

# **RILEVAZIONE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELL' ATENEO**

**Anno 2014**

## **RELAZIONE CONCLUSIVA**

Gruppo di lavoro:

*definizione questionario: L. Fabiani, P. Di Benedetto, G. Iacutone, MA Manganaro*

*struttura informatica per la rilevazione: D Landro*

*analisi dei risultati: G Iacutone, MA Manganaro, L Fabiani*

## Campione

Il campione è di 78 unità, costituito da donne per il 68%, coniugati/conviventi 69%, con età compresa tra 40-49 anni 53%, diploma di scuola media superiore per il 35% e laurea per il 35%, assunti nell'attuale amministrazione da oltre 10 anni per il 73%, tempo per recarsi a lavoro <15 minuti 42% e tra 15-30 minuti per il 43%.

Distribuzione del campione per afferenza:

<b>Afferenza</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
Amministrazione centrale e area gestione laboratori scientifici e didattici- amministrativi	3	7
Amministrazione centrale e area gestione laboratori scientifici e didattici- tecnici/informatici	5	5
Biblioteche	2	4
Dipartimenti e centri- amministrativi	3	18
Dipartimenti e centri- tecnici/informatici	10	11
Personale ausiliario	1	2
Segreterie studenti	1	6

## Risultati

Analisi indicatori negativi:

Valori medi complessivi riscontrati nel 2014 di 3.42 (valore più basso e quindi in miglioramento rispetto al 2012) con range compreso tra 2.38 e 4.60.

<b>Medie 2014 in ordine decrescente</b>	<b>Rank 2014</b>	<b>Rank 2012</b>	<b>Trend</b>
Sensazione di contare poco per l'Amministrazione 4.60	1	2	~=
Sensazione di non essere valutato adeguatamente 4.52	2	1	~=
Poca chiarezza su "cosa bisogna fare e chi lo deve fare" 4.19	3	6	↑
Risentimento verso l'Amministrazione 3.60	4	5	~=
Sensazione di fare cose inutili 3.58	5	7	↑
Manca di idee, assenza di iniziativa 3.55	6	8	↑
Desiderio di cambiare lavoro, ambiente di lavoro 3.33	7	3	↓
Sensazione di lavorare meccanicamente, senza coinvolgimento 3.28	8	4	↓
Pettegolezzo 3.02	9	9	=
Aggressività, nervosismo 2.93	10	10	=
Insofferenza nell'andare a lavoro 2.91	11	11	=
Disinteresse per il lavoro 2.53	12	13	~=
Lentezza nell'esecuzione dei compiti 2.38	13	12	~=

Gli items peggiori nel 2014 sono "sensazione di contare poco per l'amministrazione" e "sensazione di non essere valutato adeguatamente", i migliori "disinteresse per il lavoro" e "lentezza

nell'esecuzione dei compiti"; situazione sovrapponibile al 2012. Peggiora rispetto al 2012 "poca chiarezza su cosa bisogna fare e chi lo deve fare", migliora "desiderio di cambiare lavoro, ambiente di lavoro" e "sensazione di lavorare meccanicamente e senza coinvolgimento".

Nei maschi si evidenzia una media di scala leggermente più bassa 3.25 (migliore) delle femmine 3.50, differenza comunque minima e non statisticamente significativa.

Analizzando gli andamenti in base al titolo di studio, si evince poca linearità per scolarità con un picco negativo per scuola media inferiore (4.30) e positivo per i diplomi universitari (2.46); le differenze però non sono statisticamente significative.

L'analisi per età non mostra sostanziali differenze tra le tre fasce (30-39 anni media di scala 3.75, 40-49 anni 3.12, 50-59 anni 3.74).

L'analisi per strutture di appartenenza mostra una situazione migliore per il personale ausiliario (2.48) ed una peggiore per l'Amministrazione centrale tecnici/informatici (3.67) con valore molto vicino per tutte le altre appartenenze (biblioteche 3.48, amministrativi di dipartimento 3.61, segreterie studenti 3.56). Non si evidenziano differenze statisticamente significative. Da segnalare un leggero miglioramento rispetto al 2012 per la segreteria studenti (3.56 nel 2014 vs 4.05 nel 2012) e un leggero peggioramento per gli amministrativi di dipartimento (3.61 vs 3.30).

Analisi indicatori positivi:

Il valore medio di scala per tali items è 3.91, sovrapponibile a quello del 2012. Il range è 2.51 – 5.03.

Medie 2014 in ordine crescente	Rank 2014	Rank 2012	Trend
Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione 2.51	1	6	↑↑
La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita 2.51	2	4	↑
Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente 2.69	3	7	↑
Il mio capo gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti 3.39	4	5	≈=
Mi sento parte di una squadra 3.64	5	2	↓
Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore 3.98	6	9	↑
La gente pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività 4.76	7	3	↓↓
Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato 4.78	8	1	↓↓
Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività 4.80	9	-	-
La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività 4.87	10	-	-
Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi 5.03	11	8	≈=

L'item più favorevole è risultato "sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi", in accordo con la rilevazione del 2012. Risultano migliorati, rispetto alla precedente rilevazione, "la gente pensa

che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività" e "sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato". In netto peggioramento invece "condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione".

Le femmine e maschi mostrano per tali indicatori una condizione pressoché sovrapponibile (3.93 e 3.86 rispettivamente).

L'andamento per titolo di studio è incerto con un picco lievemente più basso per la scuola media inferiore (2.95), comunque senza significatività statistica.

L'andamento è piatto per età, come rilevato nel 2012.

Riguardo l'afferenza per struttura, dati sopra la media in positivo per il personale ausiliario (5.15) dato in controtendenza rispetto al 2012 e per gli amministrativi dei dipartimenti; situazione peggiore (3.16) per i tecnici informatici dell'amministrazione centrale.

Analisi rapporto con i colleghi:

Il valore medio di scala per tale indicatore è 4.11, diminuito in proporzione con quello del 2012. Il range delle medie è 2.73-5.58.

Medie 2014 in ordine decrescente		Rank 2014	Rank 2012	Trend
Mi rendo disponibile per aiutare anche se non rientra nei miei compiti	5.58	1	2	≈
Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	4.23	2	3	↑
Esiste collaborazione con i colleghi	3.91	3	1	↓↓
La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	2.73	4	4	≈

Continua ad attestarsi come item peggiore "la circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata" 2.73. "Collaborazione con i colleghi" scende rispetto al 2012 media di scala 3.91. Non si evidenziano sostanziali differenze tra maschi e femmine e in rapporto all'età.

Analizzando tali items per scolarità si apprezza un picco (4.65) per la scuola media superiore e una discesa (3.12) per la scuola media inferiore. Tali dato risulta statisticamente significativo  $P < 0.0128$ . Tale risultato non è sovrapponibile al 2012 in cui non si evidenziavano differenze per scolarità.

L'analisi per strutture di afferenza evidenzia come media più alta quella per personale ausiliario (5.08) e più bassa per i tecnici/informatici dell'amministrazione centrale (3.07), tale dato è statisticamente significativo ( $P < 0.0002$ ).

Analisi rapporto con i dirigenti:

Valore medio complessivo 2.90, con range 2.38-3.94. Tali valore sono in discesa rispetto al 2012 in cui, in proporzione, erano più alti.

Medie 2014 in ordine crescente	Rank 2014	Rank 2012	Trend
Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati 2.38	1	3	↑
Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro 2.88	2	1	≈
I cambiamenti gestionali e organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale 3.01	3	2	≈
I responsabili assicurano la diffusione delle informazioni tra il personale 3.41	4	8	↓↓
I responsabili coinvolgono i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro 3.43	5	5	=
I responsabili desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro 3.53	6	6	=
Il comportamento dei responsabili è coerente con gli obiettivi da loro stessi dichiarati 3.57	7	7	=
Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal responsabile in modo imparziale 3.94	8	4	↑↑

Gli items peggiori risultano “sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati” (2.38) e “ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro” (2.88); il primo lievemente peggiorato rispetto al 2012, situazione immutata per il secondo.

L’item con risultato più alto (situazione migliore) è “le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal responsabile in modo imparziale” (3.94), in netto miglioramento rispetto al 2012.

Analizzando tali items per genere si evince una situazione leggermente migliore per i maschi (media di scala 3.14) vs femmine (2.79), differenza non statisticamente significativa.

Per scolarità il valore più basso si è riscontrato per la scuola media inferiore (1.61) e il più alto per scuola media superiore (3.27), differenze non statisticamente significative; tali valori sono pressoché sovrapponibili al 2012.

Analizzando per strutture di afferenza continua ad esserci il risultato migliore (4.14) per il personale ausiliario, il peggiore per le biblioteche (2.48).

Analisi qualità ed uso tecnologie:

Il valore medio di scala per tali indicatori è 4.15 con range compreso tra 3.73-4.57, valori sovrapponibili in proporzione al 2012.

Medie 2014 in ordine crescente	Rank 2014	Rank 2012	Trend
Gli strumenti tecnici e i software sono attuali e aggiornati 3.58	1	1	=
Gli strumenti tecnici e i software sono adattabili a rinnovate esigenze di utilizzo (sono flessibili) 3.71	2	2	=
Gli strumenti tecnici e i software assicurano sicurezza alla mia mansione e ai risultati del mio lavoro ( sono sicuri) 4.15	3	4	≈

Degli strumenti tecnici e i software mi è facile apprendere il funzionamento (sono amichevoli) 4.16	4	5	~ =
Gli strumenti tecnici e i software mi aiutano a raggiungere il mio scopo lavorativo con poco sforzo (sono efficienti) 4.18	5	3	↑
Gli strumenti tecnici e i software mi aiutano a raggiungere il mio scopo lavorativo (sono efficaci) 4.41	6	6	=

“Gli strumenti tecnici e i software sono attuali e aggiornati” si è confermato come nel 2012 l’indicatore con risultato peggiore (3.58); anche l’indicatore con media più alta “gli strumenti tecnici e i software mi aiutano a raggiungere il mio scopo lavorativo (sono efficaci)” (4.41) è risultato lo stesso del 2012. Le medie per genere mostrano una leggera differenza 4.40 per i maschi vs 4.03 per le femmine, dato non statisticamente significativo. Analizzando i dati per titolo di studio si evidenzia il valore più basso (3.66) per scuola media inferiore e più alto (4.87) per istituto professionale e scuola media superiore (4.39), differenze non statisticamente significative; tale dato è sovrapponibile con il 2012 potendo ipotizzare una scarsa comprensione degli strumenti da parte della fetta di personale con scolarità più bassa.

I dati per struttura di afferenza continuano a confermare il dato migliore per il personale ausiliario (5.11) e il peggiore per la segreteria studenti (3.50), come già detto in controtendenza rispetto al 2012.

Analisi carico di lavoro:

Media di scala 2.93 con range 2.61-3.28, tali valori sono abbastanza ridotti in proporzione rispetto al 2012 evidenziando un miglioramento di tali items, senza però significatività statistica.

<b>Medie 2014 in ordine crescente</b>	<b>Rank 2014</b>	<b>Rank 2012</b>	<b>Trend</b>
I compiti da svolgere richiedono conoscenze e abilità di cui non si dispone 2.61	1	1	=
I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva 2.89	2	3	~ =
I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo 2.93	3	2	~ =
Il lavoro ti assorbe troppo 3.28	4	4	=

Il rank dei vari items resta sovrapponibile al 2012. Analizzando per genere si vince una minima differenza 2.98 maschi vs 2.83 femmine.

Per afferenza di struttura continua ad evidenziarsi la situazione migliore (media più bassa 1.41) per il personale ausiliario e la peggiore per le segreterie studenti (3.60), tali differenze sono al limite della significatività statistica  $P < 0.0581$ .

Questi indicatori per età non mostrano differenze degne di nota.

Analizzando invece per scolarità si ha risultato migliore (2.01) per istituto professionale e peggiore (5.12) per scuola media inferiore, con significatività statistica  $P < 0.0433$ .

Analisi benessere psicofisico:

Tale indicatore nel questionario somministrato nel 2014 è rappresentato da una sola domanda "Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie..)" rispetto alle otto del questionario 2012 e mostra una media di scala di 3.10, valore sovrapponibile in proporzione al 2012. Maschi e femmine mostrano valori uguali.

Analizzando per scolarità si evincono valori estremi per diploma universitario (4.66) e laurea (2.70), differenze non statisticamente significative.

L'analisi per afferenza non evidenzia differenze sostanziali tra le diverse strutture.

Analisi sicurezza e tutela:

Valori medi complessivi 3.70 con range tra 3.20-4.69.

<b>Medie 2014 in ordine crescente</b>	<b>Rank 2014</b>	<b>Rank 2012</b>	<b>Trend</b>
Ho ricevuto informazione e formazione appropriate su rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione 3.20	1	-	-
Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro; luminosità, rumorosità ecc.) sono soddisfacenti 3.32	2	1	=
Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza ecc.) 3.61	3	2	=
Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto al fumo 4.69	4	3	=

Analizzando tali indicatori per genere si evince una situazione migliore per i maschi media =4.12 rispetto alle femmine media = 3.51, differenza con significatività statistica  $P < 0.0316$ .

Nessuna differenza degna di nota analizzando il campione per titolo di studio ed età.

L'analisi di tali indicatori per strutture di afferenza mostra situazione peggiore per i tecnici/informatici dell'amministrazione centrale (2.70) e migliore per personale ausiliario (5.50), con una  $P < 0.0122$ .

Analisi riconoscimenti:

Media di scala 2.21 range 1.64-3.76, valori in proporzione più bassi rispetto al 2012 e quindi situazione in peggioramento.

<b>Medie 2014 in ordine crescente</b>	<b>Rank 2014</b>	<b>Rank 2012</b>	<b>Trend</b>
Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito 1.64	1	3	↓
Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione 1.80	2	1	~ =
Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto 1.89	3	2	~ =
Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli 1.92	4	5	~ =
La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione 2.25	5	4	~ =
Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale 3.74	6	6	=

L'analisi per genere mostra una condizione migliore media più alta per i maschi (2.38) vs femmine (2.13). L'andamento è piatto per età.

Per scolarità questi items non mostrano differenze statisticamente significative.

Analizzando tali indicatori per strutture di afferenza si nota il risultato migliore per il personale ausiliario (4.27) e il peggiore per le biblioteche (1.66), con significatività statistica  $P < 0.0007$ .

Analisi discriminazioni:

Tale item è stato indagato con quindici domande (non presenti nel questionario somministrato nel 2012) mostrando risultati abbastanza positivi, con punteggi sempre  $>$  di 5 (su una scala a sei) per quelle volte ad individuare le discriminazioni; le domande invece che indagano comportamenti negativi hanno per le più mostrato punteggi  $<$  di 3 (su una scala a sei). L'indicatore con punteggio peggiore è risultato "Ci sono colleghi che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto" (3.37) mentre i migliori "sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza" (5.65) e "sono soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro" (1.78). Per quest'ultimo indicatore è da sottolineare una significatività statistica tra i due sessi maschi condizione migliore (1.28) vs femmine (2.01) con  $P < 0.05$ .

L'analisi delle discriminazioni per strutture di afferenza evidenzia una condizione migliore (massimo valore attribuibile 6) sia per il personale ausiliario sia per la segreteria studenti, situazione peggiore per i tecnici/informatici dell'amministrazione centrale (4.50), differenze comunque non statisticamente significative. Dall'analisi si evince inoltre un picco in negativo (5.66) per le segreterie studenti riguardo "la mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro", senza significatività statistica.

<b>Medie in ordine crescente</b>	<b>Rank 2014</b>
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza 5.65	1
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua 5.64	2
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento personale 5.55	3



Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione	5.50	4
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico	5.47	5
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)	5.23	6
Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale	5.06	7

<b>Medie in ordine crescente</b>	<b>Rank 2014</b>
Sono soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro 1.78	1
Ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato) 2.15	2
La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro 2.38	3
Ci sono persone che vengono emarginate 2.63	4
La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro 2.91	5
Esistono conflitti con i responsabili 3.06	6
Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche 3.10	7
Ci sono colleghi che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto 3.37	8

#### Analisi suggerimenti:

Analizzando la domanda “secondo te quali sono le cose più urgenti da migliorare nell’Amministrazione?” i risultati maggiori risultano essere “Il sistema di distribuzione degli incentivi” (51%) e “valorizzazione del personale” (46%), sovrapponibili al 2012.

Risultati minori per “supporti informatici e tecnologici” (3%) e “rapporti con i diversi settori/uffici” (4%), anche in questo caso confermati rispetto alla precedente rilevazione.

## **RILEVAZIONE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELL' ATENEO**

### **SOMMARIO**

La rilevazione, (prevista dall'attuazione dell'art. 14, comma 5, decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n.150) ha riguardato il personale tecnico amministrativo di Ateneo ed è stata svolta, secondo un calendario per sedi, da gennaio 2014 ad aprile 2014. La compliance è stata molto bassa, con soli 78 questionari raccolti.

Il questionario somministrato è quello riportato nel suddetto decreto (allegato A) con limitate integrazioni nella scheda anagrafica (titolo di studio, precedenti esperienze lavorative, tempo impiegato per recarsi a lavoro) e nei gruppi di domande.

L'elaborazione descrittiva dei risultati è stata effettuata convertendo il grado di accordo con le affermazioni dei singoli items in un punteggio da 1 (per nulla d'accordo) a 6 (del tutto d'accordo) per sintetizzare la posizione media e la dispersione delle valutazioni espresse.

### **RISULTATI**

I risultati sono stati messi a confronto con quelli del 2012 allo scopo di valutare eventuali variazioni sia in senso migliorativo che peggiorativo. Come per i dati del 2012, anche per quelli del 2014 è stata effettuata un'analisi in rapporto alle caratteristiche del lavoratore: età, sesso, titolo di studio, struttura di appartenenza.

Dall'analisi dei risultati emergono alcuni dati molto generali:

- Miglioramento rispetto al 2012 degli indicatori negativi ( es. desiderio di cambiare lavoro, lavorare senza coinvolgimento) senza però variazioni significative. Peggiora rispetto al 2012 "poca chiarezza su cosa bisogna fare e chi lo deve fare".
- In termini estremamente generali emerge un atteggiamento maggiormente positivo dei maschi, dato in controtendenza rispetto al 2012. Non si evidenziano invece differenze per fascia di età.
- La differenza di punteggio tra le diverse strutture di appartenenza evidenzia una valutazione positiva della situazione (con picchi spesso molto alti) da parte del personale ausiliario e negativa dei tecnici/informatici dell'amministrazione centrale e segreterie studenti, con differenze in alcuni casi statisticamente significative.

Tali dati sono però da considerare con estrema prudenza considerata l'esiguità del campione (il personale ausiliario che ha risposto positivamente a tutti gli items indagati è costituito da sole 3 unità).

- In estrema sintesi si può desumere, rispetto al 2012, un aumento del senso di appartenenza alla propria amministrazione con trend positivo " la gente pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività" e "sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato".
- L'analisi dei vari gruppi di domande per scolarità non mostra andamento lineare delle risposte, con alcuni picchi negativi per la scuola media inferiore e positivi per i diplomi

universitari e la scuola media superiore, anche in questo caso la bassa compliance può aver influenzato il risultato.

- Da sottolineare rispetto al 2012 un miglioramento del carico di lavoro (il lavoro ti assorbe troppo, i compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo) pur essendosi riscontrato un peggioramento del clima collaborativo sia nel rapporto tra colleghi che con i dirigenti.

## **CONCLUSIONI**

E' la terza rilevazione ('08, '12, '14) del benessere organizzativo in Ateneo e la prima "obbligatoria" con modello di questionario ministeriale, sebbene gran parte degli items siano sovrapponibili nelle tre rilevazioni.

L'adesione spontanea alla rilevazione è meno che modesta e solo con l'impegno diretto del gruppo di lavoro del '12 (Baiocco et al.) si sono raggiunte numerosità adeguate.

I risultati sono poco interpretabili per la scarsa numerosità che rende difficile apprezzare le variazioni, le quali sono tutte di portata limitata, tali da non segnalare alcuna criticità e/o successo.

Nel complesso la situazione si mantiene mediamente accettabile per i lavoratori rispondenti.

Il dato è per alcuni aspetti sorprendente in quanto tra le tre rilevazioni abbiamo avuto:

- alcuni cambiamenti di sede (causa sisma);
- un cambiamento di governance;
- almeno due (?) riorganizzazioni degli uffici;

che sembrano non aver avuto alcun riscontro nella valutazione "media".

Inoltre nessuno dei cambiamenti trova la sua motivazione nell'insoddisfazione dei lavoratori, tra l'altro tale ipotetica insoddisfazione non è mai emersa con chiarezza nella rilevazione.

Di conseguenza appare sfuggente l'oggetto dell'indagine.