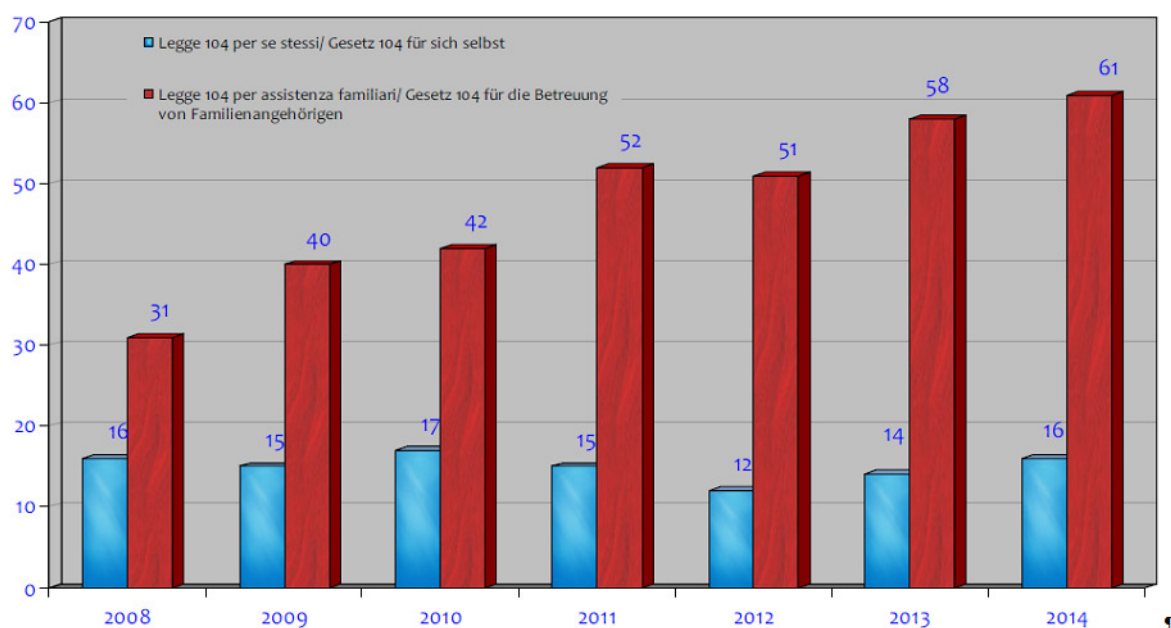
L'analisi dei dati a livello nazionale e regionale permette di contestualizzare in maniera puntuale i dati in possesso dell'Amministrazione Comunale di Bolzano relativi ai fruitori dei permessi come da Legge nr. 104/1992.

La tabella 7 presenta un trend in crescita per coloro che usufruiscono dei permessi per l'assistenza ai familiari, passando da un valore assoluto di 31 dipendenti nell'anno 2008 ad un valore di 61 nell'anno 2014, pari a quasi il doppio. Costante invece è il numero dei fruitori per se stessi, mantenendo un valore che va da un minimo di 12 dipendenti ad un massimo di 17.

Confrontando inoltre questi dati con il numero totale dei dipendenti del Comune di Bolzano notiamo come nel corso degli anni che vanno dal 2008 al 2014 il valore assoluto del personale comunale mantenga un andamento abbastanza costante sui 1.047 dipendenti nell'anno 2008 a fronte dei 1.052 nell'anno 2014. Dunque si evince come l'incremento del numero dei dipendenti che utilizzano i permessi previsti dalla Legge 104/92 non aumenti all'aumentare del valore assoluto del personale dipendente, ma altre siano le cause legate a tale trend.

Come evidenziato nell'analisi a livello nazionale, anche su base comunale, la popolazione tende ad invecchiare e tale fenomeno porta con sé una serie di problematiche legate anche ad un aumento di patologie che necessitano di assistenza da parte di terze persone. L'Amministrazione comunale dovrà tenere conto di personale sempre più impegnato nella cura dei propri familiari, ricorrendo ai permessi come da Legge 104/92, così come ad altri strumenti di conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro.

Tabella 7 Tabella relativa ai permessi ai sensi della L. 104/92 sul personale comunale



Fonte: Il personale del Comune di Bolzano anno 2015, Ufficio Personale, Comune di Bolzano

Nella successiva parte del Report si intende offrire uno sguardo all'interno del Comune di Bolzano focalizzando l'attenzione ai fruitori dei permessi Legge 104/92 per se stessi e per gli altri, al fine di comprendere meglio tale fenomeno che nel corso degli anni ha avuto un notevole incremento.

5.0 L'indagine qualitativa sui dipendenti del Comune di Bolzano: analisi e commento dei dati

L'indagine svolta è una ricerca sociale di tipo qualitativo che ha coinvolto n. 15 persone dipendenti dell'Amministrazione Comunale di Bolzano, che beneficiano delle agevolazioni previste dall'articolo 33, commi 2 e 3, della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni per se stessi e dipendenti che fruiscono dei permessi per assistenza a terzi. Si è deciso di presentare i risultati della ricerca qualitativa distinta per i dipendenti che hanno usufruito per se stessi dei permessi succitati e successivamente di trattare gli esiti della ricerca delle interviste rivolte ai fruitori dei permessi per assistenza a terzi. Tale decisione è nata in un momento successivo rispetto all'elaborazione delle tracce di intervista, in quanto ci si è resi conto che si tratta di due target distinti, con problematiche e situazioni differenti.

5.1 La Legge 104/1992 a favore di se stessi: analisi dei dati raccolti dalle interviste condotte sui dipendenti del Comune di Bolzano

Il primo gruppo target è costituito da n. 7 dipendenti, fruitori dei permessi ex Legge 104/1992 per se stessi, che sono stati intervistati nel periodo che va da giugno a luglio 2015 presso i locali del Comune. La loro adesione alla ricerca è stata volontaria e visti i piccoli numeri non si è in grado di fornire dettagli ulteriori circa la composizione del target nel rispetto della riservatezza e della privacy. L'unico elemento da rilevare è l'età degli intervistati, pari ad un'età media di 51,7 anni.

5.1.1 Modalità di fruizione e di accesso della Legge 104/1992

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di usufruire dei permessi con la **riduzione dell'orario giornaliero** nella misura di n.2 ore sul monte ore giornaliero dovuto a tempo pieno. Gli altri lo utilizzano nella misura di n.3 giornate lavorative di permesso al mese.

Rispetto alla **modalità di accesso ai permessi**, nella quasi totalità dei casi si registra come l'iter non abbia comportato difficoltà nell'ottenimento degli stessi. In alcune situazioni la procedura per il rilascio del riconoscimento di "condizione di gravità" spettante alla Commissione medica competente è stata valutata come non piacevole.

5.1.2 Impatto sul lavoro e suggerimenti

Alla domanda **"Quale impatto ha il permesso Legge 104/1992 in ambito lavorativo? Come viene vissuto dai colleghi e colleghe e dai superiori?"** gli intervistati hanno risposto in maniera discordante: alcuni ritengono che i loro colleghi e superiori non comprendano la situazione vissuta dal dipendente e che vedano nella possibilità di fruire della Legge 104 addirittura un privilegio. Hanno riferito inoltre che a volte il loro carico di lavoro rimane invariato nonostante la riduzione dell'orario di lavoro.

Nessuno ne tiene conto più di tanto. Il lavoro a me è rimasto lo stesso, non è diminuito. Lo devo fare in meno tempo. Non è cambiato nulla. Non è che il mio superiore mi ha tolto qualcosa, (...)...non si è presi per quello che effettivamente la malattia è (...) Però con i colleghi sembra che ho un beneficio, tanto tu fai part time (...)

(...) sarei ben contento/a di fare un'altra vita (...)

[estratto intervista 1]

Di solito io la sfrutto di(...) per non caricare il servizio, (...) ma la volta che mi serve in altri giorni allora si lamentano perché non posso fare straordinari, perché non posso

lavorare (...). Questo mi pesa molto perché dovrei essere più tutelata su questo fronte (...)

[estratto intervista 8]

(...)Io sono una persona che si da da fare al lavoro, ma purtroppo non ho le energie per altri motivi.

[estratto intervista 7]

Altri dipendenti invece si sono sentiti compresi nella loro situazione di difficoltà di salute e quindi l'impatto sul lavoro è stato vissuto in maniera positiva:

Ich mache reduzierte Arbeitszeit und dem entsprechend ist auch meine Arbeitspensum reduziert aber sonst gibt es keine...Kein Problem

[estratto intervista 5]

Invaliden der gewissen gesundheitliche Problemen haben natürlich die sind körperlich und auch auf geistlichen eingeschränkt, nach meinen 5,36 Stunde kommen ich zu Hause und ich bin kaputt, keine Kraft, Müdigkeit.

[estratto intervista 4]

L'impatto è relativo nel senso che assomiglia molto ad un part time (...) per cui c'è una buona accettazione da parte dei colleghi e dei superiori direi.

[estratto intervista 6]

Un elemento comune a quasi tutti gli intervistati è la buona collaborazione che intercorre con l'Ufficio Personale nell'espletamento delle pratiche legate alla richiesta di utilizzo dei permessi Legge 104/1992. La collaborazione si traduce nella celerità del disbrigo delle pratiche amministrative da parte della referente comunale agli affari familiari, buona la comunicazione e l'informazione, puntualità nella ricezione dei documenti.

Alla domanda "**ha dei suggerimenti?**" il gruppo target ha risposto in maniera diversificata, interpretando questo item nel dare indicazioni sulla modulazione del tempo lavoro, quindi proponendo di aumentare gli orari flessibili del tempo lavoro per coloro che hanno numerose visite mediche alle quali sottoporsi. Viene riconfermata la finalità della norma che tutela i lavoratori in situazione di disabilità e viene esplicitata l'aspettativa e la speranza che non vengano introdotte delle limitazioni alla legge vigente.

È stata inoltre avanzata la proposta di migliorare l'informazione interna all'amministrazione sulle novità o cambiamenti normativi che riguardano la Legge 104/1992.

In ultimo viene richiesta maggiore comprensione e ascolto da parte dei colleghi e dei superiori nei confronti degli interessati.

(...)I suggerimenti sarebbero quelli di eventualmente avere più umanità o di mettere al corrente tutti i dipendenti che non sempre è lampante, obiettivamente percepibile la condizione di salute e quindi di disagio, non solo fisico, ma anche psicologico. Un po' più di flessibilità o di aiuto. Anche a livello psicologico.(...)Bisogno di sentirsi compresi, di parlare con qualcuno...

[estratto intervista 7]

Ich hoffe, dass es so weiter geht, dass es nicht beschränkt wird. Einige Kleinigkeiten haben sich schon geändert. Mann kann keine Überstunden machen. Kein Problem. Das ist das kleinste Problem.

[estratto intervista 4]

5.1.3 Altre misure o strumenti di conciliazione

I/le dipendenti conoscono le **diverse possibilità di conciliare** i tempi di vita e tempi di lavoro, ma quasi il 50% dei rispondenti all'indagine non sceglie lo strumento del part time per motivi economici, alcuni usufruiscono della flessibilità dell'orario di lavoro e altri riconoscono anche nel telelavoro o in un anno sabbatico la possibilità di diminuire temporaneamente il carico di lavoro a favore della salute.

Emerge, in modo trasversale a tutte le esperienze, come il lavoro sia importante e di stimolo per la socializzazione e come in taluni casi il peso della propria condizione di salute sia vissuta in maniera disagiata.

(...) fintanto che riesco a resistere preferisco venire al lavoro, così lavorando stacco anche un po' dalla vita a casa.

[estratto intervista 2]

5.1.4 Prospettive future

Lo sguardo sul futuro porta a diverse riflessioni degli intervistati: alcuni sono in prossimità della pensione, sperano di continuare con l'attuale modulazione d'orario e sono consapevoli che il proprio stato di salute condiziona le energie necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro; altri si rendono conto di come la propria situazione di salute influenzi sempre di più il proprio stile di vita e come a volte diventi faticoso ed estenuante mantenere dei ritmi di vita come nel passato. Altri ancora non sanno cosa aspettarsi dal futuro o comunque non desiderano pensarci.

Ed infine alcune persone valutano concretamente la possibilità di altre forme di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, come l'anno sabbatico, al fine di alleggerire i ritmi di vita/lavoro.

Il mio pensiero sarebbe quello di mollare tutto e andarmene e dedicare più tempo a me stesso/a perché non so cosa la vita mi porta. Cercare di assaporare la vita senza chiaramente danneggiare nessuno. Non è una richiesta egoistica la mia, è una richiesta la mia di una persona nelle mie condizioni, sa che davanti non ha una situazione semplice da affrontare. Più una persona invecchia e più ci si trova fisicamente più stanco/a, cedono le energie e cede anche la resistenza e cedono anche le difese che una persona ha.(...)

[estratto intervista 7]

(...)Vuoi l'età, vuoi il tipo di lavoro...non basta rimettersi in ricarica come una batteria per un'ora e ripartire. A livello psicologico questo è duro per molte persone. E' invalidante ancora di più della tua invalidità fisica. Hai ancora delle ore davanti a te della giornata che potresti sfruttare per momenti di incontro e di ricreazione, ma non ce la fai.(...)

[estratto intervista 7]

(...)E poi sperando che la salute mi sostenga vorrei continuare a lavorare, perché ho valutato anche altre forme di conciliazione come il telelavoro, ma questo produrrebbe un isolamento e per me è importante la socializzazione che anche il lavoro offre.

[estratto intervista 6]

Io penso che la gente che non ha passato certe cose non potrà mai capire i disagi, o per color che hanno i familiari. Tante volte non si risolve il problema con quei 3 giorni.(...)

[estratto intervista 1]

Sinceramente non penso al futuro. Mi piacerebbe che fosse così come adesso la situazione in generale perché se penso al meglio magari rimango deluso (...)

[estratto intervista 3]

(...)Più vivo lo stress sul lavoro, più sto male, questo è il mio problema. La mia vita..ok...il lavoro mi piace ci sto bene devo lavorare, però non posso rovinare la mia salute.

[estratto intervista 8]

Solange ich das schaffe will ich so weiter machen, 100% mit 2 Stunden reduziert. Es ist mir schon bewusst, dass irgendwann die Zeit kommt, dass es zu anstrengend wird (...)

[estratto intervista 5]

La **percezione** di alcune persone che usufruiscono dei permessi ex Legge 104/1992 a favore di se stessi è ben tradotta nell'immagine che evoca la citazione di questo estratto di intervista:

Tu hai un'invalidità: fuori sei bella, sei fiorente, sembra che stai bene, se ti trucchi stai benissimo. Ma la nostra invalidità è all'interno, non all'esterno. Non appare, ma c'è.

[estratto intervista 8]

5.2 La Legge 104/1992 a favore di parenti/affini: analisi dei dati raccolti dalle interviste condotte sui dipendenti del Comune di Bolzano

Dalle statistiche comunali relative al personale si evince come il numero di dipendenti che fanno richiesta di permessi Legge 104/92 per parenti e/o affini sono in aumento. Osservando i dati si evidenzia, come nel corso degli anni, questo fenomeno non riguarda soltanto le dipendenti, ma anche i dipendenti.

Tabella 8 Permessi ai sensi della L. 104/92 per parenti e/o affini del personale comunale

Anno	F	M	Totali
2008	24	7	31
2009	32	8	40
2010	34	8	42
2011	40	12	52
2012	39	12	51
2013	44	14	58
2014	43	18	61

Fonte: Ufficio Personale del Comune di Bolzano, anno 2015.¹⁴

Alla luce di questo fenomeno in espansione sia in termini di valori assoluti che nella composizione di coloro che beneficiano dei permessi, si è deciso di intervistare 8 dipendenti, fruitori della Legge 104/92 per assistere parenti e/o affini, nel periodo che va da giugno ad agosto 2015 presso i locali del Comune. La loro adesione alla ricerca è stata volontaria e visti i piccoli numeri si è scelto di non fornire ulteriori dettagli circa la struttura del gruppo target nel rispetto della riservatezza e della privacy. L'unico elemento da rilevare è l'età degli intervistati, pari ad un'età media di 46,25 anni.

¹⁴I dati forniti dall'Ufficio Personale del Comune di Bolzano sono i più aggiornati rispetto ai dati rilevati e descritti nella statistica sul personale comunale 2015.

5.2.1 Descrizione dell'assistenza a parenti e/o affini

Gli intervistati hanno dichiarato di prendersi cura di un genitore o di un/a figlio/a e in alcuni casi anche di due parenti contemporaneamente: entrambi i genitori oppure genitore e figlio.

Nel lavoro di cura e di sostegno ai familiari alcuni dipendenti hanno affermato di essere l'unico componente della famiglia che aiuta, mentre la maggior parte dice di essere coadiuvato da un altro familiare, sia esso fratello/sorella, coniuge, genitore. In un caso, una risorsa in tal senso è costituita dalla vicina di casa.

L'aspetto temporale dell'assistenza, ovvero "**da quanto tempo si prende cura del proprio parente?**", è variabile: per alcuni soltanto da un anno a questa parte, per altri da qualche anno e per altri da periodi più lunghi.

Sono significative le risposte rispetto alla misura in cui è **cambiato il carico assistenziale** nel tempo: soltanto in un caso il carico è diminuito, in tutti gli altri casi è rimasto costante o è addirittura aumentato.

5.2.2 Modalità di fruizione e di accesso della Legge 104/1992

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di usufruire dei permessi nella misura di n.3 giornate lavorative al mese. In alcuni casi le giornate vengono frazionate e utilizzate in mezza giornate o in ore a seconda delle necessità, solitamente per attività di accompagnamento a visite mediche o terapie e la motivazione legata a tale modulazione viene giustificata come segue:

(...)in modo da creare meno problemi possibili all'organizzazione del lavoro.

[estratto intervista 13]

Sulla **modalità di accesso ai permessi** alcuni dipendenti raccontano che, rispetto alle proprie esperienze, la procedura per il rilascio del riconoscimento di "condizione di gravità" spettante alla Commissione medica competente è stata lunga e non sempre vissuta in maniera serena. In altri casi, a parte i tempi di attesa burocratici, l'iter è stato regolare. Nella quasi totalità dei casi l'Ufficio Personale del Comune ha offerto un buon servizio nell'espletamento delle pratiche.

Alla domanda "**come è venuto a conoscenza dei permessi previsti dalla Legge 104/1992?**" le risposte sono state varie: per passaparola, da personale sanitario, da amici, da associazioni di settore, dall'Ufficio personale del Comune.

5.2.3 Impatto sul lavoro e suggerimenti

Alla domanda "**Quale impatto ha il permesso Legge 104 in ambito lavorativo? Come viene vissuto dai colleghi e colleghe e dai superiori?**" alcuni intervistati hanno fatto emergere un po' il disagio che vivono nei propri uffici e servizi, in cui non sempre vengono compresi dai colleghi e superiori. A volte il carico di lavoro rimane invariato nonostante la riduzione dell'orario.

(...)La mia più grande difficoltà è stata con i colleghi. Anche se lo accettano, lo prendono un po' sbuffando. La battutina.. quello non fa piacere. (...) Bisogna anche vedere la situazione, ho detto, perché io farei cambio volentieri. Non sono a casa con la legge 104 per divertirmi, sono in ospedale, a fare delle visite. Non ho mai chiesto la legge 104 in maniera improvvisa.

[estratto intervista 9]

Ich kann mir die Tagen nehmen, aber die Arbeit ist gleich geblieben und in der verringerten Zeit muss ich alles schaffen und monatlich mache ich Überstunden.

[estratto intervista 10]

(...)I colleghi sul posto di lavoro, non sempre accettano...dipende dai colleghi.(...)

[estratto intervista 12]

Altri dipendenti invece si sono sentiti compresi nella loro situazione di salute e quindi l'impatto sul lavoro è stato vissuto in maniera positiva.

In ambito lavorativo ho la fortuna di avere un contesto lavorativo molto buono, grande collaborazione con colleghi e anche da parte della dirigenza.

[estratto intervista 11]

(...)I superiori invece...ho sempre avuto sostegno. Le mie assenze sono sempre programmate e dette in anticipo. Le metto in calendario.

[estratto intervista 9]

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere dei **suggerimenti** a favore dell'Amministrazione. Emerge l'esigenza di essere maggiormente compresi dai colleghi e dai superiori rispetto alla propria condizione di vita e di lavoro. Viene ribadita l'importanza di questa misura di conciliazione anche alla luce del carico di assistenza sempre crescente. Viene proposto al datore di lavoro di dare maggiori informazioni e aggiornamenti riguardanti le novità normative sulla Legge 104/1992. E' confermata l'importanza per l'organizzazione di avere una referente competente ed unica per la trattazione di queste problematiche e dunque che questa figura venga mantenuta anche nel futuro.

5.2.4 Altre misure o strumenti di conciliazione

Non tutti i dipendenti conoscono le **diverse possibilità di conciliare** i tempi di vita e tempi di lavoro, ma quasi il 50% dei rispondenti all'indagine affermano di usufruire del part time, del telelavoro e di periodi di aspettativa. Anche la flessibilità dell'orario di lavoro è un'opportunità nel gestire il carico di lavoro e di vita privata. Spesso la conciliazione dei tempi si rivolge non tanto al tempo per se stessi, quanto al tempo dedicato alla cura e al sostegno dei propri familiari.

Al di là della 104, io ho scelto un part time perché comunque non avrei potuto svolgere il lavoro a tempo pieno. La 104 non è sufficiente. Ho bisogno di altro tempo.(...)

[estratto intervista 11]

5.2.5. Prospettive future

Lo sguardo sul futuro vede gli intervistati porsi in maniera diversa: alcuni dichiarano di voler mantenere il part time perché è un'esigenza, non soltanto personale, ma soprattutto per il tempo necessario nel lavoro di cura e di recupero psicofisico; altri sperano che le cose non cambino perché attraverso la Legge 104/92 riescono a gestire la vita privata e la vita lavorativa, soprattutto in vista di una condizione che si manterrà così com'è oppure che potrebbe appesantirsi.

Ed infine alcuni intervistati non ne vogliono parlare o non vogliono affrontare l'idea del futuro.

Il permesso in se non è solo bisogno di assistenza alla persona, ma di recupero proprio della persona che assiste. Volendo io e (...) potremmo contare soltanto sulle nostre

forze, ma abbiamo bisogno periodicamente di staccare per non andare in burn out. Abbiamo bisogno di altre persone.

[estratto intervista 11]

Spero che migliori sempre di più la situazione di (...). Che ci sia sempre meno bisogno (...)

[estratto intervista 9]

(...)Attualmente le cose vanno e non penso di cambiare la modulazione dell'orario

[estratto intervista 14]

Non ci saranno dei grossi cambiamenti, grandi chance non ho. Rimarrò a tempo pieno, a meno che non ci sia una situazione che mi obblighi a cambiare. Al momento la situazione non cambia.

[estratto intervista 15]

6.0 Il punto di vista dei dirigenti: analisi dei dati raccolti attraverso il focus group con i superiori dei dipendenti che usufruiscono della Legge 104/1992

Nel mese di settembre 2015 è stato condotto un focus group rivolto ai dirigenti e ai responsabili dei servizi che hanno o hanno avuto personale che utilizza o ha utilizzato in passato i permessi in base alla Legge 104/1992 al fine di offrire un ulteriore punto di vista sul fenomeno, oggetto di studio.

Al focus group hanno aderito n.7 persone tra i Direttori d'ufficio e i Responsabili di servizio. È stato approfondito, attraverso la discussione, il loro punto di vista sulla Legge 104/1992 in quanto strumento di conciliazione, l'impatto che questo strumento ha in ambito lavorativo, rilevando positività e criticità ed in ultimo sono stati richiesti suggerimenti e proposte.

I superiori dei dipendenti che utilizzano i permessi ex Legge 104/1992 hanno sottolineato **l'utilità di questo strumento** in quanto:

- permette un rientro "soft" in servizio dopo una lunga assenza o in seguito a dei periodi di degenza ospedaliera;
- il lavoratore può fruire dei permessi anche per l'assistenza di più persone;
- la Legge 104/1992 permette di andare incontro alle esigenze che il lavoratore temporaneamente o durevolmente incontra nella propria vita;
- tale strumento si presta alla programmazione in ambito lavorativo e può essere modulato (n.3 giorni al mese o frazionato in ore o in periodi di astensione dal lavoro);
- è uno strumento che permette di conciliare vita privata e vita lavorativa garantendo la retribuzione per i giorni/ore di assenza dal lavoro;
- è uno strumento utilizzabile trasversalmente da tutti i lavoratori.

E' emerso come in alcuni casi la conoscenza delle procedure di accesso e di fruizione dei permessi Legge 104/1992 sia legato all'esperienza diretta effettuata dai superiori in ambito lavorativo o privato.

In generale tutti concordano sulla positività e utilità di questo strumento di conciliazione. Indagando in seguito **l'esperienza vissuta sul campo**, i superiori si sono espressi in termini di difficoltà nella gestione del personale rispetto ai servizi da erogare. Viene ribadita la validità dello strumento, ma con la conseguenza di una diminuzione del benessere sul posto di lavoro per coloro i quali devono sopperire alle assenze del collega che utilizza i permessi della Legge 104/1992. Sembra inoltre venga percepita come più disagiata l'assenza del dipendente in Legge 104/1992 per i familiari, piuttosto che per coloro che la fruiscono per se stessi. Si registrano delle percezioni di fatto diverse. In ultimo è stata anche avanzata l'ipotesi di un "abuso" dello strumento da parte di singoli dipendenti, che si ripercuote negativamente sulla gestione dell'ufficio/servizio.

Focalizzando l'attenzione **sull'organizzazione e sulla gestione del servizio/ufficio** con personale che utilizza i permessi ex Legge 104/1992 i dirigenti e i responsabili di servizio si sono espressi asserendo che:

- la gestione dipende dalle caratteristiche del servizio nel quale si opera: in caso di servizi diretti al cittadino, con front-office, la gestione del personale viene rilevata come problematica;
- è difficile prevedere e programmare: in particolare risulta problematico fare strategia complessiva, in quanto alcuni profili professionali non possono essere "trasferiti" ad altri uffici;
- a volte si registra solo un breve preavviso dell'assenza del collaboratore, che crea difficoltà nella sostituzione;
- in generale si registra una rigidità nell'organizzazione dell'Amministrazione Comunale nel suo complesso, ovvero ciascun ufficio è lasciato solo a gestire i collaboratori che chiedono e ottengono i permessi ex Legge 104/1992 e manca una visione e una gestione complessiva da un lato delle esigenze legittime dei dipendenti interessati e dall'altra delle caratteristiche specifiche degli uffici, che non sono in grado potenzialmente di adattare l'organizzazione dell'ufficio sempre e comunque alle richieste di utilizzo di tali permessi;
- i permessi ex Legge 104/92 vengono percepiti come "strumento di intoccabilità";
- è riconosciuta e identificata la referente comunale per gli affari familiari, collega che può fornire informazioni.

Un altro aspetto che è stato discusso nel focus riguarda **l'impatto sul lavoro**, declinandolo nei termini di interrelazioni con i colleghi e/o altri collaboratori all'interno del contesto lavorativo. I dirigenti e i responsabili di servizio hanno osservato come in alcune situazioni i colleghi siano maggiormente comprensivi e solidali se il permesso viene utilizzato per se stessi (Legge 104/92 per se stessi) e anche nel caso in cui il problema di salute sia visibile o comunque conosciuto sul posto di lavoro. E' stato rilevato inoltre come in talune situazioni i lavoratori che potrebbero fruire della Legge 104/1992 non ne fruiscono: o per mancanza di informazione o per "pudore" nel chiedere informazioni o perché non richiedono l'accesso ai permessi concessi dalla Legge.

Emerge il tema dell'informazione ovvero come necessità di compensare un bisogno, da parte dei superiori, di maggiori ragguagli circa i casi specifici. A volte chi utilizza lo strumento è molto informato, in altri casi si sono informati assieme, dipendente e dirigente. Viene espressa l'esigenza di riuscire a governare questo fenomeno in espansione anche migliorando la collaborazione con l'ufficio personale (maggiori informazioni, confronti, casistiche a volte rare e quindi bisogno di consulenza ad hoc).

A conclusione del focus si è dato spazio alle **proposte** ed ai **suggerimenti** ed è emerso come ci sia la necessità di:

- integrare le assenze in pianta organica;
- una visione globale e complessiva da parte dell'Amministrazione Comunale attraverso l'Ufficio Personale sul fenomeno dei permessi ex Legge 104/1992, che deve interessare l'organizzazione intera e non la singola unità organizzativa;
- una gestione complessiva di tutti gli strumenti di flessibilità, in particolare è stata richiesta la rimessa in discussione della durata dell'istituto del part time per garantire la sua fruizione a più persone in periodi diversi e non a poche persone per una durata a tempo indeterminato;
- di un maggiore coordinamento e monitoraggio sui permessi ex Legge 104/1992 a cura dell'Ufficio Personale;
- istituire un/a tutor per i dirigenti e i responsabili dei servizi specializzato sui permessi previsti dalla Legge 104/1992 per garantire una corretta e completa informazione;
- ampliare la visione da parte dell'Amministrazione Comunale su una redistribuzione dei dipendenti fruitori dei permessi ex Legge 104/1992 in diversi uffici per evitare la loro concentrazione in un unico servizio/ufficio con disagi inevitabili a carico dei colleghi e non in ultimo sui servizi erogati ai cittadini;
- fare nascere una cultura della programmazione della fruizione dei permessi ex Legge 104/1992 sia presso i collaboratori che i superiori interessati, al fine di evitare una "trattativa privata" tra dipendente e dirigente/responsabile di servizio in merito alla fruizione dei permessi, nel rispetto di tutti i collaboratori degli uffici/servizi e dei cittadini utenti dei servizi e più in generale per la realizzazione di un buon clima lavorativo.

7.0 Il punto di vista dell'Ufficio Personale rispetto alla Legge 104/1992

Nel mese di maggio 2015 si è deciso di conoscere il punto di vista della referente comunale agli affari familiari che si occupa, tra le altre competenze, di informare, dare consulenza e seguire la parte amministrativa relativa alla concessione dei permessi come da Legge 104/92. E' stata elaborata un'intervista in profondità da utilizzare con la referente, in quanto testimone privilegiata all'interno del Comune sul fenomeno in oggetto.

La referente agli affari familiari afferma come nel corso del tempo, l'esigenza dei colleghi nell'accudimento dei propri figli e nella fruizione di strumenti rivolti alla conciliazione famiglia - lavoro si sia in parte spostata verso la necessità di assistere familiari anziani o portatori di handicap. Prevalentemente sono più le donne a chiedere informazioni e a fruire delle agevolazioni spettanti, indipendentemente dal loro profilo professionale o dalla qualifica funzionale. Negli ultimi anni comunque si sono rivolti anche sempre più uomini al servizio soprattutto per assistere familiari anziani o con handicap.

Sul tema conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro la referente risponde affermando che l'Amministrazione Comunale applica le misure previste dai vari contratti collettivi locali per i dipendenti pubblici e quelle previste dalle leggi nazionali. Oltre a ciò l'Amministrazione, per venire incontro alle esigenze dei dipendenti, offre:

- oltre n.500 diversi modelli di orario di lavoro flessibili;
- il telelavoro;
- il piano di comunicazione: chi per maternità o per altre ragioni deve passare lunghi periodi lontano dal posto di lavoro può, se lo richiede al momento in cui presenta la richiesta di congedo o aspettativa, ricevere dall'Amministrazione tutte le circolari informative dell'Ufficio Personale;
- la possibilità di utilizzare le iniziative di formazione (anche da persone assenti dal servizio per maternità/paternità);
- la banca delle ore, nella quale sono depositate le ore straordinarie a recupero o di flessibilità che eccedono il limite massimo mensile, da la possibilità di gestire suddette ore lavorate in esubero, fruendone, in accordo con le esigenze del proprio ufficio/servizio, nel momento di bisogno.

Alla domanda rispetto alla validità della Legge 104/92 in termini di offerta adeguata di strumenti per rispondere alle esigenze del personale, la referente agli affari familiari, in base alla propria esperienza pluriennale sul campo, afferma come i permessi in base alla L. 104/1992 alleggeriscano in qualche maniera il carico di chi assiste una persona con handicap grave. La possibilità di frazionare i n.3 giorni di permesso in ore o mezze giornate offre ai lavoratori la possibilità di organizzare al meglio l'attività di cura. Dall'altra parte però, per chi deve conciliare la vita lavorativa, la propria famiglia e la cura della persona con handicap, n.3 giorni al mese possono essere non sufficienti. Aggiunge ancora come la possibilità di poter scegliere la sede lavorativa più vicina al domicilio della persona con handicap, dove possibile, e il divieto di essere spostati senza consenso dal proprio posto di lavoro ad altra sede, garantisca una certa stabilità e sicurezza al/la dipendente che ne beneficia sicuramente emotivamente in periodi così difficili e particolari nella vita del/la lavoratore/trice.

Rispetto alla **percezione** che l'utilizzo dei permessi come da Legge 104/92 ha in ambito lavorativo, la referente agli affari familiari asserisce di non conoscere a fondo tutte le realtà lavorative dei/delle colleghi/e e di come venga vissuto nei diversi uffici o servizi. Sicuramente alcune unità organizzativa riscontrano più difficoltà nel concedere i permessi, in quanto il lavoro è strutturato a squadre o in coppie. Anche quando il servizio richiede un presidio costante e il/la dipendente deve essere sostituito per ogni sua assenza, le difficoltà possono essere maggiori. Altre difficoltà possono essere riscontrate qualora in un stesso ufficio /servizio fruiscono più persone di suddette agevolazioni. In linea di massima ritiene che venga comunque accettato, visto che i superiori e la maggior parte dei colleghi sono a conoscenza del fatto che viene concesso solo in gravi casi di handicap.

All'ultima domanda, ovvero se **"secondo Lei l'Amministrazione Comunale ha delle nuove sfide alle quali deve rispondere"** la referente agli affari familiari ha risposto

affermando che l'invecchiamento del personale comunale e il mancato turn-over fa emergere senz'altro nuove esigenze. L'Amministrazione dovrà far fronte a nuove scelte organizzative, considerando l'età dei/delle collaboratori/trici, dei loro familiari e delle esigenze legate a questo fenomeno.

Conclusioni

La ricerca evidenzia, attraverso i dati analizzati, come l'Amministrazione Comunale offra diversi strumenti per conciliare i tempi di vita e i tempi di lavoro: tali opportunità si legano in parte ad eventi legati alla vita, come per esempio i congedi per maternità/paternità, in parte a delle scelte che il/la dipendente, compatibilmente con l'attività lavorativa, concorda con il proprio superiore, come per esempio il part time e la modulazione dell'orario di lavoro. Un particolare istituto è rappresentato dalle agevolazioni previste dalla Legge 104/1992 sia a favore di lavoratori e lavoratrici che ne usufruiscono per se stessi che per parenti e /o affini.

Dall'osservazione dei dati nazionali, regionali e comunali sul ricorso ai permessi previsti dalla Legge 104/1992 si desume come tali agevolazioni siano in aumento. La causa di tale incremento può presumibilmente essere collegata all'invecchiamento della popolazione cittadina e all'aumento dell'età media dei dipendenti comunali, che raggiunge i 48,5 anni, i quali sono chiamati a prestare assistenza e cura di familiari sempre più anziani e/o con patologie invalidanti.

Dall'analisi dei dati a livello comunale emerge come il ricorso ai permessi ex Legge 104/1992 non riguardi soltanto le dipendenti comunali, ma anche i dipendenti. Un trend, questo, in controtendenza rispetto alle misure di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro che spesso riguardano soltanto le donne.

La ricerca qualitativa svolta, attraverso l'incontro e il dialogo mediato da una traccia di intervista con i dipendenti direttamente interessati dalle agevolazioni previste dalla Legge 104/1992 ha rappresentato un'occasione per far emergere percezioni, sentimenti e esperienze vissute.

I Responsabili dei servizi e i Direttori d'ufficio, che hanno partecipato al focus group, hanno ampiamente espresso gli aspetti più o meno critici legati alla gestione del personale che utilizza i permessi della Legge 104/1992 all'interno degli uffici e dei servizi comunali. In ultimo, l'esperienza sul campo della referente comunale agli affari familiari, ha mostrato ulteriori aspetti rilevanti sul fenomeno del ricorso alle agevolazioni previste dalla legge.

Dall'indagine condotta emerge come lo strumento di conciliazione dei tempi di vita e tempi di lavoro offerto dalla Legge 104/1992 sia riconosciuto da tutti gli attori coinvolti nella ricerca come valido, utile e importante. Le situazioni di vita che portano al ricorso di questo istituto sono a volte temporanee, mentre in altri casi sono permanenti e riguardano tutti i livelli funzionali all'interno dell'Amministrazione.

Si sono riscontrate difficoltà a livello gestionale per quanto riguarda il personale, in quanto a volte le assenze, soprattutto nei servizi diretti ai cittadini, non sono facilmente sostituibili e non sempre i tempi organizzativi permettono un'adeguata e tempestiva risposta. Le assenze dal lavoro, dunque, vengono vissute e percepite in maniera diversa a seconda dei contesti lavorativi. Una buona collaborazione e, nei limiti del possibile, una puntuale programmazione dei giorni di assenza dal lavoro sono di supporto ad una più efficiente gestione del personale e assicurano la copertura del servizio. Si è rilevato come l'adeguata gestione delle assenze impatti positivamente anche sul clima lavorativo di colleghi/e e di superiori, oltre che del/la dipendente stesso/a.

E' emersa la fatica nell'affrontare regolarmente gli impegni legati al lavoro da parte del personale che utilizza i permessi della Legge 104/1992, fatica causata dalle rispettive situazioni di salute, ma anche per il lavoro di cura rivolto a parenti e/o affini.

In sintesi vengono riproposti alcuni dei suggerimenti più significativi emersi nel focus group e nelle interviste, al fine di migliorare il clima organizzativo all'interno dell'Amministrazione Comunale:

- **una gestione complessiva di tutti gli strumenti di flessibilità:** in particolare la rimessa in discussione dell'istituto del part time a tempo determinato (per un determinato lasso di tempo, ripensare a diverse percentuali) per aiutare i/le dipendenti a superare periodi particolari della vita personale;
- **l'istituzione di un/a tutor specializzato sulla Legge 104/1992** per venire incontro alle esigenze dei servizi/uffici e per meglio collocare nel contesto lavorativo il/la dipendente interessato/a dai permessi;

- **una maggior comprensione della condizione di vita e di salute dei dipendenti** fruitori dei permessi ex Legge 104/92: spesso la disabilità non è visibile, non "si vede", ma è presente;

- **un aumento delle occasioni di formazione/aggiornamento sui diversi strumenti di conciliazione**, anche sui permessi ex Legge 104/1992, in particolare sulle esperienze di successo, per il personale dirigenziale al fine di offrire sempre più informazioni e strumenti per migliorare la qualità sul lavoro per il/la dipendente e per l'organizzazione stessa.

La Referente comunale agli affari familiari ha posto l'attenzione sulle scelte che l'Amministrazione Comunale, alla luce dell'invecchiamento del personale comunale e del mancato turn-over, dovrà affrontare. In particolare le nuove strategie organizzative dovranno tenere conto dell'età dei/delle collaboratori/trici, dei loro familiari e delle esigenze conseguenti legate all'attività di cura.

In conclusione si può affermare che la legge 104/1992 ha dettato disposizioni in materia di diritti, integrazione sociale ed assistenza delle persone con disabilità, allo scopo di agevolare, in coerenza con i principi di cui all'art. 3 della Costituzione, la loro partecipazione alla vita della collettività ed il loro inserimento nel mondo del lavoro. Dalla data di pubblicazione della legge sono intervenuti pareri e circolari esplicative del Dipartimento della Funzione Pubblica e leggi. In particolare l'art. 33 della Legge 104/92 che prevede delle agevolazioni a favore dei lavoratori con disabilità o a parenti e/o affini con patologie invalidanti per i quali i familiari lavoratori debbano provvedere si confronta con il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione e le conseguenze sociali che questo ha portato nel mondo del lavoro. Il trend a livello locale e a livello regionale, così come a livello nazionale presenta un incremento del ricorso a questo istituto di conciliazione.

In tale prospettiva l'Amministrazione Comunale è chiamata a rafforzare il proprio orientamento verso la flessibilità nell'organizzazione e nella modulazione degli orari di lavoro con un approccio globale all'intera Amministrazione: la flessibilità oraria va supportata anche da una flessibilità organizzativa nella direzione di telelavoro, job-sharing, part time rinegoziabile, ma anche da un welfare aziendale diretto quale ad esempio una consulenza in materia di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, servizi di assistenza psicologica e counselling anche sulla gestione familiare e conciliazione. Nelle politiche del personale diventa altresì prioritario da un lato sostenere i/le dipendenti che stanno affrontando dei momenti di vita personali difficili, offrire consulenza ai dirigenti nella gestione del personale e dall'altro sviluppare una visione complessiva e organica dell'organizzazione comunale, così da evitare concentrazioni casuali di esigenze di flessibilità particolari in singoli uffici e servizi che possono avere ripercussioni sia nella gestione dei servizi diretti ai cittadini, che sul clima organizzativo degli uffici e/o servizi interessati. L'arricchimento di tali politiche infine con adeguate misure di accompagnamento quali azioni di sensibilizzazione sui temi della conciliazione, sulla gestione dei team di lavoro in ottica di conciliazione e momenti di incontro e formazione per tutti gli attori coinvolti è necessario per affrontare le sfide imposte dall'invecchiamento costante della popolazione, dalle aspettative dei cittadini e della stabilità delle risorse umane e economiche disponibili.

Appendice 1 / La traccia di intervista – Legge 104 a favore di se stessi

Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro – LEGGE 104 A FAVORE DI SE STESSI

Incipit:

Questa è un'indagine svolta per conto del Comune di Bolzano, per rilevare la conciliazione tra i tempi di vita e tempi di lavoro: focus sui permessi utilizzati in base alla legge 104/1992 nel Comune di Bolzano. L'intervista è anonima, ma per la tecnica di ricerca utilizzata è necessario registrare quanto da Lei detto. Risponda liberamente alle domande che le porrò. Siamo molto interessati alla sua testimonianza.

Dati Intervistato

Ora inizio intervista:

Ora fine intervista:

Luogo dell'intervista:

Genere:

Età:

Lingua parlata:

Qualifica:

Da quanto tempo lavora in Comune:

Dove vive:

Vive da solo? In famiglia?:

- 1.** Da quanto tempo fruisce dei permessi come da Legge 104/92?
- 2.** Qual è la sua modulazione di orario di lavoro? In quale modalità fruisce del congedo Legge 104/92 (giornate, ore, periodi in alternanza...)?
- 3.** Ci sono altre misure/strumenti che conosce e che utilizza per conciliare il tempo di vita e il tempo di lavoro?
- 4.** Quale impatto ha il permesso legge 104 in ambito lavorativo? Come viene vissuto dai colleghi e colleghe e dai superiori?
- 5.** Come è stato l'accesso ai permessi legge 104? Ha avuto difficoltà nell'accedere a questi permessi?
- 6.** Ha dei suggerimenti da voler proporre all'Amministrazione in merito?

Prospettive:

- 7.** Come si vede nel futuro? Che azioni pensa di intraprendere sempre in merito alla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro?

Domanda di recupero

- 8.** *C'è qualcosa che vorrebbe aggiungere...*

Chiusura: *La ringraziamo molto della Sua disponibilità. Ora l'intervista sarà messa insieme ad altre testimonianze in modo da scrivere un racconto sulle situazioni ascoltate.*

Appendice 2 / La traccia di intervista – Legge 104 a favore di parenti/affini

Conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro – LEGGE 104 A FAVORE DI PARENTI/AFFINI

Incipit:

Questa è un'indagine svolta per conto del Comune di Bolzano, per rilevare la conciliazione tra i tempi di vita e tempi di lavoro: focus sui permessi utilizzati in base alla legge 104/1992 nel Comune di Bolzano. L'intervista è anonima, ma per la tecnica di ricerca utilizzata è necessario registrare quanto da Lei detto. Risponda liberamente alle domande che le porrò. Siamo molto interessati alla sua testimonianza.

Dati Intervistato

Ora inizio intervista:

Ora fine intervista:

Luogo dell'intervista:

Genere:

Età:

Lingua parlata:

Qualifica:

Da quanto tempo lavora in Comune:

Dove vive:

Vive da solo? In famiglia?:

- 1.** Chi è la persona della quale si prende cura attraverso il congedo legge 104? Quanti anni ha? Il legame di parentela (figlio, madre...).
- 2.** Ci sono componenti della sua famiglia (ristretta o allargata) che sono una risorsa in termini di sostegno psicologico, assistenziale, operativo, ecc..(definire)? In che misura (quantificare)? Ci sono vicini di casa o parenti/amici che coadiuvano il suo lavoro di cura?

Assistenza:

- 3.** Desidera raccontare la Sua esperienza nella cura e nell'assistenza? (**se risponde NO, allora direttamente alla domanda 7**)
- 4.** Da quanto tempo (da che anno) si prende cura di lei/lui?
- 5.** In che misura è cambiato il carico assistenziale?
- 6.** In quale modalità fruisce del congedo Legge 104? (giornate, ore,...)
- 7.** Per quali attività pratiche utilizza il congedo Legge 104?
- 8.** Ci sono altre misure/strumenti che conosce e/o che utilizza per conciliare il lavoro con il carico familiare e di cura? Quali e per chi le utilizza?
- 9.** Come è venuto a conoscenza dei permessi previsti dalla Legge 104?
- 10.** Ha avuto difficoltà ad accedere ai permessi previsti dalla Legge 104?
- 11.** Qualche aspetto da aggiungere che ritiene essere importante nella narrazione del suo vissuto di caregiver?

Valutazione dello strumento Legge 104:

- 12.** Quale impatto ha il permesso legge 104 in ambito lavorativo? Come viene vissuto dai colleghi e colleghe e dai superiori?
- 13.** Ha dei suggerimenti da voler proporre all'Amministrazione in merito?

Prospettive:

- 14.** Come si vede nel futuro? Che azioni pensa di intraprendere sempre in merito alla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro?

Domanda di recupero

- 15.** *C'è qualcosa che vorrebbe aggiungere....*

Chiusura: *La ringraziamo molto della Sua disponibilità. Ora l'intervista sarà messa insieme ad altre testimonianze in modo da scrivere un racconto sulle situazioni ascoltate.*

Appendice 3 / La traccia di focus group con i dirigenti

Focus group dirigenti/responsabili di servizio con dipendenti in Legge 104/92

1° Opinione in generale

- Quali sono le finalità della 104/92?
- Quale giudizio in generale esprimete su questo strumento?
- Quali sono le positività di questo strumento?

2° Esperienza sul campo

- Ritenete che i permessi Legge 104 siano un valido strumento di conciliazione ai tempi di vita e tempi di lavoro e tale strumento accresca il benessere dei dipendenti sul posto di lavoro?
- In che maniera incide nell'organizzazione e nella gestione del servizio/ufficio la presenza di personale che usufruisce di permessi Legge 104?
- Come viene vissuto dagli altri collaboratori nel suo ufficio/servizio la presenza di personale che usufruisce di permessi Legge 104?
- In generale come giudicate la vostra esperienza con la legge 104 all'interno del vostro ufficio/servizio? Perché? (motivare)

3° Proposte e suggerimenti

- Quali proposte operative e suggerimenti avete?
- C'è qualcosa che volete aggiungere?

Bibliografia e sitografia

Comune di Bolzano, (2015) *Andamento e struttura della popolazione di Bolzano e dei suoi quartieri 2015*, <http://www.comune.bolzano.it>

Comune di Bolzano, (2015) *Il personale del Comune di Bolzano anno 2015*, <http://www.comune.bolzano.it>

Comune di Bolzano, (2013) opuscolo *Famiglia e lavoro*, <http://www.comune.bolzano.it>

Comune di Bolzano, (2013) opuscolo *Presenze e Assenze*, <http://www.comune.bolzano.it>

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, (2009) *Rilevazione sui benefici per i disabili nelle pubbliche amministrazioni*, Rapporto di sintesi

Viganò Giovanni (a cura di) (2014) *Conciliare famiglia e lavoro in un'area rurale alpina*, Franco Angeli, Milano

Vogliotti S., Ingusci N., Conte I. (a cura di) (2010), *Pianeta conciliazione: donne, lavoro e famiglia in Alto Adige*, AFI/IPL

<http://www.handylex.org/schede/permessilavoratori.shtml>

<http://www.funzionepubblica.gov.it>

<http://www.perlapa.gov.it/web/guest/home-permessi-104>

<http://www.provincia.bz.it/politiche-sociali/disabili-invalidi/agevolazioni-lavoro-legge-104.asp>

http://www.superabile.it/web/it/CANALI_TEMATICI/Lavoro/Permessi_e_Congedi/