

# La soddisfazione per il lavoro

## L'evoluzione in ambito europeo e le specificità del contesto italiano

di Francesca Bergamante e Valentina Gualtieri

**Riassunto:** il tema della soddisfazione per il lavoro riveste un ruolo importante nel dibattito sulla qualità del lavoro poiché è letto come indicatore di benessere lavorativo. Il contributo offre, da un lato, una panoramica dei livelli di soddisfazione per le condizioni di lavoro in alcuni paesi europei in un'ottica temporale, dall'altro, un'analisi delle specificità del caso italiano anche con l'adozione di tecniche statistiche multivariate. Il lavoro si basa sui dati della III Indagine sulla qualità del lavoro, condotta dall'ISFOL nel 2010. I dati disponibili permettono di indagare in maniera puntuale numerosi elementi della qualità del lavoro, considerando congiuntamente sia gli aspetti oggettivi che quelli percettivi. Tra le principali evidenze scaturite dalle analisi risulta che le quote di occupati soddisfatti del proprio lavoro sono decisamente elevate. Tuttavia, se si considerano i differenti ambiti del lavoro, i livelli di soddisfazione subiscono drastiche riduzioni in riferimento alle retribuzioni, alle progressioni di carriera e alla stabilità lavorativa. Inoltre, gli elementi che contribuiscono a determinare i livelli di soddisfazione, oltre alle variabili demografiche quali il genere e l'età, sono le caratteristiche che incidono sulla qualità della vita, quali ad esempio la possibilità di conciliare impegni lavorativi ed extralavorativi, la *job security* ecc.

**Parole chiave:** Benessere organizzativo; Conciliazione vita-lavoro; Condizioni di lavoro

## Introduzione

Negli ultimi anni gli aspetti qualitativi dell'occupazione hanno assunto sempre più un ruolo di primo piano all'interno del dibattito europeo. L'innalzamento dei livelli qualitativi dell'occupazione, già presente come obiettivo nella Strategia europea per l'occupazione e in Europa 2020, è stato ulteriormente considerato in particolare nella *Agenda for New Skills and Jobs* (European Commission, 2010) che riprende l'iniziativa *Agenda for New Skills and New Jobs* lanciata nel 2008 (European Commission, 2008), in cui gli interventi, finalizzati a riformare i mercati del lavoro e ad accrescere le competenze, hanno anche lo scopo di migliorare le condizioni di lavoro e la qualità dell'occupazione.

La soddisfazione percepita per il lavoro svolto è un elemento centrale della qualità del lavoro, nonché un predittore del benessere individuale (Argyle, 1989; Judge, Watanabe, 1993). Questa, infatti, viene spesso adottata come misura sintetica del benessere lavorativo, sotto l'ipotesi che un individuo soddisfatto delle proprie condizioni di lavoro sia più produttivo e abbia, conseguentemente, un tenore di vita migliore rispetto a chi si dichiara insoddisfatto (ISFOL, 2004).

Il presente contributo, da un lato, offre una panoramica dei livelli di soddisfazione per le condizioni di lavoro in alcuni paesi europei nel confronto temporale e, dall'altro, analizza le specificità del caso italiano anche con l'adozione di tecniche statistiche multivariate.

Il lavoro si basa sui dati della III indagine ISFOL sulla qualità del lavoro, realizzata negli ultimi mesi del 2010. I risultati illustrati di seguito costituiscono un'anticipazione rispetto alla conclusione dell'intero progetto, prevista per il 2012.

L'evoluzione temporale della soddisfazione dei lavoratori è tracciata attingendo ai dati delle due precedenti indagini ISFOL sulla qualità del lavoro, realizzate con cadenza quadriennale a partire dal 2002.

La comparazione internazionale viene altresì effettuata attraverso i dati di fonte Eurofound. Nel dettaglio si tratta di dati relativi alla *European Working Conditions Survey*, indagine quinquennale realizzata a partire dal 1995 e attualmente alla quinta edizione.

Il saggio è così articolato: nella prima parte sono presentate alcune analisi della soddisfazione per le condizioni di lavoro in termini di comparazione europea; nel secondo paragrafo, ricorrendo a dati di fonte nazionale, si approfondisce l'analisi anche studiando specifici ambiti lavorativi; l'ultima parte del lavoro è dedicata alla lettura puntuale delle caratteristiche degli occupati italiani che congiuntamente incidono sulla probabilità di essere soddisfatti.

## La soddisfazione per il lavoro in alcune realtà europee

Le analisi del mercato del lavoro condotte in ottica comparativa a livello europeo mostrano diversità e specificità che caratterizzano in modo strutturale alcuni paesi.

I paesi con un *welfare* di tipo mediterraneo si connotano ad esempio per livelli di occupazione più bassi (in particolare per la componente femminile a cui corrisponde un'elevata inattività), per un'elevata disoccupazione giovanile e minori tassi di occupazione delle persone con titoli di studio elevati, nonché per la presenza di modelli rigidi di organizzazione dei tempi di lavoro.

Al contrario nei paesi caratterizzati da forme più universalistiche del sistema di *welfare* si assiste a un'alta partecipazione al mercato del lavoro anche delle donne, nonché alla produzione di un'occupazione di maggiore qualità.

Il concetto di soddisfazione per le condizioni di lavoro, come detto, è associabile a quello di benessere individuale e dunque permette di integrare le analisi oggettive sulla qualità del lavoro. In tal senso, accostare lo studio della soddisfazione alle considerazioni più generali sulla struttura del mercato del lavoro nel contesto europeo permette di completare il quadro, utilizzando una misura percettiva.

L'analisi comparativa a livello europeo sulla soddisfazione per il lavoro è stata realizzata

utilizzando i dati delle *European Working Conditions Survey* (EWCS)<sup>1</sup> realizzate da European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). In particolare sono stati elaborati dati relativi alla domanda diretta sulla percezione del livello di soddisfazione per le condizioni di lavoro<sup>2</sup>. Sono stati inoltre selezionati solo alcuni paesi, proprio in quanto espressione di una diversità relativa alle caratteristiche del mercato del lavoro in relazione ai sistemi di *welfare* e, dunque, anche alle politiche per l'occupazione.

La scelta è stata effettuata allo scopo di permettere analisi più puntuali, particolarmente centrate sul posizionamento dell'Italia rispetto agli altri paesi dell'Unione europea. In primo luogo l'insieme dei paesi con un *welfare* mediterraneo (Spagna, Grecia, Italia, Portogallo) è stato selezionato nella sua totalità perché permette di confrontare l'Italia con i paesi simili per struttura del mercato del lavoro e sistemi di *welfare*. Secondariamente sono state scelte Francia e Germania perché tendenzialmente rappresentative di un regime di protezione abbastanza sostenuto del mercato del lavoro e un sistema di *welfare* moderatamente generoso; al contrario il Regno Unito è stato inserito nelle analisi in quanto espressione di un mercato del lavoro poco regolamentato e con un *welfare* di tipo residuale. Infine la Danimarca è stata considerata perché rappresenta un esempio di buon funzionamento del mercato del lavoro e degli strumenti di sostegno all'occupazione, sia diretti che indiretti, tipici dei sistemi di *welfare* di tipo universalistico, ma soprattutto perché è il paese con la quota più elevata di occupati molto soddisfatti delle condizioni di lavoro.

Le analisi per livello di soddisfazione (figura 1) mettono in luce che nella media europea, nel 2010, ben 27 occupati su 100 dichiarano di essere complessivamente molto soddisfatti del proprio lavoro. A questi si contrappone una quota quasi irrisoria di occupati totalmente insoddisfatti (2,5%).

Alla positività di questi dati va, tuttavia, affiancato il dato sulla dinamica temporale che indica un decremento di 5 punti percentuali circa della quota di coloro che esprimono massima soddisfazione dal 1995 al 2010. Tale diminuzione non ha però riguardato tutti gli Stati europei tra quelli considerati nella presente analisi e ha avuto una diversa intensità.

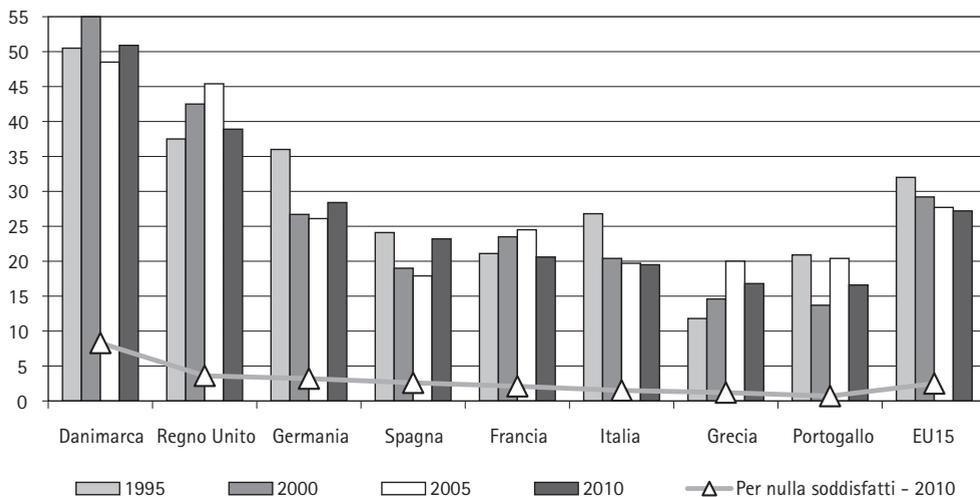
Passando alla lettura delle singole realtà prese in esame si osserva che l'Italia e gli Stati con modelli e sistemi contigui mostrano livelli di soddisfazione sempre al di sotto della media europea e con irregolari andamenti nel tempo; è comunque evidente l'impatto ne-

<sup>1</sup> L'Eurofound ha realizzato cinque indagini sulle condizioni di lavoro in Europa (1990, 1995, 2000, 2005 e 2010). Allo scopo di comparare i dati a livello europeo, l'Eurofound sviluppa un approccio metodologico unificato e un sistema di assicurazione della qualità. L'ultima indagine cross-nazionale è la 5ª Indagine Europea sulle Condizioni di Lavoro, condotta nel 2010, realizzata nei 27 Stati membri dell'Unione europea, oltre che in Turchia, Croazia, Norvegia, Macedonia, Montenegro, Albania e Kosovo. La popolazione di riferimento è costituita da occupati residenti nei paesi considerati, nella fascia d'età 15 anni e oltre (16 e oltre in Spa-

gna, Regno Unito e Norvegia). Lo strumento di rilevazione è un questionario somministrato con tecnica PAPI. Come nelle precedenti indagini, i risultati della 5ª EWCS possono essere considerati rappresentativi dei lavoratori in Europa.

<sup>2</sup> Il quesito relativo alla soddisfazione generale del questionario Eurofound è formulato nel seguente modo: «Quanto è soddisfatto/a delle condizioni di lavoro della principale attività che svolge?», e prevede quattro modalità di risposta. Le analisi svolte per il presente articolo considerano però solo le modalità «molto soddisfatto/a» e «per nulla insoddisfatto/a».

**Figura 1.** Occupati molto soddisfatti o per nulla soddisfatti delle proprie condizioni di lavoro, anni 1995, 2000, 2005, 2010 (%)



Fonte: elaborazione su dati Eurofound, European Working Conditions Survey, 1995, 2000, 2005, 2010

gativo della congiuntura economica sfavorevole sui livelli di soddisfazione, presumibilmente associato a una reazione differente dei diversi mercati del lavoro.

Le percentuali di individui totalmente soddisfatti non sono particolarmente elevate in Francia (20,6% nel 2010), con lievi fluttuazioni nel tempo. Tali valori sono potenzialmente attribuibili alla liberalizzazione e alla flessibilizzazione dell'occupazione che progressivamente hanno interessato la riforma del mercato del lavoro.

La Germania, con un'incidenza di individui totalmente soddisfatti poco superiore alla media europea, ha attuato una politica di progressiva riduzione della protezione dell'impiego temporaneo, a cui si è tuttavia affiancato il tentativo di sviluppare un'integrazione tra politiche del lavoro attive e passive, che ha anche permesso la tenuta dei livelli occupazionali a seguito della crisi (CNEL, 2010) e una riduzione contenuta della soddisfazione. Inoltre, nel non far precipitare i livelli di soddisfazione dei lavoratori francesi e tedeschi, possono anche aver inciso le misure finalizzate al sostegno dell'occupazione e, in particolare, i programmi di formazione rivolti agli occupati che sono stati messi in atto in risposta alla crisi (CNEL, 2010).

Un discorso a parte va fatto per la Danimarca che mostra valori decisamente al di sopra della media europea e in linea con le positive *performance* del mercato del lavoro e del sistema di *welfare* che lo contraddistingue. Tale caratteristica, se pur con alcune variazioni nei periodi in esame, rimane comunque una costante, presentando percentuali quasi sempre sopra il 50%. Se consideriamo anche la quota di occupati che si dichiara per nulla soddisfatta delle condizioni di lavoro, notiamo che in Danimarca si assiste a una forte polarizzazione dei giudizi, evidenziata dalle più alte percentuali di molto soddisfatti e di per nulla soddisfatti rispetto agli altri paesi. Per quanto riguarda l'alta soddisfazione, questa

caratteristica può trovare spiegazione nel sistema di tutele e garanzie che ha un carattere diffuso nel sistema danese. Considerando invece la maggiore quota di insoddisfatti, è ipotizzabile che questa sia legata al processo di progressiva riduzione del livello di tutela che ha interessato i lavoratori temporanei e che verrà maggiormente esplicitata in seguito.

Il sistema di tutele nel mercato del lavoro dei paesi considerati agisce sui livelli di soddisfazione. Le realtà analizzate sono particolarmente eterogenee, con modelli estesi e altri più segmentati rispetto a specifiche componenti della forza lavoro. In molti contesti il sistema di tutele è maggiormente selettivo rispetto ai livelli di inquadramento, alle forme contrattuali e alle professioni svolte. Al contrario, i mercati del lavoro virtuosi, hanno un insieme di tutele e garanzie che agiscono in modo omogeneo sugli occupati, senza privilegiare determinate categorie professionali.

Per verificare se tale costrutto caratterizza anche la soddisfazione per il lavoro svolto, è opportuno effettuare un'analisi disaggregando gli occupati rispetto alla categoria professionale di appartenenza.

Se si analizza, infatti, la distribuzione delle percentuali di soddisfazione rispetto ai raggruppamenti professionali<sup>3</sup>, in relazione al 2010, emerge una ricostruzione di un quadro che chiaramente identifica situazioni in cui l'appartenenza a una tipologia professionale poco incide sui livelli di soddisfazione, a cui si affiancano, al contrario scenari in cui il valore della soddisfazione varia sensibilmente tra le professioni (figura 2).

In linea generale si possono fare due considerazioni. In primo luogo si sottolinea che la gerarchia delle professioni si ripropone in modo quasi identico nei livelli di soddisfazione: a professioni elevate corrisponde, infatti, una maggiore soddisfazione, e minor benessere è invece riscontrabile nelle professioni meno qualificate. In secondo luogo si assiste a una separazione tra le categorie impiegatizie e le professioni di carattere operaio; alle categorie impiegatizie sono infatti quasi sempre associati livelli di soddisfazione più alti rispetto alle altre tipologie professionali.

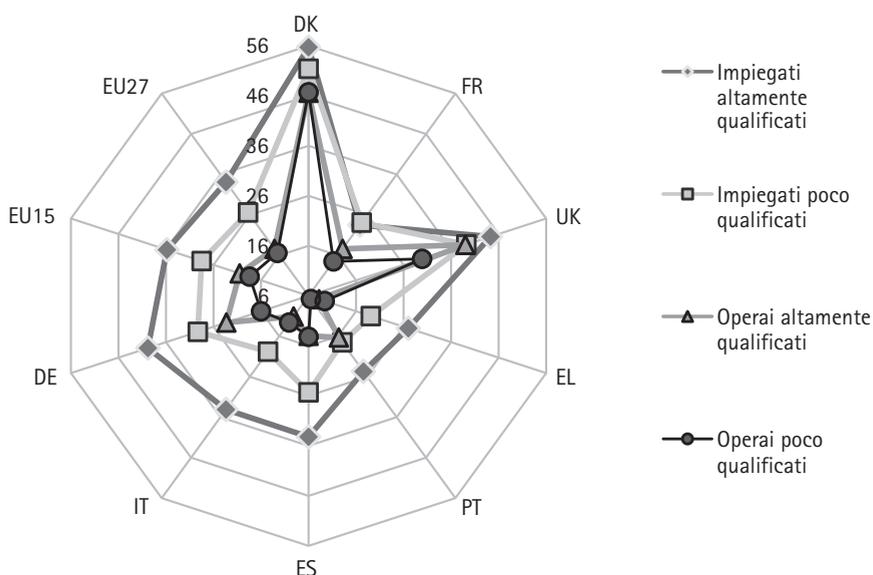
La figura 2 rappresenta i valori della soddisfazione per categorie professionali nel 2010 e mostra in modo chiaro che in alcuni Stati sono poco rilevanti le differenze nella soddisfazione tra le professioni. Dalla lettura dei dati relativi alla Danimarca si evince, ad esempio, un'elevata generale soddisfazione che va da un minimo di 46,7% per gli operai poco qualificati a un massimo di 55,7% per gli impiegati altamente qualificati, con una differenza di soli 9 punti tra le due categorie. In Francia, pur evidenziandosi uno scarto uguale alla Danimarca tra la prima e l'ultima tipologia professionale, i livelli di soddisfazione non risultano particolarmente alti.

In Italia e Spagna si delinea un quadro particolarmente critico in cui gli occupati molto insoddisfatti sono pochi e le distanze tra gli impiegati altamente qualificati e gli operai poco qualificati sono tra le più alte.

<sup>3</sup> Le tipologie professionali sono state costruite secondo la seguente aggregazione: 1) Impiegati altamente qualificati: *legislators, senior officials, managers and professionals*; 2) Impiegati poco qualificati: *technicians and associate professionals, clerks, service workers and shop and market sales*

*workers*; 3) Operai altamente qualificati: *skilled agricultural and fishery workers, craft and related trades workers*; 4) Operai poco qualificati: *plant and machine operators and assemblers, elementary occupations, armed forces*.

Figura 2. Occupati molto soddisfatti delle proprie condizioni di lavoro per tipologia professionale, anno 2010 (%)



Fonte: elaborazione su dati Eurofound, European Working Conditions Survey, 2010

Tali informazioni ci permettono di affermare che la soddisfazione in alcuni paesi, tra cui l'Italia, è fortemente legata all'appartenenza a determinate professioni che per livello d'inquadramento ed evidentemente reddito e autonomia lavorativa risultano particolarmente privilegiate. Al contrario gli occupati che svolgono attività meno qualificate, più difficilmente affermano di essere molto soddisfatti per il complesso delle condizioni di lavoro.

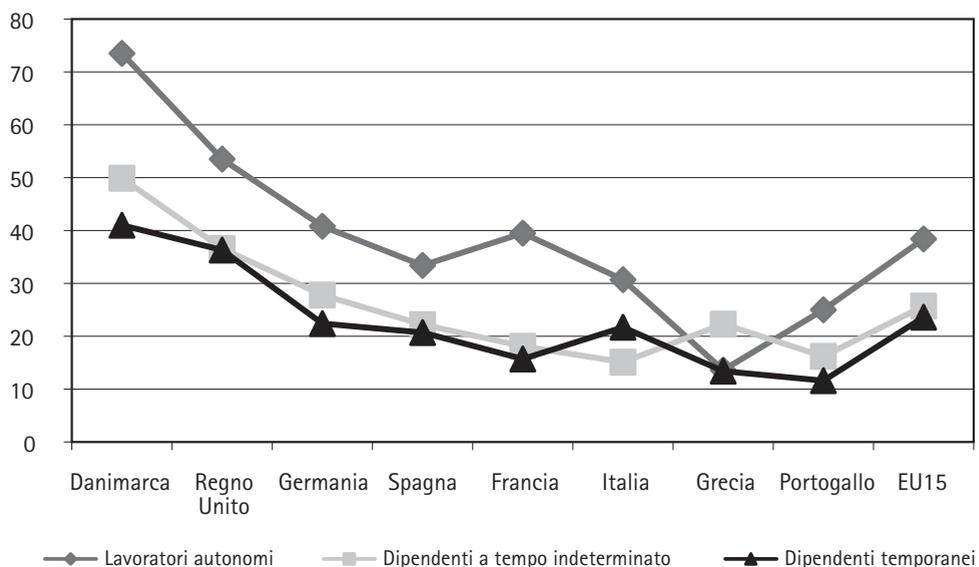
Per completare l'analisi della variazione della soddisfazione per le condizioni di lavoro a livello europeo, è stata presa in considerazione la tipologia contrattuale<sup>4</sup>, osservata rispetto all'inquadramento con un contratto a tempo indeterminato o con forme temporanee, o all'appartenenza alla categoria dei lavoratori autonomi (figura 3)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> L'indagine Eurofound EWCS, per identificare il rapporto di impiego dei lavoratori, utilizza il termine «employment status», ma considerando che in italiano il termine «status occupazionale» sta a indicare la partecipazione al mercato del lavoro, si è preferito tradurre il termine in «tipologia contrattuale».

<sup>5</sup> I dati sono derivati dall'incrocio delle risposte alla domanda sull'autocollocazione rispetto alle categorie di lavoratore autonomo (con dipendenti o senza dipendenti), lavoratore dipendente e

altro lavoratore, con le risposte relative alla tipologia contrattuale d'inquadramento (contratto a tempo indeterminato, contratto a tempo determinato, contratto da agenzia di lavoro interinale, contratto di formazione o apprendistato, nessun contratto, altro). In tal senso nei dipendenti con forma di contratto non permanente classificati nella categoria residuale rispetto al carattere temporaneo del contratto ci sono tutte le tipologie di lavoratori diverse rispetto al tempo indeterminato o ai lavoratori indipendenti.

**Figura 3. Occupati molto soddisfatti delle proprie condizioni di lavoro per tipologia contrattuale, anno 2010 (%)**



Fonte: elaborazione su dati Eurofound, European Working Conditions Survey, 2010

Nella media UE15 e in linea generale per i paesi considerati, nel 2010, i lavoratori autonomi sono tendenzialmente molto più soddisfatti degli altri occupati; seguono i dipendenti con contratto a tempo indeterminato e per ultimi coloro che hanno un contratto non permanente.

Da questo schema generale si discostano l'Italia e la Grecia, se pur per ragioni differenti. In Italia i dipendenti temporanei si collocano in una posizione intermedia rispetto alla soddisfazione per il lavoro svolto, mentre in Grecia gli occupati a tempo indeterminato sono i più soddisfatti, mentre gli autonomi e gli altri dipendenti assumono valori simili.

È ovvio che questi dati in parte risentano della congiuntura economica negativa che ha colpito in Italia anche i lavoratori dipendenti e, in Grecia, gli occupati con contratti diversi dal tempo indeterminato, ma anche gli imprenditori, sottolineando in ogni caso che in generale in questi due paesi (e soprattutto in Grecia) le percentuali di persone che si dichiarano molto soddisfatte del proprio lavoro sono comunque molto basse.

In più, in Italia si può ipotizzare che nella minor soddisfazione dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato possa aver giocato un ruolo di primo piano l'aumento dell'incidenza del *part time* involontario, che nel 2010 ha raggiunto il 42,7% del totale degli occupati a tempo parziale a fronte del 22,3% della media europea. Il *part time* spesso ha conseguenze negative (soprattutto se involontario) sull'impegno intellettuale richiesto dal lavoro, ma anche sulla sensazione di fare un lavoro utile e sulla possibilità di fare sul lavoro quello che meglio si sa fare, aspetti questi che fortemente incidono sulla determinazione dei livelli di soddisfazione dei lavoratori (Eurofound, 2011).

Un discorso diverso va fatto per la Danimarca, in cui si registrano i più alti livelli di soddisfazione, nel confronto con gli altri paesi considerati, per tutte le tre forme lavorative qui esaminate. Va però sottolineato che nell'arco temporale dal 1995 al 2010 sono sensibilmente diminuiti i livelli di soddisfazione dei dipendenti con contratti diversi dal tempo indeterminato, passando dal 54,8% al 41,0% con una dinamica negativa decisamente non riscontrabile negli altri paesi. Tale andamento può essere spiegato considerando l'indicatore di protezione dell'impiego temporaneo<sup>6</sup> che in Danimarca è passato dal 3,1 del 1990 all'1,4 del 2008, evidenziando la progressiva diminuzione dei livelli di tutela di questa forma contrattuale (Bergamante, 2011a; CNEL, 2010; OECD, 2009).

In Spagna si è assistito a un forte calo della soddisfazione per le condizioni di lavoro dei tempi indeterminati, evidenziato dal fatto che dal 1995 al 2010 si è passati da un 28,2% al 22,2% di molto soddisfatti.

L'influenza del processo di flessibilizzazione del mercato del lavoro sulla soddisfazione degli occupati sembrerebbe dunque riscontrabile anche nei dipendenti a tempo indeterminato spagnoli. A conferma di ciò, dal 1990 al 2008 è, infatti, diminuito sensibilmente l'indice di protezione dell'impiego permanente, passando da 3,9 a 2,5.

## I livelli e gli ambiti di soddisfazione per il lavoro in Italia

Le banche dati adottate per analizzare la soddisfazione per il lavoro in Italia sono relative alle Indagini sulla qualità del lavoro realizzate dall'ISFOL. Le analisi proposte fanno principalmente riferimento alle informazioni provenienti dalla III Indagine condotta nel 2010<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Gli indicatori di protezione dell'impiego dell'OECD (OECD, 2009) hanno l'obiettivo di sintetizzare i differenti livelli di flessibilità dell'occupazione e variano da 0 a 6, dove 6 indica la massima rigidità del mercato valutata rispetto ai costi e alle procedure di conclusione dei contratti di lavoro.

<sup>7</sup> Il rapporto sulla III Indagine sulla qualità del lavoro è attualmente in corso di redazione da parte dell'ISFOL. Si riportano pertanto, in estrema sintesi, le caratteristiche principali dell'indagine. La definizione di occupato riproduce quella utilizzata dall'ILO e dall'ISTAT: persone che hanno svolto, in una settimana prestabilita, un qualsiasi tipo di lavoro remunerato, autonomo o alle dipendenze. La popolazione assunta come rappresentazione è quella fornita dall'ISTAT con la RCFL 2010. La III Indagine sulla qualità del lavoro è stata svolta tramite tecnica CATI. La dimensione del campione si attesta su 5.000 unità. La strategia campionaria ha previsto un campionamento a tre stadi, con stratificazione delle unità di primo stadio (le unità primarie sono rappresentate dai comuni italiani, stratificati secondo la regione e sei classi di ampiezza demo-

grafica e tipologia comunale; le unità di secondo stadio sono le famiglie, estratte in modo sistematico da ogni comune campionato; infine per ogni famiglia è stato campionato casualmente un solo occupato). La fase di stima ha previsto la messa a punto di uno stimatore fondato sulla teoria degli stimatori totalmente assistiti da modello, sulla base degli stimatori di regressione. È stato seguito perciò un approccio predittivo basato su modelli di superpopolazione (Dorfman *et alii*, 2000) che ha permesso la messa a punto di stimatori calibrati basati su una serie di informazioni ausiliarie. Gli aggregati di riferimento, utilizzati come totali noti dalla procedura di calibrazione, sono stati ricavati dalla RCFL ISTAT condotta nel 2010. Le informazioni ausiliarie utilizzate nella costruzione dello stimatore calibrato sono: l'area di residenza, il genere, la classe d'età, il titolo di studio, il numero di componenti della famiglia, la tipologia contrattuale, le classi professionali (ISCO 88), il settore d'attività economica, l'orario di lavoro. Lo stimatore ottenuto, applicato come coefficiente moltiplicativo delle unità campionarie, ha permesso di produrre stime

L'indagine italiana sulla qualità del lavoro trae spunto e fa diretto riferimento alla *European Working Conditions Survey* dell'Eurofound<sup>8</sup> e ha come popolazione di riferimento gli occupati con più di 15 anni.

Il questionario della III Indagine sulla qualità del lavoro – come anche quelli delle edizioni precedenti – è stato definito e realizzato al fine di indagare i differenti ambiti che compongono il concetto multidimensionale della qualità del lavoro, considerando, a tal fine, aspetti soggettivi e oggettivi quali: la descrizione del lavoro e del posto di lavoro; le caratteristiche dell'attuale rapporto di lavoro (gli orari e i ritmi di lavoro, l'autonomia, il controllo, i processi decisionali, le competenze, la formazione e l'apprendimento sul posto di lavoro, la percezione sulla presenza di molestie, i soprusi, le discriminazioni); la salute e la sicurezza sul posto di lavoro; la conciliabilità tra lavoro e impegni familiari e sociali; la soddisfazione del lavoro; le prospettive di carriera e le aspettative; gli aspetti retributivi; le caratteristiche familiari e socio-demografiche.

L'evoluzione temporale della soddisfazione dei lavoratori è tracciata attingendo ai dati delle due precedenti indagini sulla qualità del lavoro condotte sempre dall'ISFOL nel 2002 e nel 2006.

Passando alle analisi empiriche risulta che, nel complesso, i lavoratori italiani sono sostanzialmente soddisfatti delle proprie condizioni lavorative: il 20% si ritiene molto soddisfatto del proprio lavoro, il 67,8% si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre l'11% esprime poca soddisfazione e l'1,7% totale insoddisfazione<sup>9</sup> (figura 4).

Per quanto concerne i confronti tra i dati delle tre indagini ISFOL, si evince che la soddisfazione (intesa come molto o abbastanza soddisfatto) si attesta sempre su livelli elevati anche se subisce una contrazione nel tempo, passando dal 90,6% del 2002 all'88,1% del 2006 e infine all'87,3% del 2010.

Quando la soddisfazione viene declinata rispetto ai diversi aspetti della vita lavorativa si riscontrano differenze significative<sup>10</sup>.

Dalla figura 5 si evince immediatamente che la maggior parte degli ambiti fa registrare una quota di lavoratori soddisfatti superiore all'80%. Tali quote sono comprese in un intorno circoscritto della soddisfazione complessiva, che si attesta come visto all'87,3%. Nel 2010 gli ambiti che fanno registrare la soddisfazione più elevata (superiore addirittura al 90%) sono: i compiti e le mansioni (94,3%), il clima dei rapporti (93%), l'autonomia (92,1%), la salute e la sicurezza (91,9%). Gli orari di lavoro (84,9%), i carichi di lavoro

sulla popolazione di riferimento in modo che gli aggregati riferiti a ciascuna nidificazione riportata nel piano di calibrazione coincidessero con i corrispondenti totali noti.

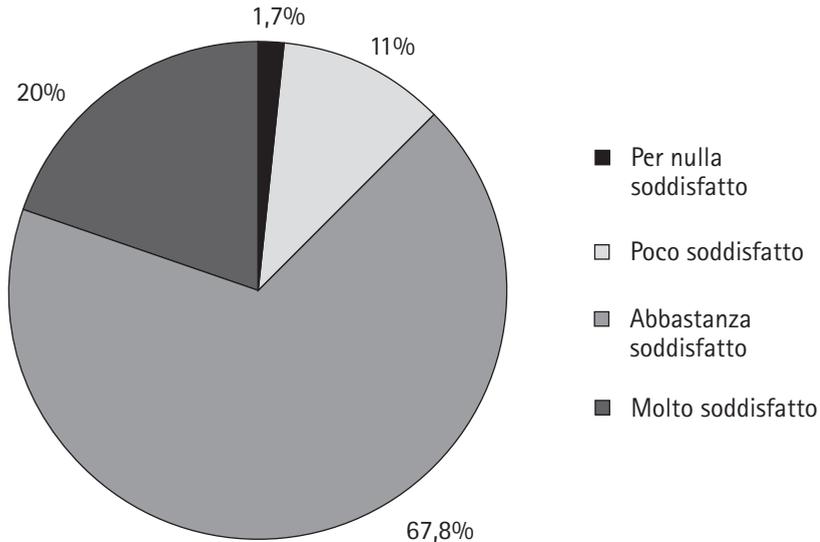
<sup>8</sup> Le differenze tra le due indagini sono riconducibili a motivi di natura tecnica (interviste dirette nel caso europeo e interviste telefoniche nel caso italiano), alla necessità di cogliere alcune specificità dell'occupazione italiana e all'esigenza di misurare nuove variabili che possono contribuire a spiegare il concetto di qualità del lavoro.

<sup>9</sup> Le stime provenienti dall'indagine ISFOL si discostano da quelle ottenute dall'indagine Euro-

found per varie ragioni tra cui principalmente le divergenze connesse al *wording* delle domande e quelle relative alle procedure di stima.

<sup>10</sup> I quesiti sulla soddisfazione per differenti ambiti presenti sul questionario della III Indagine sulla qualità del lavoro, come anche sui questionari delle edizioni precedenti, hanno come risposta una modalità dicotomica (sì/no). Nelle analisi successive, per effettuare il confronto tra un particolare ambito e la soddisfazione complessiva, nella soddisfazione complessiva le modalità «molto» e «abbastanza» sono accorpate, come anche quelle relative al «poco» e «per nulla».

Figura 4. Occupati per livello di soddisfazione per il lavoro, anno 2010



Fonte: elaborazione su dati ISFOL, III Indagine sulla qualità del lavoro, 2010

(83,2%) e la stabilità (80,7%) fanno registrare dei valori relativamente più contenuti e di poco inferiori alla soddisfazione complessiva.

Si discostano nettamente da questo quadro estremamente positivo la soddisfazione per le prospettive di miglioramento di carriera (58%) e la soddisfazione per la retribuzione o il reddito da lavoro autonomo (54,2%).

Passando a un'analisi che permette di confrontare i differenti ambiti di soddisfazione nel tempo, si osserva che la maggior parte degli ambiti lavorativi registra un incremento negli anni dal 2002 al 2010: gli orari di lavoro (+7,1%), compiti e mansioni (+4,6), clima dei rapporti (+4,6%), autonomia (+2,6%).

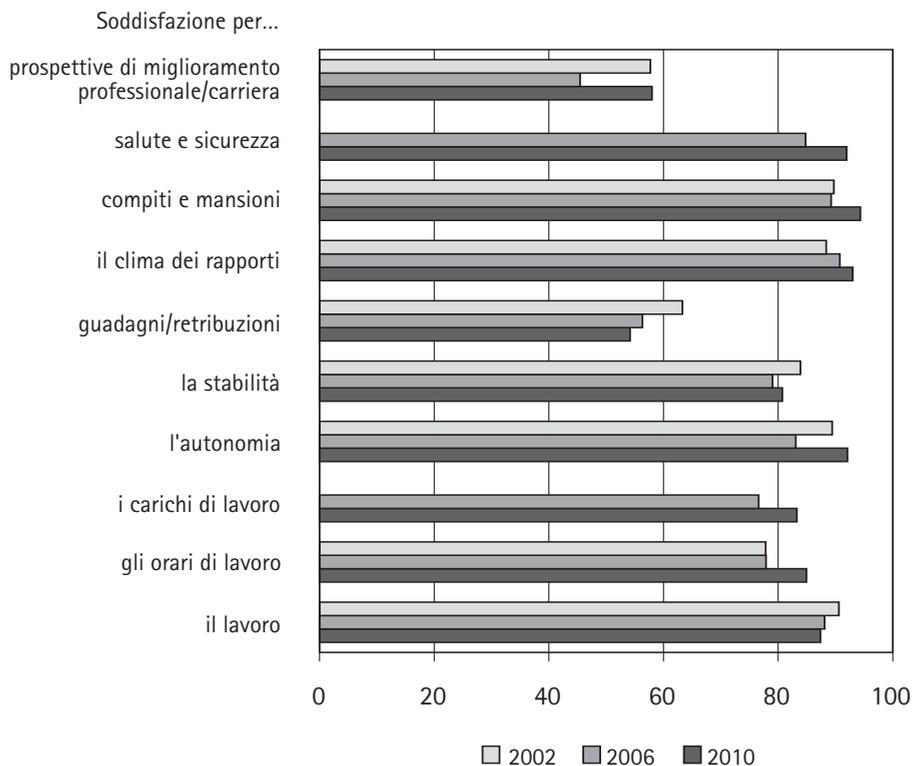
La soddisfazione per le prospettive di miglioramento ha, invece, un andamento altalenante nel tempo: nel 2002 si attesta al 57,7%, si riduce sensibilmente al 45,5% nel 2006, per poi risalire al 58% nel 2010.

In ultimo, i due ambiti «stabilità» e soprattutto «guadagni/retribuzioni» fanno registrare, rispetto al 2002, una contrazione della soddisfazione dei lavoratori, rispettivamente del 3,2% e del 9,1%.

## Un'analisi multivariata sulla soddisfazione per il lavoro in Italia

In questa parte del contributo vengono proposti i risultati di un esercizio statistico, realizzato con l'obiettivo di verificare quali sono le caratteristiche degli occupati italiani che maggiormente influenzano la soddisfazione per il lavoro.

**Figura 5.** Occupati soddisfatti per il lavoro e per i differenti aspetti lavorativi, anni 2002, 2006, 2010 (%)



Fonte: elaborazione su dati ISFOL, I, II e III Indagine sulla qualità del lavoro, 2002, 2006 e 2010

A tal fine è stato implementato un modello di regressione logistica che ha consentito di valutare in maniera congiunta l'impatto delle differenti caratteristiche dei lavoratori e del profilo dell'occupazione sulla probabilità di svolgere un lavoro soddisfacente<sup>11</sup> (Agresti, 2002).

La banca dati adottata proviene anche in questo caso dalla III Indagine sulla qualità del lavoro. Nello specifico, il modello logistico assume come variabile dipendente l'essere «molto» o «abbastanza» soddisfatto del proprio lavoro, mentre le variabili esplicative sono costituite dalle caratteristiche territoriali e demografiche della popolazione oggetto di analisi (genere, classe d'età, titolo di studio, ripartizione territoriale ecc.), dai fattori che

<sup>11</sup> Scelto un set di variabili correlate con il fenomeno oggetto di analisi, l'adozione di un modello logistico consente di valutare quali di esse hanno un maggiore impatto sulla probabilità di essere soddisfatto del proprio lavoro tenendo sot-

to controllo tutte le altre caratteristiche inserite nel modello. In altri termini, si riesce a studiare l'effetto netto di ogni singola caratteristica depurandolo dall'effetto delle altre variabili inserite nel modello.

concorrono a descrivere il profilo professionale (reddito da lavoro, tipo di lavoro, orario di lavoro, professione ecc.) e da alcune variabili che consentono di valutare la connessione tra la soddisfazione e la percezione che gli intervistati hanno della propria *job security*, dell'adeguatezza delle capacità professionali, delle prospettive di carriera e della possibilità di conciliare impegni lavorativi ed extralavorativi.

I principali risultati dell'analisi sono illustrati di seguito (tabella 1). A livello territoriale, a parità di altre condizioni, si registra un maggior grado di soddisfazione nei lavoratori residenti nel Nord-est, mentre nelle restanti aree del paese non si osservano differenze particolarmente significative.

L'analisi delle variabili demografiche adottate nel modello mette in evidenza, a parità di altre condizioni, che l'età gioca un ruolo importante nella determinazione della soddisfazione: gli occupati appartenenti alle classi di età più giovani (15-29 anni), presumibilmente entrati da poco nel mondo del lavoro, hanno una probabilità più elevata di essere soddisfatti del proprio lavoro rispetto ai lavoratori più anziani (età compresa tra 45 e 54 anni e con più di 55 anni). Dunque la soddisfazione decresce all'aumentare dell'età.

La probabilità di essere soddisfatti del proprio lavoro è, inoltre, più elevata per la componente femminile degli occupati italiani. La soddisfazione è influenzata in misura maggiore dall'investimento in capitale umano effettuato sul posto di lavoro (formazione *on the job*), piuttosto che da quello risultante dal sistema scolastico. La formazione *on the job* ha infatti un effetto positivo aumentando nettamente la soddisfazione del lavoratore; mentre per quanto riguarda l'istruzione, i lavoratori più soddisfatti hanno un livello di istruzione medio (pari cioè alla qualifica professionale o al diploma di scuola secondaria).

L'analisi delle caratteristiche del lavoro mette in evidenza che, a parità di tutte le altre variabili inserite nel modello, la tipologia contrattuale è una variabile che influisce sulla probabilità di essere soddisfatti soltanto se l'occupato è un collaboratore: i lavoratori dipendenti, sia a tempo determinato che indeterminato, come anche gli indipendenti in senso stretto sembrerebbero non presentare differenze statisticamente significative per quanto riguarda la probabilità di soddisfazione; al contrario il collettivo composto da coloro che hanno un contratto di collaborazione presenterebbe una probabilità di insoddisfazione maggiore rispetto al resto degli occupati.

La retribuzione mensile netta è, come atteso, un fattore che influenza positivamente la soddisfazione: all'aumentare del reddito da lavoro cresce la probabilità di essere soddisfatto. Scendendo nel dettaglio delle professioni e a conferma delle analisi effettuate nel contesto europeo, la soddisfazione aumenta, in linea generale, al crescere della qualifica professionale e della specializzazione del lavoratore. I lavoratori maggiormente soddisfatti sono, infatti, coloro che sono impiegati in professioni *high skill*. Anche gli occupati in professioni tecniche hanno una più elevata probabilità di soddisfazione, sia rispetto a quanti hanno un lavoro a media qualificazione sia rispetto a quanti svolgono un lavoro non qualificato. Si registra, inoltre e *coeteris paribus*, un'invarianza nella probabilità di soddisfazione tra le professioni di rango inferiore (medio e basso).

Relativamente alla dimensione dell'unità locale nella quale si opera, gli indipendenti e le persone che lavorano in piccole sedi (al massimo 15 dipendenti) presentano una probabilità di soddisfazione statisticamente più elevata di quanti invece prestano servizio in sedi di dimensioni più grandi (superiori a 16 addetti). Tale evidenza può trovare riscontro ad

**Tabella 1.** Modello logistico sulla probabilità di essere soddisfatto per il proprio lavoro

Parametri	Odds Ratio	Stima	Errore standard
Ripartizione geografica (base = Nord-ovest)			
Nord-est	1,99	0,69***	0,1455
Centro	1,23	0,21	0,1319
Mezzogiorno	1,05	0,05	0,1201
Classe d'età (base = 55 o più)			
15-29 anni	1,63	0,49**	0,1913
30-44 anni	1,52	0,42***	0,1386
45-54 anni	1,11	0,10	0,1419
Genere (base = Donna)			
Uomini	0,71	-0,34***	0,1133
Livello d'istruzione (base= Diploma o qualifica prof.)			
Fino alla licenza media	1,07	0,07	0,1113
Titolo universitario	0,63	-0,46***	0,1591
Frequenza corsi di formazione/ aggiornamento nell'ultimo anno			
	1,98	0,68***	0,1155
Tipologia contrattuale (base = Indipendenti)			
Dipendenti a tempo indeterminato	1,28	0,25	0,3753
Dipendenti temporanei	1,14	0,13	0,3861
Collaboratori	0,45	-0,79*	0,4307
Reddito netto mensile da lavoro (base = più di 2.250 €)			
Fino a 900 €	0,51	-0,67**	0,2910
Da 900 € a 1.250 €	0,51	-0,67**	0,2677
Da 1.250 € a 1.750 €	0,66	-0,41	0,2564
Da 1.750 € a 2.250 €	0,55	-0,59**	0,2763
Professione (base = Qualificazione media)			
Qualificazione alta	1,90	0,64***	0,1907
Qualificazione tecnica	1,49	0,40***	0,1437
Qualificazione bassa	1,00	0,00	0,1487
Dimensione unità locale (base = 50 addetti o più)			
1-15 addetti	1,40	0,33***	0,1268
16-49 addetti	0,91	-0,10	0,1452
Orario di lavoro (base = Full time)			
Part time volontario	1,10	0,10	0,2039
Part time involontario	0,45	-0,80***	0,2051
Indipendente	0,80	-0,22	0,3807
Possibilità di conciliare lavoro e impegni extralavorativi			
	2,05	0,72***	0,1049
Job insecurity	0,51	-0,68***	0,1111

(segue)

Tabella 1 (segue)

Parametri	Odds Ratio	Stima	Errore standard
Adeguatezza capacità professionali (base = Adeguate)			
Insufficienti	0,33	-1,11**	0,4697
Più elevate del necessario	0,42	-0,86***	0,1189
Prospettive di carriera	3,74	1,32***	0,1071
Intercetta		1,00**	0,4800
	Chi-Square	DF	Pr > ChiSq
Likelihood Ratio	640,46	30	<0,0001
N. Obs	5004		

\* Significativo al livello di probabilità del 90%.

\*\* Significativo al livello di probabilità del 95%.

\*\*\* Significativo al livello di probabilità del 99%.

Modello pesato con pesi normalizzati.

Fonte: elaborazione su dati ISFOL, III Indagine sulla qualità del lavoro, 2010

esempio considerando il tema dell'organizzazione dei tempi di lavoro. L'Italia si caratterizza per una bassa flessibilità degli orari di lavoro, a cui si affianca, invece, una elevata possibilità di ricorrere ai permessi di lavoro che risulta maggiore nelle aziende di piccole dimensioni (Bergamante, 2011b).

L'orario lavorativo (*full time* o *part time*) se non viene imposto dal datore di lavoro non incide in alcun modo sulla soddisfazione degli intervistati; discorso inverso se il *part time* non è volontario: chi svolge un *part time* non per libera scelta (ma perché richiesto dal datore di lavoro), controllando per le altre caratteristiche inserite nel modello, ha maggiori probabilità di essere insoddisfatto di chi lavora a tempo pieno, mentre non ci sono differenze significative se l'orario ridotto è su base volontaria o se il lavoratore è indipendente.

Una variabile che ha un effetto marcato sulla probabilità di essere soddisfatto del lavoro è relativa alla possibilità di conciliare gli impegni lavorativi con quelli extralavorativi: se il lavoratore dichiara, infatti, di riuscire a conciliare la sfera lavorativa con quella familiare ha una maggior probabilità di essere soddisfatto rispetto a quanti dichiarano di avere problemi di conciliabilità.

Passando all'analisi dei predittori di tipo percettivo relativi all'adeguatezza e alle prospettive future, si osserva che l'indicatore della *job insecurity* ha un effetto negativo sulla soddisfazione: la probabilità di essere soddisfatti diminuisce nel caso in cui l'occupato abbia la percezione di poter perdere il lavoro.

La lettura della variabile relativa all'adeguatezza delle proprie capacità professionali a svolgere il lavoro (*skill mismatch*), ne evidenzia l'influenza sulla probabilità di soddisfazione. Chi è interessato da *overskilling* o *underskilling*, ossia presenta un'incoerenza verso l'al-

to o verso il basso tra le capacità possedute e quelle richieste dal lavoro svolto, ha un minor grado di soddisfazione per il proprio lavoro rispetto a chi si dichiara in possesso di capacità adeguate.

Infine, la variabile che presenta l'intensità più elevata nello spiegare la probabilità di soddisfazione, è quella relativa alle prospettive di carriera: se infatti l'occupato percepisce di avere la possibilità di avanzamento di carriera nel proprio lavoro denuncia una maggiore soddisfazione a livello lavorativo.

## Conclusioni

Le analisi proposte permettono di fare alcune considerazioni a livello generale riguardanti il rapporto tra la struttura del mercato del lavoro e la percezione che gli occupati hanno delle proprie condizioni di lavoro.

È emerso, infatti, che le quote elevate di persone totalmente soddisfatte sono associate a sistemi che, per tipologia di *welfare* e specificità delle strutture occupazionali, generano meccanismi virtuosi e di crescita. Al contrario, le più basse percentuali di occupati molto soddisfatti riflettono alcune debolezze dei mercati del lavoro che sono spesso connesse anche a sistemi imperfetti di copertura e sostegno, derivanti dal regime di *welfare* che li contraddistinguono.

Considerando congiuntamente gli occupati molto o abbastanza soddisfatti, l'Italia si caratterizza per livelli di soddisfazione per il lavoro piuttosto elevati pur presentando una lieve riduzione dei valori negli anni<sup>12</sup>. Come vari autori sostengono, le importanti quote di soddisfazione possono essere un risultato collegato alla percezione della propria condizione in relazione al contesto: condizioni di lavoro non particolarmente favorevoli vengono percepite in maniera positiva se confrontate con un contesto generalmente critico (ISFOL, 2007). Un'altra chiave di lettura prende spunto dalla considerazione che una delle preoccupazioni attualmente più rilevanti è connessa alle difficoltà di trovare un lavoro o al rischio di perderlo. Gli alti tassi di disoccupazione, le elevate quote di persone scoraggiate e di inattivi involontari, registrati soprattutto nell'ultimo biennio a causa della congiuntura economica e del mercato del lavoro sfavorevole, spingono sicuramente gli occupati a ritenersi soddisfatti di aver solo mantenuto il posto di lavoro e a non valutare in maniera rigorosa la qualità del proprio lavoro. A confermarlo sono i risultati ottenuti dalle analisi di genere: le donne hanno infatti probabilità di soddisfazione più alte dei loro colleghi poiché probabilmente hanno riscontrato maggiori difficoltà, sia nei tempi che nei modi, nei percorsi di inserimento nell'occupazione. Lo stesso si può affermare quando viene considerata l'età: la disoccupazione giovanile negli ultimi anni è un fenomeno che sta dilaniando il nostro paese e, di conseguenza, i giovani occupati si percepiscono «fortunati».

Quando poi si approfondisce l'analisi e si studia la soddisfazione declinata per differen-

<sup>12</sup> Non bisogna tralasciare che i più ridotti livelli di soddisfazione registrati nel 2010 sono sicuramente causati dalla percezione di instabilità dei mercati legata alla crisi economica; occorre

quindi considerare il decremento osservato nel 2010 di tipo congiunturale e usare cautela nel considerare l'andamento come tendenziale.

ti ambiti del lavoro il quadro si fa più complesso, poiché i livelli di soddisfazione subiscono drastiche riduzioni quando ci si interroga sulle retribuzioni, sulle progressioni di carriera e sulla stabilità lavorativa.

Lo studio relativo al nostro paese ha, inoltre, messo in luce che a far variare i livelli di soddisfazione sono più che altro le caratteristiche che descrivono il tipo di lavoro e la qualità del lavoro svolto. La maggiore soddisfazione, intesa come indicatore di benessere lavorativo, è infatti influenzata in misura più rilevante dalle variabili che descrivono un tenore di vita migliore (il reddito, la possibilità di avanzamento di carriera, la *job security*, la possibilità di conciliare impegni lavorativi ed extralavorativi).

La caratteristica più rilevante del nostro paese riguarda non tanto i livelli di soddisfazione del totale degli occupati, già decisamente elevati, quanto la spiccata frammentazione dei livelli di soddisfazione rispetto a specifiche fasce di occupati che risentono di caratteristiche lavorative penalizzanti (i collaboratori, i lavoratori con bassi redditi, i *part-timers* involontari ecc.).

## Bibliografia

- Agresti A., *Categorical Data Analysis*, John Wiley & Sons, New York, 2002.
- Argyle M., *The Psychology of Happiness*, Routledge, London, 1989.
- Bergamante F., *Alcune evidenze nei mercati del lavoro europei*, in ISFOL, *Occupazione e maternità: modelli territoriali e forme di compatibilità*, Roma, 2011a (I libri del Fondo sociale europeo).
- Bergamante F., *La modulazione dei tempi di lavoro in Europa e in Italia*, «Osservatorio Isfol», I (2011b), n. 2.
- CNEL, *Rapporto sul mercato del lavoro 2009–2010, Convegno di presentazione del 20 luglio 2010*, 2010.
- Dorfman A.H., Royall R.M., Valliant R., *Finite Population Sampling and Inference. A Prediction Approach*, John Wiley & Sons, New York, 2000.
- European Commission, *Employment and Social Policies: A Framework for Investing in Quality, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions*, COM (2001), n. 313 def.
- European Commission, *Employment in Europe 2002*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2002.
- European Commission, *New Skills for New Jobs. Anticipating and Matching Labour Market and Skills Needs*, COM (2008) 868 def., 16.12.2008.
- European Commission, *An Agenda for New Skills and Jobs. A European Contribution towards Full Employment*, COM (2010) 682 def., 23.11.2010.
- Eurofound, *Changes over time – First findings from the fifth European Working Conditions Survey*, 2010 <<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/74/en/3/EF1074EN.pdf>>.
- Eurofound, *European Company Survey 2009: Part-time Work in Europe*, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2011.
- ILO, *Reducing the Decent Work Deficit, International Labour Conference 89th session 2001*, ILO, Geneva, 2001.

- ISFOL, *La qualità del lavoro in Italia*, Roma, 2004 (Temi & Strumenti).
- ISFOL, *La qualità del lavoro in Italia. Seconda Indagine*, Carocci, Roma, 2007 (I Dossier del Mercato del Lavoro).
- Judge T., Watanabe S., *Another Look at the Job Satisfaction. Life Satisfaction Relationship*, «Journal of Applied Psychology», n. 78, 1993, pp. 939-948.
- La Rosa M., *Il problema del lavoro, il lavoro come problema*, «Sociologia del lavoro», n. 69, 1998a, pp. 121-130.
- La Rosa M., *Il problema della qualità del lavoro*, in Id. (a cura di), *Il lavoro nella sociologia*, Carocci, Roma, 1998b.
- OECD, *Employment Outlook, Tackling the Jobs Crisis*, 2009.
- Rodgers G., Rodgers J., *Precarious Jobs in Labour Market Regulation*, ILO, Geneva, 1989.
- Somavia J., *Perspectives on Decent Work*, ILO, Geneva, 2000.
- Standing G., *Global Labour Flexibility*, Macmillan, London, 1999.

Per citare questo articolo: Francesca Bergamante, Valentina Gualtieri, *La soddisfazione per il lavoro*, «Osservatorio Isfol», II (2012), n. 1, pp. 77-93.