

Qualità del lavoro, reddito e benessere dei lavoratori in Italia

di Laura Incagli (ricercatrice Isfol)

Abstract

Il concetto di qualità del lavoro non può prescindere da quello di benessere del lavoratore. Alcuni economisti considerano la soddisfazione espressa dai lavoratori una misura diretta del benessere degli stessi (si veda ad esempio Easterlin, 1973). Per approfondire tale tema, si è fatto ricorso ai dati desumibili dall'indagine Isfol "La qualità del lavoro in Italia", condotta nel 2002.

Il paper illustra in primo luogo una breve ricognizione circa il grado di soddisfazione dei lavoratori per la propria occupazione e per i diversi ambiti che la caratterizzano, in modo da poter offrire un quadro della situazione in Italia. Successivamente è stata condotta un'analisi probit ordinale, con l'obiettivo di individuare quali elementi costitutivi delle attività lavorative concorrono alla definizione di elevati livelli di benessere degli occupati e quali, al contrario, agiscono in senso opposto. A tal fine, in questa analisi, sono state impiegate come variabili indipendenti alcune caratteristiche socio-anagrafiche dei lavoratori, indicatori degli orari e ritmi di lavoro, di autonomia sul lavoro, di ambiente lavorativo, di rapporti interpersonali, di prospettive di carriera, di contenuto "qualitativo" delle mansioni svolte e di reddito reale e ipotetico (stimato attraverso una ulteriore analisi probit ordinale).

1. La rilevazione sulla qualità del lavoro condotta dall'Isfol

1.1 Cenni metodologici

Come principale richiamo metodologico per l'indagine Isfol, è stata assunta la “*Third European survey on working conditions 2000*” della *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. L'universo di riferimento è stato perciò identificato nei soggetti, di età non inferiore ai 16 anni, appartenenti alla categoria degli occupati, secondo la definizione fornita da Eurostat per l'indagine sulle Forze di lavoro, vale a dire persone che hanno svolto, in una settimana prestabilita, un qualsiasi tipo di lavoro remunerato, autonomo o alle dipendenze. Inoltre, rientrano in tale popolazione-obiettivo i soli occupati componenti di famiglie residenti, con l'esclusione dei membri permanenti delle grandi convivenze (ospizi, brefotrofi, istituti religiosi, di cura, di prevenzione e pena, caserme, alberghi, ecc.). Di tale popolazione è stata assunta come rappresentazione quella fornita dall'Istat con la Rtlf (Rilevazione trimestrale delle forze di lavoro), ed il dato più recente, al momento dell'indagine, era la media dell'anno 2001.

Considerando congiuntamente tanto le risorse disponibili, quanto l'obiettivo di svolgere una rilevazione piuttosto capillare sull'intero territorio nazionale, si è optato per l'intervista telefonica. La scelta del contatto telefonico ha condizionato anche quella relativa alla lista di campionamento. Si è reso, difatti, necessario il ricorso agli elenchi degli abbonati al telefono. In definitiva, quindi, sul piano operativo la popolazione è identificabile con i soggetti di almeno 16 anni, appartenenti alla categoria degli occupati tra i componenti delle famiglie inserite negli elenchi telefonici dei comuni italiani. Essendo gli elenchi telefonici redatti su base comunale, si è resa necessaria l'estrazione di un campione di comuni in cui concentrare l'indagine.

Quanto ai criteri da adottare per la scelta dei comuni, all'estrazione casuale dalla lista completa degli 8.104 comuni italiani è stata preferita una stratificazione basata su variabili territoriali e dimensionali, in ragione dell'ipotesi che la regione di appartenenza dei lavoratori e la dimensione dei comuni di residenza avesse un'influenza significativa sulle caratteristiche del lavoro svolto.

La dimensione del campione è stata stabilita cercando un compromesso tra il livello di efficienza desiderato e il costo complessivo dell'indagine, attestandosi su un campione di 2.000 unità, dimensione compatibile con le risorse disponibili e soddisfacente sul piano della precisione delle stime.

Si è quindi delineato un campionamento a tre stadi, con stratificazione delle unità di primo stadio. In sintesi, le unità primarie sono rappresentate dai comuni italiani (grappoli), stratificati secondo la regione e tre classi di ampiezza demografica; dall'elenco telefonico di ogni comune campionato è stato estratto in modo sistematico

un campione di famiglie con almeno un occupato (unità secondarie e grappoli a loro volta); per ogni famiglia è stato infine campionato casualmente un solo occupato¹.

1.2 I temi dell'indagine

In ragione della complessità dell'oggetto d'indagine, è stato elaborato un questionario che, pur tenendo conto dei limiti di una rilevazione telefonica, ha teso ad indagare su una molteplicità di aspetti che possono concorrere a definire la qualità del lavoro.

Anche in questo caso, la *Third European survey on working conditions 2000*, dell'*European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, ha costituito un punto di partenza ineludibile.

Va tuttavia sottolineato che il questionario elaborato, pur ispirandosi ampiamente allo strumento utilizzato nell'indagine europea, se ne discosta per diversi motivi, in primo luogo di natura tecnica. Infatti, la differente tecnica di rilevazione utilizzata nelle due indagini – interviste dirette, *face-to-face*, nel caso europeo ed interviste telefoniche nel nostro caso – impedisce una precisa coincidenza sia nella quantità che nella qualità dei quesiti proposti. Come è ovvio, infatti, i tempi di somministrazione telefonica devono essere necessariamente più limitati, così come le possibili modalità di risposta devono essere il più possibile semplificate.

Accanto alle motivazioni tecniche, vanno poi sottolineati anche alcuni fattori di carattere generale: da un lato, la necessità di utilizzare uno strumento maggiormente adeguato a cogliere alcune specificità dell'occupazione italiana, specie in merito ai cosiddetti “lavori atipici”; dall'altro lato, l'esigenza di misurare il peso di nuove variabili che possono contribuire a spiegare ovvero definire il complesso concetto di qualità del lavoro.

In termini generali, il questionario si è sviluppato a partire dall'idea di fondo che esso dovesse articolarsi su alcune tematiche, corrispondenti ad altrettanti gruppi di quesiti:

- *caratteristiche familiari e socio-anagrafiche*: numero di componenti della famiglia, numero di componenti lavoratori, sesso, età, titolo di studio e stato civile del lavoratore intervistato;
- *descrizione del lavoro e del posto di lavoro*: contenuti e compiti, luogo di lavoro, tipo di occupazione (dipendente o indipendente), forme contrattuali, attività e dimensioni dell'organizzazione produttiva;
- *orari e ritmi di lavoro*: orari settimanali e giornalieri, presenza di turni ovvero di lavoro notturno e festivo, frequenza di straordinari, giudizio sui ritmi, dipendenza dei ritmi da fattori esterni;
- *reddito di lavoro*: classi di retribuzione netta mensile, stabilità/dipendenza del reddito, carico di responsabilità familiari;
- *conciliabilità tra lavoro e impegni familiari e sociali*: giudizio sulla conciliabilità dei vari impegni, presenza di un eventuale secondo lavoro, caratteristiche del secondo lavoro, tempi dedicati al secondo lavoro;

¹ Maggiori informazioni circa gli aspetti metodologici e i risultati di questa indagine possono essere rinvenuti in M. Curtarelli, L. Incagli e C. Tagliavia (2004), “La qualità del lavoro in Italia”, *Strumenti e Ricerche*, Isfol.

- *caratteristiche dell'ambiente fisico del lavoro*: presenza di aspetti negativi o dannosi, di rischi per la salute ed eventuale gravità di malattie /infortuni contratti sul lavoro;
- *margini di autonomia e grado di controllo*: modalità di organizzazione del lavoro, grado di coinvolgimento nelle decisioni, gradi di libertà;
- *caratteristiche relazionali, complessità e ambiente di lavoro*: modalità di svolgimento del lavoro e rapporti relazionali, presenza di superiori ovvero di subordinati e qualità dei rapporti, riconoscimento dei meriti lavorativi, percezione del livello di adeguatezza delle capacità professionali e dell'utilità del lavoro, presenza di compiti ripetitivi, possibilità di apprendimento sul lavoro, possibilità di crescita/carriera, modalità di soluzione dei problemi di lavoro, percezione di molestie, soprusi, discriminazioni nell'ambiente di lavoro;
- *formazione e aggiornamento*: presenza di attività di formazione o aggiornamento e loro eventuale adeguatezza, domanda esplicita di formazione o aggiornamento;
- *soddisfazione del lavoro*: in generale e in riferimento a: i rapporti con superiori e colleghi, orari, retribuzione, clima dei rapporti sociali, grado di autonomia, prospettive di carriera, contenuti del lavoro e stabilità.

2. Il concetto di benessere e la soddisfazione dei lavoratori

Alcuni economisti considerano la soddisfazione espressa dai lavoratori come una misura diretta del benessere degli interessati². Benessere che non dipende solo dall'ammontare di denaro ricevuto in cambio della propria prestazione lavorativa, ma anche da una serie di altre variabili.

Diversi sono i modelli economici che cercano di approfondire il tema di quali siano i fattori che generano o meno benessere nei lavoratori. Il primo ad essere preso in esame è quello della teoria microeconomica standard (*modello statico*), che vede il benessere di un lavoratore come derivante dal livello della ricchezza umana (*human wealth*), approssimabile con il livello del reddito corrente, e da un insieme di variabili non pecuniarie che contribuiscono alla soddisfazione. Tale modello appare tuttavia, per alcuni, come una eccessiva riduzione/stilizzazione, seppur di facile calcolo con dati cross-section, di una questione così complessa come il benessere.

I sostenitori dell'utilità lungo tutto l'arco di vita (*life-cycle utility*), difatti, sostengono che la soddisfazione del lavoro ovvero il benessere del lavoratore, è rappresentabile come la somma di due componenti: la prima è di tipo *backward looking* e consiste nella somma scontata di tutti i redditi passati e di quello corrente e, quindi è nota all'intervistato; la seconda, invece, è di tipo *forward looking* e si esprime attraverso il valore attuale atteso della somma di tutti i redditi futuri, e, pertanto, non è nota. Il peso assegnato a queste due componenti, conseguentemente, varia in modo significativo durante il ciclo di vita dei lavoratori, poiché verosimilmente la parte guardante al futuro

² Si veda ad esempio Duncan O. D., (1975), "Does money buy satisfaction?", in *Social Indicators Research*, n. 2; e Easterlin R. A., (1973), "Does money buy happiness?", in *The public Interest*.

predomina nei giovani, mentre quella che si rivolge al passato predomina tra i lavoratori più anziani.

Il secondo gruppo di modelli economici è quello del benessere soggettivo (*subjective well-being*), dove è introdotto un ulteriore elemento di influenza sul livello di soddisfazione: la “ricchezza umana” di riferimento. A questo termine sono stati assegnati vari significati, ad esempio le opportunità di mercato, o il confronto tra la propria ricchezza e quella di altre persone con caratteristiche analoghe, ovvero il confronto tra la ricchezza attesa nel periodo precedente e la sua realizzazione o meno.

3. La soddisfazione dei lavoratori

La questione della soddisfazione dei lavoratori, come precedentemente accennato, è stata oggetto di un’analisi alquanto approfondita all’interno dell’indagine sulla qualità del lavoro condotta dall’Isfol. In particolare, agli intervistati sono state poste domande circa il grado di soddisfazione per il proprio lavoro nel complesso, la soddisfazione o meno in relazione a determinati aspetti della vita lavorativa ed il principale elemento di soddisfazione del proprio lavoro.

Cominciando dall’elemento più generale, vale a dire il livello di soddisfazione per il proprio lavoro, il 39% dei lavoratori è molto soddisfatto, poco più della metà abbastanza soddisfatto, circa il 7% poco soddisfatto ed il 2,6% è insoddisfatto (tab. 1). Tale risultato, vale a dire una maggiore concentrazione delle risposte nell’area della soddisfazione, piuttosto che in quella dell’insoddisfazione, è in linea con molteplici evidenze empiriche.

Una maggiore incidenza, rispetto alla media, di un elevato livello di soddisfazione è riscontrabile tra le donne (+4,5 punti percentuali), mentre gli uomini evidenziano una lieve maggiore probabilità nell’area dell’insoddisfazione. I giovani (lavoratori con meno di 30 anni) mostrano una lieve maggiore concentrazione nella modalità relativa ad un elevato livello di soddisfazione e quella relativa alla scarsa soddisfazione. I soggetti appartenenti alle restanti classi di età, invece, presentano una distribuzione analoga alla media e l’unico scostamento da essa è rappresentata dalla maggiore probabilità degli over 50 di appartenere ai lavoratori abbastanza soddisfatti, a scapito soprattutto della modalità relativa alla scarsa soddisfazione.

Il titolo di studio appare come una variabile assai importante nel suo contributo al livello di soddisfazione. All’aumentare del livello di istruzione aumentano le probabilità per i lavoratori di appartenere alla modalità “Elevata soddisfazione” e si riducono quelle di essere insoddisfatti. Tale variabile, è ovviamente correlata alla professione svolta e, difatti, si osserva una relazione positiva tra il livello professionale e la probabilità di essere molto soddisfatti. Per quanto concerne l’area dell’insoddisfazione, particolarmente elevata è l’incidenza in questa modalità dei conduttori di impianti e macchinari e addetti all’assemblaggio, visto che il 13,5% di essi si dichiara poco soddisfatto ed il 7,8% completamente insoddisfatto. Elevata incidenza di scarsa/assente soddisfazione è ravvisabile anche tra gli operai specializzati dell’agricoltura e tra i lavoratori qualificati delle attività commerciali o dei servizi.

Tab. 1 - Soddisfazione del proprio lavoro per sesso, età, area geografica, titolo di studio, professione e tipo di lavoro (v. a. e %)

	Soddisfazione del proprio lavoro								Totale	
	Molto		Abbastanza		Poco		per nulla			
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
<i>Sesso</i>										
Maschi	4.879.796	36,3	7.244.924	53,9	951.452	7,1	358.442	2,7	13.434.614	100,0
Femmine	3.501.530	43,5	3.828.656	47,6	521.999	6,5	191.071	2,4	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>										
16 - 29 anni	1.753.665	40,8	2.107.424	49,0	353.058	8,2	86.695	2,0	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	4.844.695	38,6	6.495.204	51,7	873.268	7,0	339.932	2,7	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	1.782.967	38,6	2.470.952	53,4	247.125	5,3	122.886	2,7	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>										
Nord ovest	3.064.290	47,9	2.876.443	44,9	351.532	5,5	109.518	1,7	6.401.783	100,0
Nord est	1.782.338	38,1	2.539.427	54,3	253.542	5,4	97.308	2,1	4.672.614	100,0
Centro	1.538.833	35,5	2.410.460	55,6	240.089	5,5	148.905	3,4	4.338.287	100,0
Sud e isole	1.995.865	32,9	3.247.250	53,5	628.288	10,4	193.782	3,2	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>										
Nessun titolo/Lic. elem.	604.538	38,8	731.192	47,0	167.620	10,8	53.403	3,4	1.556.752	100,0
Medie	2.058.186	32,6	3.442.849	54,5	525.595	8,3	290.749	4,6	6.317.378	100,0
Diploma	4.370.044	41,1	5.396.768	50,8	708.178	6,7	155.422	1,5	10.630.413	100,0
Laurea	1.348.557	45,4	1.502.770	50,5	72.059	2,4	49.940	1,7	2.973.326	100,0
<i>Professione</i>										
Legislatori, dirigenti e imprenditori	1.255.322	44,0	1.364.236	47,8	108.236	3,8	127.606	4,5	2.855.400	100,0
Profess. intellettuali, scientif e elevata specializz	1.442.692	55,7	1.065.467	41,1	49.403	1,9	32.355	1,2	2.589.916	100,0
Professioni tecniche	2.132.989	47,9	2.042.827	45,9	240.576	5,4	38.649	0,9	4.455.041	100,0
Impiegati	1.068.133	34,0	1.716.316	54,7	288.035	9,2	65.111	2,1	3.137.595	100,0
Profess. qualificate in attività commerc/servizi	579.731	34,5	872.011	51,9	171.758	10,2	55.063	3,3	1.678.564	100,0
Operai specializzati di agricoltura e pesca	183.484	49,5	117.658	31,8	62.588	16,9	6.830	1,8	370.559	100,0
Artigiani e operai specializzati	949.103	33,3	1.684.160	59,1	215.141	7,5	3.346	0,1	2.851.750	100,0
Conduttori/assembl. di impianti/macchinari	402.620	22,2	1.022.313	56,4	245.106	13,5	142.187	7,8	1.812.227	100,0
Professioni non qualificate	309.191	20,6	1.037.889	69,0	78.801	5,2	78.365	5,2	1.504.246	100,0
Forze armate	58.062	26,1	150.703	67,7	13.807	6,2	0	0,0	222.572	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>										
Dipendente	5.592.445	35,6	8.557.692	54,5	1.188.337	7,6	358.867	2,3	15.697.342	100,0
Autonomo	2.788.881	48,2	2.515.887	43,5	285.114	4,9	190.646	3,3	5.780.528	100,0
Totale	8.381.326	39,0	11.073.580	51,6	1.473.451	6,9	549.513	2,6	21.477.870	100,0

Fonte: Istat.

Altro fattore fortemente discriminante nell'analisi della soddisfazione degli occupati è la tipologia di lavoro. Quasi la metà dei lavoratori autonomi si definiscono molto soddisfatti del proprio lavoro, contro poco più di un terzo dei lavoratori dipendenti. Tale "carenza" di un elevato livello di soddisfazione tra i lavoratori alle dipendenze confluisce in parte in una maggiore incidenza di un sufficiente livello di soddisfazione, ed in parte verso l'area della scarsa soddisfazione.

Come già accennato, l'indagine si è soffermata anche sull'analisi della soddisfazione dei lavoratori relativamente ad alcuni aspetti specifici caratterizzanti l'occupazione. Relativamente all'orario di lavoro il 77,8% degli occupati si ritiene soddisfatti, contro il 22,2% di insoddisfatti (tab. 2). Ad avvertire con maggiore probabilità insoddisfacente l'orario di lavoro, sono gli uomini (23,6%), i soggetti con almeno 30 anni (24-25%), i residenti nel Centro-Sud, i possessori al massimo della licenza media ed i lavoratori autonomi.

Tab. 2 - Persone soddisfatte per orari e ritmi per sesso, età, area geografica, titolo di studio, professione e tipo di lavoro (v. a. e %)

	Soddisfazione per orari e ritmi				Totale	
	Sì		No		V. a.	%
	V. a.	%	V. a.	%		
<i>Sesso</i>						
Maschi	10.258.452	76,4	3.176.162	23,6	13.434.614	100,0
Femmine	6.456.132	80,3	1.587.123	19,7	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>						
16 - 29 anni	3.754.942	87,3	545.899	12,7	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	9.521.435	75,8	3.031.663	24,2	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	3.438.207	74,4	1.185.723	25,6	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>						
Nord ovest	5.258.518	82,1	1.143.265	17,9	6.401.783	100,0
Nord est	3.663.780	78,4	1.008.834	21,6	4.672.614	100,0
Centro	3.253.824	75,0	1.084.463	25,0	4.338.287	100,0
Sud e isole	4.538.462	74,8	1.526.724	25,2	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>						
Element./ nessun titolo	1.145.462	73,6	411.290	26,4	1.556.752	100,0
Medie	4.696.422	74,3	1.620.957	25,7	6.317.378	100,0
Diploma	8.552.956	80,5	2.077.457	19,5	10.630.413	100,0
Laurea	2.319.745	78,0	653.581	22,0	2.973.326	100,0
<i>Professione</i>						
Legislatori, dirigenti e imprenditori	1.824.886	63,9	1.030.513	36,1	2.855.400	100,0
Profess. intellettuali, scientif e elevata specializz	2.055.540	79,4	534.376	20,6	2.589.916	100,0
Professioni tecniche	3.747.653	84,1	707.388	15,9	4.455.041	100,0
Impiegati	2.595.213	82,7	542.382	17,3	3.137.595	100,0
Profess. qualificate in attività commerc/servizi	1.238.545	73,8	440.019	26,2	1.678.564	100,0
Operai specializzati di agricoltura e pesca	267.159	72,1	103.401	27,9	370.559	100,0
Artigiani e operai specializzati	2.174.028	76,2	677.723	23,8	2.851.750	100,0
Conduttori/assembl. di impianti/macchinari	1.331.241	73,5	480.985	26,5	1.812.227	100,0
Professioni non qualificate	1.266.251	84,2	237.995	15,8	1.504.246	100,0
Forze armate	214.069	96,2	8.503	3,8	222.572	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>						
Dipendente	12.813.898	81,6	2.883.444	18,4	15.697.342	100,0
Autonomo	3.900.687	67,5	1.879.841	32,5	5.780.528	100,0
Totale	16.714.584	77,8	4.763.285	22,2	21.477.870	100,0

Fonte : Isfol.

Per quanto concerne la soddisfazione per la stabilità del proprio lavoro, il 16,1% si dichiara insoddisfatto contro l'83,9% di soddisfatti (tab. 3). Questo tipo di insoddisfazione è maggiormente concentrata tra gli uomini, tra i giovani e gli over 50, tra i residenti nel Centro-Sud, tra i possessori al massimo della licenza media e i laureati e tra i lavoratori autonomi. Tali risposte sembrano dipendere non tanto da modalità contrattuali a termine, tra l'altro scarsamente diffuse nella gran parte di queste tipologie di lavoratori, quanto piuttosto dal timore di poter perdere facilmente il proprio lavoro e dall'eventuale difficoltà nel trovarne un altro (come per i gli occupati maschi, gli over

50 o i possessori al massimo della licenza media) e/o dalla mancata corrispondenza tra aspettative e reali modalità di impiego (laureati).

Tab. 3 - Soddisfazione dei lavoratori per la stabilità del lavoro, età, area geografica, titolo di studio e tipo di lavoro (v. a. e %)

	<i>Soddisfatto per stabilità</i>				<i>Totale</i>	
	<i>sì</i>		<i>no</i>		<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>
	<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>	<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>		
<i>Sesso</i>						
Maschi	11.175.325	83,2	2.259.289	16,8	13.434.614	100,0
Femmine	6.842.100	85,1	1.201.155	14,9	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>						
16 - 29 anni	3.528.401	82,0	772.441	18,0	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	10.649.619	84,8	1.903.479	15,2	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	3.839.405	83,0	784.524	17,0	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>						
Nord ovest	5.565.507	86,9	836.276	13,1	6.401.783	100,0
Nord est	4.088.932	87,5	583.682	12,5	4.672.614	100,0
Centro	3.351.134	77,2	987.153	22,8	4.338.287	100,0
Sud e isole	5.011.852	82,6	1.053.334	17,4	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>						
Element./ nessun titolo	1.238.848	79,6	317.904	20,4	1.556.752	100,0
Medie	5.267.942	83,4	1.049.437	16,6	6.317.378	100,0
Diploma	9.060.830	85,2	1.569.583	14,8	10.630.413	100,0
Laurea	2.449.804	82,4	523.522	17,6	2.973.326	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>						
Dipendente	13.284.828	84,6	2.412.513	15,4	15.697.342	100,0
Autonomo	4.732.597	81,9	1.047.931	18,1	5.780.528	100,0
Totale	18.017.425	83,9	3.460.445	16,1	21.477.870	100,0

Fonte : Istat.

Relativamente alla soddisfazione per la retribuzione del proprio lavoro, il 36,7% si dichiara insoddisfatto, contro il 63,3% dei soddisfatti (tab. 4). Gli occupati maschi presentano maggiori probabilità di soddisfazione in questo ambito rispetto alle donne (+3,4 punti percentuali), probabilmente a causa dei noti e marcati differenziali salariali di genere rilevabili in quasi tutte le economie.

Si può osservare, inoltre, come all'aumentare dell'età si riduca la quota di lavoratori soddisfatti per il proprio reddito. Ciò può essere attribuito sia alle diverse esigenze caratterizzanti le varie fasi del ciclo di vita, sia ad una insoddisfazione crescente quando la propria esperienza non è accompagnata da un adeguamento salariale.

Per quanto concerne il titolo di studio, maggiori probabilità di insoddisfazione per il proprio reddito sono da riscontrarsi tra i possessori al massimo della licenza elementare e tra i laureati. A tale dato si accompagna quello relativo alle professioni dove la maggiore incidenza dell'insoddisfazione si verifica tra i professionisti e intellettuali ad elevata specializzazione e tra i lavoratori non qualificati. Da un lato, quindi, l'insoddisfazione è frutto di lavori scarsamente qualificati che, generalmente, generano

un reddito assai basso, dall'altro, quasi diametralmente opposto, essa probabilmente è generata dalla mancata realizzazione delle aspettative connesse agli investimenti in capitale umano effettuati.

Tab. 4 - Soddisfazione dei lavoratori per i guadagni per sesso, età, area geografica, titolo di studio, professione e tipo di lavoro (v. a. e %)

	<i>Soddisfatto per guadagni</i>				<i>Totale</i>	
	<i>sì</i>		<i>no</i>		<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>
	<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>	<i>V. a.</i>	<i>% riga</i>		
<i>Sesso</i>						
maschi	8.677.055	64,6	4.757.559	35,4	13.434.614	100,0
femmine	4.918.753	61,2	3.124.502	38,8	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>						
16 - 29 anni	3.102.296	72,1	1.198.546	27,9	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	7.730.020	61,6	4.823.079	38,4	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	2.763.493	59,8	1.860.437	40,2	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>						
nord ovest	4.316.737	67,4	2.085.046	32,6	6.401.783	100,0
nord est	3.022.984	64,7	1.649.630	35,3	4.672.614	100,0
centro	2.746.827	63,3	1.591.460	36,7	4.338.287	100,0
Mezzogiorno	3.509.260	57,9	2.555.926	42,1	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>						
Element./ nessun titolo	800.866	51,4	755.886	48,6	1.556.752	100,0
Medie	4.235.983	67,1	2.081.395	32,9	6.317.378	100,0
Diploma	6.963.610	65,5	3.666.803	34,5	10.630.413	100,0
Laurea	1.595.349	53,7	1.377.977	46,3	2.973.326	100,0
<i>Professione</i>						
Legislatori, dirigenti e imprenditori	1.891.818	66,3	963.582	33,7	2.855.400	100,0
Profess. intellettuali, scientif e elevata specializz	1.506.326	58,2	1.083.590	41,8	2.589.916	100,0
Professioni tecniche	2.804.785	63,0	1.650.256	37,0	4.455.041	100,0
Impiegati	1.929.102	61,5	1.208.493	38,5	3.137.595	100,0
Profess. qualificate in attività commerc/servizi	1.113.890	66,4	564.673	33,6	1.678.564	100,0
Operai specializzati di agricoltura e pesca	237.895	64,2	132.664	35,8	370.559	100,0
Artigiani e operai specializzati	1.961.807	68,8	889.944	31,2	2.851.750	100,0
Conduttori/assembl. di impianti/macchinari	1.129.095	62,3	683.132	37,7	1.812.227	100,0
Professioni non qualificate	823.603	54,8	680.643	45,2	1.504.246	100,0
Forze armate	197.486	88,7	25.086	11,3	222.572	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>						
Dipendente	9.482.552	60,4	6.214.790	39,6	15.697.342	100,0
Autonomo	4.113.256	71,2	1.667.272	28,8	5.780.528	100,0
Totale	13.595.808	63,3	7.882.062	36,7	21.477.870	100,0

Fonte : Isfol.

Il 76,5% degli occupati si sente realizzato professionalmente/personalmente sul lavoro, mentre il restante 23,5% non è soddisfatto in merito (tab. 5). Il genere, contrariamente alle variabili fin qui analizzate, non appare come una variabile determinante a riguardo. Si può inoltre osservare una relazione crescente tra età e quota

di lavoratori che si sentono professionalmente realizzati; vale a dire che all'aumentare dell'età, accrescono le probabilità di essere soddisfatti in merito. Tale relazione positiva è riscontrabile anche per quanto concerne il titolo di studio; si passa difatti, dal 71,9% di lavoratori soddisfatti per la realizzazione professionale/personale sul lavoro dei possessori al massimo della licenza elementare all'83,2% dei laureati. Infine, i lavoratori dipendenti hanno minori probabilità di sentirsi realizzati, rispetto ai lavoratori autonomi.

Tab. 5 - Soddisfazione dei lavoratori per la realizzazione personale/ professionale per sesso, età, area geografica, titolo di studio e tipo di lavoro (v. a. e %)

	<i>Soddisfazione per realizzazione personale, professionale</i>				<i>Totale</i>	
	<i>sì</i>		<i>no</i>		<i>V. a.</i>	<i>%</i>
	<i>V. a.</i>	<i>%</i>	<i>V. a.</i>	<i>%</i>		
<i>Sesso</i>						
maschi	10.305.591	76,7	3.129.023	23,3	13.434.614	100,0
femmine	6.121.924	76,1	1.921.331	23,9	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>						
16 - 29 anni	3.087.234	71,8	1.213.608	28,2	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	9.612.348	76,6	2.940.750	23,4	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	3.727.933	80,6	895.997	19,4	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>						
nord ovest	4.973.537	77,7	1.428.246	22,3	6.401.783	100,0
nord est	3.596.287	77,0	1.076.327	23,0	4.672.614	100,0
centro	3.263.023	75,2	1.075.264	24,8	4.338.287	100,0
Mezzogiorno	4.594.668	75,8	1.470.518	24,2	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>						
Element./ nessun titolo	1.119.549	71,9	437.203	28,1	1.556.752	100,0
Medie	4.522.000	71,6	1.795.378	28,4	6.317.378	100,0
Diploma	8.311.967	78,2	2.318.445	21,8	10.630.413	100,0
Laurea	2.473.998	83,2	499.328	16,8	2.973.326	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>						
Dipendente	11.490.268	73,2	4.207.073	26,8	15.697.342	100,0
Autonomo	4.937.247	85,4	843.281	14,6	5.780.528	100,0
Totale	16.427.515	76,5	5.050.355	23,5	21.477.870	100,0

Fonte : Isfol.

Elementi interessanti emergono anche relativamente alla soddisfazione dei lavoratori circa le prospettive future, vale a dire possibilità di “promozioni” per i dipendenti, o di ampliamento della propria attività per i lavoratori autonomi (tab. 6). Il 57,7% dei lavoratori si ritiene soddisfatto sotto questo punto di vista, contro il 42,3% degli insoddisfatti. Maggiori probabilità di appartenere alla categoria dei soddisfatti sono proprie degli uomini (60%), dei soggetti con età compresa tra i 30-49 anni (59,2%), dei residenti nel Centro-Nord e dei lavoratori autonomi (57,7%). Vale la pena, inoltre, sottolineare come la soddisfazione circa le prospettive future, e probabilmente circa le

possibilità di prospettive soddisfacenti, aumenta la propria incidenza al crescere del titolo di studio conseguito dai lavoratori; si passa difatti dal 44,7% dei possessori al massimo della licenza elementare al 68,5% dei laureati.

Tab. 6 - Soddisfazione dei lavoratori per le prospettive sul posto di lavoro per sesso, età, area geografica, titolo di studio e tipo di lavoro (v. a. e %)

	<i>Soddisfazione per prospettive</i>				<i>Totale</i>	
	<i>Sì</i>		<i>No</i>		<i>V. a.</i>	<i>%</i>
	<i>V. a.</i>	<i>%</i>	<i>V. a.</i>	<i>%</i>		
<i>Sesso</i>						
Maschi	8.066.572	60,0	5.368.042	40,0	13.434.614	100,0
Femmine	4.329.186	53,8	3.714.069	46,2	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>						
16 - 29 anni	2.352.008	54,7	1.948.834	45,3	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	7.437.663	59,2	5.115.435	40,8	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	2.606.087	56,4	2.017.842	43,6	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>						
Nord ovest	4.029.459	62,9	2.372.324	37,1	6.401.783	100,0
Nord est	2.798.085	59,9	1.874.529	40,1	4.672.614	100,0
Centro	2.229.876	51,4	2.108.411	48,6	4.338.287	100,0
Mezzogiorno	3.338.338	55,0	2.726.848	45,0	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>						
Element./ nessun titolo	695.331	44,7	861.421	55,3	1.556.752	100,0
Medie	3.491.683	55,3	2.825.696	44,7	6.317.378	100,0
Diploma	6.172.898	58,1	4.457.514	41,9	10.630.413	100,0
Laurea	2.035.846	68,5	937.480	31,5	2.973.326	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>						
Dipendente	8.064.029	51,4	7.633.313	48,6	15.697.342	100,0
Autonomo	4.331.730	74,9	1.448.798	25,1	5.780.528	100,0
Totale	12.395.759	57,7	9.082.111	42,3	21.477.870	100,0

Fonte : Isfol.

Per concludere questo quadro generale sulla soddisfazione dei lavoratori, è stato loro chiesto quale fosse il principale elemento di soddisfazione derivante dal proprio lavoro (tab. 7). Il 17,2% dichiara di trarre maggiore soddisfazione dal clima dei rapporti, il 16% dalla realizzazione professionale/personale, il 15,3% dai guadagni, il 12,2% dalle prospettive, il 9% circa dagli orari e ritmi di lavoro, dal grado di autonomia e dalla stabilità del lavoro, il 5,2% dal tipo di lavoro e, infine, il 7,1% dichiara di non trarre soddisfazione da alcun aspetto del proprio lavoro.

Per quanto concerne le donne, il principale elemento di soddisfazione è rappresentato dal clima dei rapporti (23,6%), mentre per gli uomini esso è rappresentato dai guadagni (18%). Rispetto alla media le donne, oltre che al clima dei rapporti, elemento particolarmente rilevante per la propria soddisfazione è il tipo di orario e la realizzazione professionale/personale. Per gli uomini, invece, assume particolare importanza, oltre ai guadagni, la stabilità e le prospettive future.

Tab. 7 - Principale elemento di soddisfazione dei lavoratori per sesso, età, area geografica, titolo di studio e tipo di lavoro (v. a. e %)

	Principale elemento di soddisfazione																Totale			
	orari e ritmi		autonomia		stabilità		guadagni		clima rapporti		tipo di lavoro		realizzazione personale, professionale		prospettive				nessuno	
	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%	V. a.	%
<i>Sesso</i>																				
Maschi	1.052.991	7,8	1.310.997	9,8	1.378.760	10,3	2.422.007	18,0	1.785.247	13,3	678.487	5,1	1.994.956	14,8	1.833.818	13,6	977.351	7,3	13.434.614	100,0
Femmine	887.522	11,0	628.921	7,8	521.349	6,5	872.506	10,8	1.899.968	23,6	447.797	5,6	1.444.367	18,0	788.473	9,8	552.353	6,9	8.043.255	100,0
<i>Classi di età</i>																				
16 - 29 anni	281.957	6,6	246.641	5,7	250.808	5,8	777.917	18,1	1.135.176	26,4	277.648	6,5	551.172	12,8	610.197	14,2	169.327	3,9	4.300.842	100,0
30 - 49 anni	1.268.481	10,1	1.112.835	8,9	1.097.824	8,7	1.723.589	13,7	1.791.327	14,3	640.108	5,1	2.117.795	16,9	1.794.276	14,3	1.006.863	8,0	12.553.098	100,0
50 anni e oltre	390.075	8,4	580.441	12,6	551.476	11,9	793.007	17,2	758.712	16,4	208.529	4,5	770.356	16,7	217.818	4,7	353.515	7,6	4.623.929	100,0
<i>Area geografica</i>																				
Nord ovest	478.353	7,5	535.817	8,4	501.284	7,8	1.174.310	18,3	921.328	14,4	393.865	6,2	1.079.239	16,9	1.058.290	16,5	259.296	4,1	6.401.783	100,0
Nord est	392.692	8,4	399.572	8,6	296.665	6,3	565.049	12,1	970.991	20,8	214.929	4,6	812.417	17,4	663.750	14,2	356.549	7,6	4.672.614	100,0
Centro	481.459	11,1	405.315	9,3	444.352	10,2	573.818	13,2	769.806	17,7	203.874	4,7	665.352	15,3	435.693	10,0	358.618	8,3	4.338.287	100,0
Centro-Sud	588.009	9,7	599.213	9,9	657.808	10,8	981.336	16,2	1.023.090	16,9	313.617	5,2	882.315	14,5	464.558	7,7	555.242	9,2	6.065.186	100,0
<i>Titolo di studio</i>																				
Element./ nessun tit.	154.786	9,9	112.925	7,3	124.164	8,0	492.574	31,6	175.261	11,3	72.212	4,6	165.761	10,6	77.659	5,0	181.411	11,7	1.556.752	100,0
Medie	606.010	9,6	423.874	6,7	644.992	10,2	1.367.265	21,6	904.933	14,3	406.123	6,4	818.064	12,9	687.755	10,9	458.364	7,3	6.317.378	100,0
Diploma	1.072.490	10,1	923.904	8,7	1.020.580	9,6	1.228.540	11,6	2.165.941	20,4	448.719	4,2	1.716.596	16,1	1.378.534	13,0	675.109	6,4	10.630.413	100,0
Laurea	107.227	3,6	479.215	16,1	110.373	3,7	206.134	6,9	439.079	14,8	199.231	6,7	738.902	24,9	478.344	16,1	214.822	7,2	2.973.326	100,0
<i>Tipo di lavoro</i>																				
Dipendente	1.402.380	8,9	1.175.522	7,5	1.493.464	9,5	2.158.020	13,7	3.118.756	19,9	896.321	5,7	2.628.520	16,7	1.845.086	11,8	979.271	6,2	15.697.342	100,0
Autonomo	538.133	9,3	764.395	13,2	406.645	7,0	1.136.493	19,7	566.458	9,8	229.963	4,0	810.803	14,0	777.205	13,4	550.434	9,5	5.780.528	100,0
Totale	1.940.513	9,0	1.939.917	9,0	1.900.109	8,8	3.294.513	15,3	3.685.215	17,2	1.126.284	5,2	3.439.323	16,0	2.622.291	12,2	1.529.705	7,1	21.477.870	100,0

Fonte : Isfol.

4. Le determinanti della soddisfazione dei lavoratori

Visti i dati a disposizione, il modello più “complesso” che può essere preso come riferimento per lo studio del benessere dei lavoratori è la combinazione tra quello statico e quello di benessere soggettivo. Tuttavia, analisi preliminari hanno evidenziato una scarsa significatività della retribuzione potenziale (teorica) dei lavoratori. Pertanto, si è optato per la presentazione dei risultati derivanti del modello statico. Suddetto modello può essere riassunto nel seguente modo:

$$U_i = \alpha + \beta D_i + \gamma_2 Y_i$$

dove: U_i è il livello di utilità/benessere del lavoratore i -esimo;

D_i è l'insieme di variabili *dummy* del soggetto i -esimo;

Y_i è la classe di reddito del soggetto i -esimo.

Prima dell'analisi dei risultati relativi alla stima del modello, sono necessarie alcune specificazioni. In primo luogo, le elaborazioni successive sono state condotte esclusivamente per i lavoratori dipendenti, in quanto l'incidenza delle mancate risposte circa il livello del reddito tra i lavoratori autonomi è stata eccessivamente elevata e tale da inficiare ogni tipo di approfondimento.

Inoltre, tale analisi si basa su un modello probit ordinale. Questo tipo di analisi è simile ad una probit, vale a dire un modello che stima la probabilità della realizzazione di un certo evento, con la differenza che gli eventi considerati si presentano come variabili discrete ordinali. Nel caso specifico la variabile dipendente per la quale si stimano le probabilità è rappresentata dal grado di soddisfazione degli occupati dipendenti per il proprio lavoro.

Inoltre, vale la pena sottolineare che la modalità inferiore della variabile dipendente contrassegna un elevato livello di soddisfazione e quella superiore, conseguentemente, rappresenta l'area di insoddisfazione. Pertanto i coefficienti presentati nella tab. 8 che presentano un segno negativo devono essere interpretati come fattori che contribuiscono positivamente alla soddisfazione dei lavoratori, mentre quelli di segno positivo tendono a ridurre il grado di soddisfazione.

Particolare risalto in questa analisi è data a quell'insieme di variabili *dummy* di contesto, alle caratteristiche del lavoratore e a quelle del posto di lavoro. In tal modo si è cercato di applicare quell'ampliamento significativo, rispetto alle variabili esclusivamente economiche, del concetto di benessere del lavoratore, così come sotteso all'intera indagine in questione.

Da suddetta analisi emerge chiaramente che uno degli elementi principali che caratterizzano un lavoro soddisfacente è ciò che è stato etichettato come il “contenuto” del lavoro. L'indicatore che compare tra le variabili indipendente riassume una serie di informazioni relative alla partecipazione alle decisioni, alla tipologia del ritmo di lavoro, alle opportunità di apprendimento, alla congruenza *skills*-lavoro, ecc.. Si può osservare come il benessere dei lavoratori sia fortemente condizionato da tali variabili,

poiché maggiori sono i contenuti qualitativi del lavoro, maggiori sono le probabilità di livelli di soddisfazione elevata.

Ulteriori relazioni positive sono riscontrabili tra benessere dei lavoratori e indicatori relativi alla qualità dei rapporti interpersonali sul posto di lavoro (rapporto con i colleghi, con i superiori, ecc.) e all'ambiente di lavoro (vari tipi di discriminazioni, molestie, ecc. sul posto di lavoro). Va sottolineato, inoltre, come l'indicatore dei rapporti interpersonali sul lavoro assuma coefficienti decisamente elevati, segno dell'elevato contributo di tale variabile al livello di soddisfazione dei lavoratori.

Per quanto concerne il rapporto tra gli aspetti monetari e la soddisfazione dei lavoratori, appare evidente, e perfino ovvia, una relazione positiva. Al crescere del reddito, a parità di altre condizioni, aumentano le probabilità di trarre livelli di soddisfazione più elevata. A parità di altre condizioni, l'unica modalità del reddito non significativa è quella relativa ad un guadagno mensile 1.750 – 2.500 €. Evidentemente esiste una soglia, all'interno di questa classe, oltre la quale una variazione del reddito non va più ad incidere sul livello di benessere.

Osservando, infine i risultati per quanto concerne l'orario di lavoro, il lavoro part-time volontario, a parità di altre condizioni, contribuisce positivamente al livello di soddisfazione dei lavoratori, le restanti modalità di lavoro, invece non sono significative. Evidentemente la possibilità di ottenere un impiego con una modalità oraria che si adatti alle proprie preferenze costituisce un buon elemento di soddisfazione.

La necessità che l'orario di lavoro sia conforme alle proprie preferenze/bisogni è evidente anche dalla significatività dell'indicatore circa la bontà dell'orario di lavoro. Tale indicatore riassume sinteticamente una serie di informazioni relative al grado conciliabilità degli impegni di lavoro con quelli extra-lavoro e/o l'effettuazione di turni, di lavoro notturno e/o di lavoro nei giorni festivi. In particolare, emerge una sufficiente significatività di un "buon" orario di lavoro; modalità che contribuisce positivamente al benessere dei lavoratori.

Infine, altra modalità di sicuro interesse per il benessere dei lavoratori è la presenza di prospettive di carriera. In tali circostanze, difatti, a parità di altre condizioni, i soggetti tendono a collocarsi su livelli di soddisfazione più elevati.

Tab. 8 - Risultati dell'analisi probit ordinale, con il livello di soddisfazione come variabile dipendente

		Stima	Errore std	Sig.	
<i>Variabili Indipendenti</i>					
<i>Titolo di studio</i>	Nessun titolo/lic. elem	-0,726	0,351	0,039	**
	Licenza media	-0,163	0,245	0,506	
	Diploma	-0,172	0,214	0,423	
	Laurea	0,000	,	,	
<i>Livello di autonomia</i>	Elevata autonomia	-0,254	0,288	0,379	
	Media autonomia	-0,562	0,154	0,000	**
	Bassa autonomia	0,000	,	,	
<i>Tipo di lavoro</i>	Part-time volontario	-0,642	0,293	0,028	**
	Part-time involontario	-0,416	0,360	0,248	
	Full-time meno di 31 ore	-0,166	0,313	0,595	
	Full-time 31-40 ore	-0,318	0,201	0,114	
	Full-time oltre 40 ore	0,000	,	,	
<i>Indicatore di disagi fisici</i>	Nessun disagio fisico	-0,442	0,187	0,018	**
	Disagi fisici medi	-0,114	0,155	0,464	
	Elevati disagi fisici	0,000	,	,	
<i>Tipologia di occupazione</i>	Dipendente standard	0,194	0,274	0,480	
	Dipendente temporaneo per scelta	-0,106	0,395	0,788	
	Dipendente temporaneo involontario	0,000	,	,	
<i>Indicatore dei contenuti del lavoro</i>	Lavoro ad elevato contenuto	-1,391	0,199	0,000	**
	Lavoro di medio contenuto	-1,048	0,175	0,000	**
	Lavoro a basso contenuto	0,000	,	,	
<i>Classe di reddito</i>	Fino a 250 €	3,085	0,807	0,000	**
	250 - 550 €	1,908	0,720	0,008	**
	550 - 900 €	1,732	0,680	0,011	**
	900 - 1250 €	1,716	0,674	0,011	**
	1250 - 1750 €	1,415	0,677	0,037	**
	1750 - 2500 €	1,059	0,747	0,156	
	oltre 2500 €	0,000	,	,	
<i>Indicatore orario di lavoro</i>	Buona tipologia di orario	-0,441	0,240	0,066	*
	Media tipologia di lavoro	-0,282	0,217	0,193	
	Bassa qualità di orario	0,000	,	,	
<i>Indicatore rapporti interpersonali sul lavoro</i>	Ottimi rapporti sul lavoro	-2,420	0,334	0,000	**
	Rapporti di medio livello	-1,234	0,315	0,000	**
	Rapporti di lavoro pessimi	0,000	,	,	
<i>Indicatore ambiente di lavoro</i>	Pessimo ambiente di lavoro	1,498	0,532	0,005	**
	Ambiente di lavoro medio	0,348	0,157	0,027	**
	Ottimo ambiente di lavoro	0,000	,	,	
<i>Prospettive di carriera</i>	Presenza	-0,265	0,142	0,063	*
	Assenza	0,000	,	,	

Fonte : Isfol.

5. Conclusioni

Dalle analisi presentate emerge chiaramente come il benessere dei lavoratori dipenda da una molteplicità di aspetti e di fattori, che spaziano dall'ambiente di lavoro ai contenuti del lavoro stesso, dai rapporti interpersonali ai disagi fisici "imposti" dall'attività lavorativa, ecc.. Gli aspetti monetari influenzano certamente il livello di benessere dei lavoratori, ma non rappresentano esaustivamente la questione. In particolare, dai risultati presentati si può supporre che il livello di reddito appare di primaria importanza per coloro che ricevono retribuzioni assai basse, con le restanti variabili, volte ad individuare altri aspetti del lavoro, che assumono evidentemente un ruolo minore. Da un certo livello di reddito in poi, sono altre le variabili che concorrono alla definizione di benessere del lavoratore. A nostro avviso, si rende necessario, allora, l'individuazione di ulteriori aspetti caratterizzanti l'attività lavorativa, ad integrazione di quelli economici, spesso sottovalutati in lavori di tipo esclusivamente economico.

Con questa indagine si è tentato un primo approccio in questa direzione. Tuttavia, sono necessari ulteriori approfondimenti, volti da un lato alla definizione di ulteriori ambiti in grado di contribuire al concetto di qualità del lavoro e dall'altro all'individuazione di indicatori in grado di sintetizzare tali informazioni.