

La misurazione della *job satisfaction* nelle indagini.

Una relazione analitica comparativa

Jorge Cabrita, Heloisa Perista

1. Importanza della *job satisfaction*

Oggetto di ricerca di diverse discipline, la soddisfazione rispetto al lavoro (*job satisfaction*) è un tema ricorrente nella letteratura sul lavoro e sull'organizzazione aziendale. Principalmente perché molti esperti credono che le tendenze della *job satisfaction* possano avere effetto sul comportamento del mercato del lavoro e influire sulla produttività. Ma anche perché è considerata un importante predittore del complessivo benessere individuale (Diaz-Serrano, Cabral Vieira, 2005). La *job satisfaction* è una questione di importanza sostanziale sia per i datori di lavoro sia per i lavoratori. Come molti studi suggeriscono, i datori di lavoro traggono vantaggio dalla soddisfazione dei lavoratori poiché è più probabile che possano beneficiare di un più basso turnover del personale e di una maggiore produttività se i loro dipendenti raggiungono un alto livello di *job satisfaction*. I lavoratori dovrebbero «essere felici nel loro lavoro, considerata la quantità di tempo che essi devono dedicargli nel corso delle loro vite lavorative» (Nguyen, Taylor, Bradley, 2003a).

La *job satisfaction* è stata definita in molti modi e non sembra probabile un'individuazione definitiva del termine. Una soluzione semplice o generale è di considerarla come una variabile attitudinale: il modo in cui le persone percepiscono il proprio lavoro e i suoi differenti aspetti; è la misura in cui alle persone piace o non piace il proprio lavoro (Spector, 1997). Un approccio alternativo è basato sul presupposto che vi siano bisogni umani fondamentali e universali e che, se i bisogni di un individuo, nella sua presente situazione, sono soddisfatti, quell'individuo sarà felice. Questa teoria postula che la *job satisfaction* dipende dall'equilibrio tra gli input della posizione lavorativa, come l'istruzione, l'orario di lavoro, l'impegno, e i suoi output, come la

* Jorge Cabrita ed Heloisa Perista sono ricercatori del Centro di studi per l'intervento sociale (Portogallo).

retribuzione, *i fringe-benefits*, la posizione, le condizioni di lavoro, gli aspetti intrinseci del lavoro. Se gli output (gli «aspetti piacevoli») sono superiori agli input («aspetti spiacevoli») la soddisfazione sarà maggiore (Sousa-Posa, Sousa-Posa, 2000). Altri teorici hanno visto la *job satisfaction* come un concetto bidimensionale che comprende dimensioni intrinseche ed estrinseche. Le fonti intrinseche di soddisfazione dipendono dalle caratteristiche individuali della persona, come la sua capacità di iniziativa, i rapporti con i superiori, il lavoro che la persona svolge realmente: questi sono aspetti simbolici e qualitativi del lavoro. Le fonti estrinseche della soddisfazione sono di natura situazionale e dipendono dall'ambiente, come la retribuzione, le promozioni, la stabilità del posto di lavoro: queste sono ricompense o vantaggi finanziari o di altra natura materiale di un lavoro. Sia gli aspetti estrinseci sia intrinseci del lavoro dovrebbero essere rappresentati, il più equamente possibile, in una misurazione composta della *job satisfaction* complessiva (Rose, 2001).

A livello politico europeo, negli ultimi anni è stata posta una forte enfasi sul raggiungimento della qualità nel lavoro. I politici europei hanno identificato «nuovi e migliori posti di lavoro» come obiettivo principale nella prospettiva futura dell'Unione Europea. Questa formulazione fu usata per la prima volta nelle conclusioni del Consiglio europeo straordinario di Lisbona nel marzo del 2000, che definì un nuovo traguardo strategico per l'Unione per il decennio successivo¹. Con l'obiettivo di definire una struttura di misurazione della qualità nel lavoro, nel 2003 la Commissione europea pubblicò una serie di 31 indicatori principali e di contesto che coprivano una gamma completa di fattori relativi al lavoro, compresi la stabilità dell'impiego, l'organizzazione del lavoro e lo sviluppo delle carriere. Sotto il titolo di «qualità intrinseca del posto di lavoro», un indicatore di contesto selezionato per l'inclusione nella struttura complessiva è «la soddisfazione per il tipo di attività nell'attuale posto di lavoro».

Il principale obiettivo di questo contributo è analizzare se e come la questione della *job satisfaction* sia affrontata nelle indagini nazionali dei 16 paesi che fanno riferimento all'European Working Conditions Observatory

¹ La centralità della qualità del lavoro fu riaffermata dalle successive riunioni del Consiglio europeo. Il consiglio di Nizza includeva la promozione della qualità tra i temi principali delle azioni e iniziative per il periodo 2000-2005 dell'Agenda sociale europea. A Stoccolma fu decisa l'introduzione della «qualità come un obiettivo generale nelle Linee guida per l'Occupazione del 2002». Il vertice di Barcellona riconobbe che «la qualità renderà possibili livelli di occupazione più elevati».

(Ewco)², nonché di esaminare alcuni dati e tendenze sulla *job satisfaction*, identificando le principali differenze e le caratteristiche comuni e le possibili correlazioni tra soddisfazione e altri aspetti del lavoro³.

2. La misurazione della *job satisfaction* in Europa

Nel passare in rassegna le fonti di dati internazionali relative alla soddisfazione rispetto al lavoro, abbiamo identificato tre indagini principali. Esse sono le fonti utilizzate più comunemente. La Issp, «un programma annuale continuativo di collaborazione transnazionale su indagini che coprono argomenti importanti per la ricerca nelle scienze sociali», coinvolge 41 paesi membri ed è stata una delle prime indagini internazionali a valutare la *job satisfaction*. Il tema della soddisfazione è uno di quelli esaminati dal Work Orientation Module, compilato per la prima volta nel 1989 e di nuovo nel 1997. La terza edizione è stata realizzata nel 2005. Gli Ewcs, organizzati dalla Fondazione di Dublino, sono indagini a livello europeo che si occupano della questione della soddisfazione rispetto al lavoro. Realizzati per la prima volta nel 1990/1991 nei 12 Stati membri della Comunità europea, la loro terza edizione (2000) è stata estesa ai nuovi 10 Stati membri che avevano aderito all'Unione nello stesso anno e anche alla Bulgaria e alla Romania; la Turchia è stata inclusa nel 2002. La quarta edizione (2005) è stata realizzata in tutti gli Stati membri dell'Unione a 25. La Echp, un'indagine internazionale condotta da Eurostat, nelle sue otto edizioni dal 1994 al 2001 ha preso in considerazione, anno per anno, anche la *job satisfaction*.

Le informazioni fornite dai contributi nazionali a questa relazione analitica comparativa consentono di censire le fonti di dati disponibili a livello nazionale che si occupano di soddisfazione rispetto al lavoro. In base a quanto emerge da ciascuna indagine nazionale, si ricava che la *job satisfaction* è un

² Austria, Bulgaria, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Svezia e Ungheria.

³ Questo contributo si basa principalmente sui contributi dei 16 corrispondenti nazionali dell'Ewco, in risposta a un questionario. La relazione analitica comparativa si riferisce anche ai dati della seconda (1995) e terza (2000) edizione degli *European Working Conditions Surveys* (Ewcs) della European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions e a informazioni e dati di altri studi comparativi a livello europeo.

tema che solo recentemente è stato considerato nelle indagini rappresentative a livello nazionale. La maggior parte delle indagini che se ne occupano sono state sviluppate per la prima volta nel 1990 o successivamente.

Nelle indagini nazionali, la *job satisfaction* è misurata in modi differenti, in base a una varietà di domande e formulazioni. Le domande *single-item* (a soggetto singolo) relative in generale alla soddisfazione degli intervistati rispetto al lavoro sono il metodo di misurazione più comune, ma le indagini spesso contengono anche domande più articolate, *multi-faceted*, relative alla soddisfazione degli intervistati rispetto ad aspetti diversi del loro lavoro. In alcuni casi le domande *multi-faceted* sono utilizzate come domande *stand-alone* (autonome) relative alla *job satisfaction*, in altri casi esse sono utilizzate in integrazione a domande *single-item*.

Secondo le recenti ricerche sulla misurazione della *job satisfaction*, appare improbabile che vi sia un metodo ottimale per misurarla, anche se sembra condivisa l'opinione che le domande *multi-item* (a più soggetti), che classificano la soddisfazione rispetto al lavoro in relazione a diversi aspetti, siano più approfondite – e più ricche in termini analitici – delle domande *single-item*. Alcuni autori sottolineano che la *job satisfaction* complessiva può ricomprendere alcuni aspetti aggiuntivi del lavoro o riflettere differenze nel peso che ciascun lavoratore attribuisce a singoli aspetti della propria occupazione. In altri termini, la valutazione complessiva della *job satisfaction* probabilmente non è una semplice media dei livelli di soddisfazione dei lavoratori rispetto ai differenti aspetti del lavoro, ma rappresenta una valutazione più complessa (D'Addio, Eriksson, Frijters, 2003).

Rose (2001) indica l'inadeguatezza della misurazione *single-item* della *job satisfaction* complessiva rispetto a una misurazione composita della stessa mediante la considerazione di diversi aspetti del lavoro. In questa prospettiva è essenziale raccogliere dati relativi a un minimo di due aspetti del lavoro, per due ragioni. Una ragione fondamentale è la logica differenza tra le retribuzioni e altri aspetti materiali di un lavoro (i fattori estrinseci) e quelli qualitativi (i fattori intrinseci). Un'altra ragione, più sottile, è che gli aspetti intrinseci di un lavoro appaiono soggetti, da parte di chi lo svolge, a una valutazione meno rigorosa di quella applicata agli aspetti estrinseci; quindi, i livelli di soddisfazione per gli aspetti estrinseci (come retribuzione, stabilità ecc.) saranno sempre, in qualsiasi campione di lavoratori, inferiori ai livelli di soddisfazione per gli aspetti intrinseci (come i rapporti con i superiori o l'attività effettivamente svolta).

La logica di una misurazione composita non sta semplicemente nel fatto che essa deve riflettere valutazioni di più di un aspetto del lavoro, ma che essa cerca di garantire una rappresentazione equilibrata degli aspetti estrinseci e intrinseci. Secondo Rose (2001), «quando a un lavoratore non è proposto niente di più di una semplice scala a sette livelli per misurare la soddisfazione complessiva, la complessità è automaticamente esclusa»; egli conclude che «scegliere di utilizzare un indicatore *single-item* quando può essere facilmente realizzata un'autentica valutazione composita significa rinunciare deliberatamente a informazioni importanti e rischiare interpretazioni distorte».

3. Dati e tendenze sulla *job satisfaction*

Circa le recenti tendenze della *job satisfaction* non vi è un'opinione generale condivisa. Dalla ricerca accademica emergono interessanti affermazioni e contro affermazioni sulle tendenze della soddisfazione rispetto al lavoro nel decennio passato. Vi è almeno qualche evidenza che indica un declino nei livelli di *job satisfaction* registrata, ad esempio, nel Regno Unito e in Germania (Green, Tsitsianis, 2005). Per molti aspetti questa appare qualcosa di sorprendente. Il crescente servizio di orientamento del mercato del lavoro, la diminuzione di lavori industriali spesso più di routine, i livelli salariali in aumento e altri positivi fattori ci porterebbero forse ad aspettarci una tendenza opposta. Come notano Green e Tsitsianis (2005), «la soluzione di questo paradosso potrebbe trovarsi nelle trasformazioni del lavoro, i cui effetti sulla *job satisfaction* potrebbero aver prevalso su qualsiasi effetto benefico della crescita delle retribuzioni». Tali trasformazioni del lavoro, che possono avere un effetto negativo sui livelli di soddisfazione complessiva, comprendono livelli crescenti di intensificazione del lavoro, il peggioramento dell'equilibrio lavoro-vita e maggiori aspettative sugli individui nei luoghi di lavoro, derivanti dalla sempre più forte pressione della concorrenza e dalla globalizzazione⁴.

⁴ Rose (2001) sollecita molta cautela di fronte a ogni interpretazione di dati che intenda dimostrare una diminuzione della *job satisfaction*. Secondo la sua opinione, tali risultati possono derivare tanto da un'analisi superficiale dei dati quanto da una qualche effettiva diminuzione di soddisfazione rispetto al lavoro. In una sua analisi egli fa notare che nel Regno Unito negli anni novanta – in base ai dati del *British Household Panel Survey* (Bphs) – la *job satisfaction* cresceva in modo significativo in rapporto ai fattori estrinseci del lavoro (retribuzione ecc.), mentre quella legata a fattori intrinseci (il lavoro in sé) diminuiva. Nell'insieme

Come ricordato in precedenza, è possibile distinguere due modi di misurare la soddisfazione rispetto al lavoro: la *job satisfaction* generale, che misura la soddisfazione complessiva delle persone oggetto di indagini rispetto al proprio lavoro, e la *job satisfaction* parziale, che misura la soddisfazione delle persone rispetto ai diversi aspetti dei loro lavori (ad esempio, condizioni di lavoro, orario e reddito). I dati forniti dai corrispondenti nazionali mostrano che in tutti i paesi, con l'eccezione della Romania, si registrano alti livelli di *job satisfaction*. Come mostra la Tab. 1, una significativa maggioranza dei soggetti intervistati è soddisfatta del proprio lavoro.

Laddove i dati sulle tendenze sono disponibili e citati dai corrispondenti nazionali, essi sembrano indicare un livello di *job satisfaction* nazionale stabile o crescente, con poche eccezioni. Le fonti delle indagini in Danimarca, Estonia, Finlandia, Ungheria, Paesi Bassi e Portogallo mostrano un livello di soddisfazione elevato (70 per cento e più soddisfatti o molto soddisfatti o equivalente) e stabile o leggermente in crescita nelle successive edizioni dell'indagine. Nel Regno Unito, invece, diverse indagini individuano un calo del livello di *job satisfaction*, nelle risposte sia alle domande generali *single-item* sia alle domande *multi-item* che classificano la soddisfazione per diversi aspetti. Tuttavia, i livelli rilevati rimangono nel Regno Unito a una quota relativamente elevata.

In Germania, la domanda relativa alla tendenza interrogava gli intervistati sui cambiamenti nella soddisfazione per la propria attività anno dopo anno, considerando i dati che registravano *job satisfaction* minore, superiore o uguale rispetto all'anno precedente. Nella Germania Orientale, dove i dati sono disponibili dal 1991/1992, la percentuale di lavoratori che si sentono più soddisfatti per il proprio lavoro è diminuita, mentre nella Germania Occidentale non è visibile alcuna chiara tendenza. Per entrambe le parti del paese è necessario risalire indietro di 13 indagini annuali per trovare un anno (1991/1992) in cui veniva rilevata una percentuale maggiore di lavoratori più soddisfatti dell'anno precedente. In Austria, l'indice *Arbeitsklima* (1997=100) indica un incremento dei livelli di *job satisfaction* negli ultimi anni.

le due tendenze tendevano a cancellarsi a vicenda, lasciando solo una leggera tendenza negativa nella *job satisfaction*. La sua spiegazione per queste tendenze divergenti di diversi aspetti della soddisfazione conferma che gli effetti positivi di più elevati livelli retributivi sono controbilanciati dalle peggiorate condizioni dei tradizionali aspetti intrinseci del lavoro, determinati dalla sua qualità – come un'accresciuta intensificazione delle funzioni o dello stress.

Tab. 1 - Livelli di job satisfaction per paese

Paese	Indice/percentuale
Austria	108
Bulgaria	73% («completamente soddisfatti» e «abbastanza soddisfatti» per le condizioni di lavoro)
Danimarca	95,2% («in misura elevata» e «in qualche misura»)
Estonia	83% («molto soddisfatti» e «piuttosto soddisfatti»)
Finlandia	93% («molto soddisfatti» e «piuttosto soddisfatti»)
Francia	—
Germania	91,3% («molto soddisfatti» e «più o meno soddisfatti»)
Italia	90,6% («molto soddisfatti» e «abbastanza soddisfatti»)
Paesi Bassi	80% («molto soddisfatti» e «soddisfatti»)
Portogallo	77,7% («pienamente soddisfatti», «largamente soddisfatti» e «in qualche modo soddisfatti»)
Repubblica Ceca	63% («molto soddisfatti» e «soddisfatti») 62% («molto soddisfatti» e «soddisfatti più che insoddisfatti»)
Regno Unito	84% («pienamente soddisfatti»)
Romania	52,5% («molto soddisfatti» e «soddisfatti»)
Spagna	89,1% («molto soddisfatti» e «soddisfatti»)
Svezia	72,3% («soddisfatti»)
Ungheria	80% («molto soddisfatti» e «relativamente soddisfatti»)

Note: Poiché le percentuali suindicate sono basate su domande formulate in modo differente e spesso anche su diverse scale di risposta, esse servono solo a scopo illustrativo e non dovrebbero essere utilizzate come base per comparazioni tra paesi. Un elenco di sigle delle indagini è allegato alla fine della relazione.

Fonte: Contributi nazionali.

Un interessante confronto si presenta tra differenti Stati dell'Europa Orientale post-transizione. In Ungheria, secondo il contributo nazionale, il livello generale di *job satisfaction* è aumentato considerevolmente tra il 1994-1996 e il 1999-2001; il corrispondente nazionale spiega questo dato con il fatto che la precedente indagine era stata effettuata durante un periodo di profonda ristrutturazione economica e sociale. I dati dell'indagine in Bulga-

ria mostrano un aumento significativo nella *job satisfaction* complessiva, dal 64 al 73 per cento tra il 2001 e il 2005. Per la Romania, invece, i dati della recente indagine mostrano una diminuzione dei livelli di soddisfazione rispetto al lavoro nel periodo 1994-1998, seguita da un recupero nella successiva raccolta di dati (2001) e successivamente da un nuovo declino nel periodo 2001-2004.

3.1. Istruzione

Per quanto riguarda il rapporto tra *job satisfaction* e livello di istruzione, sembra esservi una tendenza comune nei paesi: maggiore è il livello di istruzione, maggiore è il grado di soddisfazione. Tuttavia, i dati forniti dal contributo danese portano a un'interessante constatazione, che in qualche misura contraddice tale tendenza. In Danimarca, le donne qualificate (con meno di 12 mesi di formazione) – normalmente impiegate in lavori di bassa qualità in termini di ambiente di lavoro e di retribuzione – si dichiarano soddisfatte quanto le donne con maggiori livelli di istruzione⁵. Inoltre, gli uomini con nessuna formazione professionale hanno più probabilità di essere soddisfatti in «grado elevato» rispetto ai qualificati.

Il caso italiano ha evidenziato alcune correlazioni positive particolari tra *job satisfaction* e livello di istruzione. Mentre la soddisfazione rispetto alla gratificazione professionale e alle prospettive nel lavoro aumenta con l'aumentare del livello di istruzione, quella rispetto alle relazioni con superiori e colleghi tende a diminuire.

Nel caso bulgaro, la correlazione tra soddisfazione e livello di istruzione è molto più forte di quella con sesso ed età: più istruite sono le persone, più elevata è la loro soddisfazione per le proprie condizioni di lavoro. Tuttavia, sebbene i più alti livelli di istruzione influenzino fortemente la percentuale di persone che sono completamente soddisfatte del proprio lavoro, molte persone con livelli di istruzione inferiori sono moderatamente soddisfatte.

3.2. Job status

Nonostante la diversità, tra i vari paesi, delle categorie relative alla posizione nel lavoro (*job status*) renda difficile confrontare i risultati, è possibile in-

⁵ Anche se occorre notare che il gruppo delle donne qualificate rappresentava un piccolo numero di casi nell'indagine; pertanto quei risultati andrebbero interpretati adottando qualche cautela.

dividuaire alcune situazioni comuni. In Austria, Danimarca, Germania e Repubblica Ceca i lavoratori con contratti di lavoro a tempo indeterminato sono più soddisfatti dei lavoratori con contratti a tempo determinato e/o temporanei. Quindi, sembra che la *job satisfaction* aumenti con la stabilità dell'impiego.

La ricerca condotta in Portogallo nei settori dell'informazione, delle tecnologie della comunicazione e del commercio al dettaglio (Casaca, 2005) ha concluso che «la precarietà oggettiva (contrattuale) è associata a una percezione di scarsa qualità del lavoro (precarietà soggettiva)». I dati mostrano che, in media, i lavoratori a tempo indeterminato sono più soddisfatti per i diversi aspetti del loro lavoro di quelli con contratti a tempo determinato. Le differenze tra questi due gruppi di lavoratori sono particolarmente evidenti in rapporto agli aspetti estrinseci della *job satisfaction*: il 41 per cento dei lavoratori con contratto a tempo determinato si considera «non soddisfatto» e «per niente soddisfatto» degli aspetti estrinseci del lavoro, contro il 10 per cento dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato.

I risultati dell'indagine finlandese sono i soli a contraddire questa ipotesi. In Finlandia, mentre il 37 per cento dei lavoratori con contratti a termine è «molto soddisfatto» per il proprio lavoro, solo il 32 per cento dei lavoratori a tempo indeterminato ha dato la stessa risposta. Tuttavia si deve osservare che questa differenza non è così notevole se si prendono in considerazione tutti i lavoratori soddisfatti: è «piuttosto» o «molto soddisfatto» il 95 per cento dei lavoratori con contratti a termine, rispetto al 93 dei lavoratori con contratti a tempo indeterminato.

Nel caso dell'Italia, i lavoratori – sia autonomi sia dipendenti – con una condizione di maggiore precarietà dichiarano una soddisfazione minore in generale e per quasi tutti gli aspetti del lavoro. I lavoratori a tempo determinato sono i meno soddisfatti per quanto riguarda gli orari di lavoro. Mentre i lavoratori a tempo indeterminato sono i meno soddisfatti per quanto riguarda le relazioni di lavoro e i più soddisfatti per l'attività e le prospettive di carriera.

3.3. *Genere*

Secondo Bender, Donohue e Heywood (2005), «l'interesse di lunga data per le differenze di genere nelle retribuzioni ha recentemente sollecitato un complementare interesse sulle differenze di genere nella *job satisfac-*

tion». In effetti, l'interesse per la soddisfazione rispetto al lavoro ha prodotto un insieme di risultati ragionevoli riguardo i fattori determinanti. Tuttavia, «ad attirare maggiore attenzione è stato il ruolo del genere». Il «paradosso del *gender/job satisfaction*» (Kaiser, 2002) o il paradosso della lavoratrice soddisfatta (Bender et al., 2005) si riferisce al fatto che le donne esprimono maggiore *job satisfaction* degli uomini nonostante siano in una posizione chiaramente svantaggiata nel mercato del lavoro in termini di retribuzione, reclutamento/licenziamenti, promozioni e prospettive di carriera.

Considerando le cifre sulla *job satisfaction* per genere, le informazioni fornite dai corrispondenti nazionali non indicano chiare correlazioni. Nei casi di Bulgaria, Estonia, Ungheria, Italia, Paesi Bassi, Repubblica Ceca, Romania e Spagna non ci sono significative differenze tra donne e uomini. In altre parole, in questi paesi il genere non gioca un ruolo chiave nella determinazione della soddisfazione rispetto al lavoro. Tuttavia, i dati di altre indagini sembrano confermare l'esistenza del paradosso del genere. In Austria, Finlandia, Paesi Bassi, Regno Unito⁶ e Svezia, le donne sono più soddisfatte per il proprio lavoro rispetto agli uomini.

3.4. Età

Le cifre sulla *job satisfaction* in base all'età non mostrano un identico modello di comportamento in tutti i paesi esaminati. Mentre in alcuni sondaggi i dati indicano un aumento della soddisfazione con l'età, in altri indicano il contrario. Ci sono anche alcuni casi in cui non esiste un chiaro nesso. I dati delle indagini effettuate in Danimarca, Finlandia, Italia, Paesi Bassi, Repubblica Ceca e Svezia suggeriscono che il livello di soddisfazione cresce con il crescere dell'età. Anche se i lavoratori giovani più istruiti possono essere più soddisfatti nel loro lavoro di lavoratori più an-

⁶ Va sottolineato che nel Regno Unito storicamente le donne hanno mostrato di essere più felici nel lavoro. Tuttavia, i dati della *British Household Panel Survey* (Bhps) indicano che se l'attuale tendenza persiste (risultati in diminuzione per le donne e marginalmente crescenti per gli uomini), essa potrà produrre una convergenza tra i generi nei prossimi cinque/dieci anni. Secondo Rose ciò è dovuto al fatto che sempre di più le donne sono spinte al lavoro per ragioni economiche piuttosto che per ottenere soddisfazione personale: esse «si vedono sempre di più a condividere il ruolo di capofamiglia, contribuendo così a pagare il conto del supermercato e – in maniera crescente, tra i più giovani – il mutuo» (University of Bath, 2005).

ziani meno istruiti: in questo caso è l'istruzione il fattore determinante. In Austria e Romania la tendenza è che la soddisfazione nel lavoro diminuisce con l'età. Nei casi di Estonia e Ungheria, l'età non sembra avere un ruolo importante nella determinazione della *job satisfaction*.

In Portogallo, i lavoratori di età compresa tra 25 e 54 anni sono più soddisfatti di quelli appartenenti ad altri gruppi di età: i lavoratori soddisfatti rappresentano circa l'80 per cento del totale in questo gruppo, ma sono al massimo il 75 per cento nei gruppi di più giovani e di più anziani⁷. Infine, in Bulgaria, il gruppo di lavoratori di età compresa tra 36 e 45 anni mostra il più alto livello di insoddisfazione per le proprie condizioni di lavoro: il 31 per cento di tali lavoratori è «non molto soddisfatto» o «del tutto insoddisfatto». Secondo il corrispondente nazionale, questo gruppo corrisponde alla generazione che ha subito le conseguenze più negative della crisi di transizione nel corso degli anni novanta.

3.5. Stato civile e numero di figli

Per quanto riguarda la *job satisfaction* in base allo stato civile, un dato ricorrente è che i single sono tra le persone maggiormente soddisfatte – se non le più soddisfatte – rispetto al proprio lavoro. Questo è il caso di Austria, Bulgaria, Germania, Portogallo e Romania. Avviene il contrario in Danimarca, Italia e Paesi Bassi. In Danimarca, i single sono meno contenti nel loro lavoro rispetto agli altri; in Italia, i divorziati e i separati sono i più insoddisfatti; nei Paesi Bassi, le persone che non si sono mai sposate e i divorziati sono meno soddisfatti degli altri gruppi.

Le informazioni disponibili sulla relazione tra condizione di genitori/numero di bambini e *job satisfaction* sono più scarse che per altri fattori, ma da diversi paesi emergono risultati interessanti. I dati relativi ai Paesi Bassi e alla Romania suggeriscono che la soddisfazione rispetto al lavoro tra i genitori aumenta con il numero di bambini. Analogamente, i risultati relativi alla Finlandia mostrano che le persone con bambini includono una percentuale di intervistati «molto soddisfatti» più elevata di quelle senza figli. In altri paesi non è stata rilevata alcuna differenza signi-

⁷ Tuttavia, i gruppi più anziani (compresi quelli di 55 anni e oltre) hanno quote più elevate di lavoratori «pienamente soddisfatti» (più del 5 per cento rispetto a una media del 2,8), mentre i lavoratori più giovani dichiarano livelli di insoddisfazione più elevati: l'11,3 per cento è «per niente soddisfatto» o «largamente insoddisfatto», rispetto a una media del 6,8.

ficativa tra intervistati con e senza figli o non è stata individuata alcuna relazione definita tra condizione di genitori e *job satisfaction*.

3.6. Autonomia nel lavoro

Secondo Nguyen, Taylor e Bradley (2003b), una delle variabili che è prevedibile possa influenzare la *job satisfaction* è «il grado di autonomia percepita di cui i lavoratori godono nel modo in cui svolgono la propria attività». La relazione prevista è che a una maggiore autonomia sia associata una maggiore soddisfazione. I contributi dei vari corrispondenti nazionali sembrano infatti indicare questa direzione, mostrando in vari paesi una relazione tra *job satisfaction* e autonomia nel lavoro: i lavoratori che hanno maggiore autonomia hanno anche i più alti livelli di soddisfazione.

L'indagine danese fornisce un interessante risultato riguardo al rapporto tra *job satisfaction* e autonomia nel lavoro. La libertà di decisione (una misurazione composita che può essere associata al concetto di autonomia sul lavoro) ha un impatto significativo sulla soddisfazione. Quanto più diminuisce la libertà di decisione nel lavoro, tanto meno intervistati dimostrano un grado elevato di *job satisfaction*. Quasi il 90 per cento dei lavoratori e quasi l'85 per cento delle lavoratrici con elevata libertà di decisione nel lavoro sono soddisfatti in misura elevata, mentre solo il 56 per cento di quelli con una bassa libertà di decisione sul lavoro riporta un alto grado di soddisfazione.

In Finlandia, i dati indicano che le persone che sono maggiormente in grado di influenzare una serie di aspetti del proprio lavoro sperimentano un maggiore livello di *job satisfaction* generale; quelli che hanno dichiarato di poter influenzare «molto o abbastanza» determinati aspetti del proprio lavoro sono i più soddisfatti. Anche i dati relativi alla Repubblica Ceca indicano una significativa correlazione tra diverse forme di autonomia nel lavoro e soddisfazione. I lavoratori manifestano maggiore *job satisfaction* quando hanno una maggiore capacità di influire sull'organizzazione del proprio orario di lavoro, di scegliere o modificare la sequenza dei loro compiti, dei metodi di lavoro e dei ritmi di lavoro. La stessa cosa mostrano i dati relativi alla Spagna, all'Italia e alla Bulgaria.

3.7. Orario di lavoro ed equilibrio lavoro-vita

Uno degli obiettivi della presente relazione era valutare se vi fosse un rapporto tra le questioni dell'orario di lavoro e del bilanciamento lavoro-vita

e la *job satisfaction*. In primo luogo, occorre dire che non vi è un rapporto chiaro. In secondo luogo, alcuni dati dei contributi dei corrispondenti nazionali indicano che esiste una relazione positiva tra soddisfazione e flessibilità dell'orario di lavoro, ma una relazione negativa tra soddisfazione e lavoro straordinario. In terzo luogo, sembra esistere una qualche relazione tra *job satisfaction* e possibilità di equilibrio lavoro-vita.

Nello specifico, l'indagine spagnola sulla qualità della vita nei luoghi di lavoro mostra che a maggiore flessibilità nel decidere quando cominciare o terminare il lavoro corrisponde maggiore soddisfazione. Al contrario, la percentuale di lavoratori insoddisfatti aumenta se tale flessibilità diminuisce. Analogamente, i dati dell'indagine finlandese mostrano che i lavoratori che possono adattare l'orario alle proprie esigenze sono più soddisfatti di coloro che non possono avvalersi di simili opportunità di flessibilità. In merito allo straordinario, l'indagine spagnola, come altre indagini nazionali, dimostra che a minore quantità di straordinario corrisponde una maggiore soddisfazione. Al contrario, la soddisfazione diminuisce quanto più lavoro straordinario si deve prestare.

Sulla relazione con la possibilità di un buon equilibrio lavoro-vita, gli ultimi dati disponibili per la Bulgaria evidenziano che circa l'85 per cento degli intervistati che dichiara un equilibrio lavoro-vita molto buono è soddisfatto anche per le proprie condizioni di lavoro. Tra i lavoratori che dichiarano che «non è molto buono» o che «non lo è per niente», la percentuale di lavoratori soddisfatti per le proprie condizioni di lavoro cade al 53.

Nella Repubblica Ceca, gli intervistati che hanno concordato con la dichiarazione «nella mia organizzazione i dipendenti sono in grado di mantenere un giusto equilibrio tra la loro vita lavorativa e quella familiare» sono più spesso soddisfatti per il lavoro (78,3 per cento), mentre gli intervistati che non erano d'accordo con tale dichiarazione lo sono molto meno (31,2). Nel caso della Danimarca, i dati mostrano che il gruppo degli intervistati che dichiara che il lavoro influisce sulla loro vita privata «in maniera molto cattiva» è il più scontento del proprio lavoro. Al contrario, tra i lavoratori che hanno dichiarato che il lavoro influisce sulla loro vita privata in modo «buono» o «molto buono», i livelli di insoddisfazione sono quasi inesistenti.

Sull'orario di lavoro in generale, i dati dell'indagine austriaca dell'autunno 2004 dell'indice *Arbeitsklima* – dedicata alla *job satisfaction* in rela-

zione a orario di lavoro, equilibrio lavoro-vita e reddito – mostrano che a minore orario settimanale corrisponde una maggiore soddisfazione. Le persone che lavorano per meno di 30 ore a settimana hanno un indice più elevato di *job satisfaction* di altre persone che lavorano più ore. In aggiunta, le persone il cui orario di lavoro settimanale supera le 40 ore hanno il più basso indice registrato.

In Bulgaria, i dati mostrano che gli orari di lavoro standard (30-39 e 40-44 ore a settimana) determinano i livelli di *job satisfaction* più elevati. Orari di lavoro lunghi (più di 45 ore a settimana) fanno aumentare l'insoddisfazione fino al 35-39 per cento, rispetto al 19 per cento di coloro che lavorano con orari standard. I dati della Repubblica Ceca mostrano che la *job satisfaction* non dipende dalla lunghezza assoluta dell'orario di lavoro, ma dalla misura in cui gli intervistati sono soddisfatti della durata del proprio orario. Inoltre, migliora con l'aumento dell'autonomia nella distribuzione dell'orario. Coloro che possono incidere sulla distribuzione del proprio orario appaiono più spesso soddisfatti sia per l'orario sia per il lavoro, indipendentemente dalla lunghezza assoluta del loro orario.

3.8. La partecipazione dei lavoratori

Secondo i dati provenienti da Spagna, Finlandia e Repubblica Ceca, la *job satisfaction* sembra aumentare con la partecipazione dei lavoratori o con il loro coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro. I dati dell'indagine spagnola mostrano chiaramente che più i lavoratori sono in grado di partecipare alle decisioni relative al lavoro più sono soddisfatti. Analogamente, i dati dell'indagine finlandese indicano che i lavoratori che sono «almeno talvolta in grado di prendere parte alla pianificazione del proprio lavoro» o che «sono in condizione di applicare le proprie idee nel proprio lavoro» sono notevolmente più soddisfatti o meno insoddisfatti di quelli che «non sono mai» in condizione di contribuire al loro lavoro in questo modo. Infine, i dati provenienti dall'indagine della Repubblica Ceca confermano che i lavoratori che sono «incoraggiati a presentare nuovi e migliori modi di fare le cose», «i cui superiori promuovono una comunicazione aperta con i subordinati» e che lavorano in un luogo di lavoro che accoglie e consente un confronto aperto fra diversi pareri, sono più soddisfatti degli altri per il loro lavoro.

4. La ricerca sulla *job satisfaction*

Questa sezione fornisce alcuni risultati delle più recenti ricerche svolte nei 16 paesi che fanno riferimento all'European Working Conditions Observatory. Vi sono presentati brevi esempi di analisi concettuale e aspetti metodologici della misurazione della *job satisfaction*⁸.

Una ricerca svolta nei Paesi Bassi (Saane et al., 2003), che comprende una rassegna sistematica dei diversi strumenti utilizzati per misurare la *job satisfaction* negli ospedali, ha concluso che solo pochi di questi strumenti hanno dimostrato elevata affidabilità e validità. Nel valutare la coerenza interna, la validità di costruzione e la reattività di questi strumenti, i ricercatori hanno concluso che, dei 29 strumenti analizzati, solo sette erano attendibili e sufficientemente validi per valutare la soddisfazione negli ambienti ospedalieri. I ricercatori sottolineano, inoltre, che non vi è un unico strumento per misurare la *job satisfaction*. Come dimostra la Tab. 2, si può valutare la soddisfazione nel lavoro utilizzando differenti numeri di *item* e di scale di risposte.

La Quality of Work Life Survey (Qwls) finlandese offre un interessante approccio metodologico alla *job satisfaction*. Invece di chiedere se gli intervistati sono soddisfatti per il loro lavoro o in quale misura lo sono, chiede le opinioni degli intervistati sui fattori che rendono il loro lavoro più o meno piacevole. Questo approccio permette ai ricercatori di studiare e comprendere quali fattori aumentino o diminuiscano la soddisfazione. La «indipendenza nel lavoro» è il fattore che prevale, indicato dal 74 per cento dei lavoratori e dal 71 delle lavoratrici (Lehto, Sutela, 2005). Dal 1984 il fattore «clienti piacevoli» è stato citato con più frequenza come qualcosa che aumenta la gradevolezza del lavoro, mentre «la certezza del rapporto di impiego» è diminuita d'importanza. In questo stesso periodo più persone parlano di «tempi stressanti e scadenze rigide», «clienti difficili», «incertezza sulla continuità dell'impiego», «rapporti con i superiori» e «ritmo di lavoro imposto» come di fattori che rendono il lavoro meno piacevole (citati da circa la metà degli interpellati nel 1997 e nel 2003). La «mancanza di avanzamenti e di opportunità di sviluppo» è meno citato come fattore che diminuisce la piacevolezza del lavoro.

⁸ Per tutti gli esempi, le singole relazioni nazionali forniscono informazioni più complete; vedi www.eurofound.europa.eu/ewco.

Tabella 2: Strumenti di misurazione della job satisfaction

<i>Nome</i>	<i>Item</i>	<i>Scala di risposte</i>	<i>Fattori valutati</i>
Job in General Scale	18 item	Tre categorie di risposte (sì, ?, no)	<i>Job satisfaction</i> generale
Andrew and Withney Job Satisfaction Questionnaire	5 item	Scala Likert a sette livelli [da 1 (entusiasta) a 7 (per niente soddisfatto)]	<i>Job satisfaction</i> generale
Job Satisfaction Survey	Strumento multidimensionale (nove sottovoci, numero di item non conosciuto)	Scala Likert a sei livelli [da 1 (in disaccordo) a 6 (moltissimo d'accordo)]	Retribuzioni, promozioni, controllo, <i>fringe benefit</i> , ricompense contingenti, procedure operative, colleghi, lavoro e comunicazione
Emergency Physician Job Satisfaction Scale	Strumento multidimensionale con 79 item	Scala Likert a sette livelli [da -3 (fortemente in disaccordo) a 3 (fortemente d'accordo)]	<i>Job satisfaction</i> generale e autonomia amministrativa, risorse, relazioni sociali, stile di vita e sfide
McClosky/Mueller Satisfaction Scale	Strumento multidimensionale con 31 item	Scala Likert a cinque livelli [da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)]	Ricompense estrinseche, soddisfazione per la programmazione, equilibrio lavoro-vita, colleghi, interazione, opportunità professionali, lodi/riconoscimenti e controllo/responsabilità
Measure of Job	Strumento multidimensionale con 38 item	Scala Likert a cinque livelli [da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)]	Soddisfazione personale, carico di lavoro, sostegno professionale, retribuzione, prospettive e formazione
Nurse Satisfaction Scale	Strumento multidimensionale con 24 item	Scala Likert a sette livelli [da -3 (fortemente in disaccordo) a 3 (fortemente d'accordo)]	Amministrazione, colleghi, carriera, cura dei pazienti, relazioni coi superiori, istruzione e comunicazione per l'infermistica

Fonte: Adattato dal contributo nazionale (Paesi Bassi).

Il contributo nazionale del Regno Unito, seguendo l'approccio di Rose (2003), approfondisce alcuni elementi che contribuiscono alla *job satisfaction*. Rose ha analizzato una serie di possibili fattori in grado di determinare la soddisfazione, che comprendono il benessere individuale, l'orario, l'orientamento al lavoro, le variabili finanziarie, il contratto e la mobilità nel mercato e nel lavoro. La bassa influenza nel posto di lavoro è risultata un fattore importante. Le altre misure indirette sviluppate per rappresentare le caratteristiche qualitative del luogo di lavoro sono risultate statisticamente insignificanti. Molto più importanti sono i fattori connessi alle caratteristiche contrattuali del lavoro. Disporre di un «pacchetto di diritti» – opportunità di promozione assicurate contrattualmente, aumenti annuali delle retribuzioni, bonus e, soprattutto, un lavoro considerato permanente – rafforza la *job satisfaction*. Non ne esce rafforzata l'opinione che la soddisfazione proceda di pari passo con le retribuzioni; piuttosto, lavori che consentono di veder corrisposte aspettative finanziarie – a qualsiasi livello collocate – sono più importanti. Avere una professionalità riconosciuta è anche un fattore altamente significativo di *job satisfaction*. Elevati livelli di stress nel lavoro e desiderio di lavorare meno ore – un'aspirazione di un terzo del campione degli intervistati – rappresentano, insieme, oltre la metà della deviazione standard.

Il punto fondamentale del ragionamento di Rose è che le sue conclusioni non sono finalizzate a dimostrare che le ricompense intrinseche non sono importanti nell'analisi della *job satisfaction*. Tuttavia esse possono avere un'importanza significativamente inferiore di quanto a volte sia considerato, una volta che sia adottata una più ampia gamma di fattori (Rose, 2005). Ciò che è necessario è un ampliamento della gamma di causalità. Le differenze di *job satisfaction* tra gruppi e individui sono estremamente complesse e richiedono ulteriori ricerche, in particolare in relazione alle misure utilizzate per valutare la soddisfazione. Nel Regno Unito, la necessità di tenere conto dei fattori legati al posto di lavoro e di raccogliere dati più affidabili nell'indagine sugli aspetti della qualità della vita lavorativa sono considerati come aree critiche da approfondire.

Sebbene la *job satisfaction* sia emersa come un indicatore della qualità del lavoro, come proposto dal Consiglio europeo del 2001, uno studio spagnolo (Llorente, Macías, 2003) ha concluso che vi è poca o nessuna correlazione tra soddisfazione e qualità del lavoro. In questo studio sono stati seguiti due approcci per poter valutare l'adeguatezza dell'utilizzo della *job satisfac-*

tion come un indicatore della qualità del lavoro. In primo luogo, utilizzando la Issp del 1997, gli autori hanno ricercato se le differenze di *job satisfaction* tra i paesi potessero essere spiegate mediante variabili della qualità del lavoro, come orario, salari ecc. In secondo luogo, utilizzando la Survey on Quality of Life in the Workplace (Sqlw) spagnola come studio di caso, gli autori hanno analizzato il rapporto tra determinate misurazioni oggettive di qualità del lavoro e la *job satisfaction*. In entrambi i casi «la *job satisfaction* non ha alcun apparente rapporto significativo rispetto ad altri indicatori oggettivi della qualità del lavoro, il che rende questo indicatore scarsamente adeguato per valutare la qualità del lavoro» (Llorente, Macías, 2003).

Paradossalmente, in un contesto di evidenti differenze oggettive di qualità tra lavori, gli autori hanno trovato una coesistenza di elevati livelli di soddisfazione, con solo una piccola gamma di variazioni tra i suoi livelli massimi e minimi. Per spiegare questo paradosso sono stati ipotizzati due possibili meccanismi di risposta a situazioni di insoddisfazione rispetto al lavoro. Il primo sarebbe il processo per cui i lavoratori che sono insoddisfatti per il proprio lavoro tendono a lasciarlo e a cercarne uno migliore. Questo processo dovrebbe portare quei lavoratori a trovare un lavoro più adeguato, quindi ad aumentare il loro livello di soddisfazione. Il secondo meccanismo si riferisce a quei casi in cui i lavoratori non possono trovare un lavoro più adeguato e devono cambiare e adattare le loro aspettative al tipo di lavoro disponibile. Questo processo di adattamento potrebbe portare a un aumento del loro livello dichiarato di soddisfazione.

5. Note conclusive

Nel quadro dell'impegno europeo a diventare la più competitiva e dinamica economia basata sulla conoscenza nel mondo e con il forte accento sulla creazione di migliori posti di lavoro in tutta Europa, la *job satisfaction* è stata considerata come uno dei vari indicatori nella struttura di misurazione della qualità del lavoro proposta dalla Commissione europea. In effetti, la *job satisfaction* è stata direttamente o indirettamente analizzata nelle indagini nazionali di tutti i paesi rappresentati in questa relazione analitica. Tuttavia, la diversità dei metodi utilizzati per misurare la soddisfazione rispetto al lavoro indica chiaramente che non esiste un comune modo di intendere il termine tra i diversi paesi.

L'esame delle relazioni tra la *job satisfaction* e alcune variabili relative al lavoro fornisce significativi indizi per quanto riguarda l'importanza del concetto di soddisfazione. I più recenti dati disponibili mostrano elevati livelli di *job satisfaction* generale, a eccezione della Romania. Istruzione e stabilità dell'impiego sono i fattori che mostrano la più stretta correlazione con la soddisfazione rispetto al lavoro. Le persone più istruite e che hanno contratti di lavoro a tempo indeterminato sono più soddisfatte di altre. Viceversa, non emerge un chiaro rapporto tra il livello di *job satisfaction* e occupazione, sesso, età e stato civile degli intervistati. Ad esempio, il cosiddetto paradosso sesso/*job satisfaction* è stato confermato dai dati di alcuni paesi, ma contraddetto da quelli di altri.

In base ai temi proposti, l'autonomia nel lavoro mostra una forte e chiara correlazione con la soddisfazione: maggiore autonomia in un posto di lavoro porta a una maggiore *job satisfaction* degli intervistati. Anche la partecipazione o il coinvolgimento dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro è correlata positivamente con la *job satisfaction*: una maggiore possibilità di prendere parte alle decisioni comporta una maggiore soddisfazione tra i lavoratori. Non c'è invece un chiaro rapporto tra orario di lavoro e soddisfazione. La *job satisfaction* è però correlata positivamente alla flessibilità dell'orario e alla possibilità di equilibrio lavoro-vita. I lavoratori che godono di maggiore flessibilità nel loro orario di lavoro e che hanno un miglior equilibrio lavoro-vita sono più soddisfatti della propria occupazione.

La *job satisfaction* può sembrare un concetto intuitivo, facilmente comprensibile, ma la diversità delle recenti ricerche sul tema, mostrata anche dai contributi nazionali a questa relazione analitica comparativa, suscita ancora dibattiti concettuali e metodologici. Se ciò può sottolineare l'attualità di questa questione, sollecita anche ulteriori e più approfondite ricerche. Una struttura comune che comprenda sia gli approcci concettuali sia le metodologie di misurazione della *job satisfaction* sarebbe un passo in avanti per migliorare le indagini sulle condizioni di lavoro.

Bibliografia

- Bender K., Donohue S., Heywood J. (2005), *Job Satisfaction and Gender Segregation*, in *Oxford Economic Papers*, vol. 57, n. 3, pp. 479-496.
- Casaca S.F. (2005), *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género* [*Flexible Employment, New Temporalities of Work and Gender Relations*], tesi di dottorato, Lisbona, Higher Institute of Economics and Management, University of Technology.
- D'Addio A.C., Eriksson T., Frijters P. (2003), *An Analysis of the Determinants of Job Satisfaction when Individuals' Baseline Satisfaction Levels May Differ*, Copenhagen, Centre for Applied Microeconometrics, Department of Economics, University of Copenhagen, 16, in www.econ.ku.dk/CAM/Files/workingpapers/2003/2003-16.pdf
- Diaz-Serrano L., Cabral Vieira J.A. (2005), *Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries*, IZA discussion papers n. 1558, Institute for the Study of Labour, in <http://ideas.repec.org/p/iza/izadps/dp1558.html>
- Green F., Tsitsianis N. (2005), *An Investigation of National Trends in Job Satisfaction in Britain and Germany*, in *British Journal of Industrial Relations*, vol. 43, n. 3, settembre, pp. 410-429.
- Kaiser L.C. (2002), *Job Satisfaction: A Comparison of Standard, Non-standard, and Self-employment Patterns across Europe with a Special Note to the Gender/Job Satisfaction Paradox*, EPAG working paper 27, Colchester, University of Essex, in www.iser.essex.ac.uk/epag/pubs/workpaps/pdf/2002-27.pdf
- Lehto A.-M., Sutela H. (2005), *Threats and Opportunities. Findings of Finnish Quality of Work Life Surveys 1977-2003*, Statistics Finland.
- Llorente R.M.B., Macías E.F. (2003), *Job Satisfaction as an Indicator of the Quality of Work*, Salamanca, Department of Applied Economics, University of Salamanca, in <http://web.usal.es/~efm/jse.pdf>
- Nguyen A.N., Taylor J., Bradley S. (2003a), *Relative Pay and Job Satisfaction: Some New Evidence*, working paper 045, Department of Economics, Lancaster University Management School, in www.lums.lancs.ac.uk/publications/viewpdf/000187
- Nguyen A.N., Taylor J., Bradley S. (2003b), *Job Autonomy and Job Satisfaction: New Evidence*, working paper 050, Department of Economics, Lancaster University Management School, in www.lums.lancs.ac.uk/publications/viewpdf/000192

- Rose M. (2001), *Disparate Measures in the Workplace... Quantifying Overall Job Satisfaction*, paper presentato a BHPS Research Conference, Colchester, in www.i-ser.essex.ac.uk/bhps/2001/docs/pdf/papers/rose.pdf
- Rose M. (2003), *Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations*, in *Work Employment and Society*, vol. 17, n. 3, pp. 503-530.
- Rose M. (2005), *Job Satisfaction in Britain: Coping with Complexity*, in *British Journal of Industrial Relations*, vol. 43, n. 3, settembre, pp. 455-467.
- Saane N. van, Sluiter J.K., Verbeek J.H.A.M., Frings-Dresen M.H.W. (2003), *Reliability and Validity of Instruments Measuring Job Satisfaction - a Systematic Review*, in *Occupational Medicine*, vol. 53, n. 3, pp. 191-200.
- Sousa-Poza A., Sousa-Poza A.A. (2000), *Well-being at Work: a Cross-national Analysis of the Levels and Determinants of Job Satisfaction*, in *Journal of Socio-Economics*, vol. 29, n. 6, pp. 517-538.
- Spector P.E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Londra, Sage.
- University of Bath (2005), *British Women's Job Satisfaction Takes a Tumble*, press release, 27 giugno, in www.bath.ac.uk/news/articles/archive/spawomenjob270605.html.

[Traduzione a cura di Bruno Rossi]