

Palmira Faraci¹, Paola Magnano², Giusy Danila Valenti³

Le scale di misura della soddisfazione lavorativa: una rassegna critica

¹ Associate Professor, University of Enna "Kore", palmira.faraci@unikore.it

² Assistant Professor, University of Enna "Kore", paola.magnano@unikore.it

³ PhD student, University of Enna "Kore", giusy.valenti@unikore.it

RIASSUNTO. *Introduzione.* Il tema della soddisfazione lavorativa assume un chiaro ruolo di rilievo nell'ambito degli studi volti alla rilevazione del benessere occupazionale. In letteratura è possibile osservare molteplici nessi associativi con numerosi comportamenti organizzativi e con variabili personali intrinsecamente legate alla salute fisica e psicologica. L'individuazione delle strategie di intervento più efficaci richiede una valutazione accurata. Si pone, dunque, il problema della scelta di precisi strumenti di misura. *Obiettivi.* Il presente contributo si propone di fornire un quadro conoscitivo generale delle caratteristiche degli strumenti disponibili per la misurazione della soddisfazione lavorativa, nella sua globalità e nei suoi aspetti specifici. *Metodi.* Il contributo assume la forma di una rassegna critica. Gli strumenti, sistematicamente descritti, sono presentati attraverso una classificazione in single-item, unidimensionali e multidimensionali. Ciascuna scala di misura è accompagnata da un profilo psicometrico analitico e relative caratteristiche formali. *Risultati.* Dall'analisi della letteratura è emersa una vasta disponibilità di strumenti, che mostrano una varietà di caratteristiche sul piano della loro validità, attendibilità e utilità applicativa. Sono presentate 23 scale di autovalutazione, di cui 7 volte ad una rilevazione globale del costrutto e 14 multidimensionali. Alcuni tra gli strumenti indicati sono rivolti allo specifico settore sanitario, medico e infermieristico. *Conclusioni.* Un metodo preciso di rilevazione si pone come premessa essenziale per l'articolazione di efficaci programmi di intervento volti a prevenire e/o "curare" i fattori di rischio lavoro-correlato. Tale rassegna può rappresentare uno strumento di orientamento alla scelta delle misure di soddisfazione lavorativa più appropriate agli specifici obiettivi di indagine.

Parole chiave: soddisfazione lavorativa, valutazione, strumenti single-item, strumenti unidimensionali, strumenti multidimensionali.

ABSTRACT. *JOB SATISFACTION SCALES: A CRITICAL REVIEW.*
Introduction. Job satisfaction is very significant in the field studies of occupational wellbeing. A vast number of published studies have suggested a link between job satisfaction levels and both organizational behavior and physical and mental health. The detection of effective intervention strategies needs an accurate assessment. Therefore, the problem of choosing precise measurement instruments takes place.
Objectives. The present paper is aimed to provide a framework about the characteristics of available measures of job satisfaction, in its globality, as a unit, as well as in its component parts.
Methods. A critical review was conducted, systematically describing instruments as classified into single-item scales, one-dimensional scales, and multidimensional scales.

1. Introduzione

Come dimostra l'ampio panorama di studi esistenti in letteratura, il tema della soddisfazione lavorativa riveste un chiaro ruolo di rilievo nell'ambito della psicologia delle organizzazioni e della medicina del lavoro. Tra i risultati di ricerca più rilevanti ritroviamo l'evidenza che la soddisfazione dei lavoratori, declinata nelle sue molteplici sfaccettature, possa determinare conseguenze significative sia a livello individuale sia a livello organizzativo (1-5). Sul piano individuale, soddisfazione lavorativa e soddisfazione di vita appaiono strettamente correlate e reciprocamente influenzate (6). In maniera ancora più importante sul fronte delle ricadute, tale variabile sembra esercitare una significativa influenza sulla stima di sé, la motivazione, la salute fisica e la salute mentale (7). Dal punto di vista organizzativo, essa appare associata con numerose dimensioni occupazionali: è considerata un costrutto di grande importanza nello studio del turnover (8), è un predittore del commitment organizzativo (9), è correlata alla performance lavorativa (10), al grado di produttività e assenteismo (10, 11), ai comportamenti di cittadinanza organizzativa (12).

Dunque, il problema di una valutazione precisa assume un ruolo critico per il lavoratore e per l'organizzazione di cui fa parte: l'individuazione delle strategie di intervento più efficaci richiede, infatti, un'accurata rilevazione delle variabili oggetto di indagine attraverso l'utilizzo di precisi strumenti di misura. È utile, allora, che sia i ricercatori sia gli esperti che operano nell'ambito della psicologia e della medicina del lavoro possano disporre di un quadro conoscitivo generale che consenta un inquadramento complessivo delle caratteristiche degli strumenti disponibili per la misurazione della soddisfazione lavorativa, nella sua globalità e nei suoi aspetti specifici. L'acquisizione di nozioni circa i vantaggi e i limiti derivanti dall'utilizzo dei diversi strumenti esistenti può guidare verso una scelta più consapevole delle modalità operative adeguate ad una valutazione attenta.

Se da un lato si registra una generale e diffusa condizione circa l'opportunità di approfondire gli aspetti legati alla soddisfazione lavorativa, dall'altro non si riscontra univocità rispetto alla definizione del costrutto, né tantomeno riguardo gli strumenti di misura di possibile

Psychometric qualities and structural features are indicated for each presented measure.

Results. *From literature-based analysis a large amount of existing instruments emerged, with some differences referring to their validity, reliability, and practical usefulness. Overall, we presented 23 self-report scales, 7 of which are addressed to a global evaluation, whereas 14 are multidimensional. Some scales are specifically developed to be used in healthcare, medical, and nursing areas.*

Conclusions. *An accurate method for evaluation is at the bottom of the development of effective programs for the prevention of work related risk factors. This overview might be helpful as a guidance tool for determining if an instrument is suitable for a specific purpose.*

Key words: *job satisfaction, assessment, single-item scales, one-dimensional scales, multidimensional scales.*

applicazione. Alla molteplicità degli approcci teorici e concettuali corrisponde, infatti, una altrettanto ampia numerosità di strumenti di valutazione, che da essi hanno avuto origine (13). La mancanza di un'unica definizione operativa e la conseguente presenza di diverse scale di misura rende, pertanto, la ricerca non scevra dall'impronta dei modelli interpretativi di riferimento.

Il principale argomento di controversia sulle strategie di valutazione concerne la dimensionalità del costrutto. Laddove l'approccio multidimensionale sembra prevalere, alla luce degli studi che hanno avvalorato l'opportunità di considerarne i differenti aspetti latenti, la scelta degli indicatori da indagare – e il relativo numero – rappresenta un problema irrisolto.

Il presente contributo si propone di delineare un quadro sintetico degli strumenti maggiormente in uso, che possa orientare nella scelta della scala di misura più confacente al raggiungimento dei propri obiettivi di indagine. Si procederà, a tal scopo, offrendo una rassegna aggiornata dei principali strumenti di valutazione della soddisfazione lavorativa – classificati in strumenti single-item, strumenti unidimensionali e strumenti multidimensionali – e fornendo, altresì, raccomandazioni pratiche, alla luce dell'analisi delle relative caratteristiche formali, proprietà psicometriche, punti di forza e aree di debolezza.

Dopo aver tracciato un profilo psicometrico analitico per ciascuna scala di misura individuata, sarà fornito un quadro globale della complessità e dei limiti della misurazione della soddisfazione lavorativa.

2. Misurare la soddisfazione lavorativa

2.1 Strumenti single-item

Le misure ad un singolo item sono da considerarsi vantaggiose dal punto di vista del minor dispendio, in termini di tempo e costi, e della più elevata validità di facciata, di cui si caratterizzano (14, 15). La presenza di un solo item, infatti, riduce al minimo il rischio di ambiguità, ponendosi come una misura trasparente agli occhi di chi vi si sottopone. Come ulteriore vantaggio, tali misure non sono suscettibili al fenomeno del response set di acquiescenza. Inoltre, secondo i sostenitori

degli strumenti single-item, considerare il costrutto come una somma di determinati aspetti specifici potrebbe indurre nell'errore di non prendere in considerazione quelle componenti che un individuo considera fondamentali per l'espressione del proprio grado di soddisfazione, così come, di converso, le singole dimensioni potrebbero comprendere aspetti che l'individuo esaminato non considera rilevanti (14, 16-18).

Tali misure, d'altra parte, presentano qualche limite di natura psicometrica; non è possibile, ad esempio, valutare l'attendibilità dei punteggi in termini di coerenza interna. Tuttavia, a parte ciò, al fine di fornire delle prove a supporto delle caratteristiche di validità, alcuni studi (15) hanno messo a confronto strumenti a un singolo item con misure ad item multipli, mostrando correlazioni significativamente positive e di elevata intensità, che si pongono in linea, corroborandole, con le conclusioni di Wanous, Reichers e Hudy (14) circa le buone capacità psicometriche delle misure a singolo item. Il primo strumento costituito da un singolo item è la *Faces Scale* (19).

2.2 Strumenti unidimensionali

Gli strumenti unidimensionali sono accomunati dall'intento di valutare il livello globale di soddisfazione lavorativa, senza prendere in considerazione nessun particolare aspetto specifico.

Allo stato dell'arte, l'unidimensionalità del costrutto sembra quasi del tutto superata e sostituita da una concezione che ne esalta piuttosto la multidimensionalità. Tuttavia, tali misure potrebbero essere considerate degli strumenti utili per ottenere un feedback preliminare sui livelli complessivi e generali di soddisfazione lavorativa, fornendo un'idea globale sull'efficacia e sull'efficienza di un'organizzazione. Considerando il numero esiguo degli item che li costituiscono, la somministrazione di tali misure richiede, inoltre, pochissimi minuti, risultando, in tal modo, di estrema utilità e praticità. Di seguito sono riportati gli strumenti unidimensionali maggiormente ricorrenti in letteratura.

Job Satisfaction Blank. Il *Job Satisfaction Blank* (JSB) (20) mira a misurare il livello di soddisfazione lavorativa globale, come esito della combinazione tra elementi psicologici, fisiologici e ambientali. È costituito da 4 item, centrati sull'atteggiamento verso il lavoro in generale, cui si chiede di fornire una risposta utilizzando una scala Likert a 7 ancoraggi. Il punteggio si ottiene attraverso un indice globale ottenuto dalla somma delle quattro risposte. Lo studio di validazione originale riporta un livello di attendibilità soddisfacente, misurato in termini di coerenza interna attraverso il metodo dello split-half ($r=.93$) (20).

Alcuni studiosi hanno osservato come tre degli item che compongono lo strumento sembrano riflettere la componente affettiva della soddisfazione lavorativa, mentre l'item 3 sembrerebbe più centrato su un costrutto ad essa strettamente correlato, il *commitment* organizzativo (21, 22).

Dopo un quarantennio, McNichols, Stahl e Manley (23) effettuarono uno studio volto ad indagare, in ma-

niera più approfondita, le proprietà psicometriche dello strumento di Hoppock. Sono state apportate alcune piccole modifiche rispetto alla versione originale, ma la sua struttura può ritenersi sostanzialmente equivalente. Il punto di forza di quest'ultima versione consiste nell'aver preso in considerazione, durante il processo di validazione, una popolazione più varia ed eterogenea e, nello specifico, lavoratori del settore pubblico, privato e militare. La validità convergente è stata esaminata attraverso il confronto con le scale del Job Descriptive Index (JDI), con cui sono state rilevate correlazioni significative ($p < .01$). La correlazione più bassa è stata rilevata con la scala "Paga" ($r = .16$), quella più alta con la scala "Attività lavorativa in sé" ($r = .73$); le rimanenti correlazioni risultano di discreta entità ($r = .34$ con la scala "Rapporto con i colleghi"; $r = .40$ con la scala "Promozione"; $r = .46$ con la scala "Supervisione"). I coefficienti di attendibilità riscontrati attraverso i quattro diversi campioni di partecipanti sottoposti ad analisi sono tutti di entità elevata ($.76 < \alpha < .89$).

Index of Job Satisfaction. L'Index of Job Satisfaction (IJS) (24) è costituito da 18 item volti ad individuare i sentimenti verso il lavoro inteso globalmente. Lo strumento nasce per rilevare l'atteggiamento generale verso il lavoro; non sono presenti, pertanto, item che riguardano aspetti specifici della situazione lavorativa.

Nonostante questa premessa, Schleicher, Watt e Gleguras (25) sottolineano come, in realtà, solamente 2 item riflettano esclusivamente la componente affettiva della soddisfazione lavorativa. Gli item sono stati costruiti attraverso il metodo di Thurstone e sono valutati su una scala Likert a 5 ancoraggi, da 1="decisamente d'accordo" a 5="decisamente in disaccordo", con una risposta centrale neutra (indeciso/incerto). Il range dei punteggi ottenibili si muove da 18 a 90, laddove alti punteggi sono indicatori di un elevato livello di soddisfazione; 54 è il punteggio corrispondente alla risposta neutra.

Il coefficiente di attendibilità, indagato attraverso il metodo dello split-half, è pari a .87. Per indagare la validità di criterio è stata studiata la capacità dello strumento di differenziare i punteggi ottenuti dai soggetti, i cui interessi coincidono con la mansione lavorativa svolta, da quelli in cui tale corrispondenza non è presente. Sulla base di tale criterio, nello studio originale di validazione dello strumento sono stati presi in considerazione due differenti gruppi ed è stata rilevata una differenza di 11.5 punti ($p < .01$). In definitiva, coloro i quali sono impiegati in lavori in linea con i propri interessi personali mostrano, in media, livelli più alti di soddisfazione lavorativa. La validità convergente è stata esaminata attraverso la relazione col Job Satisfaction Blank di Hoppock (20), con cui è stata rilevata una correlazione pari a .92.

Due versioni ridotte – la prima a 6 item su scala Likert di accordo/disaccordo a 10 passi (26) e la seconda a 5 item con modalità di risposta a 5 passi (27) – sono state create ad hoc, per perseguire gli specifici obiettivi degli studi in cui sono state utilizzate, con l'intento di valutare la soddisfazione lavorativa dal punto di vista puramente affettivo. Le proprietà psicometriche delle due forme abbreviate non

sono state esaminate a fondo; esse possiedono, comunque, un'adeguata coerenza interna.

Brief Index of Affective Job Satisfaction. Il Brief Index of Affective Job Satisfaction (BIAJS) (28) nasce con l'intento di valutare la soddisfazione lavorativa esclusivamente dal punto di vista affettivo. Deriva dall'originale IJS (24) e da una delle sue forme ridotte (26) e, rispetto a quest'ultima, si presenta come uno strumento più robusto dal punto di vista psicometrico.

Il BIAJS è composto da 4 item, corrispondenti agli item 1, 2, 5 e 6 della misura di Price e Mueller (26), di cui mantiene anche la medesima modalità di risposta; non sono stati presi in considerazione, invece, i restanti 2 item, poiché ritenuti concettualmente meno descrittivi della soddisfazione lavorativa affettiva, motivo per cui il BIAJS possiede una maggiore validità di contenuto. Complessivamente, però, lo strumento è costituito da 7 item, che comprendono l'aggiunta di 3 item distrattori («*My job is unusual*», «*My job needs me to be fit*», «*My job is time consuming*»). Non sono presenti item reverse.

Sono stati valutati i livelli di coerenza interna (con correlazioni item-totale corrette comprese tra .54 e .74 e coefficienti alpha di Cronbach compresi tra .81 e .83), la stabilità temporale ($r = .57$, $p < .01$) e la validità convergente ($r = .74$, $p < .01$) con lo strumento a 3 item di Judge, Boudreau e Bretz (29). Per quanto riguarda la validità di criterio, è stata indagata la capacità dello strumento di predire (validità predittiva) variabili, secondo la letteratura, associate alla soddisfazione lavorativa. Nello specifico, sono state prese in considerazione variabili di natura oggettiva, quali l'età e la durata dell'incarico, con cui sono state riscontrate correlazioni rispettivamente pari a .18 e .19 ($p < .001$), e variabili di natura soggettiva, quali il benessere personale, misurato attraverso la Satisfaction with Life Scale (30), e l'identità organizzativa, rilevata con la misura costruita da Mael e Ashforth (31), con cui sono state osservate correlazioni rispettivamente pari a .51 e .49 ($p < .001$). Le caratteristiche eterogenee concernenti la nazionalità (Australia e Hong Kong) e il tipo di occupazione dei soggetti con cui lo strumento è stato validato hanno consentito di valutarne anche l'invarianza sia rispetto alla cultura sia rispetto alla professione.

Andrews and Withey Job Satisfaction Questionnaire. Il Andrews and Withey Job Satisfaction Questionnaire (32) è costituito da 5 item su scala Likert a 7 passi (da 1="delighted" a 7="terrible"). Lo strumento possiede un elevato livello di coerenza interna ($\alpha = .81$). Per indagare la validità convergente è stata esaminata la relazione con il Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ; $r = .70$), con il Job Descriptive Index (JDI; $r = .70$) e con l'Organizational Commitment Questionnaire (OCQ; $r = .64$). Ulteriori ricerche (33) hanno avvalorato i risultati ottenuti nello studio originale, confermando le buone proprietà psicometriche dello strumento.

Satisfaction with Job-General. Il Satisfaction with Job-General (SJ-G) (34) rappresenta la versione abbreviata del Job Diagnostic Survey (35). La scala è stata proposta in due diverse versioni, a tre e a cinque item, ma solo quest'ultima è stata validata. Al soggetto è ri-

chiesto di esprimere il proprio grado di accordo su una scala Likert a 7 passi, in maniera tale che ad alti punteggi corrispondano elevati livelli di soddisfazione generale per il lavoro svolto. Possibili fenomeni di response set sono controllati attraverso la presenza di due item reverse. La validità convergente della scala è stata verificata attraverso le attese correlazioni positive con costrutti teoricamente associati ma concettualmente distinti, quali la soddisfazione sociale, la gravidanza attribuita al proprio lavoro, la soddisfazione nei confronti della direzione, la soddisfazione per la propria crescita professionale. Sono state, altresì, rilevate correlazioni significative con le scale del JDI ($.22 < r < .68$; $p < .001$) e del MSQ ($.56 < r < .58$; $p < .001$). La validità di costrutto è stata indagata tramite analisi fattoriali esplorative e confermate e la consistenza interna è stata rilevata tramite il coefficiente alpha di Cronbach ($\alpha = .84$), confermando nel contesto italiano quanto emerso dallo studio originale (36).

Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Scale. La Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Scale (MOAQ) (37) trova il suo riferimento concettualmente nella teoria di Hackman e Oldham. La scala è costituita da tre item (il secondo dei quali prevede il *reverse score*) su scala Likert di accordo a 7 passi. In studi successivi la scala di risposta è stata ridotta a 6 (38, 39) e 5 ancoraggi (40, 41). Le proprietà psicometriche dello strumento sono ampiamente documentate nello studio meta-analitico condotto da Bowling e Hammond (42), in cui vengono riportati il livello di coerenza interna ($\alpha = .84$) e di stabilità temporale ($r = .50$). Per indagare la validità di criterio, sono state esplorate le relazioni con numerose variabili teoricamente e concettualmente associate alla soddisfazione lavorativa. Nello specifico, sono state rilevate correlazioni positive con la complessità del lavoro ($r = .46$), la varietà del lavoro ($r = .28$), l'identità del compito ($r = .28$), il significato del compito ($r = .17$), l'autonomia ($r = .35$), il feedback ($r = .46$), il supporto sociale, ($r = .47$), l'adattabilità persona-ambiente lavorativo ($r = .49$), la soddisfazione per il lavoro in sé ($r = .74$), la supervisione ($r = .57$), il rapporto con i colleghi ($r = .40$), la paga ($r = .43$), l'opportunità di avanzamento di carriera ($r = .53$), la soddisfazione per la carriera ($r = .55$) e il *commitment* organizzativo ($r = .69$), emotivo ($r = .77$) e normativo ($r = .52$). Correlazioni di direzione inversa sono state osservate con l'ambiguità di ruolo ($r = -.42$), il conflitto di ruolo ($r = -.32$), il conflitto lavoro-famiglia ($r = -.32$) e con variabili di natura emotiva, quali ansia ($r = -.15$), depressione ($r = -.41$), esaurimento emotivo ($r = -.62$), frustrazione ($r = -.45$), generiche tensioni psicologiche ($r = -.46$) e sintomi fisici ($r = -.22$), riflettendo la capacità dello strumento di rilevare l'aspetto affettivo della soddisfazione lavorativa. Ulteriori correlazioni sono state rilevate con la performance lavorativa ($r = .19$), i comportamenti di cittadinanza organizzativa ($r = .21$), il turnover ($r = -.15$) e l'assenteismo ($r = -.13$).

Job in General Scale. La Job in General Scale (JIG) (17) nasce con l'intento di essere utilizzata come completamento al Job Descriptive Index (JDI) (43), contradd-

distinguendosi per la maggiore globalità, capacità valutativa e stabilità nel tempo. Da un pool iniziale di 42 item sono stati selezionati 18 item (di cui 8 reverse) valutativi e globali, rispetto agli item descrittivi e specifici del JDI. Gli item sono costituiti da aggettivi o brevi frasi, che riflettono i sentimenti nei confronti del proprio lavoro. Ogni item prevede tre alternative di risposta: "sì", "no", "?".

Per la scelta degli item è stata applicata la procedura IRT, in grado di stimare i parametri di difficoltà e di discriminazione. Per ciò che attiene alle proprietà psicometriche della scala, lo studio originale ha evidenziato un livello di coerenza interna pari a .91; la validità convergente è stata calcolata attraverso il confronto con la scala di Brayfield e Rothe (24) ($r = .80$, $p < .01$), la *Faces Scale* (19) ($r = .75$, $p < .01$), la *Adjectives Scale* (44) ($r = .76$, $p < .01$) e una scala di valutazione numerica da -100 a +100 ($r = .67$, $p < .01$); la validità discriminante è stata verificata attraverso un confronto con le scale del JDI, da cui sono emerse correlazioni comprese tra .28 e .78 ($p < .01$).

Abridged Job in General Scale. La *Abridged Job in General Scale* (AJIG) (45), versione ridotta della JIG, è costituita da 8 item, di cui 3 reverse, selezionati per valutare la componente affettiva legata al lavoro. L'attendibilità appare soddisfacente ($\alpha = .85$) e le correlazioni con la versione originale raggiungono livelli molto elevati ($r = .97$). Per quanto riguarda la validità di costrutto, sono state indagate le relazioni con l'identificazione con l'organizzazione ($r = .47$; $p < .05$), il *commitment* affettivo ($.48 < r < .59$; $p < .05$), il *commitment* normativo ($r = .21$; $p < .05$) e il *commitment* per continuità ($r = -.24$; $p < .05$).

Global Self-Report Measure of Person-Job Fit - P-J Fit Scale. Alla base della costruzione della Global Self-Report Measure of Person-Job Fit si pone il presupposto teorico del Person-Job (P-J) fit (46), secondo il quale la corrispondenza tra le caratteristiche personali, le conoscenze e le abilità del lavoratore, da un lato, e le richieste del lavoro, dall'altro, sarebbe in grado di influenzare il livello di soddisfazione lavorativa. Secondo tale modello, determinati indicatori, quali la paga, il rapporto con i colleghi, la supervisione e la promozione, non sono associati alle caratteristiche personali, alle conoscenze e alle abilità del lavoratore, mentre il *work on present job*, ovvero la soddisfazione verso il lavoro in sé, sarebbe il principale predittore della soddisfazione lavorativa generale (17).

Costruita da Brkich, Jeffs e Carless (47), la scala è costituita da 9 item, di cui 4 reverse, che prevedono l'utilizzo di una scala Likert a 7 passi (da 1="decisamente in disaccordo" a 7="decisamente d'accordo"). L'unidimensionalità dello strumento e l'adeguatezza degli item sono state indagate attraverso analisi fattoriali esplorative e confermate. L'attendibilità, in termini di coerenza interna, raggiunge livelli elevati ($\alpha = .92$). Per valutare la validità convergente i punteggi della P-J Scale sono stati messi in relazione ai livelli di Empowerment (48), declinato nei diversi indicatori specifici. Nello specifico, la correlazione più elevata è stata rilevata con la sottoscala "significato" ($r = .65$; $p < .01$), seguita dalla sottoscala "determinazione"

($r=.43$; $p<.01$) e dalla sottoscala “impatto” ($r=.37$; $p<.01$); una correlazione più modesta è stata, invece, osservata con la sottoscala “competenza” ($r=.19$; $p<.05$). Sono state esaminate, inoltre, le associazioni con il JDI, con cui, ad eccezione della scala “paga” ($r=.13$; ns), sono state riscontrate correlazioni tutte statisticamente significative ($p<.01$): $r=.80$ con la scala “attività lavorativa in sé”, $r=.30$ con la scala “promozione”, $r=.26$ con la scala “su-

pervisione”, $r=.22$ con la scala “colleghi”. Infine, i punteggi della P-J fit Scale sono stati messi in relazione ad una misura volta ad indagare l’Organizational Commitment (49) dal punto di vista del *commitment* affettivo ($r=.54$; $p<.01$).

Qui di seguito è riportata una tabella riassuntiva in cui sono schematizzate le caratteristiche degli strumenti unidimensionali fin qui descritti (Tabella I).

Tabella I. Caratteristiche formali e proprietà psicometriche dei principali strumenti unidimensionali sulla soddisfazione lavorativa

Strumento	n° item	Formato di risposta	Attendibilità	Validità
Job Satisfaction Blank (JSB) <i>Hoppock (1935)</i>	4 item	Likert a 7 passi	Split-half: $r=.93$	Validità convergente con JDI: $.16<r<.73$
Index of Job Satisfaction (IJS) <i>Brayfield e Rothe (1951)</i>	18 item (9 reverse)	Likert a 5 passi da “decisamente d’accordo” a “decisamente in disaccordo”	Split-half: $r=.87$	- Validità di criterio rispetto agli interessi personali (mean difference=11.5, $p<.01$) - Validità convergente con JSB: $r=.92$
Brief Index of Affective Job Satisfaction (BIAJS) <i>Thompson e Phua (2012)</i>	7 item	Likert a 10 passi accordo/ disaccordo	- Alpha di Cronbach: $.81<\alpha<.83$ - Test-retest: $r=.57$	- Validità convergente con lo strumento di Judge, Boudreau e Bretz: $r=.74$ - Validità predittiva rispetto a: A) età: $r=.18$ B) durata dell’incarico: $r=.19$ C) benessere soggettivo: $r=.51$ D) identità organizzativa: $r=.49$
Andrews and Withey Job Satisfaction Questionnaire <i>Andrews e Withey (1976)</i>	5 item	Likert a 7 passi da “delighted” a “terrible”	Alpha di Cronbach: $\alpha=.81$	Validità convergente con: A) MSQ: $r=.70$ B) JDI: $r=.70$ C) OCQ: $r=.64$
Satisfaction with Job-General (SJ-G) <i>Dubinsky e Hartley (1986)</i>	5 item (2 reverse)	Likert a 7 passi accordo/ disaccordo	Alpha di Cronbach: $\alpha=.84$	Validità convergente con: A) JDI: $.22<r<.68$ B) MSQ: $.56<r<.58$
Michigan Organizational Assessment Questionnaire-Job Satisfaction Scale (MOAQ-JSS) <i>Cammann, Fichman, Jenkins e Klesh (1983)</i>	3 item (1 reverse)	Likert a 7 passi accordo/ disaccordo	- Alpha di Cronbach: $\alpha=.84$ - Test-retest: $r=.50$	Validità di costrutto con antecedenti, conseguenze e correlati della soddisfazione lavorativa: $-.13<r<.77$

(segue)

Tabella I. (segue)

Strumento	n° item	Formato di risposta	Attendibilità	Validità
Job in General Scale (JIG) <i>Ironson, Smith, Brannick, Gibson e Paul (1989)</i>	18 item (8 reverse)	3 alternative di risposta: “sì”, “no”, “?”	Alpha di Cronbach: $\alpha=.91$	- Validità convergente con IJS, Faces Scale, Adjectives Scale e una scala numerica: $.67 < r < .80$ - Validità discriminante con JDI: $.28 < r < .78$
Abridged Job in General (AJIG) <i>Russell, Spitzmuller, Lin, Stanton, Smith e Ironson (2004)</i>	8 item (3 reverse)	3 alternative di risposta: “sì”, “no”, “?”	Alpha di Cronbach: $\alpha=.85$	- Validità concorrente con JIG: $r=.97$ - Validità convergente con: A) l'identificazione con l'organizzazione: $r=.47$ B) il commitment organizzativo b1) affettivo: $.48 < r < .59$ b2) normativo: $r=.21$ b3) per continuità: $r=-.24$
Global Self-Report Measure of Person-Job Fit (P-J Fit Scale) <i>Brkich, Jeffs e Carless (2002)</i>	9 item (4 reverse)	Likert a 7 passi da “decisamente in disaccordo” a “decisamente d'accordo”	Alpha di Cronbach: $\alpha=.92$	Validità convergente con: A) Empowerment a1) significato: $r=.65$ a2) determinazione: $r=.43$ a3) impatto: $r=.37$ a4) competenza: $r=.19$ B) JDI b1) attività lavorativa in sé: $r=.80$ b2) promozione: $r=.30$ b3) supervisione: $r=.26$ b4) colleghi: $r=.22$ C) OC Scale (commitment affettivo): $r=.54$

Legenda. MSQ=Minnesota Satisfaction Questionnaire; OC scale=Organizational Commitment scale; JDI=Job Descriptive Index

2.3 Strumenti multidimensionali

L'idea che la soddisfazione lavorativa sia un costrutto multidimensionale sembra attualmente l'opinione prevalente. Le prime definizioni operative sulla multidimensionalità del costrutto non sono, tuttavia, recenti. La controversia in merito riguarda principalmente quali e quanti indicatori considerare come dimensioni latenti del costrutto.

Rispetto agli strumenti unidimensionali, le misure multidimensionali sono più corpose dal punto di vista della numerosità degli item; la somministrazione, quindi, richiede una maggiore quantità di tempo. D'altra parte, però, la presenza di diverse sottoscale consente la possibilità di individuare più nel dettaglio quali elementi incidono maggiormente sui livelli di soddisfazione (o insoddisfazione) globale. Tale metodo consente, dunque, di riconoscere gli aspetti specifici che generano insoddisfazione, facilitando l'intervento secondo le modalità più appropriate.

Di seguito viene proposta una panoramica di strumenti multidimensionali, alcuni dei quali validati su campioni di lavoratori eterogenei, altri su lavoratori appartenenti ad uno specifico settore professionale.

Job Descriptive Index. Il Job Descriptive Index (JDI) (43) costituisce la misura della soddisfazione lavorativa di più ampia ed estesa diffusione. Il presupposto teorico da cui lo strumento ha tratto origine deriva dalla concettualizzazione teorica della soddisfazione lavorativa come costrutto dinamico e complesso, che riflette i sentimenti nei confronti del proprio lavoro (43). Tradotto in almeno 9 lingue diverse, è probabilmente lo strumento maggiormente usato a livello internazionale.

È costituito da 72 item descrittivi e specifici – aggettivi o brevi frasi aggettivali, che descrivono i vari aspetti delle esperienze lavorative dell'individuo – distribuiti in 5 sottoscale, che misurano i seguenti aspetti: l'attività lavorativa in sé, ovvero la soddisfazione verso le mansioni svolte; la retribuzione, ovvero la soddisfazione relativa all'adeguatezza del compenso; le promozioni, ovvero la soddisfazione relativa alle opportunità di carriera; la supervisione, ovvero la soddisfazione rispetto alla qualità con cui viene condotta l'attività di direzione, gestione, coordinamento e controllo attraverso l'analisi dei punti di forza e di debolezza, l'individuazione dei percorsi di sviluppo e l'assegnazione degli obiettivi; il rapporto con i colleghi, ovvero la soddisfazione relativa alle relazioni in-

terpersonali. Le sottoscale “retribuzione” e “promozioni” sono costituite da 9 item, le restanti sottoscale sono composte da 18 item ciascuna. Per ogni sottoscala gli item sono formulati in parte in forma positiva e in parte in forma negativa rispetto al costrutto. È possibile rispondere indicando, a fianco di ogni item, “Sì” (qualora l’item descriva un aspetto particolare del proprio lavoro), “No” (qualora non lo descriva) oppure “?” (qualora non si sia in grado di prendere una decisione circa la risposta da fornire).

Secondo le iniziali procedure di scoring, veniva attribuito un punteggio pari a “3” alla risposta “Sì” agli item positivi e alla risposta “No” agli item negativi, un punteggio pari a “1” alla risposta “Sì” agli item negativi e alla risposta “No” agli item positivi, mentre alla modalità di risposta “?” veniva attribuito un punteggio pari a 2. Tale modalità di attribuzione del punteggio subì una revisione da parte degli stessi autori (43), secondo cui all’alternativa intermedia “?” venne attribuito un punteggio spostato verso il settore del disaccordo piuttosto che centrato sulla modalità neutra. L’esigenza di tale modifica scaturiva dall’osservazione dei risultati al test, in cui i soggetti insoddisfatti utilizzavano in misura maggiore tale modalità di risposta rispetto ai soggetti soddisfatti. L’attuale procedura di scoring prevede l’attribuzione dei punteggi 3, 1 e 0; il range dei punteggi ottenibili, pertanto, spazia da 0 a 27 o da 0 a 54, in base al numero di item presenti all’interno di ogni singola sottoscala. L’utilizzo di tale procedura di calcolo del punteggio è stato supportato da alcune ricerche successive, che, attraverso l’applicazione dei modelli IRT, hanno confermato l’idea di Smith e collaboratori riguardo alla procedura di scoring asimmetrica (50).

L’attendibilità dello strumento si rivela più robusta sul fronte della coerenza interna rispetto alla stabilità temporale, seppure quest’ultima raggiunga comunque punteggi accettabili. Tali risultati confermano l’ipotesi di Smith e collaboratori, che identificano la soddisfazione lavorativa come un costrutto dinamico e, quindi, sensibile ai cambiamenti delle condizioni e delle caratteristiche del lavoro nel tempo. Nello studio meta-analitico di Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim e Carson (51) vengono riportati valori di α compresi tra .77 e .90, indice di un’elevata coerenza interna delle diverse sottoscale, e valori di r di Pearson tra .56 e .67 per quanto riguarda i risultati al test-retest. Ulteriori ricerche ne hanno evidenziato le qualità in termini di validità strutturale, convergente e discriminante (52, 53). Nello specifico contesto italiano, la validità convergente e discriminante è stata verificata attraverso le associazioni con il SJ-G (.22 < r < .68; p < .001), con il MSQ soddisfazione intrinseca (con valori compresi tra r = .05, ns e r = .53, p < .001) e con il MSQ soddisfazione estrinseca (.31 < r < .52; p < .001) (36).

Un tentativo di revisione dello strumento indusse alcuni studiosi (54) ad apportare alcune modifiche alla versione originale attraverso la sostituzione di 11 item e l’aggiunta di una scala generale, denominata “Job in General Scale”. La forma revisionata, tuttavia, non ha dimostrato di possedere proprietà psicometriche più robuste rispetto alla forma originale e studi successivi ne hanno verificato la sostanziale equivalenza (55).

Minnesota Satisfaction Questionnaire. Alla base della costruzione del Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (56) si pone la teoria dell’adattamento al lavoro (57), secondo la quale la soddisfazione lavorativa è determinata dalla corrispondenza tra i bisogni individuali dei lavoratori e le sollecitazioni dell’impiego e il sistema di rinforzi nell’ambiente lavorativo.

Lo strumento prende in considerazione sia fattori intrinseci sia fattori estrinseci all’attività lavorativa. È costituito da 20 scale; ognuna di esse, formata da 5 item, misura uno specifico aspetto della soddisfazione lavorativa. Il punteggio totale è dato dalla somma delle risposte fornite ai 100 item, che sono accompagnati da una scala di valutazione a 5 passi, da 1=“molto insoddisfatto” a 5=“molto soddisfatto”, con la presenza di un’alternativa di risposta neutra.

Lo strumento possiede un buon livello di omogeneità all’interno di ciascuna scala (.78 < α < .93) e rispetto alla soddisfazione globale (α = .88). Il test-retest a distanza di una settimana ha dato risultati compresi tra .66 e .91 per le singole scale e .89 per la soddisfazione generale. Prove a supporto della validità concorrente sono state tratte da uno studio volto a rilevare la capacità del test di discriminare tra diversi gruppi occupazionali [F(24)=19.51, p < .001].

Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Form. Il MSQ dispone di una versione ridotta: il *Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Form* (MSQ-SF) (56), costituito da 20 item – gli item più rappresentativi delle 20 scale della versione estesa – e volto a fornire una misura complessiva della soddisfazione nel lavoro. Di questi, 12 item appartengono a una scala di soddisfazione intrinseca, che misura aspetti quali la possibilità di utilizzare le proprie capacità e l’opportunità di successo, e 6 item convergono in una scala di soddisfazione estrinseca, che si riferisce ad aspetti quali le modalità di gestione e le condizioni di lavoro. I 2 item rimanenti contribuiscono alla costituzione di un fattore globale, comprensivo della totalità di 20 item, che misura la soddisfazione in generale. La modalità di risposta rimane identica a quella adottata per la versione estesa. Per individuare il livello di soddisfazione lavorativa si confrontano i punteggi ottenuti dal singolo con i punteggi ottenuti dal campione normativo: un punteggio superiore al 75° percentile indica un elevato livello di soddisfazione lavorativa, punteggi compresi tra il 26° e il 74° percentile indicano livelli moderati di soddisfazione lavorativa, punteggi pari o inferiori al 25° percentile sono indicativi di un basso livello di soddisfazione nel lavoro.

Le proprietà psicometriche di tale forma abbreviata del MSQ, di più ampia diffusione e pratica applicazione rispetto all’originale, sembrano adeguate. Vengono riportati valori r di Pearson tra .70 e .80 al test-retest (58) e livelli di coerenza interna pari a .90 per la soddisfazione generale, .86 per la soddisfazione intrinseca e .80 per la soddisfazione estrinseca (56). La struttura bifattoriale dello strumento è stata, altresì, confermata da un solido studio italiano (36), ove tale misura è stata sottoposta al processo di *back-translation* e di adattamento. Le proprietà psicometriche della scala, in termini di validità strutturale, sono state indagate attraverso analisi fattoriali esplorative e

confermative. I due item, che nella versione originale saturavano su un fattore globale, nello studio italiano saturano il fattore della soddisfazione estrinseca. I due fattori emersi presentano una correlazione positiva di discreta entità ($r=.49$) e il livello di coerenza interna della scala generale risulta soddisfacente ($\alpha=.90$). La validità di costruito è stata esaminata rilevando le correlazioni con il SJ-G ($r=.56$ per la soddisfazione estrinseca, $r=.58$ per la soddisfazione intrinseca, $p<.001$) e con il JDI (con valori compresi tra $r=.05$, ns e $r=.53$, $p<.001$ per la soddisfazione estrinseca e $.31<r<.52$, $p<.001$ per la soddisfazione intrinseca) (36).

Job Satisfaction Survey. La Job Satisfaction Survey (JSS) (59) è uno strumento multidimensionale originariamente sviluppato per il settore dei servizi sociali. Include 9 sottoscale, ognuna delle quali è costituita da 4 item con una scala Likert a 6 passi, da 1="molto in disaccordo" a 6="molto d'accordo": paga, promozione, supervisione, benefici (assicurazione, ferie o altri benefici supplementari), ricompense contingenti (senso di rispetto, riconoscimento e apprezzamento), procedure operative (politiche, regole), colleghi, natura del lavoro, comunicazione (scambio di informazioni all'interno dell'organizzazione). Il livello di soddisfazione globale è dato dalla somma dei punteggi attribuiti ai 36 item.

Le proprietà psicometriche dello strumento sono adeguate. Vengono riportati valori r di Pearson pari a .71 per la stabilità temporale e α di Cronbach pari a .91 ad indicare un elevato livello di coerenza interna. La validità convergente è stata esaminata con il JDI; le correlazioni osservate tra i punteggi ottenuti alle scale dei due strumenti si collocano tra .61 e .80.

Job Diagnostic Survey. La cornice teorica che ha dato origine alla Job Diagnostic Survey (JDS) (35) è il modello delle caratteristiche del lavoro – Job Characteristics Theory e Job Characteristics Model (60, 61) – nel quale vengono prese in considerazione cinque dimensioni della mansione (varietà delle abilità richieste, identità del compito, compito significativo, autonomia e feedback) e tre differenti stati psicologici (percezione della significatività del lavoro, percezione della responsabilità dei risultati, conoscenza dei risultati), che fungono da elementi mediatori tra le caratteristiche chiave della mansione e gli esiti sulla persona e sul lavoro (motivazione, performance, soddisfazione). La JDS indaga le cinque caratteristiche del lavoro individuate dal modello teorico di riferimento, (cui si aggiungono il feedback dagli altri e il rapporto con gli altri), i tre stati psicologici e i risultati personali, definiti reazioni affettive, come la motivazione interna, la soddisfazione generale e le soddisfazioni specifiche (sicurezza del lavoro, paga, rapporto con i colleghi, rapporto col supervisore, crescita e sviluppo professionale). I risultati del lavoro, come la qualità della performance lavorativa, l'assenteismo, il turnover, non vengono esplorati, mentre viene valutata la forza del desiderio di accrescere le proprie soddisfazioni sul lavoro (*Growth Need Strength*).

La scala si compone di 83 item, valutati su scala Likert a 7 passi e articolati in 7 sezioni e 19 scale. Le prime due sezioni, attraverso le quali si richiede una descrizione del lavoro svolto, permettono di ottenere un punteggio rela-

tivo al Potenziale Motivazionale. La terza sezione mira a individuare le impressioni sul lavoro, la quarta sezione è volta a rilevare il grado di soddisfazione, la quinta sezione è focalizzata sugli altri membri dell'organizzazione, la sesta sezione valuta il grado di desiderabilità del proprio lavoro, la settima sezione, infine, con una modalità di risposta a scelta forzata, induce a scegliere tra coppie di condizioni lavorative, l'alternativa cui si attribuisce maggiore preferenza.

L'attendibilità delle scale è valutata mediante l'analisi delle correlazioni inter-item con valori compresi tra .56 e .88. La validità discriminante, stimata attraverso il calcolo della correlazione media tra gli item di ciascuna scala e quelli misurati nelle altre scale, si attesta su livelli di adeguatezza ($.12<r<.28$). Le associazioni con misure comportamentali di assenteismo e di prestazione hanno attribuito il carattere della validità esterna.

Scala della Soddisfazione Lavorativa dell'Occupational Stress Indicator. La sezione "Che cosa pensa, come si sente nei confronti del Suo lavoro" è inserita in uno tra i più diffusi strumenti volti a misurare i livelli di stress legato al lavoro: l'*Occupational Stress Indicator* (OSI) (62); adattamento italiano a cura di Sirigatti e Stefanile (63). Tale scala è costituita da 22 item distribuiti in 5 sottoscale: soddisfazione per la carriera (6 item), soddisfazione per il lavoro stesso (4 item), soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa (5 item), soddisfazione per i processi organizzativi (4 item), soddisfazione per le relazioni interpersonali (3 item). Le risposte sono valutate su una scala Likert a 6 passi, da 6="estremamente soddisfacente/i", a 1="estremamente insoddisfacente/i". Le procedure di scoring prevedono la possibilità di calcolare sia i punteggi specifici per ogni singola sottoscala, sia il punteggio globale corrispondente alla soddisfazione complessiva.

Nello studio condotto da Sirigatti e Stefanile (63) è stato indagato il livello di intercorrelazione tra le varie sottoscale ($.45<r<.78$). Per verificare l'attendibilità dello strumento è stata utilizzata la procedura dello split-half con livelli compresi tra .59 e .77 e significatività al livello di .01 e .001.

Questionario di Soddisfazione Lavorativa. Il Questionario di Soddisfazione lavorativa (QSL) (64), strumento multidimensionale sviluppato nel contesto della realtà lavorativa italiana, si compone di 27 item su scala Likert a 4 passi di accordo/disaccordo, strutturati in 6 fattori: Sviluppo Professionale e Utilizzo delle proprie Capacità (SPUC; 8 item), Guadagni Economici (GE; 5 item), Condizioni di Lavoro (CL; 5 item), Utilità del proprio Lavoro (UL; 3 item), Relazioni con i Colleghi (RC; 3 item), Riconoscimento dei Risultati (RR; 3 item). Dall'analisi della coerenza interna risulta un buon grado di omogeneità per ciascuna delle dimensioni rilevate ($.73<\alpha<.86$). La validità concorrente è stata supportata da correlazioni positive di elevata intensità con la scala della soddisfazione lavorativa dell'*Occupational Stress Indicator* (63) ($.70<r<.77$; $p<.01$). Per quanto riguarda la validità convergente, il QSL mostra correlazioni significative e positive, seppur di moderata intensità, con la Satisfaction With Life Scale (SWLS) (30) ($r=.25$; $p<.01$) e con la Rosenberg Self-

Esteem Scale (65) ($r=.24$; $p<.01$). Sono state, altresì, studiate le associazioni con la Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS) (66), riscontrando correlazioni di moderata intensità con la scala Famiglia ($r=.20$; $p<.01$) e Altri significativi ($r=.24$; $p<.01$). La validità discriminante è supportata in maniera apprezzabile dalla attesa correlazione negativa con il Beck Depression Inventory (BDI) (67): $r=-.37$; $p<.01$.

Worker Opinion Survey. La Worker Opinion Survey (WOS) (68) è uno strumento costituito da 6 sottoscale, che misurano le seguenti aree della soddisfazione lavorativa: promozione, retribuzione, contenuti del lavoro, rapporti con i colleghi, rapporti con i superiori, organizzazione complessiva; ogni scala è costituita da 8 item, di cui 4 formulati in senso positivo e 4 formulati in senso negativo. La procedura di scoring prevede la seguente attribuzione di punteggio: per le frasi affermative, “Si”=3, “No”=0, “Forse”=1; per le frasi negative, “Si”=0, “No”=3, “Forse”=1. I punteggi ottenibili per ogni sottoscala si collocano all’interno di un range compreso tra 0 e 24, dove alti punteggi indicano elevati livelli di soddisfazione lavorativa. Lo strumento si caratterizza per gli elevati livelli di validità di facciata. Per quanto attiene al grado di attendibilità, sono riportati discreti livelli di coerenza interna (valori del coefficiente di Kuder-Richardson compresi tra .71 e .86). Per documentare la validità convergente, sono state calcolate le correlazioni con il JSB di Hoppock (20), rilevando un valore pari a .60. Le proprietà psicometriche dello strumento sono state indagate ulteriormente: i coefficienti di attendibilità delle diverse scale si collocano in un intervallo di valori di alpha di Cronbach compreso tra .75 e .81, attestando, quindi, un buon livello di coerenza interna. Sono stati, altresì, condotti degli studi per indagare la validità convergente e discriminante in relazione al JDI con risultati alquanto soddisfacenti (69).

Emergency Physician Job Satisfaction Scale. La Emergency Physician Job Satisfaction Scale (EPJS) (70) è uno strumento multidimensionale ideato per valutare il livello di soddisfazione dei medici del pronto soccorso. È costituito da 79 item articolati in 6 scale: autonomia amministrativa, autonomia clinica, risorse, relazioni sociali, rapporto vita privata-lavoro e sfide. Gli item sono valutati su una scala Likert a 7 passi, da -3=“decisamente in disaccordo” a 3=“decisamente d’accordo”. Gli autori hanno mostrato come lo strumento soddisfa i criteri psicometrici di omogeneità interna ($\alpha=.81$), stabilità temporale ($r=.83$), validità convergente ($r=.69$ rispetto alla Satisfaction with Job-General (34) e $r=.58$ rispetto alla Brayfield-Rothe Scale (24)) e validità discriminante ($r=.42$ rispetto alla Satisfaction With Life Scale (30), $r=-.42$ rispetto alla CES Depression scale (71) e $r=.39$ rispetto al MBI Personal Accomplishment scale (72)).

McCloskey/Mueller Satisfaction Scale. La McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) (73) si presenta come una misura multidimensionale ideata per indagare la soddisfazione lavorativa delle infermiere ospedaliere. È costituita da 31 item su scala Likert a 5 passi, da 1=“molto insoddisfatto” a 5=“molto soddisfatto”, articolati in otto fattori: ricompense estrinseche, possibilità di programmazione o pianificazione (ad es., orari di lavoro flessibili),

rapporto vita lavorativa e vita personale, rapporto con i colleghi, interazioni, opportunità professionali, lodi/riconoscimenti, controllo/responsabilità.

Lo strumento soddisfa i criteri di validità convergente ($.53<r<.75$ rispetto al JDS (35), $r=.41$ rispetto alla Scala Brayfield Rothe (24)) e di attendibilità con un livello adeguato di coerenza interna ($\alpha=.89$).

Measure of Job Satisfaction. La Measure of Job Satisfaction (MJS) (74) viene utilizzata in ambito infermieristico. I soggetti sono chiamati ad esprimere il loro livello di soddisfazione circa differenti aspetti del lavoro, utilizzando una scala Likert a 5 passi, da “molto soddisfatto” a “molto insoddisfatto”, con la presenza di una modalità di risposta neutra. È composta da 38 item distribuiti in 5 scale: soddisfazione personale, carico di lavoro, supporto professionale, salario, prospettive e formazione.

Lo strumento possiede adeguati livelli di attendibilità, in termini sia di stabilità temporale ($r=.89$) sia di coerenza interna ($\alpha=.93$). Per indagare la validità di costrutto i punteggi alla MJS sono stati messi in relazione a quelli ottenuti con il *Price Waterhouse work characteristics instrument*, conseguendo un coefficiente $r=.83$ ad indicare un adeguato livello di validità convergente.

The Caregiver Survey. La Caregiver Survey (75) è stata validata per valutare la soddisfazione lavorativa in una specifica categoria di lavoratori: gli operatori sanitari prestanti servizio presso le dimore domiciliari. Analisi fattoriali esplorativa e confermativa hanno messo in luce una struttura a tre fattori: la prima scala valuta la “Soddisfazione lavorativa” (7 item) in riferimento ad aree quali la sicurezza e la responsabilità nel lavoro, le due scale rimanenti indagano costrutti ad essa strettamente correlati: “Relazione con la supervisione” (6 item), che valuta la percezione del lavoratore rispetto all’apertura e alla disponibilità dei propri supervisori, e “Ambiente lavorativo” (2 item), che si riferisce alle caratteristiche del contesto di lavoro, quali la presenza di sfide e opportunità. Per ognuna delle tre scale viene utilizzata una scala Likert di accordo/disaccordo a 5 passi, con modalità di risposta centrale neutra. L’omogeneità di ciascuna sottoscala raggiunge livelli adeguati, indicando il livello di attendibilità dello strumento. Nello specifico, la coerenza interna della scala “Soddisfazione lavorativa” è pari a .84, la coerenza interna relativa alla scala “Relazione con la supervisione” è pari a .93 e la coerenza interna relativa alla scala “Ambiente lavorativo” corrisponde a .74.

The Nurse Satisfaction Scale (NSS) (76). La Nurse Satisfaction Scale è stata costruita per rilevare i livelli di soddisfazione lavorativa nella categoria professionale delle infermiere attraverso 24 item, di cui 11 formulati inversamente, su scala Likert di accordo/disaccordo a 7 ancoraggi (da 1=“decisamente d’accordo” a 7=“decisamente in disaccordo”). Lo strumento include sette fattori, in grado di soddisfare i criteri individuati nello studio di van Saane et al. (77) per la validità di contenuto: amministrazione, rapporto con i colleghi, carriera, cura del paziente, relazione con il supervisore, istruzione infermieristica, comunicazione. Le proprietà psicometriche sembrano adeguate: sul piano dell’attendibilità, il livello di coerenza interna corrisponde a .84, mentre la stabilità temporale, verificata attraverso la

procedura del test-retest con distanza intervallare di cinque mesi, è pari a .75 ($p < .001$). Per indagare la validità di costrutto è stata studiata la relazione con l'Organizational Commitment Scale (OCS) (78): il grado di associazione sottostante la validità convergente con tale strumento corrisponde a .64. La scala si è dimostrata, infine, capace di validità predittiva in relazione al turnover nell'arco di un periodo di 15 mesi. Attraverso analisi di regressione proporzionale del rischio, è stato possibile mettere in evidenza come la probabilità di lasciare il lavoro assuma quote più elevate in corrispondenza di bassi livelli di soddisfazione lavorativa ($\beta = .048$, $SE = .013$, $t = 3.585$, $p < .001$).

Scala di soddisfazione lavorativa in soggetti ad elevata qualificazione professionale. Il test di Argentero e Ferretti (79), che nasce e si sviluppa nel nostro Paese, mira ad indagare i livelli di soddisfazione lavorativa nel gruppo professionale dei quadri direttivi. Lo strumento, che mette in luce i fattori di soddisfazione rilevanti per chi svolge ruoli a principale contenuto manageriale, è costituito da 16 item e viene utilizzata una scala Likert a 5 passi da 1="per nulla d'accordo" a 5="pienamente d'accordo". Gli item che compongono il questionario sono stati formulati dopo uno studio pilota, condotto attraverso colloqui individuali e di gruppo, da cui sono emerse 4 dimensioni: Soddisfazione per le opportunità di sviluppo e di crescita personale, che valuta la possibilità di utilizzare le proprie capacità e competenze anche per mezzo di adeguate opportunità formative; Soddisfazione legata all'informazione ricevuta, che si riferisce alle strategie organizzative e ai risultati aziendali conseguiti; Soddisfazione legate alle ricompense, che valuta il grado in cui il contributo personale del lavoratore trova riscontro in relativi riconoscimenti da parte dell'azienda; Soddisfazione connessa al rapporto coi superiori, che valuta la presenza di una figura professionale competente di riferimento in grado di dialogare e di fornire supporto concreto. La coerenza interna del questionario può ritenersi apprezzabile con coefficienti di attendibilità compresi tra .74 e .86. La validità strutturale è stata variamente verificata attraverso analisi fattoriale esplorativa, analisi fattoriale confermativa e analisi fattoriale multisample, al fine di verificarne la tenuta modellistica e la generalizzabilità della struttura con risultati soddisfacenti. La validità convergente è dimostrata dal fatto che ogni item risulta saturo solo del rispettivo fattore; la validità discriminante è supportata dalle correlazioni fra le scale, risultate tutte significative con un intervallo di fiducia che non comprende la correlazione perfetta.

La Tabella II riassume le informazioni salienti circa gli strumenti multidimensionali di misura della soddisfazione lavorativa presentati.

3. Discussione

La valutazione della soddisfazione lavorativa può considerarsi di rilevante interesse ai fini delle ricadute sul singolo individuo e sull'organizzazione nel suo complesso. Gli interventi mirati a promuovere il benessere a livello individuale, infatti, possono risultare vantaggiosi nel controllare importanti comportamenti organizzativi. In parti-

colare, le azioni volte a migliorare la qualità della vita lavorativa, contenere i livelli di stress occupazionale e favorire la salute fisica e psicologica possono esercitare un'influenza positiva sui principali outcome organizzativi, quali il livello di produttività, il rendimento lavorativo, il turnover, l'assenteismo.

Sia i ricercatori sia gli operatori del settore dovrebbero possedere una buona conoscenza delle caratteristiche strutturali e psicometriche delle misure di autovalutazione della soddisfazione lavorativa, così da saper riconoscere le proprietà di funzionamento e la solidità dello strumento che si vuole inserire nel programma di assessment in fase di definizione. In particolare, è importante conoscere quali aspetti del costrutto è capace di coprire una scala e con quale livello di validità e affidabilità.

Dall'analisi della letteratura è emersa una vasta disponibilità di strumenti, che mostrano una varietà di caratteristiche sia dal punto di vista delle qualità psicometriche, sia dal punto di vista dell'utilità sul piano applicativo. Nello specifico, sono state individuate 23 scale di autovalutazione della soddisfazione lavorativa. Tra queste, 7 sono misure volte a una rilevazione globale del costrutto, mentre 14 sono strumenti multidimensionali. Di questi ultimi, 6 sono destinati a lavoratori appartenenti allo specifico settore sanitario, medico e infermieristico.

Con riferimento alla letteratura italiana, sebbene l'indagine sul costrutto della soddisfazione lavorativa sia argomento di notevole interesse scientifico, non si registra un altrettanto ampio panorama di studi centrati sulla costruzione di strumenti appositamente creati nel nostro contesto socioculturale, ad eccezione della proposta di Argentero e Ferretti (79), il cui studio è focalizzato su un particolare gruppo di lavoratori che ricoprono posizioni manageriali, e del Questionario di Soddisfazione Lavorativa di Faraci e Valenti (64), il cui utilizzo potrebbe rivelarsi utile nei programmi volti alla promozione del benessere psicofisico nei luoghi di lavoro. Gli adattamenti italiani degli strumenti maggiormente utilizzati a livello internazionale (il Satisfaction with Job-General (34), tra gli strumenti unidimensionali, e il Job Descriptive Index (43), il Minnesota Satisfaction Questionnaire (56) e la Job Diagnostic Survey (35), tra gli strumenti multidimensionali) sono stati condotti con estrema accuratezza metodologica e ne suggeriscono l'applicabilità alla realtà lavorativa italiana (36, 80).

Sul piano delle caratteristiche strutturali, a quanti fossero interessati alla scelta di una scala di misura utile a rilevare l'efficacia di un intervento – e, quindi, con buone capacità legate alla verificabilità degli esiti e alla sensibilità al cambiamento – si suggerisce di indirizzarsi verso uno strumento multidimensionale, utile a rilevare e differenziare le aree in cui la soddisfazione lavorativa si colloca ai diversi livelli di intensità (17). Laddove, con le medesime finalità, dovesse essere applicato uno strumento di valutazione globale, fra strumenti multi-item e single-item si preferiscano questi ultimi, per la loro maggiore capacità di rilevare le differenze nei punteggi individuali (14).

Per quanto attiene alla scelta degli indicatori specifici, volti a coprire i diversi aspetti del costrutto in un'ottica multidimensionale, gli strumenti descritti mostrano una grande eterogeneità, variando da un minimo di tre scale,

nel caso della Caregiver Survey (75), a un massimo di venti dimensioni, nel caso del Minnesota Satisfaction Questionnaire (56). I contenuti più frequentemente rappresentati sono quelli riguardanti la sfera estrinseca della soddisfazione lavorativa. In particolare, gli item fanno spesso riferimento al *rapporto con i colleghi*, che valuta il grado di soddisfazione inerente la percezione della relazione con colleghi e collaboratori, alla *paga*, che misura il grado di soddisfazione rispetto alla retribuzione monetaria percepita col proprio lavoro, e, in misura minore, alle opportunità di ottenere *avanzamenti e promozioni*, che indaga il grado in cui il lavoratore pensa che il proprio la-

voro possa offrire possibilità di mobilità verso l'alto in termini di carriera.

I domini meno presenti, invece, sono relativi agli aspetti più intrinseci della soddisfazione lavorativa: l'*utilizzo delle proprie abilità e capacità*, intesa come il livello di soddisfazione relativo alla opportunità offerta dal proprio lavoro di sfruttare e adoperare competenze professionali precedentemente acquisite, figura soltanto all'interno del Minnesota Satisfaction Questionnaire (56) e del Questionario di Soddisfazione Lavorativa (64); il *riconoscimento dei risultati*, che si riferisce alla componente di soddisfazione connessa al grado in cui il lavoratore percepisce

Tabella II. Caratteristiche formali e proprietà psicometriche dei principali strumenti multidimensionali sulla soddisfazione lavorativa

Strumento	n° item Scale	Formato di risposta	Attendibilità	Validità
Job Descriptive Index (JDI) <i>Smith, Kendal e Hulin (1969)</i>	72 item 5 scale: lavoro in sé, supervisione, colleghi, promozioni, retribuzione	3 alternative di risposta: "sì", "no", "?"	- Alpha di Cronbach: $.77 < \alpha < .90$ - Test-retest: $.56 < r < .67$	Validità convergente e discriminante con: A) SJ-G: $.22 < r < .68$ B) MSQ: $.05 < r < .53$
Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) <i>Weiss, Dawis, England e Lofquist (1967)</i>	100 item 20 scale: utilizzo delle abilità, risultati, attività, avanzamento, autorità, politiche aziendali, paga, colleghi, creatività, indipendenza, valori morali, riconoscimento, sicurezza, servizio sociale, status sociale, supervisione relazioni umane, supervisione tecnica, varietà, condizioni di lavoro, responsabilità	Likert a 5 passi da "molto insoddisfatto" a "molto soddisfatto"	- Alpha di Cronbach: $.78 < \alpha < .93$ - Test-retest: $.66 < r < .91$	Validità concorrente rispetto all'occupazione: F(24)=19.51, $p < .001$
Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Form (MSQ-SF) <i>Weiss, Dawis, England e Lofquist (1967)</i>	20 item 2 scale: soddisfazione intrinseca e soddisfazione estrinseca + un fattore globale di soddisfazione generale	Likert a 5 passi da "molto insoddisfatto" a "molto soddisfatto"	- Alpha di Cronbach: $\alpha = .90$ (soddisfazione generale) $\alpha = .86$ (soddisfazione intrinseca) $\alpha = .80$ (soddisfazione estrinseca) - Test-retest: $.70 < r < .80$	Validità di costruito con: A) SJ-G: $.56 < r < .58$ B) JDI: $.05 < r < .53$
Job Satisfaction Survey (JSS) <i>Spector (1985)</i>	36 item 9 scale: paga, promozione, supervisione, benefici, ricompense, procedure operative, colleghi, natura del lavoro, comunicazione	Likert a 6 passi da "molto in disaccordo" a "molto d'accordo"	- Alpha di Cronbach: $\alpha = .91$ - Test-retest: $r = .71$	Validità convergente con JDI: $.61 < r < .80$

(segue)

Tabella II. (segue)

Strumento	n° item Scale	Formato di risposta	Attendibilità	Validità
Job Diagnostic Survey (JDS) <i>Hackman e Oldham (1975)</i>	83 item (21 reverse) 19 scale: varietà delle abilità, identità del compito, significato del compito, autonomia, feedback dal lavoro, feedback dagli altri, rapporti con gli altri, significatività del lavoro, responsabilità, conoscenza dei risultati, soddisfazione generale, motivazione intrinseca, sviluppo professionale, sicurezza lavorativa, ricompense economiche, rapporto con i colleghi, supervisione, "mi piacerebbe", scelta lavorativa	Likert a 7 passi S1: da "pochissimo" a "moltissimo" S2: da "molto inaccurato" a "molto accurato" S3 e S5: da "fortemente in disaccordo" a "fortemente d'accordo" S4: da "estremamente insoddisfatto" a "estremamente soddisfatto" S6: da "moderatamente" a "estremamente" Likert a 5 punti S7: da "preferisco fortemente la A" a "preferisco fortemente la B"	Correlazioni inter item: $.56 < r < .88$	Validità discriminante tra gli item appartenenti alle diverse scale: $.12 < r < .28$
Scala della Soddisfazione Lavorativa dell'Occupational Stress Inventory (OSI) <i>Cooper, Sloan e Williams (1988)</i>	22 item 5 scale: soddisfazione per la carriera, soddisfazione per il lavoro stesso, soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa, soddisfazione per i processi organizzativi, soddisfazione per le relazioni interpersonali	Likert a 6 passi da "estremamente soddisfacente/i" a "estremamente insoddisfacente/i"	Split-half: $.59 < r < .77$	Buona validità di facciata
Questionario di Soddisfazione Lavorativa (QSL) <i>Faraci e Valenti (2016)</i>	27 item (2 reverse) 6 scale: sviluppo professionale e utilizzo capacità, guadagni economici, condizioni di lavoro, utilità del lavoro, relazioni con i colleghi, riconoscimento dei risultati	Likert a 4 passi da "assolutamente in disaccordo" a "assolutamente d'accordo"	Alpha di Cronbach: $.73 < \alpha < .86$	- Validità concorrente con OSI-SL: $.70 < r < .77$ - Validità convergente con: A) SWLS: $r = .25$ B) RSES: $r = .24$ C) MSPSS-Famiglia: $r = .20$ D) MSPSS-Altri significativi: $r = .24$ - Validità discriminante con BDI: $r = -.37$
Worker Opinion Survey (WOS) <i>Cross (1973)</i>	48 item (24 reverse) 6 scale: promozione, retribuzione, lavoro in sé, colleghi, superiori, organizzazione complessiva	3 alternative di risposta: "sì", "no", "forse"	Kuder-Richardson: $.71 < KR < .86$	- Validità convergente con il JSB: $r = .60$ - Elevata validità di facciata

(segue)

Tabella II. (segue)

Strumento	n° item Scale	Formato di risposta	Attendibilità	Validità
Emergency Physician Job Satisfaction Scale (EPJS) <i>Lloyd, Streiner, Hahn e Shannon (1994)</i>	79 item 6 scale: autonomia amministrativa, autonomia clinica, risorse, relazioni sociali, rapporto vita privata/lavoro, sfide	Likert a 7 passi da “decisamente in disaccordo” a “decisamente d’accordo”	- Alpha di Cronbach: $\alpha=.81$ - Test-retest: $r=.83$	- Validità convergente con: A) SJ-G: $r=.69$ B) IJS: $r=.58$ - Validità discriminante con: A) SWLS: $r=.42$ B) CES-D: $r=-.42$ C) MBI-PA: $r=.39$
McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) <i>Mueller e McCloskey (1990)</i>	31 item 8 scale: ricompense estrinseche, possibilità di programmazione o pianificazione, vita lavorativa/vita personale, colleghi, interazioni, opportunità professionali, lodi/riconoscimenti, controllo/responsabilità	Likert a 5 passi da “molto insoddisfatto” a “molto soddisfatto”	Alpha di Cronbach: $\alpha=.89$	Validità convergente con: A) JDS: $.53 < r < .75$ B) IJS: $r=.41$
Measure of Job Satisfaction (MJS) <i>Traynor e Wade (1993)</i>	38 item 5 scale: soddisfazione personale, carico di lavoro, supporto personale, salario, prospettive e formazione	Likert a 5 passi da “molto soddisfatto” a “molto insoddisfatto”	- Alpha di Cronbach: $\alpha=.93$ - Test-retest: $r=.89$	Validità convergente con la misura di Price Waterhouse: $r=.83$
Caregiver Survey <i>Morgan, Sherlock e Ritchie (2010)</i>	15 item 3 scale: soddisfazione lavorativa, supervisione, ambiente lavorativo	Likert a 5 passi accordo/disaccordo	Alpha di Cronbach: $.74 < \alpha < .93$	Validità strutturale attraverso analisi fattoriale esplorativa e confermativa
The Nurse Satisfaction Scale (NSS) <i>Ng (1993)</i>	24 item (11 reverse) 7 scale: amministrazione, colleghi, carriera, cura del paziente, supervisione, formazione, comunicazione	Likert a 7 passi da “decisamente d’accordo” a “decisamente in disaccordo”	- Alpha di Cronbach: $\alpha=.84$ - Test-retest: $r=.75$	- Validità convergente con OCS: $r=.64$ - Validità predittiva rispetto al turnover: $t=3.59, p < .001$
Scala di soddisfazione lavorativa <i>Argentero e Ferretti (2006)</i>	16 item 4 scale: ricompense, informazioni, superiori, sviluppo	Likert a 5 passi da “per nulla d’accordo” a “pienamente d’accordo”	Alpha di Cronbach: $.74 < \alpha < .86$	- Validità convergente: saturazioni degli item - Validità discriminante: intercorrelazioni tra le scale

Legenda. SJ-G=Satisfaction with Job-General; JSB=Job Satisfaction Blank; IJS=Index of Job Satisfaction; SWLS=Satisfaction With Life Scale; CES-D=Center for Epidemiologic Studies-Depression scale; MBI-PA=Maslach Burnout Inventory-Personal Accomplishment scale; OCS=Organizational Commitment Scale; RSES=Rosenberg Self-Esteem Scale; MSPSS=Multidimensional Scale of Perceived Social Support; BDI=Beck Depression Inventory; S=Sezione; SL=Soddisfazione Lavorativa

di essere apprezzato e ricompensato per i propri successi lavorativi e alla possibilità di ottenere una ricompensa, anche solo in termini di elogio, a fronte degli obiettivi raggiunti, è incluso nel Minnesota Satisfaction Questionnaire (56), nel Questionario di Soddisfazione Lavorativa (64) e nella McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (73).

Un'altra dimensione che, a fronte dell'attuale valore attribuito alla formazione e all'aggiornamento professionale, dovrebbe essere inclusa soprattutto negli strumenti di più recente costruzione (77) si riferisce allo *sviluppo professionale*, inteso come il grado in cui il lavoratore percepisce che il proprio lavoro possa favorire gli aspetti legati alla maturazione e alla crescita delle proprie abilità, offrendo opportunità di apprendimento e di espansione e potenziamento delle proprie conoscenze e competenze. Nonostante la relativa importanza, tale area viene coperta soltanto da pochi degli strumenti presentati: la Job Diagnostic Survey (35), il Questionario di Soddisfazione Lavorativa (64), la Measure of Job Satisfaction (74) e la Scala di Soddisfazione Lavorativa di Argentero e Ferretti (79).

Altro dominio contenutistico poco rappresentato all'interno della panoramica offerta è l'*attribuzione di significato* al proprio lavoro, aspetto che ha trovato ampio spazio di considerazione all'interno di uno tra i tradizionali modelli teorici di riferimento (Job Characteristic Model) (81), che descrive esplicitamente le caratteristiche rilevanti per la definizione della soddisfazione lavorativa: varietà delle abilità, identità del compito, compito significativo, autonomia e feedback. Oltre alla Job Diagnostic Survey (35), l'unico strumento a includere una scala, che descrive il grado in cui il lavoratore considera le proprie mansioni lavorative importanti per la propria organizzazione e per la società, è il Questionario di Soddisfazione Lavorativa (64). L'aspetto della *varietà* è rappresentato soltanto dal Minnesota Satisfaction Questionnaire (56) e dalla Job Diagnostic Survey (35); l'*autonomia*, in termini di indipendenza, viene presa in considerazione dal Minnesota Satisfaction Questionnaire (56) e dalla Job Diagnostic Survey (35) e, come autonomia amministrativa e autonomia clinica, dall'Emergency Physician Job Satisfaction Scale (70); il feedback, inteso come *supervisione*, è presente all'interno del Minnesota Satisfaction Questionnaire (56), dalla Job Diagnostic Survey (35), della Job Satisfaction Survey (59) e della Caregiver Survey (75).

Un ulteriore fattore, solo marginalmente tenuto in considerazione dagli strumenti esposti, è il *rapporto tra vita lavorativa e vita personale*, il cui sbilanciamento può contribuire a intaccare il grado di soddisfazione lavorativa (82). Tale ambito di indagine viene incluso soltanto in due strumenti, peraltro sviluppati per essere utilizzati nello specifico ambito sanitario: l'Emergency Physician Job Satisfaction Scale (70) e la McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (73).

Per quanto riguarda la modalità di risposta agli item, come rilevato da Elizur (83), le saturazioni degli item non presentano differenze significative tra strumenti sviluppati per misurare le caratteristiche del lavoro e strumenti finalizzati a valutare la soddisfazione lavorativa. Per acquisire maggiore specificità, dunque, le scale di risposta dovrebbero riferirsi esplicitamente al grado di soddisfazione re-

lativo a un determinato aspetto lavorativo. Eppure tale formato di risposta, in grado di attribuire validità di contenuto allo strumento di misura, non è utilizzato nella maggior parte delle scale disponibili. Tra quelle presentate, le sole scale che rispondono a tale requisito sono il Minnesota Satisfaction Questionnaire (nella versione originale e nella forma breve) (56), la scala di soddisfazione lavorativa dell'OSI (63), la sezione 4 della Job Diagnostic Survey (35) e due misure realizzate per trovare applicazione in ambito sanitario-ospedaliero: la Measure of Job Satisfaction (74) e la McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (73).

L'attendibilità degli strumenti analizzati è stata stimata prevalentemente in termini di coerenza interna e, in misura minore, attraverso una valutazione della stabilità temporale. I relativi valori assunti dai coefficienti statistici riportati negli studi considerati indicano livelli sostanzialmente accettabili nella totalità dei casi e generalmente più elevati sul piano della omogeneità rispetto alla stabilità temporale, in linea con una visione della soddisfazione lavorativa come costruito sensibile al cambiamento. Anche la verifica della validità di costruito ha prodotto esiti apprezzabili, indicando il grado di precisione con cui la scala riflette il costruito che intende misurare. In particolare, i risultati hanno mostrato come gli strumenti esaminati abbiano riportato delle correlazioni empiriche con gli altri costrutti selezionati dell'entità e del segno attesi sulla base delle ipotesi teoriche.

Un limite riscontrato in maniera comune a tutte le scale esaminate, come tipico problema dei metodi self-report, è la mancanza di controllo della desiderabilità sociale e il margine legato al rischio di falsificabilità delle risposte. Si suggerisce, dunque, cautela nell'uso di tali strumenti con persone che potrebbero, per varie ragioni, fornire un profilo deliberatamente distorto dei risultati e si raccomanda la somministrazione collaterale di ulteriori strumenti di indagine, accompagnati dalla conduzione contestuale di interviste e colloqui programmati ad hoc.

Si consideri, infine, che gli strumenti composti da un'elevata numerosità di item sono più esposti al fenomeno del response set, che può determinare pesanti distorsioni dei punteggi. La presenza di item reverse può controllare la tendenza a fornire le risposte in maniera meccanica e stereotipata, senza soffermarsi sul reale significato delle domande. Si vedano le tabelle inserite nel testo per verificare la presenza di item reverse all'interno di ogni test e considerarlo come possibile criterio di preferenza, soprattutto laddove si prevede di inserire la scala di misura in una batteria più ampia di strumenti.

Concludendo, la rassegna presentata, lungi dalla pretesa di esaustività, può rappresentare uno strumento di orientamento utile alla scelta delle misure di valutazione della soddisfazione lavorativa più appropriate ai propri scopi di ricerca o di azione-intervento. Il quadro delineato, infatti, può offrire gli strumenti utili a guidare nella scelta delle scale di misura più adeguate in un'ottica di valutazione comparativa delle relative caratteristiche formali e psicometriche. Ulteriori lavori di indagine si considerano comunque utili, al fine di approfondire ulteriormente le caratteristiche peculiari e le proprietà specifiche delle mi-

sure disponibili, così come sono, altresì, auspicabili future ricerche volte alla costruzione di nuovi strumenti costruiti ad hoc per gli specifici contesti di riferimento. Se accettiamo la concettualizzazione teorica che considera la soddisfazione lavorativa come un costrutto dinamico e sensibile ai cambiamenti delle condizioni occupazionali nel tempo (43), infatti, è necessario che il lettore tenga presente l'influenza dei fattori storico-culturali in cui gli strumenti hanno preso forma e delle caratteristiche della popolazione su cui sono stati validati. I dati riportati si riferiscono a una molteplicità di studi condotti in uno spazio temporale piuttosto ampio e su gruppi di partecipanti estremamente eterogenei, sia per appartenenza geografica, sia per posizione lavorativa. È, quindi, opportuno usare cautela nei termini della valutazione comparativa delle misure oggetto di analisi.

Gli strumenti presentati, a diversificati livelli di specificità, permettono di rilevare varie sfaccettature della soddisfazione lavorativa, offrendo la possibilità di identificare i fattori da cui possono derivare effetti disfunzionali, sia a livello individuale sia a livello organizzativo. Una valutazione in grado di fornire un profilo accuratamente tracciato può consentire di articolare e caratterizzare in maniera mirata le eventuali azioni di intervento nell'ambito dei programmi di gestione dei fattori di rischio lavoro correlato, di riduzione dello stress e di prevenzione del burnout (84), utili a favorire il benessere psicofisico dei lavoratori e promuovere la salute dei contesti organizzativi.

Bibliografia

- 1) Brief AP. Attitudes in and around organizations. Thousand Oaks (CA): Sage Publications, 1998.
- 2) Hu X, Kaplan S, Dalal RS. An examination of blue- versus white-collar workers' conceptualizations of job satisfaction facets. *J Vocat Behav* 2010; 76(2): 317-325.
- 3) Hulin CL, Judge TA. Job attitudes. In Weiner IB (ed) & Borman WC, Ilgen DR & Klimoski RJ (eds): *Industrial and organizational psychology* (Vol. 12). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2003: 255-276.
- 4) Spector PE. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. United Kingdom: Sage Publications Ltd, 1997.
- 5) Warr P. *Work, happiness, and unhappiness*. Mahwah (NJ): Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2007.
- 6) Judge TA, Watanabe S. Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship. *J Appl Psychol* 1993; 78(6): 939-948.
- 7) Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med* 2005; 62: 105-112.
- 8) Ghiselli RF, La Lopa, JM, Bai B. Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Turnover Intent. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 2001; 42(2): 28-37.
- 9) Yücel I. Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management* 2012; 7(20): 44-58.
- 10) Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE, et al. The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychol Bull* 2001; 127(3): 376-407.
- 11) Patterson M, Warr P, West M. Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level. *J Occup Organ Psych* 2004; 77: 193-216.
- 12) Foote DA, Li-Ping Tang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Management Decision* 2008; 46(6): 933-947.
- 13) Maeran R. Job satisfaction. Gli strumenti di misura. *Risorsa Uomo* 1996; 4(1): 69-90.
- 14) Wanou JP, Reichers AE, Hudy MJ. Overall job Satisfaction: how good are single-items measures? *J Appl Psychol* 1997; 82: 247-252.
- 15) Nagy MS. Using a single item approach to measure facet satisfaction. *J Occup Organ Psych* 2002; 75: 77-86.
- 16) Cortese CG, Quaglini GP. The measurement of job satisfaction in organizations: A comparison between a facet scale and a single-item measure. *TPM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology* 2006; 13(4): 305-316.
- 17) Ironson GH, Smith PC, Brannick MT, et al. Construction of the job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *J Appl Psychol* 1989; 74: 193-200.
- 18) Scarpello V, Campbell JP. Job satisfaction: are all the parts there? *Pers Psychol* 1983; 36: 577-600.
- 19) Kunin T. The construction of a new type of attitude measure. *Pers Psychol* 1955; 8: 65-78.
- 20) Hoppock R. *Job Satisfaction*. New York: Harper, 1935.
- 21) Martin CL, Bennett N. The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organizational commitment. *Group Organ Manage* 1996; 21: 84-104.
- 22) Riantoputra CD. Know thyself. Examining factors that influence the activation of organizational identity concepts in top managers' minds. *Group Organ Manage* 2010; 35: 8-38.
- 23) McNichols CW, Stahl MJ, Manley TR. A validation of Hoppock's job satisfaction measure. *Acad Manage J* 1978; 21(4): 737-742.
- 24) Brayfield AH, Rothe HF. An Index of Job Satisfaction. *J Appl Psychol* 1951; 35(5): 307-311.
- 25) Schleicher DJ, Watt JD, Greguras GJ. Reexamining the job satisfaction-performance relationship: The complexity of attitudes. *J Appl Psychol* 2004; 89: 165-177.
- 26) Price JL, Mueller CW. A causal model of turnover for nurses. *Acad Manage J* 1981; 24: 543-465.
- 27) Judge TA, Locke EA, Durham CC, et al. Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *J Appl Psychol* 1998; 83: 17-34.
- 28) Thompson ER, Phua FTT. A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group Organ Manage* 2012; 20: 1-33.
- 29) Judge TA, Boudreau JW, Bretz D. Job and life attitudes of male executives. *J Appl Psychol* 1994; 79: 193-200.
- 30) Diener E, Emmons RA, Larsen RJ, et al. The Satisfaction with Life Scale. *J Pers Assess* 1985; 49: 71-75.
- 31) Mael F, Ashforth BE. Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *J Organiz Behav* 1992; 13: 103-123.
- 32) Andrews FM, Withey SB. *Social indicators of well-being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum Press, 1976.
- 33) Rentsch JR, Steel RP. Construct and concurrent validation of the Andrews and Withey Job Satisfaction Questionnaire. *Educ Psychol Meas* 1992; 52: 357-367.
- 34) Dubinsky AJ, Hartley SW. A path-analytic study of a model of a salesperson performance. *Journal of the Academic of Marketing Science* 1986; 14: 36-46.
- 35) Hackman JR, Oldham GR. Development of the Job Diagnostic Survey. *J Appl Psychol* 1975; 60: 159-170.
- 36) Barbaranelli C, Bortone I, Di Matteo F. La misura della soddisfazione lavorativa: un contributo empirico. *Giornale italiano di psicologia* 2010; 1: 159-180.
- 37) Cammann C, Fichman M, Jenkins GD, et al. Michigan Organizational Assessment Questionnaire. In Seashore SE, Lawler EE, Mirvis PH, Cammann C (eds): *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices*. New York: Wiley-Interscience, 1983: 71-138.
- 38) Brasher EE, Chen PY. Evaluation of success criteria in job search: A process perspective. *J Occup Organ Psych* 1999; 72: 57-70.
- 39) Fox S, Spector PE. A model of work frustration-aggression. *J Organiz Behav* 1999; 20: 915-931.
- 40) Allen TD. Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *J Vocat Behav* 2001; 58: 414-435.
- 41) Grandey AA. When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Acad Manage J* 2003; 46: 86-96.

- 42) Bowling NA, Hammond GD. A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale. *J Vocat Behav* 2008; 73: 63-77.
- 43) Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally, 1969.
- 44) Ironson GH, Smith PC. Anchors away – The stability of meaning when their location is changed. *Pers Psychol* 1981; 34: 249-262.
- 45) Russell SS, Spitzmuller C, Lin LF, et al. Shorter can also be better: The abridged job in general scale. *Educ Psychol Meas* 2004; 64: 878-893.
- 46) Arvey RD, Carter GW, Buerkeley DK. Job Satisfaction: Dispositional and situational influences. In Cooper CL, Robertson IT (eds): *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. West Sussex, England: John Wiley & Sons, 1991: 359-383.
- 47) Brkich M, Jeffs D, Carless SA. A global Self-Report Measure of Person Job Fit. *Eur J Psychol Assess* 2002; 18(1): 43-51.
- 48) Spreitzer GM. Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Acad Manage J* 1995; 38: 1442-1465.
- 49) Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J Occup Psychol* 1990; 63: 1-18.
- 50) Hanish KA. The Job Descriptive Index Revisited: Question About the Question Mark. *J Appl Psychol* 1992; 77(3): 372-382.
- 51) Kinicki AJ, McKee-Ryan FM, Schriesheim CA, et al. Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis. *J Appl Psychol* 2002; 87(1): 14-32.
- 52) Gillet BJ, Schwab DP. Convergent and discriminant validities of the corresponding Job Descriptive Index and Minnesota Satisfaction Questionnaire Scales. *J Appl Psychol* 1975; 60: 313-317.
- 53) Jung KG, D'Alessio A, Johnson SM. Stability of the factor structure of the job descriptive index. *Acad Manage J* 1986; 29: 609-616.
- 54) Balzer WL, Smith PC, Kravitz DA, et al. *User's manual for the Job Descriptive Index (JDI) and the Job in General (JIG) scales*. Bowling Green (OH): Bowling Green State University, 1990.
- 55) Balzer WK, Parra L, Ployhart R, et al. Psychometric equivalence of the revised JDI: The same only more so. Unpublished manuscript, 1995.
- 56) Weiss D, Davis RV, England GW, et al. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1967.
- 57) Dawis RV, England GW, Lofquist LH. *A theory of work adjustment*. Minnesota in Vocational Rehabilitation, N° XXIII. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota, 1964.
- 58) Cook JD, Hepworth SJ, Wall TD, et al. *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. London: Academic Press, 1981.
- 59) Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *Am J Community Psychol* 1985; 13(6): 693-713.
- 60) Turner AN, Lawrence PR. *Industrial jobs and the worker*. Boston: Harvard University, 1965.
- 61) Hackman JR, Lawler EE. Employee reactions to job characteristics. *J Appl Psychol (Monograph)* 1971; 55: 259-286.
- 62) Cooper CL, Sloan SJ, William S. *Occupational Stress indicator management guide*. Windsor, England: NFER-Nelson, 1988.
- 63) Sirigatti S, Stefanile C. OSI- Occupational Stress Indicator. Firenze: Giunti O.S. Organizzazioni Speciali, 2002.
- 64) Faraci P, Valenti G. Misurare la soddisfazione lavorativa: costruzione di uno strumento di indagine multidimensionale. *G Ital Med Lav Ergon* 2016; 38(1): 30-41.
- 65) Rosenberg M. *Society and the Adolescent Self-Image*. Princeton (NJ): Princeton University Press, 1965.
- 66) Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, et al. The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *J Pers Assess* 1988; 52: 30-41.
- 67) Beck AT, Rush AJ, Shaw BF, et al. *Cognitive therapy of depression*. New York: Guilford Press, 1979.
- 68) Cross D. The work opinion survey: A measure of shop floor satisfaction. *Occupational Psychology* 1973; 47: 193-208.
- 69) Soutar GN, Weaver JR. The measurement of shop-floor satisfaction: The convergent and discriminant validity of the Worker Opinion Survey. *J Occup Psychol* 1982; 55: 27-33.
- 70) Lloyd S, Streiner D, Hahn E, et al. Development of the emergency physician job satisfaction measurement instrument. *Am J Emerg Med* 1994; 12: 1-10.
- 71) Radloff LS. The CES-D scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Appl Psychol Meas* 1977; 1: 385-401.
- 72) Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto (CA): Consulting Psychologists Press, 1996.
- 73) Mueller CW, McCloskey JC. Nurses' job satisfaction: a proposed measure. *Nurses Research* 1990; 39: 113-117.
- 74) Traynor M, Wade B. The Development of a measure of job satisfaction for use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. *J Adv Nurs* 1993; 18: 127-136.
- 75) Morgan G, Sherlock JJ, Ritchie WJ. Job Satisfaction in the Home Health Care Context: Validating a Customized Instrument for Application. *J Healthc Manag* 2010; 55(1): 11-23.
- 76) Ng SH. A job satisfaction scale for nurses. *New Zeal J Psychol* 1993; 22: 46-53.
- 77) van Saane N, Sluiter JK, Verbeek JHAM, et al. Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction – a systematic review. *Occup Med* 2003; 53: 191-200.
- 78) Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Hum Resour Manage R* 1991; 1: 61-89.
- 79) Argentero P, Ferretti MS. Dimensioni e struttura della soddisfazione lavorativa in soggetti ad elevata qualificazione professionale. *TPM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology* 2006; 1: 39-52.
- 80) Maeran R, Martino G. *Adattamento italiano del Job Diagnostic Survey – Strumento per l'analisi della soddisfazione nel lavoro di Hachman e Oldham*. Padova, Italy: Logos, 1996.
- 81) Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work: test of a theory. *Organ Behav Hum Perform* 1976; 16: 250-279.
- 82) Loscocco KA, Roschelle AR. Influences on the quality of work and nonwork life: two decades in review. *J Vocat Behav* 1991; 39: 182-225.
- 83) Elizur D, Borg I, Hunt R, et al. The structure of work values: cross-cultural comparison. *J Organ Behav* 1991; 12: 21-38.
- 84) Faraci P. Testing for the dimensionality of the Maslach Burnout Inventory (MBI) with a sample of high school teachers. *Clinical Neuropsychiatry* 2018; 15(1): 50-59.

Corrispondenza: Palmira Faraci, Faculty of Human and Social Sciences, University of Enna "Kore", Cittadella universitaria, 94100 Enna, Italy, Tel. 0039 0935 536536, Fax 0039 0935 536943, Phone number: 0039 0935 536536