

# SECONDO RAPPORTO SUL BENESSERE E SULLA QUALITÀ DELLA VITA LAVORATIVA DEI LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE IN ITALIA (2017)

---



## Indice

Obiettivi	p.	4
Nota metodologica	p.	5
1. La socio-demografia dei lavoratori in somministrazione	p.	9
2. Il percorso dei lavoratori in somministrazione	p.	18
3. Le relazioni tra lavoratori, agenzie, imprese utilizzatrici ed enti bilaterali	p.	20
4. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione	p.	24
5. Il benessere e la qualità lavorativa: i punti di forza e le criticità	p.	32
6. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al contratto di lavoro	p.	34
7. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base alle dimensioni dell'impresa utilizzatrice	p.	40
8. Le configurazioni delle diverse mansioni lavorative	p.	46
9. Il profilo dei lavoratori soddisfatti e insoddisfatti	p.	49
10. Considerazioni conclusive	p.	50

## Allegati

1. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base all'età del lavoratore	p.	57
2. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al titolo di studio	p.	61
3. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze per anzianità di servizio presso l'agenzia	p.	65
4. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al numero di missioni svolte	p.	69
5. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base all'area geografica	p.	73
6. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base alla tipologia contrattuale (part time vs full time)	p.	77

## Obiettivi

La finalità della ricerca svolta è stata quella di effettuare un approfondimento sul grado di benessere e sulla qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione, allo scopo di fornire ai *policy maker*, ai sindacati ed alle agenzie di lavoro informazioni e dati utili per migliorare le proprie strategie.

In particolare, gli obiettivi di questo rapporto di ricerca sono:

- 1) fornire un profilo dettagliato delle caratteristiche socio-demografiche dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine;
- 2) comprendere il percorso che ha portato tali soggetti a diventare lavoratori in somministrazione, evidenziando la posizione precedentemente occupata (disoccupato, contratto a tempo determinato, ecc.);
- 3) illustrare le relazioni tra lavoratori, agenzie e imprese utilizzatrici;
- 4) illustrare il livello di benessere e la qualità della vita lavorativa dei lavoratori in somministrazione;
- 5) identificare i principali punti di forza e di criticità del lavoro in somministrazione;
- 6) analizzare se e come cambia il livello di benessere e qualità della vita al variare:
  - della tipologia contrattuale (tempo determinato vs tempo indeterminato);
  - della dimensione dell'impresa utilizzatrice;
- 7) confrontare, sulla base di alcune variabili, le differenti mansioni dei lavoratori in somministrazione;
- 8) identificare e descrivere il profilo socio-demografico dei lavoratori più soddisfatti dell'esperienza di lavoro in somministrazione e dei lavoratori meno soddisfatti.

In allegato sono, inoltre, state presentate le tavole che consentono di verificare se e come cambia il benessere e la qualità lavorativa in base ai seguenti fattori:

- età;
- titolo di studio;
- anzianità di servizio presso l'agenzia;
- numero di missioni svolte;
- area geografica;
- tipologia contrattuale part time vs full time.

## Nota metodologica<sup>1</sup>

Il secondo rapporto sul benessere e sulla qualità della vita lavorativa dei lavoratori in somministrazione è stato realizzato con il coinvolgimento e la stretta collaborazione di 22 agenzie per il lavoro italiane. All'indagine hanno partecipato agenzie del lavoro di diverse dimensioni e che complessivamente rappresentano più del 70% del fatturato del settore (anno 2015).

**Tavola 1 - Le agenzie partecipanti all'indagine (distribuzione per cluster dimensionali)**

Grandi
Adecco
GI Group
Manpower
Openjobmetis
Randstad Italia
Umana
Medio-grandi
Etjca
Humangest
Quanta
Synergie
Tempor
Medie
Articolo 1
AxL
Generazione
Vincente
Kelly Service
Lavoropiù
Risorse
Staff
Piccole e Micro*
Alma
Best Engage
Oggi Lavoro
Relizont

\* al fine di rendere statisticamente confrontabile il campione, le Agenzie di piccola dimensione sono state accorpate alle micro.

La metodologia di indagine scelta è stata quella del questionario *self-reported*, ovvero di auto-valutazione, da compilare *on line*, strutturato con l'obiettivo di analizzare principalmente la qualità della vita dei lavoratori.

<sup>1</sup> La ricerca è stata realizzata con il coordinamento e la supervisione scientifica di Stefano Consiglio (Università degli Studi di Napoli Federico II) e Luigi Moschera (Università degli Studi di Napoli Parthenope). Hanno collaborato alla ricerca: Laura Borgogni, Chiara Consiglio, Mariavittoria Cicellin, Paolo Canonico, Alessia Berni, Pietro Menatta e Paola Consiglio. Il presente report di ricerca è stato redatto da Stefano Consiglio, Luigi Moschera, Pietro Menatta e Paola Consiglio.

Il questionario, compilato in forma anonima, è stato suddiviso in due parti: una prima parte socio-demografica e lavorativa (25 domande) e una seconda parte, in cui è stato chiesto ai lavoratori di esprimere una valutazione su 96 affermazioni, relative alle proprie percezioni e atteggiamenti nei confronti dei diversi aspetti del lavoro, utilizzando una scala di risposta graduata. La scelta degli *item* è stata fatta sulla base di scale di misura già presenti e validate nella letteratura scientifica e successivamente, attraverso la verifica della loro validità psicometrica attraverso opportune analisi statistiche preliminari.

Le agenzie che hanno accettato di partecipare all'indagine hanno coadiuvato il gruppo di ricerca nella somministrazione del questionario. A tal fine è stata predisposta una breve lettera di presentazione della ricerca con il link a cui accedere per la compilazione del questionario su pagine web dedicate e protette. Le agenzie hanno inviato la lettera e il link al questionario ai propri lavoratori in somministrazione, a tempo determinato e a tempo indeterminato, in possesso di un indirizzo email valido e attivo<sup>2</sup>.

Per quanto concerne le modalità di somministrazione, d'accordo con le agenzie, si è avviata una prima somministrazione nei mesi di giugno e luglio 2017 e si è poi proceduto all'invio di due sollecitazioni rispettivamente nella prima settimana del mese di settembre e di ottobre 2017.

In totale sono stati contattati più di 112.420 lavoratori<sup>3</sup>, pari a circa il 25% del totale dei lavoratori in somministrazione in Italia<sup>4</sup>. L'attività di somministrazione del questionario attraverso le due *call* ha permesso di ottenere una partecipazione di 14.779 lavoratori. Da un'analisi preliminare delle risposte sono stati esclusi 2.345 questionari, in quanto incompleti o con dati non considerati attendibili. L'indagine è stata quindi realizzata su 12.420 lavoratori, pari all'11% del totale dei lavoratori contattati e al 2,8% del totale dei lavoratori in somministrazione in Italia<sup>5</sup>.

Rispetto al primo rapporto, realizzato nel 2016, il numero di agenzie che hanno partecipato è cresciuto (da 17 a 22), così come il numero di partecipanti all'indagine (da 10.019 a 12.420).

Il campione è stato suddiviso in tre tipologie:

1. i lavoratori a tempo determinato (da ora in poi indicati con l'acronimo "TD");
2. i lavoratori a tempo indeterminato, precedenti l'entrata in vigore dei primi due decreti del c.d. Jobs Act (marzo 2015) (da ora in poi indicati con l'acronimo "TI-pre");
3. lavoratori a tempo indeterminato assunti a partire dal mese di marzo 2015 e, quindi, con le nuove cornici legislative legate al c.d. Jobs Act (da ora in poi indicati con l'acronimo "TI-post").

Per descrivere il benessere e la qualità della vita lavorativa dei lavoratori in somministrazione sono state rilevate sei questioni principali ritenute particolarmente rilevanti; per ciascuna questione si sono esaminate una serie di dimensioni specifiche, ognuna delle quali è stata misurata attraverso un numero variabile di item/domande riconducibili ad esse.

Di seguito si presentano le sei tematiche analizzate e le relative dimensioni utilizzate per misurare.

<sup>2</sup> Le agenzie di grande dimensione hanno coinvolto soltanto un campione dei propri lavoratori.

<sup>3</sup> Il dato non è completo in quanto alcune agenzie non hanno fornito il dato definitivo dei lavoratori contattati.

<sup>4</sup> I lavoratori in somministrazione nel terzo trimestre del 2017 erano 443.408 di cui 406.156 a tempo determinato e 37.252 a tempo indeterminato (fonte Assolavoro su dati Forma.Temp, Istat RCFL).

<sup>5</sup> I 12.420 questionari indicati non sono tutti completi, ma sono quelli utilizzati per la maggioranza delle elaborazioni; per alcune sezioni, invece, il numero di questionari utilizzati è inferiore. I questionari completi al 100% sono stati 7.391.

## 1. Le caratteristiche del lavoro

Le caratteristiche del lavoro consentono di evidenziare il contesto in cui si sta svolgendo la missione che può generare malessere o benessere; a tal fine sono state scelte quattro dimensioni di analisi:

- a) la pressione temporale - la percezione della quantità di lavoro da svolgere rispetto al tempo a disposizione;
- b) l'autonomia - la percezione del grado di discrezionalità che si ha nelle attività da svolgere;
- c) i conflitti - la percezione di relazioni conflittuali o particolarmente critiche con i colleghi nel posto di lavoro;
- d) le richieste relazionali - la percezione di dover far fronte a richieste pressanti da parte di altre persone sul lavoro.

## 2. Il burnout (o stress lavorativo cronico) e la discriminazione

Il burnout (o stress lavorativo cronico) è un indicatore del malessere del lavoratore e può essere misurato attraverso tre dimensioni:

- a) l'esaurimento - la sensazione di aver consumato le proprie energie fisiche e psicologiche sul lavoro;
- b) l'interpersonal strain - il distacco psicologico dalle relazioni con gli altri, causato dalle pressioni sociali sul lavoro;
- c) la discriminazione percepita in quanto lavoratore in somministrazione.

## 3. L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative

L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative sono indicatori della visione del proprio lavoro e del proprio futuro e possono essere misurate attraverso tre dimensioni:

- a) la job insecurity - la percezione dell'incertezza del proprio futuro lavorativo e della possibilità di perdere il lavoro;
- b) il turnover - l'intenzione del lavoratore di abbandonare il proprio lavoro e di cercare attivamente altre opportunità lavorative;
- c) il commitment strumentale - il legame strumentale della persona con il lavoro basato sulla mancanza di alternative.

## 4. Il dual commitment e il supporto organizzativo

Il commitment e il supporto organizzativo sono dimensioni che descrivono il legame del lavoratore con l'organizzazione. Nel caso particolare del lavoratore in somministrazione è possibile parlare di dual commitment e duplice supporto organizzativo in quanto il lavoratore sviluppa legami organizzativi, affettivi e normativi sia con l'agenzia, sia con l'azienda in cui sta svolgendo la missione. Tali peculiarità possono essere misurate attraverso sei dimensioni:

- a) il supporto organizzativo dell'agenzia percepito del lavoratore - esprime il sostegno dell'agenzia nei confronti del lavoratore ed il grado con cui l'agenzia valorizza i contributi del lavoratore e si preoccupa del suo benessere;
- b) il supporto organizzativo dell'azienda utilizzatrice percepito del lavoratore - esprime il sostegno dell'azienda utilizzatrice nei confronti del lavoratore ed il grado con cui l'impresa utilizzatrice valorizza i contributi del lavoratore e si preoccupa del suo benessere;
- c) il commitment affettivo di agenzia - il legame affettivo che il lavoratore ha maturato nei confronti dell'agenzia e che fonda il senso di appartenenza e il coinvolgimento con essa;

- d) il commitment affettivo di azienda - il legame affettivo che il lavoratore ha maturato nei confronti dell'azienda utilizzatrice e che facilita il coinvolgimento negli obiettivi organizzativi;
- e) il commitment normativo di agenzia - esprime il sentimento di obbligo morale, di responsabilità che porta i lavoratori a rimanere presso l'agenzia, perché lo percepiscono come un loro dovere;
- f) il commitment normativo di azienda - esprime il sentimento di obbligo morale, di responsabilità che porta i lavoratori a rimanere presso l'azienda utilizzatrice, perché lo percepiscono come un loro dovere.

## 5. La soddisfazione generale

La soddisfazione generale è l'indicatore che descrive il benessere e la dedizione dei lavoratori e può essere misurato attraverso quattro dimensioni:

- a) l'engagement, (ossia la dedizione, l'impegno ed il coinvolgimento emotivo nello svolgimento dell'attività lavorativa);
- b) la soddisfazione del rapporto con l'agenzia;
- c) la soddisfazione per la missione in corso;
- d) la soddisfazione dell'esperienza come lavoratore in somministrazione (rispetto a premi, crescita professionale, opportunità di migliorare il proprio lavoro).

## 6. La soddisfazione di specifici bisogni

La soddisfazione di specifici bisogni è l'indicatore che descrive il grado di appagamento dei lavoratori rispetto ad una serie di aspetti particolari e può essere misurata attraverso tre dimensioni:

- a) la soddisfazione per la retribuzione<sup>6</sup>;
- b) la soddisfazione per le eventuali iniziative di formazione;
- c) la soddisfazione per gli eventuali aiuti ricevuti da Ebitemp (sostegno al reddito e alla maternità, stipula di mutuo e assicurazione, tutela sanitaria, indennità per infortunio, agevolazioni e prestiti).

La realizzazione del secondo rapporto sul benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione è stata resa possibile grazie alla fattiva collaborazione delle 22 agenzie per il lavoro che hanno accettato di partecipare alla ricerca. Gli autori del rapporto e lo staff di ricerca intendono ringraziare per la collaborazione: Claudio Soldà di Adecco, Elisabetta Randellini di Alma, Gianni Scaperrotta e Daniela Spaziano di Articolo 1, Stefano Monguzzi di AxL, Riccardo Mazzei di Best Engage, Paola Crivellin di Etjca, Luisa Maietta di Generazione Vincente, Antonio Bonardo di Gi Group, Mirella Laccetti di Humangest, Francesca Vitali di Kelly Services, Barbara Martelli di Lavoropiù, Daniela Caputo e Silvia Bordiga di Manpower, Daniela Giorgis di Oggi Lavoro, Silvia Dellabianca di Openjobmetis, Maurizio Zavattari di Quanta, Rossella Fasola di Randstad, Giovanni Tortoreto di Relizont, Marco Pagano di Risorse, Carlotta Rinaldi di Staff, Giuseppe Garesio di Synergie Italia, Francesco Gordiani di Tempor, Giuseppe Venier e Alessandra Boscolo di Umana.

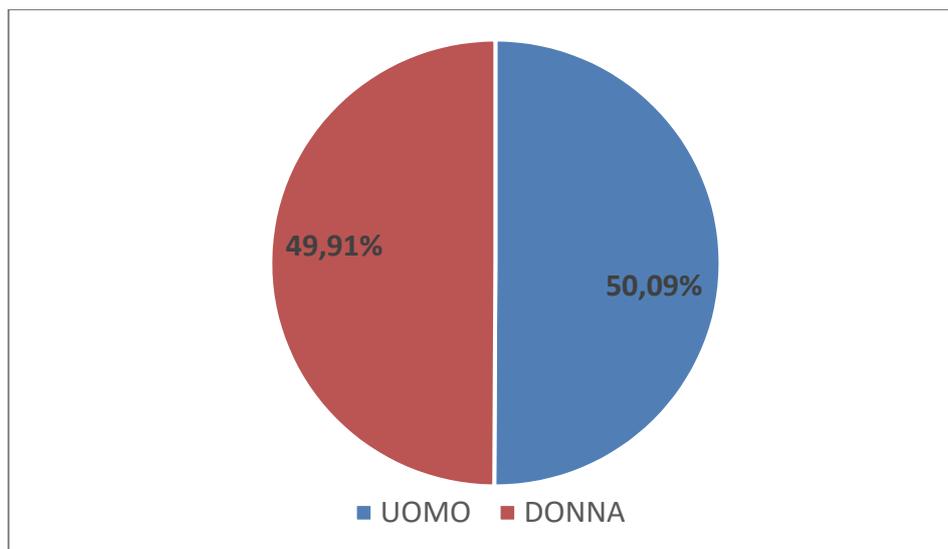
---

<sup>6</sup> La componente fissa della retribuzione è ancorata a obblighi contrattuali e, quindi, non discrezionale.

## 1. La socio-demografia dei lavoratori in somministrazione

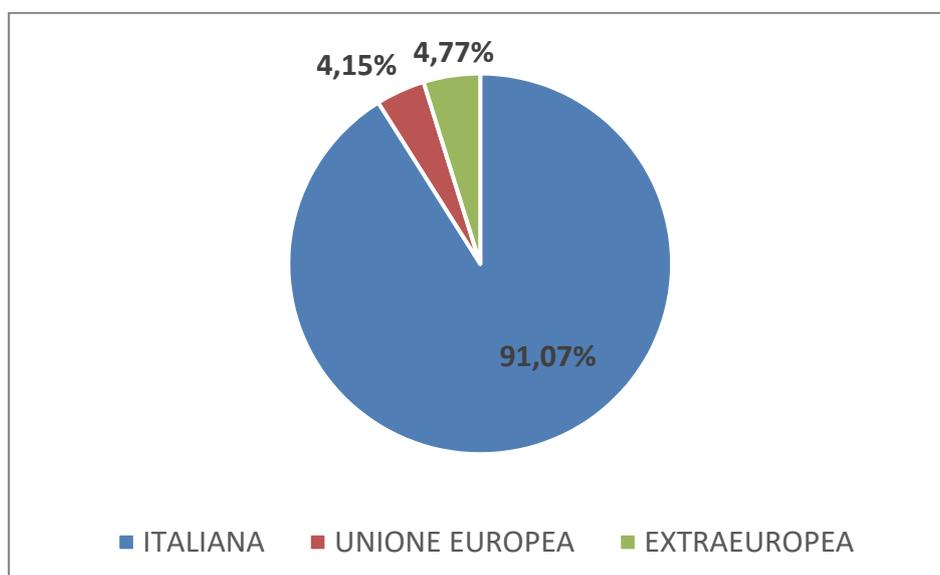
I lavoratori che hanno partecipato all'indagine sono egualmente distribuiti in termini di genere.

**Grafico 1.1 - Il genere dei lavoratori in somministrazione coinvolti nell'indagine**



La maggioranza dei lavoratori che ha partecipato all'indagine è di nazionalità italiana con il 93% dei rispondenti.

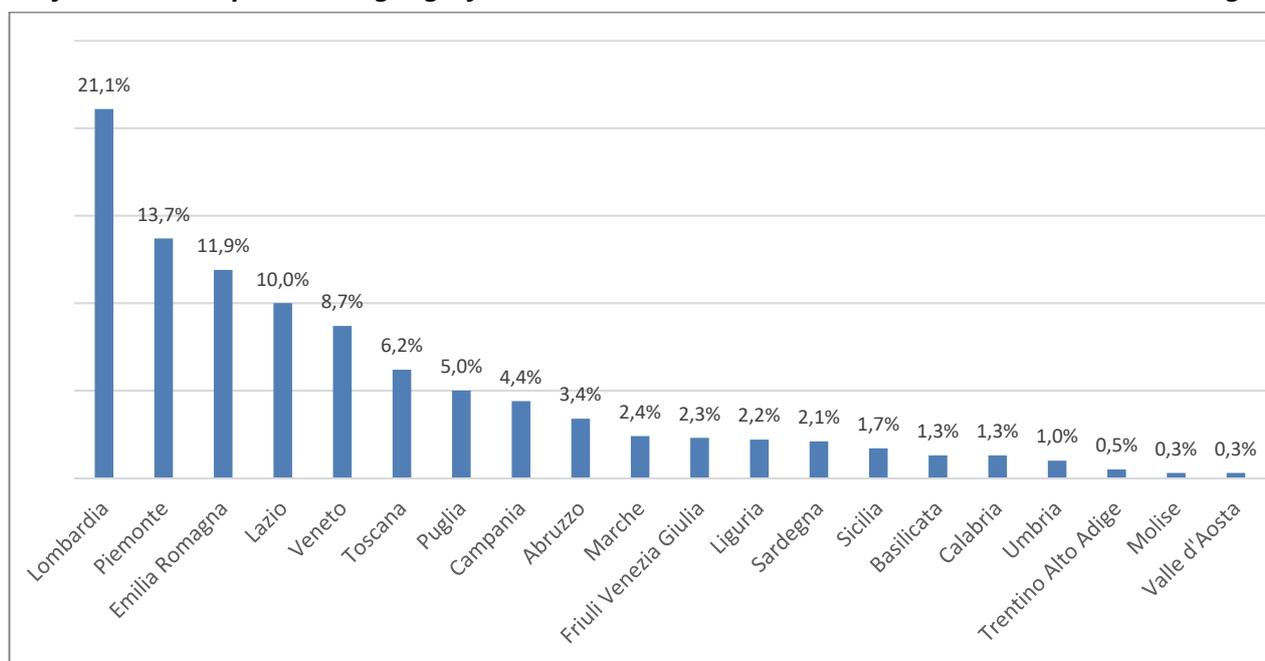
**Grafico 1.2 - La nazionalità dei lavoratori in somministrazione coinvolti nell'indagine**



Il campione, come nella precedente rilevazione, sottostima i lavoratori stranieri che secondo i dati INAIL del 2016, rappresentano circa il 22% dei lavoratori in somministrazione in Italia. Questa distorsione del campione è probabilmente causata da due elementi legati alla metodologia di ricerca. Il primo è che molti lavoratori stranieri non sono ancora in possesso di un indirizzo email (condizioni necessaria per accedere al link e compilare il questionario). Il secondo elemento è che il questionario presenta una struttura di domande, spesso non facilmente comprensibile da parte di lavoratori che non hanno una buona conoscenza della lingua italiana.

Per ciò che concerne **la ripartizione geografica dei lavoratori**, emerge che la maggior parte dei rispondenti svolge la propria missione nelle regioni del nord Italia: Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna e nel Lazio, seguono il Veneto, la Toscana e la Campania, chiude la Valle d'Aosta. Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, il campione è abbastanza rappresentativo dell'universo.

**Grafico 1.3 - La ripartizione geografica dei lavoratori in somministrazione coinvolti nell'indagine**



Per quanto concerne **la ripartizione dei lavoratori per forma contrattuale** emerge che l'84,99% del campione è composto da lavoratori in somministrazione a tempo determinato, mentre il 15% ha un contratto a tempo indeterminato con l'agenzia (4,58% TI-pre e 10,43% TI-post).

**Tavola 1.1 - La ripartizione per forma contrattuale dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine**

	val.	%
Lavoratori TD	10.556	84,99
Lavoratori TI-pre	569	4,58
Lavoratori TI-post	1.295	10,43
	12.420	100,00

Per quanto riguarda i lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato, è interessante notare che il 69% di questi è stato assunto da marzo 2015 in poi, ovvero dopo l'approvazione della legge di stabilità (TI-post).

**Tavola 1.2 - I lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato che hanno partecipato all'indagine (% prima e dopo legge di stabilità 2015)**

	val.	%
Assunti fino a febbraio 2015	569	30,52
Assunti da marzo 2015	1.295	69,48
	1.864	100,00

Per quanto riguarda **la ripartizione per titolo di studi** non emergono particolari differenze tra le diverse tipologie di contratto. La maggioranza dei lavoratori ha un diploma di istruzione superiore (TD, 46,44%; TI-pre 48,15% e TI-post, 45,95%). Inferiore all'1% è il numero di lavoratori con la licenza elementare (in tutte le tipologie). I laureati sono circa il 20% tra i lavoratori a TD, il 26% tra i lavoratori TI-pre e circa il 23% tra i lavoratori TI-post.

**Tavola 1.3 - Il titolo di studio dei lavoratori in somministrazione**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Licenza elementare	0,36	0,18	0,77
Licenza media	19,51	14,41	18,15
Qualifica professionale	11,26	9,50	9,73
Diploma di istruzione superiore	46,44	48,15	45,95
Diploma di laurea a ciclo unico	2,50	3,51	2,63
Diploma di laurea triennale	9,65	12,30	8,80
Diploma di laurea magistrale	7,98	9,84	11,27
Dottorato/Master	2,30	2,11	2,70
	100,00	100,00	100,00

Per quanto riguarda **la mansione svolta dai lavoratori in somministrazione** presso le diverse aziende utilizzatrici, emergono situazioni differenziate a seconda della tipologia di contratto. Tra i lavoratori TD il profilo più presente nel campione è l'operatore specializzato/artigiano (22,33%), seguito dalla professione esecutiva d'ufficio (17,83%) e dall'operaio generico (16,51%). Tra i lavoratori TI, la percentuale degli operai generici è meno rilevante ed assume maggiore rilievo, insieme al profilo dell'operaio specializzato e della professione esecutiva nel lavoro di ufficio, anche la professione tecnica/informatica.

**Tavola 1.4 - La mansione/profilo professionale svolto presso l'azienda utilizzatrice**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Professione di elevata specializzazione	4,11	2,59	7,01
Professione tecnica/informatica	4,96	15,34	17,18
Infermiere	1,89	2,19	0,90
Professione esecutiva lavoro di ufficio	17,83	27,49	18,08
Professione qualificata commercio/servizi	11,88	9,56	9,26
Operatore socio-sanitario/assistenziale	2,65	4,38	1,44
Operatore specializzato/artigiano	22,33	11,75	19,06
Operaio generico	16,51	8,37	10,79
Tecnico delle professioni socio-sanitarie	1,45	2,59	0,63
Altro	16,39	15,74	15,65
	100,00	100,00	100,00

Per quanto riguarda i **settori presso cui svolgono la loro missione i lavoratori**, emerge una situazione differenziata a seconda della tipologia contrattuale.

**Tavola 1.5 - Il settore economico in cui opera l'azienda utilizzatrice**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Pubblica amministrazione	5,45	8,76	6,02
Industria manifatturiera	35,83	20,72	35,16
Utilities	5,25	11,16	4,05
Costruzioni	1,75	0,80	1,08
Commercio	14,54	9,76	11,51
Sanità e assistenza sociale	8,43	10,76	5,48
Servizi bancari, assicurativi, finanziari, immobiliari	3,54	3,98	4,32
Servizi alberghieri, turistico, culturale, ristorazione	3,02	2,59	1,44
Servizi di informazione e telecomunicazione	5,35	16,13	15,83
Agricoltura	0,36	0,20	0,18
Altro	16,48	15,14	14,93
	100,00	100,00	100,00

I lavoratori TD operano prevalentemente nell'industria manifatturiera (35,83%) e nel commercio (14,54%), segue il settore sanitario e dell'assistenza sociale (8,43%).

Anche i lavoratori TI-post operano in modo significativo nell'industria manifatturiera (35,16%) e nel commercio (11,51%), ma un peso molto importante è svolto anche dai servizi di informazione e telecomunicazione (15,83%).

Tra i lavoratori TI-pre, invece la rilevanza dell'industria manifatturiera è meno rilevante (20,72%), così come il commercio (9,76%), mentre assume più importanza, rispetto alle altre due tipologie, il settore dei servizi di informazione e telecomunicazione (16,13%), delle utilities (11,16%).

Per quanto concerne **la dimensione dell'azienda presso cui i lavoratori svolgono la propria missione** non emergono particolari differenze tra le diverse tipologie contrattuali.

La maggioranza dei lavoratori in somministrazione opera presso aziende di grandi dimensioni (tra il 35% ed il 39%), seguono le aziende di medie dimensioni (circa il 25%). Nelle imprese di piccole dimensioni si riscontra una percentuale inferiore di lavoratori TI.

**Tavola 1.6 - La dimensione dell'azienda utilizzatrice**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Grandi (più di 500 lavoratori)	35,11	39,04	38,13
Medio-grandi (tra 250 e 500)	16,55	18,13	18,61
Medie (tra 50 e 250)	25,96	25,30	24,82
Piccole (fino a 50)	22,38	17,53	18,44
	100,00	100,00	100,00

In conclusione del paragrafo è interessante confrontare le caratteristiche dei lavoratori che hanno partecipato all'indagine nel 2017, con i risultati dell'indagine sviluppata nel 2016.

La situazione socio-demografica dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato alle due indagini è molto simile. Per quanto concerne la ripartizione per genere, per nazionalità dei lavoratori, per area geografica non emergono differenze, se non nell'ordine di pochi decimali.

Dove invece emergono significative differenze è nella composizione del campione per tipologia contrattuale, la percentuale dei lavoratori in somministrazione a tempo determinato è, infatti, salita di quasi 10 punti percentuali e tra i lavoratori a tempo indeterminato il peso dei TI-pre (quelli assunti prima di marzo 2015) si è ridimensionata.

**Tavola 1.7 - La ripartizione per forma contrattuale dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine (differenze 2016-2017)**

2016	val.	%
Lavoratori TD	7.547	75,32
Lavoratori TI-pre	1.054	10,53
Lavoratori TI-post	1.418	14,15
	10.019	100,00
<b>2017</b>	<b>val.</b>	<b>%</b>
Lavoratori TD	10.556	84,99
Lavoratori TI-pre	569	4,58
Lavoratori TI-post	1.295	10,43
	12.420	100,00

**Tavola 1.8 - I lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato che hanno partecipato all'indagine (differenze 2016-2017)**

2016	val.	%
Assunti fino a febbraio 2015	1.054	42,64
Assunti da marzo 2015	1.418	57,36
	2.472	100,00
<b>2017</b>	<b>val.</b>	<b>%</b>
Assunti fino a febbraio 2015	569	30,52
Assunti da marzo 2015	1.295	69,48
	1.864	100,00

Per quanto concerne le altre caratteristiche del campione, invece, non emergono particolari differenze tra l'universo del 2016 e quello del 2017.

Si è comunque ritenuto utile ed opportuno segnalare le differenze più evidenti mettendo a confronto le tavole relative alle due indagini, evidenziando in grassetto i dati che presentano differenze superiori al 3%.

**Tavola 1.9 - Il titolo di studio dei lavoratori in somministrazione (differenze 2016 - 2017)**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2016</b>	%	%	%
Licenza elementare	0,46	0,20	0,42
Licenza media	19,10	10,08	16,08
Qualifica professionale	11,56	8,00	8,11
Diploma di istruzione superiore	45,28	47,32	47,32
Diploma di laurea a ciclo unico	2,72	5,13	3,39
Diploma di laurea triennale	10,57	13,27	10,30
Diploma di laurea magistrale	7,95	12,20	11,28
Dottorato/Master	2,36	3,80	3,10
	100,00	100,00	100,00

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2017</b>	%	%	%
Licenza elementare	0,36	0,18	0,77
Licenza media	19,51	<b>14,41</b>	18,15
Qualifica professionale	11,26	9,50	9,73
Diploma di istruzione superiore	46,44	48,15	45,95
Diploma di laurea a ciclo unico	2,50	3,51	2,63
Diploma di laurea triennale	9,65	12,30	8,80
Diploma di laurea magistrale	7,98	<b>9,84</b>	11,27
Dottorato/Master	2,30	2,11	2,70
	100,00	100,00	100,00

**Tavola 1.10 - La mansione/profilo professionale svolto presso l'azienda utilizzatrice  
(differenze 2016 - 2017)**

<b>2016</b>	<b>Lavoratori TD</b> %	<b>Lavoratori TI-pre</b> %	<b>Lavoratori TI-post</b> %
Professione di elevata specializzazione	4,72	8,93	8,32
Professione tecnica/informatica	5,84	14,66	13,08
Infermiere/tecnico socio-sanitario	4,14	4,63	2,60
Operatore socio-sanitario/assistenziale	2,33	2,87	0,89
Professione esecutiva lavoro di ufficio	17,12	24,81	16,42
Professione qualificata commercio/servizi	11,94	8,49	9,96
Operatore specializzato/artigiano	22,23	13,68	25,33
Operaio generico	16,55	5,62	8,47
Altro	15,13	16,31	14,93
	100,00	100,00	100,00

<b>2017</b>	<b>Lavoratori TD</b> %	<b>Lavoratori TI-pre</b> %	<b>Lavoratori TI-post</b> %
Professione di elevata specializzazione	4,11	<b>2,59</b>	7,01
Professione tecnica/informatica	4,96	15,34	<b>17,18</b>
Infermiere	1,89	2,19	0,90
Tecnico delle professioni socio-sanitarie	1,45	2,59	0,63
Operatore socio-sanitario/assistenziale	2,65	4,38	1,44
Professione esecutiva lavoro di ufficio	17,83	27,49	18,08
Professione qualificata commercio/servizi	11,88	9,56	9,26
Operatore specializzato/artigiano	22,33	11,75	<b>19,06</b>
Operaio generico	<b>16,51</b>	8,37	10,79
Altro	16,39	15,74	15,65
	100,00	100,00	100,00

**Tavola 1.11 - Il settore economico in cui opera l'azienda utilizzatrice (differenze 2016 - 2017)**

2016	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Pubblica amministrazione	6,06	6,73	4,31
Industria manifatturiera	35,34	25,69	38,55
Utilities	3,12	5,51	4,23
Costruzioni	1,23	0,66	1,49
Commercio	15,36	9,48	11,00
Sanità e assistenza sociale	9,85	11,80	7,50
Servizi bancari, assicurativi, finanziari, immobiliari	3,62	3,86	3,87
Servizi alberghieri, turistico, culturale, ristorazione	4,11	0,88	1,27
Servizi di informazione e telecomunicazione	5,21	15,77	11,07
Agricoltura	0,56	0,22	0,07
Altro	15,54	19,40	16,64
	100,00	100,00	100,00

2017	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Pubblica amministrazione	5,45	8,76	6,02
Industria manifatturiera	35,83	<b>20,72</b>	<b>35,16</b>
Utilities	5,25	<b>11,16</b>	4,05
Costruzioni	1,75	0,80	1,08
Commercio	14,54	9,76	11,51
Sanità e assistenza sociale	8,43	10,76	5,48
Servizi bancari, assicurativi, finanziari, immobiliari	3,54	3,98	4,32
Servizi alberghieri, turistico, culturale, ristorazione	3,02	2,59	1,44
Servizi di informazione e telecomunicazione	5,35	16,13	<b>15,83</b>
Agricoltura	0,36	0,20	0,18
Altro	16,48	15,14	14,93
	100,00	100,00	100,00

**Tavola 1.12 - La dimensione dell'azienda utilizzatrice (differenze 2016 - 2017)**

2016	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Grandi (più di 500 lavoratori)	39,23	56,00	46,36
Medio-grandi (tra 250 e 500)	15,45	12,46	16,57
Medie (tra 50 e 250)	25,37	19,52	22,66
Piccole (fino a 50)	19,95	12,02	14,41
	100,00	100,00	100,00

2017	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Grandi (più di 500 lavoratori)	<b>35,11</b>	<b>39,04</b>	<b>38,13</b>
Medio-grandi (tra 250 e 500)	16,55	<b>18,13</b>	18,61
Medie (tra 50 e 250)	25,96	<b>25,30</b>	24,82
Piccole (fino a 50)	22,38	<b>17,53</b>	<b>18,44</b>
	100,00	100,00	100,00

## 2. Il percorso dei lavoratori in somministrazione

Il secondo obiettivo dell'indagine è stato quello di comprendere il percorso dei lavoratori in somministrazione del campione analizzato. A tal fine è stato chiesto a tutti i lavoratori di indicare la posizione ricoperta prima dell'attuale incarico.

L'analisi dei percorsi evidenzia una differenza significativa tra le persone assunte a tempo determinato rispetto a quelle assunte a tempo indeterminato.

Per quanto concerne i lavoratori TD, si nota come la maggior parte (39%) dichiarò di aver precedentemente lavorato presso altre aziende con altra tipologia contrattuale (contratto a tempo determinato, contratto a tempo indeterminato, altre forme contrattuali, stage/tirocinio); quasi il 31%, invece, aveva un contratto di somministrazione a tempo determinato presso un'altra agenzia, mentre il 28% era inoccupato.

La maggioranza dei lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato, invece, era precedentemente assunta dalla medesima agenzia con un contratto in somministrazione a tempo determinato (35% per i lavoratori TI-post e 32% per i lavoratori TI-pre) o aveva altre tipologie contrattuali con altre aziende (26% per i lavoratori TI-post e 32% per i lavoratori TI-pre).

Il 13% dei lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato TI-post era inoccupato; ciò evidenzia come in alcuni casi le agenzie assumano a tempo indeterminato senza "il passaggio" attraverso la somministrazione a tempo determinato.

**Tavola 2.1 - La posizione precedentemente ricoperta dai lavoratori in somministrazione**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Contratto som. t.d. presso altra agenzia	30,66	11,75	13,71
Contratto som. t.d. presso la stessa agenzia	-	32,19	35,42
Contratto som. t.i. presso altra agenzia	2,58	15,91	11,41
Altra tipologia contrattuale presso altra azienda	38,97	31,83	25,99
Inoccupato	27,79	8,32	13,47
	100,00	100,00	100,00

È interessante confrontare il percorso dei lavoratori che hanno partecipato all'indagine nel 2017, con i risultati dell'indagine sviluppata nel 2016.

Da questo confronto emerge come il percorso dei lavoratori TD che hanno partecipato all'indagine 2017 sia molto simile a quello della precedente rilevazione.

Il percorso dei lavoratori TI-pre, evidenzia, invece, alcune differenze. In particolare diminuisce in modo rilevante la percentuale dei lavoratori che precedentemente avevano un contratto di somministrazione a tempo determinato con la stessa agenzia (dal 45% al 32%), mentre raddoppia la percentuale di chi aveva un contratto a tempo indeterminato presso altra agenzia (dal 7% al 15,9%). Quest'ultimo dato evidenzia l'esistenza di un fenomeno interessante, quello della mobilità tra agenzie per il lavoro di lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato.

Il percorso dei lavoratori TI-post è quello che mostra i mutamenti più significativi tra una rilevazione e l'altra. In particolare quasi raddoppia la percentuale di lavoratori che prima erano inoccupati (da 7,89% al 13,47%) ed anche in questo caso diminuisce la percentuale di lavoratori che prima aveva un contratto di somministrazione a tempo determinato (dal 49% al 35%).

**Tavola 2.2 - La posizione precedentemente ricoperta dai lavoratori in somministrazione  
(differenze 2016 - 2017)**

<b>2016</b>	<b>Lavoratori TD</b> %	<b>Lavoratori TI-pre</b> %	<b>Lavoratori TI-post</b> %
Contratto som. t.d. presso altra agenzia	29,20	12,24	16,78
Contratto som. t.d. presso la stessa agenzia	-	45,06	49,36
Contratto som. t.i. presso altra agenzia	1,93	7,20	6,00
Altra tipologia contrattuale presso altra azienda	39,90	26,75	19,97
Inoccupato	28,97	8,75	7,89
	100,00	100,00	100,00

<b>2017</b>	<b>Lavoratori TD</b> %	<b>Lavoratori TI-pre</b> %	<b>Lavoratori TI-post</b> %
Contratto som. t.d. presso altra agenzia	30,66	11,75	<b>13,71</b>
Contratto som. t.d. presso la stessa agenzia	-	<b>32,19</b>	<b>35,42</b>
Contratto som. t.i. presso altra agenzia	2,58	<b>15,91</b>	<b>11,41</b>
Altra tipologia contrattuale presso altra azienda	38,97	<b>31,83</b>	<b>25,99</b>
Inoccupato	27,79	8,32	<b>13,47</b>
	100,00	100,00	100,00

### 3. Le relazioni tra lavoratori, agenzie, imprese utilizzatrici ed enti bilaterali

Il terzo obiettivo dell'indagine è stato quello di comprendere le relazioni tra lavoratori, agenzie per il lavoro, imprese utilizzatrici e enti bilaterali attraverso l'analisi del grado di "fedeltà" tra agenzia e lavoratore in somministrazione, della durata delle missioni e del grado di partecipazione ai servizi erogati dagli enti bilaterali.

Per quanto concerne **la durata della missione dei lavoratori in somministrazione** emerge la profonda diversità tra l'attività dei lavoratori a tempo determinato rispetto a quelli a tempo indeterminato.

La durata della missione dei lavoratori a tempo indeterminato è molto più lunga; per il 71% dei lavoratori TI-post e per l'84% dei lavoratori TI-pre la durata della missione è superiore ai sei mesi.

Per i lavoratori TD, invece, nel 43% dei casi la durata della missione è tra 1 e 6 mesi; nel 36% dei casi superiore ai sei mesi e solo nel 22% dei casi inferiore al mese.

**Tavola 3.1 - La data di inizio della missione corrente dei lavoratori coinvolti nell'indagine**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Meno di un mese	21,82	7,37	9,53
Da 1 a 6 mesi	43,21	8,57	19,79
Più di 6 mesi	36,97	84,06	70,68
	100,00	100,00	100,00

Anche per quanto riguarda **la durata del rapporto tra lavoratore ed agenzie per il lavoro** emerge una significativa differenza tra lavoratori TD e lavoratori TI.

La maggioranza dei lavoratori TD è legato contrattualmente all'agenzia per il lavoro da meno di sei mesi (42%), pochi invece ha un rapporto che dura da più di due anni (13,3%).

La situazione dei lavoratori TI-post è di fatto capovolta, la maggioranza ha un rapporto da più di due anni e pochi, invece, hanno rapporti da meno di 12 mesi (12%).

La situazione dei lavoratori TI-pre, ovviamente, è per sua natura caratterizzata da un rapporto di lunga durata.

**Tavola 3.2 - La durata del rapporto tra lavoratore e agenzia**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
	%	%	%
Meno di 6 mesi	41,14	(1,45)*	12,12
Da 6 a 12 mesi	27,73	(1,63)*	15,06
Da 13 a 24 mesi	17,83	4,70	26,39
Più di 24 mesi	13,30	92,22	46,43
	100,00	100,00	100,00

\* le percentuali sono riferite a pochi rispondenti e presumibilmente si tratta di un errore di interpretazione della domanda (ad esempio confusione tra contratto con agenzia e missione presso azienda). I numeri irrisori legati a tali errori di interpretazione non influenzano comunque la significatività generale degli altri valori.

Per quanto riguarda il **turnover dei lavoratori in somministrazione**, misurato dal numero di agenzie con cui i lavoratori hanno avuto rapporti, emerge una significativa differenza tra le diverse tipologie contrattuali.

I lavoratori a tempo determinato evidenziano una spiccata mobilità tra agenzie, più del 40% ha lavorato per più di due agenzie, mentre solo il 24% ha operato con una sola agenzia.

Per i lavoratori a tempo indeterminato il turnover è tendenzialmente meno accentuato, ma non in modo particolarmente significativo. Anche le differenze tra lavoratori Ti-pre e Ti post non sono molto evidenti.

**Tavola 3.3 - Il turnover dei lavoratori (il numero di agenzie presso cui i lavoratori sono stati in servizio)**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
1 (l'attuale)	24,19	35,56	40,95
2	34,46	29,48	26,02
Più di 2	41,35	34,96	33,03
	100,00	100,00	100,00

La maggioranza dei lavoratori in somministrazione del campione dichiara di aver partecipato a programmi di formazione promossi dalla propria agenzia e/o grazie ai fondi degli enti bilaterali. Anche in questo caso è interessante operare un confronto con il livello di soddisfazione rispetto alle iniziative di formazione, dove i lavoratori maggiormente soddisfatti risultano quelli TD e quelli TI-post, riportando punteggi significativamente più alti.

Per quanto riguarda la **partecipazione ai servizi messi a disposizione degli enti bilaterali** (Formatemp e Ebitemp) emerge che quasi la metà dei lavoratori intervistati ha partecipato ad attività di formazione, con percentuali abbastanza simili tra le tre diverse tipologie contrattuali.

Per ciò che attiene invece i servizi di Ebitemp si osserva una differenza tra lavoratori TD e TI.

I lavoratori TD che hanno usufruito dei servizi di Ebitemp sono pari all'11%, mentre i lavoratori TI-post sono il 23%. Quelli che utilizzano con maggiore frequenza i servizi Ebitemp sono i lavoratori TI-pre (34%).

**Tavola 3.4 - La partecipazione a programmi di formazione**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Si	47,81	51,80	48,74
No	52,19	48,20	51,26
	100,00	100,00	100,00

**Tavola 3.5 - L'utilizzo di prestazioni/servizi di Ebitemp**

	Lavoratori TD %	Lavoratori TI-pre %	Lavoratori TI-post %
Si	11,11	34,27	23,11
No	88,89	65,73	76,89
	100,00	100,00	100,00

In conclusione è interessante confrontare se e come cambiano le relazioni tra lavoratori, agenzie, imprese utilizzatrici e enti bilaterali tra le indagini realizzate nel 2016 e nel 2017.

Per quanto concerne **la durata della missione dei lavoratori in somministrazione** non emergono particolari differenze tra i risultati dei lavoratori TD, molto limitati sono infatti gli scostamenti tra le due rilevazioni. Anche per i lavoratori TI-pre non emergono particolari differenze tra le due rilevazioni; salvo un ridimensionamento delle missioni da uno a sei mesi (da 15,21% all'8,57%).

Per i lavoratori TI-post tra le due rilevazioni si assiste ad una profonda modifica legata al rilevante incremento delle missioni superiori a sei mesi che passano dal 38% al 70%.

**Tavola 3.6 - La data di inizio della missione corrente dei lavoratori coinvolti nell'indagine (differenze 2016 - 2017)**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2016</b>	%	%	%
Meno di un mese	18,44	4,75	6,68
Da 1 a 6 mesi	42,23	15,21	54,76
Più di 6 mesi	39,33	80,04	38,56
	100,00	100,00	100,00

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2017</b>	%	%	%
Meno di un mese	<b>21,82</b>	7,37	9,53
Da 1 a 6 mesi	43,21	<b>8,57</b>	<b>19,79</b>
Più di 6 mesi	36,97	<b>84,06</b>	<b>70,68</b>
	100,00	100,00	100,00

Anche per quanto riguarda **la durata del rapporto tra lavoratore ed agenzie per il lavoro** non emergono particolari differenze tra i risultati dei lavoratori TD, molto limitati sono infatti gli scostamenti tra le due rilevazioni. L'incremento riscontrato per i lavoratori TI-pre, tra le due rilevazioni, è fisiologico, visto che si tratta di contratti stipulati nel 2015.

**Tavola 3.7 - La durata del rapporto tra lavoratore e agenzia (differenze 2016 - 2017)**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2016</b>	%	%	%
Meno di 6 mesi	41,50	(0,80)*	21,82
Da 6 a 12 mesi	27,08	(1,70)*	31,77
Da 13 a 24 mesi	18,00	31,50	21,61
Più di 24 mesi	13,42	66,00	24,80
	100,00	100,00	100,00

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2017</b>	%	%	%
Meno di 6 mesi	41,14	(1,45)*	<b>12,12</b>
Da 6 a 12 mesi	27,73	(1,63)*	<b>15,06</b>
Da 13 a 24 mesi	17,83	<b>4,70</b>	<b>26,39</b>
Più di 24 mesi	13,30	<b>92,22</b>	<b>46,43</b>
	100,00	100,00	100,00

\* le percentuali sono riferite a pochi rispondenti e presumibilmente si tratta di un errore di interpretazione della domanda (ad esempio confusione tra contratto con agenzia e missione presso azienda). I numeri irrisori legati a tali errori di interpretazione non influenzano la significatività generale degli altri valori.

Per quanto attiene, invece, ai lavoratori TI-post è possibile evidenziare un incremento significativo dei rapporti superiori ai 24 mesi (dal 24,8% al 46,43%) ed una contestuale riduzione sia dei rapporti inferiori ai sei mesi, sia di quelli tra i sei ed i dodici mesi.

Per quanto concerne il **turnover dei lavoratori** emerge una significativa differenza tra i risultati delle due rilevazioni; si assiste, infatti, ad un sensibile ridimensionamento del grado di fedeltà tra lavoratore ed agenzia, riscontrato nella rilevazione del 2016.

Tra i lavoratori TD la percentuale dei "fedeli" (quelli che hanno lavorato per una sola agenzia), passano dal 58% al 24%; per i lavoratori TI-post e TI-pre il ridimensionamento percentuale dei fedeli è meno drastico, ma in ogni caso significativo.

**Tavola 3.8 - Il turnover dei lavoratori (il numero di agenzie presso cui i lavoratori sono stati in servizio) (differenze 2016 - 2017)**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2016</b>	%	%	%
1 (l'attuale)	58,53	59,06	52,30
2	21,54	22,49	23,85
Più di 2	19,93	18,45	23,85
	100,00	100,00	100,00

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2017</b>	%	%	%
1 (l'attuale)	<b>24,19</b>	<b>35,56</b>	<b>40,95</b>
2	<b>34,46</b>	<b>29,48</b>	26,02
Più di 2	<b>41,35</b>	<b>34,96</b>	<b>33,03</b>
	100,00	100,00	100,00

Per quanto riguarda la **partecipazione a programmi di formazione** emerge che la percentuale dei lavoratori che sono stati coinvolti in attività di formazione è aumentato.

Non è stato possibile, invece, effettuare un confronto sulla partecipazione ai servizi Ebitemp in quanto tale domanda non è stata fatta nel corso dell'indagine 2016.

**Tavola 3.9 - La partecipazione a programmi di formazione**

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2016</b>	%	%	%
Si	42,79	44,86	43,51
No	57,21	55,14	56,49
	100,00	100,00	100,00

	Lavoratori TD	Lavoratori TI-pre	Lavoratori TI-post
<b>2017</b>	%	%	%
Si	47,81	51,80	48,74
No	52,19	48,20	51,26
	100,00	100,00	100,00

## 4. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione

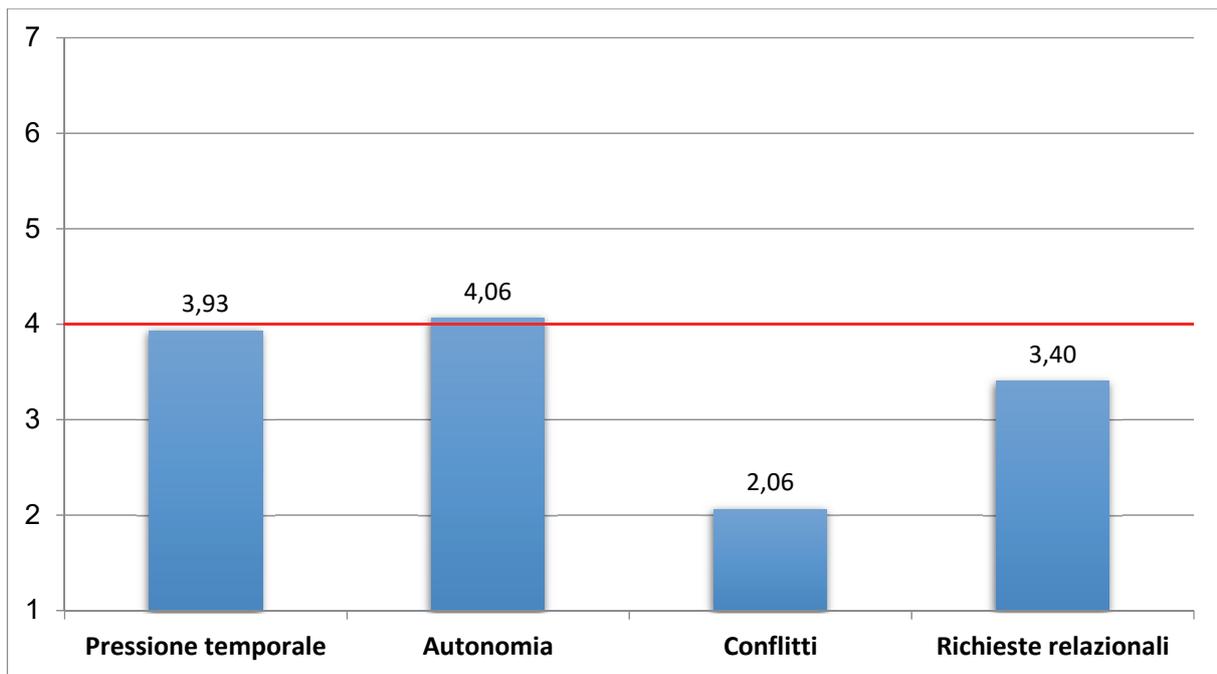
In questo paragrafo sono presentati i valori medi ottenuti sulle diverse questioni scelte per misurare il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione in Italia.

### 1. Le caratteristiche del lavoro

Le caratteristiche del lavoro consentono di evidenziare il contesto in cui si sta svolgendo la missione che può generare malessere o benessere; a tal fine sono state scelte quattro dimensioni di analisi:

- la pressione temporale - la percezione della quantità di lavoro da svolgere rispetto al tempo a disposizione;
- l'autonomia - la percezione del grado di discrezionalità che si ha nelle attività da svolgere;
- i conflitti - la percezione di relazioni conflittuali o particolarmente critiche con i colleghi nel posto di lavoro;
- le richieste relazionali - la percezione di dover far fronte a richieste pressanti da parte di altre persone sul lavoro.

**Grafico 4.1 - Le caratteristiche del lavoro**



**Box 4.1** - In relazione alle caratteristiche del lavoro, hanno una valenza “positiva”: i valori bassi associati alla pressione temporale, ai conflitti e alle richieste personali e i valori elevati associati all’autonomia. Più nel dettaglio, infatti: minore è il valore associato alla pressione temporale, minore è la percezione della quantità di lavoro da svolgere rispetto al tempo a disposizione; minore è quello legato ai conflitti, minore è la percezione di relazioni contrattuali; minore è quello relativo alle richieste relazionali, minore è a percezione di dover far fronte a richieste pressanti; maggiore è l’autonomia, maggiore è la percezione del grado di discrezionalità nelle attività da svolgere.

Relativamente a tali caratteristiche emerge una situazione positiva. Non sono evidenti, infatti, segnali di percezioni di relazioni conflittuali, o particolarmente critiche, con i colleghi sul posto di

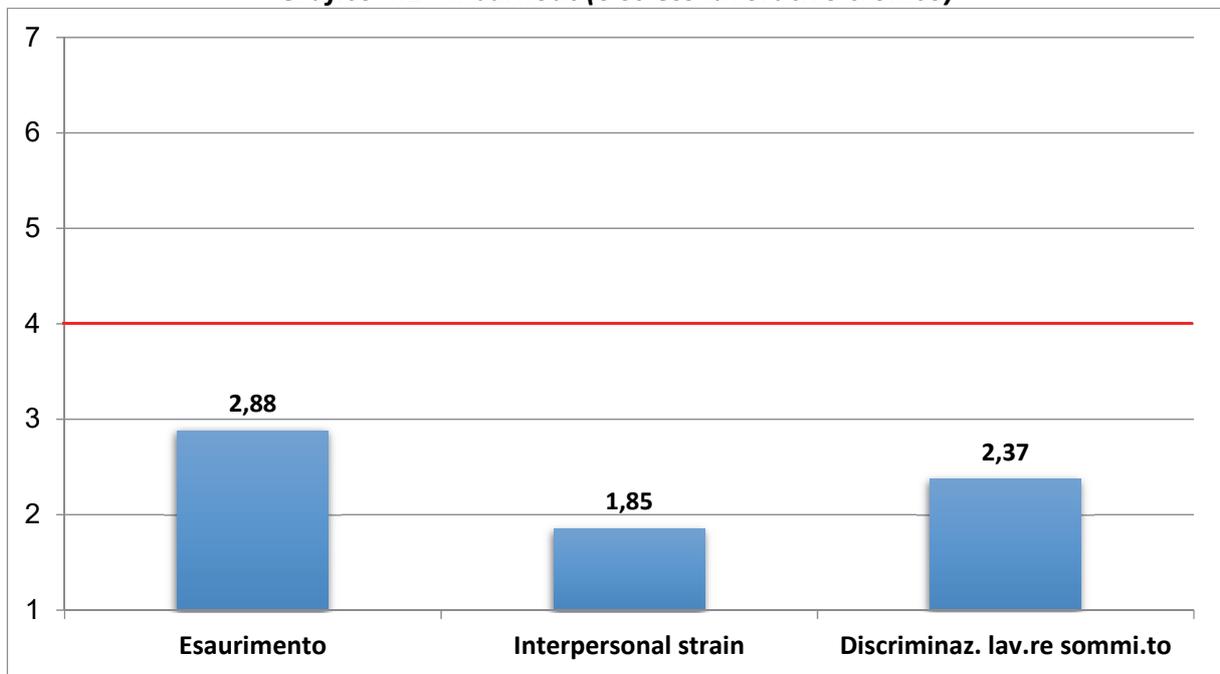
lavoro, con un valore medio rilevato che è vicino al limite inferiore della scala. Nella media, e come tali non preoccupanti, sono le percezioni relative alla pressione sui tempi di esecuzione del lavoro e quelle relative alle richieste relazionali da parte di colleghi o superiori. Superiore seppur di poco rispetto al valore medio risulta, invece, la percezione sul grado di discrezionalità e autonomia nello svolgimento di compiti di lavoro.

## 2. Il burnout (o stress lavorativo cronico) e la discriminazione

Il burnout (o stress lavorativo cronico) e la discriminazione sono un indicatore del malessere del lavoratore e possono essere misurati attraverso tre dimensioni:

- l'esaurimento - la sensazione di aver consumato le proprie energie fisiche e psicologiche sul lavoro;
- l'interpersonal strain - il distacco psicologico dalle relazioni con gli altri, causato dalle pressioni sociali sul lavoro;
- la discriminazione percepita in quanto lavoratore in somministrazione.

**Grafico 4.2 - Il burnout (o stress lavorativo cronico)**



**Box 4.2** - In relazione alle dimensioni dello stress lavorativo cronico o burnout, hanno una valenza "positiva": i valori bassi associati all'esaurimento (sensazione di aver consumato energie fisiche e psicologiche sul lavoro) e al c.d. *interpersonal strain* (la sensazione di distacco psicologico dalle relazioni con gli altri, causato dalle pressioni sociali sul lavoro). In relazione alla discriminazione ha valenza positiva un valore basso.

Per quanto riguarda l'analisi dei livelli di **burnout** si rilevano valori medi molto bassi e molto lontani dal rilevare fenomeni patologici preoccupanti: sono, infatti, vicini al limite inferiore della scala sia la sensazione di esaurimento, sia il c.d. *interpersonal strain*.

Molto bassa è anche la **percezione del sentirsi discriminato** sul posto di lavoro in relazione all'essere un lavoratore in somministrazione. La percezione è nella discriminazione nei confronti di lavoratori assunti con differenti tipologie contrattuali e direttamente dall'azienda utilizzatrice e quindi si manifesta nel contesto di svolgimento del lavoro.

### 3. L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative

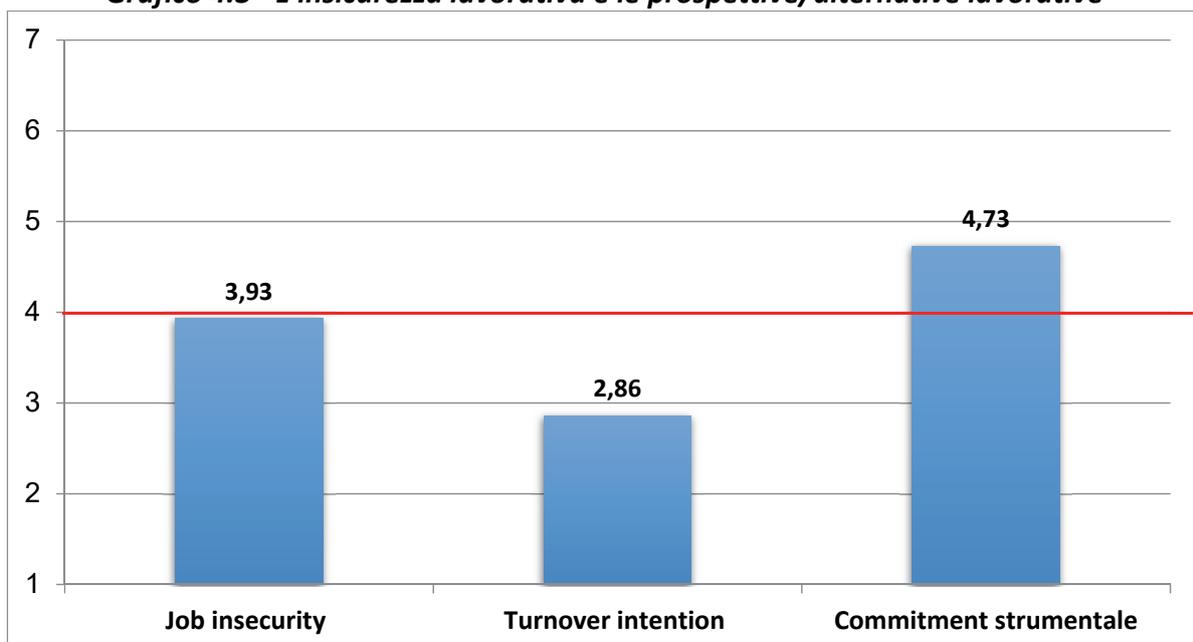
L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative è un indicatore della visione del proprio lavoro e del proprio futuro e possono essere misurate attraverso tre dimensioni:

- la job insecurity - la percezione dell'incertezza del proprio futuro lavorativo e della possibilità di perdere il lavoro;
- il turnover intention - l'intenzione del lavoratore di abbandonare il proprio lavoro e di cercare attivamente altre opportunità lavorative;
- il commitment strumentale - il legame strumentale della persona con il lavoro basato sulla mancanza di alternative.

Dall'analisi delle risultanti relative all'insicurezza lavorativa e alla presenza (o semplice percezione della stessa) di alternative lavorative a disposizione del lavoratore in somministrazione emergono alcuni segnali da monitorare, anche se non particolarmente preoccupanti (grafico 4.3). Tali criticità sono comunque parzialmente interpretabili anche con le caratteristiche di maggiore insicurezza in generale legate a forme contrattuali considerate più "precarie" rispetto ad altri contratti di lavoro. Il valore più negativo è legato alla dimensione del commitment strumentale: i lavoratori percepiscono come "necessario" e indispensabile il proprio lavoro, ma è un legame esclusivamente strumentale che si rafforza in assenza di alternative percorribili.

Valori nella media, ma che comunque segnalano una situazione di incertezza, sono invece quelli relativi alla *job insecurity*, al rischio di perdere il lavoro in un futuro prossimo. Sulla base di queste considerazioni sono da leggersi le intenzioni relative alla ricerca di un nuovo lavoro. Il dato molto basso è correlato all'elevato *commitment strumentale*, alla percezione di assenza di alternative a disposizione e come tale non particolarmente positivo: i lavoratori in somministrazione non sono impegnati nella ricerca di un nuovo lavoro non (solo) perché legati e coinvolti dall'impiego attuale, ma soprattutto per l'elevata percezione di non avere alternative a disposizione.

**Grafico 4.3 - L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative**



**Box 4.3** - In relazione alle dimensioni dell'insicurezza e delle alternative lavorative, hanno una valenza "positiva" valori più bassi relativi alla *job insecurity* (incertezza sul futuro, rischio di perdere il lavoro), al *turnover intention* (intenzione di cambiare lavoro nel prossimo futuro, ricerca attiva di nuovo lavoro) e al commitment strumentale (sensazione di assenza di alternative lavorative disponibili).

#### 4. Il dual commitment e il supporto organizzativo

Il commitment e il supporto organizzativo sono dimensioni che descrivono il legame del lavoratore con l'organizzazione. Nel caso particolare del lavoratore in somministrazione è possibile parlare di dual commitment e duplice supporto organizzativo in quanto il lavoratore sviluppa legami organizzativi, affettivi e normativi sia con l'agenzia sia con l'azienda in cui sta svolgendo la missione. Tali peculiarità possono essere misurate attraverso sei dimensioni:

- a) il supporto organizzativo dell'agenzia percepito del lavoratore - esprime il sostegno dell'agenzia nei confronti del lavoratore ed il grado con cui l'agenzia valorizza i contributi del lavoratore e si preoccupa del suo benessere;
- b) il supporto organizzativo dell'azienda utilizzatrice percepito del lavoratore - esprime il sostegno dell'azienda utilizzatrice nei confronti del lavoratore ed il grado con cui l'impresa utilizzatrice valorizza i contributi del lavoratore e si preoccupa del suo benessere;
- c) il commitment affettivo di agenzia - il legame affettivo che il lavoratore ha maturato nei confronti dell'agenzia e che fonda il senso di appartenenza e il coinvolgimento con essa;
- d) il commitment affettivo di azienda - il legame affettivo che il lavoratore ha maturato nei confronti dell'azienda utilizzatrice e che facilita il coinvolgimento negli obiettivi organizzativi;
- e) il commitment normativo di agenzia - esprime il sentimento di obbligo morale, di responsabilità che porta i lavoratori a rimanere presso l'agenzia, perché lo percepiscono come un loro dovere;
- f) il commitment normativo di azienda - esprime il sentimento di obbligo morale, di responsabilità che porta i lavoratori a rimanere presso l'azienda utilizzatrice, perché lo percepiscono come un loro dovere.

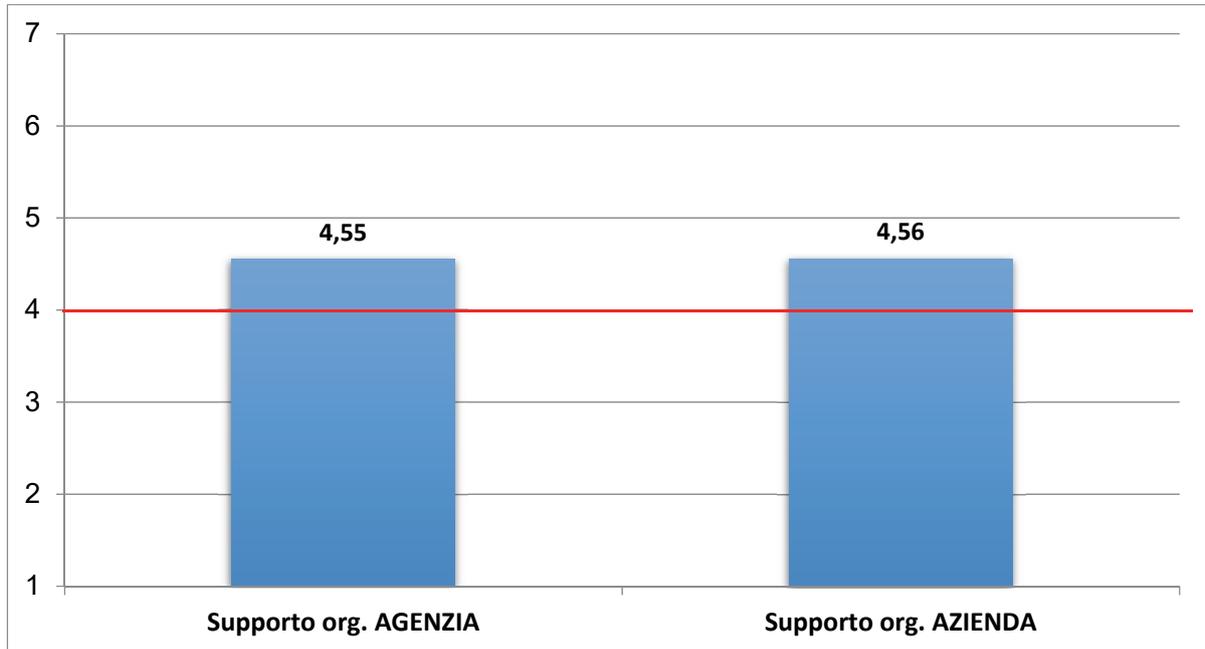
Il legame dei lavoratori in somministrazione nei confronti dell'agenzia e dell'impresa utilizzatrice presenta caratteri positivi, in quanto tutti i valori sono superiori alla media.

In particolare, il supporto organizzativo percepito dai lavoratori è superiore alla media e con valori simili sia per l'azienda utilizzatrice, sia per l'agenzia.

La dimensione del supporto organizzativo è molto legata alla relazione di commitment di tipo affettivo e normativo che il lavoratore instaura con l'organizzazione (agenzia e azienda utilizzatrice). Anche in questo caso si segnalano elementi positivi nella relazione sia tra lavoratore e agenzia, sia tra lavoratore e azienda.

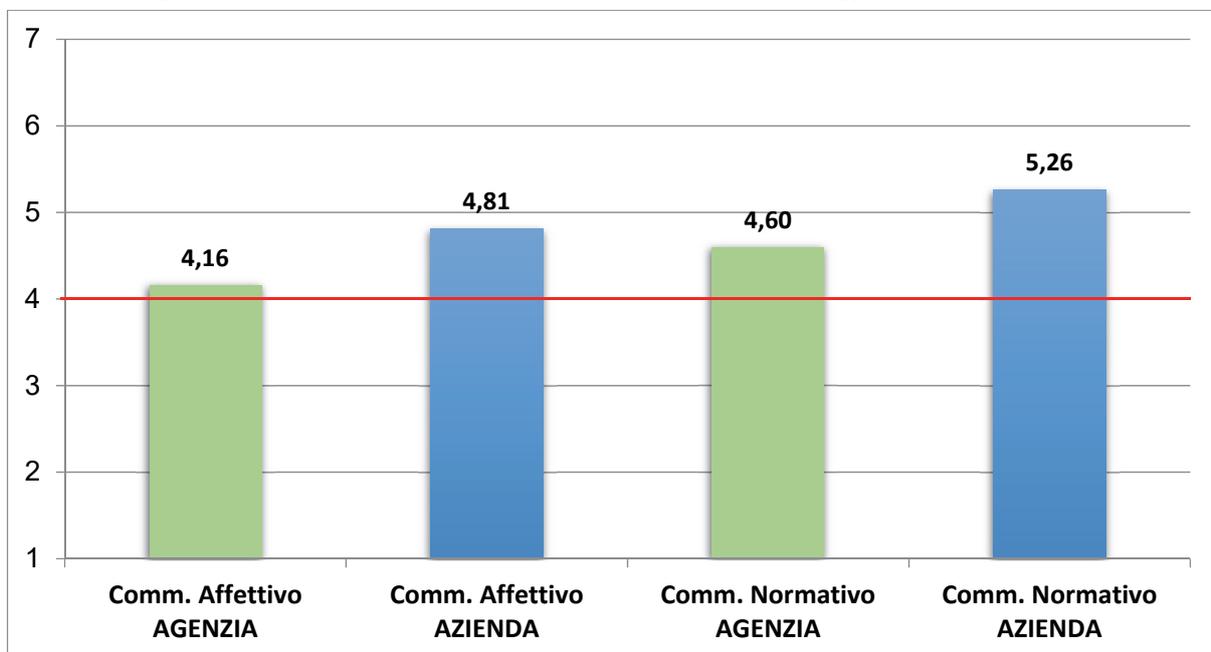
Come già sottolineato, tutti i valori sono sopra la media, ma degno di nota è il valore più alto legato al legame affettivo e normativo che il lavoratore percepisce rispetto all'azienda utilizzatrice. Tale fenomeno rispecchia le caratteristiche tipiche del lavorare in missione e, quindi, sottolinea anche l'importanza del luogo "fisico" di lavoro, del contesto, delle relazioni con i colleghi e superiori e in generale, quindi, del clima organizzativo nel posto dove si espleta materialmente la missione. Altro elemento da sottolineare è il valore medio più alto relativo al commitment di tipo normativo che fa riferimento al sentimento di responsabilità, all'obbligo morale che porta i lavoratori a rimanere nella propria organizzazione perché sentono che è un loro dovere.

**Grafico 4.4 - Il dual commitment - il supporto organizzativo**



**Box 4.4** - In relazione alla dimensione del supporto organizzativo percepito hanno una valenza "positiva" valori più elevati sia in relazione alla percezione dello stesso nei confronti dell'agenzia, sia nei confronti dell'azienda.

**Grafico 4.4 bis - Il dual commitment - il committment affettivo e normativo**



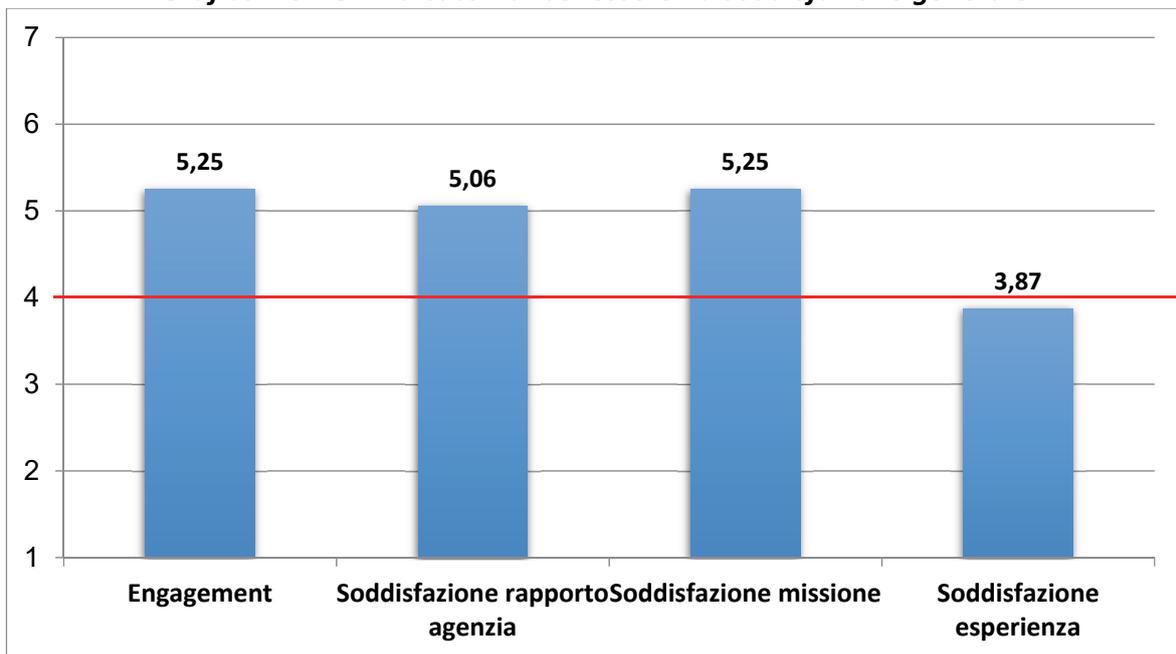
**Box 4.4 bis** - In relazione alla dimensione del dual commitment, hanno una valenza "positiva": valori più elevati relativi al legame con l'agenzia e a quello relativo all'azienda utilizzatrice.

## 5. La soddisfazione generale

La soddisfazione generale è l'indicatore che descrive il benessere e la dedizione dei lavoratori e può essere misurato attraverso quattro dimensioni:

- l'engagement, (ossia la dedizione, l'impegno ed il coinvolgimento emotivo nello svolgimento dell'attività lavorativa);
- la soddisfazione del rapporto con l'agenzia;
- la soddisfazione per la missione in corso;
- la soddisfazione dell'esperienza come lavoratore in somministrazione (rispetto a premi, crescita professionale, opportunità di migliorare il proprio lavoro).

**Grafico 4.5 - Gli indicatori di benessere: la soddisfazione generale**



**Box 4.5** - In relazione alla dimensione della soddisfazione generale, hanno una valenza "positiva" tutte le dimensioni esaminate: valori più elevati esprimono maggiore soddisfazione (1 = "completamente insoddisfatto"; 7 = "completamente soddisfatto"). Analogamente per il valore legato all'engagement valori più elevati sottolineano una valenza "positiva".

La **soddisfazione generale** dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine appare elevata, tutte le dimensioni sono al di sopra della media, ad eccezione dell'ultima dimensione (relativa all'esperienza come lavoratore in somministrazione) molto prossima al valore medio della scala.

Emerge quindi una valutazione apparentemente contrastante, in quanto si segnalano note di parziale insoddisfazione più legate allo strumento/contratto del lavoro in somministrazione, che non al lavoro effettivamente svolto o al rapporto con l'agenzia. A conferma di ciò il valore decisamente sopra la media legato all'engagement, lo stato d'animo positivo e appagante collegato allo svolgimento dell'attività lavorativa e il vigore e dedizione con cui la si esegue.

## 6. La soddisfazione di specifici bisogni

La soddisfazione di specifici bisogni è l'indicatore che descrive il grado di appagamento dei lavoratori rispetto ad una serie di aspetti particolari e può essere misurata attraverso tre dimensioni:

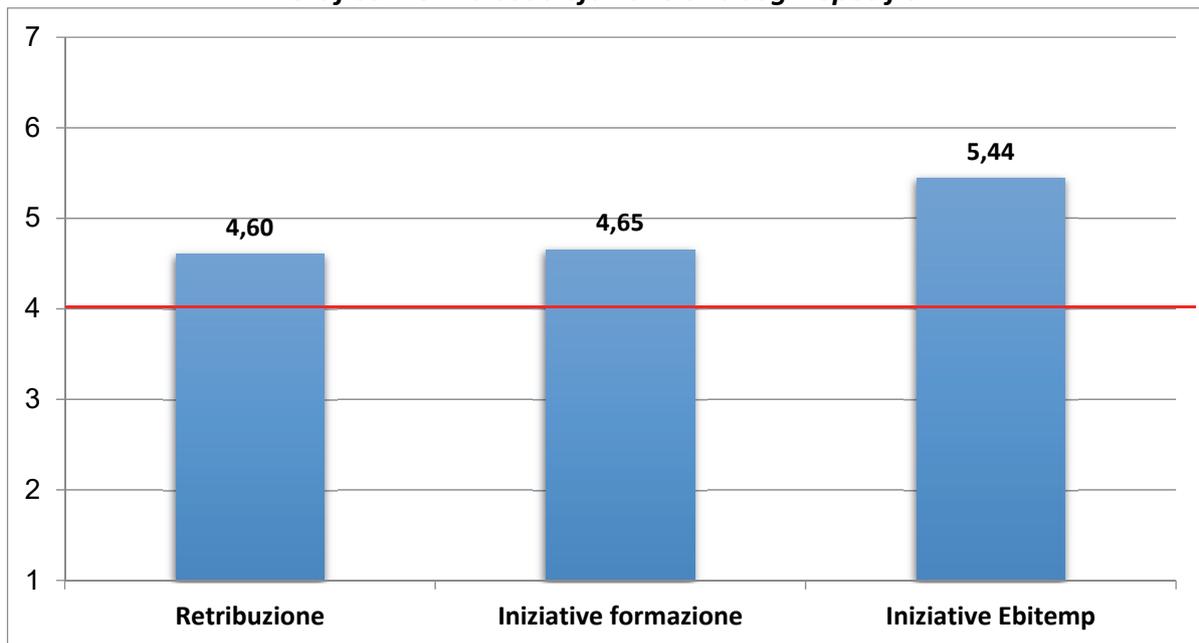
- a) la soddisfazione per la retribuzione;
- b) la soddisfazione per le eventuali iniziative di formazione;
- c) la soddisfazione per gli eventuali aiuti ricevuti da Ebitemp (sostegno al reddito e alla maternità, stipula di mutuo e assicurazione, tutela sanitaria, indennità per infortunio, agevolazioni e prestiti).

La **soddisfazione su specifici bisogni lavorativi** appare elevata, tutte le dimensioni sono al di sopra della media.

La retribuzione è la dimensione con il valore relativamente più basso (4,6), anche se si ricorda che il livello retributivo è collegato alla legislazione e ai contratti di lavoro e non è modificabile nella sua parte fissa dalle singole agenzie. Valore di apprezzamento analogo è manifestato dai lavoratori (circa uno su due nel campione) che hanno usufruito di un intervento formativo.

Particolarmente soddisfatti sono i lavoratori che hanno beneficiato di servizi di E.Bi.Temp., che risultano oltremodo numerosi all'interno del campione analizzato (l'11% dei lavoratori a tempo determinato, il 34% dei TI-Pre e il 23% dei TI- Post).

**Grafico 4.6 - La soddisfazione di bisogni specifici**



**Box 4.6** - In relazione alla dimensione della soddisfazione di elementi specifici, hanno una valenza "positiva" tutte le dimensioni esaminate: valori più elevati esprimono maggiore soddisfazione (1 = "completamente insoddisfatto"; 7 = "completamente soddisfatto").

In conclusione del paragrafo è interessante confrontare se e come è cambiato il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine nel 2017, rispetto al 2016<sup>7</sup>.

Per quanto concerne **le caratteristiche del lavoro** non si rilevano modifiche significative e gli scostamenti sono tutti al di sotto del 5%.

Per quanto concerne **il burnout** si assiste ad un leggerissimo incremento, ma al di sotto del 5%.

Anche per ciò che attiene all'**insicurezza lavorativa** si assiste ad un leggerissimo peggioramento su tutte le dimensioni (sempre però inferiore al 5%).

Per quanto riguarda il **dual commitment** si assiste ad un ridimensionamento di quello affettivo all'agenzia che sfiora il 5%. Le altre dimensioni non sono confrontabili in quanto non rilevate nella precedente edizione.

Relativamente alla **soddisfazione generale** si riscontra un ridimensionamento poco rilevante rispetto alla soddisfazione nel rapporto con l'agenzia (da 5,36 a 5,06), un leggerissimo calo nella soddisfazione della missione (da 5,34 a 5,25), mentre si osserva un ridimensionamento superiore al 5% per la soddisfazione nei confronti dell'esperienza (da 4,21 a 3,87). Non è possibile confrontare *l'engagement* che nella precedente rilevazione non era oggetto di osservazione.

Per quanto riguarda, infine, la soddisfazione specifica emerge un leggero ridimensionamento della soddisfazione rispetto alla dimensione retribuzione (da 4,91 a 4,60), mentre emerge un incremento nella soddisfazione nei confronti dei servizi di formazione (da 4,19 a 4,65) e di Ebitemp (da 4,56 a 5,44).

---

<sup>7</sup> Il confronto è soltanto in parte realizzabile in quanto le questioni analizzate e le dimensioni utilizzate per misurarle sono, in alcuni casi, diverse.

## 5. Il benessere e la qualità lavorativa: i punti di forza e le criticità

I risultati emersi e descritti nel precedente paragrafo sono il frutto dell'elaborazione delle domande rivolte ai lavoratori in somministrazione. Da un'analisi puntuale di queste è possibile identificare i fattori che hanno maggiormente contribuito ad innalzare il grado di benessere e la soddisfazione lavorativa e quali, invece, gli item che mostrano le principali criticità.

Tra i principali punti di forza emerge il bassissimo livello di *interpersonal strain* (e quindi si evidenziano buoni rapporti sul lavoro con i propri colleghi), un buon livello di *engagement* ("mi lascio prendere completamente quando lavoro"; "sono immerso nel mio lavoro") ed un elevato commitment normativo (Mi sento in dovere di lavorare bene per non deludere l'azienda). In generale sono tutti elementi collegati al benessere sul posto "fisico" di lavoro, al clima organizzativo positivo che caratterizza il luogo di lavoro e lo svolgimento dell'attività lavorativa.

**Tavola 5.1 - I punti di forza: fattori che contribuiscono al benessere**

Item	Media
Quando sono al lavoro mi capita di trattare male gli altri ( <i>interpersonal strain</i> )	1,31 ☺
Sul lavoro tratto gli altri in modo freddo e distaccato ( <i>interpersonal strain</i> )	1,74 ☺
Mi capita di litigare con altre persone sul lavoro ( <i>interpersonal strain</i> )	1,80 ☺
In definitiva nel mio lavoro mi interessa poco di quello che succede agli altri ( <i>interpersonal strain</i> )	1,90 ☺
Sul lavoro mi scopro indifferente di fronte ai problemi altrui ( <i>interpersonal strain</i> )	1,93 ☺
Sono immerso nel mio lavoro ( <i>engagement</i> )	5,40 ☺
Voglio mantenere il mio attuale posto di lavoro ( <i>turnover intention</i> )	5,52 ☺
Soddisfazione dei rapporti con colleghi e superiori della azienda utilizzatrice	5,53 ☺
Mi lascio prendere completamente quando lavoro ( <i>engagement</i> )	5,55 ☺
Mi sento in dovere di lavorare bene per non deludere l'azienda presso cui lavoro ( <i>commitment normativo</i> )	5,80 ☺

Tra le principali criticità, invece, si segnalano elementi maggiormente legati allo strumento contrattuale del lavoro in somministrazione e alla percezione di avere una vita lavorativa incerta e precaria. Tra i punti di debolezza, infatti, si trovano l'esperienza di lavoratore in somministrazione, la percezione di non avere alternative lavorative, l'insicurezza lavorativa e l'incertezza del mantenimento del lavoro. Pochi sono, invece, gli elementi collegati allo svolgimento dell'attività lavorativa. Rientrano tra questi ultimi sia la mancanza di autonomia, sia le richieste relazionali.

È importante sottolineare che sebbene siano stati definiti "elementi di criticità" o "punti di debolezza", sono tutti items che presentano valori molto vicini ai valori medi e non evidenziano situazioni particolarmente critiche o patologiche.

**Tavola 5.2 - Le criticità: fattori da monitorare**

<b>Item</b>	<b>Media</b>
Soddisfazione per possibilità di carriera ( <i>soddisfazione per l'esperienza di lavoratore in somministrazione</i> )	3,59 ☹
Premi, incentivi, benefit ( <i>soddisfazione per l'esperienza di lavoratore in somministrazione</i> )	3,62 ☹
Il mio lavoro mi lascia considerevoli margini di indipendenza e libertà su come svolgere le diverse attività ( <i>autonomia</i> )	3,67 ☹
Ritengo che i problemi della mia agenzia siano anche miei problemi	3,71 ☹
Soddisfazione per possibilità di crescita professionale e miglioramento delle capacità professionali	3,92 ☹
Credo che potrei perdere il mio lavoro nel prossimo futuro ( <i>job insecurity</i> )	4,02 ☹
Il mio lavoro implica dover soddisfare una molteplicità di esigenze di altre persone ( <i>richieste relazionali</i> )	4,14 ☹
Mi sento insicuro/a circa il futuro del mio lavoro ( <i>job insecurity</i> )	4,36 ☹
Ho poche alternative per considerare di lasciare questo lavoro ( <i>commitment strumentale</i> )	4,48 ☹
Una delle poche gravi conseguenze nel lasciare questo lavoro sarebbe la scarsità di alternative disponibili ( <i>commitment strumentale</i> )	4,58 ☹

## 6. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al contratto di lavoro

Il presente paragrafo è finalizzato a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda del tipo di contratto con cui si è legati all'agenzia per il lavoro. In particolare lo scopo di questa parte del rapporto è di evidenziare eventuali differenze tra lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, a tempo indeterminato (ante marzo 2015) e a tempo indeterminato (post marzo 2015).

### Legenda per la comprensione dei grafici

In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**.

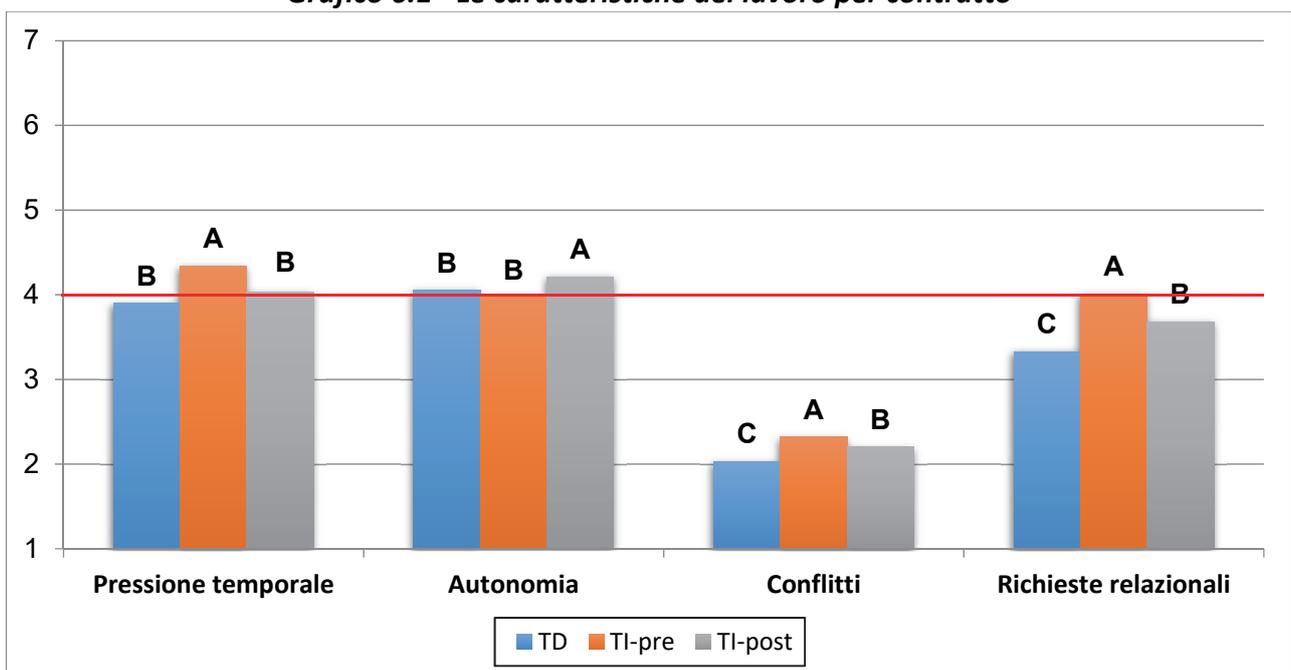
Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

### 1. Le caratteristiche del lavoro

Le caratteristiche del lavoro variano significativamente a seconda del tipo di contratto. In primo luogo dai risultati dell'indagine emerge che i lavoratori TI-pre avvertono livelli significativamente più alti di pressione temporale, di conflitti nel proprio lavoro e di richieste relazionali rispetto ai lavoratori TI-post e ai lavoratori TD. Tale elemento che isola il cluster dei TI-pre rispetto a TD e TI-post rappresenta una costante anche in altri risultati esposti più avanti.

**Grafico 6.1 - Le caratteristiche del lavoro per contratto**



C'è da sottolineare, inoltre, come per la dimensione della pressione temporale il valore attribuibile ai TI-pre sia superiore alla media (sebbene di poco) e, quindi, acquisisca una valenza negativa superiore ai valori rilevati per il campione generale.

Solo la dimensione del conflitto presenta valori comunque bassi in generale e poco significativi per tutti e tre i gruppi contrattuali.

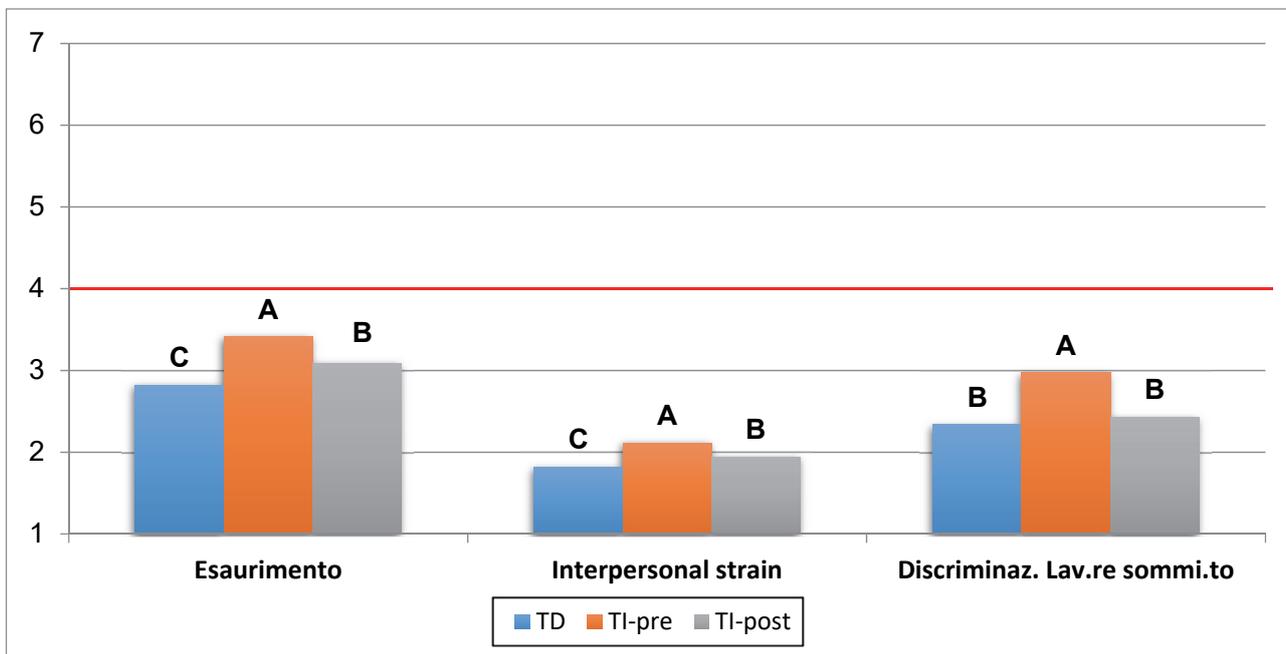
Buona in generale è la percezione dell'autonomia nello svolgimento del lavoro, con valori vicini alla media per tutte le categorie e con valore superiore seppur di poco alla media per la categoria dei TI post.

## 2. Il burnout e la discriminazione percepita

Per ciò che attiene al burnout si riscontrano risultati differenti a seconda del tipo di contratto. In particolare per i lavoratori TI-pre emerge che tutti i valori risultano superiori e con differenze statisticamente rilevanti rispetto agli altri due gruppi di lavoratori. Ancora una volta è importante sottolineare, altresì, come siano sempre valori lontani dalla media o da situazioni percepibili come "patologiche" o decisamente negative.

È interessante notare la situazione più positiva manifestata dai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato: la presumibile maggiore rotazione tra missioni/aziende utilizzatrici differenti e la collegata presumibile durata minore della missione presso la stessa azienda inciderebbe, pertanto, positivamente sia sui rischi di burnout sia sul rischio di pressioni sociali sul lavoro.

**Grafico 6.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione**



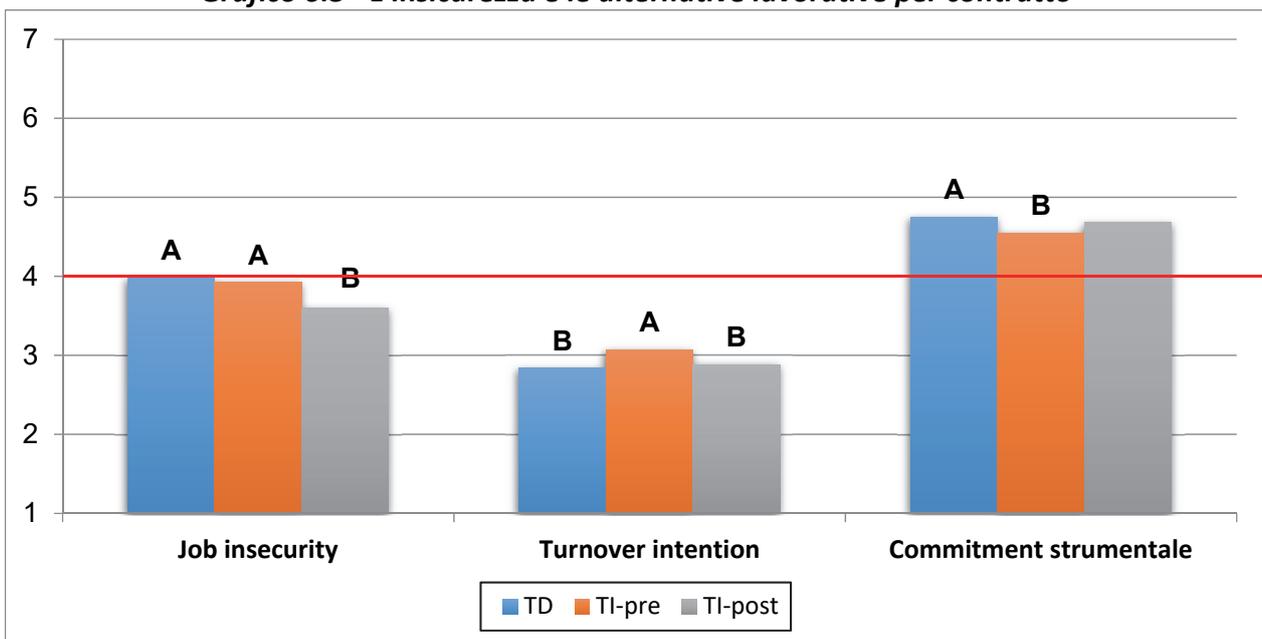
### 3. L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative

Anche in questa seconda rilevazione il dato che rappresenta più dei precedenti un risultato inaspettato è legato alla percezione dell'insicurezza sul lavoro (grafico 6.3). Il sistema di tutele crescenti previsto per gli assunti a tempo indeterminato dopo il 7 marzo lasciava ipotizzare un maggiore senso di insicurezza dei lavoratori TI-post, rispetto ai TI-pre. I risultati anche in questa rilevazione mostrano, invece, una più elevata sensazione di insicurezza e incertezza sul futuro per i lavoratori TI-pre, rispetto ai TI-post e tale differenza è statisticamente significativa. Nella stessa direzione sono da leggersi i risultati relativi al commitment strumentale, alle intenzioni di turnover e alla soddisfazione.

Tendenzialmente in linea con le aspettative e con la letteratura scientifica di riferimento sono i valori più elevati riferibili, invece, ai TD.

I lavoratori che percepiscono una minore insicurezza legata allo strumento contrattuale della somministrazione e (come si vedrà anche nei prossimi grafici) risultano più soddisfatti nei vari aspetti sono i lavoratori assunti dopo il marzo 2015 e, quindi, con un contratto a tutele crescenti. Si confermano, anche in questa rilevazione, una serie di dati non in linea con la narrazione tradizionale che solitamente accompagna la riforma del lavoro e collega una valutazione di maggiore precarietà alle nuove forme contrattuali.

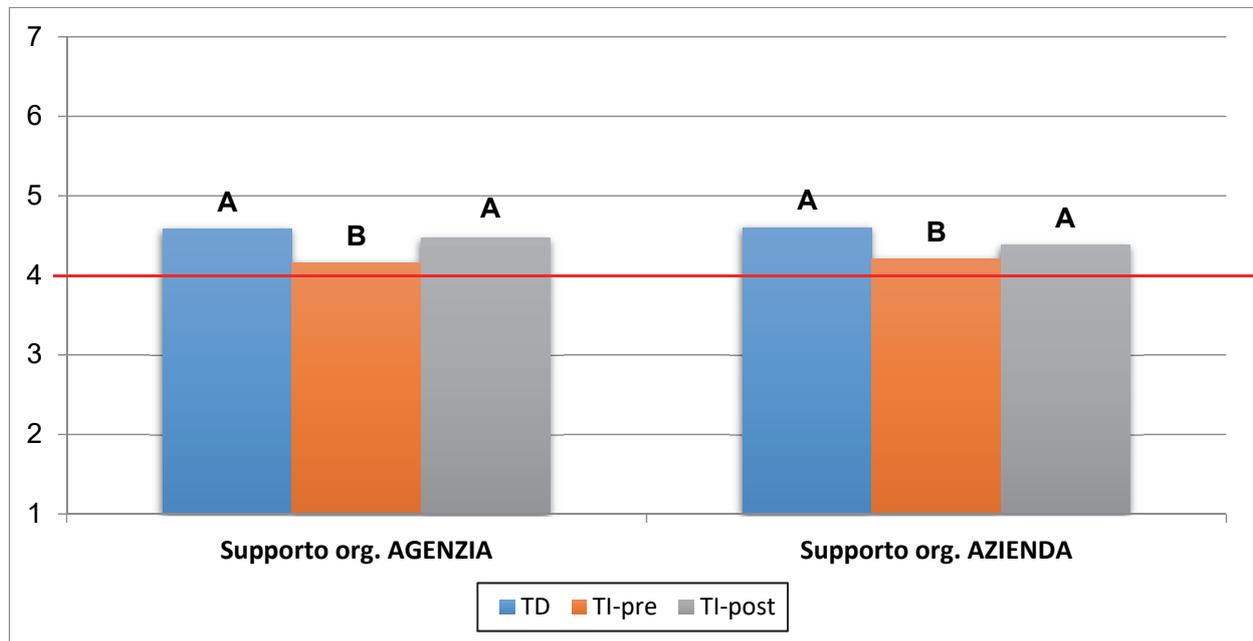
**Grafico 6.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per contratto**



### 4. Il dual commitment e il supporto organizzativo

Nella stessa direzione si possono leggere i risultati relativi al sostegno organizzativo dell'agenzia e dell'impresa utilizzatrice al lavoratore: la percezione di essere supportati è sempre vicina ai valori medi, con valori di poco sotto la media solo nel caso dei lavoratori TI pre. Da evidenziare, invece, come la percezione del supporto non cambi rispetto all'organizzazione: i valori sono, infatti, quasi del tutto identici sia per il sostegno dell'agenzia, sia per quello dell'azienda.

**Grafico 6.4 - Il supporto organizzativo percepito per contratto**

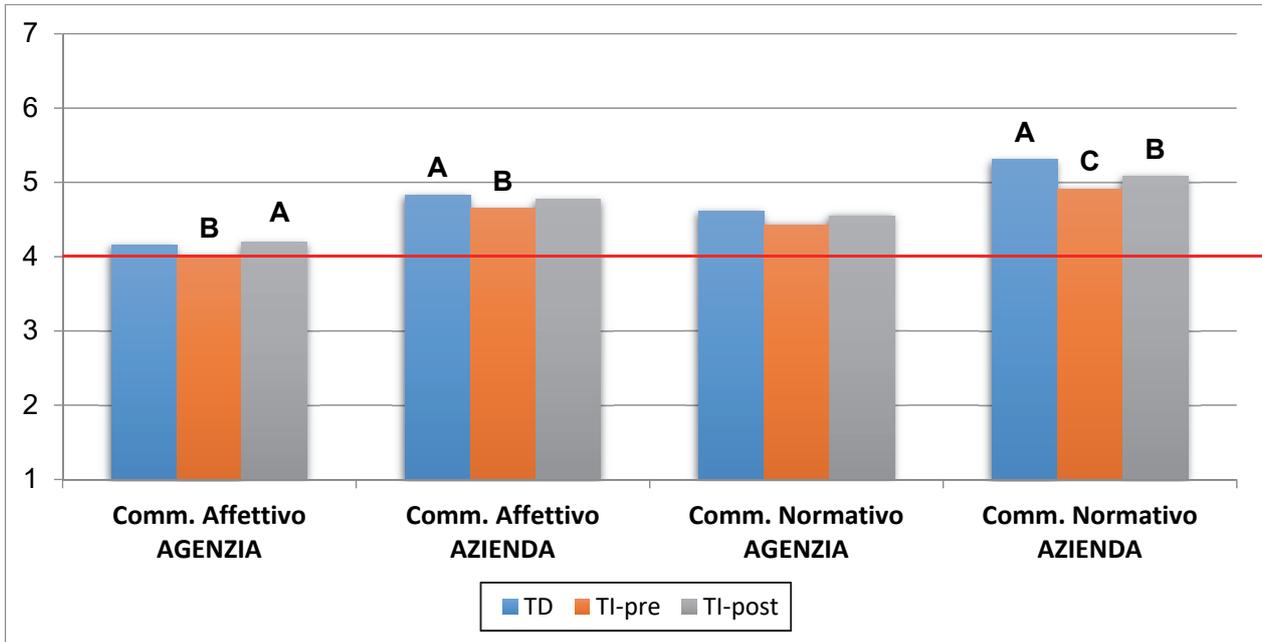


Tale situazione non si ritrova, invece, nell'analisi delle dimensioni legate al commitment, che risultano più positive nei confronti dell'azienda utilizzatrice.

Da sottolineare, però, come per queste dimensioni i lavoratori a tempo determinato siano quelli con valori di commitment più elevati principalmente nelle relazioni affettive e normative con l'azienda utilizzatrice.

Minore identificazione e un più limitato valore affettivo (con differenze statisticamente significative) si segnala nei lavoratori TI-pre rispetto ai TI-post, sia nella relazione con l'agenzia, sia in quella con l'azienda. Minore rilievo e poco significative dal punto di vista statistico risultano le differenze nelle categorie per quanto riguarda il sentimento di obbligo morale e responsabilità nei confronti dell'agenzia.

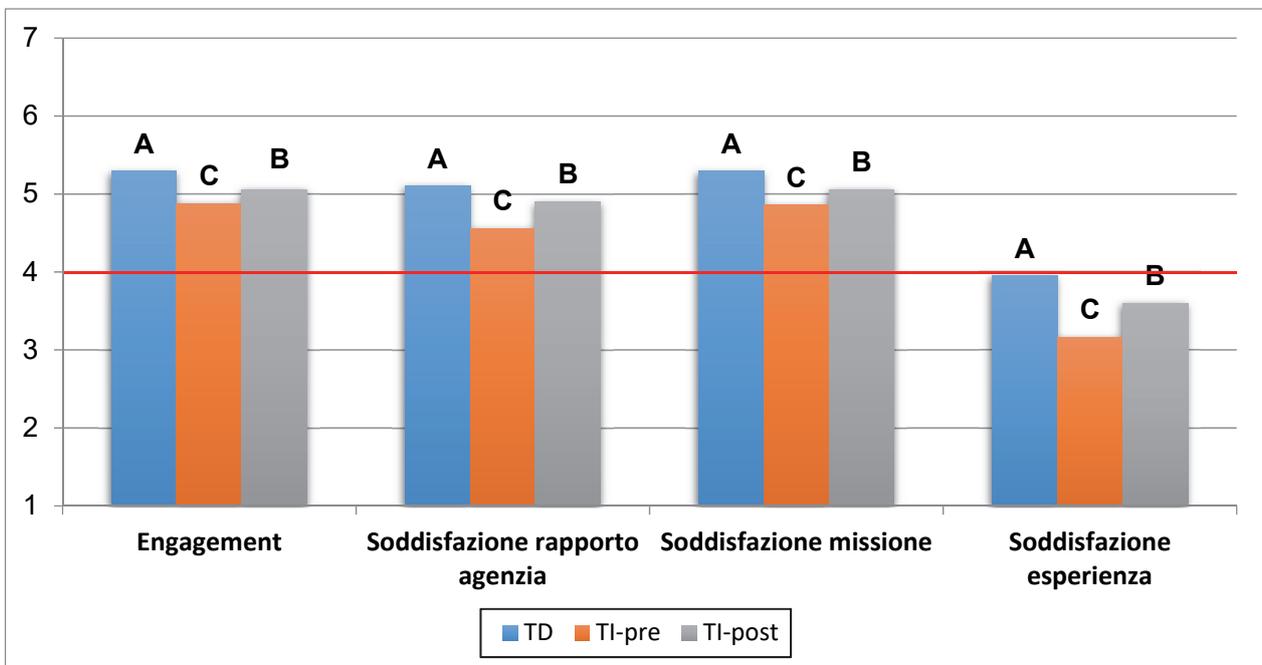
**Grafico 6.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per contratto**



**6. La soddisfazione generale**

L'analisi degli indicatori di benessere relativi alla soddisfazione generale (grafico 6.6) evidenzia una situazione di particolare benessere percepito nei lavoratori assunti a tempo determinato.

**Grafico 6.6 - Gli indicatori di benessere: engagement e soddisfazione generale per contratto**



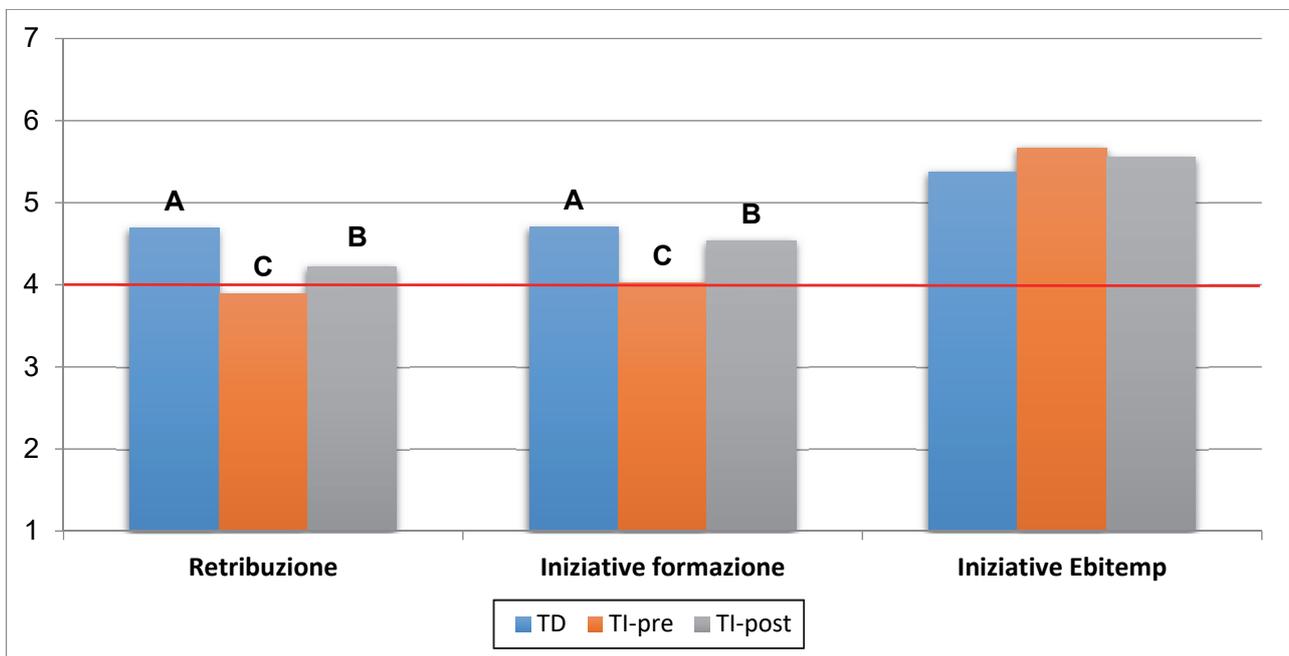
Tale gruppo di lavoratori esprime una soddisfazione significativamente superiore agli altri gruppi in tutte le variabili. Per tutti i lavoratori si segnala comunque una situazione positiva in quasi tutte le variabili analizzate. Fa eccezione il valore relativo alla soddisfazione legata all'esperienza di

lavoro in somministrazione che risulta inferiore alla media, in linea con i risultati dell'intero campione.

### 7. I bisogni specifici

Risultati del tutto simili sono quelli relativi alla soddisfazione di bisogni specifici, che evidenziano ancora una volta valori sotto la media per i lavoratori TI-pre. Molto positivi, invece, per tutti i lavoratori e senza differenze statisticamente significative tra i tre gruppi, risultano le valutazioni relative ai servizi di EBiTemp.

**Grafico 6.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per contratto**



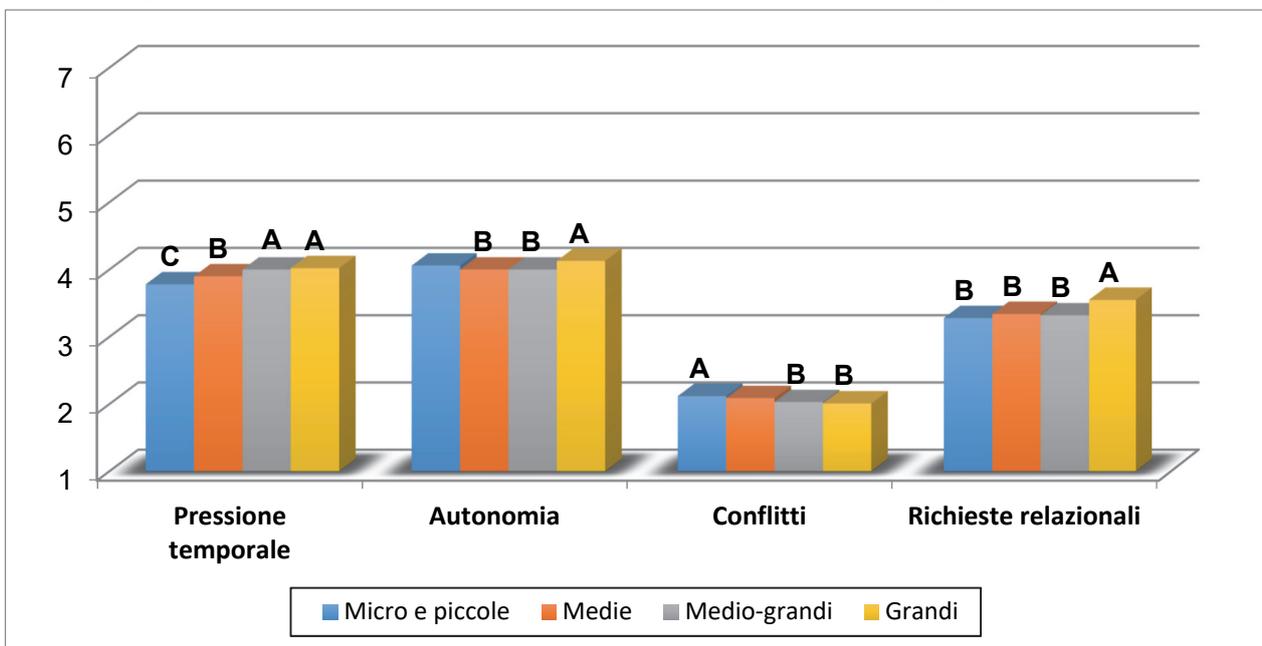
## 7. Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base alla dimensione dell'impresa utilizzatrice

Il presente paragrafo è finalizzato a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda della dimensione dell'impresa utilizzatrice.

### 1. Le caratteristiche del lavoro

I risultati dell'indagine evidenziano una differente percezione in base alla dimensione dell'impresa utilizzatrice, in particolare nelle grandi imprese emerge una maggiore pressione temporale, una maggiore autonomia e più elevate richieste relazionali. Nelle micro e piccole imprese, invece, la pressione temporale è inferiore alle altre tipologie di imprese utilizzatrici, ma maggiori sono in conflitti.

**Grafico 7.1 - Le caratteristiche del lavoro per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**



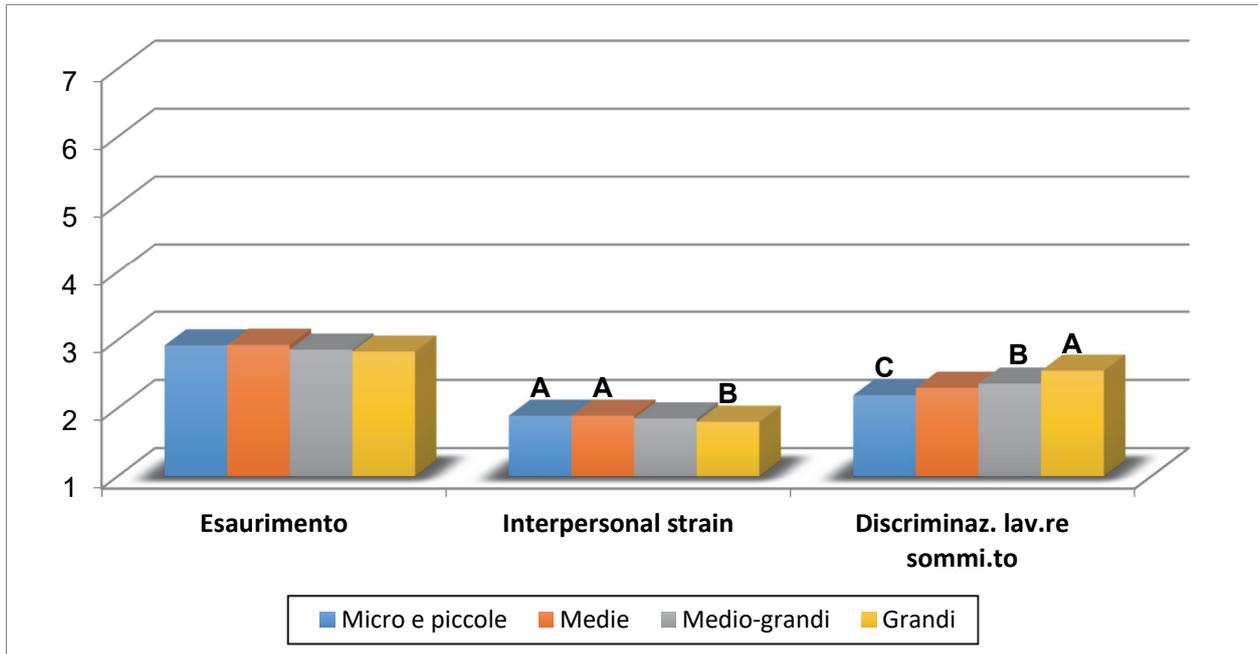
### 2. Il burnout e la discriminazione percepita

Per quanto concerne il burnout non emergono differenze di giudizio sul grado di esaurimento (per tutti i lavoratori molto basso); ancora più basso è l'interpersonal strain (che risulta statisticamente inferiore per i lavoratori inviati in missione presso grandi imprese).

I lavoratori inviati in missione presso grandi imprese segnalano, invece, un disagio, rispetto ai loro colleghi operanti in imprese più piccole, per quanto riguarda la sensazione di essere discriminati in quanto lavoratori in somministrazione. Mentre i lavoratori che si sentono meno discriminati sono quelli delle imprese micro o di piccola dimensione.

È comunque importante sottolineare come il livello di burnout sia molto al di sotto della media per tutti i lavoratori a prescindere dalla dimensione.

**Grafico 7.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**

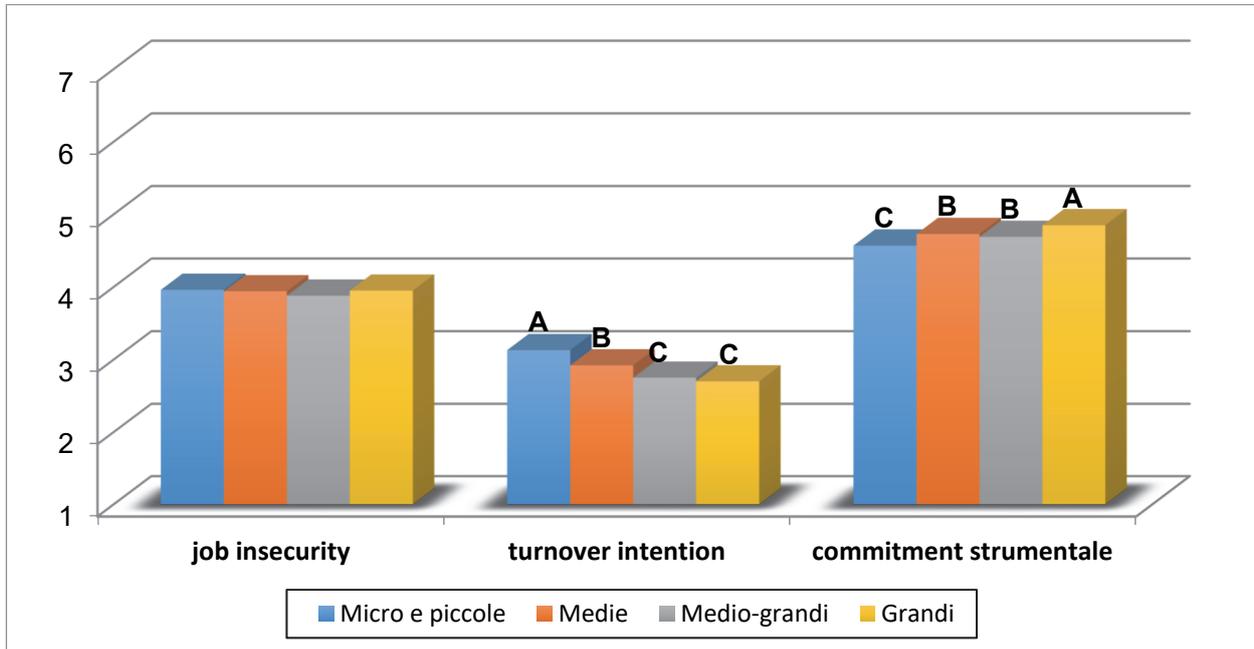


### 3. L'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative

Per quanto riguarda l'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative emerge che il livello di job insecurity è al di sotto della media, e con valori molto vicini per tutti i lavoratori a prescindere dalla dimensione dell'impresa utilizzatrice. Sulle altre due dimensioni, invece, emerge un dato molto interessante: nelle imprese utilizzatrici più piccole è maggiore la tendenza ad abbandonare il proprio posto di lavoro per cercare nuove alternative, mentre è basso il commitment strumentale (si ha la sensazione che ci siano altre alternative).

I lavoratori inviati in missione presso imprese più grandi, percependo l'assenza di alternative lavorative, evidenziano un turnover intention più basso.

**Grafico 7.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**

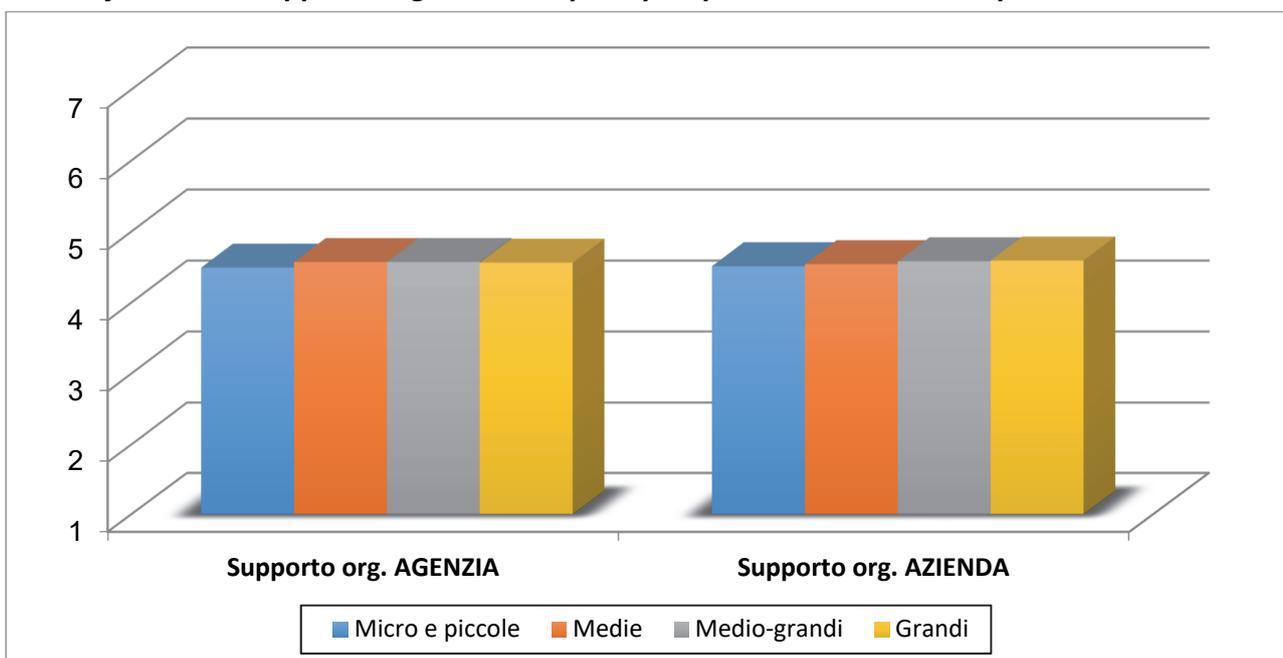


#### 4. Il dual commitment e il supporto organizzativo

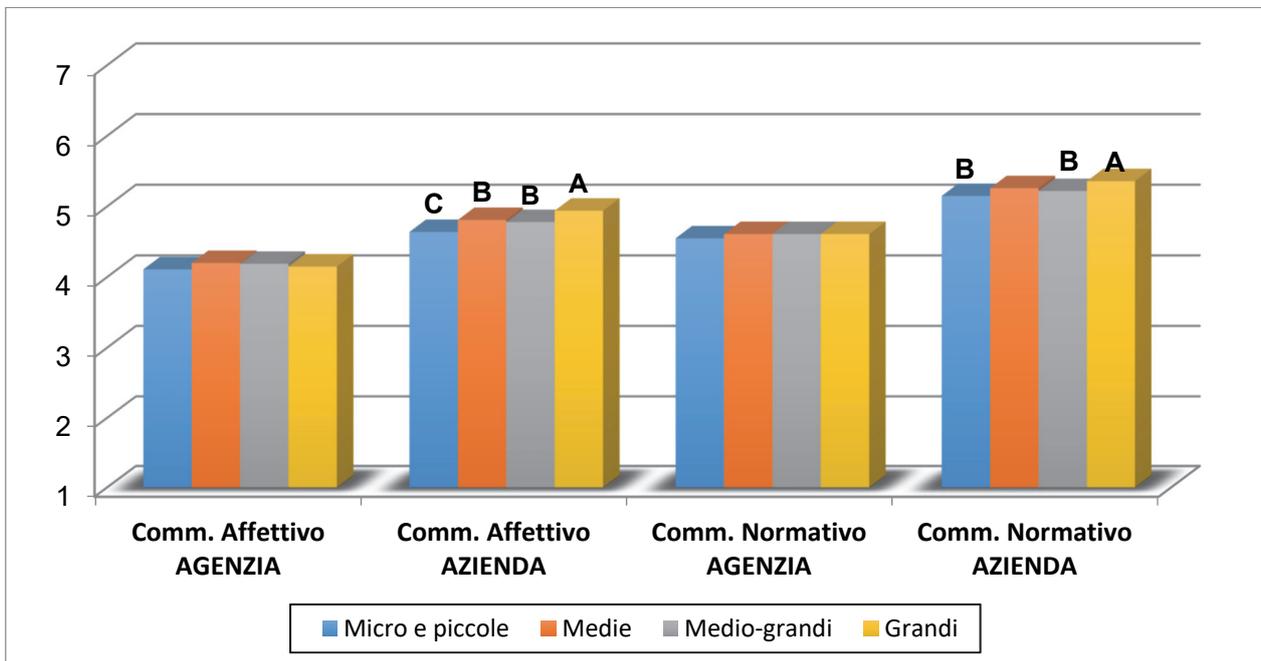
Su questa tematica non emergono particolari differenze di percezione da parte dei lavoratori che operano in imprese utilizzatrici di diverse dimensioni; in particolare il grado di supporto organizzativo dell'agenzia e dell'azienda è simile, così come il commitment affettivo e normativo di agenzia.

Dove emergono invece differenze è sul commitment affettivo e normativo dell'azienda. Il legame affettivo e normativo dei lavoratori in somministrazione che svolgono missioni in aziende di grande dimensione è significativamente superiore ai lavoratori che operano in imprese più piccole.

**Grafico 7.4 - Il supporto organizzativo percepito per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**



**Grafico 7.4 bis - Il dual commitment affettivo e normativo per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**

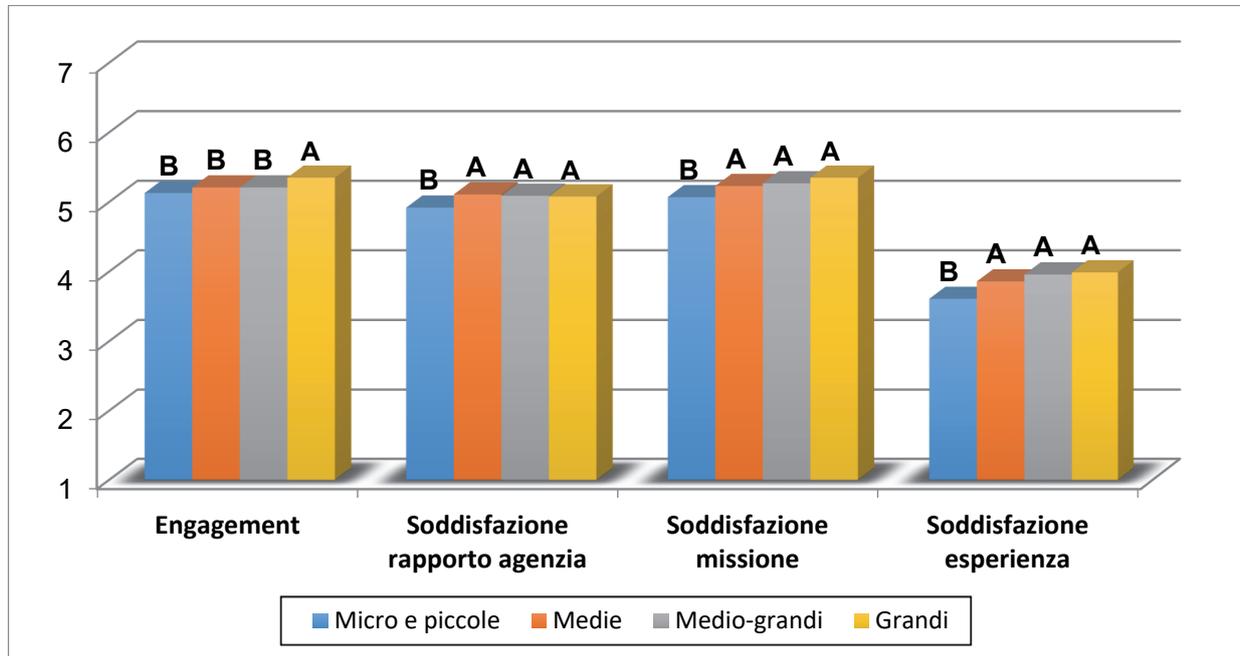


### 5. La soddisfazione generale

La soddisfazione generale dei lavoratori in somministrazione è complessivamente abbastanza elevata a prescindere dalla dimensione dell'impresa utilizzatrice. Da un'analisi puntuale delle dimensioni che sono state analizzate emerge però un aspetto che merita di essere sottolineato: in relazione alla soddisfazione nel rapporto con l'agenzia, con la missione in corso e con l'esperienza di lavoratore in somministrazione emerge una sostanziale uniformità tra tutte le imprese utilizzatrici ad eccezione di quelle micro e piccole. In queste imprese utilizzatrici emerge un livello di soddisfazione, statisticamente significativo, meno rilevante rispetto alle altre tipologie di imprese.

Per quanto concerne l'engagement, invece, sono i lavoratori in missione in imprese di grande dimensione che evidenziano un livello superiore rispetto a tutte le altre tipologie.

**Grafico 7.5 - Gli indicatori di benessere: engagement e soddisfazione generale per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**



## 6. La soddisfazione di specifici bisogni

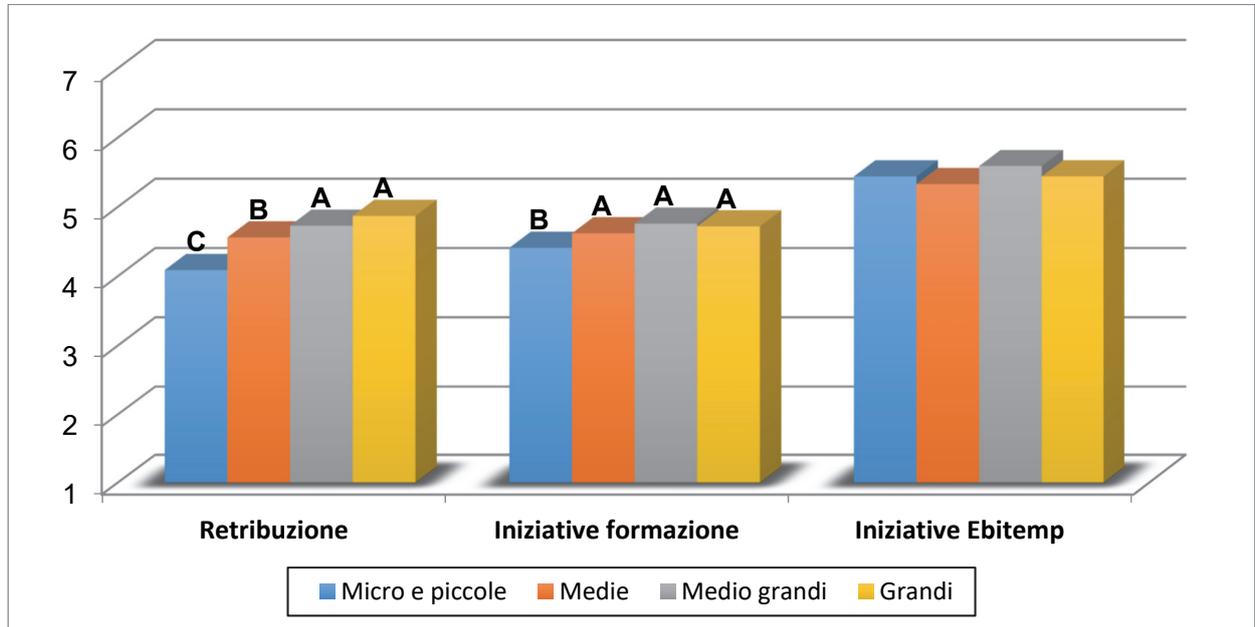
Per quanto concerne la soddisfazione di specifici bisogni emergono alcune differenze nelle risposte date dai lavoratori appartenenti ad imprese utilizzatrici di diversa dimensione. In particolare rispetto al grado di soddisfazione relativa alla retribuzione emerge una situazione di significativa differenza tra le imprese di grandi dimensioni dove il livello è superiore alla media, mentre per quelle medie è di poco superiore alla media, fino ad arrivare a quelle micro e piccole dove invece la valutazione dei lavoratori è al di sotto del valore medio della scala.

Anche nel caso della soddisfazione verso le attività di formazione emerge che i lavoratori in somministrazione in missione in piccole imprese mostrano un livello di soddisfazione più basso rispetto ai lavoratori che operano in aziende utilizzatrici più grandi.

Anche per questa tematica si evidenzia un segnale di difficoltà delle piccole imprese nei confronti dei lavoratori in somministrazione.

Sulle iniziative Ebitemp, invece, il grado di soddisfazione è omogeneo per tutti i lavoratori a prescindere dalla dimensione delle imprese utilizzatrici per cui lavorano.

**Grafico 7.6 - La soddisfazione di bisogni specifici per dimensioni dell'impresa utilizzatrice**



## 8. Le configurazioni delle diverse mansioni lavorative

Il presente paragrafo è finalizzato a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda delle mansioni svolte, focalizzando l'attenzione su alcune variabili chiave oggetto dell'indagine.

Le coppie di dimensioni sulle quali si è scelto di concentrare l'attenzione sono:

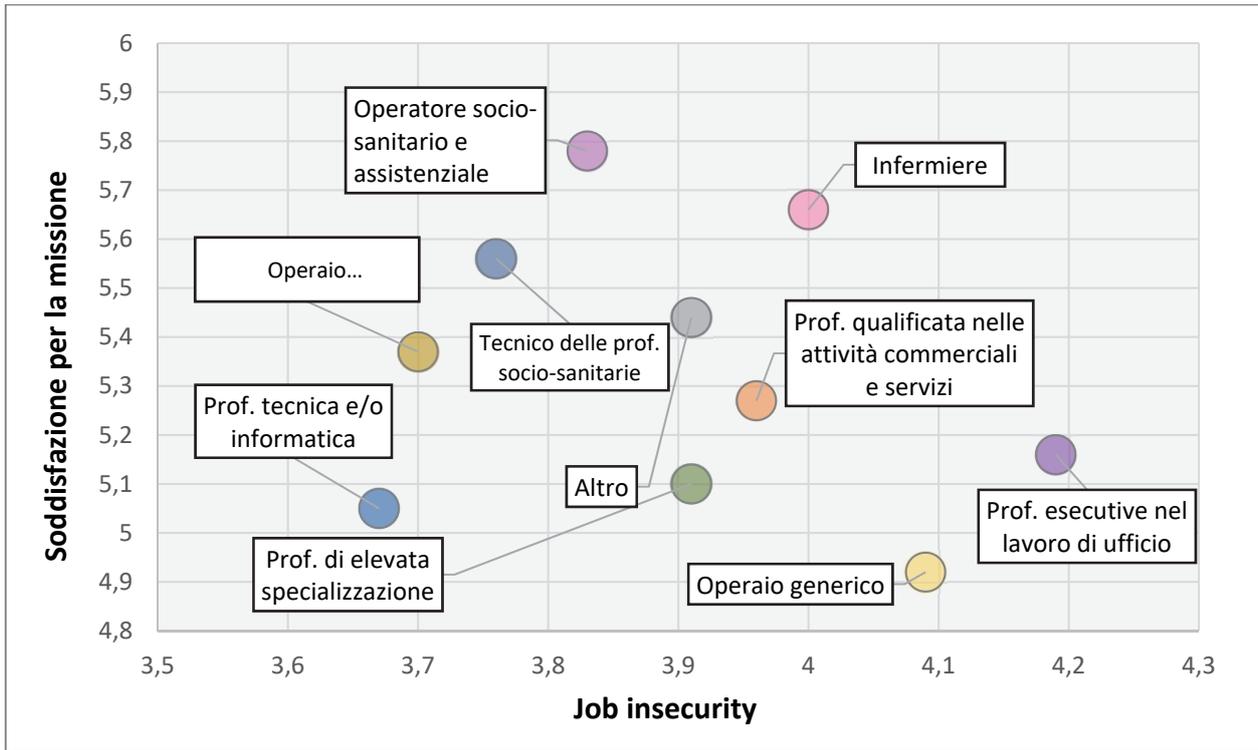
- la job insecurity e la soddisfazione per la missione;
- il dual commitment;
- la soddisfazione per l'esperienza ed il commitment strumentale.

Le tipologie di mansioni considerate dal questionario sono le seguenti:

1. Professione di elevata specializzazione (es. medico, ingegnere, statistico, biologo, architetto, specialista in finanza o contabilità, specialista in marketing, esperto legale, ecc.);
2. Professione tecnica e/o informatica (es. tecnico programmatore, tecnico informatico, tecnico SAP, tecnico della produzione, tecnico della sicurezza, disegnatore tecnico);
3. Infermiere;
4. Tecnico delle professioni socio-sanitarie;
5. Professione esecutive nel lavoro di ufficio (es. ragioniere, addetto agli acquisti, addetto alle buste paga, addetto allo sportello, segretario, receptionist, addetto all'assistenza del cliente);
6. Professione qualificata nelle attività commerciali o nei servizi (addetto alla vendita, agente, cassiere, vetrinista, cuoco, cameriere, accompagnatore turistico, estetista, vigilante, ecc.);
7. Operatore socio-sanitario e assistenziale (es. OSS, OTA, badante, baby-sitter, ecc.);
8. Operaio specializzato o artigiano (es. meccanico, attrezzista, saldatore, montatore, piastrellista, carpentiere, manutentore, conducente di veicoli, installatore, collaudatore, operaio addetto a macchinari, ecc.);
9. Operaio generico (uscieri, facchino, addetto alla pulizia, lavapiatti, addetto alle consegne, bidello, bracciante agricolo, manovale).

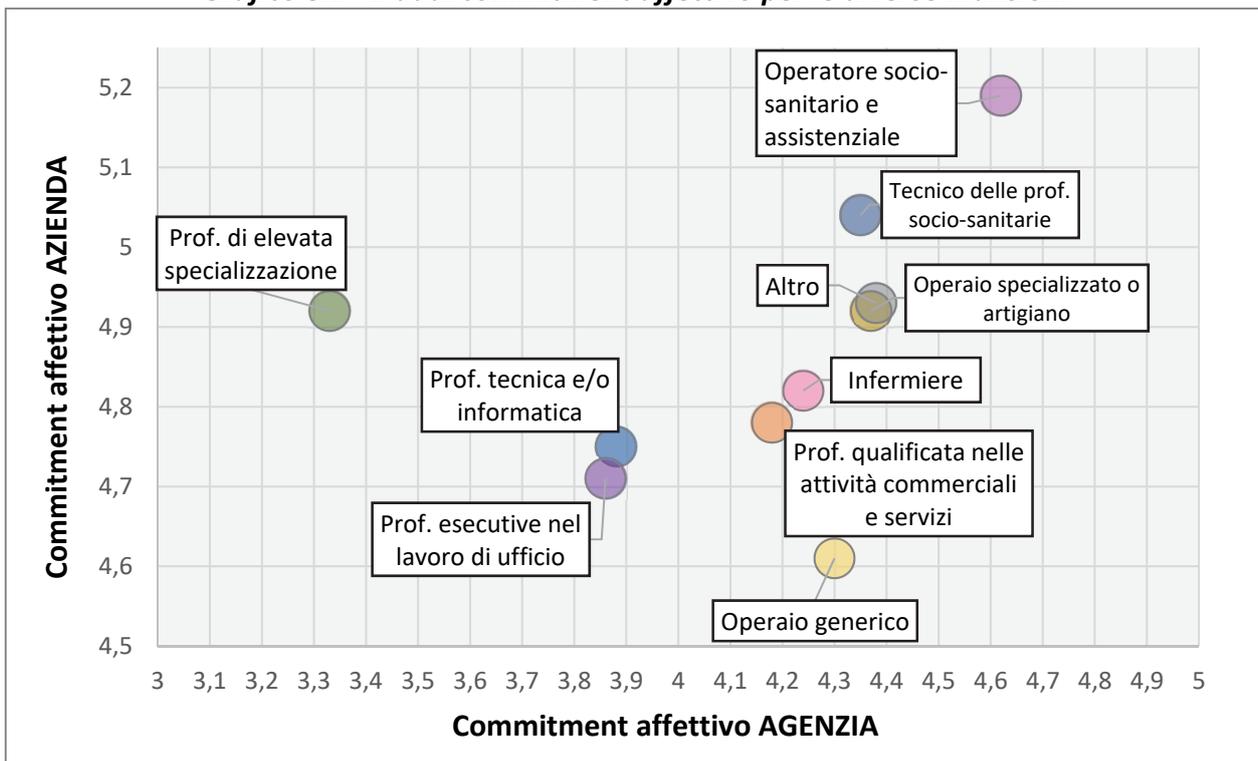
**Per quanto riguarda la job insecurity e la soddisfazione della missione svolta** emerge una situazione molto positiva per gli operatori socio-sanitari, che si caratterizzano per una bassa job insecurity unitamente ad una elevata soddisfazione per l'esperienza nell'attività svolta in missione. All'estremo opposto (bassa soddisfazione e elevata insicurezza) si posizionano invece gli operai generici. In generale la variabile "specializzazione" e qualificazione influenza positivamente la sicurezza sul lavoro.

**Grafico 8.1 - La job insecurity e la soddisfazione per la missione per le diverse mansioni**



Per ciò che attiene il **dual commitment** emerge un rapporto molto solido per le mansioni molto specialistiche, con dei picchi per gli operatori socio-sanitari e per i tecnici operanti nello stesso settore.

**Grafico 8.2 - Il dual commitment affettivo per le diverse mansioni**

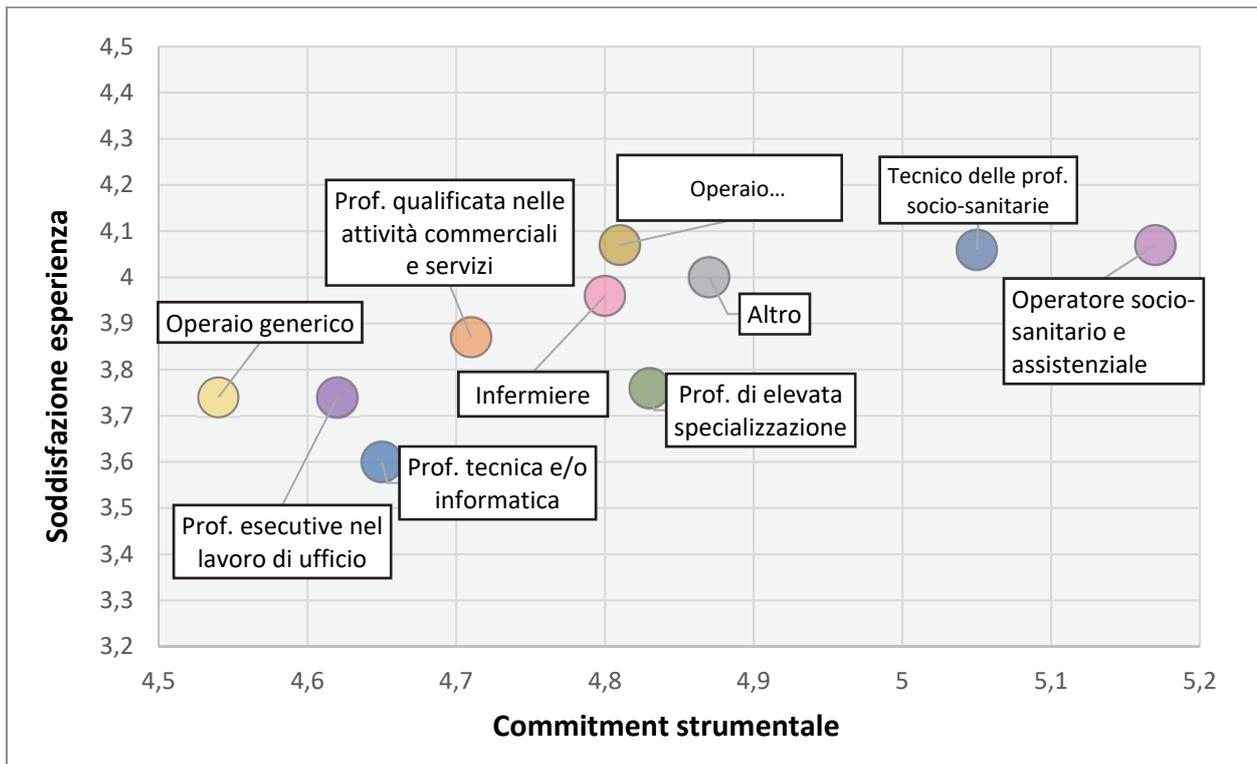


Molto forte in generale è, invece, il legame con l'azienda utilizzatrice per le professioni di elevata specializzazione (laureati o con titoli post laurea). Legami deboli in entrambi i casi si rilevano, infine, per le professioni esecutive nel lavoro di ufficio.

Per quanto riguarda, infine, il legame tra soddisfazione per l'esperienza e commitment strumentale emerge che le professioni socio sanitarie, sebbene caratterizzate da un'elevata soddisfazione dell'esperienza come lavoratore in somministrazione, risultano contraddistinte da un altrettanto elevato senso di attaccamento al lavoro svolto in quanto non vedono alternative lavorative a disposizione.

C'è da sottolineare comunque che si è in presenza di valori in ogni caso elevati di commitment strumentale (tra il 4,5 e il 5,2) per tutte le mansioni esaminate e, pertanto, gioca un ruolo importante l'altra dimensione di analisi legata alla soddisfazione dell'esperienza.

**Grafico 8.3 - La soddisfazione per l'esperienza e commitment strumentale per le diverse mansioni**



## 9. Il profilo dei lavoratori soddisfatti e insoddisfatti

L'indagine svolta sui 12.420 lavoratori in somministrazione consente di identificare quali sono le principali caratteristiche dei lavoratori più soddisfatti e di quelli meno soddisfatti.

A tal fine si sono estratti dal campione, rispetto alla domanda relativa alla soddisfazione dell'esperienza come lavoratore in somministrazione, i lavoratori sopra l'80° percentile e quelli sotto il 20° percentile.

Confrontando le distribuzioni di frequenza delle variabili socio-demografiche di questi due gruppi, è stato costruito il profilo tipo del lavoratore più soddisfatto ed il profilo del lavoratore in somministrazione meno soddisfatto.

Il lavoratore soddisfatto è un giovane uomo con un titolo di studio non di alto livello, residente nelle regioni meridionali o nelle isole maggiori.

---

### Profilo dei lavoratori più soddisfatti

---

- sono in maggior misura uomini,
  - nella maggior parte dei casi hanno meno di 24 anni
  - in pochi casi hanno più di 50 anni
  - spesso hanno come titoli di studio la licenza elementare o media o la qualifica professionale
  - in pochi casi sono laureati
  - solitamente risiedono nelle regioni del Sud o nelle isole
  - in pochi casi risiedono nel Nord Ovest
- 

Viceversa tra quelli insoddisfatti ritroviamo un lavoratore o una lavoratrice trentenne e ad elevata scolarizzazione, non residente in un'area particolare del paese.

---

### Profilo dei lavoratori meno soddisfatti

---

- sono in egual misura sia uomini che donne
  - in pochi casi hanno meno di 24 anni
  - più frequentemente hanno tra i 30 e 39 anni
  - nella maggior parte dei casi sono laureati
  - in pochi casi hanno come titolo di studio la licenza elementare o media
  - risiedono in egual misura in tutte le aree geografiche del nostro Paese
- 

I risultati sono quasi del tutto identici a quelli relativi alla rilevazione del 2016; diminuisce esclusivamente la componente femminile tra i lavoratori più soddisfatti.

## 10. Sintesi e conclusioni

### Finalità, metodologia e caratteristiche del campione

La finalità della ricerca svolta è stata quella di effettuare un approfondimento sul grado di benessere e sulla qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione, ciò allo scopo di fornire ai policy maker, ai sindacati ed alle agenzie di lavoro informazioni e dati utili per migliorare le proprie strategie.

Il secondo rapporto sul benessere e sulla qualità della vita lavorativa lavoratori in somministrazione è stato realizzato con il coinvolgimento e la stretta collaborazione di 22 agenzie per il lavoro italiane. All'indagine hanno partecipato agenzie del lavoro di diverse dimensioni e che complessivamente rappresentano più del 70% del fatturato del settore (anno 2015).

In totale sono stati contattati più di 112.420 lavoratori<sup>8</sup>, pari a circa il 25% del totale dei lavoratori in somministrazione<sup>9</sup>. L'indagine è stata realizzata su 12.420 lavoratori, pari all'11% del totale dei lavoratori contattati e al 2,8% del totale dei lavoratori in somministrazione in Italia<sup>10</sup>.

Rispetto al primo rapporto, realizzato nel 2016, il numero di agenzie che hanno partecipato è cresciuto (da 17 a 22), così come il numero di partecipanti all'indagine (da 10.019 a 12.420).

Il campione dei lavoratori che ha partecipato all'indagine è molto simile all'universo, con alcune piccole modifiche in particolare sulla ripartizione per nazionalità dei lavoratori.

Le caratteristiche socio-demografiche dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine del 2017 sono abbastanza simili a quelle del campione dell'indagine 2016.

Per quanto concerne la ripartizione per genere, per nazionalità dei lavoratori, per area geografica non emergono differenze, se non nell'ordine di pochi decimali. Dove invece emergono significative differenze è nella composizione del campione per tipologia contrattuale, la percentuale dei lavoratori in somministrazione a tempo determinato è, infatti, salita di quasi 10 punti percentuali e tra i lavoratori a tempo indeterminato il peso dei TI-pre (quelli assunti prima di marzo 2015) si è ridimensionata.

### I percorsi dei lavoratori in somministrazione

L'analisi dei percorsi dei lavoratori in somministrazione evidenzia una differenza significativa tra le persone assunte a tempo determinato rispetto a quelle assunte a tempo indeterminato.

Per quanto concerne i lavoratori TD, si nota come la maggior parte (39%) dichiara di aver precedentemente lavorato presso altre aziende con altra tipologia contrattuale (contratto a tempo determinato, contratto a tempo indeterminato, altre forme contrattuali, stage/tirocinio); quasi il 31%, invece, aveva un contratto di somministrazione a tempo determinato presso un'altra agenzia, mentre il 29% era inoccupato.

La maggioranza dei lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato, invece, era precedentemente assunta dalla medesima agenzia con un contratto in somministrazione a tempo determinato (35% per i lavoratori TI-post e 32% per i lavoratori TI-pre) o aveva altre tipologie contrattuali con altre aziende (26% per i lavoratori TI-post e 32% per i lavoratori TI-pre).

---

<sup>8</sup> Il dato non è completo in quanto alcune agenzie non hanno fornito il dato definitivo dei lavoratori contattati.

<sup>9</sup> I lavoratori in somministrazione nel terzo trimestre del 2017 erano 443.408 di cui 406.156 a tempo determinato e 37.252 a tempo indeterminato (fonte Assolavoro su dati Forma.Temp, Istat RCFL).

<sup>10</sup> I 12.420 questionari indicati non sono tutti completi, ma sono quelli utilizzati per la maggioranza delle elaborazioni, per alcune sezioni invece il numero di questionari utilizzati è inferiore. I questionari completi al 100% sono stati 7.391.

Dal confronto tra le due indagini emerge come il percorso dei lavoratori TD che hanno partecipato all'indagine 2017 sia molto simile a quello della precedente rilevazione.

Il percorso dei lavoratori TI-pre, evidenzia, invece, alcune differenze. In particolare diminuisce in modo rilevante la percentuale dei lavoratori che precedentemente avevano un contratto di somministrazione a tempo determinato con la stessa agenzia (dal 45% al 32%), mentre raddoppia la percentuale di chi aveva un contratto a tempo indeterminato presso altra agenzia (dal 7% al 15,9%).

Il percorso dei lavoratori TI-post è quello che mostra i mutamenti più significativi tra una rilevazione e l'altra. In particolare quasi raddoppia la percentuale di lavoratori che prima erano inoccupati (da 7,89% al 13,47%) ed anche in questo caso diminuisce la percentuale di lavoratori che prima avevano un contratto di somministrazione a tempo determinato (dal 49% al 35%).

### **Le relazioni tra lavoratori - agenzie e enti bilaterali**

Per quanto riguarda le relazioni tra lavoratori agenzie per il lavoro, imprese utilizzatrici e enti bilaterali emerge una profonda differenza tra lavoratori TD e lavoratori TI sia per quanto riguarda la durata delle missioni (più lunghe per i lavoratori TI), che del grado di "fedeltà" tra agenzia e lavoratore in somministrazione (maggiore per i lavoratori TI). Il grado di partecipazione all'attività formativa è elevata in modo uniforme per tutti, mentre i servizi erogati da Ebitemp sono utilizzati maggiormente dai lavoratori TI.

Rispetto alla precedente rilevazione non emergono particolari modifiche sulla durata della missione dei lavoratori in somministrazione, ad eccezione dei lavoratori TI-post per i quali si assiste ad una profonda modifica legata al rilevante incremento delle missioni superiori a sei mesi che passano dal 38% al 70%. Anche per quanto riguarda la durata del rapporto tra lavoratore ed agenzie per il lavoro non emergono particolari differenze tra i risultati.

Per quanto concerne il turnover dei lavoratori emerge una significativa differenza tra i risultati delle due rilevazioni; si assiste, infatti, ad un sensibile ridimensionamento del grado di fedeltà tra lavoratore ed agenzia, riscontrato nella rilevazione del 2016.

### **Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione**

Per quanto riguarda il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione in Italia emerge una situazione complessivamente molto positiva.

Per quanto riguarda **le caratteristiche del lavoro** emerge una situazione particolarmente positiva. Non sono evidenti, infatti, segnali di percezioni di relazioni conflittuali, o particolarmente critiche, con i colleghi sul posto di lavoro; nella media sono le percezioni relative alla pressione sui tempi di esecuzione del lavoro e quelle relative alle richieste relazionali da parte di colleghi o superiori. Superiore rispetto al valore medio risulta, invece, la percezione sul grado di discrezionalità e autonomia nello svolgimento di compiti di lavoro.

Per quanto riguarda l'analisi dei livelli di **burnout** si rilevano valori medi molto bassi e molto lontani dal rilevare fenomeni patologici preoccupanti: sono, infatti, vicini al limite inferiore della scala sia la sensazione di esaurimento, sia il c.d. *interpersonal strain*. Molto bassa è anche la **percezione del sentirsi discriminato** sul posto di lavoro in relazione all'essere un lavoratore in somministrazione.

Dall'analisi delle risultanti relative all'**insicurezza lavorativa e alla presenza (o semplice percezione della stessa) di alternative lavorative** a disposizione del lavoratore in somministrazione emergono alcuni segnali da monitorare, anche se non particolarmente preoccupanti. Il valore più negativo è legato alla dimensione del commitment strumentale: i lavoratori percepiscono come "necessario" e indispensabile il proprio lavoro, ma è un legame esclusivamente strumentale che si rafforza in assenza di alternative percorribili. Valori nella media, ma che comunque segnalano una situazione di incertezza, sono invece quelli relativi alla *job insecurity*, al rischio di perdere il lavoro in un futuro prossimo.

Il **legame dei lavoratori in somministrazione nei confronti dell'agenzia e dell'impresa utilizzatrice (dual commitment)** presenta caratteri positivi, in quanto tutti i valori sono superiori alla media. In particolare, il supporto organizzativo percepito dai lavoratori è superiore alla media e con valori simili sia per l'azienda utilizzatrice, sia per l'agenzia.

La **soddisfazione generale** dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine appare elevata, tutte le dimensioni sono al di sopra della media, ad eccezione dell'ultima dimensione (relativa all'esperienza come lavoratore in somministrazione) molto prossima al valore medio della scala. A conferma di ciò il valore decisamente sopra la media legato all'engagement, lo stato d'animo positivo e appagante collegato allo svolgimento dell'attività lavorativa e il vigore e dedizione con cui la si esegue.

Anche la **soddisfazione su specifici bisogni lavorativi** appare elevata, tutte le dimensioni sono al di sopra della media. La retribuzione è la dimensione con il valore relativamente più basso, anche se si ricorda che il livello retributivo è collegato alla legislazione e ai contratti di lavoro e non è modificabile nella sua parte fissa dalle singole agenzie. Valore di apprezzamento analogo è manifestato dai lavoratori (circa uno su due nel campione) che hanno usufruito di un intervento formativo.

Il livello di benessere e di qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione che hanno partecipato all'indagine nel 2017 è abbastanza simile a quella rilevata nel 2016.

Per quanto concerne **le caratteristiche del lavoro, il burnout, l'insicurezza lavorativa, il dual commitment** non si rilevano modifiche significative (gli scostamenti sono tutti al di sotto del 5%). Relativamente alla **soddisfazione generale** si riscontra un ridimensionamento poco rilevante rispetto alla soddisfazione nel rapporto con l'agenzia (da 5,36 a 5,06), un leggerissimo calo nella soddisfazione della missione (da 5,34 a 5,25), mentre si osserva un ridimensionamento superiore al 5% per la soddisfazione nei confronti dell'esperienza (da 4,21 a 3,87).

Per quanto riguarda infine la **soddisfazione specifica** emerge un leggero ridimensionamento della soddisfazione rispetto alla dimensione retribuzione (da 4,91 a 4,60), mentre si riscontra un incremento nella soddisfazione nei confronti dei servizi di formazione (da 4,19 a 4,65) e di Ebitemp (da 4,56 a 5,44).

### **I punti di forza e le criticità**

Per quanto concerne i principali fattori che hanno maggiormente contribuito ad innalzare il grado di benessere e la soddisfazione lavorativa emerge il bassissimo livello di *interpersonal strain* (e quindi si evidenziano buoni rapporti sul lavoro con i propri colleghi), un buon livello di *engagement* ("mi lascio prendere completamente quando lavoro"; "sono immerso nel mio

lavoro") ed un elevato commitment normativo ("mi sento in dovere di lavorare bene per non deludere l'azienda").

Tra le principali criticità, invece, si segnalano elementi maggiormente legati allo strumento contrattuale del lavoro in somministrazione e alla percezione di avere una vita lavorativa incerta e precaria. Tra i punti di debolezza, infatti, si trovano l'esperienza di lavoratore in somministrazione, la percezione di non avere alternative lavorative, l'insicurezza lavorativa e l'incertezza del mantenimento del lavoro. Pochi sono, invece, gli elementi collegati allo svolgimento dell'attività lavorativa.

### **Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al contratto a tempo determinato vs indeterminato**

Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione varia a seconda del tipo di contratto che lega il lavoratore all'agenzia. Su tutte le dimensioni analizzate emergono, infatti, variazioni statisticamente significative tra lavoratori a TD e lavoratori TI-pre e TI-post. In particolare emerge che la situazione meno positiva la si riscontra tra i lavoratori TI-pre, piuttosto che per i lavoratori a TD.

Per quanto attiene **alle caratteristiche del lavoro** i lavoratori TI-pre avvertono livelli significativamente più alti di pressione temporale, di conflitti nel proprio lavoro e di richieste relazionali rispetto ai lavoratori TI-post e ai lavoratori TD.

Per quanto riguarda il **burnout e la discriminazione percepita** emerge che per i lavoratori TI-pre tutti i valori risultano superiori e con differenze statisticamente rilevanti rispetto agli altri due gruppi di lavoratori. È interessante notare che la situazione più positiva è quella manifestata dai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato.

Per quanto concerne **l'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative** emerge che i lavoratori TI-pre evidenziano una più elevata sensazione di insicurezza e incertezza sul futuro rispetto ai TI-post. Nella stessa direzione sono da leggersi i risultati relativi al commitment strumentale, alle intenzioni di turnover e alla soddisfazione.

Tendenzialmente in linea con le aspettative e con la letteratura scientifica di riferimento i valori più elevati riferibili, invece, ai TD.

Anche per **il dual commitment e il supporto organizzativo** emerge che la situazione meno positiva la si riscontra tra i lavoratori TI-pre.

Per ciò che attiene la **soddisfazione generale** si evidenzia una situazione di particolare benessere percepito nei lavoratori assunti a tempo determinato, seguiti dai lavoratori TI-post. La soddisfazione dei lavoratori TI-pre è significativamente meno positiva.

Risultati del tutto simili sono quelli relativi alla **soddisfazione di bisogni specifici**, che evidenziano ancora una volta valori sotto la media per i lavoratori TI-pre. Molto positivi, invece, per tutti i lavoratori e senza differenze statisticamente significative tra i tre gruppi, risultano le valutazioni relative alle iniziative di EBiTemp.

## **Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base alla dimensione dell'impresa utilizzatrice**

Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione varia a seconda della dimensione dell'impresa utilizzatrice.

Su tutte le dimensioni analizzate emergono, infatti, variazioni statisticamente significative tra lavoratori a TD e lavoratori TI-pre e TI-post. In particolare emerge che la situazione meno positiva la si riscontra tra i lavoratori TI-pre, piuttosto che per i lavoratori a TD.

Per quanto concerne le caratteristiche del lavoro emerge che nelle grandi imprese è maggiore la pressione temporale, l'autonomia e più elevate sono le richieste relazionali. Nelle micro e piccole imprese, invece, la pressione temporale è inferiore alle altre tipologie di imprese utilizzatrici, ma maggiori sono in conflitti.

Per quanto concerne il burnout non emergono differenze di giudizio sul grado di esaurimento (per tutti i lavoratori molto basso), ancora più basso è l'interpersonal strain (che risulta statisticamente inferiore per i lavoratori inviati in missione presso grandi imprese).

I lavoratori inviati in missione presso grandi imprese segnalano un disagio, rispetto ai loro colleghi operanti in imprese più piccole, dovuto alla sensazione di essere discriminati in quanto lavoratori in somministrazione. I lavoratori che si sentono meno discriminati sono, invece, quelli delle imprese micro o di piccola dimensione.

Per quando riguarda l'insicurezza lavorativa e le prospettive/alternative lavorative emerge che nelle imprese utilizzatrici più piccole è maggiore la tendenza ad abbandonare il proprio posto di lavoro per cercare nuove alternative, mentre è basso il commitment strumentale (si ha la sensazione che ci siano altre alternative).

Per quanto concerne il dual commitment non emergono particolari differenze di percezione da parte dei lavoratori che operano in imprese utilizzatrici di diverse dimensioni, in particolare il grado di supporto organizzativo dell'agenzia e dell'azienda è simile, così come il commitment affettivo e normativo di agenzia.

La soddisfazione generale dei lavoratori in somministrazione è complessivamente abbastanza elevata a prescindere dalla dimensione dell'impresa utilizzatrice.

Nelle imprese utilizzatrici micro e piccole emerge un livello di soddisfazione meno rilevante rispetto alle altre tipologie di imprese.

Per quanto concerne l'engagement, invece, sono i lavoratori in missione in imprese di grande dimensione che evidenziano un livello superiore rispetto a tutte le altre tipologie.

Per quanto concerne la soddisfazione di specifici bisogni emergono alcune differenze nelle risposte date dai lavoratori appartenenti ad imprese utilizzatrici di diversa dimensione. In particolare rispetto al grado di soddisfazione relativa alla retribuzione emerge una situazione di significativa differenza tra le imprese di grandi dimensioni dove il livello è superiore alla media, mentre per quelle medie è di poco superiore alla media, fino ad arrivare a quelle micro e piccole dove invece la valutazione dei lavoratori è al di sotto del valore medio della scala.

Anche nel caso della soddisfazione verso le attività di formazione emerge che i lavoratori in somministrazione in missione in piccole imprese mostrano un livello di soddisfazione più basso rispetto ai lavoratori che operano in aziende utilizzatrici più grandi.

Sulle iniziative Ebitemp, invece, il grado di soddisfazione è omogeneo per tutti i lavoratori a prescindere dalla dimensione delle imprese utilizzatrici per cui lavorano.

### **Il profilo dei lavoratori soddisfatti e insoddisfatti**

I lavoratori più soddisfatti sono giovani uomini con un titolo di studio non di alto livello, residenti nelle regioni meridionali o nelle isole maggiori.

Viceversa tra quelli insoddisfatti ritroviamo lavoratori o lavoratrici trentenni e ad elevata scolarizzazione, non residenti in un'area particolare del paese.

I risultati sono quasi del tutto identici a quelli relativi alla rilevazione del 2016; diminuisce esclusivamente la componente femminile tra i lavoratori più soddisfatti.

### **Considerazioni finali**

La seconda indagine svolta sul livello di benessere e sulla qualità della vita dei lavoratori in somministrazione evidenzia una situazione complessivamente positiva.

Gli indicatori di benessere generali indicano punteggi molto al di sopra della media, in particolare l'engagement, il rapporto con l'agenzia e la soddisfazione nei confronti della missione. Anche la soddisfazione nei confronti di bisogni specifici è al di sopra della media, in particolare per le iniziative di Ebitemp e di Formatemp.

Un altro indicatore molto positivo è connesso al bassissimo livello del burnout e della discriminazione, molto basso è infatti il valore dell'esaurimento e dell'interpersonal strain.

Un ulteriore aspetto positivo è legato al tema del dual commitment, i lavoratori percepiscono in modo positivo il loro rapporto sia con l'azienda utilizzatrice che con l'agenzia.

La dimensione che presenta, invece, una situazione meno positiva è quella dell'insicurezza lavorativa e delle prospettive/alternative lavorative.

Rispetto all'indagine svolta nel 2016 la situazione è complessivamente simile; salvo leggerissimi arretramenti, generalmente inferiori al 5%.

L'analisi dei risultati distinta per tipologie contrattuali consente di evidenziare una significativa differenza tra percezioni dei lavoratori TD, TI-pre e TI-post.

Come nell'indagine svolta nel 2016 emerge un quadro ancora una volta leggermente più critico per i lavoratori assunti a tempo indeterminato prima del mese di marzo 2015. I lavoratori a tempo indeterminato più soddisfatti sono quelli post: gioca quindi un ruolo importante non tanto l'assunzione con un contratto a tutele crescenti, ma il passaggio da uno stato di maggiore insicurezza/precarità, quale essere inoccupato o assunto a tempo determinato, a un'assunzione a tempo indeterminato. Anche il livello di soddisfazione dei lavoratori a TD è superiore ai lavoratori TI-pre.

In tal senso assume importanza l'anzianità di servizio come lavoratore in somministrazione e non la tipologia contrattuale: il perdurare nella stessa situazione - non vissuta nella maggior parte dei casi come situazione lavorativa ideale - per lunghi periodi incide negativamente sugli elementi di benessere e sulla qualità della vita lavorativa.

Per quanto riguarda l'analisi svolta tra i lavoratori in somministrazione full time e part time non sono emersi invece differenze significative.

L'analisi dei risultati distinta per dimensione dell'impresa utilizzatrice evidenzia, invece, che le percezioni dei lavoratori cambiano; in particolare il livello di soddisfazione dei lavoratori che

svolgono le loro missioni in imprese di grande e media dimensione appare più elevato rispetto alle piccole imprese.

In conclusione è possibile affermare che il mondo dei lavoratori in somministrazione presenta un livello di benessere ed una qualità lavorativa complessivamente positivo. Si tratta però di un universo abbastanza articolato e sfaccettato dove il livello di soddisfazione tende a cambiare a seconda di diversi fattori: le esperienze pregresse, l'età, il tipo di mansione svolta, il tipo di contratto che li lega all'agenzia, la tipologia dell'impresa utilizzatrice presso cui si svolge la missione.

Tra tutti questi fattori sembra emergere come elemento chiave il percorso lavorativo del lavoratore; la somministrazione è valutata positivamente se l'esperienza pregressa è caratterizzata da modalità di lavoro più precarie e se essa consente il passaggio a forme più strutturate e continuative.

Su questo aspetto potrà risultare molto utile l'indagine, in corso di realizzazione, destinata ai lavoratori che hanno partecipato alla rilevazione del 2016 e che nel corso del gennaio 2018 saranno nuovamente contattati al fine di rilevare: lo status lavorativo attuale, il livello di benessere e la qualità della vita.

## Allegato 1

### Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base all'età del lavoratore

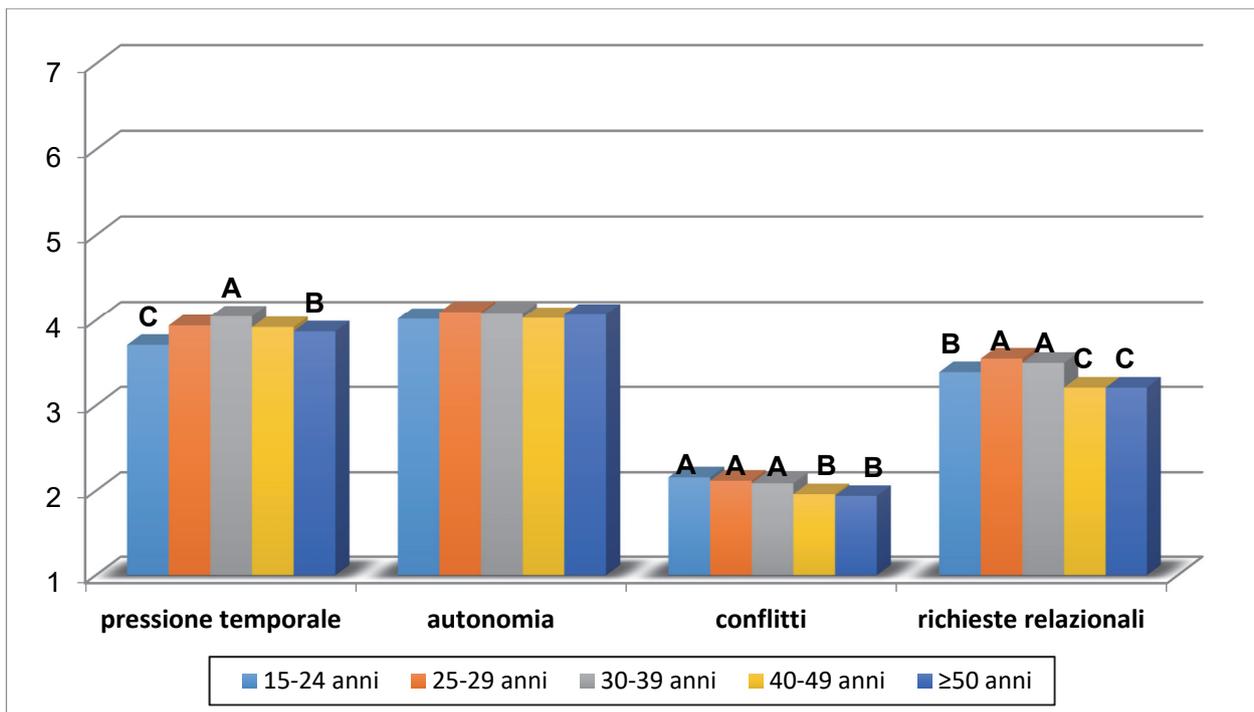
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda dell'età del lavoratore.

#### Legenda per la comprensione dei grafici

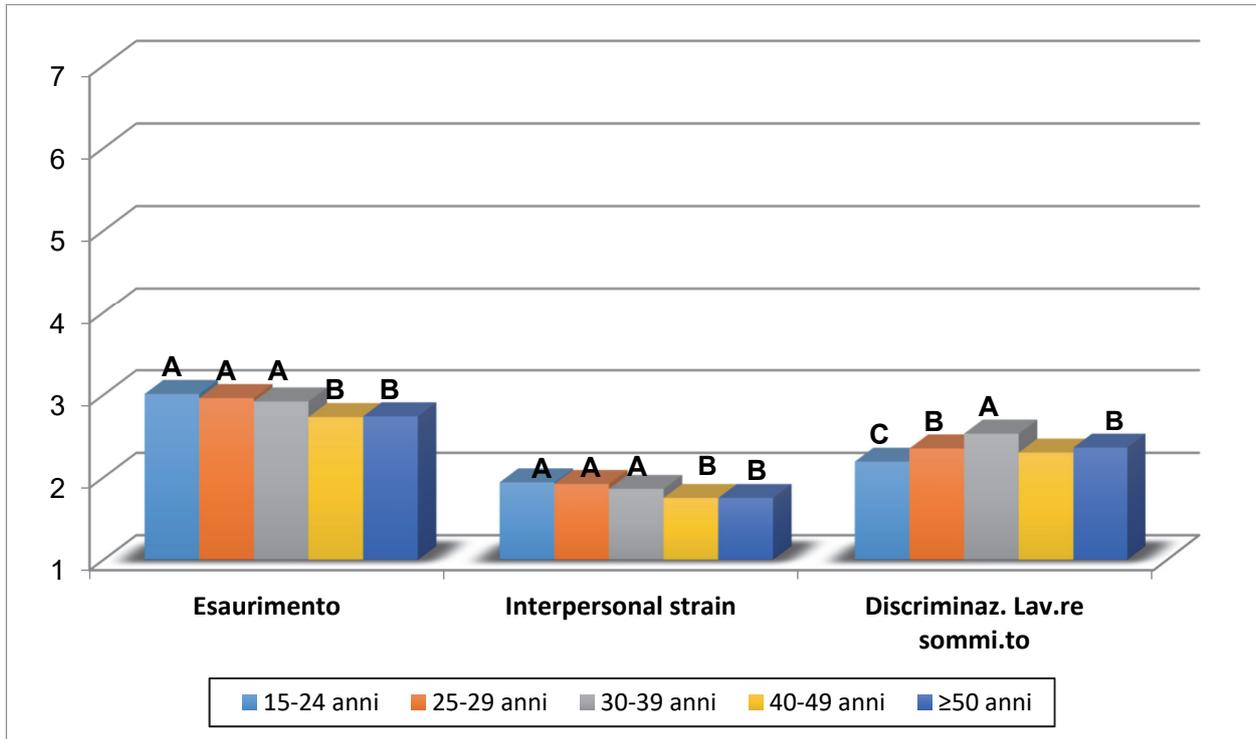
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

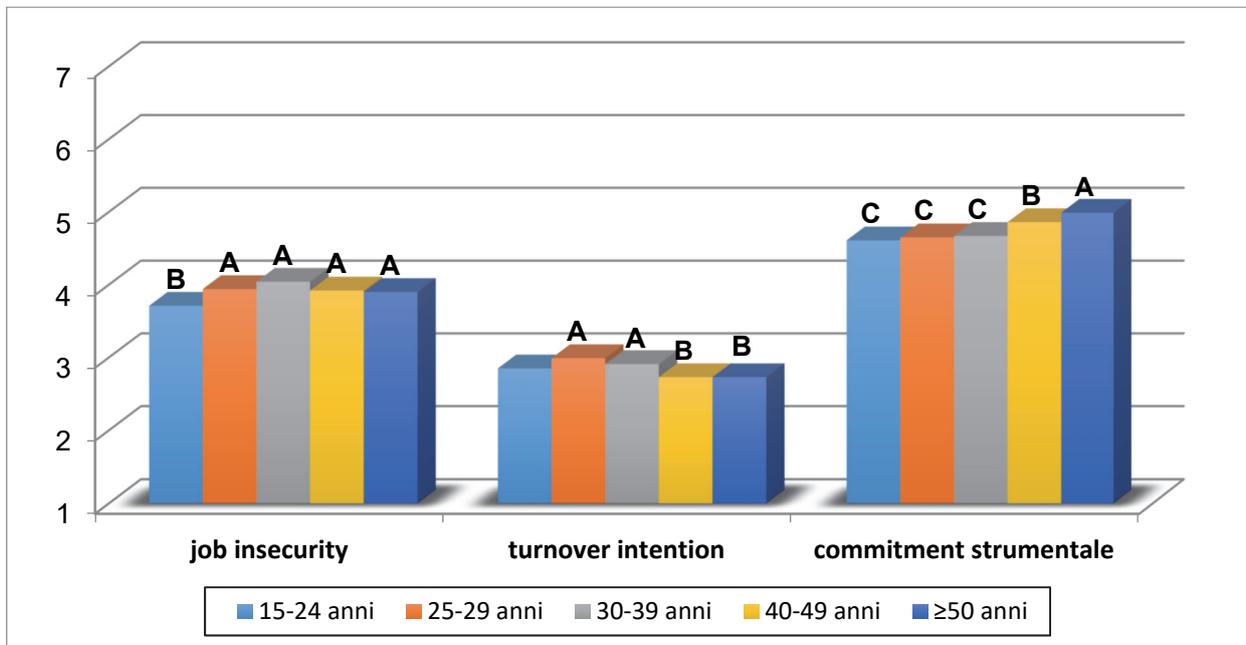
**Grafico 1.1 - Le caratteristiche del lavoro per fasce di età**



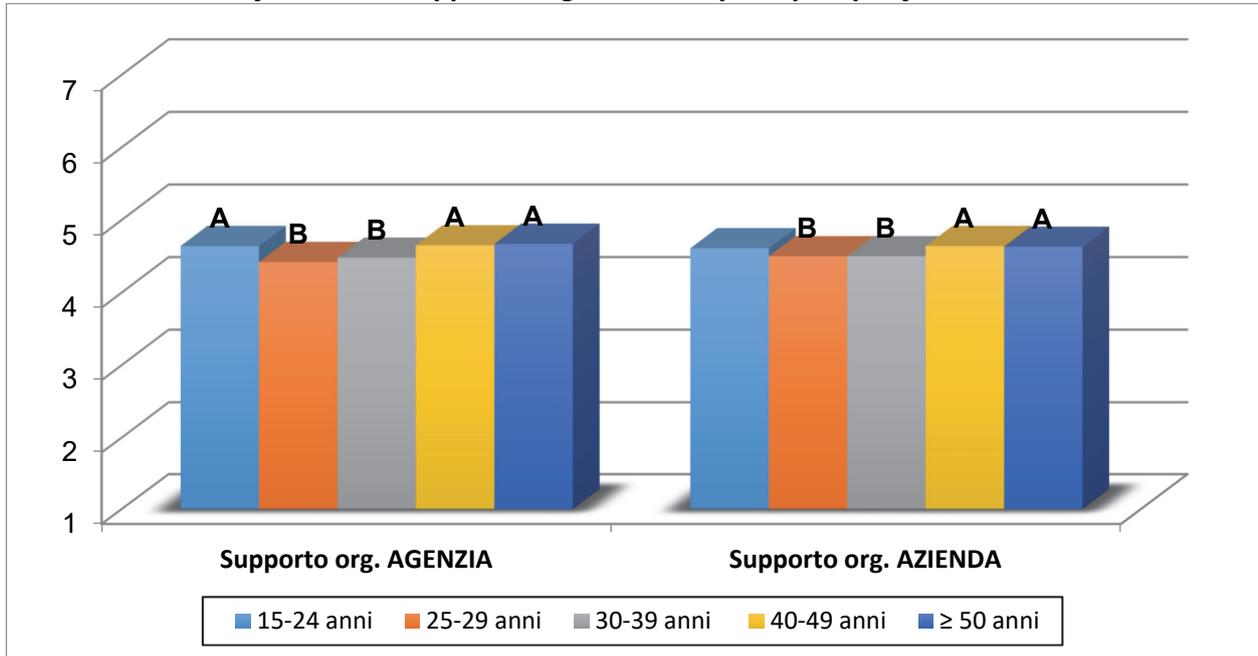
**Grafico 1.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione per fasce di età**



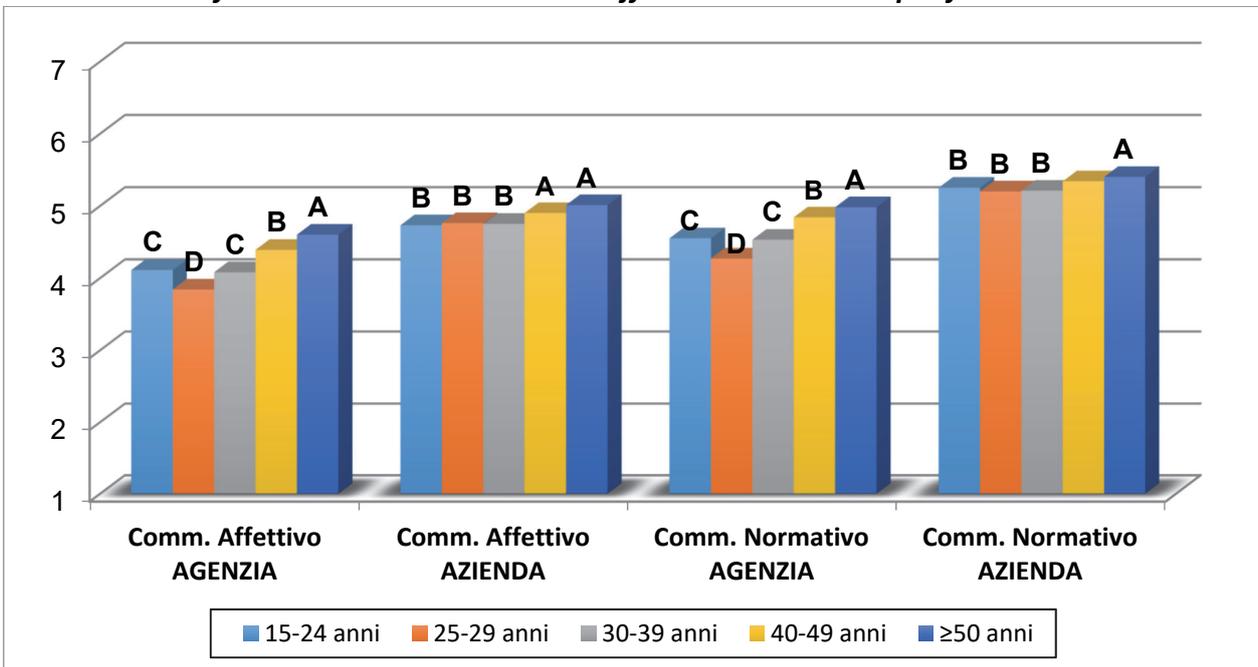
**Grafico 1.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per fasce di età**



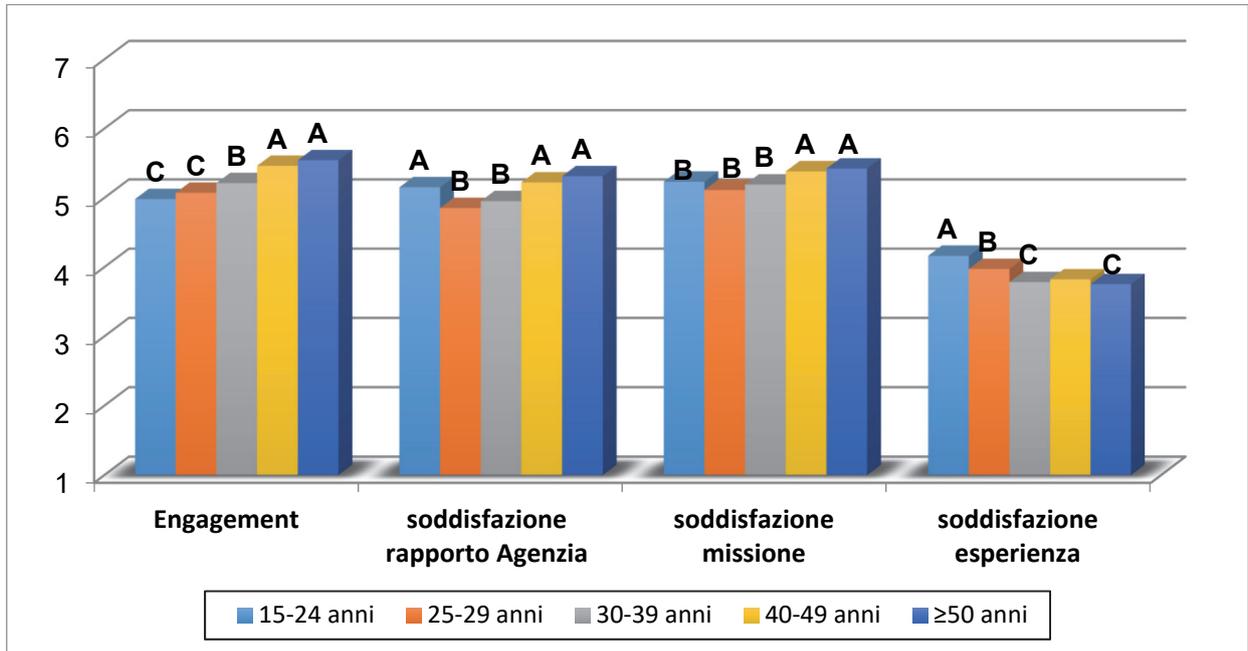
**Grafico 1.4 - Il supporto organizzativo percepito per fasce di età**



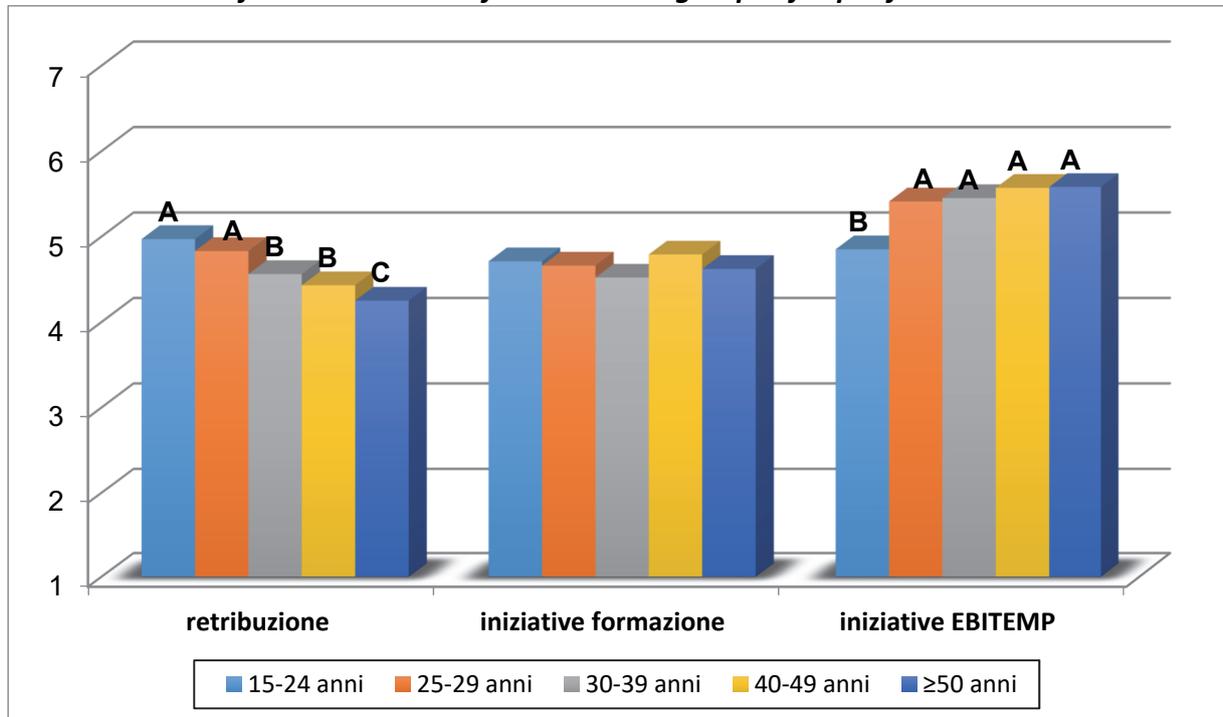
**Grafico 1.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per fasce di età**



**Grafico 1.6 - Gli indicatori di benessere per fasce di età**



**Grafico 1.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per fasce di età**



## Allegato 2

### Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al titolo di studio

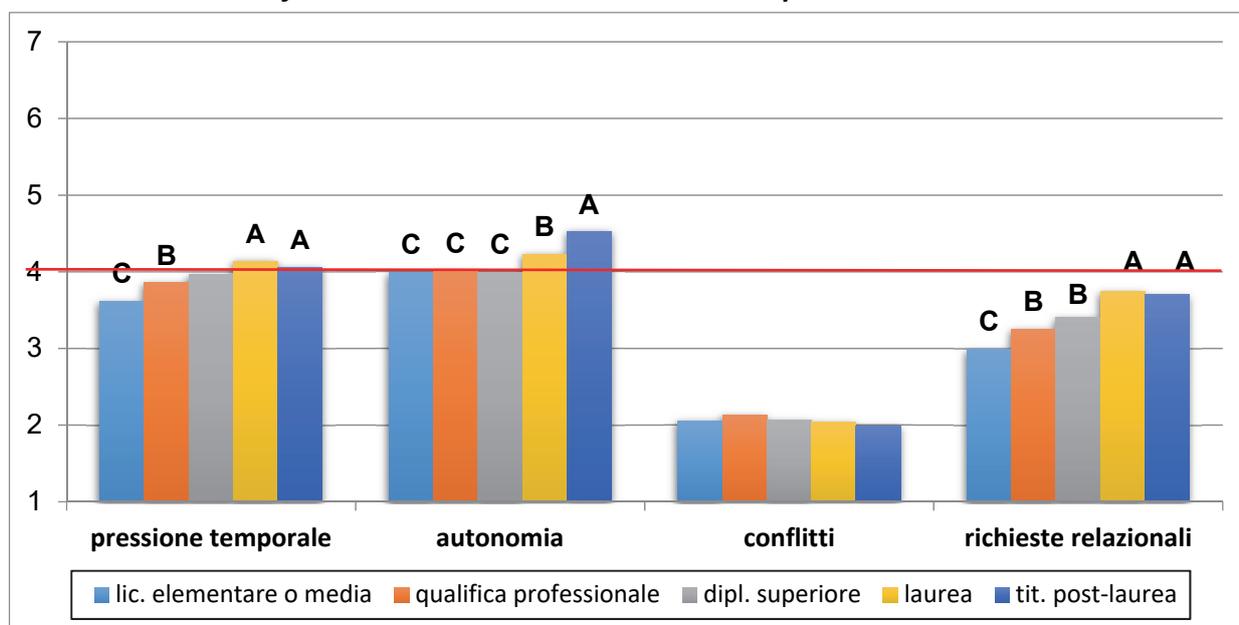
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda del loro titolo di studio.

#### Legenda per la comprensione dei grafici

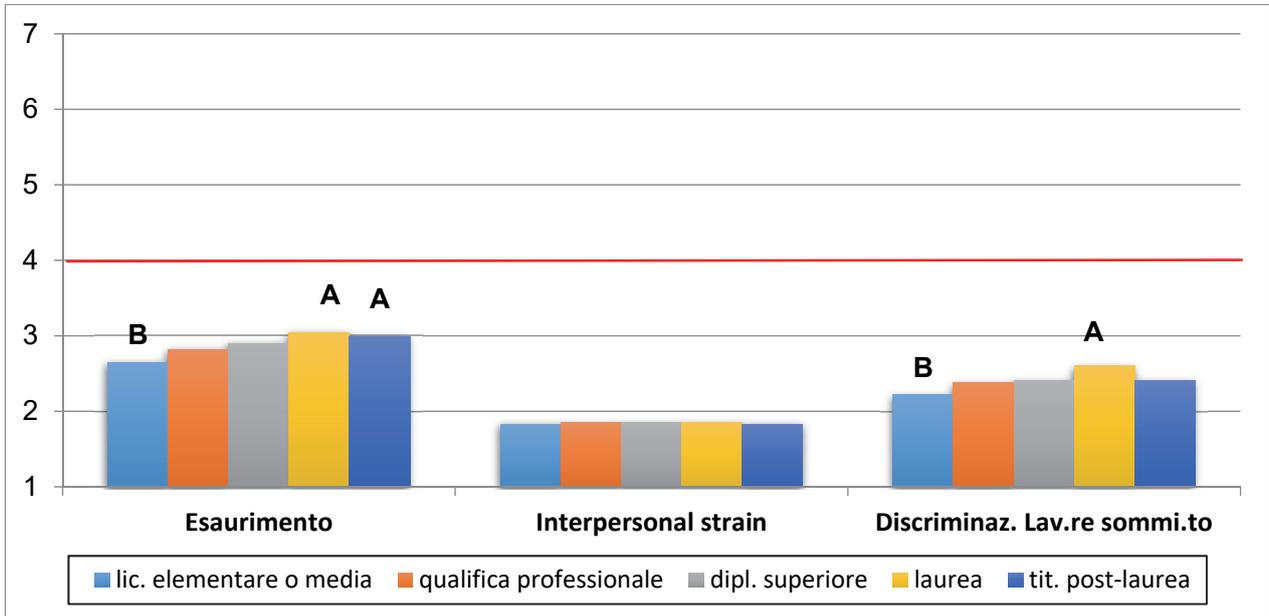
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

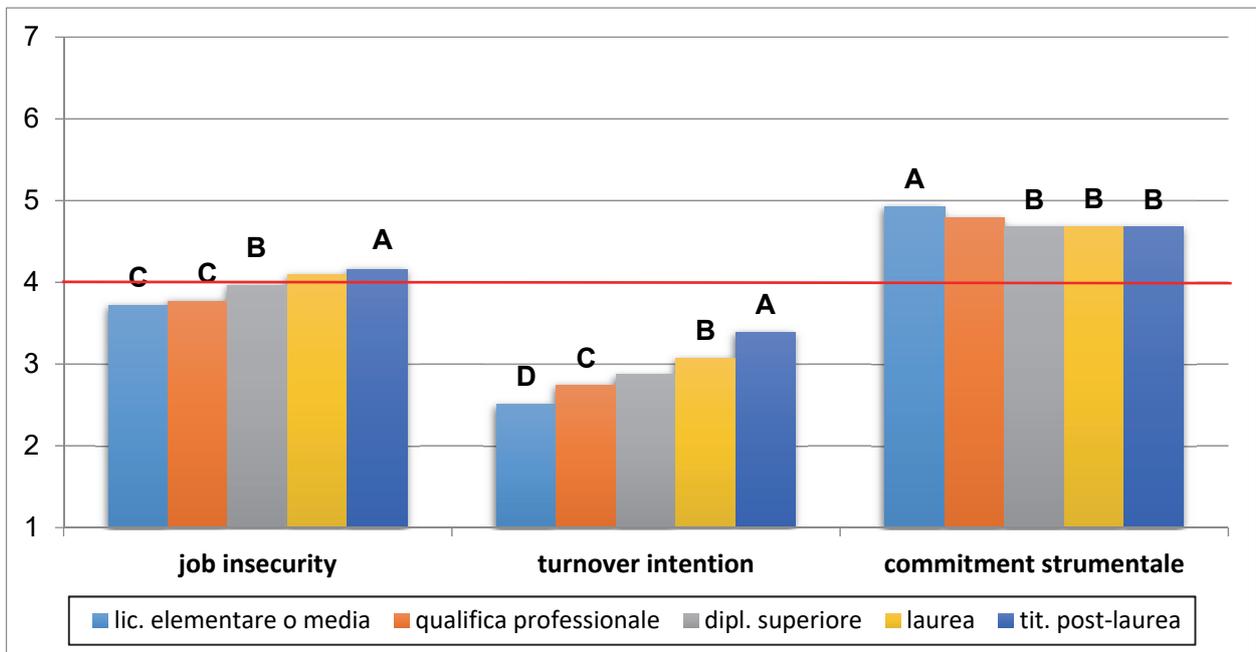
**Grafico 2.1 - Le caratteristiche del lavoro per titolo di studio**



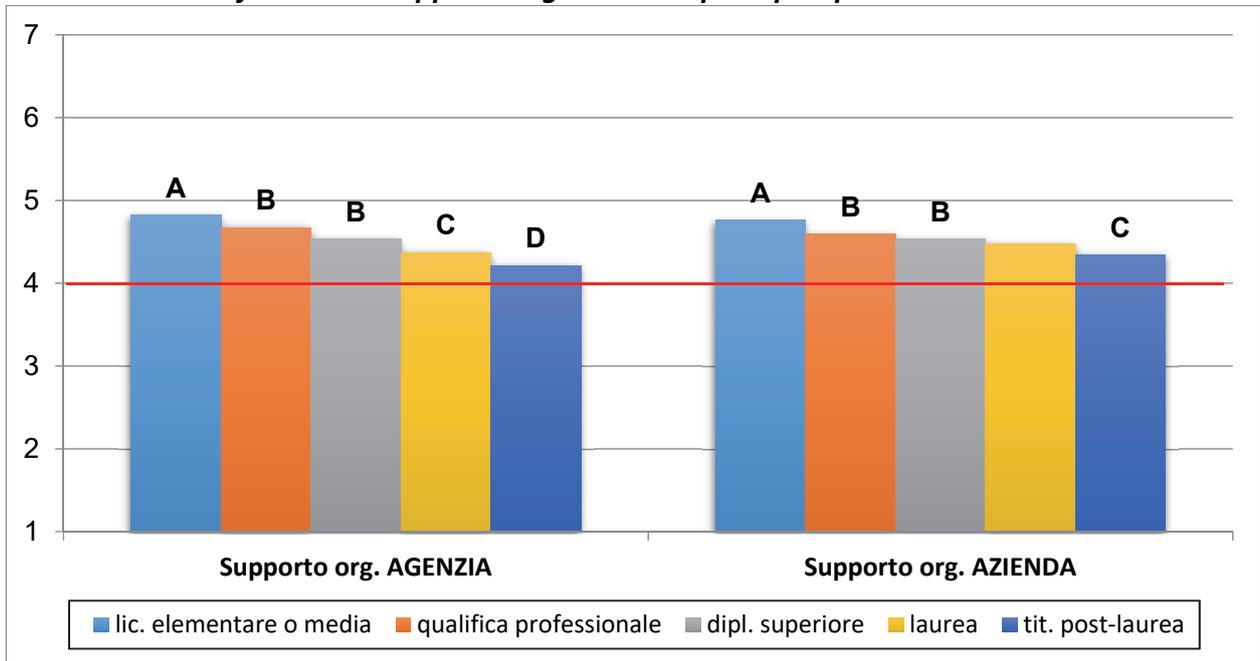
**Grafico 2.2 - Lo stress/burnout per titolo di studio**



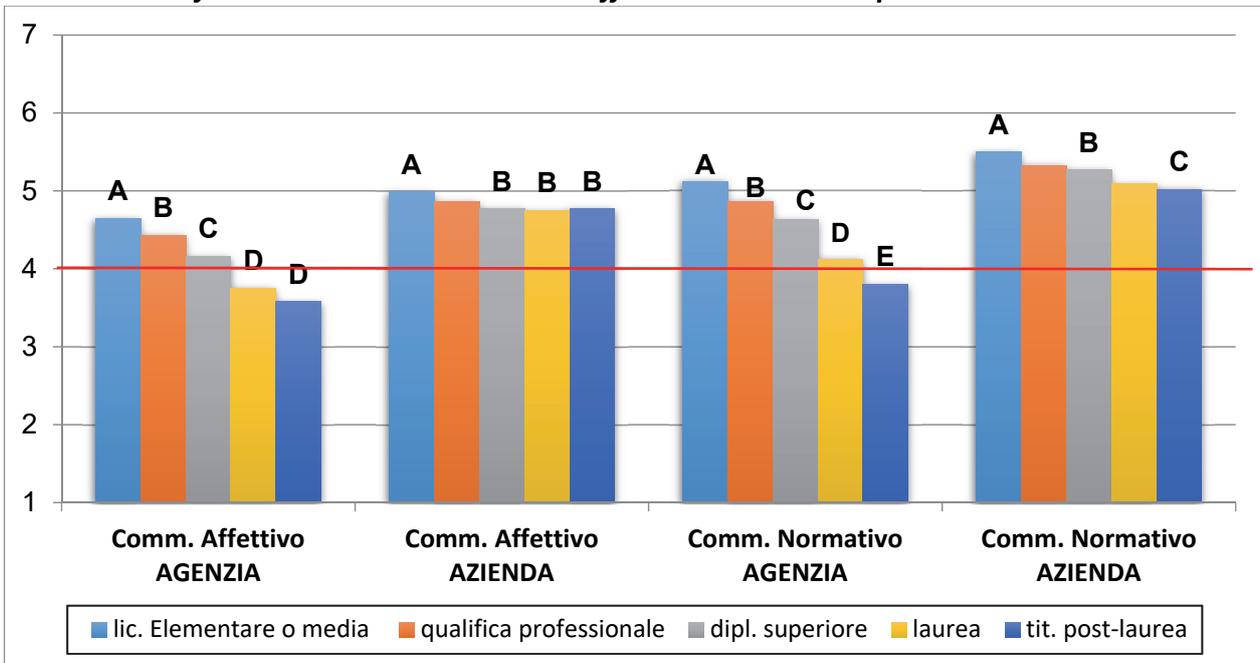
**Grafico 2.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per titolo di studio**



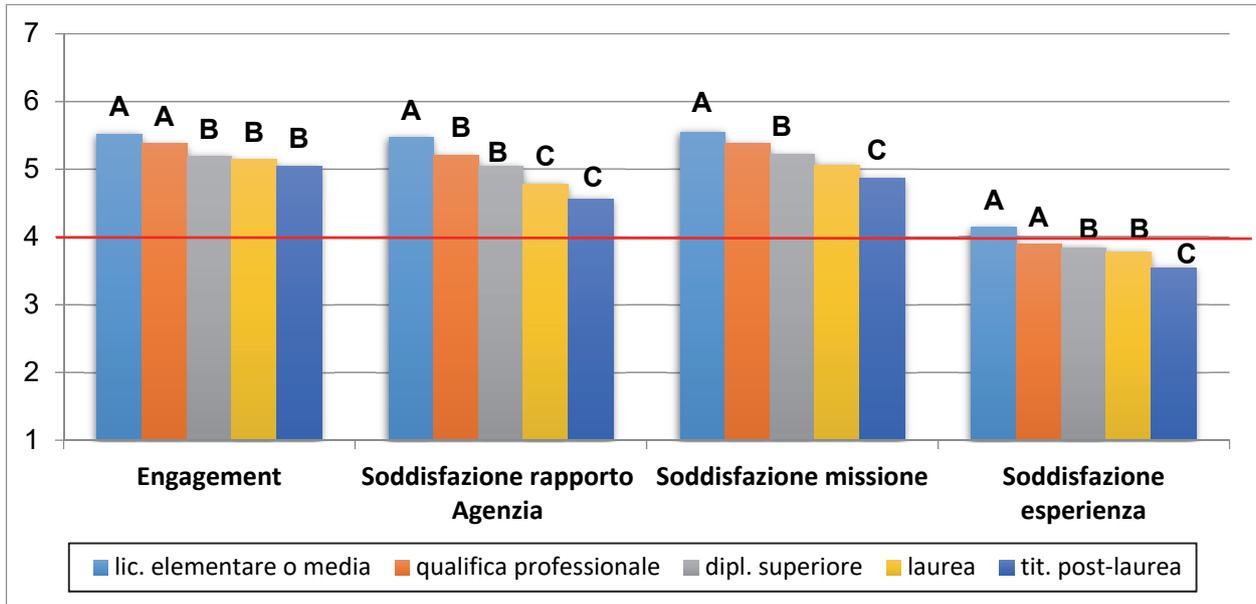
**Grafico 2.4 - Il supporto organizzativo percepito per titolo di studio**



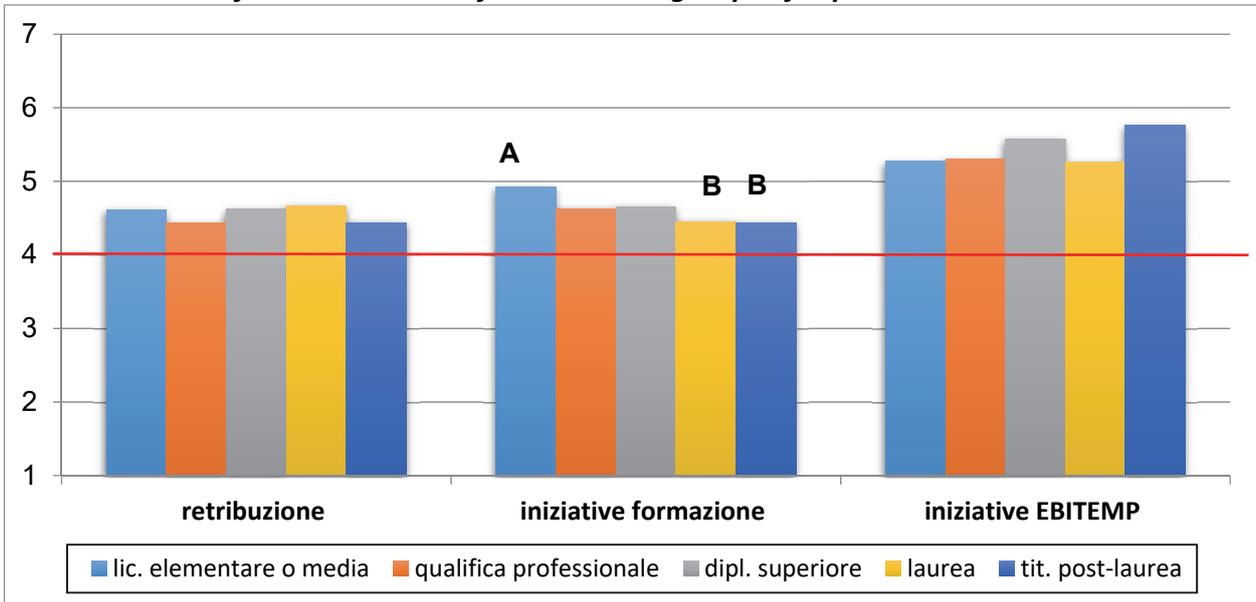
**Grafico 2.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per titolo di studio**



**Grafico 2.6 - Gli indicatori di benessere per titolo di studio**



**Grafico 2.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per titolo di studio**



### Allegato 3

## Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze per anzianità di servizio presso l'agenzia

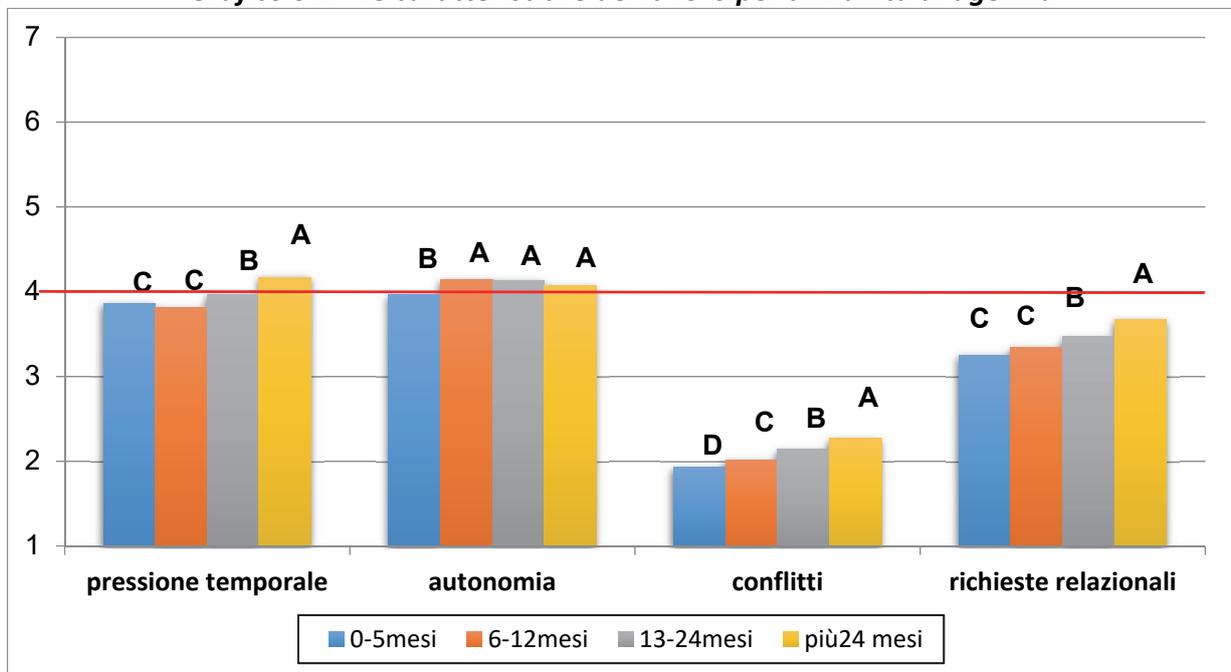
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda dell'anzianità di servizio presso l'agenzia.

#### Legenda per la comprensione dei grafici

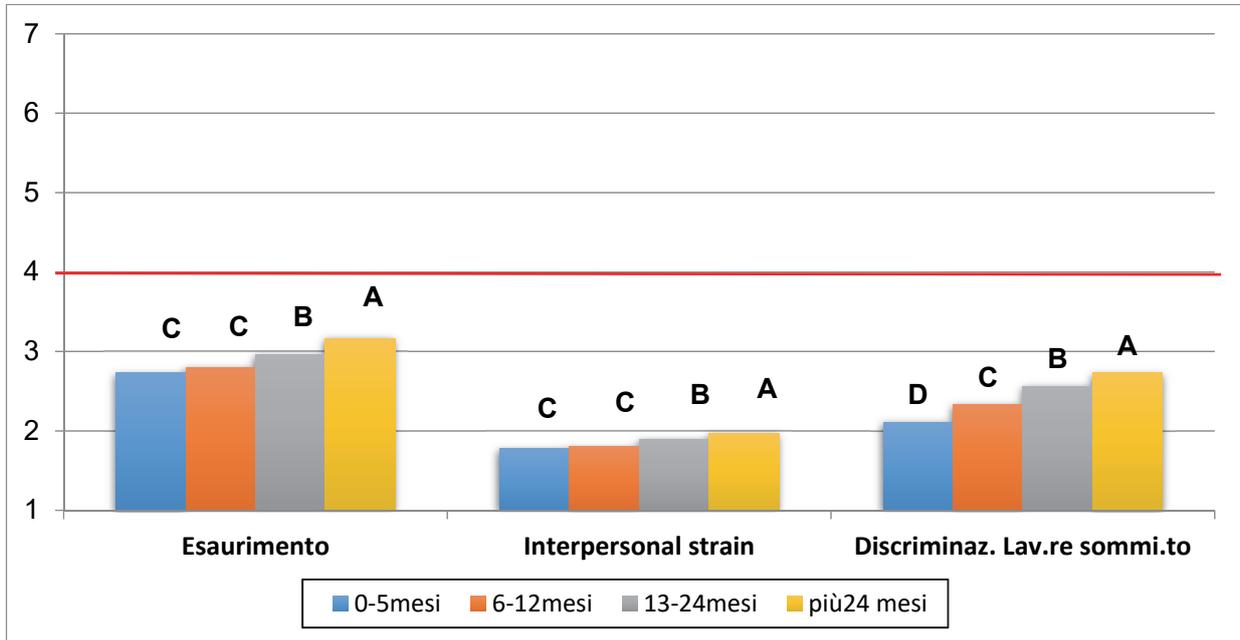
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

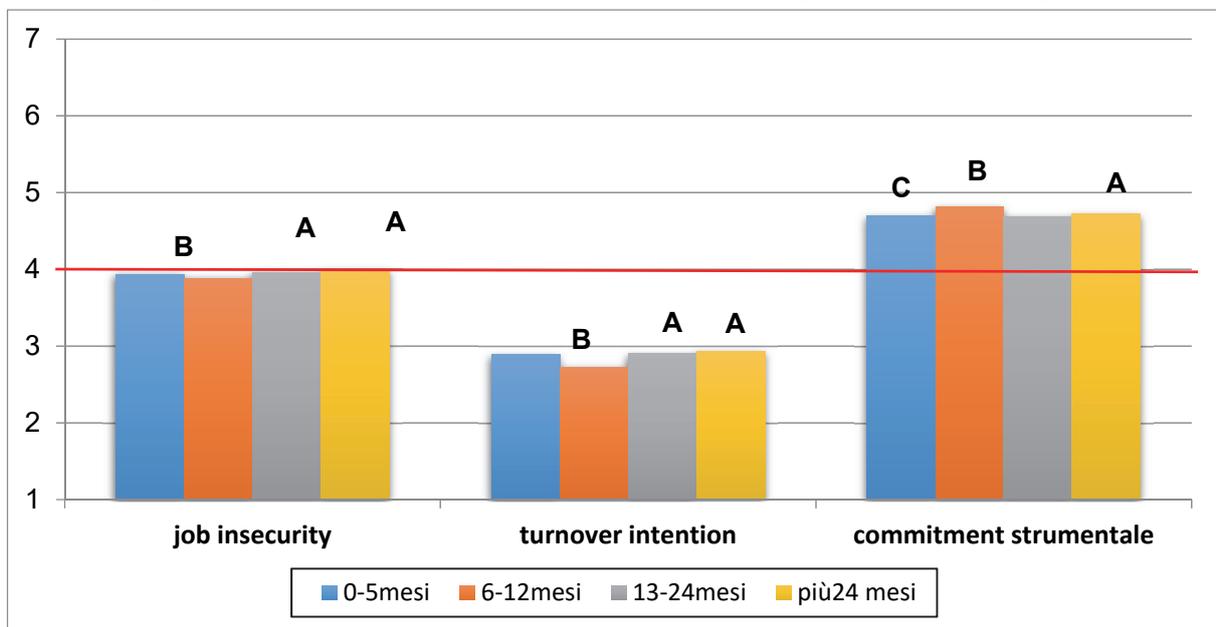
**Grafico 3.1 - Le caratteristiche del lavoro per anzianità di agenzia**



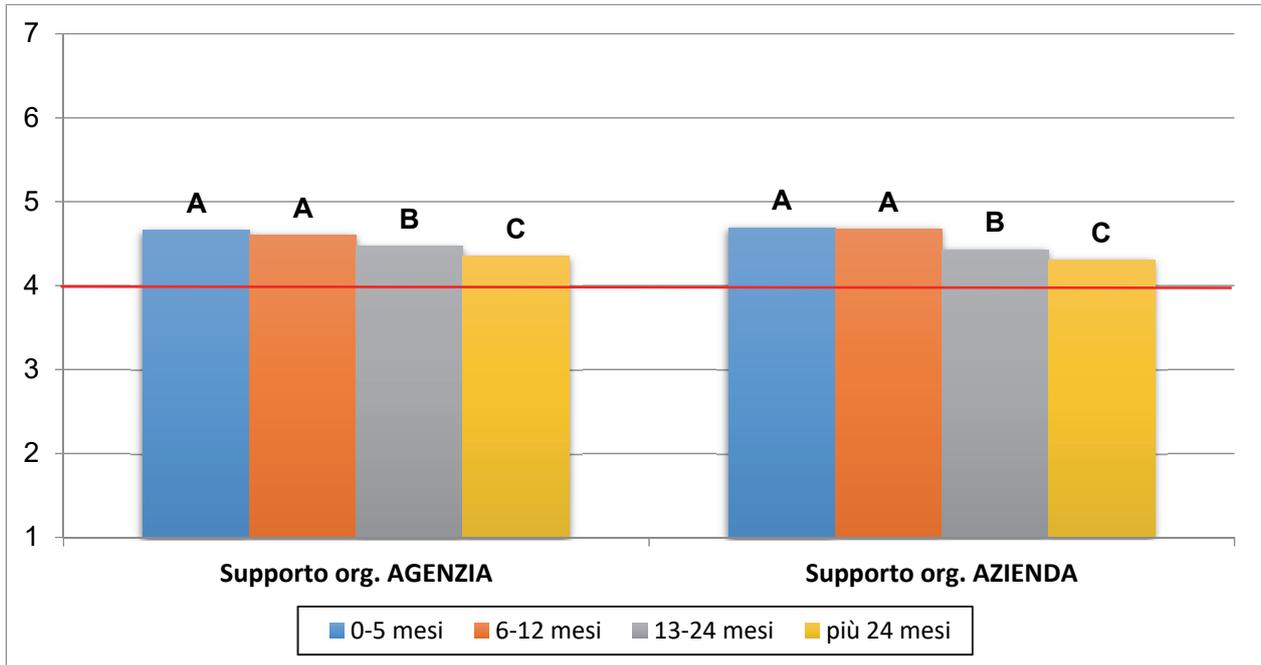
**Grafico 3.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione per anzianità di agenzia**



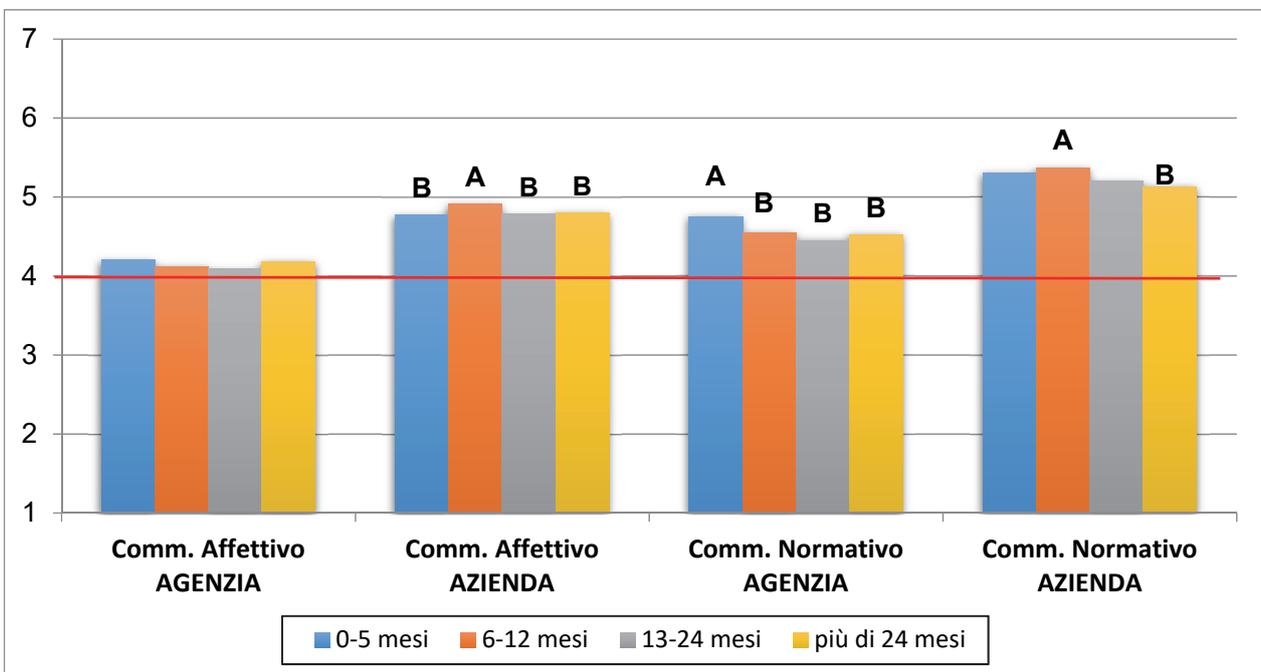
**Grafico 3.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per anzianità di agenzia**



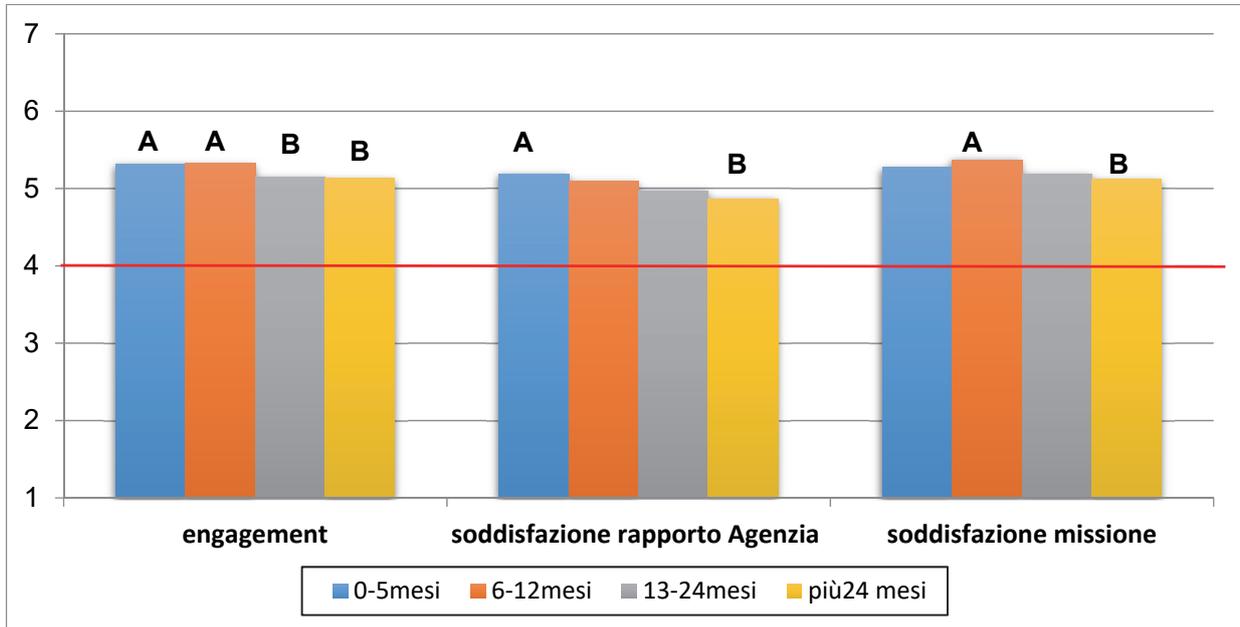
**Grafico 3.4 - Il supporto organizzativo percepito per anzianità di agenzia**



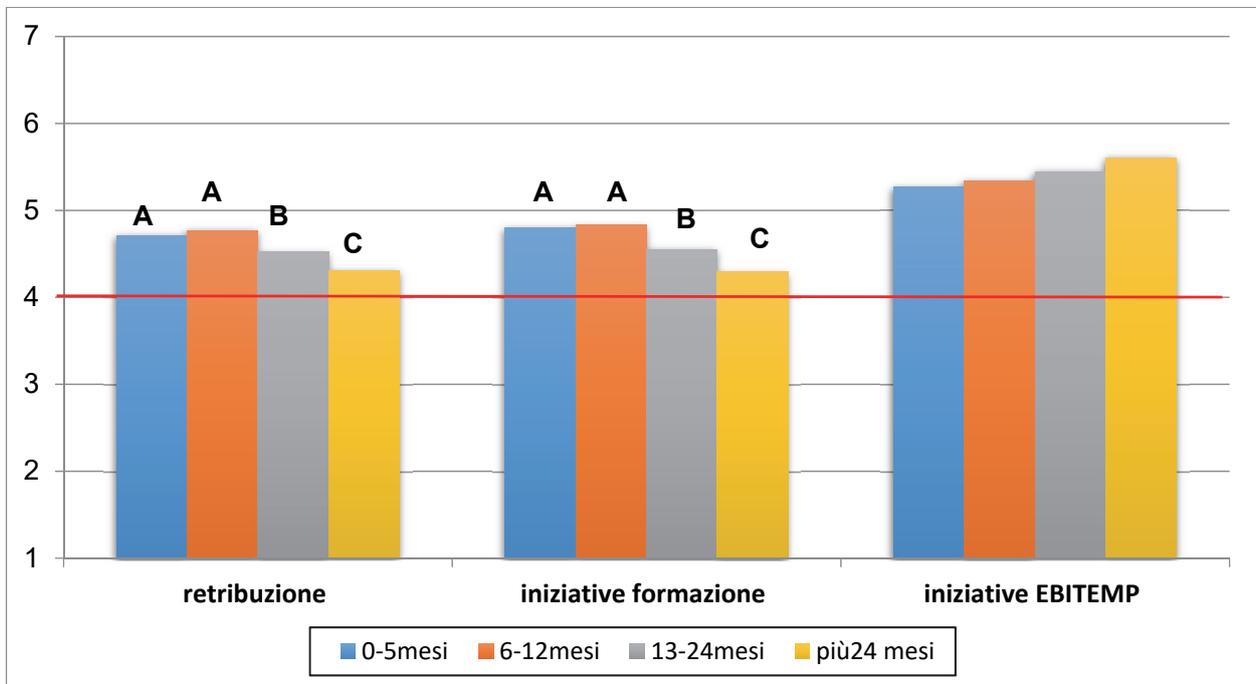
**Grafico 3.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per anzianità di agenzia**



**Grafico 3.6 - Gli indicatori di benessere per anzianità di agenzia**



**Grafico 3.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per anzianità di agenzia**



## Allegato 4

### Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base al numero di missioni svolte

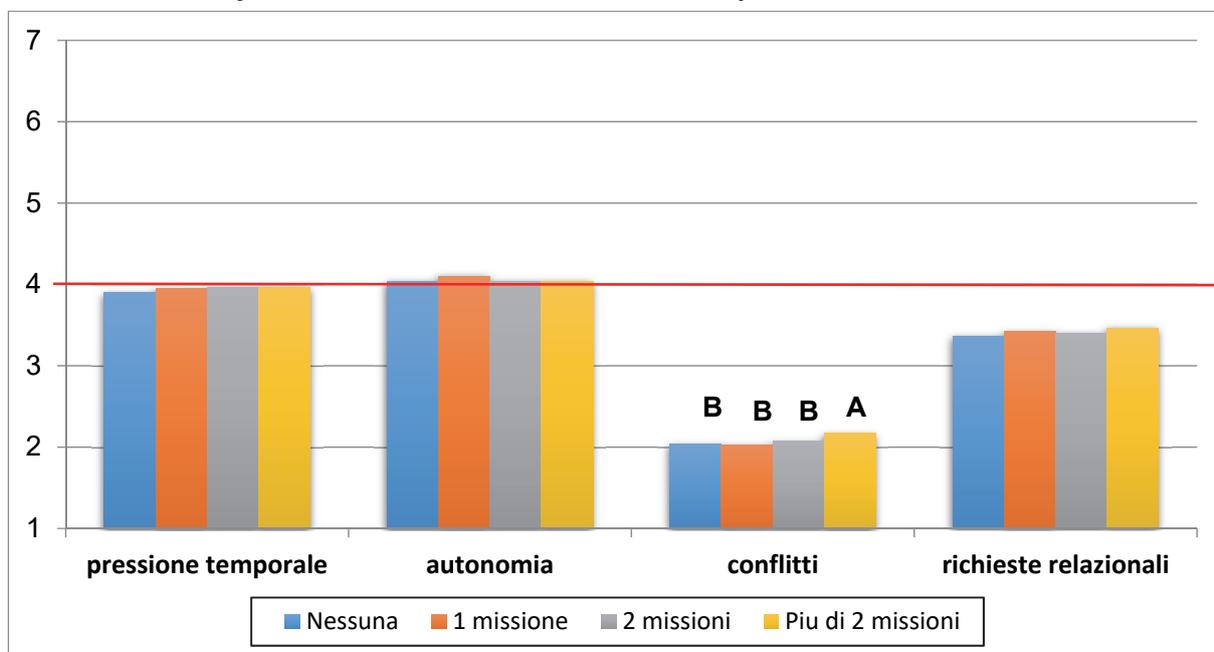
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda del numero di missioni svolte nell'ultimo anno (missioni con durata superiore ad un mese, esclusa quella attuale).

#### Legenda per la comprensione dei grafici

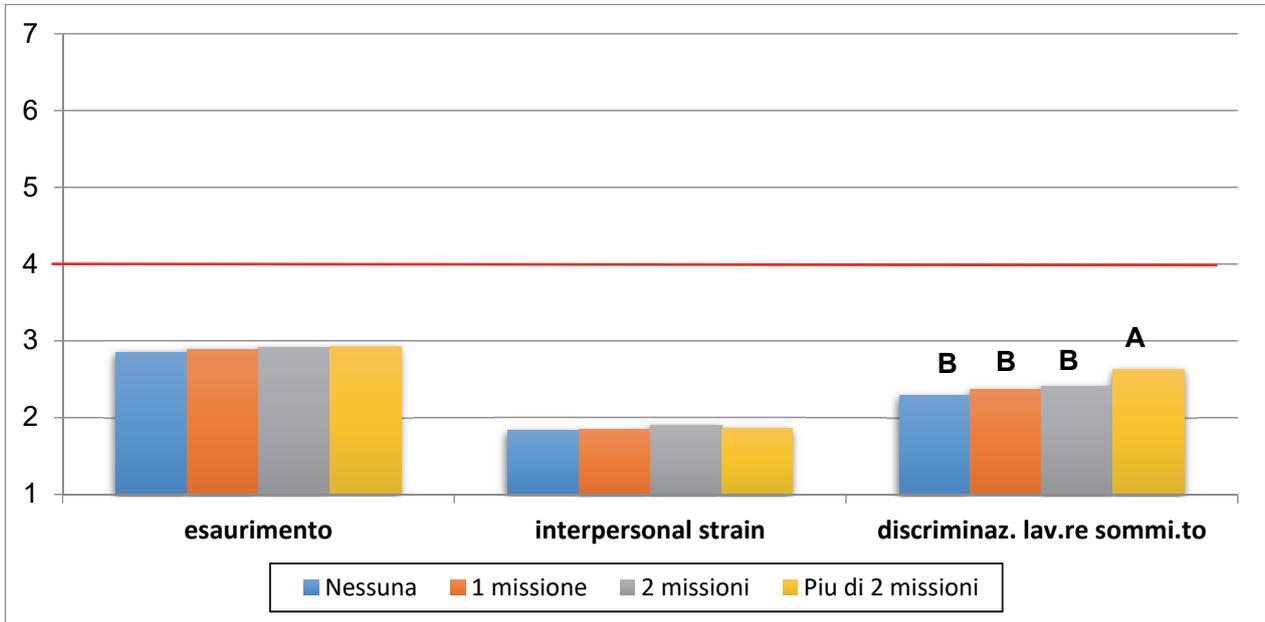
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

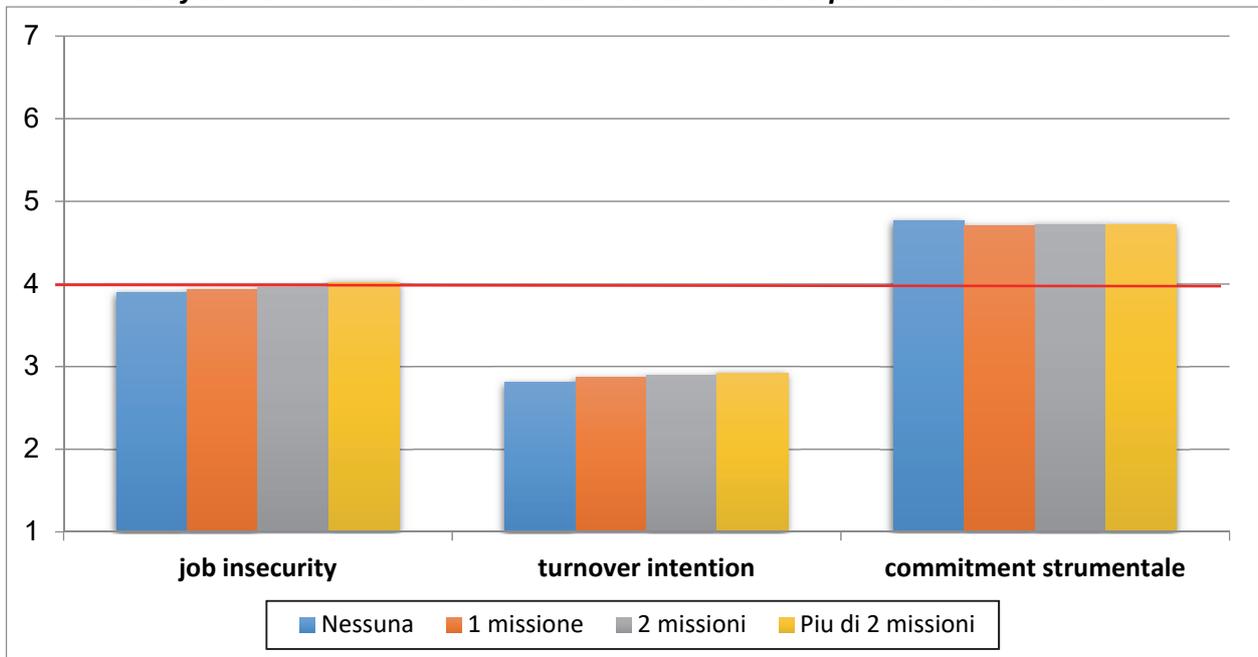
**Grafico 4.1 - Le caratteristiche del lavoro per numero di missioni**



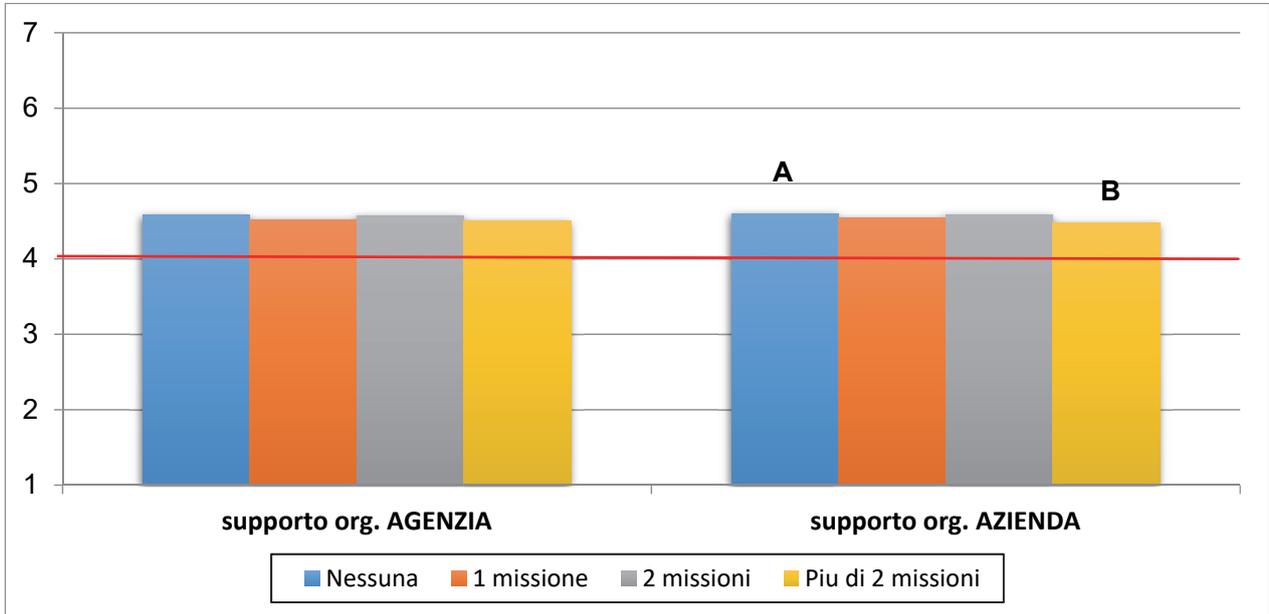
**Grafico 4.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione per numero di missioni**



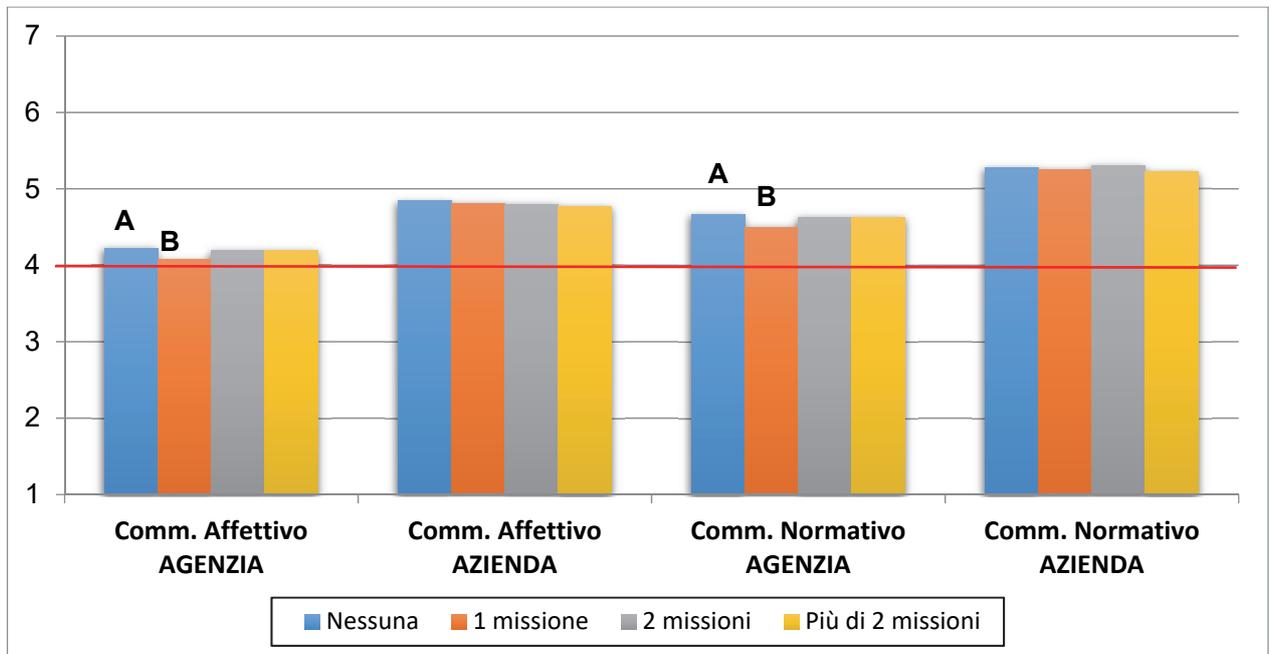
**Grafico 4.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per numero di missioni**



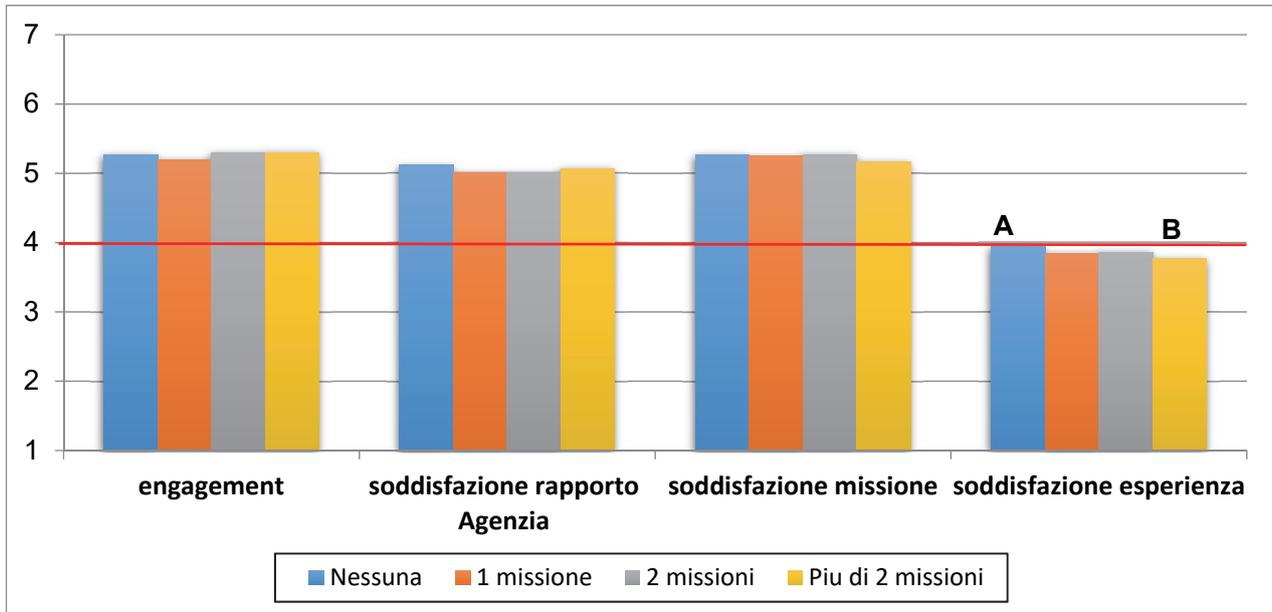
**Grafico 4.4 - Il supporto organizzativo percepito per numero di missioni**



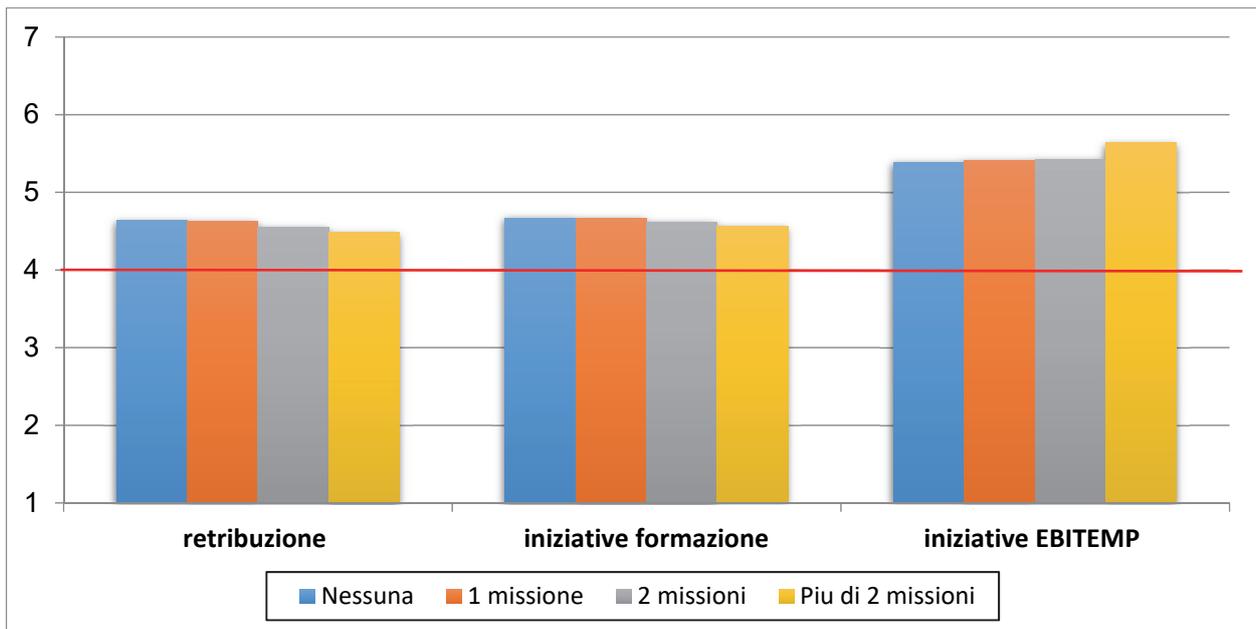
**Grafico 4.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per numero di missioni**



**Grafico 4.6 - Gli indicatori di benessere per numero di missioni**



**Grafico 4.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per numero di missioni**



## Allegato 5

### Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base all'area geografica

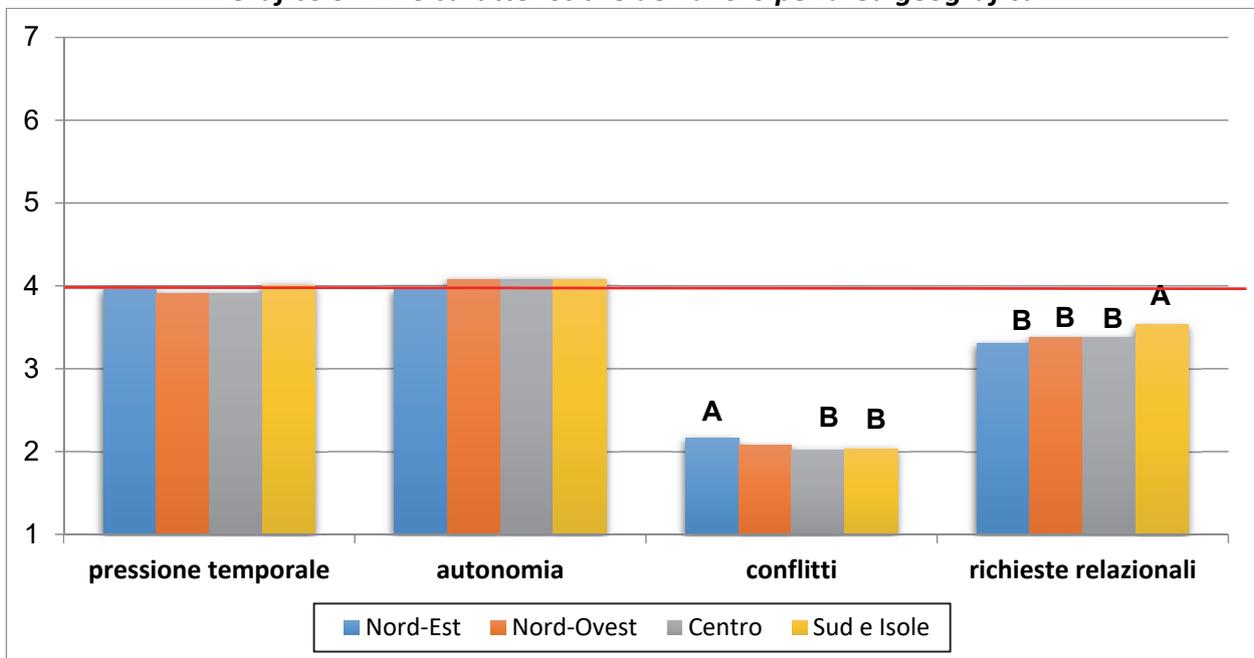
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda dell'area geografica in cui il lavoratore ha svolto la sua missione.

#### Legenda per la comprensione dei grafici

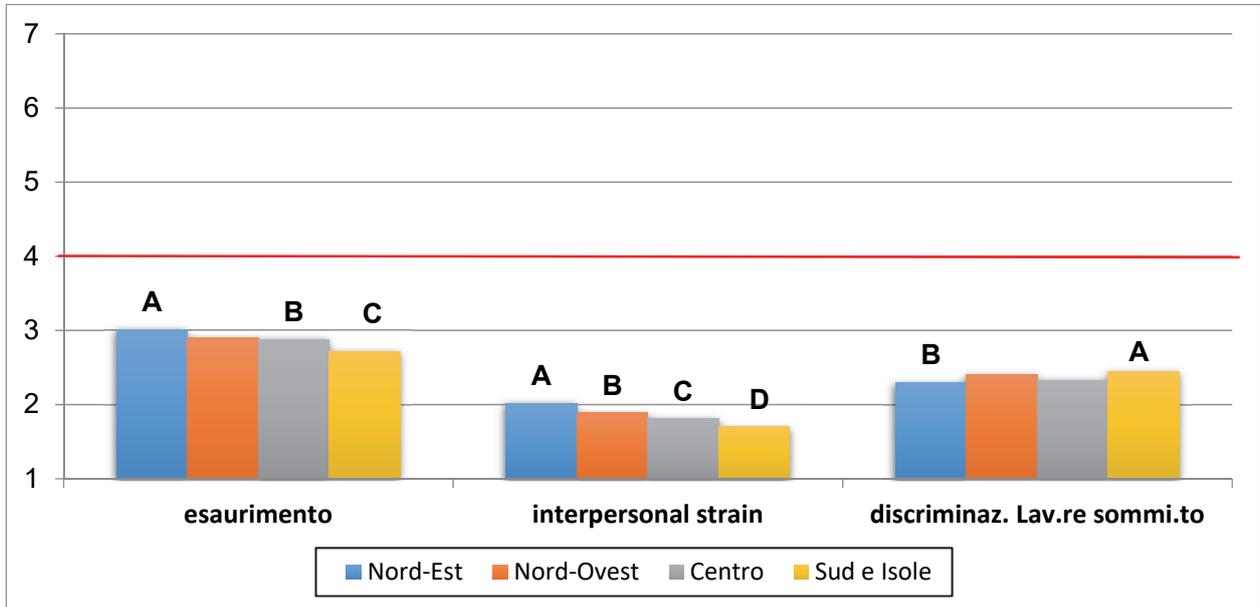
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

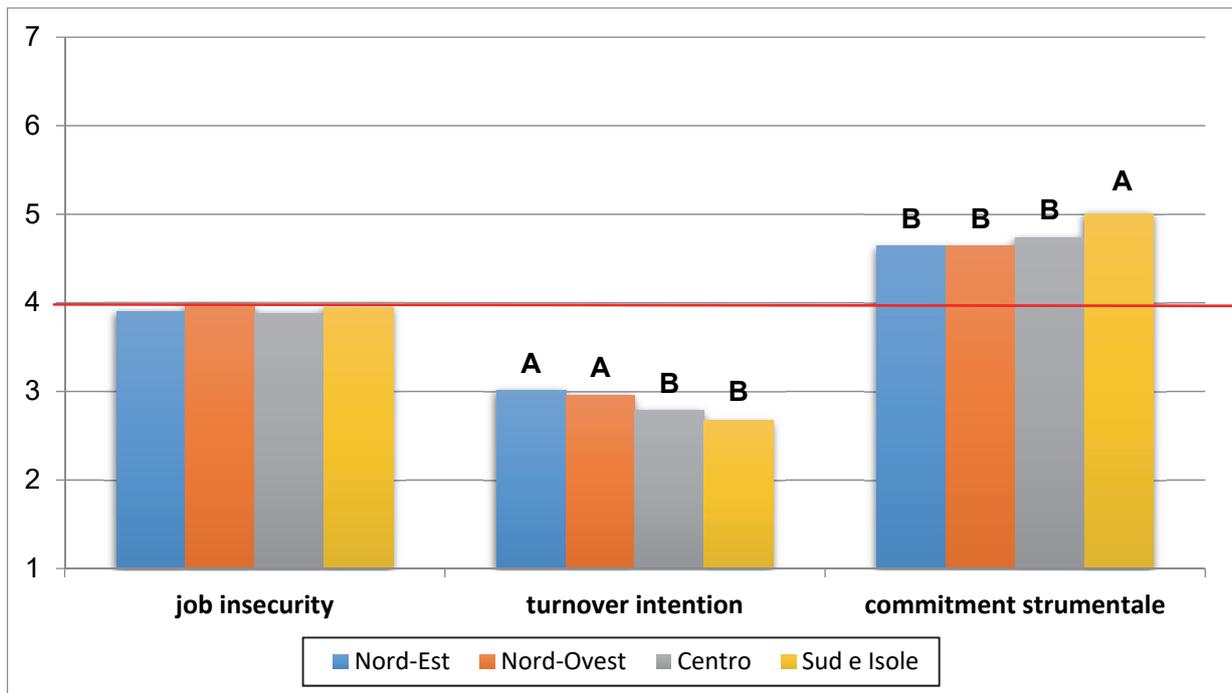
**Grafico 5.1 - Le caratteristiche del lavoro per area geografica**



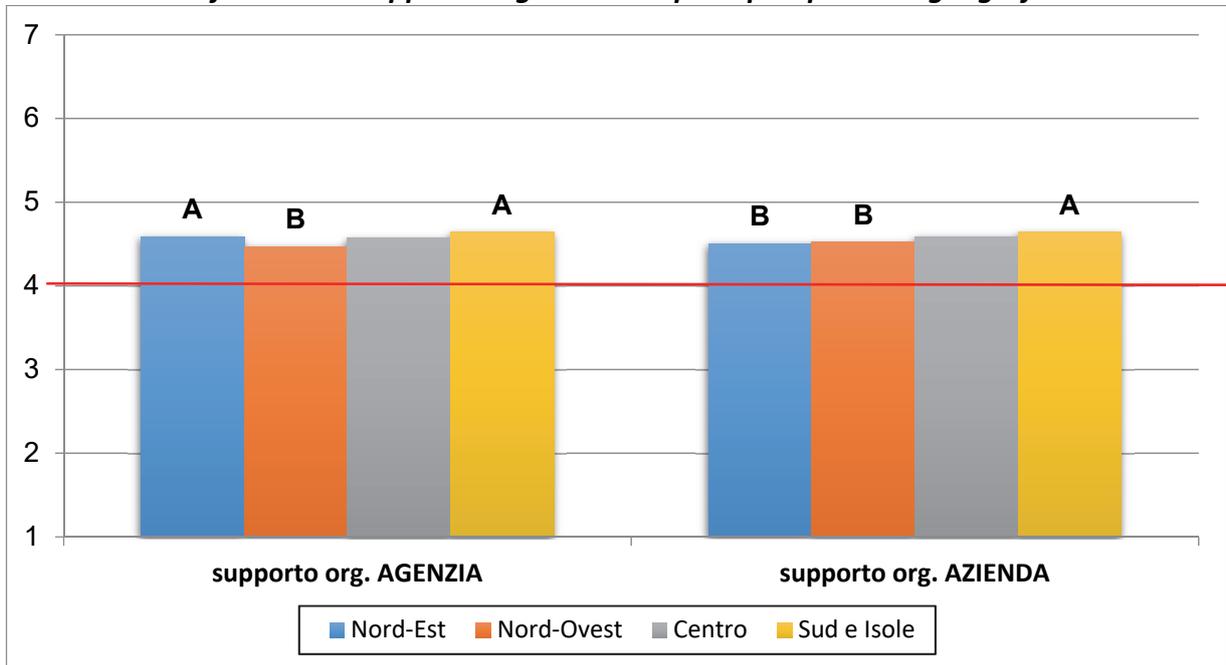
**Grafico 5.2 - Lo stress/burnout e la discriminazione per area geografica**



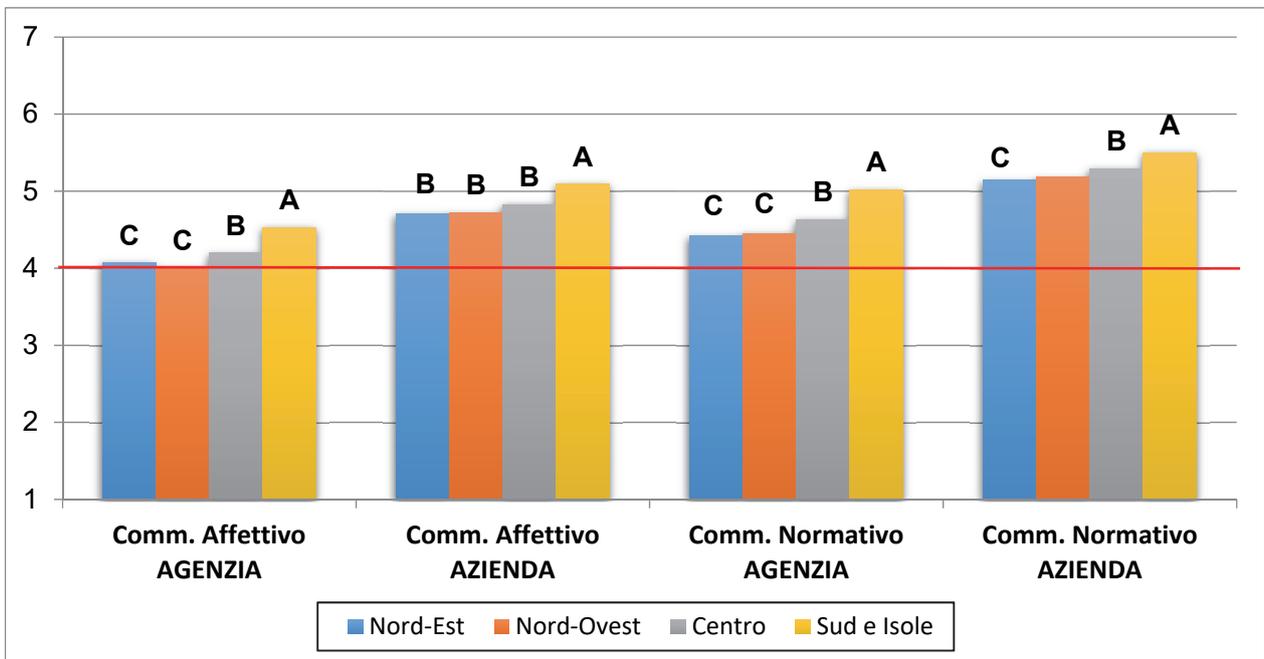
**Grafico 5.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative per area geografica**



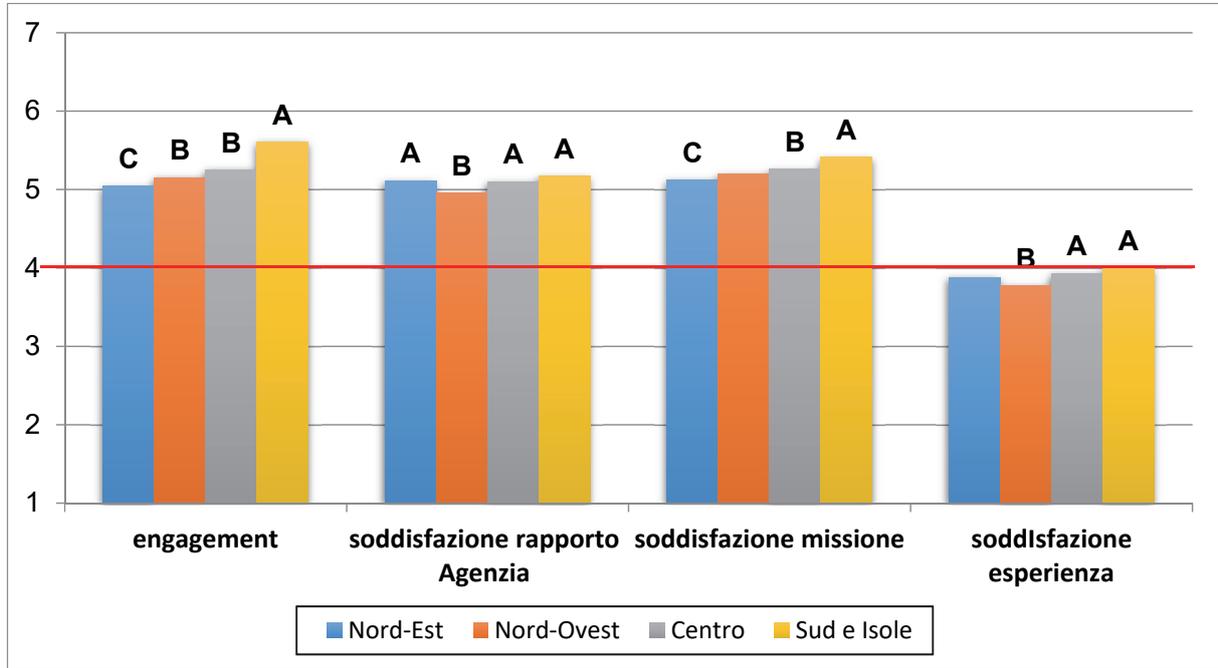
**Grafico 5.4 - Il supporto organizzativo percepito per area geografica**



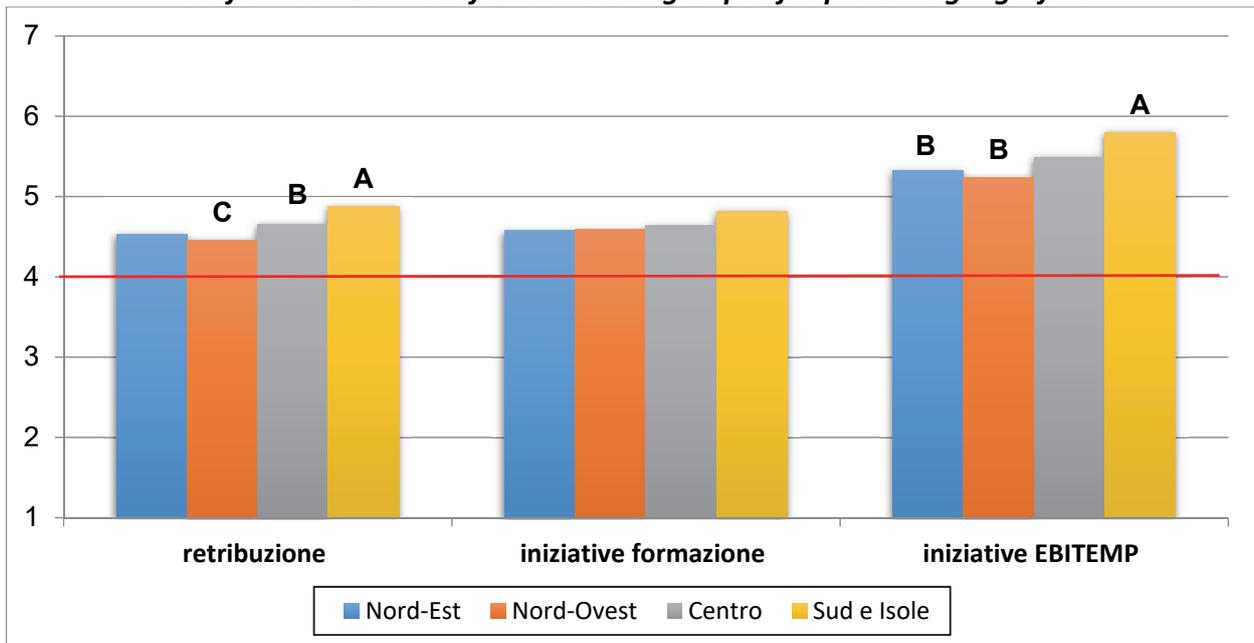
**Grafico 5.5 - Il dual commitment affettivo e normativo per area geografica**



**Grafico 5.6 - Gli indicatori di benessere per area geografica**



**Grafico 5.7 - La soddisfazione di bisogni specifici per area geografica**



## Allegato 6

### Il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione: le differenze in base alla tipologia contrattuale (part time vs full time)

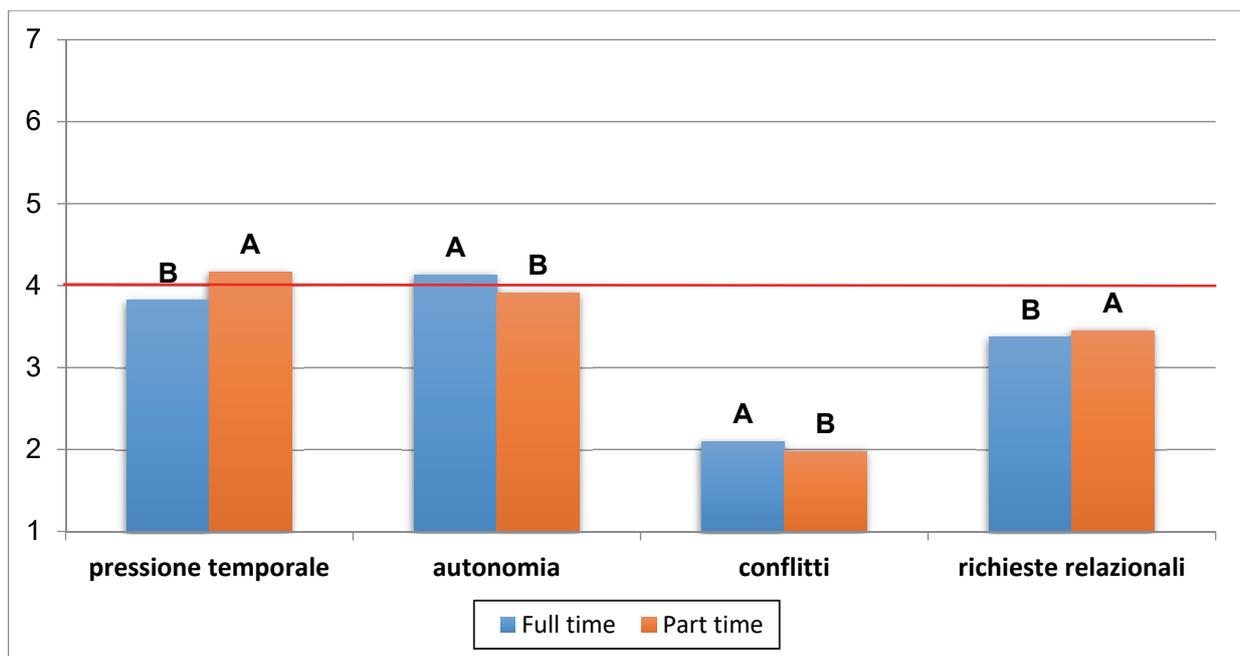
Il presente allegato fornisce le tavole utili a verificare se ed in che modo il benessere e la qualità lavorativa dei lavoratori in somministrazione muta a seconda della tipologia contrattuale (full time vs part time).

#### Legenda per la comprensione dei grafici

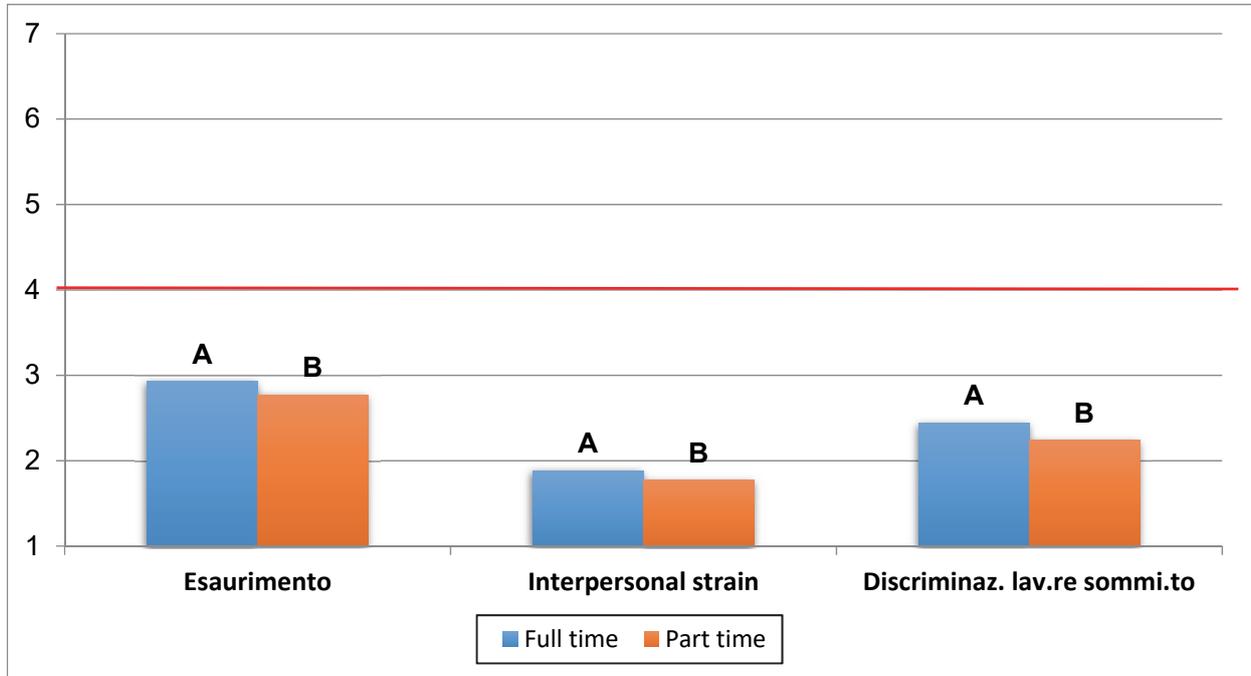
In ciascuno dei grafici seguenti vengono riportate le medie per ciascuna dimensione a confronto tra le tre categorie, evidenziando le **differenze statisticamente significative**. Tali differenze sono indicate da lettere secondo la seguente logica:

- lettere diverse (A, B, C) identificano le categorie che hanno medie statisticamente diverse tra loro (ossia non riconducibili al caso o alla composizione del campione, ma dovute a effettive differenze nei punteggi medi della categoria), mentre lettere uguali identificano differenze statisticamente non significative.
- l'assenza di lettere in corrispondenza di una barra, indica che la media di quella categoria non è statisticamente diversa dalle altre due.
- quando non sono presenti lettere in nessuna delle barre significa che le medie delle tre categorie non presentano differenze statisticamente significative tra loro.

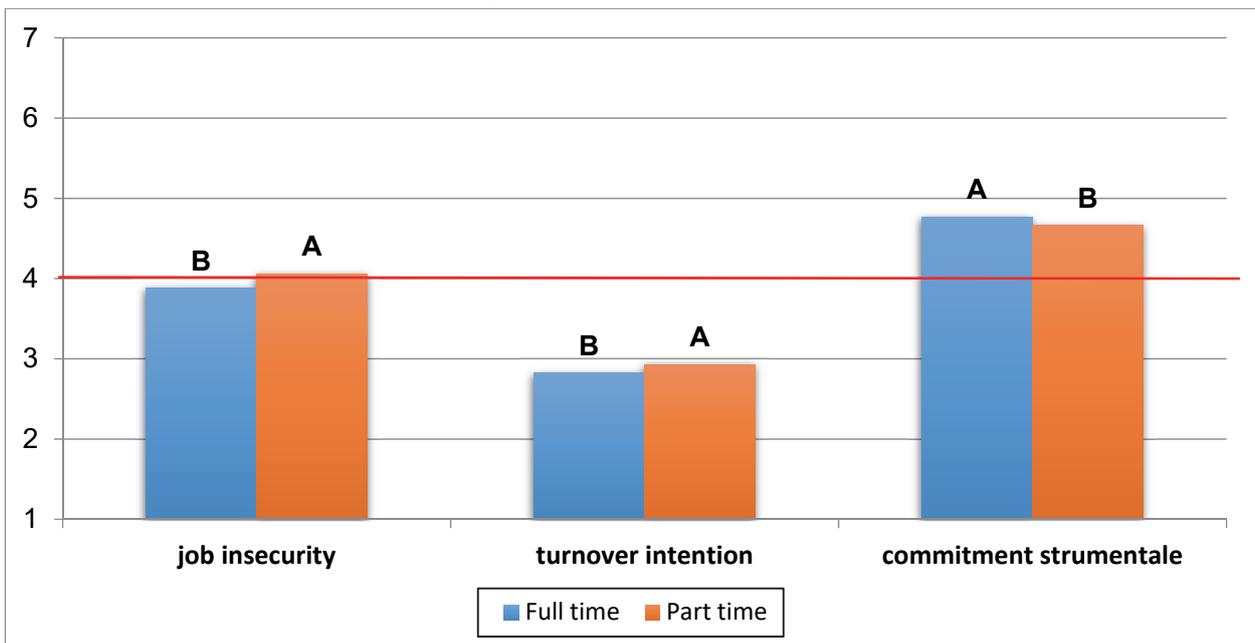
**Grafico 6.1 - Le caratteristiche del lavoro - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



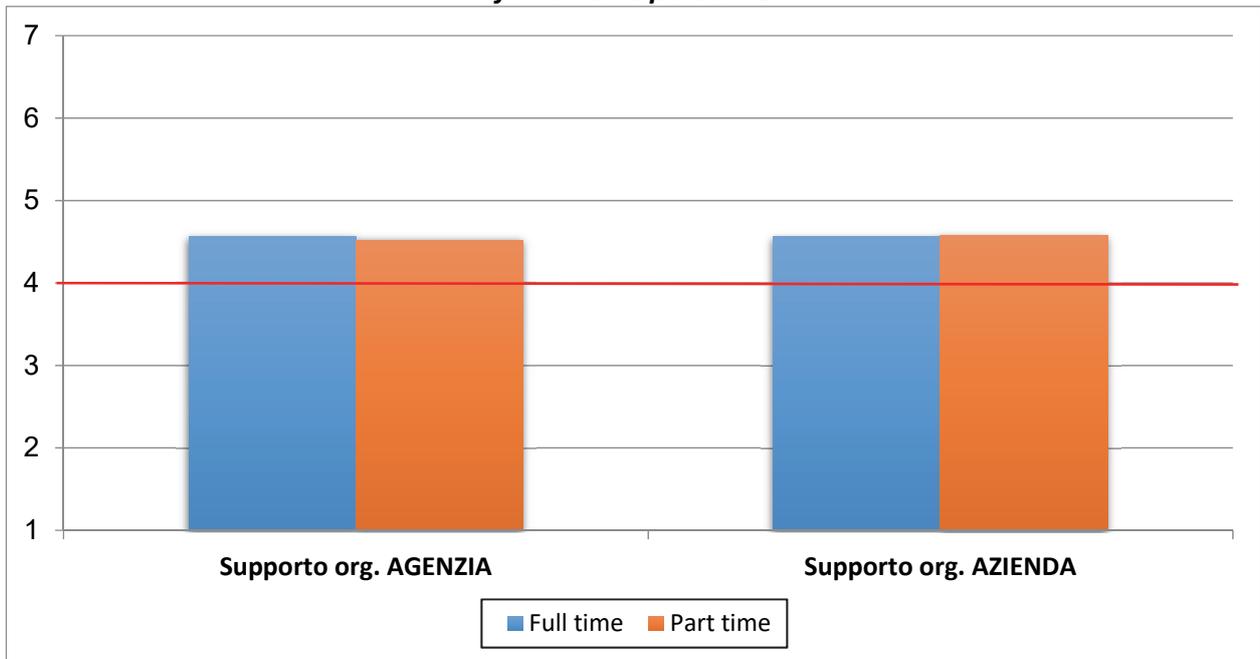
**Grafico 6.2 - Lo stress/burnout - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



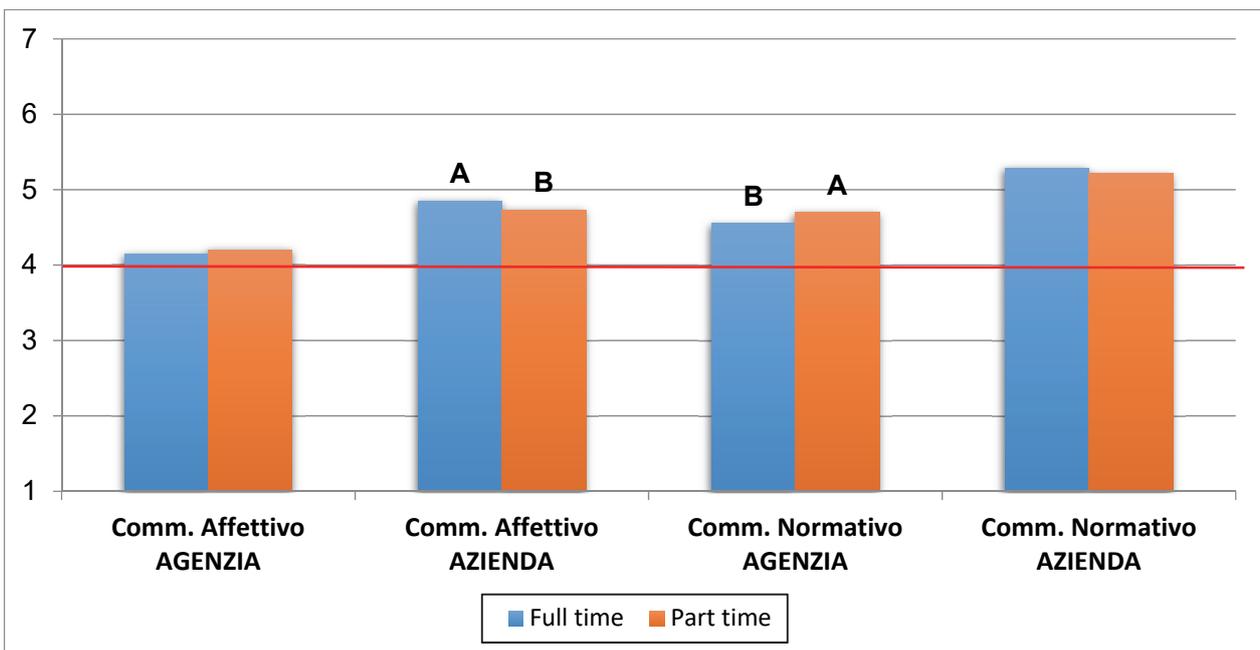
**Grafico 6.3 - L'insicurezza e le alternative lavorative - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



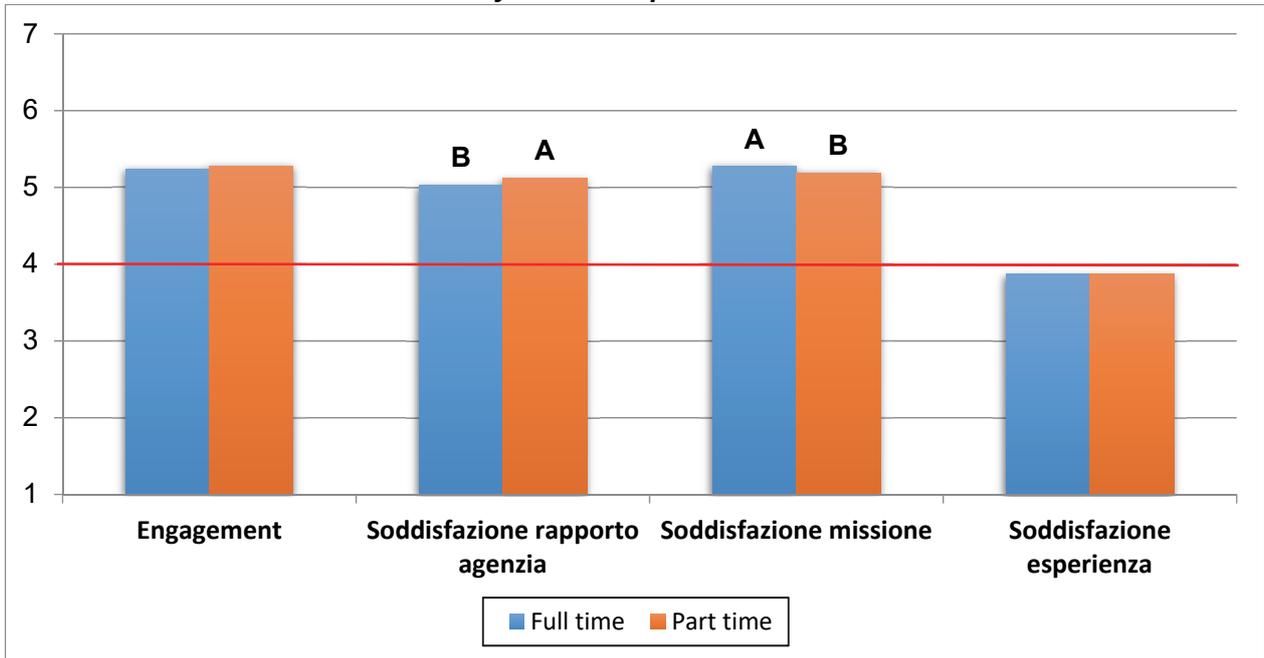
**Grafico 6.4 - Il supporto organizzativo percepito - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



**Grafico 6.5 - Il dual commitment affettivo e normativo - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



**Grafico 6.6 - Gli indicatori di benessere - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**



**Grafico 6.7 - La soddisfazione di bisogni specifici - differenza per tipologia contrattuale full time vs part time**

