



Università degli Studi di Trieste

DIPARTIMENTO UNIVERSITARIO CLINICO DI SCIENZE MEDICHE,
CHIRURGICHE E DELLA SALUTE

Corso di Studi
TECNICHE DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO

Smart Working: opportunità e rischi Analisi dell'impatto sul benessere dei lavoratori

Tesi di laurea triennale

Relatore:

Prof.ssa Larese Filon Francesca

Correlatore:

Dott. Rizzo Marco

Correlatore:

Arch. Ariel Camerini

Laureanda:

Magurano Mariachiara

Anno Accademico 2021/2022



A mia nonna Ada

Ai miei genitori e a mio fratello

Ai miei nonni, Luciano,

Vincenzo e Elsa

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO DELLA TESI	5
2. NORME DI RIFERIMENTO	6
3. DEFINIZIONE DI SMART WORKING	9
3.1 SMART WORKING E TELELAVORO A CONFRONTO	11
4. I VANTAGGI DELLO SMART WORKING	13
5. GLI SVANTAGGI DELLO SMART WORKING	16
5.1 IL DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE.....	18
6. VALUTAZIONE DEI RISCHI DEGLI SMART WORKER.....	20
6.1 OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO E DEL LAVORATORE	23
6.2 RISCHI DERIVANTI DALL'USO DI VDT IN REMOTO	26
7. I RISCHI EMERGENTI	28
7.1 LAVORARE ISOLATI.....	28
7.2 LA F.O.M.O., FEAR OF MISSING OUT	30
7.3 TECNOSTRESS LAVORO-CORRELATO.....	30
8. MISURE DI PREVENZIONE	34
9. INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI.....	41
10. MATERIALI E METODI PER L'ANALISI DEL FENOMENO	43
11. RISULTATI.....	47
11.1 FREQUENZA DI SMART WORKING	52
11.2 FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALI	56
11.3 STRUMENTI TECNOLOGICI E PIATTAFORME SOCIAL	58
11.4 ATTEGGIAMENTO VERSO IL LAVORO.....	60
11.5 BILANCIAMENTO TRA VITA PRIVATA E LAVORATIVA	64
11.6 IMPATTI SULLE CONDIZIONI DI SALUTE	69
11.7 CONSIDERAZIONI FINALI SULLO SMART WORKING	72
12. DISCUSSIONE	74
12.1 CONFRONTO CON I DATI INSIEL	74
12.2 CONFRONTO CON I DATI INAIL	83
13. CONCLUSIONI	90
14. BIBLIOGRAFIA	92
15. SITOGRAFIA.....	94
16. ALLEGATI.....	95
ALLEGATO I: INFORMATIVA SULLA SALUTE E SICUREZZA NEL LAVORO AGILE AI SENSI DELL'ART.22, COMMA 1, L. N. 81/2017	95
ALLEGATO II: QUESTIONARIO SULLO SMART WORKING	98

1. Introduzione

L'introduzione di nuove forme di lavoro a distanza ha rappresentato una grande sfida, per questo a due anni dall'inizio dell'emergenza pandemica è necessario fare un bilancio per valutarne le opportunità ed i potenziali rischi. La crisi pandemica ha forzato la necessità di sperimentare e introdurre, in poco tempo e su grandi numeri, lo smart working, causando un notevole cambiamento e la necessità di un rapido adattamento sia da parte delle aziende che dei lavoratori. In alcune aziende il lavoro agile non è un concetto nuovo, ma l'emergenza ha accresciuto il dibattito sull'organizzazione aziendale, sul benessere dei lavoratori e sul possibile utilizzo di questa forma di lavoro anche al termine dell'emergenza sanitaria. Uno studio del 2020¹ sottolinea il fatto che nel 2017 l'Italia aveva la percentuale più bassa di lavoratori a distanza in tutta Europa, che ammontava a circa l'8% dell'occupazione totale. Alla fine di aprile 2020, questa percentuale è aumentata del 69%.

Il lavoro "flessibile" è un concetto multidimensionale utilizzato come termine generico che include qualsiasi disposizione che porti a un'alterazione in termini di tempo e/o luogo del lavoro svolto. Questa definizione vale anche per lo smart working che è un nuovo termine particolarmente utilizzato in Italia. La flessibilità riguarda: orario di lavoro (orario flessibile, settimana compressa), quantità di ore lavorate (part time, condivisione del lavoro), luogo e spazio (lavoro da casa, lavoro a distanza, telelavoro, co-working). I risultati di alcuni studi svolti nella Pubblica Amministrazione sullo smart working hanno segnalato nel complesso un incremento del benessere e del grado di soddisfazione del personale. Affinché l'innovazione senza ritorno apportata dal lavoro a distanza non abbia ricadute negative sul benessere del lavoratore, è quindi necessario rilevarne anche i potenziali rischi: la reperibilità, per esempio, comporta una richiesta di disponibilità h24 del lavoratore, che è sempre raggiungibile attraverso gli strumenti tecnologici; l'autonomia con cui il lavoratore svolge la propria prestazione lavorativa comporta un onere di organizzazione riguardo ai tempi e alla qualità della stessa che rischia di sfociare in frustrazione; infine il distacco dal posto di lavoro potrebbe portare all'isolamento e alla mancanza di interazione tecnica e sociale con i colleghi.

¹ Moretti A, Menna F, Aulicino M, Paoletta M, Liguori S, Iolascon G. Characterization of Home Working Population during COVID-19 Emergency: A Cross-Sectional Analysis. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Aug 28;17(17):6284. doi: 10.3390/ijerph17176284. PMID: 32872321; PMCID: PMC7503869.

Per sottolineare le dimensioni del fenomeno e la sua rapida diffusione nelle imprese e aziende italiane sono riportati i dati stimati dal Dipartimento di Ingegneria Gestionale dell'Osservatorio del Politecnico di Milano, dai quali risulta che ad oggi sono circa 4 milioni gli smart worker in Italia e quasi il 90% delle grandi aziende prevede di proseguire con il lavoro agile anche dopo la pandemia².

Dai 570.000 stimati pre-pandemia, il numero dei lavoratori agili durante la prima ondata del Covid-19 è improvvisamente passato a una cifra di circa 6,58 milioni: quasi un terzo dei lavoratori dipendenti italiani. A fine 2021, complici l'allentamento delle restrizioni e l'avanzamento della campagna vaccinale, la stima si è attestata sui 4,07 milioni di lavoratori agili. Tale numero include i dipendenti di diverse tipologie di imprese: 860.000 in ambito pubblico, 1,77 milioni nelle grandi imprese, 630.000 nelle piccole e medie imprese o PMI e 810.000 nelle microimprese. Già dieci anni fa alcune grandi aziende si mossero per introdurre soluzioni di Lavoro Agile in Italia. Tra queste è doveroso ricordare colossi come Vodafone, Microsoft e Nestlé. In conclusione, i dati raccolti dall'Osservatorio segnalano che nelle grandi imprese, in media, lavorano da remoto il 54% dei dipendenti, nelle PMI circa il 19% e nella Pubblica Amministrazione il 58%.

1.1 Scopo della tesi

L'obiettivo della tesi è l'analisi dei cambiamenti sul benessere dei lavoratori che operano in modalità Smart Working e in particolare sulla valutazione delle seguenti categorie: bilanciamento fra vita privata e lavorativa, richieste lavorative e autonomia sul lavoro, strumenti tecnologici e piattaforme di condivisione social, salute fisica e mentale, soddisfazione dell'esperienza di lavoro agile, coinvolgimento nel lavoro e diritto alla disconnessione. Intende inoltre fare chiarezza su com'è definito lo smart working dalla normativa, e valutare rischi per la salute e la sicurezza, vantaggi e svantaggi legati a questa nuova modalità di lavoro.

Un obiettivo della tesi è anche quello di valutare le ricadute complessive connesse all'applicazione dello Smart Working, utilizzando come strumento di rilevazione dati un questionario valutativo implementato dall'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, tratto dalla relazione "L'esperienza di lavoro agile, gli impatti sul

² Osservatorio del Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Gestionale – [osservatori.net digital innovation](https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia), 2021 https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia Visitato il 04.06.2022

benessere e le condizioni di lavoro: i risultati del caso studio longitudinale” condotto in Inail³. Il questionario è stato somministrato ai lavoratori in smart working dell’Insiel, azienda informatica in-house della regione Friuli Venezia-Giulia, e i dati raccolti sono stati confrontati sia con quelli ottenuti dalla ricerca Inail, che con quelli ottenuti dall’Insiel stessa con i questionari somministrati a scopi interni nel 2020 e 2021.

2. Norme di riferimento

La norma di riferimento che disciplina lo smart working, inserendolo in una cornice normativa e fornendo le basi legali per la sua applicazione anche nel settore pubblico, è il Jobs Act sul lavoro autonomo, la legge del 22 maggio 2017 n. 81, che riporta le “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l’articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato”. La modalità di smart working era già normata ancor prima dell’emergenza sanitaria dovuta al COVID-19, nella parte che segue si fa riferimento ai decreti-legge, ai decreti ministeriali e alle circolari che hanno portato in Italia la diffusione dello smart working.

È il Decreto Legge numero 6 del 23 febbraio 2020, recante “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell’emergenza epidemiologica da COVID-19”, a stabilire “la sospensione delle attività lavorative per le imprese [...] ad esclusione di quelle che possono essere svolte in modalità domiciliare ovvero in modalità a distanza” e a decidere che il lavoro agile “è applicabile in via automatica ad ogni rapporto di lavoro subordinato nell’ambito di aree considerate a rischio nelle situazioni di emergenza nazionale o locale nel rispetto dei principi dettati dalle menzionate disposizioni e anche in assenza degli accordi individuali ivi previsti”.

Con la Circolare n. 2/2020 pubblicata il 2 aprile si ribadisce che il lavoro agile costituisce la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione fino alla cessazione dello stato di emergenza. Si conferma che le amministrazioni sono chiamate a uno sforzo organizzativo e gestionale per garantire il pieno utilizzo dello smart working, accessibile in modo temporaneamente semplificato (cioè senza la necessità del previo accordo individuale e senza gli oneri informativi a carico della parte datoriale), così da ridurre al minimo gli

³ Di Tecco C, Ronchetti M, Russo S, Ghelli M, Rondinone BM, Persechino B, Iavicoli S. Implementing Smart Working in Public Administration: a follow up study. Med Lav. 2021 Apr 20;112(2):141-152. doi: 10.23749/mdl.v112i2.10595. PMID: 33881008; PMCID: PMC8095324.

spostamenti e la presenza dei dipendenti negli uffici, correlandola ai servizi indifferibili non erogabili da remoto.

Con il Decreto Rilancio (Decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 come convertito con la legge 17 luglio 2020, n. 77) si è definito che entro il 31 gennaio 2021 (e successivamente entro il gennaio di ogni anno), ciascuna pubblica amministrazione elaborerà il “Piano Organizzativo per il Lavoro Agile” (POLA). Il Pola è uno strumento che individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo e garantendo che gli smart worker non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera. Definisce, altresì, le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dell’azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

La procedura semplificata per lo smart working prevede la possibilità di ricorrere al lavoro agile anche in assenza di contratti individuali stipulati per iscritto. A partire dall'inizio dell'emergenza sanitaria si sono susseguite le proroghe alle procedure di accesso semplificato allo smart working. Il "Decreto Proroghe" nell'aprile 2021 aveva esteso lo stato di emergenza fino al 31 dicembre 2021, prorogando specularmente l'obbligo di smart working semplificato. Con lo smart working semplificato l’azienda può decidere di far lavorare da remoto tutti i suoi dipendenti anche senza accordi preventivi, con turni a rotazione oppure al 100%. A prescindere dalle disposizioni delle singole amministrazioni e aziende, permane il diritto allo smart working per le categorie di lavoratori fragili, lavoratori con figli disabili e lavoratori che hanno figli sotto i 14 anni⁴.

I genitori che hanno (almeno) un figlio minore di 14 anni hanno diritto a usufruire dello smart working. Possono esercitare questo diritto se ricorrono tutte le seguenti condizioni: lo smart working deve essere compatibile con le caratteristiche della prestazione, nel nucleo familiare non vi sia altro genitore che beneficia di strumenti di sostegno al reddito

⁴ Osservatorio del Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Gestionale – [osservatori.net digital innovation](https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia), 2021 https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia Visitato il 04.06.2022

in caso di sospensione o cessazione dell'attività lavorativa e nel nucleo familiare non vi sia un genitore non lavoratore.

A seguire ci sono state diverse proroghe relative all'adozione di un regime semplificato del lavoro agile: con il Decreto n. 105 del 23 luglio 2021 la data di scadenza per il settore privato e per la Pubblica Amministrazione era stata fissata al 31 marzo 2022, per poi essere spostata al 31 agosto 2022. Allo stato dei fatti, dunque, le imprese private potranno ancora per i prossimi mesi decidere arbitrariamente come organizzare la modalità di lavoro guadagnando del tempo utile per organizzarsi in maniera più strutturata. Tra l'altro, questo tempo potrebbe essere sufficiente per l'approvazione della nuova legge sul lavoro agile. La Commissione Lavoro della Camera ha, infatti, approvato il disegno di legge sullo smart working, che potrebbe andare in aula entro il 30 maggio e dunque essere convertito in legge per la fine dello smart working semplificato.

Fino al 31 agosto 2022, le comunicazioni di smart working nel settore privato, possono essere eseguite mediante la procedura semplificata già in uso, per la quale non è necessario allegare alcun accordo con il lavoratore, utilizzando esclusivamente la modulistica e l'applicativo informatico resi disponibili dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Questo significa che a partire dal prossimo 1° settembre 2022 tutti i dipendenti privati potranno svolgere la prestazione lavorativa secondo le modalità "da remoto" previa stipula di un accordo individuale, in forma scritta, con il datore di lavoro.

Infine, la Legge 21 settembre 2022 n. 142, con modificazioni del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, cd. "Decreto aiuti bis", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.221 del 21.09.2022, ha disposto:

- all'art. 23 bis la proroga del lavoro agile per i lavoratori fragili e i genitori lavoratori con figli minori di anni 14 al 31 dicembre 2022;
- all'art. 25-bis la proroga del lavoro agile per i lavoratori del settore privato al 31 dicembre 2022.

3. Definizione di smart working

Lo smart working, altrimenti detto lavoro agile, è stato introdotto in Italia dalla Legge 81/2017 ed è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato. Non si tratta di una nuova tipologia legale, bensì di una specifica modalità di esecuzione della prestazione del lavoro subordinato. Datore di lavoro e lavoratore possono accordarsi per organizzare la prestazione lavorativa per fasi, cicli e obiettivi, senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro e tramite l'ausilio di strumenti tecnologici. La finalità dello smart working è duplice: incrementare la competitività e garantire una miglior conciliazione dei ritmi di vita/lavoro. Pertanto, l'accordo agisce sia nell'interesse produttivo del datore che a vantaggio di un'autonomia gestionale del lavoratore. La modalità di lavoro agile costituisce una scelta volontaria: se il datore di lavoro propone lo smart working, il dipendente è libero di non accettare.

L'elemento distintivo del lavoro agile è costituito proprio dall'accordo individuale tra il lavoratore e il datore di lavoro, che deve essere redatto in forma scritta ai fini della regolarità amministrativa e della prova e comunicato al Ministero del Lavoro. L'accordo deve disciplinare l'esecuzione della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, stabilire le forme di esercizio del potere direttivo e di controllo del datore di lavoro, disporre gli strumenti utilizzati dal lavoratore, individuare i tempi di riposo del lavoratore e individuare le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro.

Come ogni fenomeno socioculturale anche allo smart working sono affidate differenti definizioni a seconda dell'aspetto che viene considerato. Se in italiano il significato di Smart Working è "lavoro intelligente", per il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "lo Smart Working (o Lavoro Agile) è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività".

Nel 2015 lo smart working è definito come una "nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati". È proprio questa, per sommi capi, la definizione di smart working fornita dall'Osservatorio

Smart Working del Politecnico di Milano, che per primo ha monitorato il fenomeno in Italia e ha contribuito a diffondere la cultura dei modelli agili di lavoro, molto prima della pandemia da Covid-19.

È un approccio che presuppone quindi un profondo cambiamento culturale, una revisione radicale del modello organizzativo dell'azienda (pubblica o privata) e il ripensamento delle modalità che caratterizzano il lavoro non solo fuori ma anche all'interno dell'azienda, cosa che si ripercuote anche sull'organizzazione degli spazi, che devono essere ripensati e sempre più ispirati ai principi di flessibilità, virtualizzazione e collaborazione tra le persone⁵.

A livello normativo, lo smart working è definito all'interno della Legge 22 maggio 2017, n.81, dove l'articolo 18, comma 1, recita: "Le disposizioni del presente capo, allo scopo di incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, promuovono il lavoro agile quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva." Questa definizione pone l'accento sulla flessibilità organizzativa, sulla volontarietà delle parti che sottoscrivono l'accordo individuale e sull'utilizzo di strumentazioni che consentano di lavorare da remoto.

Per concludere, andando a ricercare l'origine del termine smart working, lo si può definire come un'espressione prettamente italiana. In Europa, e nel resto del mondo, infatti queste pratiche di *remote working* sono in genere definite come modelli di "Agile Working". L'Agile Working è dunque un termine universale, che può essere declinato in diverse diciture in base al Paese e alla normativa di riferimento. Parliamo di Smart Working in Italia, Flexible Working in Regno Unito e Paesi Bassi, Telework in Francia, Work 4.0 in Germania, New Ways of Working in Belgio, e così via.

⁵ Michela Stentella, Direttore testata www.forumpa.it - Smart working: cos'è, come funziona, la normativa e i vantaggi per le PA, 3/12/2021 <https://www.forumpa.it/riforma-pa/smart-working/smart-working-cos-e-come-funziona-la-normativa-e-i-vantaggi-per-le-pa/>

La diffusione e le modalità di regolazione di quello che noi chiamiamo smart working nei Paesi dell'Unione Europea sono differenti e risentono delle diverse caratteristiche in termini di cultura, diffusione delle tecnologie e legislazione del lavoro. Anche la terminologia utilizzata è differente. Comunque, sono due le "parole chiave" comuni alle diverse modalità: agile e flessibile⁶.

3.1 Smart working e telelavoro a confronto

Per i ricercatori del Dipartimento Innovazioni Tecnologiche, sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici (DIT) dell'Inail⁷, l'adozione massiva del lavoro agile dal contesto di necessità imposto dall'emergenza, ha determinato l'applicazione di una modalità di lavoro a distanza che può essere definita come “una via di mezzo”, un modello “ibrido” fra il telelavoro e il lavoro agile, integrando i requisiti essenziali e tipici dei due modelli. Lo smart working può essere quindi considerato come l'evoluzione e il potenziamento del telelavoro.

È necessario quindi andare ad analizzare i due modelli che spesso per semplificare si tende a confondere o peggio a sostituire. Prima di andare ad analizzare le loro differenze strutturali, essendo entrambe lo sviluppo normativo di due particolari tipologie del “lavoro a distanza”, presentano alcune caratteristiche comuni: l'esecuzione dell'attività lavorativa è svolta attraverso l'uso della strumentazione informatica, la prestazione di lavoro si svolge in un luogo di lavoro che non coincide con i confini spazio temporali propri della sede del lavoro del datore di lavoro pubblico o privato, conciliano i tempi di vita e di lavoro ed infine concretizzano un impiego flessibile delle risorse umane, con significativa riduzione dei costi per i datori di lavoro e lavoratori, sia in termini economici che di tempo.

Con il termine Telelavoro, presente nei nostri dizionari da molti anni prima del termine smart working, si fa riferimento ad una prestazione di lavoro effettuata regolarmente al di fuori della sede di lavoro con il supporto di tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Nel dettaglio, ecco i principi su cui si basa:

⁶Gangai A (2021). Osservatorio del Politecnico di Milano. “Telelavoro e Smart Working a confronto: come funzionano e quali sono le differenze.” https://blog.osservatori.net/it_it/telelavoro-smart-working-definizione-differenze?hsLang=it-it Visitato il 04.06.2022

⁷De Angelis L, Simoncelli G, Bevilacqua F (2020). “Lavoro agile in situazioni emergenziali - Applicazione di un modello “ibrido” tra lavoro agile e telelavoro”. INAIL. ISBN 978-88-7484-625-2.

- l'attività lavorativa è eseguita in una sede diversa rispetto a quella del datore di lavoro;
- il dipendente svolge le proprie attività avvalendosi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- l'organizzazione delle attività e i tempi di lavoro sono flessibili.

Inoltre, la normativa prevede che per il telelavoro sia predisposta una postazione di lavoro (workstation) distinta dagli spazi dedicati alle attività domestiche e familiari.

Il Telelavoro è definito semplicemente come una prestazione lavorativa svolta al di fuori del contesto aziendale, mentre lo smart working fa riferimento ad una filosofia manageriale che introduce una nuova concezione del tempo e dello spazio di lavoro, che può eventualmente includere il lavoro da remoto.

Svolgere smart working significa poter:

- scegliere con autonomia e responsabilità gli orari di lavoro;
- utilizzare con flessibilità i diversi strumenti in base alle esigenze;
- scegliere i luoghi di lavoro all'esterno della sede aziendale o all'interno dell'ufficio in base all'attività lavorativa da svolgere.

Lavorare a distanza può significare non solo lavorare dalla propria abitazione, ma anche da luoghi come hub aziendali, spazi di coworking, biblioteche e altri spazi pubblici o privati in linea con le esigenze e le preferenze dello smart worker⁸.

Nello specifico, nel telelavoro si mantiene il requisito più qualificante della subordinazione, l'eterodirezione del datore di lavoro: osservanza cadenzata dei tempi di lavoro, esecuzione della prestazione sotto le regolari direttive del datore di lavoro. Il telelavoratore è vincolato ad una postazione fissa e prestabilita, nel rispetto degli stessi limiti orari che avrebbe rispettato in ufficio. Nel lavoro agile, l'esercizio del potere di direzione e controllo del datore di lavoro è rimesso all'autonomia negoziale delle parti tramite l'accordo, dove si specificano le modalità di esternazione e gli eventuali comportamenti sanzionabili. Nella figura 1 sono riassunte in modo schematiche le differenze tra telelavoro e smart working (o lavoro agile), secondo quanto riportato dall'Inail nel 2020.

⁸ Alessandra Gangai - Osservatorio del Politecnico di Milano - *Telelavoro e Smart Working a confronto: come funzionano e quali sono le differenze*, 4/02/2021 https://blog.osservatori.net/it_it/telelavoro-smart-working-definizione-differenze?hsLang=it-it Visitato il 04.06.2022

Figura 1. Telelavoro e lavoro agile a confronto (FONTE: INAIL, 2020)

	PECULIARITA' DEL TELELAVORO	PECULIARITA' DEL LAVORO AGILE
	Lo svolgimento della prestazione lavorativa presso una sede di lavoro che, seppur fissa, è diversa da quella del datore di lavoro privato o pubblico: un nuovo "ambiente di lavoro" - domicilio o altro luogo idoneo - indicato dal lavoratore.	L'autonomia organizzativa del lavoratore per quanto riguarda i vincoli di orario e luoghi di lavoro, previo rispetto del limite dell'orario giornaliero o settimanale di cui alle normative e Contratti Collettivi Nazionali di riferimento
	L'esecuzione dell'attività del telelavoratore attraverso il supporto di strumenti tecnologici dell'informazione e della comunicazione, utili a consentire un collegamento strumentale e funzionale tra lavoratore e datore di lavoro e tra lavoratori o soggetti terzi.	L'utilizzo, da parte del lavoratore per lo svolgimento dell'attività, degli strumenti tecnologici, funzionanti e in sicurezza, forniti dal datore di lavoro, nel rispetto dei limiti sulla privacy e di quelli previsti dallo statuto dei lavoratori in merito agli impianti audiovisivi.
	L'esercizio del potere datoriale direttivo e di controllo, si esercita attraverso la strumentazione informatica fornita, nel rispetto dei limiti sulla privacy e di quelli previsti dallo statuto dei lavoratori in merito agli impianti audiovisivi.	L'esercizio del potere datoriale direttivo e di controllo, si esercita tramite l'accordo, atto negoziale delle parti, dove si specificano le modalità esecutive della prestazione (fasi, cicli, obiettivi) e si individua la strumentazione tecnologica e i programmi informatici.
	Il rispetto della normativa sulla salute e sicurezza da parte del lavoratore a distanza, ivi compresa la regolarità dell'utenza domestica qualora il luogo prescelto coincida con quello della sede domiciliare, è garantita dal sopralluogo, con conseguente valutazione di congruità, del datore di lavoro, delle rappresentanze dei lavoratori e delle autorità competenti, presso l'ambiente di lavoro indicato dal lavoratore a distanza.	Il rispetto della normativa sulla salute e sicurezza da parte del lavoratore agile è garantita dall'informativa, documento che viene consegnato al lavoratore agile e ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, nel quale sono individuati i rischi generali e specifici inerenti lo svolgimento e il tipo di prestazione.
	Il telelavoratore è equiparato al lavoratore di pari livello e settore operante in azienda - coperture previdenziali e assicurative (infortuni e malattie professionali) -.	Il lavoratore agile è equiparato al lavoratore di pari livello e settore operante in azienda - coperture previdenziali e assicurative (infortuni e malattie professionali) -.

4. I vantaggi dello smart working

I benefici e le opportunità che derivano dallo smart working riguardano non solo le organizzazioni e i lavoratori, ma anche una maggiore sostenibilità sociale e ambientale. Secondo le grandi imprese, la sua applicazione su larga scala favorisce l'inclusione delle persone che vivono lontano dalla sede di lavoro (81%), dei genitori (79%) e di chi si prende cura di anziani e disabili (63%)⁹.

“I benefici sociali ed ambientali dalla diffusione dello smart working ai livelli oggi previsti sono troppo rilevanti per non essere considerati nelle scelte politiche – dichiara Mariano Corso, Responsabile scientifico dell'Osservatorio Smart Working -. E occorre sottolineare che sono benefici che potrebbero quasi raddoppiare se si estendesse l'applicazione dello smart working ai livelli che i lavoratori desiderano e che la pandemia ha dimostrato essere già possibili con le tecnologie attuali.”

⁹ Osservatorio del Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Gestionale – osservatori.net digital innovation - *Smart Working in Italia: dati, numeri e trend post-pandemia*, 2021
<https://www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/smart-working-italia-numeri-trend> Visitato il 06.06.2022

Secondo lo studio dell'Osservatorio del Politecnico di Milano¹⁰, i vantaggi ottenibili dall'introduzione dello smart working si possono misurare in termini di: miglioramento della produttività, riduzione dell'assenteismo e riduzione dei costi per gli spazi fisici.

Per le aziende, del settore privato e pubblico, la formula dello smart working è estremamente conveniente: a partire dai consumi elettrici legati all'utilizzo di postazioni informatiche, all'illuminazione degli uffici e alla climatizzazione. Permettere ai propri dipendenti di lavorare da casa o anche solo di gestire gli straordinari in smart working significa risparmiare sensibilmente sulle spese per la corrente e sulla manutenzione delle strutture. I benefici, tuttavia, non sono soltanto per le aziende. Altrettanto concreti sono quelli per i lavoratori: riduzione dei tempi e costi di trasferimento, miglioramento del work-life balance e aumento della motivazione e della soddisfazione.

Nello studio svolto dall'Osservatorio del Politecnico di Milano si è rilevato che il tempo medio risparmiato da uno smart worker per ogni giornata di lavoro da remoto sia di circa 60 minuti, considerando che ciascuno faccia anche solo una giornata a settimana di lavoro da remoto, il tempo risparmiato in un anno è dell'ordine di 40 ore per smart worker. La possibilità di lavorare in media 2,5 giorni a settimana da casa porterà poi a significativi risparmi di tempo e risorse per gli spostamenti: 123 ore l'anno e 1.450 euro in meno per ogni lavoratore che usa l'automobile per recarsi in ufficio. Si può dunque dedurre che il tempo solitamente impiegato per gli spostamenti casa-ufficio può essere valorizzato, devolvendolo sia per gli impegni lavorativi che per quelli personali, abbattendo inoltre i costi e lo stress legati, ad esempio, al pendolarismo. Tutto ciò, va a beneficio dell'umore, e quindi di conseguenza anche della produttività.

Lo smart working, infine, consente di produrre benefici misurabili anche per l'ambiente, soprattutto in termini di calo delle emissioni di CO₂ e di polveri sottili determinato dalla riduzione del traffico, dal migliore utilizzo dei trasporti pubblici e dalla diminuzione dell'uso degli impianti di climatizzazione degli uffici. Anche in questo caso considerando che in media le persone percorrono circa 40 chilometri per recarsi al lavoro, sempre nell'ipotesi di un giorno a settimana di lavoro da remoto, si potrebbe ottenere un risparmio in termini di emissioni per persona pari a 135 kg di CO₂ all'anno. In termini di sostenibilità ambientale, infine, l'Osservatorio ha stimato che l'applicazione dello smart

¹⁰ Fiorella Crespi - Osservatorio del Politecnico di Milano - *Smart Working: vantaggi e svantaggi per l'azienda e per i lavoratori*, 9/12/2020 https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-vantaggi Visitato il 04.06.2022

working ai livelli previsti dopo la pandemia comporterà minori emissioni per circa 1,8 milioni di tonnellate di CO₂ ogni anno, pari all'anidride carbonica che potrebbero assorbire 51 milioni di alberi.

Nella Tabella 1 sono riassunti i vantaggi che lo smart working ha apportato al lavoratore e al datore di lavoro secondo l'OSHA¹¹ nell'articolo di Lorenzo Munar, Project Manager at the European Agency for Safety and Health at Work, intitolato *Practical tips to make home-based telework as healthy, safe and effective as possible*, pubblicato il 3 maggio 2022.

Tabella 1. Vantaggi dello smart working nel contesto della salute e del benessere sul lavoro (OSHA,2022)

	Vantaggi
<i>Lavoratori</i>	• Miglioramento dell'equilibrio tra lavoro e vita privata • Possibilità di lavorare, nonostante la mobilità ridotta a causa di malattia o disabilità • Riduzione dei tempi e dei costi di pendolarismo e stress e fatica legati al trasporto • Orari flessibili e maggiore libertà decisionale per la gestione dell'orario di lavoro • Possibile aumento dell'autonomia sul lavoro
<i>Datore di Lavoro</i>	• Riduzione del rischio di incidenti stradali grazie alla riduzione degli spostamenti • Risparmio di spazio negli uffici e relativi costi • Maggiore attrattiva dell'azienda: attrarre e trattenere lavoratori qualificati • Maggiore flessibilità delle attività e dei servizi aziendali

¹¹ OSHA: Occupational Safety and Health Administration. L'EU-OSHA è l'agenzia d'informazione dell'Unione europea in materia di sicurezza e salute sul lavoro (SSL).

5. Gli svantaggi dello smart working

Nonostante i riscontri positivi ed entusiasti, restano alcuni dubbi e criticità in diversi ambiti che comprendono: la difficoltà a separare i tempi dedicati al lavoro da quelli alla vita privata e a mantenere un corretto work-life balance; la reperibilità, ad esempio, comporta una richiesta di disponibilità 24/7 del lavoratore, che è sempre raggiungibile attraverso gli strumenti tecnologici; l'autonomia con cui il lavoratore svolge la propria prestazione lavorativa comporta un onere di organizzazione riguardo ai tempi e alla qualità della stessa che rischia di sfociare in frustrazione e per finire il distacco dal posto di lavoro potrebbe portare all'isolamento e alla mancanza di interazione sociale con i colleghi.

Innanzitutto, la pervasività del lavoro nella vita aumenta a causa degli strumenti tecnologici ed al loro continuo utilizzo. Questo comporta evidentemente maggiori rischi per la salute fisica e mentale dei lavoratori, con la possibilità di insorgenza di patologie come il tecnostress¹² e la dipendenza tecnologica. Inoltre, i dipendenti possono essere spinti a confondere i confini tra vita professionale e personale con il forte rischio di una reciproca interferenza e sovrapposizione, che può generare conflitti personali e familiari.

È necessario poi soffermarsi sul fatto che è difficile sostenere che lontane dall'ambiente fisico del lavoro e dal suo controllo sociale tutte le persone siano ugualmente abili e produttive nel lavorare a distanza¹³. In questo contesto entrano in gioco una serie di fattori soggettivi come la capacità di strutturare in maniera dettagliata il lavoro o la tendenza a procrastinare, che possono influenzare la quantità e la qualità del lavoro a distanza. In questo caso si deve far riferimento alla responsabilità personale, alla capacità del singolo lavoratore di organizzare da solo i propri spazi e i propri ritmi lavorativi e soprattutto alla sua capacità nel cercare ed applicare la giusta concentrazione. Tutti questi aspetti non si imparano da soli e pertanto sarebbe opportuno elaborare un percorso di formazione e sostegno al lavoratore.

Riprendendo gli aspetti elencati all'inizio del capitolo, un altro elemento da non sottovalutare è il senso di isolamento che induce il dipendente a vivere come escluso dalle logiche e dagli equilibri aziendali. L'utilizzazione poco attenta delle tecnologie può

¹² Il "Tecnostress" è una sindrome causata dall'uso costante, simultaneo, spesso eccessivo di tecnologie dell'informazione e di apparecchi informatici e digitali.

¹³ Manara G (08 giugno 2019). "Smart working: benessere = successo aziendale. Con dei lati oscuri". IPSOA Quotidiano (online)

pregiudicare la qualità dei rapporti interpersonali provocando effetti negativi su creatività e produttività. Occorre quindi individuare quella specifica soglia oltre la quale non solo la soddisfazione non aumenta, ma la tecnologia non riesce a compensare la sensazione di isolamento sociale e la mancanza di interazione in presenza con i propri colleghi. Nella tabella 2 sono riassunti gli svantaggi che lo smart working ha apportato al lavoratore e al datore di lavoro secondo l'OSHA nell'articolo di Lorenzo Munar, Project Manager at the European Agency for Safety and Health at Work, intitolato *Practical tips to make home-based telework as healthy, safe and effective as possible*, pubblicato il 3 maggio 2022.

Tabella 2. Svantaggi dello smart working nel contesto della salute e del benessere sul lavoro (Fonte: OSHA, 2022)

	Svantaggi
<i>Lavoratori</i>	• La difficoltà di separare il lavoro retribuito dalla vita privata. • Isolamento e mancanza di accesso alla condivisione di informazioni formali e informali che avviene in un luogo di lavoro fisso. • Cambiamenti nella natura dei rapporti di lavoro sociali (colleghi, direzione) a causa della distanza. • Orari di lavoro lunghi (orari flessibili possono diventare un inconveniente se il lavoratore non impone limiti di tempo). • Esecuzione di lavori al di fuori del normale orario di lavoro (durante il tempo libero). • Affrontare i problemi da soli, senza un adeguato supporto (con lo stress associato). • Sviluppare disturbi muscolo-scheletrici se gli aspetti ergonomici legati al lavoro ICT non sono gestiti correttamente (postura, postazioni di lavoro informatiche inadeguate, ecc.).
<i>Datore di Lavoro</i>	• Aumento dei rischi di salute e sicurezza sul lavoro se non vengono effettuate adeguate valutazioni del rischio. • Una difficile supervisione e la necessità di trovare nuove forme di gestione. • Difficoltà a fornire il sostegno necessario ai lavoratori. • Possibile diminuzione dell'impegno e un calo dello spirito di squadra. • Difficoltà di comunicazione interna.

5.1 Il diritto alla disconnessione

La diffusione degli strumenti tecnologici con cui ci manteniamo costantemente in contatto gli uni con gli altri, come smartphone, tablet, e-mail e app per la messaggistica istantanea, ha avuto indubbe ripercussioni anche sul mondo del lavoro. Accanto all'indiscussa facilitazione delle comunicazioni anche in ambito aziendale, si è posta l'attenzione sull'esigenza del lavoratore dipendente a non essere ritenuto costantemente disponibile da parte del datore al di fuori dell'orario di lavoro, ovvero il cosiddetto diritto alla disconnessione. Il diritto alla disconnessione è “il diritto del lavoratore a non essere raggiungibile o contattabile, rispondendo al telefono o alle e-mail (disconnessione tecnica), ovvero il diritto a concentrare la propria attenzione su qualcosa di diverso rispetto al lavoro (disconnessione intellettuale) recuperando le proprie energie psico-fisiche”¹⁴. È infatti questo uno degli aspetti più critici dello smart working e anche uno dei più discussi e dibattuti all'interno delle aziende.

L'utilizzo prevalente delle tecnologie informatiche e delle piattaforme social per lavoro possono esporre lo smart worker al rischio di una perenne reperibilità, portando così ad interrogarsi sulla tenuta del diritto a fornire la prestazione lavorativa esclusivamente entro l'orario di lavoro concordato.

Nell'analisi di questo fattore bisogna prendere anche in considerazione altri aspetti come il senso di responsabilità del dipendente e le particolari dinamiche sociali e interpersonali che si instaurano in ambito aziendale, che portano il lavoratore a rispondere a eventuali chiamate telefoniche, e-mail o messaggi, anche se ricevuti al di fuori del normale orario di lavoro.

Se questa, in alcuni casi, può considerarsi una prassi di cortesia, spesso finisce con l'essere un'abitudine pressante e stressante ai danni del dipendente. Va considerato, infatti, che quest'ultimo possa essere portato a rispondere ai messaggi anche solo per il timore di apparire disinteressato alle sorti aziendali, agli occhi del superiore o del collega che lo ha contattato.

¹⁴ Leone G (2018). “La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori agili”, in D. GAROFALO (a cura di), La nuova frontiera del lavoro autonomo, agile, occasionale. ADAPT University Press. Pag. 485.

La Legge sul lavoro agile, la legge 81/2017, in particolare l'articolo 19¹⁵, prevede di individuare i tempi di riposo del lavoratore nonché le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche all'interno dell'Accordo individuale stipulato dal lavoratore con il datore di lavoro. Il dettato normativo però non prevede strumenti specifici per assicurarne la concreta applicazione e l'unico vincolo è dato proprio dalla durata massima dell'orario di lavoro e, raggiunto questo limite, anche il lavoratore "flessibile" ha il diritto di "staccare la spina" e rendersi irreperibile.

Al di là del dato normativo appena esaminato, è possibile citare anche quanto avviene nell'ambito della contrattazione collettiva, dove il diritto alla disconnessione è ormai considerato quale criterio generale da tenere in considerazione, relativamente all'utilizzo di cellulari e altri dispositivi di comunicazione. In tale ambito, nell'ottica di una migliore conciliazione tra vita lavorativa e vita privata familiare, la possibilità di effettuare chiamate ai dipendenti e inviare e-mail per motivi di lavoro viene dichiaratamente circoscritta al solo orario di lavoro e non è concessa nelle restanti ore della giornata.

Pretendere che il dipendente abbia uno specifico dovere di rispondere a e-mail e messaggi anche fuori dell'orario di lavoro, vorrebbe dire riconoscere che lo stesso, in certa misura, sia ancora a disposizione del datore e configurerebbe, in ultima analisi, il suo diritto a un'indennità economica che compensi tale reperibilità. È dunque ragionevole affermare che, anche in assenza di specifici accordi o normative, già sul piano comportamentale è da ritenersi sussistente il diritto alla irreperibilità, al di fuori dell'orario di lavoro, in capo a ciascun lavoratore dipendente.

In conclusione, si può dichiarare che il diritto alla disconnessione oltre ad essere una questione di tipo giuridico e anche un aspetto che coinvolge soprattutto la sfera sociale che trova le sue fondamenta sulla correttezza nei rapporti tra colleghi e tra il lavoratore e il proprio datore di lavoro. Per questo motivo lo smart working si deve basare su un rapporto fiduciario tra il lavoratore e il datore di lavoro.

¹⁵ LEGGE 22 maggio 2017, n. 81 "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato.", articolo 19 *Forma e recesso*, comma 1: "[...] L'accordo individua altresì i tempi di riposo del lavoratore nonché le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro."

6. Valutazione dei rischi degli smart worker

La valutazione del rischio è definita nell'articolo 2, comma 1, lettera q del Decreto legislativo n. 81 del 2008, "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro", come una "valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza." Si tratta di una valutazione sistematica di tutti gli aspetti che potrebbero causare danni o lesioni e fa parte degli obblighi non delegabili del datore di lavoro (art. 17, comma 1, lettera a) del D.lgs. 81/08).

Non vi è dubbio che il D.lgs.81/2008, per la sua ampia portata, si applichi anche al lavoro agile, dato che quest'ultimo non è che una particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato. L'obbligo del datore di lavoro di tutelare la sicurezza dei propri dipendenti anche al di fuori dei locali aziendali non è una novità; è infatti già previsto nel settore dei cantieri temporanei o mobili, di cui al Titolo IV, del D.lgs. 81/2008 o, più in generale, alla disciplina degli appalti intra-aziendali, di cui all'art. 26, D.lgs. 81/2008.

Con la dematerializzazione del luogo di lavoro si è reso ancora più difficile effettuare la valutazione di tutti i rischi soprattutto quando i dipendenti lavorano da casa propria. In questo scenario lavorativo e in particolare durante il periodo emergenziale, si sono sviluppati in maniera esponenziale i concetti di sicurezza partecipata, responsabilità e autoresponsabilità presenti nel D.lgs. 81/2008 e sviluppati nei vari modelli disciplinati di lavoro a distanza.

Secondo l'OSHA, nell'articolo di Lorenzo Munar, Project Manager at the European Agency for Safety and Health at Work, intitolato *Practical tips to make home-based telework as healthy, safe and effective as possible*, pubblicato il 3 maggio 2022, i principali aspetti da considerare per la valutazione dei rischi sono: l'ambiente di lavoro, l'attrezzatura di lavoro, lo stress e il benessere mentale, i rischi legati al lavorare da soli e altri rischi generali per la sicurezza, inclusi buoni standard di pulizia per evitare rischi elettrici, rischi di scivolamenti, cadute e movimentazione manuale dei carichi. Pertanto, la predisposizione di adeguate misure di prevenzione per la salute e la sicurezza dei lavoratori agili non deve essere sottovalutata, semmai incrementata in considerazione del rischio di sovraesposizione. È anche importante effettuare un'analisi a livello organizzativo, andando a considerare la

fornitura di attrezzature adeguate, la formazione dei dipendenti e l'attuazione di misure per prevenire l'isolamento sociale.

L'Inail nel documento intitolato *Lavoro agile in situazioni emergenziali - Applicazione di un modello "ibrido" tra lavoro agile e telelavoro* del 2020 riporta che le modalità del lavoro agile non consentono al datore di lavoro il previo controllo dell'ambiente scelto dall'operatore. Di conseguenza, il rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza è garantito attraverso la consegna al dipendente "agile" e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), di un'informativa scritta, con cadenza almeno annuale, nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro. L'informativa, così come segnalato dalle linee guida della Presidenza del Consiglio dei ministri, deve avere quei contenuti minimi per la salute e la sicurezza negli ambienti indoor e outdoor. Il lavoratore deve conoscere, ad esempio, le norme antincendio, il corretto utilizzo dell'impianto elettrico, i requisiti igienici dei locali (microclima, temperatura, ecc.), la verifica per l'efficienza delle attrezzature di lavoro e i requisiti minimi di ergonomia. Nell'Allegato I è riportato il modello dell'informativa elaborato dall'Inail.

Nella Tabella 3, invece, sono indicati i contenuti minimi dell'informativa in ambito di Sicurezza e Salute sul Lavoro (SSL), presenti nella relazione di Pietrafesa E., Stabile S., Bentivenga R., studiosi del Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale dell'Inail, intitolato *ICT: nuove modalità di lavoro*, del 2017.

Tabella 3. Contenuti minimi informativa SSL (Fonte: INAIL, 2017)

Ambiente indoor	Ambiente outdoor
Antincendio.	Pericolo di esposizione diretta a radiazione solare e prolungata e a condizioni meteorologiche sfavorevoli.
Requisiti igienici dei locali.	Limitazioni e accorgimenti da adottare in luoghi isolati o in cui sia difficoltoso richiedere e ricevere soccorso.
Istruzioni d'uso strumenti/dispositivi attrezzature/ apparecchiature e	Pericoli connessi alla presenza di animali, vegetazione in stato di degrado ambientale, presenza di rifiuti, ecc.

comportamenti da tenere in casi di malfunzionamento.	
Requisiti minimi di impianti di alimentazione elettrica e corretto utilizzo dell'impianto elettrico.	Pericoli connessi alla presenza di sostanze combustibili o infiammabili e sorgenti di ignizione
Ergonomia, postazione VDT e uso di dispositivi portatili, computer, tablet, ecc.	Pericoli connessi ad aree in cui non ci sia la possibilità di approvvigionamento di acqua potabile

La consegna dell'informativa non è da sola sufficiente per garantire salute e sicurezza, anche il lavoratore agile è parte attiva negli adempimenti relativi alla sicurezza: questi deve, difatti, cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione a distanza.

Un ulteriore riferimento a ciò che deve essere attuato in materia di sicurezza e salute sul lavoro, conferma di quanto appena detto, è riportato nell'art. 22 della Legge n. 81/2017 che stabilisce quanto segue:

“1. Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile e a tal fine consegna al lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, con cadenza almeno annuale, un'informativa scritta nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro.

2. Il lavoratore è tenuto a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.”

La normativa inerente al lavoro agile non fornisce indicazioni sulla valutazione dei rischi specifici; perciò, il riferimento di legge è costituito dall'articolo 3 *Campo di applicazione* del D.lgs. 81/08 che afferma quanto segue: “10. A tutti i lavoratori subordinati che effettuano una prestazione continuativa di lavoro a distanza, mediante collegamento informatico e telematico, [...] si applicano le disposizioni di cui al Titolo VII, indipendentemente dall'ambito in cui si svolge la prestazione stessa. Nell'ipotesi in cui il datore di lavoro fornisca attrezzature proprie, o per il tramite di terzi, tali attrezzature devono essere conformi alle disposizioni di cui al Titolo III. I lavoratori a distanza sono informati

dal datore di lavoro circa le politiche aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro, in particolare in ordine alle esigenze relative ai videotermini ed applicano correttamente le Direttive aziendali di sicurezza.” Quindi i due titoli del D.lgs. 81/08 da applicare agli smart worker sono: Titolo VII: *Attrezzature munite di videotermini*, che trova il suo regolamento attuativo nell’ Allegato XXXIV del medesimo decreto: *Videotermini - Requisiti minimi* e il Titolo III: *Uso delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale*.

6.1 Obblighi del datore di lavoro e del lavoratore

Pur avendo una maggiore libertà, il dipendente in modalità di lavoro agile è comunque vincolato al potere disciplinare e di controllo del datore di lavoro. L’esercizio del potere disciplinare e di controllo a distanza presenta delle particolarità, per questo motivo, le modalità di esercizio di queste prerogative da parte del datore di lavoro devono essere disciplinate nell’accordo relativo allo svolgimento del lavoro agile.

Anche in questo caso per definire gli obblighi del datore di lavoro, oltre quelli non delegabili riportati nel capitolo precedente, si fa riferimento all’articolo 18 del D.lgs. 81/08, che dichiara:

“1. Il datore di lavoro [...] e i dirigenti, [...] devono:

[...] d) fornire ai lavoratori i necessari e idonei dispositivi di protezione individuale, sentito il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente, ove presente;

e) prendere le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni e specifico addestramento accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;

f) richiedere l’osservanza da parte dei singoli lavoratori delle norme vigenti, nonché delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di igiene del lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuali messi a loro disposizione;

g) inviare i lavoratori alla visita medica entro le scadenze previste dal programma di sorveglianza sanitaria e richiedere al medico competente l’osservanza degli obblighi previsti a suo carico nel presente decreto;

[...] h) adottare le misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato ed inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;

i) informare il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;

l) adempiere agli obblighi di informazione, formazione e addestramento di cui agli articoli 36 e 37;

[...] n) consentire ai lavoratori di verificare, mediante il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute;

[...] bb) vigilare affinché i lavoratori per i quali vige l'obbligo di sorveglianza sanitaria non siano adibiti alla mansione lavorativa specifica senza il prescritto giudizio di idoneità.”

In base a quanto riportato nell'articolo del decreto, il fatto che il lavoro venga svolto in un luogo diverso dall'ufficio non esonera il datore di lavoro ad applicare ed eseguire quanto appena descritto, come ad esempio l'obbligo di sottoporre il lavoratore alla sorveglianza sanitaria e di formazione. La stessa cosa vale anche per i lavoratori che hanno l'obbligo di osservanza delle norme in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

La Presidenza del Consiglio dei ministri, inoltre, ha emanato la direttiva n. 3/2017 contenente linee guida in materia di promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro ai fini della sperimentazione di tale modalità spazio-temporale, che ribadisce ulteriormente gli obblighi del datore di lavoro per la tutela della salute e sicurezza sul lavoro, che comprendono: consegnare al lavoratore e al RLS l'informativa sui rischi e sulle misure da adottare; fornire adeguata formazione periodica in merito ai requisiti di Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo l'art. 36 e l'art. 37 del D.lgs. 81/08; assicurare che gli strumenti forniti siano conformi normativamente a standard tecnici; assicurare che le attrezzature di lavoro siano conformi al Titolo III del D.lgs. 81/08 nonché alle disposizioni delle direttive di prodotto; effettuare idonea manutenzione delle attrezzature e somministrare adeguata formazione e informazione sul loro utilizzo; prediligere le apparecchiature elettriche a doppio isolamento ed infine attuare le misure di tutela previste dall'art.15¹⁶ del D.lgs. 81/2008. Inoltre, è importante sottolineare che la manutenzione del computer portatile aziendale e dei relativi software è a carico dell'azienda.

¹⁶ Titolo I – I principi comuni, Capo III – Gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro, Articolo 15 – Misure generali di tutela

Se da una parte il datore di lavoro si fa carico di una serie di responsabilità, anche il lavoratore da remoto deve rispettare alcune disposizioni. Come già trattato nel capitolo precedente il lavoratore deve cooperare con il datore di lavoro al fine dell'attuazione delle misure di prevenzione e organizzative messe in atto ai fini della sicurezza e salute sul lavoro. Gli obblighi del lavoratore, inoltre, sono ben definiti nell'articolo 20 del D.lgs. 81/08, che riporta:

“1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

2. I lavoratori devono in particolare:

- a) contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- b) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- c) utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, [...];
- d) utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- e) segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- [...] h) partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- i) sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal presente decreto legislativo o comunque disposti dal medico competente.”

Quanto riportato sottolinea come sia importante soprattutto nell'ambito del lavoro agile segnalare al datore di lavoro qualsiasi condizione di pericolo. Lo svolgimento del lavoro in modalità smart working implica la necessità di instaurare con il proprio datore di

lavoro o responsabile un rapporto di fiducia e di collaborazione per lavorare in sicurezza, garantendo la salute del lavoratore.

6.2 Rischi derivanti dall'uso di VDT in remoto

Il rischio legato all'uso del Videoterminale (VDT) è uno dei fattori considerati nella legislazione sulla salute e sicurezza sul lavoro ed è un obbligo del datore di lavoro valutarlo, come per tutti gli altri rischi presenti nell'ambiente lavorativo. Il rischio derivante dall'utilizzo continuativo di VDT, nello svolgimento della propria attività in modalità smart working è maggiore che in ufficio, per la gestione da remoto di attività come colloqui e riunioni. Inoltre, è correlato con l'esecuzione di attività che richiedano posture o movimenti inadeguati per la salute dal punto di vista muscolo-scheletrico o visivo, all'interno di un ambiente non predisposto a questo scopo e soprattutto non correttamente "arredato" o privo di adeguati dispositivi ergonomici.

I rischi per la salute derivati dall'uso del VDT non dipendono solo dal videoterminale stesso, ma da tutto ciò che costituisce l'ambiente in cui il lavoratore si trova. Infatti, lo smart working ha apportato dei cambiamenti nella scelta della postazione di lavoro videoterminale e lo smart worker si è visto obbligato a riorganizzare i propri spazi all'interno della propria abitazione per poter lavorare in modo da rispettare i principi di salute e sicurezza sul lavoro.

I rischi legati al VDT sono dipendenti dalle sue componenti (schermo, tastiera, mouse, altre periferiche) e dalle caratteristiche dei software installati, mentre l'ambiente comprende la postazione di lavoro (essenzialmente scrivania e seduta) e quanto c'è intorno, ovvero luce ambientale, microclima, spazi di lavoro e di movimento, ambiente sonoro, ecc..

Lo smart working è di conseguenza anche associato a rischi ergonomici, derivanti da una postazione di lavoro inadeguata e da un lavoro sedentario che comportano degli effetti sulla salute dello smart worker, quali affaticamento degli occhi, dolore e disturbi muscolo-scheletrici, stress, carico di lavoro mentale e cognitivo e altri effetti legati alla mancanza di esercizio fisico o sedentarismo, come ad esempio l'obesità, il diabete di tipo II o patologie cardiovascolari.

Le attrezzature, i materiali e gli accessori specifici, nonché le misure preventive da adottare, dovrebbero essere determinati attraverso la valutazione del posto di lavoro domestico, che deve tener conto delle esigenze specifiche dell'utente, delle restrizioni di



spazio e del tempo trascorso a lavorare al computer. A seconda dell'accordo di smart working, il tempo trascorso lavorando da casa al computer potrebbe variare molto: dallo smart working occasionale, ad esempio 1 giorno ogni 2 settimane, allo smart working regolare, 1 giorno o pochi giorni alla settimana, o addirittura a tempo pieno. È importante quindi seguire delle regole precise quando ci si trova in una postazione di lavoro in smart working, che deve essere attrezzata in un determinato modo per prevenire i rischi per la salute e la sicurezza del lavoratore, definiti dal D.lgs. 81/08.

Il D.lgs.81/08 nell'art.173 dà una definizione molto ampia del videoterminale: “uno schermo alfanumerico o grafico a prescindere dal tipo di procedimento di visualizzazione utilizzato”, per cui le attrezzature di lavoro munite di videotermini sono tutte quelle attrezzature dotate del predetto tipo di schermo, con le eccezioni, esplicitamente citate nell'art. 172, relative ai posti di guida di veicoli e macchine, ai sistemi informatici montati a bordo di sistemi di trasporto, ai sistemi informatici destinati prioritariamente all'utilizzazione da parte del pubblico (non quindi da uno specifico lavoratore addetto), le macchine calcolatrici, i registratori di cassa e le attrezzature di misura munite di un piccolo schermo per la visualizzazione. Il posto di lavoro invece è definito nello stesso articolo come “l'insieme che comprende le attrezzature munite di videoterminale, eventualmente con tastiera ovvero altro sistema di immissione dati, incluso il mouse, il software per l'interfaccia uomo-macchina, gli accessori opzionali, le apparecchiature connesse, comprendenti l'unità a dischi, il telefono, il modem, la stampante, il supporto per i documenti, la sedia, il piano di lavoro, nonché l'ambiente di lavoro immediatamente circostante”.

Il D.lgs. 81/2008 si applica, dunque, ai videoterminalisti, definiti nel medesimo decreto come “i lavoratori che utilizza un'attrezzatura munita di videotermini, in modo sistematico o abituale, per venti ore settimanali, dedotte le interruzioni di cui all'articolo 175” (quindici minuti ogni centoventi minuti di applicazione continuativa al videoterminale). Il videoterminale, però, non è solo la postazione fissa con schermo, tastiera e pc. L'Inail, infatti, nel documento “Il lavoro al videoterminale” afferma che “con il D. lgs. 81/08 anche le attività connesse all'uso del computer portatile rientrano in quelle tutelate dal Titolo VII relativo ai videotermini”. Pertanto, il D.lgs. 81/2008 può essere applicata anche ai dipendenti in smart working che lavorano da pc portatile. Inoltre, si fa riferimento all'Allegato XXXIV del D.lgs.81/08 per quanto riguarda i requisiti minimi dei videotermini con descrizione delle caratteristiche di attrezzature, ambiente e interfaccia elaboratore-uomo.

Secondo il già citato D.lgs. 81/2008 all'articolo 174, il datore di lavoro "analizza i posti di lavoro con particolare riguardo: a) ai rischi per la vista e per gli occhi; b) ai problemi legati alla postura ed all'affaticamento fisico o mentale; c) alle condizioni ergonomiche e di igiene ambientale". Questi sono punti fondamentali ai quali prestare particolare attenzione. Come già spiegato in precedenza, rispetto allo smart working, il datore di lavoro non può controllare casa per casa tutte le condizioni di conformità delle postazioni di lavoro. Proprio per questo, in questi casi sono i dipendenti stessi, in accordo con l'azienda o la pubblica amministrazione, a dover verificare, in base alle linee guida, le condizioni di adeguatezza della propria postazione di lavoro in smart working.

7. I rischi emergenti

Ciò che più ha frenato le aziende nell'attuazione del lavoro agile, nonché gli addetti ai lavori, è stata proprio l'evidenza che attuare un controllo sullo smart worker sarebbe risultato difficoltoso. L'iniziale sfida principale è stata infatti quella di indentificare i possibili nuovi rischi legati alla prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile, nonché di rimodulare la valutazione dei cosiddetti "rischi tradizionali". I nuovi rischi emergenti legati all'applicazione dello smart working comprendono: il lavorare isolati, il tecnostress lavoro-correlato e la F.O.M.O, ovvero la Fear of Missing Out.

7.1 Lavorare isolati

Il lavoro in condizioni di isolamento è un tema piuttosto complesso da inquadrare dal punto di vista della tutela dei lavoratori sia perché è un argomento per il quale il legislatore non ha previsto un quadro organico di dettami, sia perché le realtà in cui tale tipo di condizione si verifica possono essere molteplici, variegate in ormai molti comparti lavorativi. Il tema è stato sviscerato maggiormente negli stati del Nord America dove il Canada's National Occupational Health e Safety Resource ne ha dato una prima definizione: "Una persona è "sola" al lavoro quando non può essere vista o sentita da un'altra persona; e quando non può aspettarsi una visita da un altro lavoratore." Un'altra definizione la dà il SUVA: "Per persona "tenuta a lavorare da sola" si intende una persona alla quale non si può prestare immediatamente aiuto in caso di infortunio o di fronte a una situazione critica poiché, ad esempio, opera fuori dal contatto visivo o vocale con altre persone".

Il lavoro in solitudine riguarda in generale tutti i lavoratori che per un periodo di tempo non hanno un contatto diretto con un collega. È questo il caso dello smart worker che



si trova a svolgere la propria attività da solo nella propria casa. La solitudine costituisce perciò un pericolo, che deve essere preso in considerazione, in quanto può introdurre un rischio aggiuntivo determinato, ad esempio, dalla possibilità di non essere soccorsi in caso di un malore o di un evento accidentale. Un altro rischio è costituito dal particolare coinvolgimento della sfera emozionale del lavoratore che può avere conseguenze sugli aspetti psicologici e sociali, che possono incidere negativamente sullo stato di benessere del lavoratore stesso. Il lavoratore che opera in solitudine, ad esempio, può dover frequentemente affrontare da solo situazioni che richiedono la capacità di prendere decisioni, a fronte di eventi più o meno anomali legati al processo lavorativo, che in un ufficio verrebbero magari gestite collegialmente e se del caso demandate ad un responsabile. La capacità di prendere decisioni senza potersi consultare con nessuno o le conseguenze psicologiche di un isolamento prolungato sono due lati di una stessa medaglia che possono comportare sofferenze importanti per la persona.

Per quanto riguarda l'aspetto legato all'allarme a fronte di malori, infortuni, incidenti, oggi le varie soluzioni tecnologiche (sistemi di trasmissione, GPS, smartphone, segnalatori automatici di malessere, ecc.) sono in grado di offrire una risposta, soprattutto se combinate tra loro. Ovviamente lo smart working non è un lavoro che comporta periodi di solitudine estremamente prolungata o un lavoro notturno in solitaria come può accadere invece per altre categorie di lavoratori. In ogni caso il lavoratore agile che si avventura in luoghi isolati, magari alla ricerca di concentrazione, può essere opportuno che prenda alcune precauzioni necessarie, che possono anche semplicemente essere il portare con sé uno smartphone carico e magari una power bank.

Il datore di lavoro dovrà, da parte sua, essere attento, inserendo opportune indicazioni sui rischi di lavorare in luoghi isolati e difficilmente raggiungibili dai soccorsi, nell'informativa per la salute e sicurezza sul lavoro e nei percorsi di formazione specifica. Inoltre, per ridurre sensazioni di isolamento e complessità nella gestione delle attività lavorative è opportuno attivare e favorire forme di supporto a distanza, come riunioni da remoto con i responsabili, assicurare una comunicazione e un'informazione chiara e aggiornata e garantire la disponibilità di momenti di confronto con responsabili e colleghi.

7.2 La F.O.M.O., Fear of Missing Out

Altro fenomeno strettamente legato alla digitalizzazione è la F.O.M.O. “Fear of Missing Out”, letteralmente la paura di perdersi qualcosa o di essere tagliati fuori¹⁷. Il concetto di F.O.M.O. è nato soltanto nell’ultimo millennio, associato alla diffusione dei social media. Tuttavia, il fenomeno non è nuovo, in quanto le persone hanno sempre provato la paura di lasciarsi sfuggire una vita migliore, di non cogliere le opportunità o di prendere le decisioni sbagliate. I social media hanno sicuramente aumentato l’intensità e la diffusione della F.O.M.O. Focalizzando l’attenzione sui rischi per gli smart workers, la F.O.M.O. può manifestarsi come la paura di non essere costantemente aggiornati, per non perdere sviluppi o opportunità, anche sui sempre più diffusi social media aziendali e sulle piattaforme di comunicazione utilizzate dalle società, dove si può facilmente controllare quali colleghi sono on line impegnati al lavoro, in riunioni o conversazioni telematiche. Si manifesta come una costante ansia che il collega risulti on line più ore di noi o riceva più videochiamate dal capo e risponda immediatamente in chat a qualunque ora gli si scriva. È evidente che tali ansie e disagi si verificano anche nel lavoro in presenza e trovano una corretta chiave di lettura all’interno della prevenzione dello stress lavoro correlato e più nello specifico per i lavoratori agili nel tecnostress.

7.3 Tecnostress lavoro-correlato

L’introduzione delle nuove tecnologie altera anche il volto delle aziende dando luogo alla nascita di nuove tipologie di rischio professionale. Una di esse è il tecnostress, che negli ultimi anni, con la diffusione dello smart working, è diventato una realtà sempre più comune in tutte le tipologie di aziende, affliggendo un numero sempre maggiore di lavoratori.

Il termine tecnostress è stato coniato nel 1984 dallo psicologo americano, Craig Brod, per indicare lo stress indotto dall'utilizzo di nuove tecnologie soprattutto informatiche, derivato spesso dal malfunzionamento delle stesse. A fornire un'altra definizione di tecnostress sono gli psicologi, Michelle Weil e Larry Rosen, le cui tesi lo descrivono come "ogni conseguenza negativa che abbia effetto su attitudini, pensieri, comportamenti o psiche, causata direttamente o indirettamente dalla tecnologia".

¹⁷ Treccani.it – Enciclopedia on line, Istituto della Enciclopedia Italiana. “FOMO”
https://www.treccani.it/vocabolario/fomo_%28Neologismi%29/ Visitato il 17.08.2022

Il tecnostress è una sindrome da stress causata dall'utilizzo delle ICT o Information and Communication Technologies. È una forma di stress causata da un utilizzo eccessivo, smodato e disfunzionale di tali tecnologie che ha impatti significativi sia sulla vita sociale dell'individuo che su quella lavorativa. Le sue principali cause sono: la gestione di un numero ingente di informazioni, l'uso eccessivo degli apparecchi e la fretta nell'esecuzione delle operazioni.

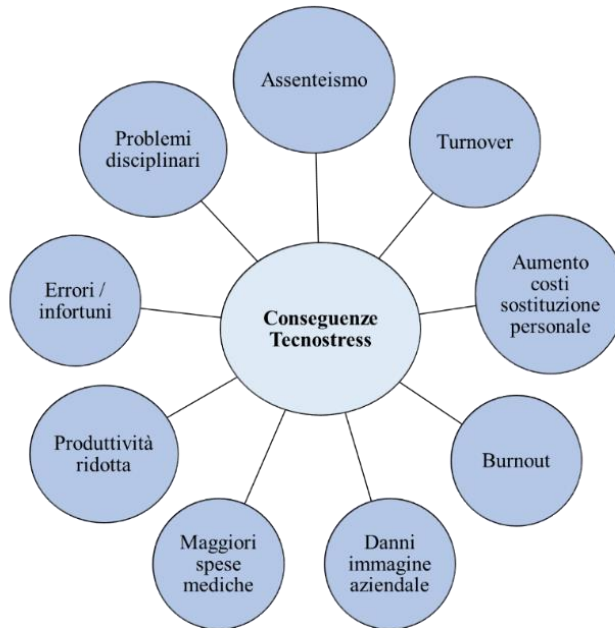
L'esposizione al tecnostress può far insorgere alcune patologie, che si manifestano tramite sintomi ed effetti riconoscibili a più livelli, causando patologie e disturbi differenti. Nella tabella 4 sono riportati gli effetti del tecnostress a più livelli.

Tabella 4. Gli effetti del tecnostress

Livello	Effetti
Soggettivo	apatia, noia, frustrazione, senso di colpa, irritabilità, tristezza, depressione, attacchi di panico, euforia, ansia, spossatezza
Comportamentale	disfunzioni del comportamento alimentare, utilizzo di alcol e droghe, eccitabilità, irrequietezza, difficoltà di parola, attacchi di rabbia, aggressività, anche passività, tendenza all'isolamento, incapacità di agire
Cognitivo	difficoltà nello svolgere i compiti, disfunzioni decisionali, deficit dell'attenzione e della concentrazione, riduzione e perdita dell'efficacia, difficoltà a lavorare in gruppo, lievi amnesie, calo del funzionamento intellettuale, aumento di sensibilità alle critiche, distorsioni e fraintendimenti di situazioni
Fisiologico	ipertensione, disturbi cardiocircolatori, emicrania, sudorazione eccessiva, secchezza della bocca, difficoltà respiratorie, vertigini, mal di testa, formicolio degli arti, mal di schiena e al torace, disturbi del sonno, stanchezza cronica, affaticamento mentale e disturbi gastrointestinali
Organizzativo	assenteismo, scarsa produttività, alto tasso di incidenti, antagonismo sul posto di lavoro, insoddisfazione, ritardo e malfunzionamento nei processi produttivi, organizzativi e gestionali

Da non sottovalutare il fatto che il tecnostress in azienda può causare un incremento dei costi di gestione a causa dell'aumento del rischio per la salute e la sicurezza delle imprese e della necessità di rivolgersi a medici. Nella figura 2 sono riportate le conseguenze del tecnostress e i suoi impatti negativi all'interno di un'azienda.

Figura 2. Conseguenze del tecnostress per l'azienda



Nel 2007 il tecnostress è stato ufficialmente riconosciuto come malattia professionale, di conseguenza analizzarne le cause e gli effetti sui lavoratori rientra nell'obbligo di valutazione dei rischi previsti dal D.lgs. 81/08. La valutazione va effettuata analogamente a quella dello stress lavoro-correlato. L'Inail, nella fattispecie il Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, ha proposto una metodologia per la valutazione del rischio basato sul modello Management standards approntato dall' Health and Safety Executive (HSE). Tramite questo modello viene effettuata un'analisi dell'uso delle ICT al lavoro prendendo come riferimento sette dimensioni organizzative chiave, ovvero:

- Domanda: carico eccessivo di lavoro detto tecno-overload;
- Controllo: l'automazione del lavoro comporta una perdita di controllo e potere sui processi lavorativi con conseguente spersonalizzazione e aumento dell'isolamento;
- Supporto del management;
- Supporto dei colleghi: l'utilizzo di piattaforme sociali e di sistemi di comunicazione tra pari sono un ottimo rimedio contro l'isolamento derivato dall'utilizzo di ICT;

- 
- Relazione: le ICT potrebbero alterare la capacità del soggetto di relazionarsi agli altri, dando vita a forme di comunicazione poco chiare e fraintendibili;
 - Ruolo: l'aspetto multitasking dell'utilizzo delle ICT potrebbe portare alla sovrapposizione di compiti e responsabilità che spesso non possono essere soddisfatte;
 - Cambiamento: tiene conto dei cambiamenti derivati dall'utilizzo delle ICT, sia a livello di vantaggio nei processi lavorativi e nella qualità del lavoro, sia in termini di introduzione di nuovi rischi.

Le misure di intervento primarie possono svolgersi a due livelli: livello individuale, consentendo al lavoratore di mettere in atto comportamenti per cambiare la situazione (strategie di problem solving), come ad esempio fare pause “digitali”, organizzare l’uso delle tecnologie, se possibile usarle una alla volta per ridurre la sindrome di multitasking; e a livello organizzativo, diminuendo il numero di richieste poste ai lavoratori e implementando supporto tecnico e formazione sul corretto utilizzo.

Per concludere, il modo migliore per intervenire è attuare un’opera di prevenzione del fenomeno “Tecnostress” e delle manifestazioni ad esso correlate. Un aspetto molto importante e spesso sottovalutato sono le pause obbligatorie per legge per i videoterministi, stabilite nel comma 1 e 3, dell’articolo 175 *Svolgimento quotidiano del lavoro*, del Titolo VII *Attrezzature munite di videoterminale* del D.lgs. 81/08: “1. Il lavoratore ha diritto ad una interruzione della sua attività mediante pause ovvero cambiamento di attività. 3. In assenza di una disposizione contrattuale riguardante l’interruzione di cui al comma 1, il lavoratore comunque ha diritto ad una pausa di quindici minuti ogni centoventi minuti di applicazione continuativa al videoterminale.” Durante le pause può essere utile effettuare degli esercizi per rilassare la muscolatura. Infine, le aziende potrebbero intervenire, per esempio, con pratiche quali la meditazione, l’attività fisica e le discipline olistiche in genere (come, ad esempio, la respirazione yoga), creando dei momenti programmati nella giornata e sfruttando le piattaforme social per la condivisione di video o tutorial di esercizi. Fondamentale è inoltre una formazione che porti ad una maggiore consapevolezza rispetto al corretto rapporto fra la persona e le nuove tecnologie.

8. Misure di prevenzione

Dopo aver valutato i pericoli per determinare il livello di rischio è necessario identificare le misure di prevenzione e protezione da adottare per la riduzione del rischio. Sul sito ufficiale dell'HSE "Health and Safety Executive" nell'articolo "Managing home workers' health and safety" è presente la descrizione del processo metodologico per una valutazione dei rischi derivanti dall'uso di VDT in remoto e riporta gli esempi di misure per la riduzione dei rischi, secondo la gerarchia della ISO 45001 (integrata). Nella tabella 5 sono riportati i rischi derivanti dall'uso del VDT in remoto e le relative misure di prevenzione.

Tabella 5. Valutazione dei rischi derivanti dall'uso del VDT in remoto (Fonte: HSE)

Categoria di misure	Esempi
1. Eliminazione del pericolo	Evitare l'utilizzo di specifici apparecchi
2. Sostituzione con processi o attività meno pericolosi	Sostituzione di una sedia o di altre attrezzature
3. Utilizzo di misure tecnico-progettuali e riorganizzazione del lavoro	Revisione della postazione di lavoro Modifica degli orari o dell'organizzazione del lavoro
4. Misure di tipo amministrativo inclusa la formazione	Valutazione e monitoraggio del rischio Informazione e formazione Coaching individuale per il corretto allestimento della postazione o della postura Pianificazione e realizzazione di azioni per la continua verifica dell'efficacia delle misure Attribuzione di specifici ruoli e responsabilità per la valutazione e gestione del rischio Analisi di indicatori al fine del miglioramento nella prevenzione del rischio Partecipazione di lavoratori e di loro rappresentanti alla gestione del rischio Presenza di canali per il riporto di situazioni o episodi significativi (che aumentino il rischio, ad esempio misure di riduzione non adeguatamente implementate o mantenute)
5. Utilizzo di DPI	<i>Non applicabile</i>
6. Gestione del danno	Sorveglianza sanitaria, compreso eventuale approfondimento specialistico, e tutela dei lavoratori fragili (ad es. genere femminile, popolazione anziana) Esclusione dal ciclo produttivo per incompatibilità Compatibilità al lavoro con prescrizioni formulate dal medico competente

Nel caso particolare dello smart working è importante attuare delle misure di prevenzione efficaci, quali l'utilizzo di misure tecnico-progettuali e riorganizzazione del lavoro e misure di tipo amministrativo, inclusa la formazione.

La formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza è sempre obbligatoria in ogni azienda di qualsiasi settore, in cui sia presente un lavoratore. Essa costituisce una delle principali misure di sicurezza per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e alla pari dei dipendenti che svolgono la propria attività in azienda, anche il lavoratore agile ha diritto all'apprendimento permanente e alla periodica certificazione delle relative competenze. Un'istruzione e una formazione adeguate creano consapevolezza sui fattori di rischio legati allo smart working, ma sono efficaci solo quando fanno parte di una strategia di prevenzione generale presente in tutta l'azienda.

Quando si parla di formazione dei lavoratori sulla sicurezza si deve far riferimento all'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011 che definisce la durata, i contenuti minimi, le modalità di formazione e gli aggiornamenti dei lavoratori e all'articolo 37 del D.lgs. 81/08 che espone i seguenti concetti e obblighi a carico del datore di lavoro: "1. Il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche, con particolare riferimento a: a) concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza; b) rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda."

Posto in questi termini, quindi, il legislatore richiede espressamente al datore di lavoro di progettare, attuare e monitorare dei percorsi finalizzati alla realizzazione della formazione efficace. Questo principio rappresenta uno dei pilastri fondamentali del modello prevenzionale, concepito con il D.lgs. n. 626/1994, che con l'avvento del D.Lgs. n. 81/2008 è stato ulteriormente rafforzato esaltando anche il principio dell'universalità della formazione: ogni prestatore di lavoro, indipendentemente della natura del rapporto di lavoro, è titolare del diritto soggettivo a ricevere dal proprio datore di lavoro una specifica formazione adeguata alle mansioni da svolgere in concreto.

In questo caso per ottenere una formazione efficace e specifica sui rischi, gli smart worker devono essere formati anche sulle tecniche corrette per regolare i mobili di lavoro,

sull'utilizzo corretto delle attrezzature e sull'organizzazione dell'area di lavoro per garantire una postura di lavoro confortevole ed ergonomica. Fornire delle attrezzature ergonomiche e dei mobili regolabili non garantisce necessariamente un loro uso adeguato. È altrettanto importante investire nell'assistenza tecnica e nella formazione che aiutino lo smart worker a fare un uso ottimale della postazione di lavoro. Oltre a questo, la formazione dev'essere fatta anche su una sana disconnessione e sull'effettuare 15 minuti di pausa ogni 120 minuti di lavoro al VDT.

La SUVA, l'Assicurazione Infortuni della Svizzera, ha pubblicato una linea guida nella quale sono riportati alcuni consigli pratici per lavorare in posizione ergonomicamente corretta davanti al videoterminale. La linea guida è stata fatta con lo scopo di essere utilizzata dai datori di lavoro per informare correttamente sui rischi a cui sono esposti i lavoratori che utilizzano abitualmente il videoterminale e per spiegare loro come sistemare la postazione di lavoro e usare le apparecchiature in modo corretto.

Nelle linee guida sono presenti i seguenti “nove consigli per lavorare comodi”:

1. Evitare riflessi e abbagliamenti

Posizionare lo schermo e il tavolo parallelamente alla finestra per evitare riflessi e abbagliamenti fastidiosi sullo schermo. In qualsiasi caso, si consiglia di non lavorare con le tapparelle abbassate, ma di usare tendine a rullo che si possono sollevare dal basso verso l'alto oppure tendine a pannelli verticali. In questo modo si può guardare fuori dalla finestra senza avere riflessi o abbagliamenti sullo schermo.

2. Regolare la sedia (Figura 3)

Bisogna occupare quasi totalmente il sedile, lasciando solo alcuni cm di spazio tra il bordo e l'incavo del ginocchio. I piedi devono poggiare completamente a terra. Le ginocchia formano un angolo di 90 gradi o poco più. La schiena esercita una leggera pressione sullo schienale ed è consigliato di sbloccare lo schienale per consentire una seduta dinamica.



Figura 3. Regolare la sedia (Fonte: Linee guida SUVA "Lavoro al Videoterminale")

3. Regolare l'altezza del tavolo

Verificare innanzi tutto che vi sia spazio sufficiente sotto il tavolo e togliere qualsiasi elemento che limita o blocca il movimento delle gambe o dei piedi. Quindi impostare l'altezza secondo la «regola dei gomiti»: l'altezza dei gomiti dev'essere uguale all'altezza del tavolo sommata all'altezza della tastiera. Se non è possibile regolare l'altezza del tavolo, si raccomanda di sollevare l'altezza della seduta in modo da rispettare la «regola dei gomiti». Per evitare di stare con le gambe «penzoloni» si consiglia di usare un poggiapiedi che lasci la massima libertà di spazio ai piedi.

4. Posizionare schermo, tastiera, documenti (Figura 4)

Posizionare lo schermo e la tastiera di fronte a sé e parallelamente al bordo del tavolo. Poggiare i fogli di carta su un portadocumenti (alto al massimo 7 cm) tra schermo e tastiera.



Figura 4. Posizionare schermo, tastiera, documenti (Fonte: Linee guida SUVA "Lavoro al Videoterminale")

5. Lavorare con due schermi

Se si utilizza maggiormente solo uno dei due schermi e l'altro solo di rado, bisogna collocare lo schermo principale di fronte a sé e il secondo lateralmente alla stessa distanza di visione. Se invece si impiegano gli schermi contemporaneamente e si spostano le finestre da uno all'altro secondo le proprie esigenze, si consiglia una disposizione simmetrica. Per riempire lo spazio vuoto tra gli schermi si consiglia di usare una copertura dello stesso colore del bordo.

6. Regolare l'altezza e la distanza dello schermo (Figura 5)

Il bordo superiore dello schermo si trova circa 10 cm (un palmo) al di sotto degli occhi. Inclinare lo schermo in modo che lo sguardo sia perpendicolare allo stesso. Per poter leggere senza difficoltà anche i caratteri più piccoli lo schermo deve trovarsi a una distanza di 70–90 cm dagli occhi. Se necessario, usare la funzione zoom per ingrandire i caratteri sullo schermo.



Figura 5. Regola l'altezza e la distanza dallo schermo. (Fonte: Linee guida SUVA "Lavoro al Videoterminale")

7. Indossare occhiali per PC

I normali occhiali da lettura o quelli con lenti progressive non sono adatti al lavoro al videoterminale. Infatti, obbligano ad avvicinarsi allo schermo per leggere con maggior chiarezza e costringono a piegare la testa all'indietro, provocando delle contratture muscolari alla nuca. Gli occhiali per PC invece hanno un campo visivo che si adatta perfettamente alla distanza occhio-schermo permettendo di mantenere una postura naturale.

8. Fare movimento e pause regolari

Cambiare spesso la posizione (per es. variare la postura con la seduta dinamica). Sfruttare al meglio lo spazio di movimento. Sgranchire le gambe di tanto in tanto e fare qualche esercizio di stretching. Intervallare regolarmente (per es. ogni ora) il lavoro con delle pause di qualche minuto.

9. Lavorare comodi con il notebook

Consigliamo vivamente di usare una tastiera e un mouse se si lavora più di un'ora con il notebook. Se lo schermo è posizionato troppo in basso, si può sollevare il notebook appoggiandolo, ad esempio, su un portadocumenti. Se si lavora più di due ore con il notebook è opportuno usare anche uno schermo esterno antiriflesso.

La figura 6 riassume quanto appena detto e rappresenta la corretta postazione al videoterminale.

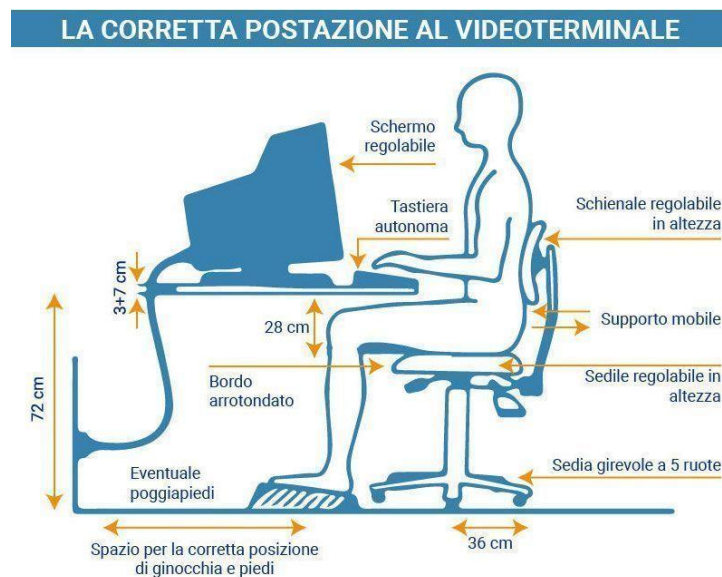


Figura 6. La corretta postazione al videoterminale (Fonte: www.gms-srl.it)

Per facilitare o aiutare il lavoratore ad organizzare i propri spazi seguendo le linee guida e le regole definite nel D.lgs. 81/08 sono state realizzate delle check-list di autocontrollo per verificare l'adeguatezza delle postazioni da consegnare agli smart worker. A questo proposito, la SUVA ha creato delle check-list per accompagnare il lavoratore nella scelta della postazione al VDT all'interno della sua abitazione. La lista di controllo, facilmente scaricabile dal sito ufficiale del SUVA è denominata: "Acquisto di arredi e accessori per il lavoro al videoterminale".



Una lista di autocontrollo è un elenco di elementi che una persona deve controllare e compilare e sulla base dei risultati ottenuti, aiuta a identificare i pericoli e le potenziali misure di prevenzione. Una lista di controllo non è intesa a coprire tutti i rischi di ogni luogo di lavoro, ma guida il lavoratore a mettere in atto le misure organizzative e di prevenzione adeguate. È essenziale che la lista di controllo sia utilizzata come mezzo di sostegno allo sviluppo, non semplicemente come esercizio di “tick-the-box”. In base ai risultati o alle criticità emerse dalla compilazione della check-list le azioni possono includere l'ottimizzazione del posto di lavoro, che lo smart worker può fare da solo o può determinare un incontro tra smart worker e supervisore per discutere e trovare una soluzione insieme.

Per creare un ambiente di lavoro sereno e per abbattere le distanze è importante gestire e programmare bene le regole o gli obiettivi da raggiungere all'interno del proprio gruppo di lavoro. Questo approccio favorisce la responsabilizzazione e la soddisfazione del lavoratore e di conseguenza porta ad un aumento della produttività. In questo modo il singolo lavoratore diventa responsabile del proprio operato, per essere valutato non sulla base del tempo trascorso alla scrivania, ma sui risultati raggiunti in base agli obiettivi. Per garantire l'unione del gruppo ed evitare situazioni di isolamento, si possono organizzare dei check-in virtuali uno o più giorni a settimana con l'intera azienda o con l'intero gruppo sulle piattaforme social per condividere gli aggiornamenti e quante più notizie positive possibili, tra cui suggerimenti reciproci su come ottenere il meglio da una giornata di lavoro a casa. Si rende dunque indispensabile utilizzare strumenti per il lavoro condiviso come Microsoft Teams, Zoom, Google Hangout, Skype for business e altre per condividere dubbi, risultati e obiettivi. Altre strategie che le aziende possono attuare per aumentare la produttività e sostenere anche economicamente lo smart worker sono, ad esempio, prevedere dei rimborsi per Internet, per la babysitter, per le sedie e le scrivanie, per le webcam, per le cuffie, ecc..

Per migliorare la produttività e arginare le situazioni di isolamento sarebbe ideale definire dei rituali di inizio e fine lavoro, efficaci per impostare i ritmi della giornata, non perdere la cognizione del tempo e non lavorare oltre le ore di lavoro previste. Per esempio, i lavoratori possono decidere di fare una passeggiata mattutina, prendere un tè o un caffè a metà mattina e a metà pomeriggio, fermarsi per il pranzo, e mettere un allarme che ricordi che la giornata di lavoro in smart working è terminata.

Inoltre, è utile raccogliere e sistematizzare periodicamente le richieste di chi lavora da remoto con un questionario, per avere visibilità di tutti i problemi che le persone stanno

avendo in remoto e delle proposte di miglioramento in modo da poter gestire al meglio la situazione.

Per agire, invece, sul problema della reperibilità continua, è efficace ridurre il numero di riunioni, per evitare di passare tutto il giorno al telefono o in videochiamata e predisporre profili “personali” e “di lavoro” separati sul computer.

Concludendo, per sostenere il lavoratore dal punto di vista della salute mentale e del benessere psicosociale, si ritiene che sia un buon strumento mettere a disposizione dei lavoratori uno “sportello di ascolto” con uno psicologo a cui il lavoratore può rivolgersi in caso di necessità.

9. Infortuni e malattie professionali

Il lavoratore agile, alla pari degli altri lavoratori, deve essere obbligatoriamente assicurato contro gli infortuni e le malattie professionali, ai sensi dell'articolo 23 comma 2 della Legge 81/2017, secondo la quale il lavoratore da remoto ha diritto “alla tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dipendenti da rischi connessi alla prestazione lavorativa resa all'esterno dei locali aziendali”. Inoltre, l'assicurazione copre il lavoratore agile anche per gli infortuni “in itinere”, ovvero degli infortuni occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello prescelto per lo svolgimento della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali.

L'art. 23 della Legge 81/2017, dopo aver esteso espressamente la tutela assicurativa Inail al lavoratore “agile” (comma 2), prevede al comma 3 la sussistenza dell'infortunio sul lavoro qualora l'evento lesivo sia in diretta connessione con la prestazione lavorativa, e ciò anche relativamente all'infortunio in itinere.

La prestazione svolta dal lavoratore agile segue, pertanto, le medesime logiche di assicurabilità delle altre tipologie di lavoro, con esclusione del cosiddetto rischio elettivo, ossia di quel rischio derivante da un comportamento volontario del lavoratore, abnorme e svincolato da qualsiasi caso di forza maggiore, in conseguenza del quale si è verificato un infortunio sul lavoro. In altre parole, ai fini dell'indennizzabilità dell'evento infortunistico saranno necessari specifici accertamenti volti a verificare la sussistenza dei presupposti sostanziali della tutela e, in particolare, se l'attività svolta dal lavoratore al momento dell'evento infortunistico sia in stretto collegamento con quella lavorativa, in quanto necessitata e funzionale alla stessa, sebbene svolta all'esterno dei locali aziendali.



In assenza di accordo, come può accadere nelle ipotesi di ricorso al lavoro agile “semplificato”, l’Inail effettuerà specifici accertamenti “finalizzati a verificare la sussistenza dei presupposti sostanziali della tutela” e, in particolare, a stabilire se l’attività svolta dal dipendente al momento dell’evento infortunistico sia comunque in stretto collegamento con quella lavorativa “in quanto necessitata e funzionale alla stessa, sebbene svolta all’esterno dei locali aziendali”.

In caso di infortunio (anche se di lieve entità) lo smart worker è tenuto, al pari di coloro che lavorano in presenza, a: informare immediatamente il datore di lavoro e fornire all’azienda il numero identificativo del certificato di infortunio, la data di rilascio ed i giorni di prognosi indicati nel certificato stesso.

Successivamente l’infortunato deve: sottoporsi, salvo giustificato motivo, alle cure medico-chirurgiche ritenute necessarie dall’Inail e rendersi reperibile in determinate fasce orarie durante l’assenza per infortunio, al pari di quanto avviene per le malattie.

Gli infortuni sul lavoro, verificatisi all’interno o all’esterno dei locali aziendali, ivi compresi quelli occorsi a chi lavoro da remoto, devono essere denunciati dal datore di lavoro in via telematica all’Inail entro quarantotto ore dalla ricezione del certificato medico, per gli infortuni con prognosi superiore a tre giorni (escluso quello dell’evento).

L’art. 3 del D.lgs. n. 1124/1965 definisce malattie professionali le patologie contratte dal prestatore di lavoro nell’esercizio e a causa delle lavorazioni rischiose svolte, che si manifestano con un’azione lenta e progressiva sull’organismo. A differenza degli infortuni sul lavoro, al fine del riconoscimento dell’origine professionale di una patologia è necessario l’accertamento, da parte dell’Inail, del nesso di causalità diretta ed efficiente tra la patologia insorta e l’attività svolta dal prestatore, cui va ricondotto in modo univoco o prevalente l’insorgere dell’infermità. Il comma 2 dell’art. 23 della legge n. 81/2017 ha esteso la tutela Inail a tutte le malattie professionali correlate allo svolgimento della prestazione “agile”, comprese, quindi, quelle collegate alla parte della prestazione lavorativa eseguita al di fuori dei locali aziendale. L’estensione della copertura assicurativa avverso le cosiddette “tecnopatie” operata dalla legge n. 81/2017 comporta, dunque, che il lavoratore “agile” avrà accesso alla tutela Inail sia per tutte le cosiddette “malattie tabellate”, per cui è comprovato dalla scienza medica il nesso di causalità con lo svolgimento di specifiche prestazioni lavorative, sia per le patologie “non tabellate”, qualora riesca a dimostrarne l’origine professionale. Tuttavia, non essendo previsto dalla legge il controllo diretto sull’esecuzione

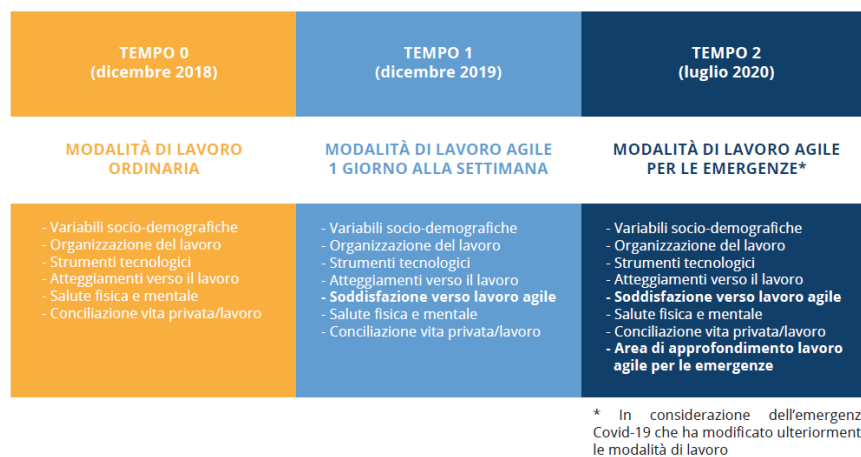


della prestazione all'esterno dei locali aziendali che, come si è detto, avviene in totale autonomia, non è da escludersi che sia lo stesso datore di lavoro che l'Inail possano disconoscere la natura professionale della patologia, imputando l'insorgere della stessa ad un rischio "elettivo", per avere il lavoratore volontariamente e arbitrariamente posto in essere comportamenti lesivi del proprio stato di salute. Si pensi, ad esempio, al dipendente che lavora per propria scelta in un ambiente scarsamente illuminato, oppure che utilizza una seduta o un tavolo non a norma.

10. Materiali e metodi per l'analisi del fenomeno

Per testare l'impatto dello smart working sulla qualità delle condizioni di lavoro e sul benessere dei lavoratori è stato elaborato un questionario sulla base di quello valutativo implementato dall'Inail, tratto dallo studio sulla Pubblica Amministrazione del 2021, intitolato "L'esperienza di lavoro agile, gli impatti sul benessere e le condizioni di lavoro: i risultati del caso studio longitudinale"¹⁸. Il questionario è composto da diverse categorie per raccogliere informazioni relative a diversi parametri caratterizzanti dello smart working, relativi all'organizzazione del lavoro, ai rischi psicosociali, all'equilibrio tra lavoro e vita privata, all'uso di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e ad alcune risultanze riguardanti gli atteggiamenti nei confronti del lavoro, della salute e del benessere generali e mentali. A differenza di quello Inail, che ha raccolto i dati in tre tempi come riportato in figura 7, i dati del questionario sono stati raccolti in un unico periodo dal 27/5/2022 al 25/7/2022.

¹⁸ Di Tecco C, Ronchetti M, Russo S, Ghelli M, Rondinone BM, Persechino B, Iavicoli S. Implementing Smart Working in Public Administration: a follow up study. *Med Lav.* 2021 Apr 20;112(2):141-152. doi: 10.23749/mdl.v112i2.10595. PMID: 33881008; PMCID: PMC8095324.

Figura 7. Il disegno di ricerca dello studio INAIL

Il questionario è stato somministrato a tutti i 658 dipendenti dell'Insiel, dopo aver ottenuto il consenso da parte della direzione, dell'ufficio del personale e del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione con una presentazione del progetto di tesi.

L'Insiel è la società ICT¹⁹ in-house della Regione Friuli-Venezia Giulia, che progetta, realizza e gestisce i servizi informatici per conto della Regione ed eroga servizi digitali ai cittadini e alle imprese. All'interno dell'azienda lo smart working è una modalità di lavoro già presente prima dell'emergenza sanitaria; infatti il 13% dei dipendenti aveva già lavorato in questa modalità. Inevitabilmente lo smart working si è diffuso ampiamente a causa della contingenza, costituendo uno strumento efficace di prevenzione per evitare la diffusione del coronavirus. L'impatto positivo dello smart working sul lavoro in Insiel è già evidente dai risultati di un questionario somministrato ai lavoratori durante l'emergenza COVID-19, da cui risulta che ben l'83% dei dipendenti ritiene di essere in grado di svolgere tutte le proprie attività da remoto, mentre i rimanenti affermano di poterlo fare solo parzialmente.

I lavoratori sono stati invitati con un'e-mail, contenente la lettera di presentazione del progetto, a compilare il questionario su Google Forms con garanzia di anonimato. Questo studio si è concentrato sui 273 lavoratori dell'Insiel, con una percentuale di partecipazione del 41,5%, appartenenti a diversi gruppi omogenei, che hanno risposto al questionario.

Le categorie presenti nel questionario, riportato nell'Allegato II, sono le seguenti:

- **Caratteristiche socio-demografiche e occupazionali**
- **Fattori di rischio psicosociale**

Per la misura dei fattori di rischio psicosociale è stata impiegata la versione italiana del HSE (health safety and executive) Management Standard: Rondinone et al. 2012; Wood et

¹⁹ ICT: Information and Communication Technology ("Tecnologia dell'informazione e della comunicazione"), usata per indicare il settore dell'informatica e delle telecomunicazioni.

al. 2019²⁰, che è usato per la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori del rischio da stress lavoro-correlato. Il questionario è composto da 35 “items” riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all’interno dell’azienda e che corrispondono ai sei fattori di rischio definiti dal modello Management Standards²¹. Il modello dei Management Standards illustra le sei dimensioni organizzative chiave rappresentate da: 1. domanda, 2. controllo, 3. supporto, 4. relazioni, 5. ruolo, 6. cambiamento. Si fa presente che la dimensione "supporto" è suddivisa in due sottocategorie e cioè "supporto del management/dirigenza" e "supporto tra colleghi".

- Strumenti tecnologici

Le varie domande appartenenti a questa categoria sono misurate con una scala Likert in cinque fasi (da fortemente in disaccordo a fortemente in accordo).

- Piattaforme social

È stato misurato l’uso delle piattaforme social e per quali attività vengono usate con una scala Likert in cinque fasi (da Sempre a Mai).

- Atteggiamento verso il lavoro, contenente coinvolgimento lavorativo e soddisfazione verso il lavoro.

Per la misura del coinvolgimento lavorativo è stata utilizzata la Utrecht Work Engagement Scale-3 di Schaufeli et al., 201²². Per la formulazione delle risposte è stata impiegata una scala Likert a sette punti (0=mai, 6=sempre). Mentre per la misura della soddisfazione verso il lavoro è stato utilizzato l’“item” di soddisfazione lavorativa complessiva di Cortese e Quaglini del 2006²³ con una scala Likert a 7 fasi (1=per nulla soddisfatto e 7=completamente soddisfatto).

- Bilanciamento tra vita privata e lavorativa

La misura di bilanciamento vita lavorativa e vita privata è stata riadattata e tratta da International Social Survey Programme del 2015²⁴. Per misurare il potenziale squilibrio tra

²⁰ Rondinone BM, Persechino B, Castaldi T, et al. Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of health safety and executive indicator tool. *G Ital Med Lav Ergon.* 2012; 34(4): p. 392-9.

²¹ Di Tecco C, Ghelli M, Rondinone BM, Iavicoli S, Persechino B, Ronchetti M (2017). “La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato – Manuale ad uso delle aziende in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.”. INAIL - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale. Milano. ISBN 978-88-7484-570-5.

²² Schaufeli WB, Shimazu A, Hakanen J, Salanova M, & De Witte H. An ultrashort measure for work engagement: The UWES-3. Validation across five countries. *Eur J Psychol Assess.* 2017 Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>

²³ Tarafdar M, Tu Q, & Ragu-Nathan TS. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *J Manag Inf Syst.* 2010; 27(3), 303-334.

²⁴ International Social Survey Programme (ISSP). Work Orientations IV. Variable Report. Documentation release 2017/08/30. GESIS Data Archive for the Social Sciences. 2015

lavoro e doveri di vita sono stati inclusi quattro elementi con una scala Likert a 5 step (1=mai e 5=sempre).

- **Impatti sulle condizioni di salute**, che comprende l'analisi sullo stato di salute generale percepito e disagio psicofisico.

Per lo stato di salute generale, un singolo elemento ampiamente utilizzato nell'indagine sulle condizioni di lavoro chiede ai lavoratori di valutare la propria salute con una scala Likert a 5 fasi (1=molto buona, 5=molto cattiva). Per il disagio psicofisico è stata impiegata la “Scala Disagio psicofisico WHO – 5” sviluppata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, WHO, 1998; Topp et al. 2015²⁵, volta a studiare il grado di benessere e salute mentale attraverso cinque elementi con una scala a 6 passi (1=mai e 6=sempre).

- **Considerazioni finali**

Nelle considerazioni finali sugli aspetti dello smart working è stata utilizzata per le diverse affermazioni una scala Likert a 5 fasi (da fortemente in disaccordo a fortemente in accordo) per i primi nove elementi e a 5 fasi (da per niente a moltissimo) per gli ultimi dieci. Alla fine del questionario è stato lasciato uno spazio libero per eventuali proposte di miglioramento da parte dei lavoratori sulla modalità di smart working.

Per l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti, sono stati utilizzati i software Excel e JAMOV²⁶. I valori delle variabili continue sono stati confrontate con il test t di Student e quelle delle variabili categoriche con il test del chi-quadrato.

²⁵ Topp CW, Østergaard SD, Søndergaard S, & Bech P. The WHO-5 Well-Being Index: A Systematic Review of the Literature. *Psychother Psychosom.* 2015; 84, 167-176.

²⁶ The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).

11. Risultati

In questo capitolo sono riportati i risultati ottenuti dal questionario analizzando le diverse categorie. Nella tabella descrittiva numero 6 sono indicate le caratteristiche generali della popolazione studiata e la frequenza assoluta e percentuale dei dati.

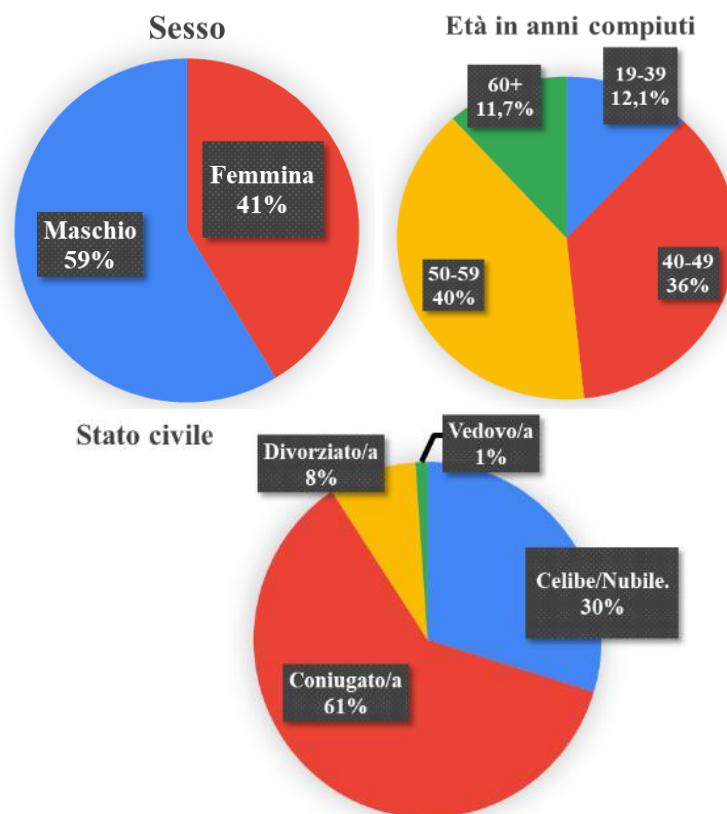
Tabella 6. Caratteristiche generali della popolazione

	Maschi		Femmine		Totale		P
(% N.)	59%	160	41%	113	273		0.005*
Classi d'età (% N.)							
19-39	13%	21	11%	12	12%	33	0.872
40-49	37%	59	35%	40	36%	99	
50-59	38%	61	42%	48	40%	109	
60+	12%	19	12%	13	12%	32	
Mansione (% N.)							
Attività amministrative	4%	6	12%	13	7%	19	0.011*
Attività con rapporto diretto con il cliente	12%	19	8%	9	10%	28	
Customer Service Desk	3%	4	2%	2	2%	6	
Demand	4%	6	5%	6	4%	12	
Manager e Team Leader	18%	28	11%	12	15%	40	
Project e Service Manager	5%	8	14%	16	9%	24	
Servizio Gestione sedi e Logistica	1%	1	2%	2	1%	3	
Sviluppatori e analisti	53%	84	47%	53	50%	137	
Operatori della Control Room del D.C.	3%	4	0%	0	1%	4	
Anzianità lavorativa (% N.)							
Meno di 5	13%	20	9%	10	11%	30	0.265
5-10	4%	6	8%	9	6%	15	
10-20	34%	54	29%	33	32%	87	
20-40	48%	77	54%	61	51%	138	
Più di 40	1%	2	0%	0	1%	2	
Figli < 14 anni (% N.)							
No	71%	114	70%	79	71%	193	0.960
Si	29%	46	30%	34	29%	80	
Volte alla settimana svolte in Smart Working n. (% N.)							
1 o 2 volte a settimana	25%	39	19%	22	23%	61	0.393
3 volte a sett.	22%	34	23%	26	22%	60	
4 volte a sett.	44%	69	52%	59	48%	128	
5 volte a sett.	9%	14	5%	6	7%	20	

	Maschi		Femmine		Totale		P
Risultati HSE							
Domanda media $\pm$ DS	3,6 $\pm$ 0,6		3,4 $\pm$ 0,5		3,5 $\pm$ 0,5		0.052*
Controllo media $\pm$ DS	4,0 $\pm$ 0,5		4,0 $\pm$ 0,5		4,0 $\pm$ 0,5		0.860
Supporto dirigenza media $\pm$ DS	4,0 $\pm$ 0,6		3,9 $\pm$ 0,6		4,0 $\pm$ 0,6		0.094
Supporto colleghi media $\pm$ DS	4,2 $\pm$ 0,6		4,1 $\pm$ 0,5		4,1 $\pm$ 0,6		0.269
Relazioni media $\pm$ DS	4,5 $\pm$ 0,4		4,4 $\pm$ 0,5		4,4 $\pm$ 0,5		0.089
Ruoli media $\pm$ DS	4,4 $\pm$ 0,5		4,5 $\pm$ 0,5		4,4 $\pm$ 0,5		0.197
Cambiamento media $\pm$ DS	3,3 $\pm$ 0,8		3,2 $\pm$ 0,7		3,3 $\pm$ 0,8		0.131
Coinvolgimento lavorativo media $\pm$ DS	4,4 $\pm$ 1,0		4,4 $\pm$ 1,0		4,4 $\pm$ 1,0		0.849
Soddisfazione verso il lavoro media $\pm$ DS	5,2 $\pm$ 0,9		5,0 $\pm$ 1,0		5,1 $\pm$ 0,9		0.378
Soddisfazione relativamente all'esperienza di lavoro agile (% N.)							
Completamente	43%	69	57%	65	49%	134	0.068
Molto	40%	64	30%	34	36%	98	
Abbastanza	10%	16	11%	12	10%	28	
Poco	6%	9	1%	1	4%	10	
Per niente	1%	1	1%	1	1%	2	
<i>Categoria: bilanciamento vita privata/vita lavorativa</i>							
Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa (% N.)							
Sempre	37%	59	44%	50	40%	109	0.068
Spesso	39%	62	37%	42	38%	104	
Qualche volta	13%	20	12%	13	12%	33	
Raramente	10%	16	3%	3	7%	19	
Mai	1%	2	4%	5	3%	7	
Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata (% N.)							
Sempre	33%	52	48%	54	39%	106	0.011*
Spesso	38%	60	36%	41	37%	101	
Qualche volta	20%	32	9%	10	15%	42	
Raramente	8%	13	4%	4	6%	17	
Mai	1%	2	4%	4	2%	6	
Stato di salute percepito (% N.)							
Molto buona	27%	43	24%	27	26%	70	0.365
Buona	54%	86	49%	55	52%	141	
Discreta	16%	26	23%	26	19%	52	
Cattiva	2%	3	4%	5	3%	8	
Molto cattiva	1%	1	0%	0	0%	1	
Disagio psicofisico somma dei punteggi medi $\pm$ DS	20.8 $\pm$ 4.8		19.6 $\pm$ 4.4		20.3 $\pm$ 4.7		0.033*

Per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche (Figura 8) e occupazionali dei lavoratori partecipanti il 59% sono maschi e il restante 41% sono femmine. Il 40% delle persone ha un'età in anni compiuti compresa tra 50-59 anni, il 36% ha tra i 40 e i 49 anni, il 12,1% ha tra i 19 e 39 anni e i restanti 11,7% ha più di 60 anni. Inoltre, il 61% è coniugato, il 30% è celibe/nubile, l'8% sono divorziati e il restante 1% sono vedovi.

Figura 8. Caratteristiche socio-demografiche: sesso, età in anni compiuti e stato civile



Rispetto al titolo di studio (Figura 9), i partecipanti sono prevalentemente in possesso di una laurea magistrale / laurea specialistica / laurea a ciclo unico o titolo equiparato (50%), seguono il diploma di maturità (27%) e la laurea triennale / laurea di primo livello o titolo equiparato (15%).

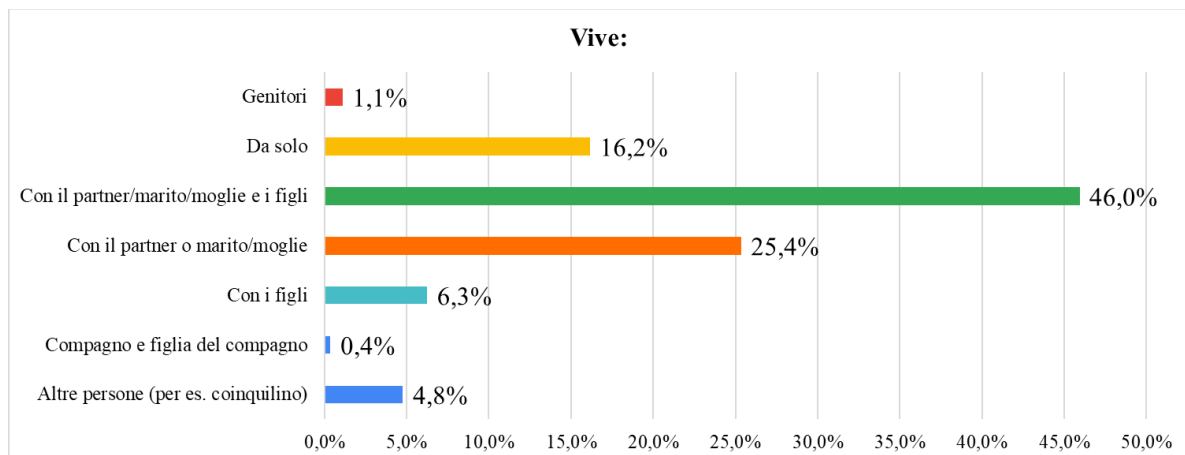
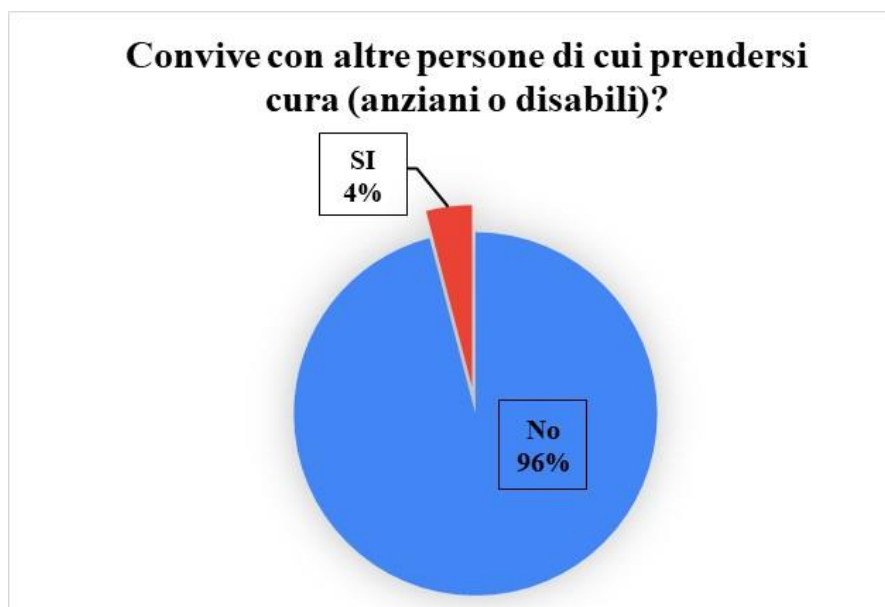
Figura 9. Caratteristiche socio-demografiche: titolo di studio

Il 71% dei partecipanti ha affermato di non aver figli con età inferiore ai 14 anni (soglia di età determinata dal D.L. 9 maggio 2020, n.34 per il riconoscimento del diritto al lavoro agile per i lavoratori dipendenti), il 15% dichiara di avere un figlio con meno di 14 anni, il 12% due figli e il restante 2% ha più di due figli con meno di 14 anni. In base all'attività svolta dai lavoratori è stato chiesto in quale macroarea lavorativa rientravano. Le percentuali relative alla macroarea lavorativa di appartenenza dei lavoratori rispetto l'attività svolta e la breve descrizione del tipo di attività sono riportate nella tabella 7.

Tabella 7. Caratteristiche socio-demografiche: macroarea lavorativa

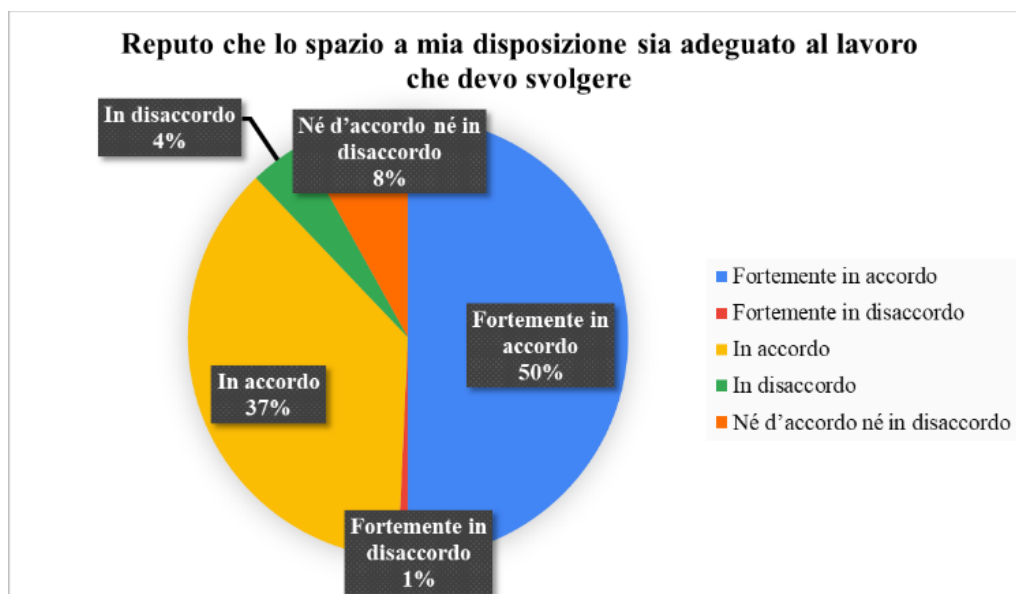
Macroarea lavorativa	Descrizione attività	%
Sviluppatori, Analisti, System Administration del Data Center	Attività di sviluppo, manutenzione ed evoluzione del software. Attività sistematiche. Attività di analisi delle richieste del committente.	50,2%
Manager e Team Leader	Attività di gestione organizzativa e di responsabilità.	14,7%
Attività con rapporto diretto con il cliente a distanza e presso la loro sede (es. gestione hardware e software)	Gestione dei rapporti con i clienti, gestione delle reti e degli hardware, nonché il relativo servizio di assistenza ai colleghi	10,3%
Project e Service Manager	Attività trasversali legate alla conduzione di progetti che comprendono coordinamento di risorse, rapporti con clienti, verifica di tempi e di costi e di monitoraggio di un progetto.	8,8%
Attività amministrative e gestione dello sviluppo del personale e della formazione interna ed esterna	Attività amministrative, quali l'ufficio gare ed acquisti, l'ufficio legale, il controllo gestionale, formazione interna e organizzazione del personale	7,0%
Demand	Gestione della relazione con i clienti/utenti per governare le richieste e formulare proposte di cambiamento per i servizi ICT.	4,4%
Customer Service Desk con attività di primo livello e turni di lavoro	Attività legata al rispondere al telefono, risolvere problematiche e smistare a quanti di competenza i problemi.	2,2%
Operatori della Control Room del Data Center	Attività di coordinamento, conduzione e mantenimento delle apparecchiature del data center e della gestione dei dati.	1,5%
Servizio Gestione sedi e Logistica	Attività che riguardano tutti gli aspetti legati alla logistica, della gestione del magazzino alla manutenzione e gestione delle sedi.	1,1%

Il 46% dei partecipanti alla domanda con chi vive hanno risposto “con il partner/marito/moglie e i figli”, segue il 25,4% che vive “con il partner o marito/moglie” e il 16,2% che vive da solo. Nella figura 10 sono riportate le altre risposte. Tra i rispondenti solo il 4% convive con persone di cui prendersi cura (ad es. anziani o disabili) (Figura 11).

Figura 10. Caratteristiche socio-demografiche: convivenza**Figura 11.** Caratteristiche socio-demografiche: convivenza con persone di cui prendersi cura

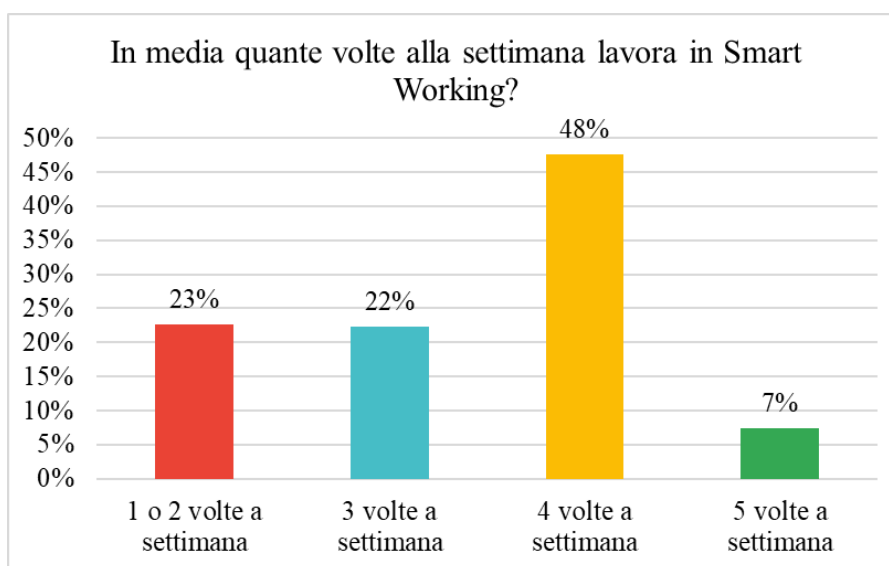
Il 95% dei lavoratori svolge lo smart working a casa propria, mentre il 4% lo svolge a casa di un familiare e solo l'1% lo svolge a casa di un familiare anziano.

In merito all'adeguatezza dello spazio a disposizione per svolgere smart working (Figura 12), il 50% dei lavoratori dichiara di essere "Fortemente in accordo" e quindi reputa il proprio spazio di lavoro adeguato, segue il 37% di persone "in accordo", l'8% "né d'accordo né in disaccordo", il 4% "in disaccordo" e il restante 1% "fortemente in disaccordo".

Figura 12. Categoria: caratteristiche occupazionali: lo spazio di lavoro adeguato

11.1 Frequenza di smart working

In questo capitolo andremo ad analizzare quali sono i fattori che influiscono sulla scelta della frequenza dello smart working. Attualmente in Insiel i lavoratori sono liberi di scegliere quante volte alla settimana svolgere lo smart working, a condizione che il 25% delle ore lavorative mensili siano svolte in presenza. In media, il 48% dei lavoratori svolge smart working 4 volte a settimana, il 23% 1 o 2 volte alla settimana, il 22% 3 volte a settimana e il restante 7% 5 volte a settimana (Figura 13).

Figura 13. Categoria: caratteristiche occupazionali

Nella tabella descrittiva numero 8 sono stati raggruppati i lavoratori in due categorie: quelli che svolgono smart working fino a tre giorni alla settimana e quelli che lo svolgono più frequentemente per quattro o cinque giorni alla settimana.

Tabella 8. Tabella descrittiva sulla frequenza di smart working

Frequenza Smart Working						
	Fino a 3 gg		4 o 5 gg		Totale	
Popolazione totale (% N.)	45%	121	55%	148	269	0.113
Sesso						
Femmine	44%	48	60%	65	42%	113
Maschi	56%	73	40%	83	58%	156
Età in anni compiuti (% N.)						
19-39	21%	25	5%	8	12%	33
40-49	31%	38	40%	59	36%	97
50-59	36%	44	42%	43	40%	107
60+	12%	14	12%	18	12%	32
Macroarea lavorativa (% N.)						
Attività amministrativa	11%	13	4%	6	7%	19
Manager e Team Leader	17%	20	13%	20	15%	40
Sviluppatori, analisti ecc.	40%	48	60%	87	50%	135
Project e Service Manager	13%	15	6%	9	10%	24
Demand	4%	4	5%	8	5%	12
Attività con rapporto con i clienti	11%	13	10%	15	10%	28
Servizio Gestione sedi	1%	1	0,5%	1	1%	2
Customer Service Desk	3%	3	1,5%	2	2%	5
Anzianità lavorativa (% N.)						
Meno di 5	17%	20	6%	9	11%	29
5-10	7%	8	5%	7	6%	15
10-20	30%	36	34%	50	32%	86
20-40	45%	56	54%	80	51%	136
Più di 40	1%	1	1%	1	1%	2
Figli < 14 anni (% N.)						
No	74%	89	69%	102	71%	191
Si	26%	32	31%	46	29%	78
Vive (% N.)						
Altre persone	7%	9	3%	5	5%	14
Con i figli	8%	10	5%	7	6%	17
Con il partner/marito/moglie e i figli	23%	28	27%	40	45%	122
Da solo	21%	25	13%	19	16%	44
Genitori	1%	1	1%	2	1%	3
Con il partner o marito/moglie	23%	28	27%	40	25%	68

Frequenza Smart Working							
	Fino a 3 gg		4 o 5 gg		Totale		P
Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare tra loro (% N.)							
Mai	3%	4	7%	11	6%	15	0.025*
Raramente	35%	42	38%	56	36%	98	
Qualche volta	46%	56	50%	72	48%	128	
Spesso	16%	19	5%	8	10%	27	
Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa (% N.)							
Mai	2%	2	3%	4	2%	6	0.002*
Raramente	12%	14	3%	4	7%	18	
Qualche volta	17%	21	8%	12	12%	33	
Spesso	38%	47	39%	57	39%	104	
Sempre	31%	37	47%	70	40%	107	
Il lavoro agile ha migliorato le relazioni interpersonali tra colleghi (% N.)							
Fortemente in accordo	4%	5	6%	9	5%	14	0.001*
In accordo	10%	12	23%	34	17%	46	
Ne d'accordo né in disaccordo	50%	60	53%	79	52%	139	
In disaccordo	26%	32	14%	20	19%	52	
Fortemente in disaccordo	10%	11	3%	4	7%	15	
Il lavoro agile ha migliorato il supporto tra i colleghi (% N.)							
Fortemente in accordo	2%	2	9%	14	6%	16	0.013*
In accordo	30%	36	34%	50	32%	86	
Ne d'accordo né in disaccordo	50%	60	47%	70	49%	130	
In disaccordo	14%	17	7%	10	10%	27	
Fortemente in disaccordo	4%	5	1%	2	3%	7	
<i>Categoria: quanto ti piacciono i seguenti aspetti dello smart working?</i>							
Poter organizzare meglio i diversi aspetti della vita (% N.)							
Moltissimo	40%	49	58%	86	50%	135	0.001*
Molto	35%	42	33%	50	34%	92	

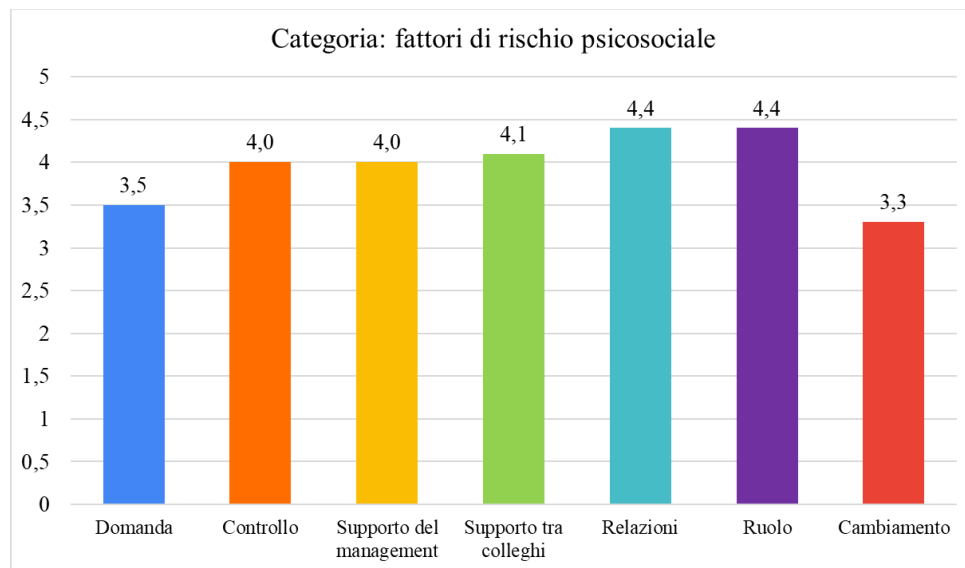
Frequenza Smart Working							
	Fino a 3 gg		4 o 5 gg		Totale		P
Abbastanza	18%	22	6%	9	12%	31	
Poco	7%	8	2%	2	3,7%	10	
Per niente	0%	0	1%	1	0,3%	1	
Avere più tempo per me e i miei cari (% N.)							
Moltissimo	34%	41	51%	75	43%	116	0.002*
Molto	26%	32	31%	46	29%	78	
Abbastanza	31%	37	15%	23	22%	60	
Poco	7%	8	2%	3	5%	11	
Per niente	2%	3	1%	1	1%	4	
<i>Categoria: quanto ti preoccupano i seguenti aspetti dello smart working?</i>							
La solitudine nel lavoro (% N.)							
Moltissimo	7%	8	2%	3	4%	11	<.001*
Molto	21%	25	7%	11	13%	36	
Abbastanza	21%	26	16%	23	18%	49	
Poco	29%	35	36%	53	33%	88	
Per niente	22%	27	40%	58	32%	85	
Il rischio di maggiori conflitti in casa (% N.)							
Moltissimo	1%	1	0%	0	0,4%	1	0.010*
Molto	7%	9	3%	4	4,6%	13	
Abbastanza	13%	16	8%	12	10%	28	
Poco	36%	44	27%	40	32%	84	
Per niente	41%	50	62%	92	53%	142	
Nel complesso si ritiene soddisfatto relativamente all'esperienza di lavoro agile (% N.)							
Completamente	36%	44	60%	89	50%	133	<.001*
Molto	39%	46	34%	51	35%	97	
Abbastanza	16%	20	5%	7	10%	27	
Poco	7%	9	1%	1	4%	10	
Per niente	2%	2	0%	0	1%	2	



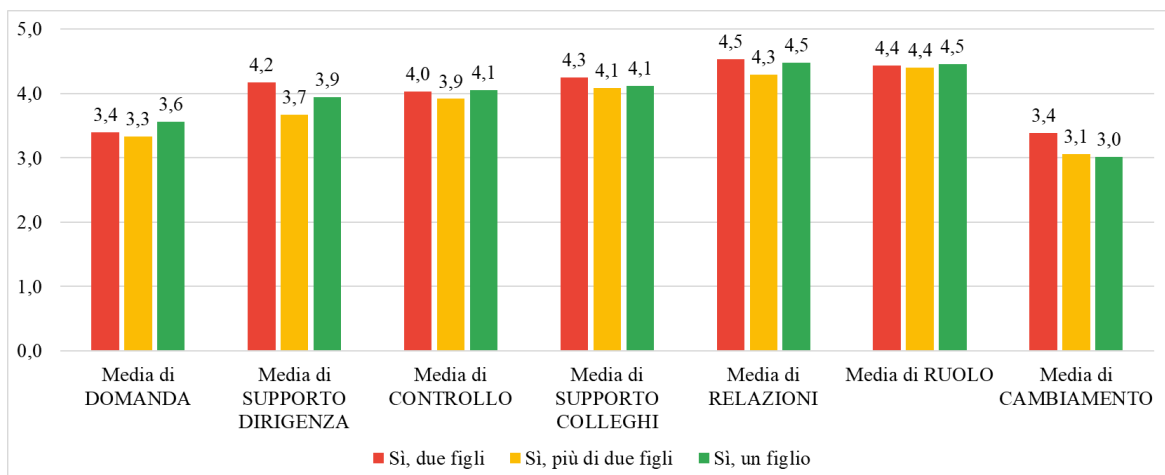
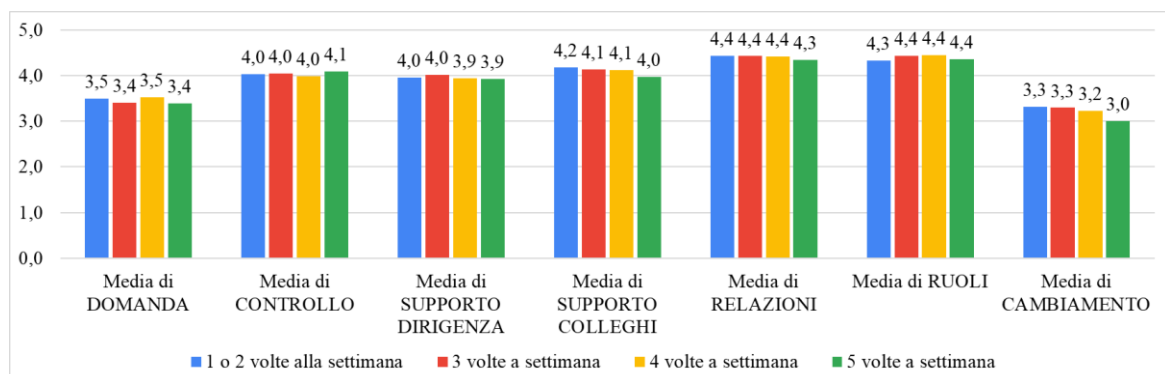
Dalla tabella numero 8 si evince che i fattori che influiscono sulla scelta della frequenza di smart working sono l'età e il tipo di attività lavorativa svolta. Inoltre, chi sceglie di svolgere meno giorni in modalità smart working, lo fa perché è preoccupato dell'impatto negativo che lo smart working potrebbe avere sui seguenti aspetti: la capacità di combinare le richieste di lavoro con l'organizzazione della vita, la riduzione del supporto dei colleghi, la solitudine e i conflitti domestici. Di conseguenza, chi sceglie di fare meno giorni di smart working, ritiene ovviamente di essere meno soddisfatto dell'esperienza. Ciò si desume dalle risposte alla domanda: "Nel complesso si ritiene soddisfatto relativamente all'esperienza di lavoro agile", dove il 60% di quelli che lo svolgono quattro o cinque volte alla settimana si ritiene completamente soddisfatto, mentre solo il 36% di quelli che lo svolgono fino a tre giorni lo è altrettanto. L'età è un altro fattore che influisce sulla scelta; infatti, come si può dedurre dalla frequenza riportata nella tabella 8, chi ha un'età maggiore di quarant'anni sceglie di fare smart working per quattro o cinque volte alla settimana diversamente da quelli con età compresa tra i 19 e i 39 anni. Sulla scelta del numero di giorni non influisce invece l'avere figli con età inferiore di 14 anni o la presenza di conviventi; infatti non si rileva a riguardo un valore statisticamente significativo.

11.2 Fattori di rischio psicosociali

La figura 14 riporta i valori medi relativi alle percezioni dei fattori di rischio psicosociale, ovvero quegli aspetti di organizzazione e gestione del lavoro e dei rispettivi contesti sociali che possono avere un impatto sull'insorgenza dello stress lavoro-correlato. Si fa presente che minore è il punteggio medio ottenuto nei fattori, più critica è la percezione dei rispondenti sugli aspetti investigati. Considerando che il valore medio di scala corrisponde a tre, i risultati mostrano punteggi medi superiori per tutte le dimensioni indagate, ad eccezione della dimensione Domanda (3,5) e Cambiamento (3,3). La dimensione Domanda comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro. La dimensione Cambiamento valuta invece in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, siano gestiti e comunicati nel contesto aziendale, prevedendo che il lavoratore sia coinvolto in occasione di cambiamenti organizzativi. Le due dimensioni con i valori più alti, sono invece Ruolo (4,4) e Relazioni (4,4), ovvero la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione.

Figura 14. Fattori di rischio psicosociale

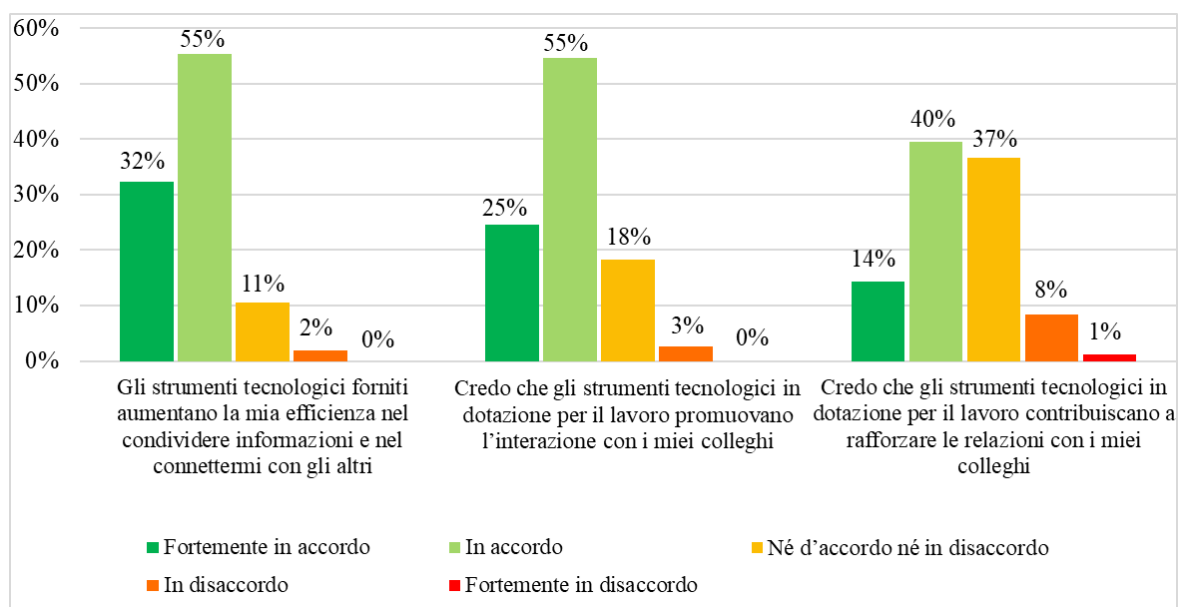
Andando poi a raggruppare i risultati per gruppi omogenei, come avere figli con età inferiore ai 14 anni (Figura 15) e media settimanale di giorni svolti in smart working (Figura 16), non si sono rilevati differenze sostanziali o al di sotto della media e risultano sempre valori bassi, intorno a quello centrale anche per le dimensioni Domanda e Cambiamento.

Figura 15. Fattori di rischio psicosociale per chi ha figli con età inferiore ai 14 anni**Figura 16. Fattori di rischio psicosociale in base ai giorni alla settimana di smart working**

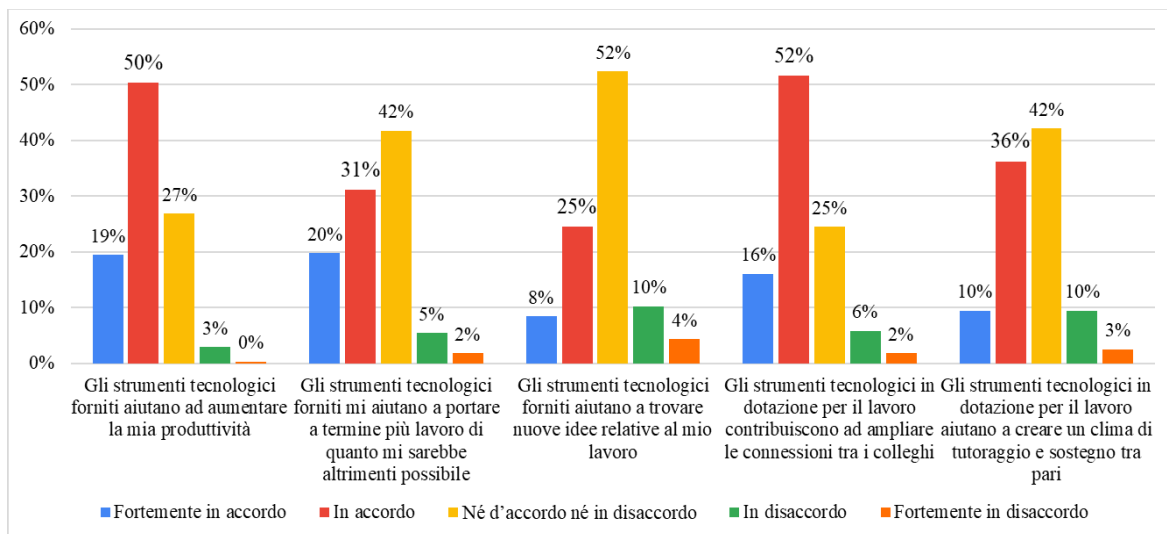
11.3 Strumenti tecnologici e piattaforme social

Nella sezione “Strumenti tecnologici” sono analizzati i dati relativi all’uso della tecnologia e degli strumenti digitali per migliorare i processi interni all’organizzazione, non solo in termini di efficienza, ma anche di innovazione e relazioni sociali. Il 61% dei lavoratori utilizza sia l’attrezzatura fornita dall’azienda sia quella di propria proprietà quando lavora in modalità smart working, il restante 39% utilizza solo quella fornita dall’azienda (Figura 17). È tuttavia emerso che l’11% delle persone devono condividere l’utilizzo della strumentazione tecnologica con altre persone.

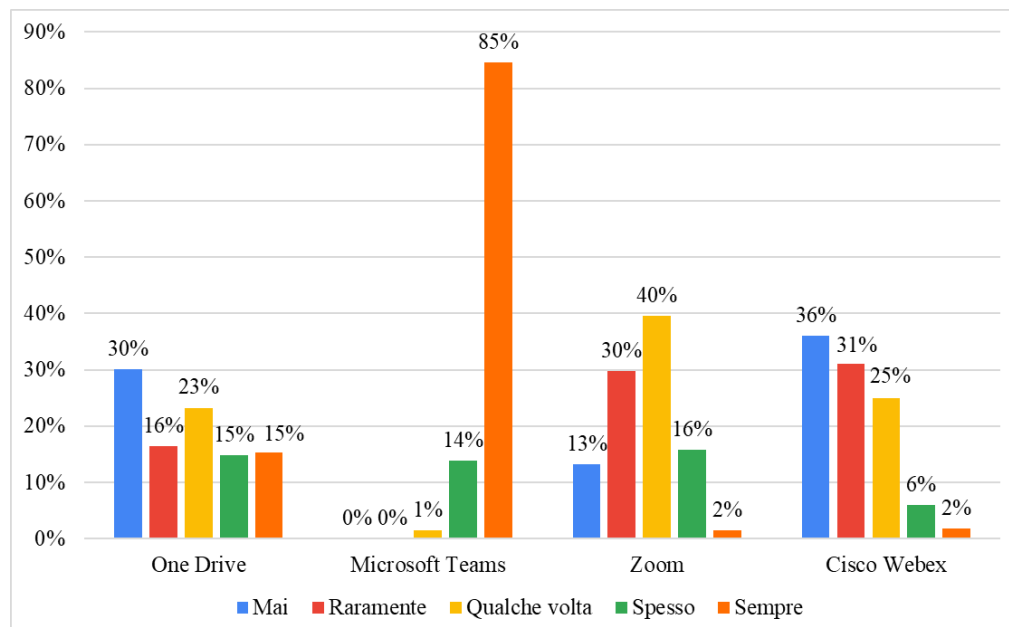
Figura 17. Percezioni degli strumenti tecnologici al lavoro



Nella figura 18 si rileva che più della metà dei lavoratori si ritiene “Fortemente d’accordo” o “In accordo” sul fatto che gli strumenti tecnologici forniti aiutino a migliorare la qualità del lavoro e aumentino l’efficienza nel condividere informazioni e nel connettersi con gli altri. Il 37% ha riferito di essere “Né d’accordo né in disaccordo” con l’affermazione “gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro contribuiscano a rafforzare le relazioni con i miei colleghi”. Il 40%, invece, ha affermato di essere “in accordo” con la medesima frase. In base a quanto riportato nel grafico della figura 18 più della metà dei lavoratori si ritiene “Fortemente in accordo” o “In accordo” con il fatto che gli strumenti tecnologici forniti aiutino ad aumentare la produttività e che gli strumenti tecnologici in dotazione contribuiscano ad ampliare le connessioni tra i colleghi. Invece, la maggioranza ha risposto “Né d’accordo né in disaccordo” per il fatto che gli strumenti tecnologici forniti aiutino a portare a termine più lavoro di quanto sarebbe altrimenti possibile e che gli strumenti tecnologici forniti aiutino a trovare nuove idee relative al lavoro.

Figura 18. Percezione degli strumenti tecnologici al lavoro (2)

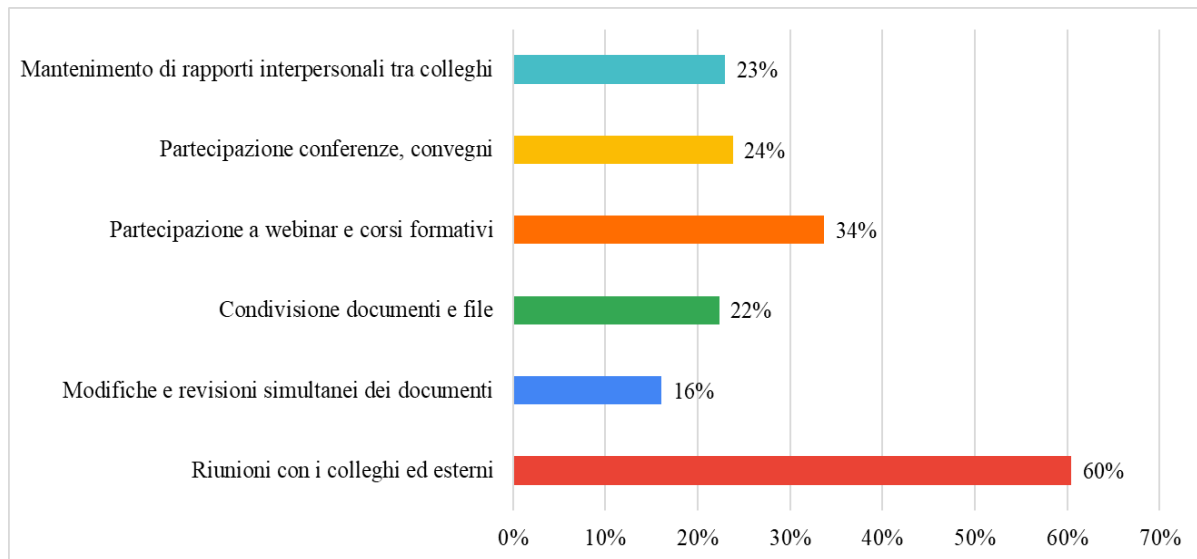
La piattaforma social utilizzata più frequentemente per lo svolgimento dell'attività lavorativa è Microsoft Teams (Figura 19), di cui l'85% dei partecipanti dichiara di utilizzare "sempre", il 14% "spesso" e il restante 1% "qualche volta". Per quanto riguarda le altre piattaforme: il 15% afferma di utilizzare sempre One Drive, il 2% Cisco Web e l'1% Zoom. Riguardo ad altre piattaforme social utilizzate: l'86% ha dichiarato di non usarne altre, mentre i restanti 11% hanno affermato di usare anche WhatsApp, Google Meet, Microsoft SharePoint, Skype, Yammer e Telegram.

Figura 19. Piattaforme social

La figura 20 mostra le principali attività svolte attraverso l'utilizzo delle principali piattaforme social e le relative frequenze. Le tre tipologie di attività più diffuse risultano:

riunioni con i colleghi ed esterni (60%), partecipazione a webinar e corsi formativi (34%) e partecipazione a conferenza/convegni (24%).

Figura 20. Attività lavorative svolte attraverso le piattaforme di condivisione e social



11.4 Atteggiamento verso il lavoro

Gli atteggiamenti verso il lavoro degli intervistati sono stati rilevati attraverso tre dimensioni: il grado di coinvolgimento nel lavoro, che fa riferimento ad uno stato d'animo positivo nei confronti del proprio lavoro, la soddisfazione lavorativa e la soddisfazione verso l'esperienza di lavoro in modalità agile. Il punteggio totale per quanto riguarda il coinvolgimento lavorativo, è stato ottenuto sommando i valori attribuiti a ciascun dei tre item e dividendo il totale per il numero complessivo di affermazioni. Nella tabella 9 è indicato il livello di coinvolgimento in base al punteggio ottenuto.

Tabella 9. Livello di coinvolgimento in base al punteggio ottenuto

PUNTEGGIO	Livello di coinvolgimento
< 1,77	Molto basso
1,78 – 2,88	Basso
2,89 – 4,66	Medio
4,67 – 5,50	Alto
>5,51	Molto alto

In questo caso il punteggio finale è pari a 4,38, ovvero un coinvolgimento medio. Secondo i punteggi ottenuti da ogni singolo individuo la moda è pari a 5, la mediana è uguale al 4,50 e la deviazione standard è pari a 1,01. Si osserva un punteggio alto di 4,55 per l'item "Il tempo vola quando lavoro". Analizzando poi nel dettaglio le risposte date alle domande è emerso che hanno dato punteggi bassi da 0 "mai" a 3 "A volte - Un paio di volte al mese"

alle seguenti affermazioni: il 24% dei lavoratori alla frase “Nel mio lavoro mi sento pieno di energia” con il 2,2% che ha votato “1 - Quasi mai: alcune volte all'anno o meno” e nessuno “0”, il 23% a “Sono entusiasta del mio lavoro” con il 0,3% che ha votato “1” e il 4,7% 2 e infine il 18% a “Il tempo vola quando lavoro” con il 0,3% che ha votato “0”. Infine, andando ad analizzare il coinvolgimento raggruppando per gruppi omogenei, come per età (Figura 21) o media settimanale di giorni svolti in smart working (Figura 22), è emerso che in quasi tutti i casi si ottiene un punteggio totale che corrisponde al coinvolgimento medio.

Figura 21. Grado di coinvolgimento nel lavoro diviso per fascia di età

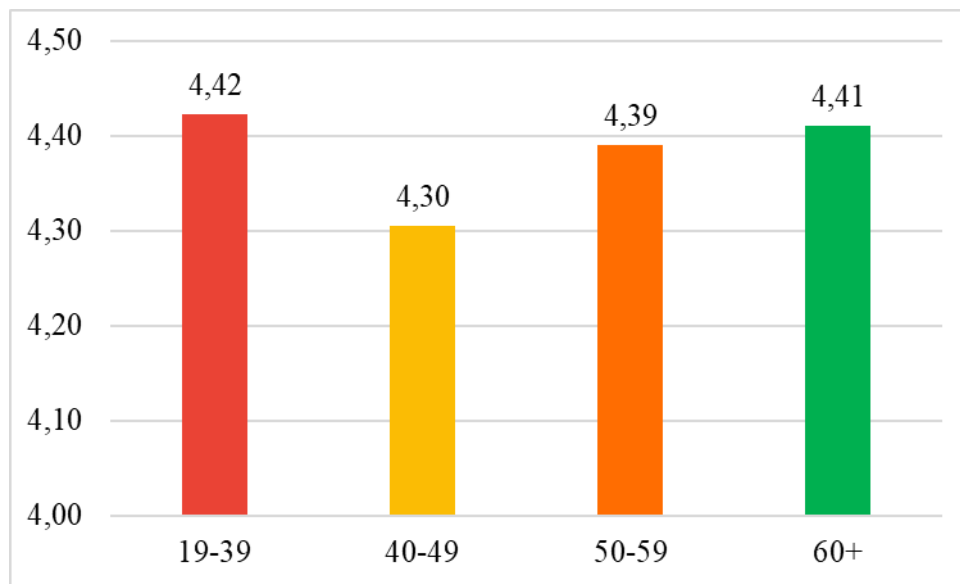
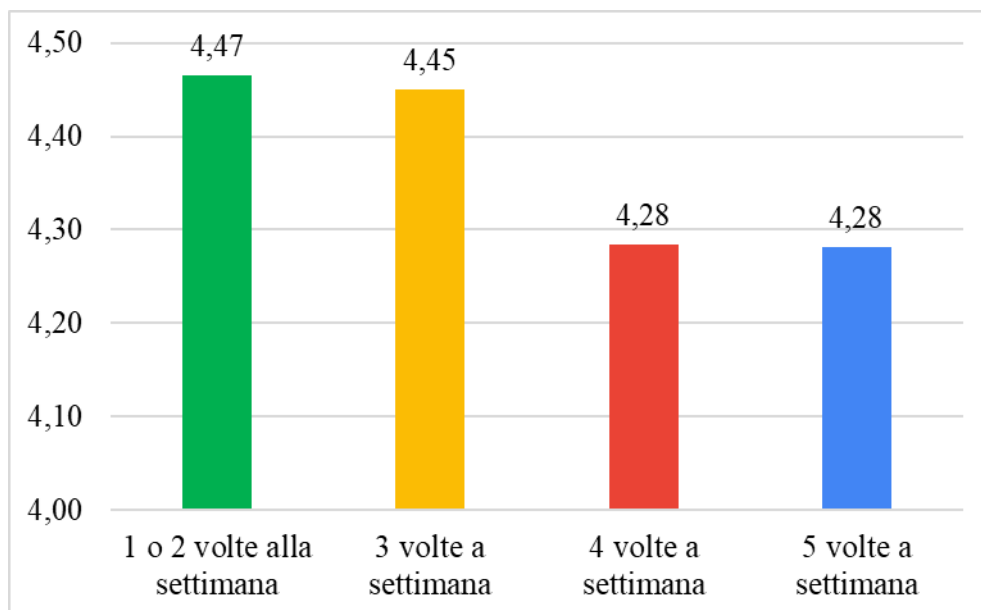


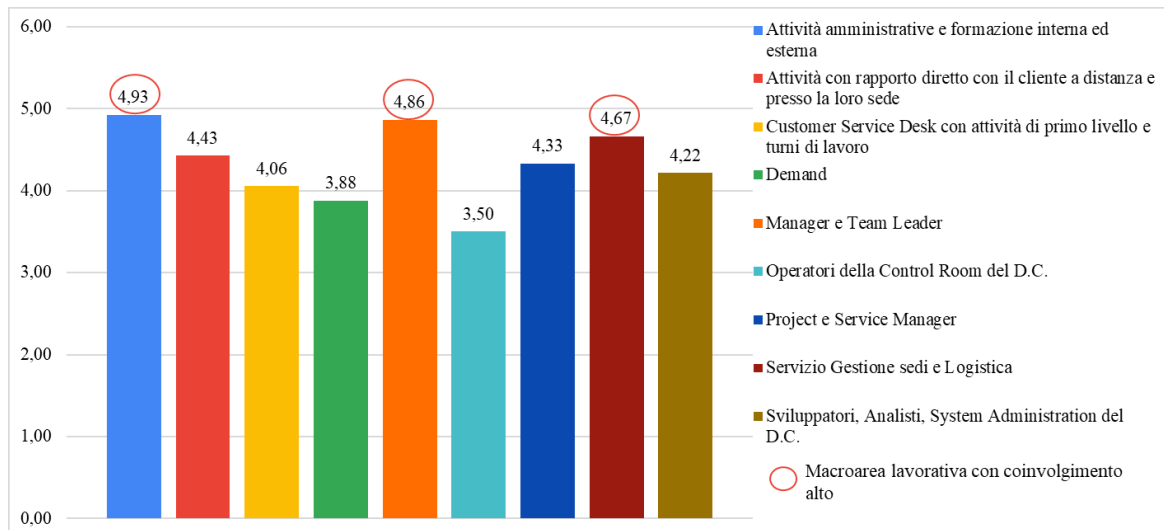
Figura 22. Grado di coinvolgimento nel lavoro per giorni alla settimana in smart working



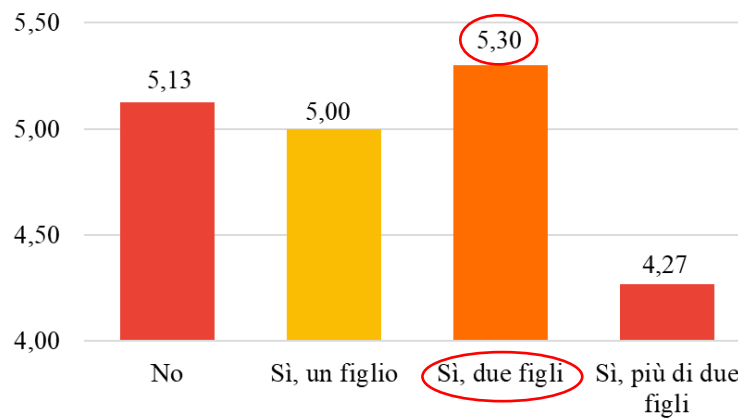
Nei gruppi omogenei divisi in base alla macroarea lavorativa di appartenenza si è rilevato un coinvolgimento lavorativo alto, come si nota dai punteggi riportati nella figura

23, per i lavoratori che svolgono attività amministrative e di gestione dello sviluppo del personale e della formazione interna ed esterna (4,93), per i Manager e Team Leader (4,86) e per i lavoratori del Servizio Gestione sedi e Logistica (4,67). Questo fatto rappresenta un buon riscontro perché sono stati rilevati punteggi alti proprio nelle attività lavorative che richiedono una maggior responsabilità e in cui è necessario avere un elevato coinvolgimento lavorativo per svolgere la propria attività al meglio.

Figura 23. Grado di coinvolgimento nel lavoro per macroarea lavorativa



In riferimento invece alla soddisfazione lavorativa si è ottenuto un punteggio medio di 5,1, avendo anche in questo caso un valore superiore a quello centrale segno che i lavoratori sono complessivamente soddisfatti del proprio lavoro. La moda ottenuta dai singoli punteggi è di 5,5, la mediana è di 5,21 e la deviazione standard è pari a 0,98. Le due affermazioni che hanno ottenuto il punteggio medio più alto 6,1, considerando che 7 corrisponde a “completamente soddisfatto”, sono “La sicurezza sul luogo di lavoro” e “La sicurezza del posto”, a seguire ci sono con 5,9 “Le relazioni con i colleghi” e con 5,7 “L’autonomia e la discrezionalità”. Dall’analisi dettagliata dei dati emerge che il gruppo omogeneo di chi ha due figli con età minore di 14 anni ha un punteggio medio maggiore di quello rilevato in tutta la popolazione e rispetto a chi non ha figli, a chi ne ha due o più di due. Quindi gli alti gruppi, come si evince dalla figura 24, sono leggermente meno soddisfatti del proprio lavoro rispetto il totale, ma resta ugualmente un buon punteggio rispetto al valore medio della scala. Inoltre, si segnala una soddisfazione verso il lavoro dei maschi e delle femmine che vivono da soli rispettivamente pari a 5,31 e 5.

Figura 24. Soddisfazione verso il lavoro per chi ha figli con età inferiore a 14 anni e chi non ne ha

In figura 25 sono mostrate le percentuali relative al grado di soddisfazione complessiva circa l'esperienza di smart working; in generale emergono percentuali piuttosto elevate nelle categorie di risposta "molto" e "completamente" soddisfatto. In particolare, facendo riferimento al numero di volte settimanali di Smart working, è emerso che il 55% e il 45% dei lavoratori che svolgono smart working in media 5 volte alla settimana sono rispettivamente "completamente" e "molto" soddisfatti complessivamente circa l'esperienza di smart working. Come si può notare poi dalla figura 26 anche negli altri casi la maggioranza ha risposto "completamente" o "molto", mentre solo il 3% dei lavoratori che svolgono smart working mediamente 1 o 2 volte alla settimana hanno risposto "per niente".

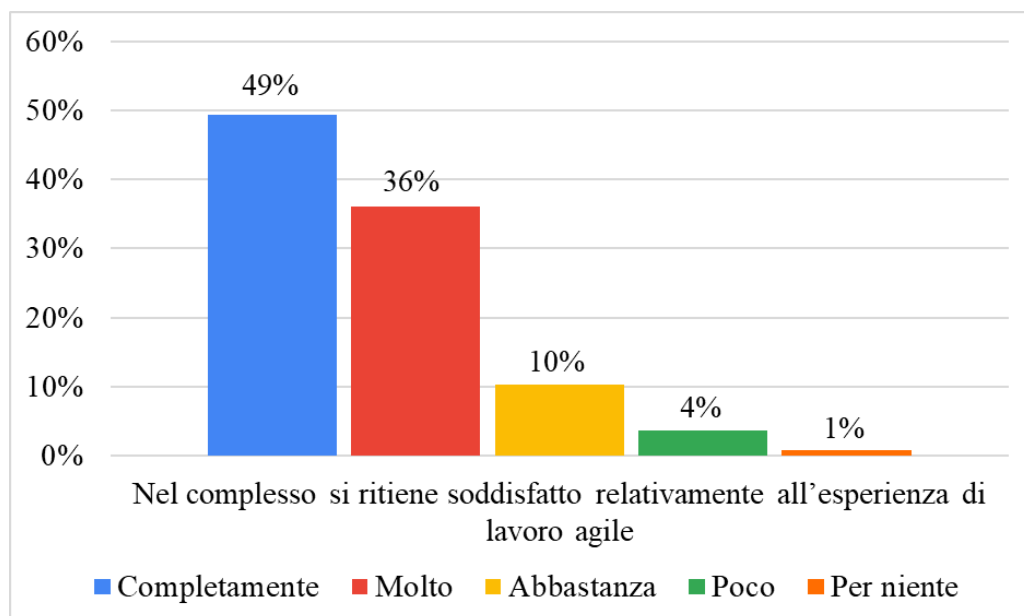
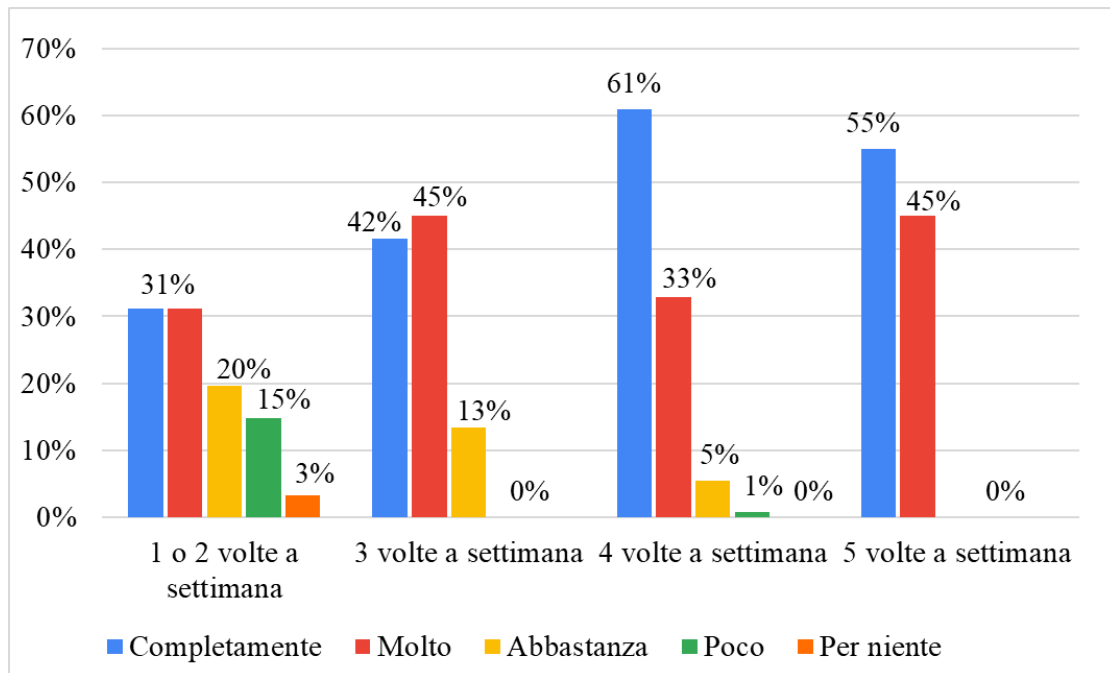
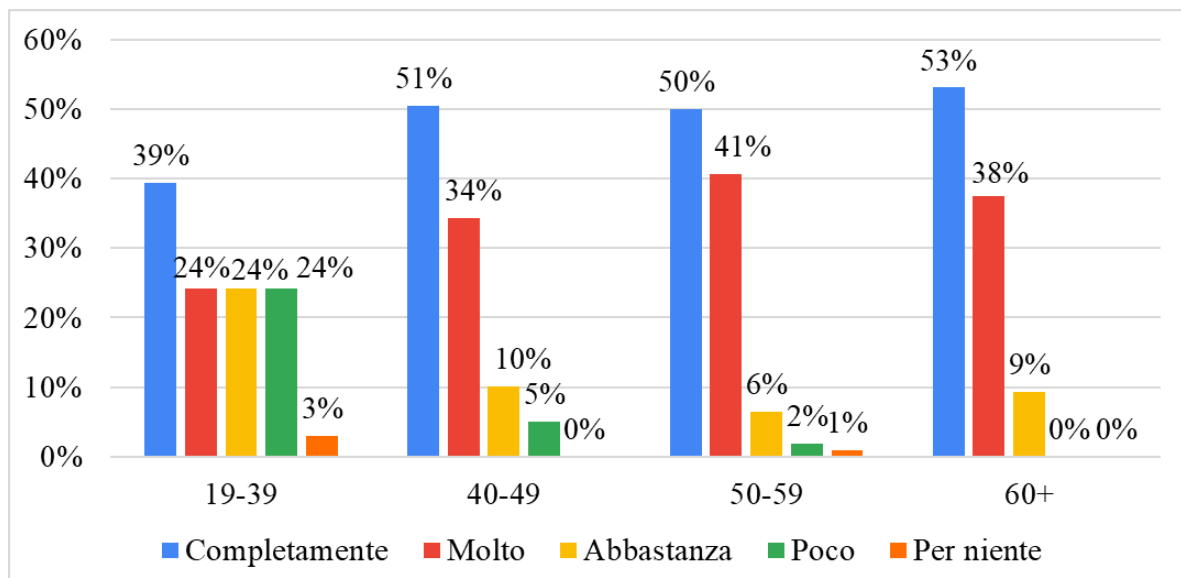
Figura 25. Soddisfazione relativa all'esperienza di smart working

Figura 26. Soddisfazione relativa all'esperienza di smart working in base alla media di volte alla settimana svolte in modalità smart working



Analizzando poi la soddisfazione verso il lavoro agile per fascia di età di appartenenza (Figura 27), si segnalano ottimi risultati, perché la maggioranza di ogni fascia di età si ritiene “completamente” soddisfatto, con ben il 53% di persone con età superiore ai 60 anni che si definisce “completamente” soddisfatto.

Figura 27. Soddisfazione relativa all'esperienza di smart working per fascia di età di appartenenza

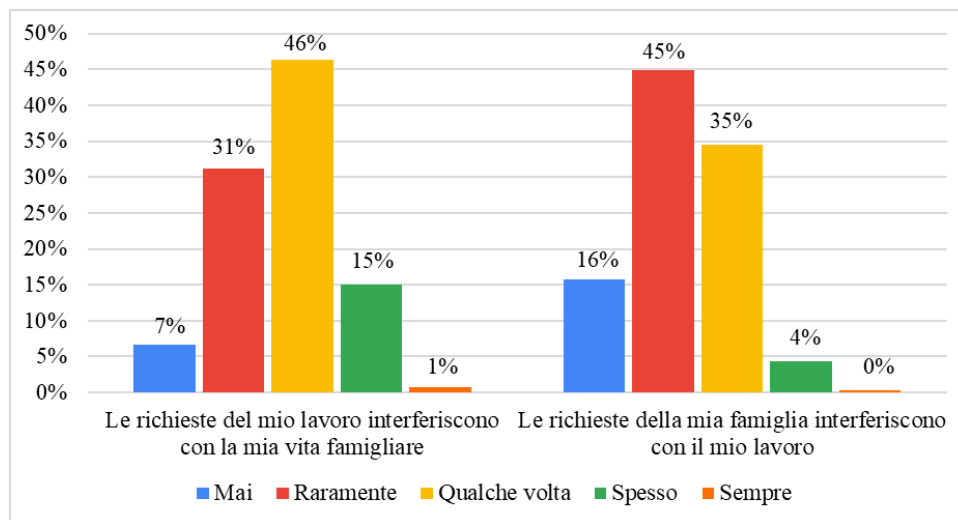


11.5 Bilanciamento tra vita privata e lavorativa

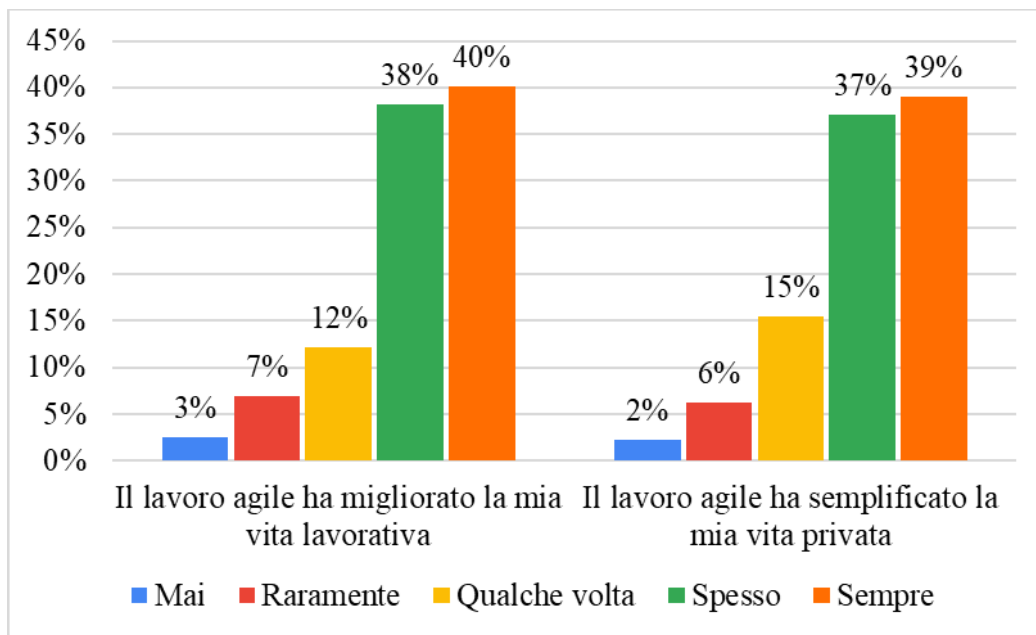
Gli aspetti connessi alla conciliazione o bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata sono stati indagati attraverso due dimensioni: le eventuali interferenze tra le richieste

lavorative e la vita familiare vissute dai lavoratori e l'impatto che il lavoro agile ha avuto in termini di miglioramento della vita lavorativa e semplificazione della vita privata. Il 46% dei rispondenti ha vissuto "qualche volta" interferenze delle richieste lavorative sulla vita familiare, il 31% riporta di aver subito tali interferenze "raramente" e il 15% "spesso" (Figura 28). Rispetto ad un ruolo di interferenza delle richieste familiari sul lavoro, per il 45% dei rispondenti tale situazione si verifica "raramente", mentre per il 35% avviene "qualche volta". Di conseguenza si può dedurre che il lavoro interferisca più spesso sulla vita privata rispetto alla famiglia sul lavoro.

Figura 28. Bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata



Passando invece all'impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e privata (Figura 29) si rileva che il 40% dei lavoratori ha affermato che il lavoro agile ha "sempre" migliorato la propria vita lavorativa e il 38% ha risposto "spesso", mentre solo il 3% ha affermato "mai". Lo stesso riscontro è stato ottenuto nelle risposte all'item "Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata" con il 39% "sempre" e il 37% "spesso". In generale quindi si denota un miglioramento della percezione che l'impatto del lavoro agile ha sulla vita privata e lavorativa delle persone.

Figura 29. Impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e sulla vita privata

Un risultato interessante emerso dall'analisi dei dati delle persone con figli di età inferiore ai 14 anni e di quelli che non hanno figli è che il 67% di quelli che hanno più di due figli hanno risposto “sempre” ad entrambe le affermazioni: “Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa” (Figura 30) e “Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata” (Figura 31). Quest'ultimo è un buon riscontro che mette in evidenza il fatto che lo smart working per i lavoratori con figli semplifica la vita privata e migliora quella lavorativa. Inaspettatamente invece solo una bassa percentuale dei lavoratori senza figli (il 36%), ha risposto “spesso”.

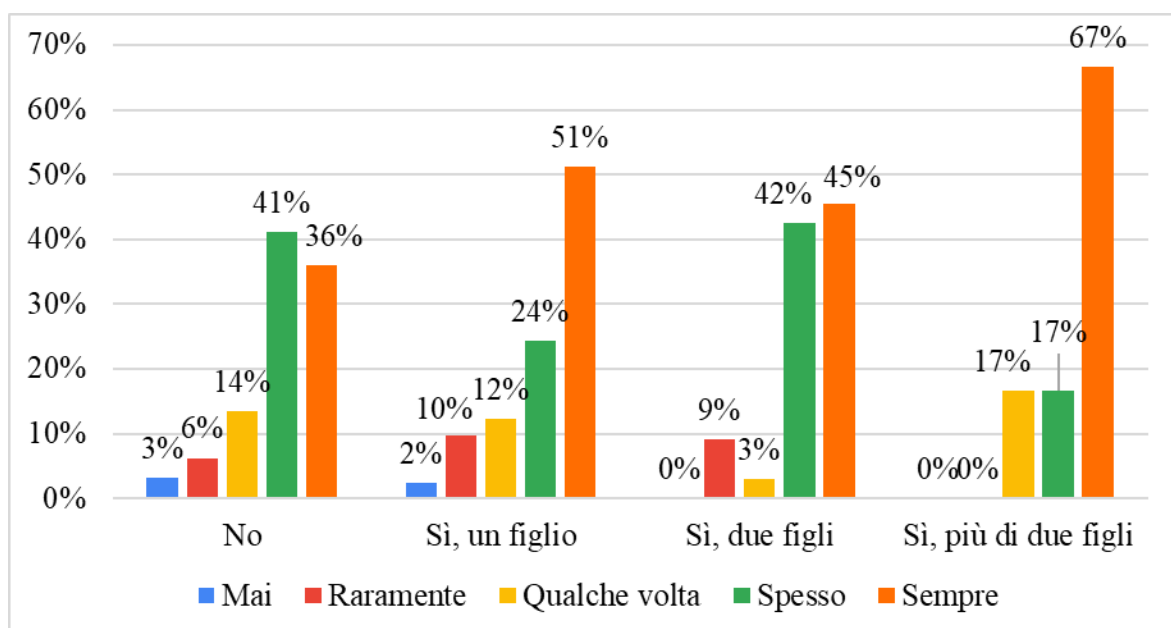
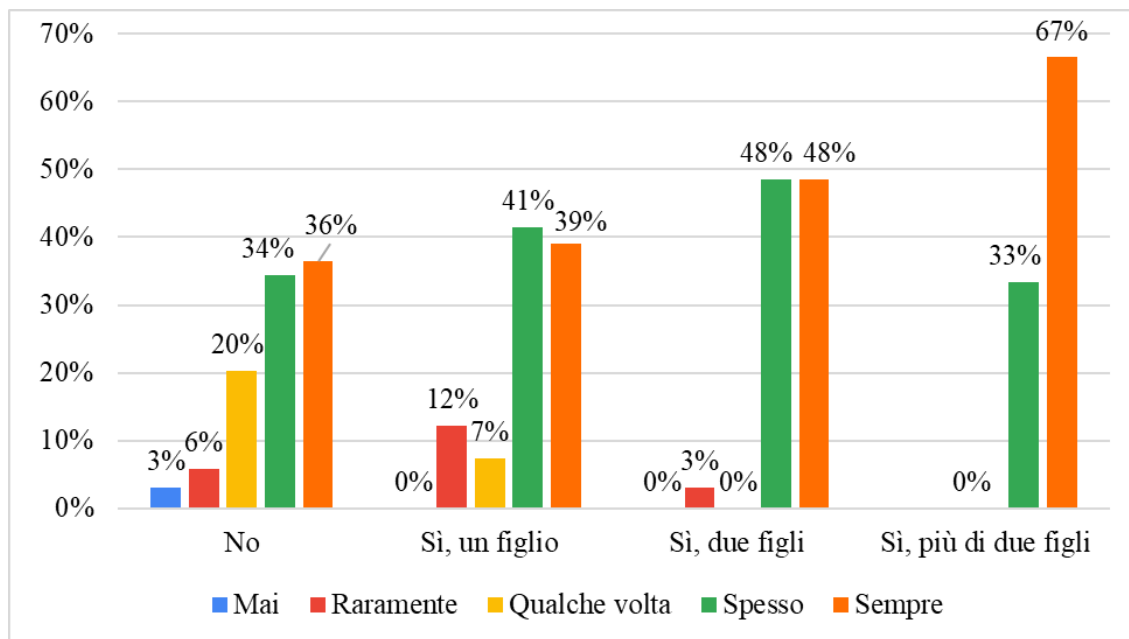
Figura 30. Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa

Figura 31. Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata

Lo smart working, come si evince dalle figure 32 e 33, ha un impatto positivo anche sulla vita di chi vive da solo e di chi convive con persone di cui prendersi cura (ad esempio: anziani o disabili). Questo è un buon riscontro considerando il fatto che una delle principali criticità dello smart working è il lavoro in solitaria e il senso di esclusione dall'azienda e dai colleghi.

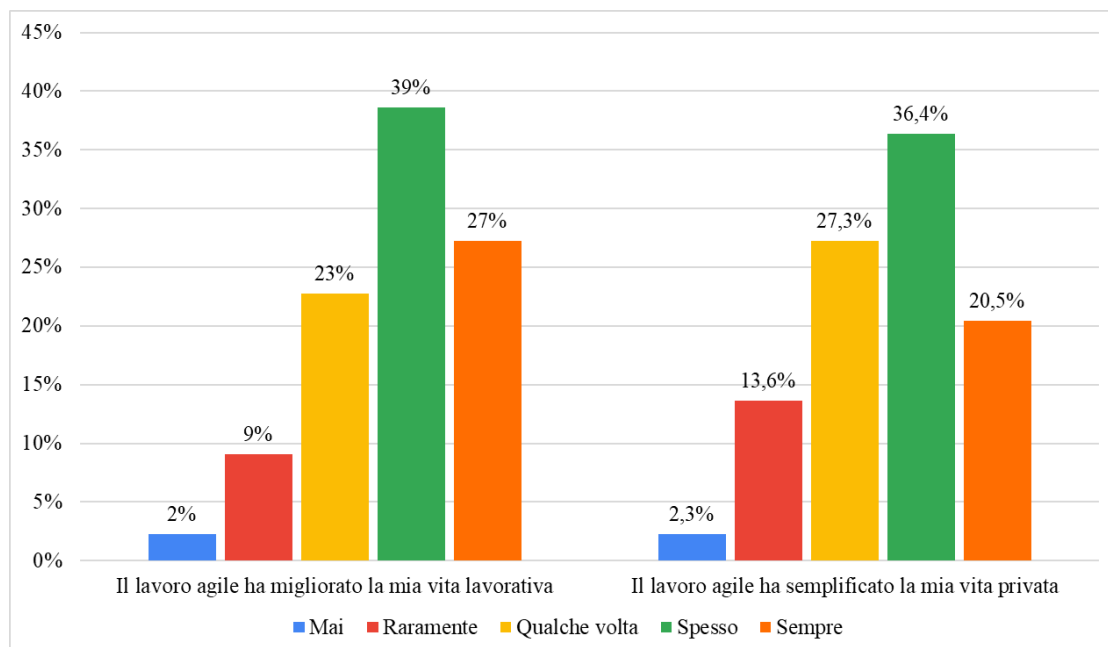
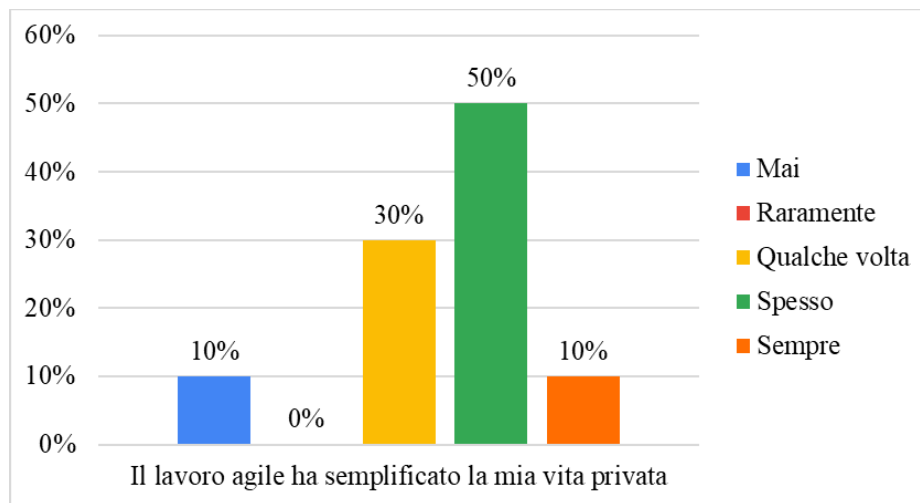
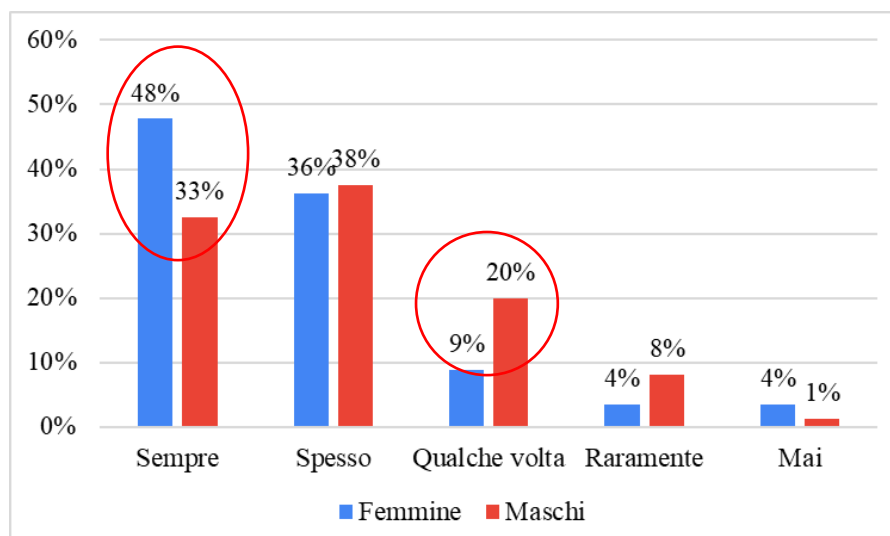
Figura 32. Impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e privata di chi vive da solo

Figura 33. Il lavoro agile ha semplificato la vita privata di chi convive con persone di cui prendersi cura

Per concludere l'analisi di questa categoria, dall'effettuazione del test Mann-Whitney U sull'elemento "Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata", come riportato nella tabella 10, è emerso un valore statisticamente significativo ($p\text{-value} < 0.05$) tra le femmine e i maschi. In particolare, nelle risposte date si rileva una differenza del 15% tra maschi e femmine nel rispondere "sempre" e una differenza dell'11% nel rispondere "qualche volta" (Figura 34). Ciò vuol dire che per le donne lo smart working ha un impatto positivo sulla vita privata, molto più di quanto percepito dagli uomini.

Tabella 10. Risultati ottenuti con Mann-Whitney U all'affermazione "Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata" tra maschi e femmine

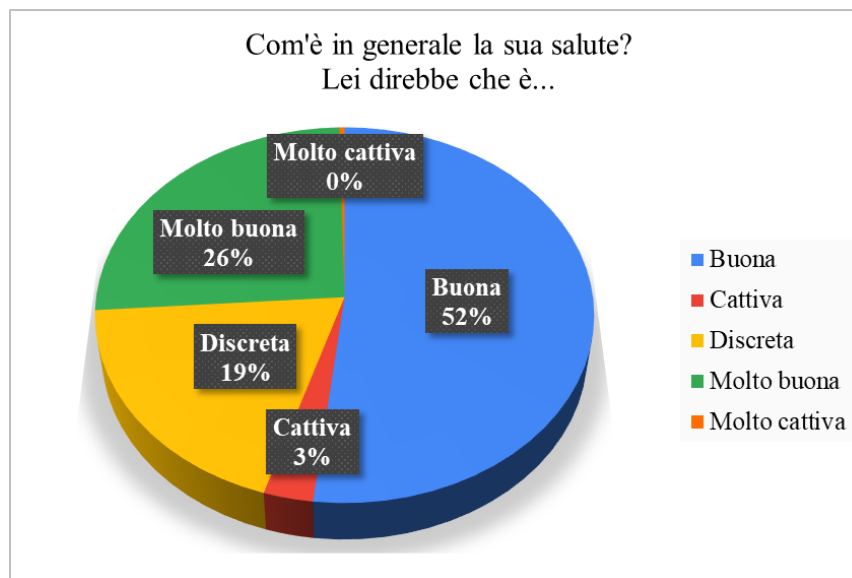
	M	F	p
Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa $\pm$ DS	4,0 $\pm$ 1,0	4,1 $\pm$ 1,0	0.188
Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata $\pm$ DS	3,9 $\pm$ 1,0	4,2 $\pm$ 1,0	0.005

Figura 34. Risposta maschi e femmina a "Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata"

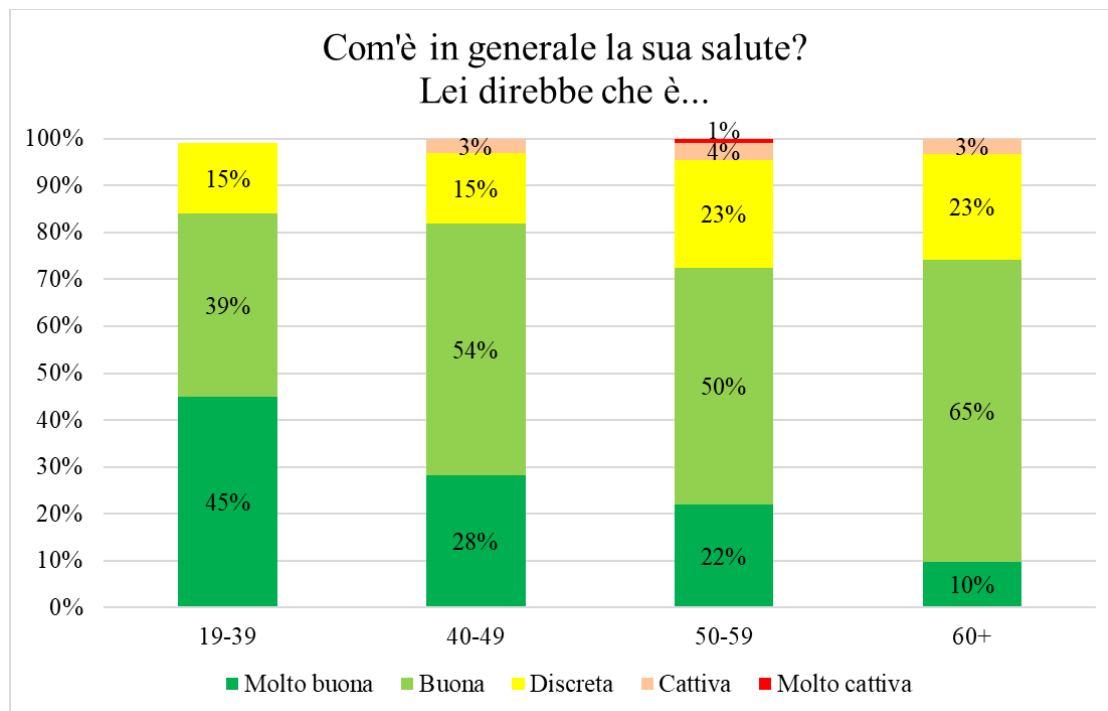
11.6 Impatti sulle condizioni di salute

Relativamente all'area sugli impatti sulle condizioni di salute sono stati indagati due aspetti relativi alla salute dei partecipanti: la salute generale e il disagio psicofisico. Rispetto alla salute generale è emerso che il 52% considera la sua salute “buona”, il 26% la considera “molto buona”, il 19% “discreta” e per finire il restante 3% la considera “cattiva” (Figura 35). Lo zero per cento dei rispondenti considera la sua salute “molto cattiva”. Essendo questo un fattore estremamente soggettivo è difficile andare a definire quale gruppo omogeneo definisce il suo stato di salute cattivo o molto buono e se è correlato con aspetti di tipo sociodemografico o occupazionale.

Figura 35. Impatti sulle condizioni di salute - Stato di salute generale percepito

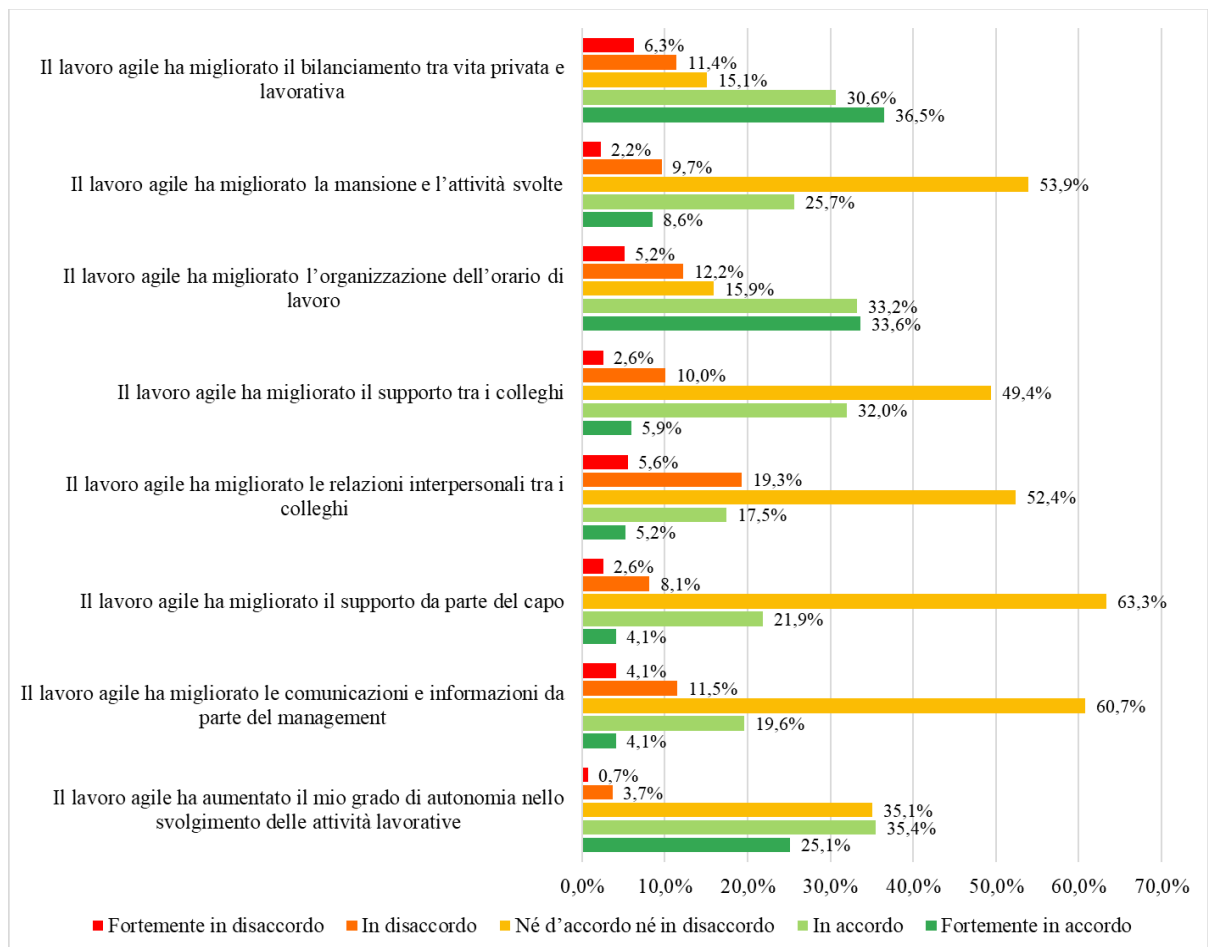
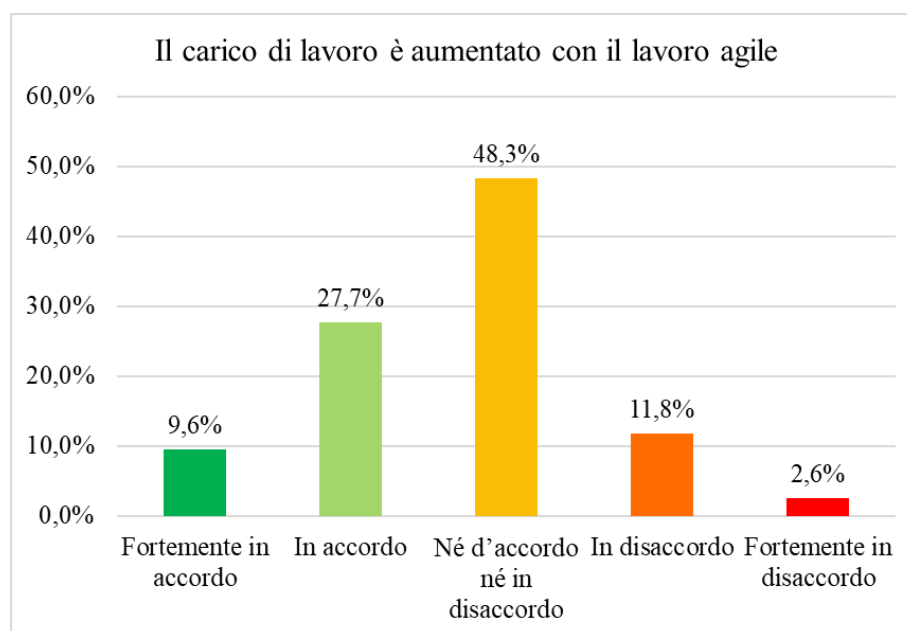


Sicuramente è un fattore influenzato dall'età, infatti, come si può notare dalla figura 36, solo l'1% di chi ha tra i 50 e i 59 anni ha dichiarato di avere uno stato di salute “molto cattivo”, mentre il 45% di chi ha un'età tra i 19 e i 39 anni ha definito la propria salute “molto buona”.

Figura 36. Impatti sulle condizioni di salute - Stato di salute generale percepito

Il disagio psicofisico dei partecipanti è stato indagato attraverso un indicatore sintetico sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e ampiamente utilizzato nelle maggiori indagini europee. Si fa presente che il punteggio è calcolato sommando i numeri delle cinque risposte. Il punteggio varia da 0 a 25, dove 0 rappresenta la peggiore qualità di vita possibile e 25 rappresenta la migliore qualità di vita possibile. Il punteggio finale è 20, ciò significa che in media i lavoratori hanno un'ottima qualità di vita. La moda tra i vari punteggi ottenuti è 25, la mediana è 21 e la deviazione standard è 4,71.

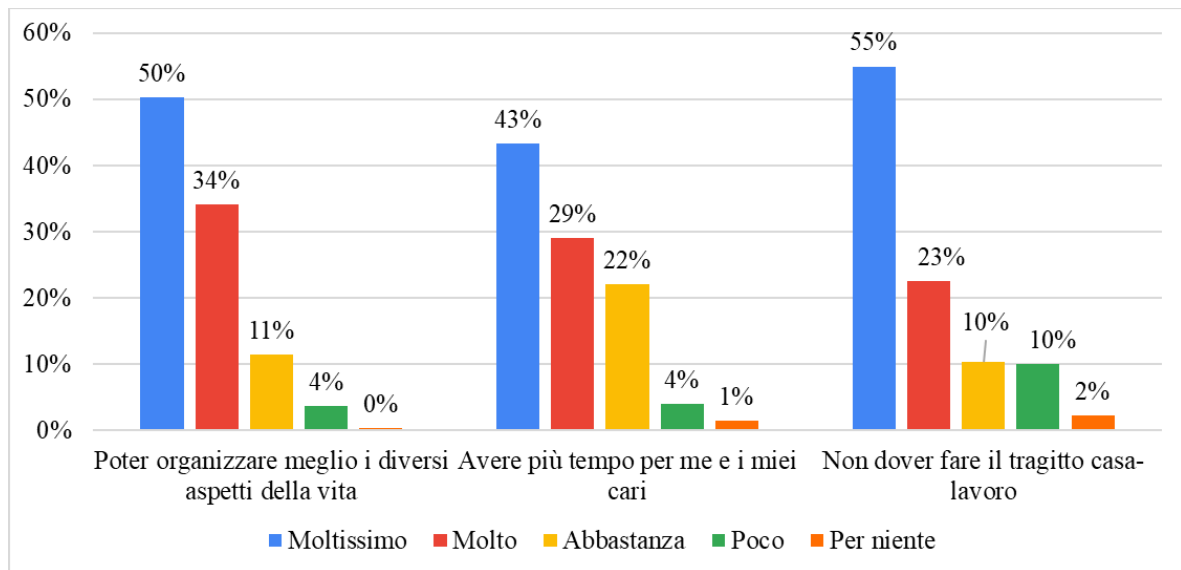
È stato poi chiesto ai partecipanti di valutare quali miglioramenti il lavoro agile abbia introdotto ad alcuni aspetti delle condizioni lavorative. Dalla figura 37 si evince che i tre aspetti considerati maggiormente migliorati sono: il bilanciamento vita privata/vita lavorativa (36,5% “fortemente in accordo”), l'organizzazione dell'orario di lavoro (33,6% “fortemente in accordo”) e il grado di autonomia nello svolgimento dell'attività lavorativa (25,1% “fortemente in accordo”). Seguono con percentuali inferiori la mansione e le attività svolte (8,6%), il supporto dei colleghi (5,9%), le relazioni interpersonali tra colleghi (5,2%) il supporto del management (4,1%), la comunicazione e informazione da parte del management (4,1%). Inoltre si è chiesto ai lavoratori se secondo loro il carico di lavoro fosse aumentato con il lavoro agile e il 9,6% sono fortemente d'accordo, mentre la maggioranza il 48,3% si definisce “Né d'accordo né in disaccordo” (Figura 38).

Figura 37. Miglioramenti apportati dal lavoro agile su aspetti dell'organizzazione**Figura 38. Il carico di lavoro**

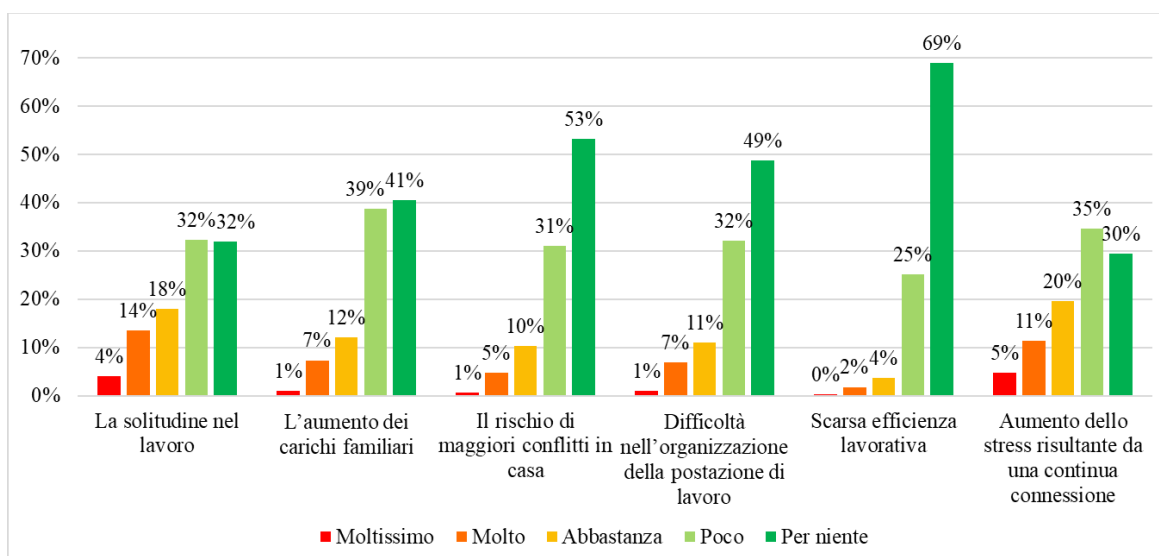
11.7 Considerazioni finali sullo smart working

Rispetto al questionario Inail è stata aggiunta in fondo la categoria considerazioni finali, che comprende valutazioni sugli aspetti apprezzati o preoccupanti dello smart working da parte del lavoratore. Uno degli aspetti apprezzati “moltissimo” dal 55% dei rispondenti (Figura 39) è il non dover fare il tragitto casa-lavoro, segue con il 50% il poter organizzare meglio i diversi aspetti della vita ed infine il 43% per l’aver più tempo per sé e per i propri cari.

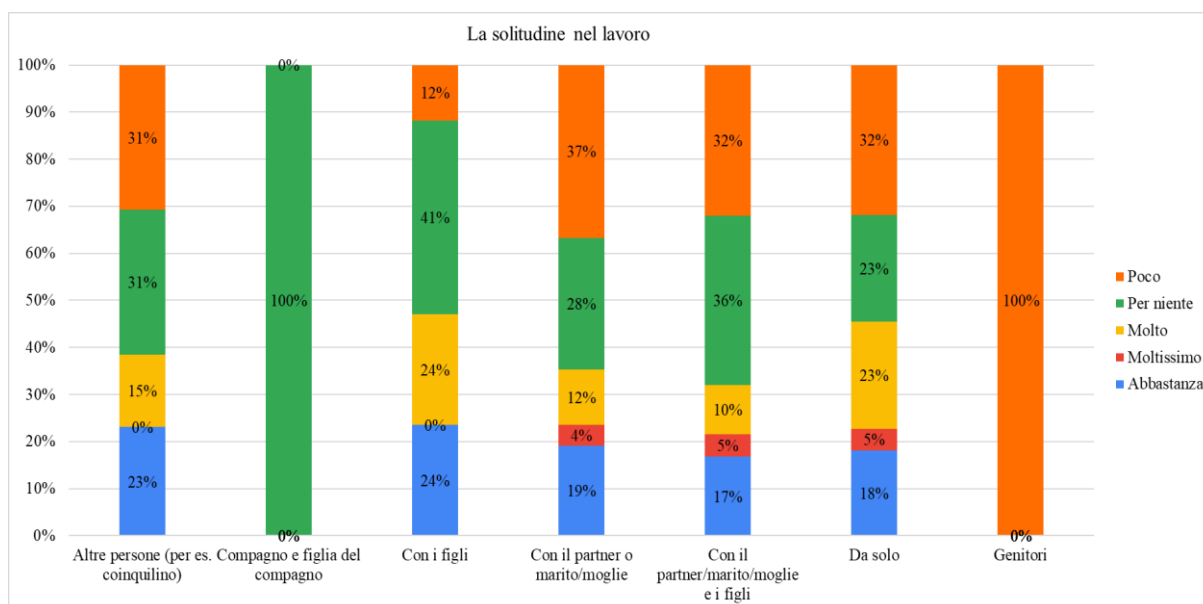
Figura 39. Considerazioni Finali: quanto ti piacciono i seguenti aspetti dello smart working?



Per quanto riguarda invece le criticità, dal questionario è emerso che complessivamente gli aspetti elencati sullo smart working non rappresentano una fonte di preoccupazione per i lavoratori. Per esempio, ben il 69% dei lavoratori ha risposto “per niente” all’item “scarsa efficienza lavorativa” e il 53% ha risposto allo stesso modo all’item “rischio di maggiori conflitti in casa”. Le percentuali più basse di “per niente”, come si evince dalla figura 40, sono state ottenute in risposta all’item “aumento dello stress risultante da una continua connessione”. Non è un caso visto che è uno degli aspetti più critici e dibattuti dello smart working è proprio il diritto alla disconnessione e il rispetto degli orari di lavoro anche quando si lavora da casa. Ben il 5% si ritiene infatti preoccupato “moltissimo”: una percentuale più alta rispetto a quella ottenuta dai “per niente” per gli altri parametri.

Figura 40. Considerazioni Finali: quanto ti preoccupano i seguenti aspetti dello smart working?

Analizzando l'impatto di questi aspetti per determinate categorie è emerso che il 23% delle persone che vivono da sole hanno risposto che sono “molto” preoccupate per l'aspetto della solitudine nel lavoro, d'altra parte però la maggioranza dei voti, il 32% dei rispondenti, ha dichiarato di essere poco preoccupato (Figura 41). Si sono inoltre definiti preoccupati “moltissimo” anche il 4% di chi convive con il partner o marito/moglie e il 5% di chi convive con il partner/marito/moglie e figli.

Figura 41. Categoria finale: la solitudine nel lavoro, risposta in base a “convivenza”

Alla fine del questionario è stata predisposta una domanda aperta per consentire ai partecipanti di contribuire con suggerimenti e proposte di miglioramento relative alla modalità di smart working. Circa il 18% dei rispondenti ha espresso una propria opinione e dato un personale contributo proponendo dei suggerimenti, individuando le aree di criticità

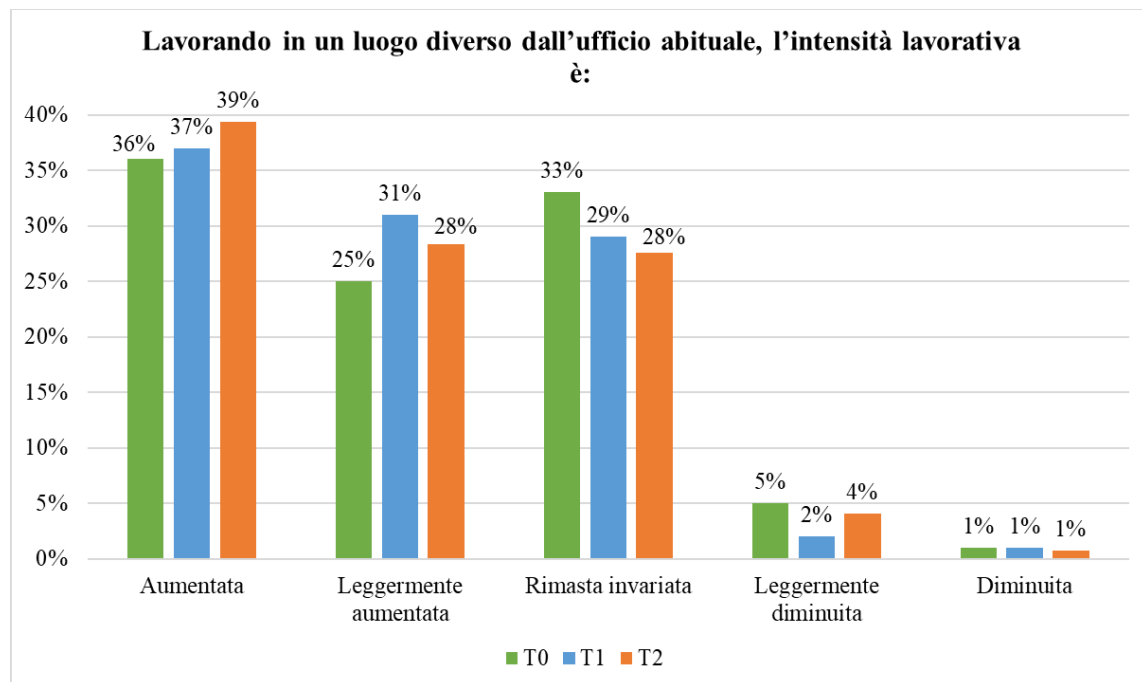
prevalenti e fornendo dei feedback rispetto all'esperienza vissuta. La maggioranza delle proposte fa riferimento alla necessità di integrare le dotazioni a supporto dell'attività di smart working e di rimborsare parte delle spese, ad esempio quelle per il consumo energetico. Un aspetto critico emerso dalle proposte è il diritto alla disconnessione, riguardo al quale in molti richiedono una precisa definizione dell'orario entro il quale non si è obbligati a rispondere. È stato richiesto infine di organizzare maggiori momenti di incontro per compensare il distanziamento.

12. Discussione

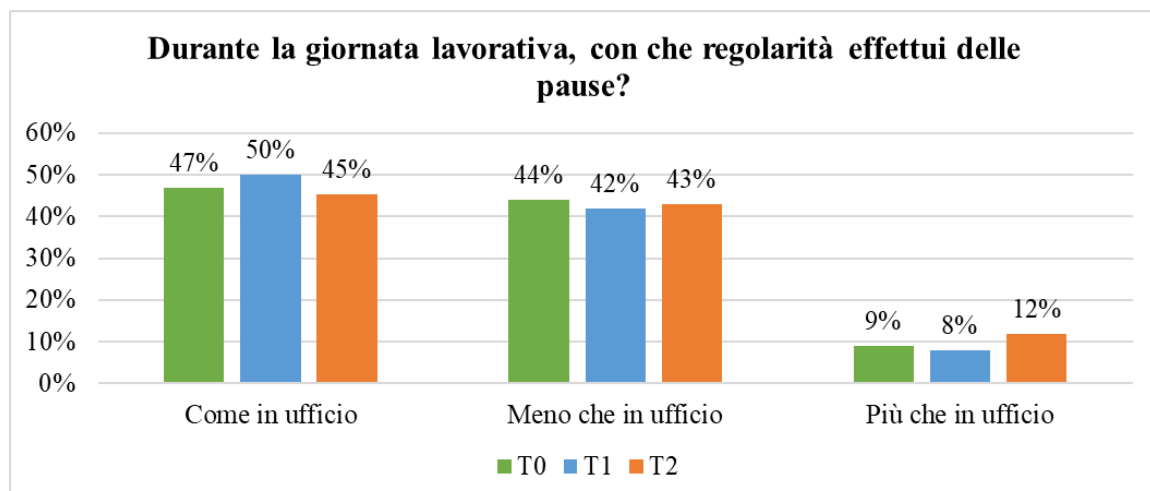
In questo capitolo confronto i risultati ottenuti con quelli dello studio Inail e con quelli ricavati dai questionari somministrati internamente da Insiel durante la pandemia. In particolare, analizzo questi ultimi risultati in tre tempi, accodando alle due analisi compiute da Insiel, quella oggetto della tesi. La prima rilevazione è stata effettuata al tempo 0 (T0), durante l'emergenza COVID-19 (maggio 2020), la seconda rilevazione al tempo 1 (T1), ovvero dopo un anno dall'impiego nella modalità di lavoro agile (ottobre 2021), infine la terza al tempo 2 (T2), ovvero dopo due anni dall'impiego della modalità (giugno 2022).

12.1 Confronto con i dati Insiel

Il primo aspetto indagato è quello di tipo organizzativo, ovvero i luoghi di lavoro e il tempo lavorativo. In questa categoria la prima domanda riguarda la variazione dell'intensità lavorativa, lavorando in un luogo diverso da quello abituale. Come si può notare dalla figura 42 c'è stato un incremento dei rispondenti "aumentata" nei tre tempi. Il 39% la ritiene "aumentata" al tempo 2 contro il 36% del tempo 0 e il 37% del tempo 1. Mentre è rimasta invariata la bassa percentuale di persone che la ritiene diminuita (1%). Un altro aspetto da rilevare è la diminuzione di persone che ritengono che sia "rimasta invariata", al T0 sono il 33%, al T1 sono il 29% e al T2 sono il 28%.

Figura 42. Categoria: organizzazione del lavoro: luoghi e tempo.

L'altro aspetto analizzato è il tempo, ovvero durante la giornata lavorativa con che regolarità il lavoratore effettua delle pause rispetto a quelle effettuate in ufficio. In questo caso si fa riferimento alla figura 43. Il 43% ha dichiarato di farne "meno che in ufficio" al T2. Si rileva anche un decremento del 5% al tempo 2 dei rispondenti "come in ufficio" che al tempo 1 erano il 50%. Nel complesso i lavoratori si dividono in due gruppi: quelli che fanno le pause come in ufficio e quelli che ne fanno meno che in ufficio con una leggera maggioranza di chi le fa come in ufficio. Resta invariata e bassa la percentuale di lavoratori che svolge più pause che in ufficio.

Figura 43. Categoria: organizzazione del lavoro: luoghi e tempo

Ai partecipanti al questionario è stato successivamente chiesto di indicare con un valore da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo) l'effetto del lavoro agile sui seguenti parametri:

possibilità di concentrazione (Figura 44), possibilità di effettuare chiamate riservate (Figura 45), possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi (Figura 46), rumorosità (Figura 48) e comfort ergonomico (Figura 49).

Figura 44. Organizzazione del lavoro: possibilità di concentrazione

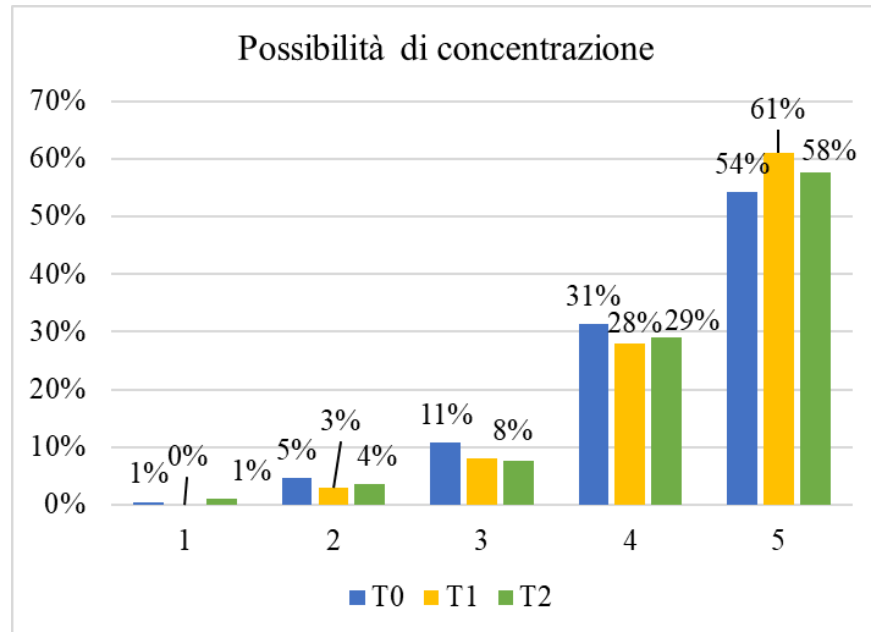
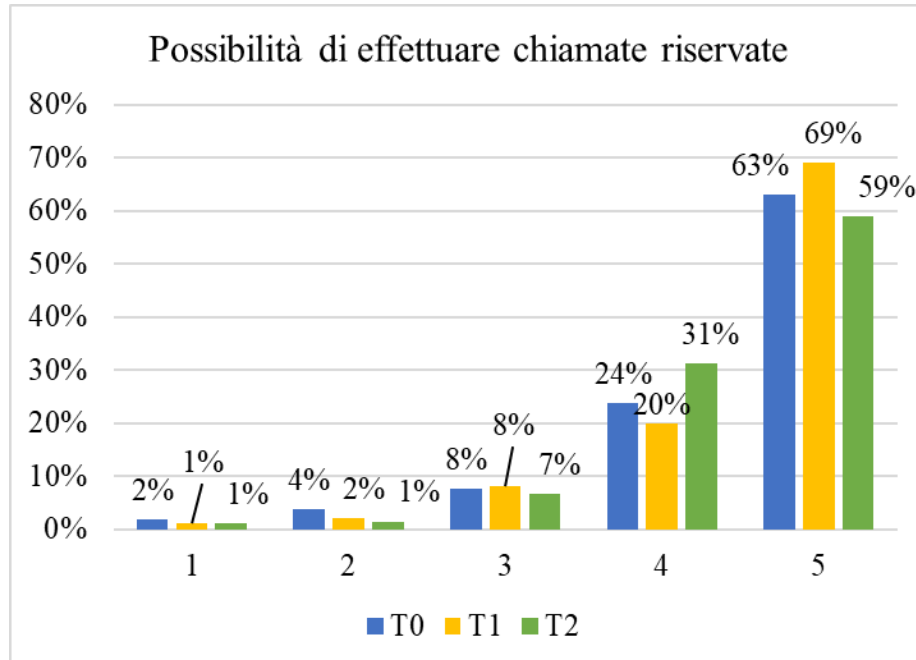


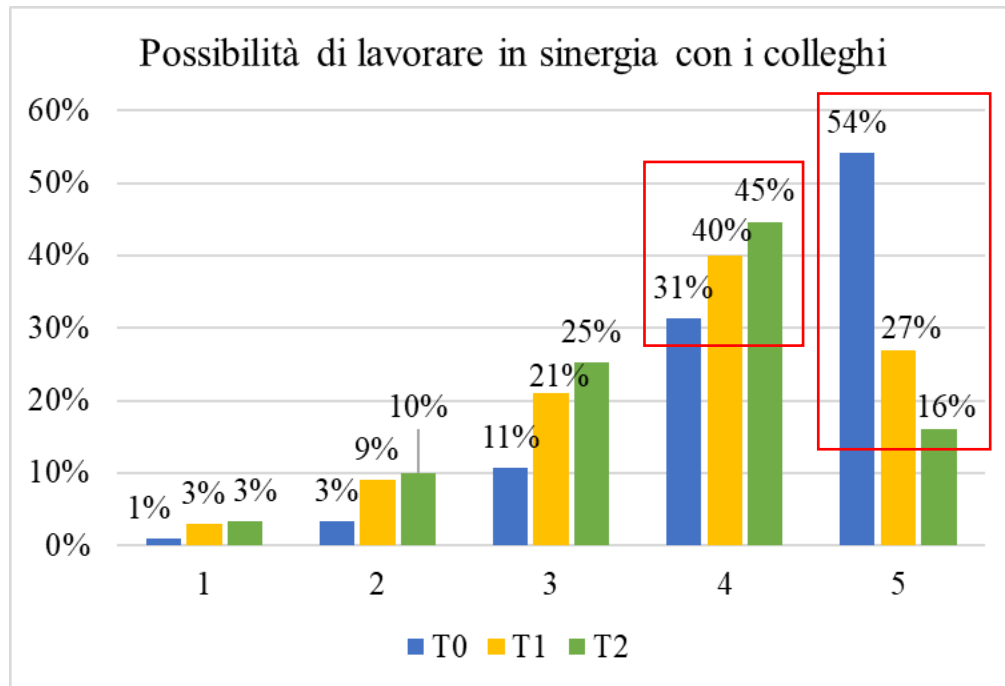
Figura 45. Organizzazione del lavoro: possibilità di effettuare chiamate riservate



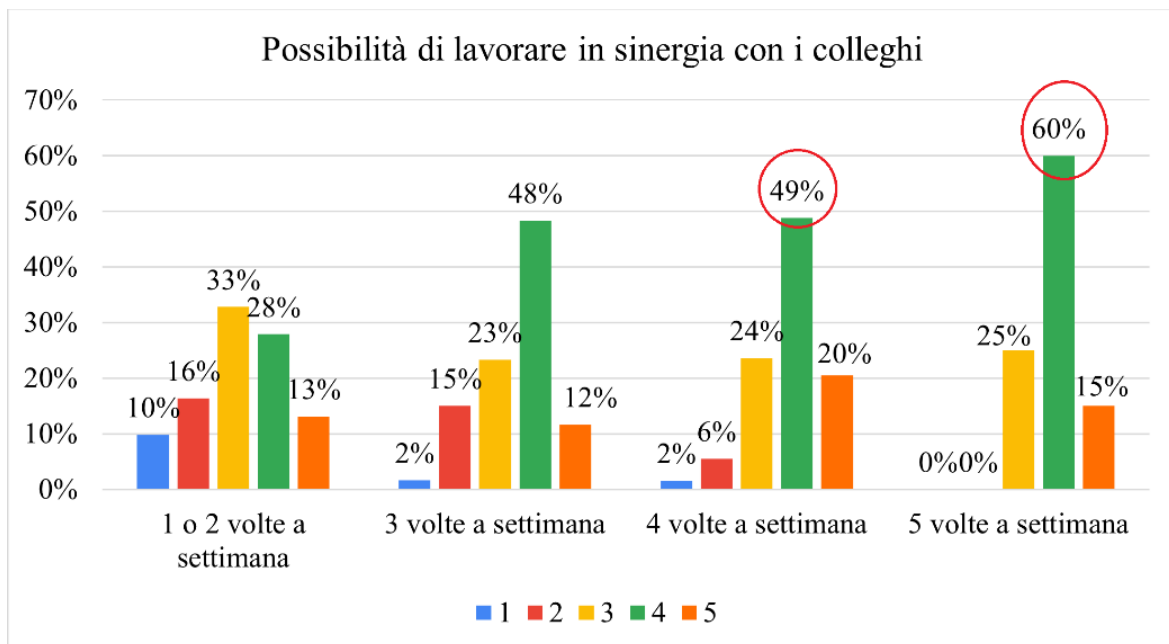
Come si evince dalla figura 44 e 45 non ci sono state delle grandi variazioni. In tutti e tre i tempi la maggioranza dei lavoratori da un punteggio ottimo alla possibilità di concentrazione e di effettuare chiamate riservate. Per la possibilità di effettuare chiamate riservate c'è un decremento del 10% sul punteggio 5, ma è equilibrato dall'aumento del 11%

del punteggio 4. La possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi, come si nota dalla figura 46, i punteggi 1 (insufficiente) e 2 hanno subito un incremento nel corso dei tre anni, mentre il punteggio 5 (ottimo) è diminuito ogni anno fino ad arrivare al 16%. Comunque resta un parametro non critico, visto che la maggioranza ha risposto 4 al tempo 2.

Figura 46. Organizzazione del lavoro: possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi



Andando ad analizzare i dati in base ai giorni alla settimana svolti mediamente in smart working (Figura 47) e alle risposte ottenute nel questionario somministrato nel 2022, è emerso che la maggioranza di chi lavora 4 o 5 volte alla settimana in smart working ha dato un punteggio pari a “4” al fattore “Possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi”. Mentre i punteggi più bassi sono stati dati da chi lavora 1 o 2 volte a settimana in smart working. Di conseguenza il decremento segnalato precedentemente non è influenzato dalla quantità di giorni svolta in smart working. Inoltre, non è un caso che si siano rilevate punteggi più bassi per i parametri da chi sceglie di svolgere lo smart working 1 o 2 volte alla settimana.

Figura 47. Organizzazione del lavoro: possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi

Gli ultimi due parametri sono la rumorosità e il comfort ergonomico, rappresentati rispettivamente nella figura 48 e 49. Anche la rumorosità come gli altri parametri non ha subito grandi variazioni ed infatti il 52% dei rispondenti le dà 5. Mentre il comfort ergonomico ha subito delle modifiche, al T0 il 29% dei lavoratori gli dava 3, questo valore è sceso nei tre tempi e al T2 di rileva che solo il 19% dà 3 a questo parametro. Inoltre, dalla figura 47 si può notare come il punteggio 4 e poi 5 abbiamo aumentato le loro percentuali, partendo da un 28% per poi arrivare a un 36%.

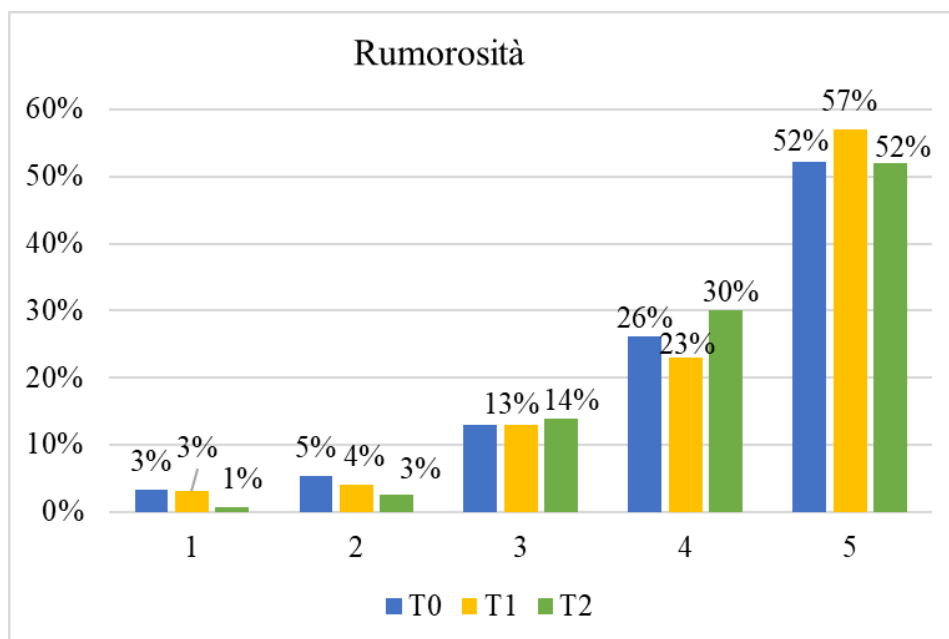
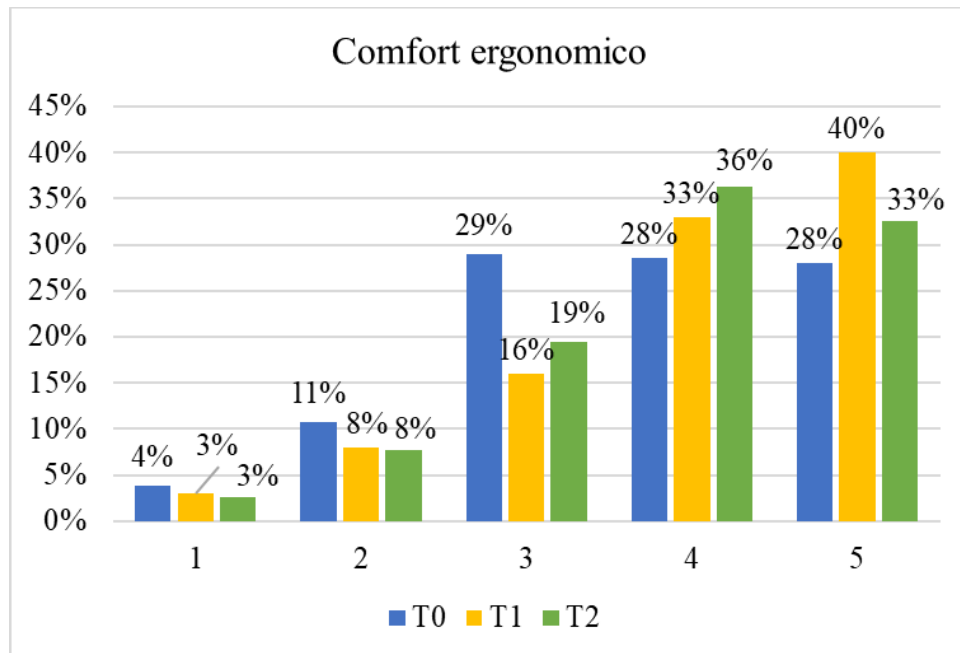
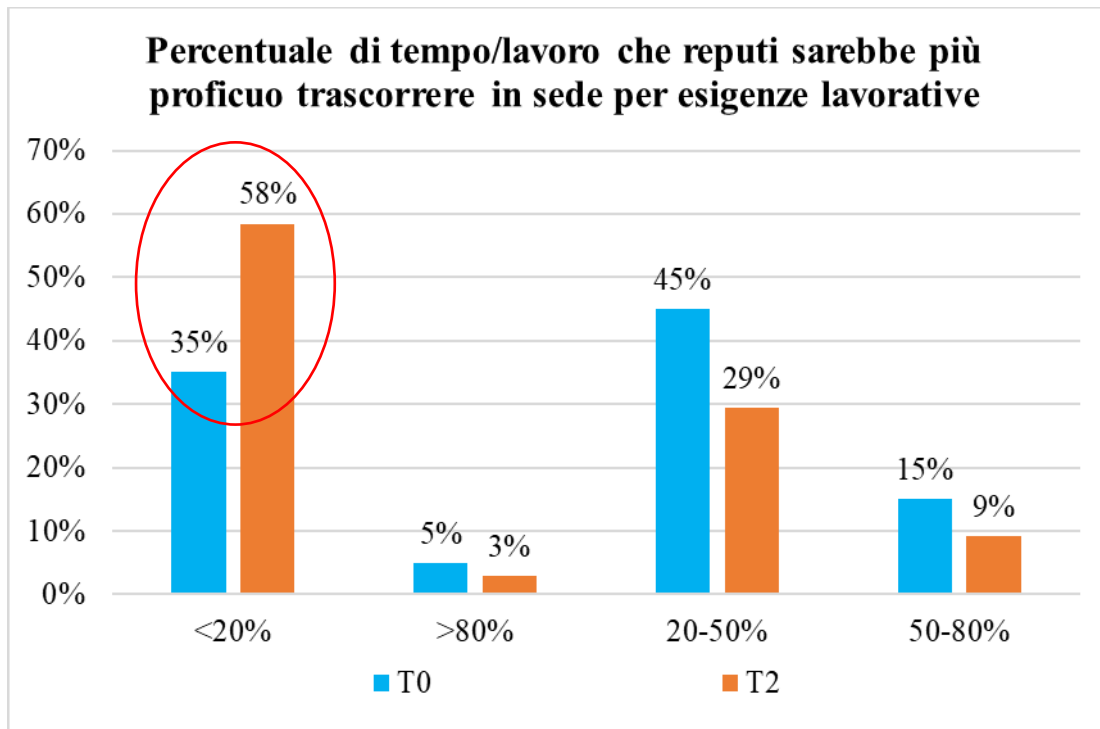
Figura 48. Organizzazione del lavoro: rumorosità e comfort ergonomico

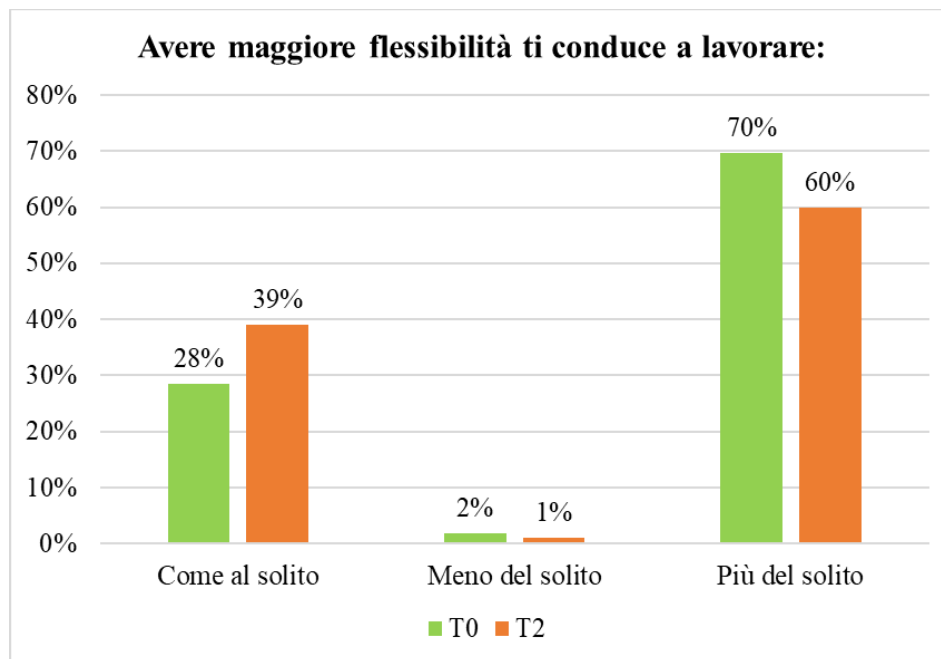
Figura 49. Organizzazione del lavoro: comfort ergonomico

Riassumendo i risultati ottenuti dall'analisi dei parametri elencati, risultano eccellenti le valutazioni sulla possibilità di concentrazione, sulla possibilità di effettuare chiamate riservate e sulla rumorosità. L'aspetto che, invece, sta risentendo della lontananza dall'ufficio abituale è la possibilità di lavorare in sinergia con i propri colleghi. Mentre un aspetto interessante del confronto è che il comfort ergonomico della propria postazione di lavoro agile è migliorato, ottenendo al tempo 0 solo il 28% per il punteggio massimo 5 e nei tempi 1 e 2 è arrivato prima al 40% e poi al 33%.

Un'altra domanda posta ai lavoratori è quella sulla percentuale di tempo/lavoro che reputa essere più proficua trascorrere in sede per esigenze lavorative (Figura 50). Al tempo 0 la maggioranza dichiarava di voler svolgere il 20-50% del tempo in sede, mentre al tempo 2 la maggioranza ha dato come risposta meno del 20%. Questo è un aspetto interessante perché significa che la maggioranza dei lavoratori ritiene che sia più proficuo svolgere la maggior parte del proprio lavoro in smart working e magari garantire solo qualche giorno al mese la presenza in ufficio.

Figura 50. Organizzazione del lavoro: tempo

Un'altra categoria analizzata è quella legata agli effetti sul lavoro e la conciliazione tra lavoro e vita privata. All'interno di questa sezione è presente la domanda "Avere maggiore flessibilità ti conduce a lavorare:" (Figura 51), sia al tempo 0 che al tempo 2 la maggioranza ha risposto "più del solito" (T0= 70% e T2= 60%). Questo aspetto confrontandolo con quanto riportato per il quesito "il carico di lavoro è aumentato", in cui la maggioranza, il 48,3%, ha risposto "Né d'accordo né in disaccordo" e solo il 27,7% si è definito "In accordo" e il 2,6% "Fortemente in accordo". Ciò significa che il lavorare più del solito non è correlato all'aumento del carico di lavoro. Indagini statistiche evidenziano, ad esempio, come lo smart worker, a causa della frammentazione della prestazione lavorativa nell'arco dell'intera giornata, abbia una diversa percezione dello svolgimento del lavoro rispetto al lavoratore in azienda e che, per effetto delle interruzioni dell'attività lavorativa, tenda a lavorare per un numero di ore nettamente superiore rispetto a quello richiesto dal contratto, con rischio di possibili gravi ripercussioni sulla propria salute derivanti dall'invasione del tempo di lavoro nello spazio di vita privata e viceversa.

Figura 51. Effetti sul Lavoro e Conciliazione tra Lavoro e Vita Privata

Per concludere ai partecipanti al questionario è stato successivamente chiesto di indicare con un valore da 1 (molto negativamente) a 5 (molto positivamente) l'effetto del lavoro agile sui seguenti parametri: organizzazione del lavoro e assegnazione dei task (Figura 52), efficienza nel raggiungere gli obiettivi a me assegnati in tempi adeguati (Figura 53), dinamiche ed efficienza di team working (Figura 54) e capacità di prendere iniziative e proporre soluzioni (Figura 55).

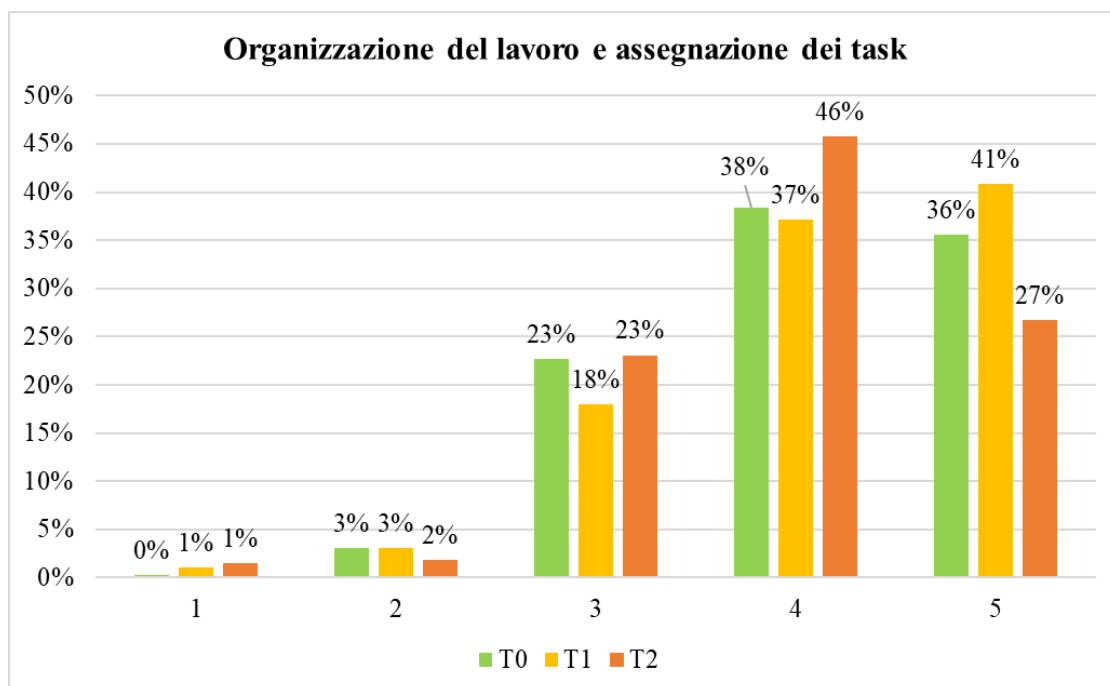
Figura 52. Effetti sul Lavoro e Conciliazione tra Lavoro e Vita Privata - Analisi parametri (1)

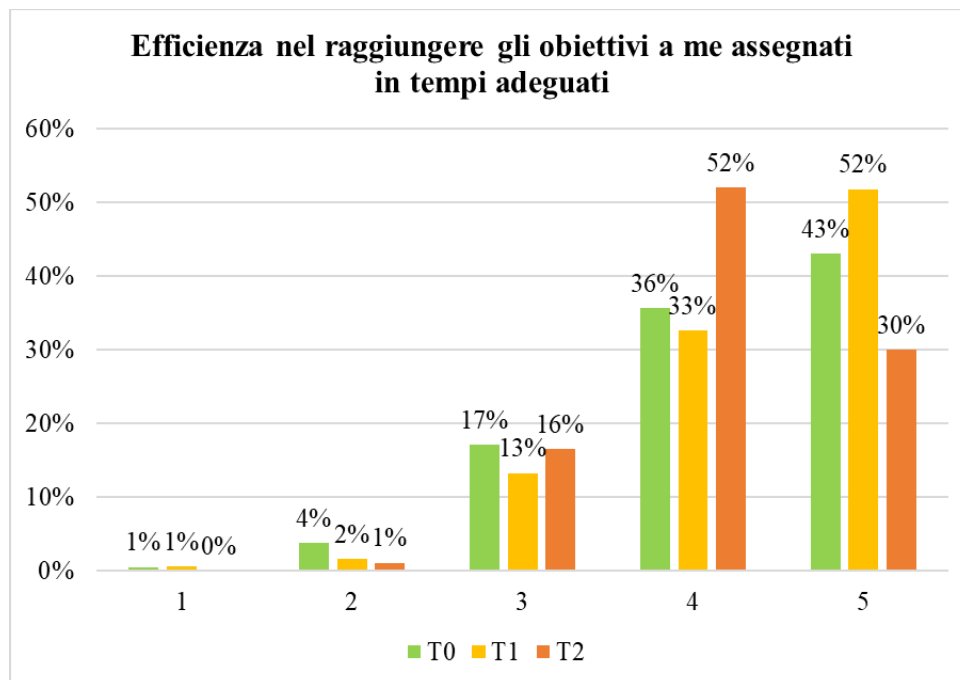
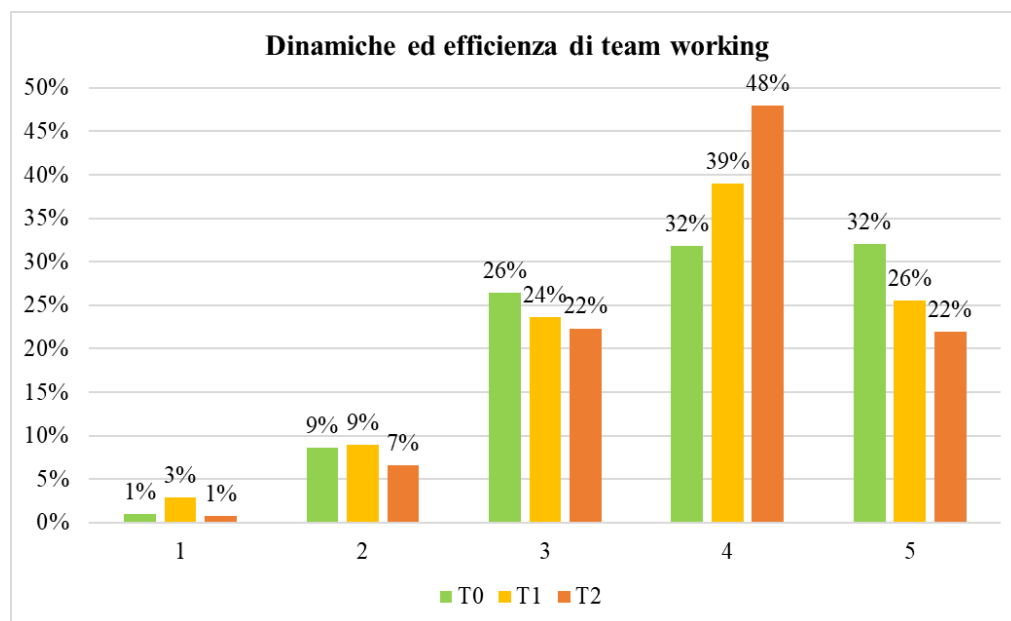
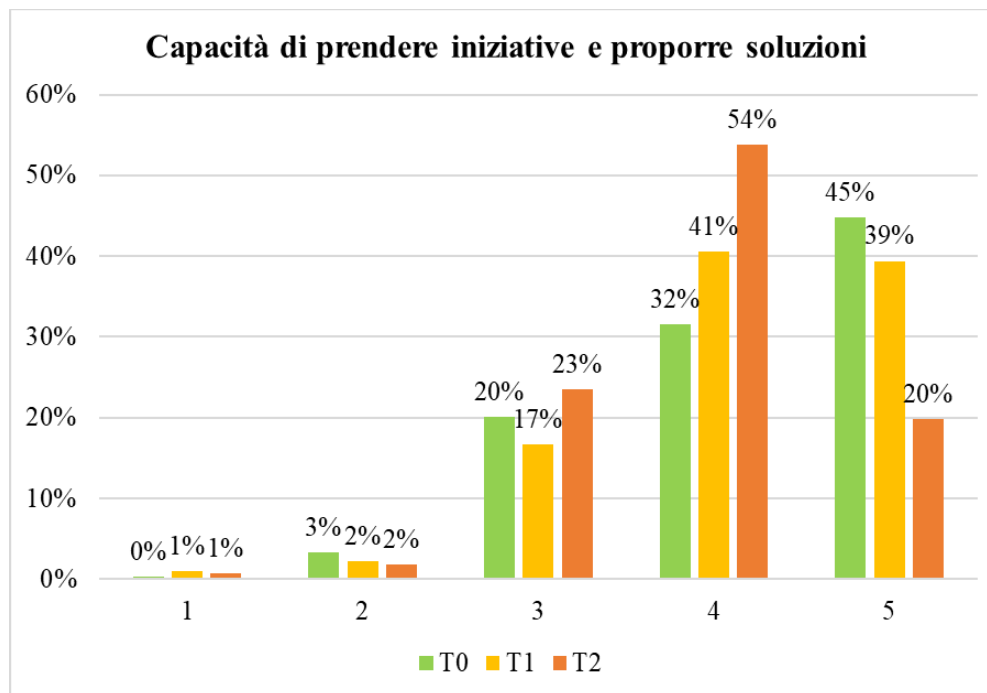
Figura 53. Effetti sul Lavoro e Conciliazione tra Lavoro e Vita Privata - Analisi parametri (2)**Figura 54. Effetti sul Lavoro e Conciliazione tra Lavoro e Vita Privata - Analisi parametri (3)**

Figura 55. Effetti sul Lavoro e Conciliazione tra Lavoro e Vita Privata - Analisi parametri (4)

Si riscontrano effetti positivi del lavoro da remoto nella capacità dei dipendenti di prendere iniziative e proporre soluzioni e nell'efficienza di raggiungimento dei propri obiettivi in tempi adeguati. In tutti questi aspetti si può notare una diminuzione al tempo 2, ovvero due anni dopo l'emergenza COVID-19, della percentuale del punteggio 5 (molto positivamente), bilanciato dall'aumento del punteggio 4 e una diminuzione dei punteggi 2 e 1 (molto negativamente).

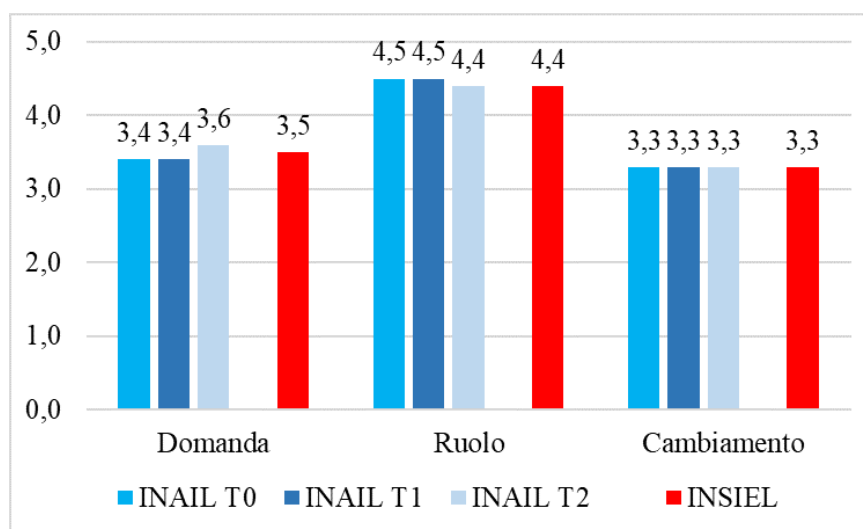
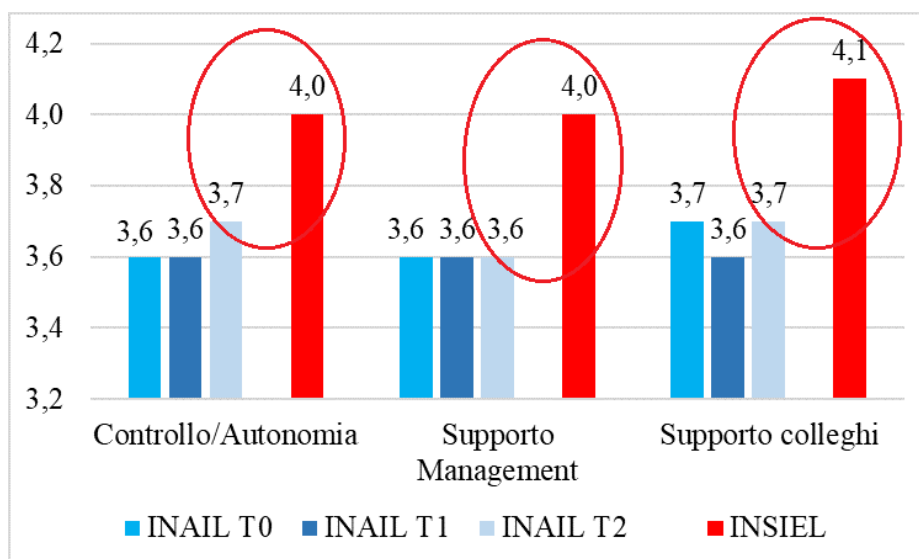
12.2 Confronto con i dati Inail

Dal confronto tra i risultati ottenuti dallo studio Inail nella Pubblica Amministrazione e quelli ricavati dal questionario somministrato in Insiel nel 2022, sono emersi risultati differenti in due categorie: i fattori di rischio psicosociale e il coinvolgimento lavorativo.

Per quanto riguarda i fattori di rischio psicosociale, ovvero la percezione dei fattori di rischio organizzativi ottenuta con il metodo per la valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato (Figure 56 e 57), l'Insiel ha ottenuto rispetto all'INAIL valori leggermente più alti nelle dimensioni controllo/autonomia (4), supporto del management o della dirigenza (4) e supporto tra colleghi (4,1). In entrambi gli studi è stata rilevata una criticità nella dimensione Cambiamento, con un punteggio di 3,3. Nella tabella 11 è riportata la statistica descrittiva delle variabili con la media e la deviazione standard (Dev.Std.).

Tabella 11. Statistica descrittiva delle variabili

	INAIL T0 (N=187)		INAIL T1 (N=187)		INSIEL (N=273)	
	Media	Dev.Std.	Media	Dev.Std.	Media	Dev.Std.
Domanda	3,4	0,8	3,4	0,8	3,5	0,5
Ruolo	4,5	0,5	4,5	0,5	4,4	0,5
Cambiamento	3,3	0,7	3,3	0,8	3,3	0,8
Controllo	3,6	0,8	3,6	0,8	4,0	0,5
Supporto dirigenza	3,6	0,9	3,6	0,9	4,0	0,6
Supporto colleghi	3,7	0,8	3,6	0,8	4,1	0,6

Figura 56. Confronto dati Insiel - Inail sui fattori di rischio psicosociale (1)**Figura 57.** Confronto dati Insiel - Inail sui fattori di rischio psicosociale (2)

Nello studio Inail, nella categoria “coinvolgimento lavorativo” (Figura 58), sono stati ottenuti valori alti di coinvolgimento nei tempi T0 (modalità di lavoro ordinaria) con un punteggio di 5,5 e in T1 (modalità di lavoro agile 1 giorno alla settimana) pari a 5,6. All’Insiel si è rilevato un valore di 4,4 uguale a quello dell’INAIL nel tempo T2, ovvero durante la modalità di lavoro agile per le emergenze (luglio 2020). È comunque da

considerare il fatto che 4,4 resta lo stesso un buon punteggio di coinvolgimento lavorativo considerando che il valore medio è 3. Inoltre, nella categoria soddisfazione verso il lavoro (Figura 59), in entrambi gli studi si è ottenuto un ottimo punteggio pari a 5,1.

Figura 58. Confronto dati Insiel - Inail sul coinvolgimento lavorativo

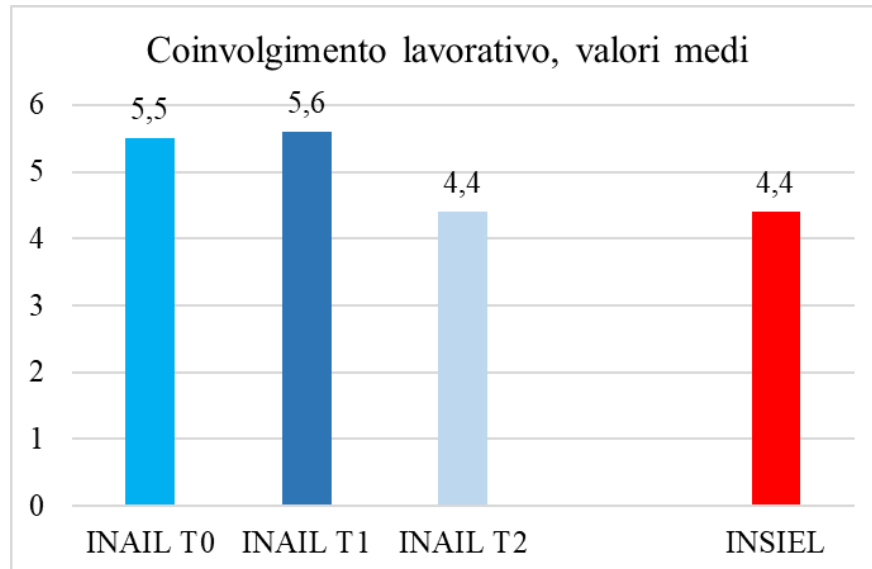
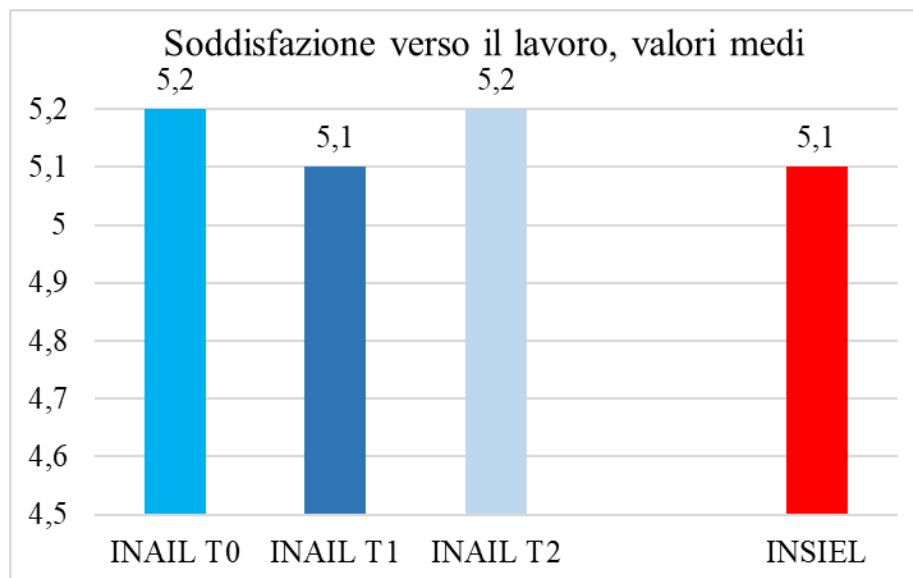
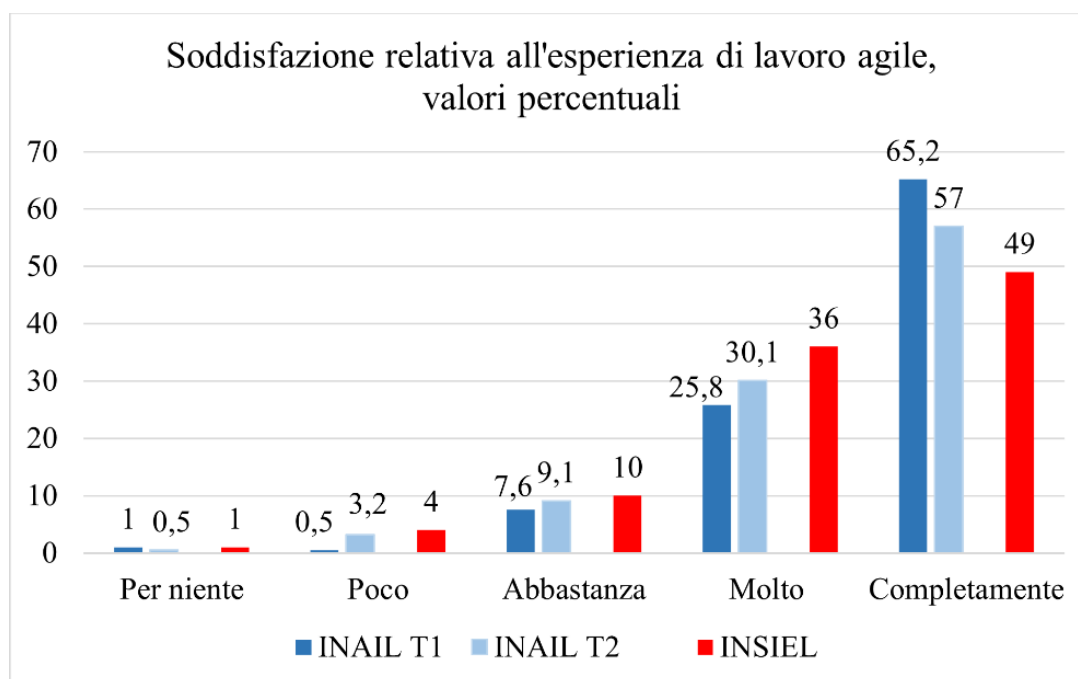
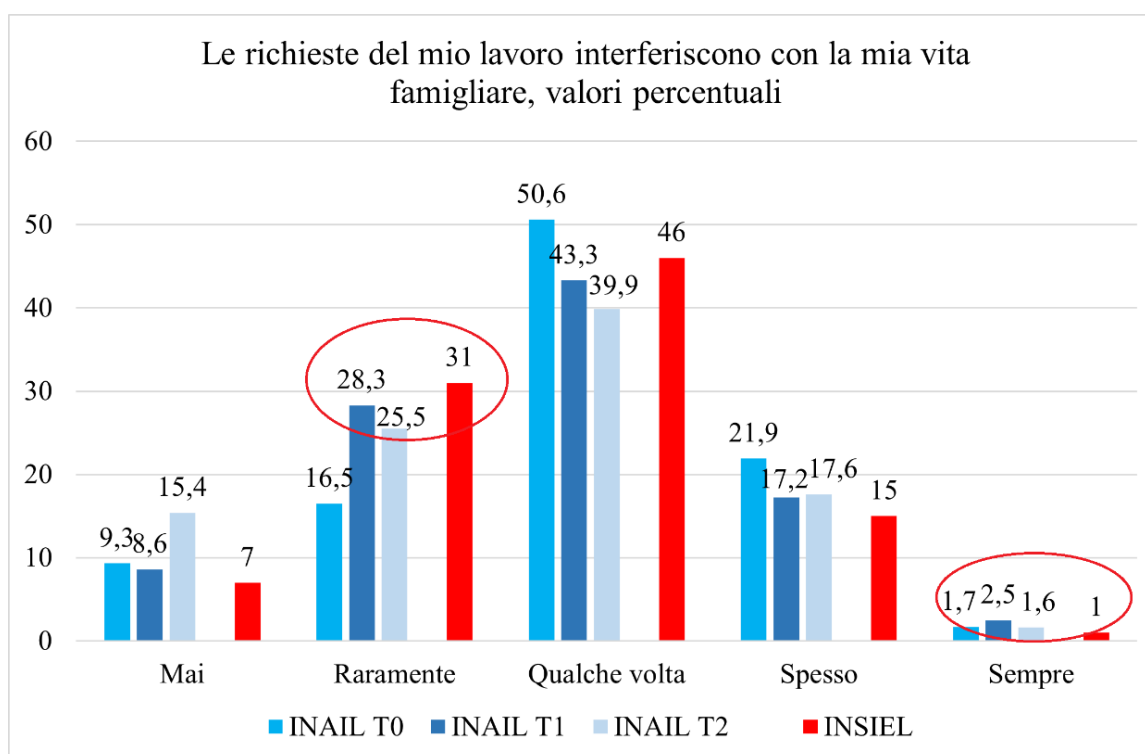


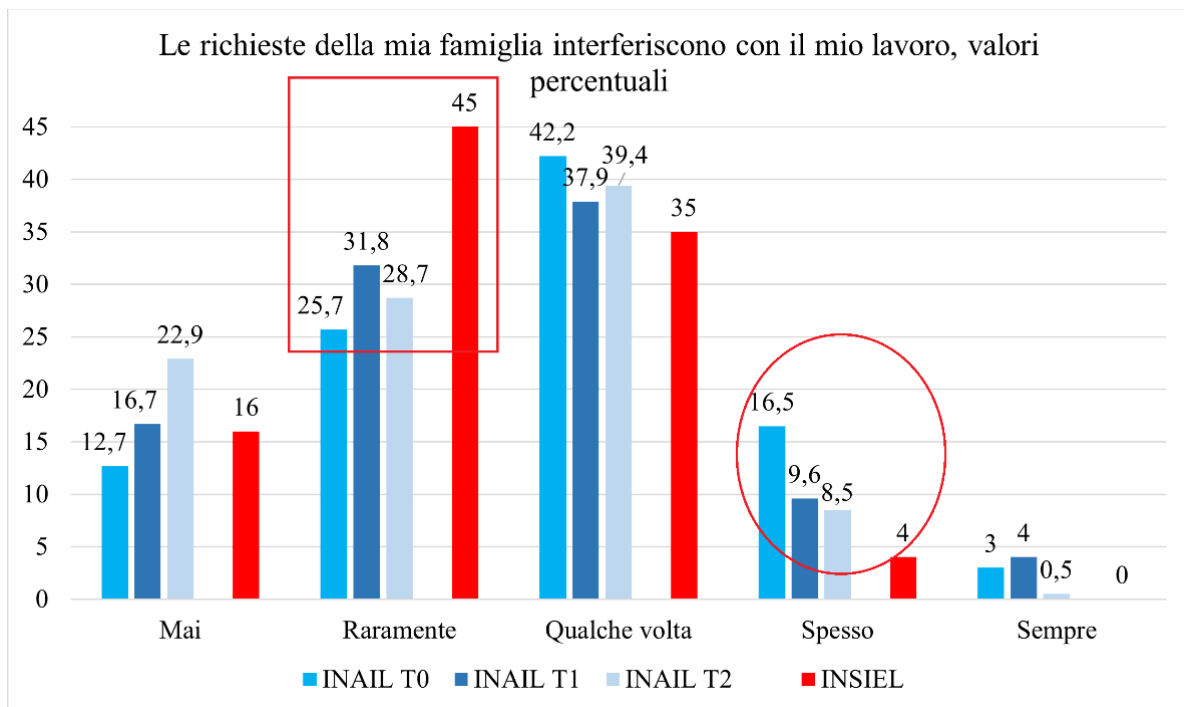
Figura 59. Confronto dati Insiel - Inail su soddisfazione verso il lavoro



In entrambi gli studi i lavoratori dichiarano di essere completamente soddisfatti dell'esperienza di lavoro agile (Figura 60) e affermano di volerla utilizzare anche dopo la fine dell'emergenza. L'organizzazione dell'orario di lavoro e il bilanciamento tra vita privata e lavorativa sono risultati gli aspetti maggiormente migliorati grazie alla modalità di lavoro agile in entrambi gli studi. Rispetto alla categoria bilanciamento vita privata e lavorativa, la domanda "le richieste del mio lavoro interferiscono con la mia vita familiare" ha evidenziato risultati migliori da parte dei lavoratori dell'Insiel rispetto all'Inail (Figura 61).

Figura 60. Soddisfazione relativa all'esperienza di lavoro agile**Figura 61.** Bilanciamento vita privata e lavorativa (1)

Alla domanda “le richieste della mia famiglia interferiscono con il mio lavoro” (Figura 62), la maggioranza dei lavoratori (45%) dell’Insiel ha risposto “raramente” e solo il 4% ha risposto “spesso”: una percentuale molto più bassa rispetto a quella dell’Inail.

Figura 62. Bilanciamento vita privata e lavorativa (2)

Per quanto riguarda la categoria impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e sulla vita privata, in entrambi gli studi è emerso che la maggioranza dei lavoratori ha dichiarato che il lavoro agile ha sia migliorato la propria vita lavorativa che semplificato quella privata. Per questi risultati si fa riferimento alla figura 63 e alla figura 64.

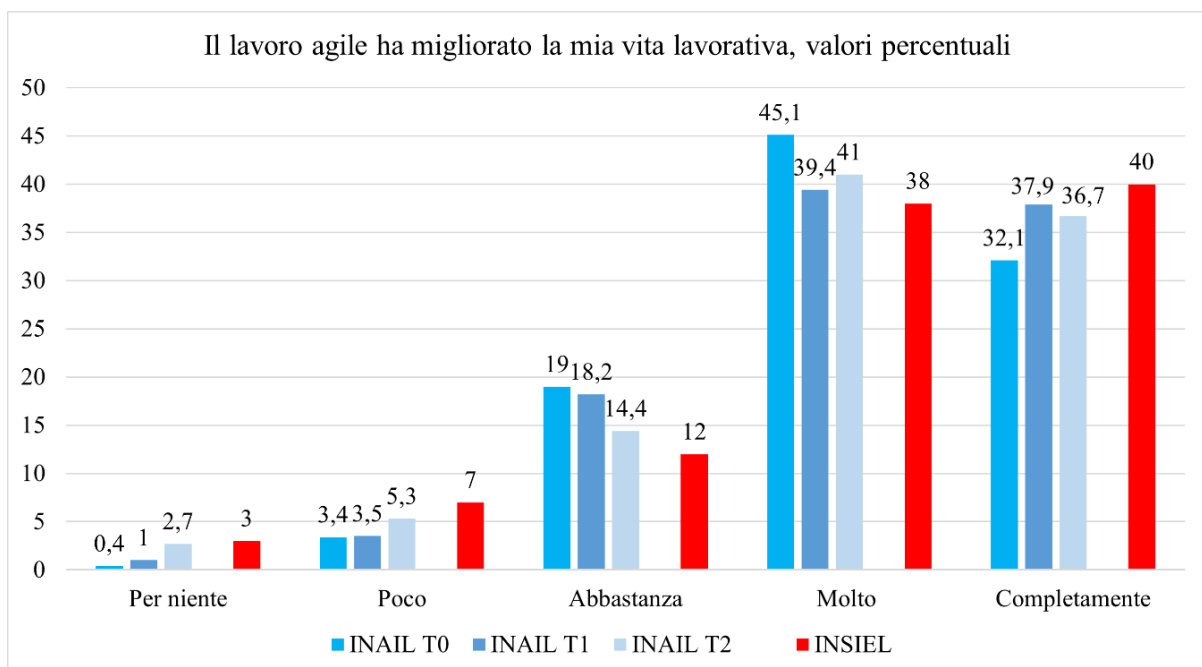
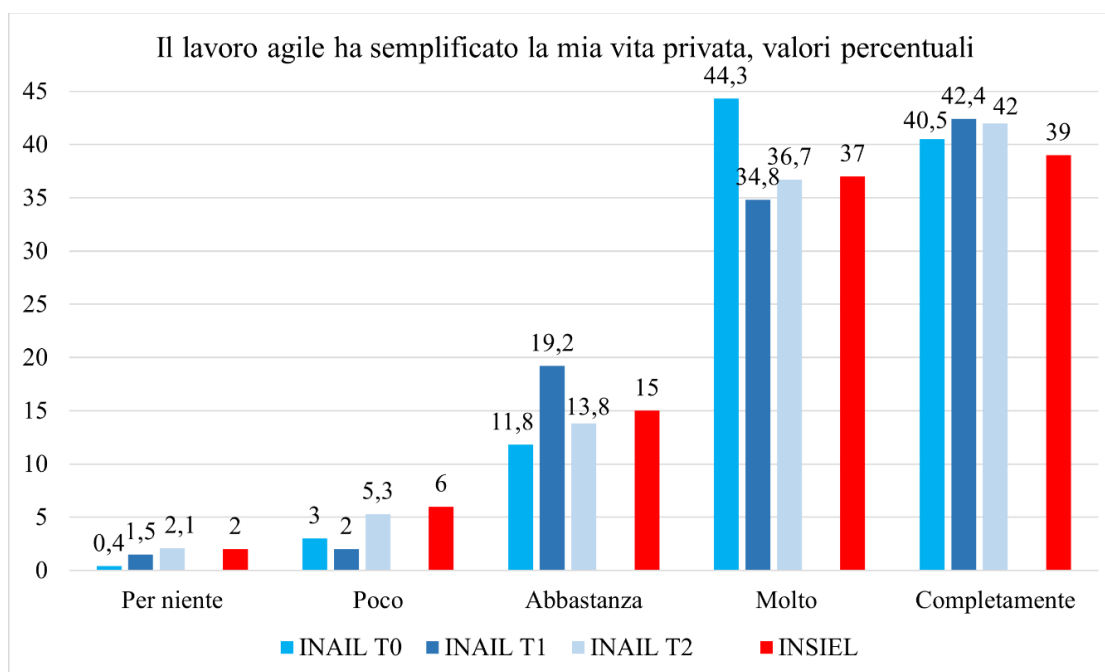
Figura 63. Impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa

Figura 64. *Impatto del lavoro agile sulla vita privata*

Per concludere l'analisi del confronto fra i due studi, nelle tabelle 12 e 13 si analizza la correlazione tra i vari parametri. In particolare, nel presente studio così come nello studio condotto dall'Inail, si osserva che il coinvolgimento lavorativo nell'ambito dello smart working risulta correlato con una migliore gestione del cambiamento all'interno dell'organizzazione e con una migliore percezione del proprio ruolo.

Inoltre si osserva che analogamente a quanto evidenziato dall'indagine Inail il coinvolgimento lavorativo risulta correlato ad un buon livello di supporto da parte dei colleghi e della dirigenza, che devono essere garantiti anche nell'ambito di una condizione di lavoro agile.

Tabella 12. *Test di correlazione Spearman's rho di "coinvolgimento lavorativo", "Le richieste del mio lavoro interferiscono con la mia vita familiare", "benessere" e "Soddisfazione verso il lavoro"*

	RISULTATI INSIEL							
	Coinvolgimento		Le richieste del mio lavoro interferiscono con la mia vita familiare		Benessere		Soddisfazione verso il lavoro	
	Coef.	P-value	Coef.	P-value	Coef.	P-value	Coef.	P-value
Domanda	0.033	0.584	-0.542	< .001	0.231	< .001	0.314	< .001
Ruolo	0.398	< .001	-0.122	0.044	0.254	< .001	0.452	< .001
Cambiamento	0.395	< .001	-0.122	0.044	0.250	< .001	0.607	< .001
Controllo	0.336	< .001	-0.174	0.004	0.125	< .001	0.387	< .001
Supporto dirigenza	0.495	< .001	-0.060	0.324	0.358	< .001	0.588	< .001
Supporto colleghi	0.433	< .001	-0.148	0.015	0.327	< .001	0.538	< .001

Tabella 13. Test di correlazione Spearman's rho di "Lo smart working ha migliorato la vita lavorativa ", " Lo smart working ha semplificato la vita privata ", " Le richieste della mia famiglia interferiscono con il mio lavoro " e " Stato di salute generale "

RISULTATI INSIEL								
	Lo smart working ha migliorato la vita lavorativa		Lo smart working ha semplificato la vita privata		Le richieste della mia famiglia interferiscono con il mio lavoro		Salute generale	
	Coef.	P	Coef.	P	Coef.	P	Coef.	P
Domanda	0,203	<.001	0.186	0.002	-0.263	<.001	-0.06	0.341
Ruolo	0.195	0.001	0.167	0.006	-0.151	0.012	-0.04	0.568
Cambiamento	0.055	0.365	0.013	0.837	-0.116	0.056	-0.00	0.999
Controllo	0.222	<.001	0.163	0.007	-0.133	0.028	-0.07	0.282
Supporto dirigenza	0.092	0.132	0,081	0.182	0.001	0.982	-0.08	0.196
Supporto colleghi	0.147	0.015	0.091	0.134	-0.054	0.377	-0.16	0.011

13. Conclusioni

Lavorare in modo più flessibile rappresenta un'opportunità e una necessità che andrebbe sempre più interiorizzata e supportata dalle organizzazioni, per favorire il benessere e la soddisfazione dei lavoratori in termini di bilanciamento tra vita privata e lavorativa, il miglioramento della mobilità urbana con riduzione di traffico e inquinamento, l'aumento delle performance del lavoratore e di conseguenza della produttività aziendale. È necessario, tuttavia, valutare attentamente gli aspetti legati all'isolamento del lavoratore agile, che svolge la propria attività all'esterno e che potrebbe non sentirsi partecipe delle logiche aziendali, e quelli relativi allo stress risultante da una continua connessione.

Dai risultati ottenuti dal questionario somministrato in Insiel, azienda informatica in-house del FVG, dove lo smart working non rappresentava una novità, ma che con l'emergenza sanitaria si è diffuso e affermato in tutta l'azienda, si è riscontrato un buon grado di soddisfazione relativamente all'esperienza di smart working e di benessere complessivo dei lavoratori, soprattutto rispetto al bilanciamento fra vita privata e vita lavorativa, alle relazioni con i colleghi e all'organizzazione dell'orario di lavoro. Fra le proposte di miglioramento molti hanno segnalato la volontà di voler continuare a lavorare in questa modalità, definendola in modo definitivo all'interno dell'azienda.

I risultati ottenuti dal questionario hanno confermato quanto ottenuto dallo studio Inail, ovvero una soddisfazione generale dei lavoratori verso l'esperienza di lavoro agile e un impatto positivo dello smart working sulla vita privata e lavorativa. Nell'Insiel gli ambiti che hanno ottenuto un punteggio maggiore, rispetto a quanto riscontrato in Inail, sono le relazioni tra i colleghi, la definizione dei ruoli, sul controllo e il grado di autonomia del lavoratore.

Si è rilevato, inoltre, che lo smart working migliora la vita lavorativa e semplifica quella privata dei lavoratori, soprattutto per chi ha più di due figli con età inferiore ai 14 anni. In particolare, si denota un impatto positivo anche per chi convive con persone di cui prendersi cura. Tra gli aspetti positivi si segnala una grande adesione per quanto riguarda il grado di autonomia nello svolgere le proprie attività e il non dover fare il tragitto casa-lavoro. I risultati mettono anche in luce che è l'organizzazione dell'orario di lavoro ad essere migliorata nella percezione dei lavoratori, più che il carico di lavoro che non riceve le stesse alte percentuali di consenso.

Gli strumenti tecnologici si sono rilevati particolarmente utili per aumentare la produttività e contribuire ad ampliare le connessioni tra i colleghi, soprattutto attraverso l'utilizzo della piattaforma social, Microsoft Teams.

Per quanto riguarda il benessere psicosociale e mentale, si sono ottenuti degli ottimi risultati con la maggioranza dei rispondenti che definisce la propria salute buona e di avere un coinvolgimento lavorativo medio. Mentre per la valutazione del disagio psicofisico si è rilevato un punteggio alto, pari a 20, che indica una buona qualità di vita. Anche in riferimento alla soddisfazione verso il lavoro e verso l'esperienza di smart working si sono ottenuti dei buoni risultati con dei punteggi superiori a quello centrale e con la maggioranza che si dichiara "completamente" soddisfatta dello smart working. Si segnala perfino un grado di soddisfazione maggiore, rispetto al totale dei rispondenti, per chi ha due figli con età inferiore ai 14 anni.

Rispetto alla valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato, i risultati mostrano punteggi medi superiori per tutte le dimensioni indagate, con valori alti per Ruolo e Relazioni. Si denota, inoltre, una grande soddisfazione dei lavoratori rispetto alla sicurezza sul luogo di lavoro, del posto, delle relazioni con i colleghi e della discrezionalità.

È chiaro dunque che, lo smart working ha un impatto positivo sulla vita dei lavoratori e all'interno dell'Insiel si è riusciti ad ottenere un buon equilibrio, evitando anche le situazioni di isolamento, garantendo per chi vuole delle giornate in presenza. Affinché lo smart working continui ad agire in maniera positiva sulle dinamiche aziendali è necessario innanzitutto saper leggere in maniera consapevole le dinamiche che interferiscono, in maniera esplicita o implicita, sul buon funzionamento organizzativo. Promuovere il benessere lavorativo significa individuare e intervenire su qualsiasi fattore che possa compromettere la salute organizzativa. Per esempio, una delle criticità molto dibattuta dello smart working è la gestione del diritto alla disconnessione, ovvero il rispetto delle fasce orarie di lavoro e il definire i tempi in cui il lavoratore non è più raggiungibile.

Lo smart working, dunque, non può in nessun caso essere la conseguenza di un'imposizione, ma deve essere una libera scelta dal singolo lavoratore in base alle sue attitudini, alle sue congenialità e ai suoi tempi.

Lo smart working può essere visto come una risorsa pressoché illimitata, se introdotta e accompagnata da percorsi formativi, informativi e consulenziali, che aiutino management e lavoratori ad introdurre, adattarsi e sfruttare appieno le potenzialità offerte da tale strumento organizzativo.

14. Bibliografia

Brod C (1984). "Technostress: the human cost of the computer revolution". Addison-Wesley. Boston.

Chiaro G, Prati G, Zocca M (2015). "Smart working: dal lavoro flessibile al lavoro agile". Sociologia del lavoro. Franco Angeli. Milano.

De Angelis L, Simoncelli G, Bevilacqua F (2020). "Lavoro agile in situazioni emergenziali - Applicazione di un modello "ibrido" tra lavoro agile e telelavoro". INAIL. ISBN 978-88-7484-625-2.

Di Tecco C, Ronchetti M, Russo S, Ghelli M, Rondinone BM, Persechino B, Iavicoli S. Implementing Smart Working in Public Administration: a follow up study. Med Lav. 2021 Apr 20;112(2):141-152. doi: 10.23749/mdl.v112i2.10595. PMID: 33881008; PMCID: PMC8095324.

Di Tecco C, Ghelli M, Rondinone BM, Iavicoli S, Persechino B, Ronchetti M (2017). "La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato – Manuale ad uso delle aziende in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.". INAIL - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale. Milano. ISBN 978-88-7484-570-5.

Gentilini D, Filosa G (2020). "La tutela della salute e sicurezza del lavoro nello smart working - Inquadramento giuridico e sfide formative". Adapt University Press. Working Paper n.20.

Giardetti M (2017). "Jobs act del lavoro autonomo e smart working". Giuffrè. Milano.

International Social Survey Programme (ISSP). Work Orientations IV. Variable Report. Documentation release 2017/08/30. GESIS Data Archive for the Social Sciences. 2015

Lai M. "Salute e sicurezza e lavoro agile". Rivista degli infortuni e delle malattie professionali -Inail. Fascicolo N. 3/2016, pag. 465 – 474.

Manara G (08 giugno 2019). "Smart working: benessere = successo aziendale. Con dei lati oscuri". IPSOA Quotidiano (online).

Mannarelli L (2018). "La tutela INAIL del lavoratore agile". Annali del Dipartimento Jonico in Sistemi Giuridici ed Economici del Mediterraneo: Società, Ambiente, Culture. EDIZIONI EDJSGE. Taranto.

Moretti A, Menna F, Aulicino M, Paoletta M, Liguori S, Iolascon G. Characterization of Home Working Population during COVID-19 Emergency: A Cross-Sectional Analysis. Int J Environ Res Public Health. 2020 Aug 28;17(17):6284. doi: 10.3390/ijerph17176284. PMID: 32872321; PMCID: PMC7503869.

Pietrafesa E, Stabile S, Bentivenga R (2017). "ICT: Nuove modalità di lavoro". Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale.



Ricciardi P, Ricciardi P (2020). “Telelavoro e Smart Work - Confronto tra gli aspetti di salute e sicurezza per i lavoratori a distanza”. A.G.S.G.. Roma.

Rondinone BM, Persechino B, Castaldi T, et al. Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of health safety and executive indicator tool. *G Ital Med Lav Ergon*. 2012; 34(4): p. 392-9.

Schaufeli WB, Shimazu A, Hakanen J, Salanova M, & De Witte H. An ultrashort measure for work engagement: The UWES-3. Validation across five countries. *Eur J Psychol Assess*. 2017 Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>

Tarafdar M, Tu Q, & Ragu-Nathan TS. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *J Manag Inf Syst*. 2010; 27(3), 303-334.

Topp CW, Østergaard SD, Søndergaard S, & Bech P. The WHO-5 Well-Being Index: A Systematic Review of the Literature. *Psychother Psychosom*. 2015; 84, 167-176.

Weil M, Rosen L (1997). “Psychologist and Technology: A look at the future”. *Professional Psychology: Research and Practice*, pag. 635-638.

Zucaro R (2019). “Il diritto alla disconnessione tra interesse collettivo e individuale. Possibili profili di tutela”. *Università Ca’ Foscari Venezia*. ISSN: 2421-2695. Vol.5, no. 2.

15. Sitografia

Corsi S (4/05/2018). “Smart working e diritto alla disconnessione”. <https://www.cyberlaws.it/2018/smart-working-e-diritto-alla-disconnessione/> Visitato il 04.06.2022

Crespi F (2020). “Smart working: vantaggi e svantaggi per l’azienda e per i lavoratori”. https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-vantaggi Visitato il 17.08.2022

Gangai A (4/02/2021). Osservatorio del Politecnico di Milano . “Telelavoro e Smart Working a confronto: come funzionano e quali sono le differenze” https://blog.osservatori.net/it_it/telelavoro-smart-working-definizione-differenze?hsLang=it-it Visitato il 04.06.2022

HSE (Health and Safety Executive). “Managing home workers' health and safety” <https://www.hse.gov.uk/home-working/employer/risk-assessment.htm> Visitato il 26/08/2022

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. <https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/smart-working/Pagine/default.aspx> Visitato il 17.08.2022

Osservatorio del Politecnico di Milano - Dipartimento di Ingegneria Gestionale (2021). “Smart working cos’è e come funziona in Italia”. https://blog.osservatori.net/it_it/smart-working-cos-e-come-funziona-in-italia Visitato il 04.06.2022

Stentella M (3/12/2021). “Smart working: cos’è, come funziona, la normativa e i vantaggi per le PA”. <https://www.forumpa.it/riforma-pa/smart-working/smart-working-cose-come-funziona-la-normativa-e-i-vantaggi-per-le-pa/> Visitato il 04.06.2022

SUVA. “Ergonomia al videoterminale: allestire il posto di lavoro” <https://www.suva.ch/it-CH/materiale/Sched-tematiche-factsheet/allestire-il-posto-di-lavoro#:~:text=Regolare%20l'altezza%20della%20sedia,inclinazione%20tra%20coscia%20e%20tronco> Visitato il 17.08.2022.

Treccani.it – Enciclopedia on line, Istituto della Enciclopedia Italiana. “FOMO” https://www.treccani.it/vocabolario/fomo_%28Neologismi%29/ Visitato il 17.08.2022

16. Allegati

Allegato I: Informativa sulla salute e sicurezza nel lavoro agile ai sensi dell'art.22, comma 1, L. n. 81/2017

INFORMATIVA SULLA SALUTE E SICUREZZA NEL LAVORO AGILE AI SENSI DELL'ART. 22, COMMA 1, L. 81/2017

Al lavoratore

Al Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

Oggetto: Informativa sulla sicurezza dei lavoratori (art. 22, comma 1, della legge 22 maggio 2017 n. 81)

AVVERTENZE GENERALI

Si informano i lavoratori () degli obblighi e dei diritti previsti dalla legge del 22 maggio 2017 n. 81 e dal decreto legislativo del 9 aprile 2008 n. 81.

Sicurezza sul lavoro (art. 22 L. 81/2017)

1. Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore, che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile, e a tal fine consegna al lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, con cadenza almeno annuale, un'informativa scritta, nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro.

2. Il lavoratore è tenuto a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.

Obblighi dei lavoratori (art. 20 D. Lgs. 81/2008)

1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

2. I lavoratori devono in particolare:

- contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;

1

- Non adottare condotte che possano generare rischi per la propria salute e sicurezza o per quella di terzi.
- Individuare, secondo le esigenze connesse alla prestazione stessa o dalla necessità del lavoratore di conciliare le esigenze di vita con quelle lavorative e adottando principi di ragionevolezza, i luoghi di lavoro per l'esecuzione della prestazione lavorativa in *smart working* rispettando le indicazioni previste dalla presente informativa.
- In ogni caso, evitare luoghi, ambienti, situazioni e circostanze da cui possa derivare un pericolo per la propria salute e sicurezza o per quella dei terzi.

Di seguito, le indicazioni che il lavoratore è tenuto ad osservare per prevenire i rischi per la salute e sicurezza legati allo svolgimento della prestazione in modalità di lavoro agile.

*** **

CAPITOLO 1

INDICAZIONI RELATIVE ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' LAVORATIVA IN AMBIENTI OUTDOOR

Nello svolgere l'attività all'aperto si richiama il lavoratore ad adottare un comportamento coscienzioso e prudente, escludendo luoghi che lo esporrebbero a rischi aggiuntivi rispetto a quelli specifici della propria attività svolta in luoghi chiusi.

È opportuno non lavorare con dispositivi elettronici come *tablet* e *smartphone* o similari all'aperto, soprattutto se si nota una diminuzione di visibilità dei caratteri sullo schermo rispetto all'uso in locali al chiuso dovuta alla maggiore luminosità ambientale.

All'aperto inoltre aumenta il rischio di riflessi sullo schermo o di abbagliamento.

Pertanto le attività svolgibili all'aperto sono essenzialmente quelle di lettura di documenti cartacei o comunicazioni telefoniche o tramite servizi VOIP (ad es. Skype).

Fermo restando che va seguito il criterio di ragionevolezza nella scelta del luogo in cui svolgere la prestazione lavorativa, si raccomanda di:

- privilegiare luoghi ombreggiati per ridurre l'esposizione a radiazione solare ultravioletta (UV);
- evitare di esporsi a condizioni meteorologiche sfavorevoli quali caldo o freddo intenso;
- non frequentare aree con presenza di animali incustoditi o aree che non siano adeguatamente mantenute quali ad esempio aree verdi incolte, con degrado ambientale e/o con presenza di rifiuti;
- non svolgere l'attività in un luogo isolato in cui sia difficoltoso richiedere e ricevere soccorso;
- non svolgere l'attività in aree con presenza di sostanze combustibili e infiammabili (vedere capitolo 5);
- non svolgere l'attività in aree in cui non ci sia la possibilità di approvvigionarsi di acqua potabile;

3

e) segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;

f) non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;

g) non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;

h) partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;

i) sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal D. Lgs. 81/2008 o comunque disposti dal medico competente.

3. I lavoratori di aziende che svolgono attività in regime di appalto o subappalto, devono esporre apposta tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.

In attuazione di quanto disposto dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, il Datore di Lavoro ha provveduto ad attuare le misure generali di tutela di cui all'art. 15 del T.U. sulla sicurezza; ha provveduto alla redazione del Documento di Valutazione di tutti i rischi presenti nella realtà lavorativa, ai sensi degli artt. 17 e 28 D. Lgs. 81/2008; ha provveduto alla formazione e informazione di tutti i lavoratori, ex artt. 36 e 37 del medesimo D. Lgs. 81/2008.

Pertanto, di seguito, si procede alla analitica informazione, con specifico riferimento alle modalità di lavoro per lo *smart worker*.

*** **

COMPORTAMENTI DI PREVENZIONE GENERALE RICHIESTI ALLO SMART WORKER

- Cooperare con diligenza all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione predisposte dal datore di lavoro (DL) per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione in ambienti *indoor* e *outdoor* diversi da quelli di lavoro abituali.

2

- mettere in atto tutte le precauzioni che consuetamente si adottano svolgendo attività *outdoor* (ad es.: creme contro le punture, antistaminici, abbigliamento adeguato, quanto prescritto dal proprio medico per situazioni personali di maggiore sensibilità, intolleranza, allergia, ecc.), per quanto riguarda i potenziali pericoli da esposizione ad agenti biologici (ad es. morsi, graffi e punture di insetti o altri animali, esposizione ad allergeni pollinici, ecc.).

*** **

CAPITOLO 2

INDICAZIONI RELATIVE AD AMBIENTI INDOOR PRIVATI

Di seguito vengono riportate le principali indicazioni relative ai requisiti igienico-sanitari previsti per i locali privati in cui possono operare i lavoratori destinati a svolgere il lavoro agile.

Raccomandazioni generali per i locali:

- le attività lavorative non possono essere svolte in locali tecnici o locali non abitabili (ad es. soffitte, seminterrati, rustici, box);
- adeguata disponibilità di servizi igienici e acqua potabile e presenza di impianti a norma (elettrico, termoidraulico, ecc.) adeguatamente mantenuti;
- le superfici interne delle pareti non devono presentare tracce di condensa permanente (muffe);
- le locali, eccettuati quelli destinati a servizi igienici, disimpegni, corridoi, vani-scala e ripostigli debbono fruire di illuminazione naturale diretta, adeguata alla destinazione d'uso e, a tale scopo, devono avere una superficie finestrata idonea;
- i locali devono essere muniti di impianti di illuminazione artificiale, generale e localizzata, atti a garantire un adeguato comfort visivo agli occupanti.

Indicazioni per l'illuminazione naturale ed artificiale:

- si raccomanda, soprattutto nei mesi estivi, di schermare le finestre (ad es. con tendaggi, appropriato utilizzo delle tapparelle, ecc.) allo scopo di evitare l'abbagliamento e limitare l'esposizione diretta alle radiazioni solari;
- l'illuminazione generale e specifica (lampade da tavolo) deve essere tale da garantire un illuminamento sufficiente e un contrasto appropriato tra lo schermo e l'ambiente circostante.
- è importante collocare le lampade in modo tale da evitare abbagliamenti diretti e/o riflessi e la proiezione di ombre che ostacolano il compito visivo mentre si svolge l'attività lavorativa.

Indicazioni per l'aerazione naturale ed artificiale:

- è opportuno garantire il ricambio dell'aria naturale o con ventilazione meccanica;
- evitare di esporsi a correnti d'aria fastidiose che colpiscono una zona circoscritta del corpo (ad es. la nuca, le gambe, ecc.);

4



- gli eventuali impianti di condizionamento dell'aria devono essere a norma e regolarmente mantenuti; i sistemi filtranti dell'impianto e i recipienti eventuali per la raccolta della condensa, vanno regolarmente ispezionati e puliti e, se necessario, sostituiti;
- evitare di regolare la temperatura a livelli troppo alti o troppo bassi (a seconda della stagione) rispetto alla temperatura esterna;
- evitare l'inhalazione attiva e passiva del fumo di tabacco, soprattutto negli ambienti chiusi, in quanto molto pericolosa per la salute umana.

*** **

CAPITOLO 3

UTILIZZO SICURO DI ATTREZZATURE/DISPOSITIVI DI LAVORO

Di seguito vengono riportate le principali indicazioni relative ai requisiti e al corretto utilizzo di attrezzature/dispositivi di lavoro, con specifico riferimento a quelle consegnate ai lavoratori destinati a svolgere il lavoro agile: *notebook, tablet e smartphone*.

Indicazioni generali:

- conservare in luoghi in cui siano facilmente reperibili e consultabili il manuale/istruzioni per l'uso redatte dal fabbricante;
- leggere il manuale/istruzioni per l'uso prima dell'utilizzo dei dispositivi, seguire le indicazioni del costruttore/importatore e tenere a mente le informazioni riguardanti i principi di sicurezza;
- si raccomanda di utilizzare apparecchi elettrici integri, senza parti conduttrici in tensione accessibili (ad es. cavi di alimentazione con danni alla guaina isolante che rendano visibili i conduttori interni), e di interromperne immediatamente l'utilizzo in caso di emissione di scintille, fumo e/o odore di bruciato, provvedendo a spegnere l'apparecchio e disconnettere la spina dalla presa elettrica di alimentazione (se connesse);
- verificare periodicamente che le attrezzature siano integre e correttamente funzionanti, compresi i cavi elettrici e la spina di alimentazione;
- non collegare tra loro dispositivi o accessori incompatibili;
- effettuare la ricarica elettrica da prese di alimentazione integre e attraverso i dispositivi (cavi di collegamento, alimentatori) forniti in dotazione;
- disporre i cavi di alimentazione in modo da minimizzare il pericolo di inciampo;
- spegnere le attrezzature una volta terminati i lavori;
- controllare che tutte le attrezzature/dispositivi siano scollegate dall'impianto elettrico quando non utilizzati, specialmente per lunghi periodi;

- i *notebook, tablet e smartphone* hanno uno schermo con una superficie molto riflettente (schermi lucidi o *glossy*) per garantire una resa ottimale dei colori; tenere presente che l'utilizzo di tali schermi può causare affaticamento visivo e pertanto:
 - regolare la luminosità e il contrasto sullo schermo in modo ottimale;
 - durante la lettura, distogliere spesso lo sguardo dallo schermo per fissare oggetti lontani, così come si fa quando si lavora normalmente al computer fisso;
 - in tutti i casi in cui i caratteri sullo schermo del dispositivo mobile siano troppo piccoli, è importante ingrandire i caratteri a schermo e utilizzare la funzione *zoom* per non affaticare gli occhi;
 - non lavorare mai al buio.

Indicazioni per il lavoro con il *notebook*

- In caso di attività che comportino la redazione o la revisione di lunghi testi, tabelle o simili è opportuno l'impiego del *notebook* con le seguenti raccomandazioni:
- sistemare il *notebook* su un idoneo supporto che consenta lo stabile posizionamento dell'attrezzatura e un comodo appoggio degli avambracci;
 - il sedile di lavoro deve essere stabile e deve permettere una posizione comoda. In caso di lavoro prolungato, la seduta deve avere bordi smussati;
 - è importante stare seduti con un comodo appoggio della zona lombare e su una seduta non rigida (eventualmente utilizzare dei cuscini poco spessi);
 - durante il lavoro con il *notebook*, la schiena va mantenuta poggiata al sedile provvisto di supporto per la zona lombare, evitando di piegarla in avanti;
 - mantenere gli avambracci, i polsi e le mani allineati durante l'uso della tastiera, evitando di piegare o angolare i polsi;
 - è opportuno che gli avambracci siano appoggiati sul piano e non tenuti sospesi;
 - utilizzare un piano di lavoro stabile, con una superficie a basso indice di riflessione, con altezza sufficiente per permettere l'alloggiamento e il movimento degli arti inferiori, in grado di consentire cambiamenti di posizione nonché l'ingresso del sedile e dei braccioli, se presenti, e permettere una disposizione comoda del dispositivo (*notebook*), dei documenti e del materiale accessorio;
 - l'altezza del piano di lavoro e della seduta devono essere tali da consentire all'operatore in posizione seduta di avere gli angoli braccio/avambraccio e gamba/coscia ciascuno a circa 90°;
 - la profondità del piano di lavoro deve essere tale da assicurare una adeguata distanza visiva dallo schermo;
 - in base alla statura, e se necessario per mantenere un angolo di 90° tra gamba e coscia, creare un poggiatesta con un oggetto di dimensioni opportune.

- si raccomanda di collocare le attrezzature/dispositivi in modo da favorire la loro ventilazione e raffreddamento (non coperti e con le griglie di aerazione non ostruite) e di astenersi dall'uso nel caso di un loro anomalo riscaldamento;
- inserire le spine dei cavi di alimentazione delle attrezzature/dispositivi in prese compatibili (ad es. spine a poli allineati in prese a poli allineati, spine *schuko* in prese *schuko*). Utilizzare la presa solo se ben ancorata al muro e controllare che la spina sia completamente inserita nella presa a garanzia di un contatto certo ed ottimale;
- riportare le attrezzature in luogo sicuro, lontano da fonti di calore o di innesco, evitare di pigiare i cavi e di piegarli in corrispondenza delle giunzioni tra spina e cavo e tra cavo e connettore (la parte che serve per connettere l'attrezzatura al cavo di alimentazione);
- non effettuare operazioni di riparazione e manutenzione fai da te;
- lo schermo dei dispositivi è realizzato in vetro/cristallo e può rompersi in caso di caduta o a seguito di un forte urto. In caso di rottura dello schermo, evitare di toccare le schegge di vetro e non tentare di rimuovere il vetro rotto dal dispositivo; il dispositivo non dovrà essere usato fino a quando non sarà stato riparato;
- le batterie/accumulatori non vanno gettati nel fuoco (potrebbero esplodere), né smontati, tagliati, compressi, piegati, forati, danneggiati, manomessi, immersi o esposti all'acqua o altri liquidi;
- in caso di fuoriuscita di liquido dalle batterie/accumulatori, va evitato il contatto del liquido con la pelle o gli occhi; qualora si verificasse un contatto, la parte colpita va sciacquata immediatamente con abbondante acqua e va consultato un medico;
- segnalare tempestivamente al datore di lavoro eventuali malfunzionamenti, tenendo le attrezzature/dispositivi spenti e scollegati dall'impianto elettrico;
- è opportuno fare periodicamente delle brevi pause per distogliere la vista dallo schermo e sgranchirsi le gambe;
- è bene cambiare spesso posizione durante il lavoro anche sfruttando le caratteristiche di estrema maneggevolezza di *tablet* e *smartphone*, tenendo presente la possibilità di alternare la posizione eretta con quella seduta;
- prima di iniziare a lavorare, orientare lo schermo verificando che la posizione rispetto alle fonti di luce naturale e artificiale sia tale da non creare riflessi fastidiosi (come ad es. nel caso in cui l'operatore sia posizionato con le spalle rivolte ad una finestra non adeguatamente schermata o sotto un punto luce a soffitto) o abbagliamenti (ad es. evitare di sedersi di fronte ad una finestra non adeguatamente schermata);
- in una situazione corretta lo schermo è posto perpendicolarmente rispetto alla finestra e ad una distanza tale da evitare riflessi e abbagliamenti;

In caso di uso su mezzi di trasporto (treni/aerei/ navi) in qualità di passeggeri o in locali pubblici:

- è possibile lavorare in un locale pubblico o in viaggio solo ove le condizioni siano sufficientemente confortevoli ed ergonomiche, prestando particolare attenzione alla comodità della seduta, all'appoggio lombare e alla posizione delle braccia rispetto al tavolino di appoggio;
- evitare lavori prolungati nel caso l'altezza della seduta sia troppo bassa o alta rispetto al piano di appoggio del *notebook*;
- osservare le disposizioni impartite dal personale viaggiante (autisti, controllori, personale di volo, ecc.);
- nelle imbarcazioni il *notebook* è utilizzabile solo nei casi in cui sia possibile predisporre una idonea postazione di lavoro al chiuso e in assenza di rollio/beccheggio della nave;
- se fosse necessario ricaricare, e se esistono prese elettriche per la ricarica dei dispositivi mobili a disposizione dei clienti, verificare che la presa non sia danneggiata e che sia normalmente ancorata al suo supporto parete;
- non utilizzare il *notebook* su autobus/tram, metropolitane, taxi e in macchina anche se si è passeggeri.

Indicazioni per il lavoro con *tablet* e *smartphone*

I *tablet* sono ideali prevalentemente alla gestione della posta elettronica e della documentazione, mentre gli *smartphone* sono ideali essenzialmente alla gestione della posta elettronica e alla lettura di brevi documenti.

In caso di impiego di *tablet* e *smartphone* si raccomanda di:

- effettuare frequenti pause, limitando il tempo di digitazione continuata;
- evitare di utilizzare questi dispositivi per scrivere lunghi testi;
- evitare di utilizzare tali attrezzature mentre si cammina, salvo che per rispondere a chiamate vocali prediligendo l'utilizzo dell'auricolare;
- per prevenire l'affaticamento visivo, evitare attività prolungate di lettura sullo *smartphone*;
- effettuare periodicamente esercizi di allungamento dei muscoli della mano e del pollice (*stretching*).

Indicazioni per l'utilizzo sicuro dello *smartphone* come telefono cellulare

- È bene utilizzare l'auricolare durante le chiamate, evitando di tenere il volume su livelli elevati;
- spegnere il dispositivo nelle aree in cui è vietato l'uso di telefoni cellulari/*smartphone* o quando può causare interferenze o situazioni di pericolo (in aereo, strutture sanitarie, luoghi a rischio di incendio/esplosione, ecc.);
- al fine di evitare potenziali interferenze con apparecchiature mediche impiantate seguire le indicazioni del medico competente e le specifiche indicazioni del produttore/importatore dell'apparecchiatura.

I dispositivi potrebbero interferire con gli apparecchi acustici. A tal fine:

- non tenere i dispositivi nel taschino;
- in caso di utilizzo posizionarli sull'orecchio opposto rispetto a quello su cui è installato l'apparecchio acustico;
- evitare di usare il dispositivo in caso di sospetta interferenza;
- un portatore di apparecchi acustici che usasse l'auricolare collegato al telefono *smartphone* potrebbe avere difficoltà nell'udire i suoni dell'ambiente circostante. Non usare l'auricolare se questo può mettere a rischio la propria e l'altrui sicurezza.

Nel caso in cui ci si trovi all'interno di un veicolo:

- non tenere mai in mano il telefono cellulare/*smartphone* durante la guida: le mani devono essere sempre tenute libere per poter condurre il veicolo;
- durante la guida usare il telefono cellulare/*smartphone* esclusivamente con l'auricolare o in modalità viva voce;
- inviare e leggere i messaggi solo durante le fermate in area di sosta o di servizio o se si viaggia in qualità di passeggeri;
- non tenere o trasportare liquidi infiammabili o materiali esplosivi in prossimità del dispositivo, dei suoi componenti o dei suoi accessori;
- non utilizzare il telefono cellulare/*smartphone* nelle aree di distribuzione di carburante;
- non collocare il dispositivo nell'area di espansione dell'airbag.

*** **

CAPITOLO 4
INDICAZIONI RELATIVE A REQUISITI E CORRETTO UTILIZZO DI IMPIANTI ELETTRICI

Indicazioni relative ai requisiti e al corretto utilizzo di impianti elettrici, apparecchi/dispositivi elettrici utilizzatori, dispositivi di connessione elettrica temporanea.

Impianto elettrico

A. Requisiti:

- 1) i componenti dell'impianto elettrico utilizzato (prese, interruttori, ecc.) devono apparire privi di parti danneggiate;
- 2) le sue parti conduttrici in tensione non devono essere accessibili (ad es. a causa di scatole di derivazione prive di coperchio di chiusura o con coperchio danneggiato, di scatole per prese o interruttori prive di alcuni componenti, di canaline portacavi a vista prive di coperchi di chiusura o con coperchi danneggiati);

- verificare sempre che la potenza ammissibile dei dispositivi di connessione elettrica temporanea (ad es. presa multipla con 1500 Watt) sia maggiore della somma delle potenze assorbite dagli apparecchi elettrici collegati (ad es. PC 300 Watt + stampante 1000 Watt);
- fare attenzione a che i dispositivi di connessione elettrica temporanea non risultino particolarmente caldi durante il loro funzionamento;
- srotolare i cavi il più possibile o comunque disporli in modo tale da esporre la maggiore superficie libera per smaltire il calore prodotto durante il loro impiego.

CAPITOLO 5
INFORMATIVA RELATIVA AL RISCHIO INCENDI PER IL LAVORO "AGILE"

Indicazioni generali:

- identificare il luogo di lavoro (indirizzo esatto) e avere a disposizione i principali numeri telefonici dei soccorsi nazionali e locali (VVF, Polizia, ospedali, ecc.);
- prestare attenzione ad apparecchi di cottura e riscaldamento dotati di resistenza elettrica a vista o a fiamma libera (alimentati a combustibili solidi, liquidi o gassosi) in quanto possibili focolai di incendio e di rischio ustione. Inoltre, tenere presente che questi ultimi necessitano di adeguati ricambi d'aria per l'eliminazione dei gas combusti;
- rispettare il divieto di fumo laddove presente;
- non gettare mozziconi accesi nelle aree a verde all'esterno, nei vasi con piante e nei contenitori destinati ai rifiuti;
- non ostruire le vie di esodo e non bloccare la chiusura delle eventuali porte tagliafuoco.

Comportamento per principio di incendio:

- mantenere la calma;
- disattivare le utenze presenti (PC, termocanvettori, apparecchiature elettriche) staccandone anche le spine;
- avvertire i presenti all'interno dell'edificio o nelle zone circostanti *outdoor*, chiedere aiuto e, nel caso si valuti l'impossibilità di agire, chiamare i soccorsi telefonicamente (VVF, Polizia, ecc.), fornendo loro cognome, luogo dell'evento, situazione, affollamento, ecc.;

- 3) le parti dell'impianto devono risultare asciutte, pulite e non devono prodursi scintille, odori di bruciato e/o fumo;
- 4) nel caso di utilizzo della rete elettrica in locali privati, è necessario conoscere l'ubicazione del quadro elettrico e la funzione degli interruttori in esso contenuti per poter disconnettere la rete elettrica in caso di emergenza;

B. Indicazioni di corretto utilizzo:

- è buona norma che le zone antistanti i quadri elettrici, le prese e gli interruttori siano tenute sgombre e accessibili;
- evitare di accumulare o accostare materiali infiammabili (carta, stoffe, materiali sintetici di facile innesco, buste di plastica, ecc.) a ridosso dei componenti dell'impianto, e in particolare delle prese elettriche a parete, per evitare il rischio di incendio;
- è importante posizionare le lampade, specialmente quelle da tavolo, in modo tale che non vi sia contatto con materiali infiammabili.

Dispositivi di connessione elettrica temporanea

(prolunghe, adattatori, prese a ricettività multipla, avvolgi cavo, ecc.).

A. Requisiti:

- i dispositivi di connessione elettrica temporanea devono essere dotati di informazioni (targhetta) indicanti almeno la tensione nominale (ad es. 220-240 Volt), la corrente nominale (ad es. 10 Ampere) e la potenza massima ammissibile (ad es. 1500 Watt);
- i dispositivi di connessione elettrica temporanea che si intende utilizzare devono essere integri (la guaina del cavo, le prese e le spine non devono essere danneggiate), non avere parti conduttrici scoperte (a spina inserita), non devono emettere scintille, fumo e/o odore di bruciato durante il funzionamento.

B. Indicazioni di corretto utilizzo:

- l'utilizzo di dispositivi di connessione elettrica temporanea deve essere ridotto al minimo indispensabile e preferibilmente solo quando non siano disponibili punti di alimentazione più vicini e idonei;
- le prese e le spine degli apparecchi elettrici, dei dispositivi di connessione elettrica temporanea e dell'impianto elettrico devono essere compatibili tra loro (spine a poli allineati in prese a poli allineati, spine *schuko* in prese *schuko*) e, nel funzionamento, le spine devono essere inserite completamente nelle prese, in modo da evitare il danneggiamento delle prese e garantire un contatto certo;
- evitare di piegare, schiacciare, tirare prolunghe, spine, ecc.;
- disporre i cavi di alimentazione e/o le eventuali prolunghe con attenzione, in modo da minimizzare il pericolo di inciampo;

- se l'evento lo permette, in attesa o meno dell'arrivo di aiuto o dei soccorsi, provare a spegnere l'incendio attraverso i mezzi di estinzione presenti (acqua¹, coperte², estintori³, ecc.); - non utilizzare acqua per estinguere l'incendio su apparecchiature o parti di impianto elettrico o quantomeno prima di aver disattivato la tensione dal quadro elettrico;
- se non si riesce ad estinguere l'incendio, abbandonare il luogo dell'evento (chiudendo le porte dietro di sé ma non a chiave) e aspettare all'esterno l'arrivo dei soccorsi per fornire indicazioni;
- se non è possibile abbandonare l'edificio, chiudersi all'interno di un'altra stanza tamponando la porta con panni umidi, se disponibili, per ostacolare la diffusione dei fumi all'interno, aprire la finestra e segnalare la propria presenza.

Nel caso si svolga lavoro agile in luogo pubblico o come ospiti in altro luogo di lavoro privato è importante:

- accertarsi dell'esistenza di divieti e limitazioni di esercizio imposti dalle strutture e rispettarli;
- prendere visione, soprattutto nel piano dove si è collocati, delle piantine particolareggiate a parete, della dislocazione dei mezzi antincendio, dei pulsanti di allarme, delle vie di esodo;
- visualizzare i numeri di emergenza interni che sono in genere riportati sulle piantine a parete (addetti lotta antincendio/emergenze/coordinate per l'emergenza, ecc.);
- leggere attentamente le indicazioni scritte e quelle grafiche riportate in planimetria;
- rispettare il divieto di fumo;
- evitare di creare ingombri alla circolazione lungo le vie di esodo;
- segnalare al responsabile del luogo o ai lavoratori designati quali addetti ogni evento pericoloso, per persone e cose, rilevato nell'ambiente occupato.

*** **

¹ Si allude allo spegnimento di incendi di materiali in legno o in stoffa ma non per incendi che originano dal l'aspetto o da attrezzature elettriche.
² In caso di principi di incendio dell'impianto elettrico o di altro tipo (questi si tratti di piccoli focolai) si possono utilizzare le coperte spingendo o, in loro assenza, coperte di lana o di cotone spesso (evitare assolutamente materassi, stuoie o di panno come i pile e i piumoni) per soffocare il focolaio (a superficie l'arrivo di soccorsi alla stanza). Se particolarmente piccolo il focolaio può essere soffocato anche con una coperta di stoffa (ad es. una coperta o una piuma di cotone reversibile).
³ ESTINTORI A POLVERE ABC (A.B.C.).
Sono idonei per spegnere i focolai presenti di sostanze solide che formano fumo (focolai di classe A), di sostanze liquide (focolai di classe B) e di sostanze gassose (focolai di classe C). Gli estintori a polvere sono utilizzabili per lo spegnimento dei principi d'incendio di ogni sostanza anche in presenza d'inquinanti elettrici in tensione.
ESTINTORI AD AZIONE CHIMICA (CO₂).
Sono idonei allo spegnimento di sostanze liquide (focolai di classe B) e focolai di sostanze gassose (focolai di classe C), possono essere usati anche in presenza di inquinanti elettrici in tensione. Occorre prestare la massima attenzione all'eccessivo raffreddamento che genera gas, volute di fumo all'espansione e possibili ustioni in alcuni casi (ad es. motori a parti metalliche calde potrebbero rompersi per eccessivo raffreddamento superficiale). Sono, sono indicati per spegnere focolai di classe A (sostanze solide che formano fumo). A causa dell'elevata pressione interna l'estintore a CO₂ risulta molto più pesante degli altri estintori a gas: quantità da esiguerne.
ISTRUZIONI PER L'UTILIZZO DELL'ESTINTORE.
- Spostare l'estintore dal prodotto: spingere il pannello a terra, estrarre il manico e la spina di sicurezza.
- Spostare il tubo estintore o canalicchio.
- con l'altra mano, impugnare la maniglia dell'estintore, premere la valvola di apertura.
- dirigere il getto alla base delle fiamme premendo la leva prima all'autoestensione e poi con maggiore progressione.
- scattare lo spegnimento delle fiamme più vicine a sé e solo dopo verso il focolaio principale.

Allegato II: Questionario sullo smart working

Questionario

Categoria: caratteristiche socio-demografiche e occupazionali

Domanda	Risposte
1. Sesso	☐ Maschio ☐ Femmina
2. Età in anni compiuti:	☐ 19-39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60+
3. Stato civile:	☐ Celibe/Nubile. ☐ Coniugato/a ☐ Vedovo/a ☐ Divorziato/a
4. Titolo di studio	☐ Titolo inferiore (per es. diploma di scuola media, qualifica triennale di istituto professionale) ☐ Diploma di maturità ☐ Laurea triennale / laurea di primo livello o titolo equiparato ☐ Master di I livello ☐ Laurea magistrale / laurea specialistica / laurea a ciclo unico o titolo equiparato ☐ Titolo superiore (per es. master di II livello, diploma di specializzazione, dottorato di ricerca)
5. In quale macroarea lavorativa di Insiel rientri in base alle attività svolte?	☐ Manager e Team Leader ☐ Project e Service Manager ☐ Servizio Gestione sedi e Logistica ☐ Sviluppatori, Analisti, System Administration del D.C. ☐ Operatori della Control Room del D.C. ☐ Attività amministrative e gestione dello sviluppo del personale e della formazione interna ed esterna ☐ Customer Service Desk con attività di primo livello e turni di lavoro ☐ Attività con rapporto diretto con il cliente a distanza e presso la loro sede (es. gestione hardware e software) ☐ Demand
6. Da quanti anni lavora per quest'azienda?	☐ Meno di 5 ☐ 5 - 10 ☐ 10 - 20 ☐ 20 - 40 ☐ Più di 40
7. In media quante volte alla settimana lavora in Smart Working?	☐ 1 o 2 volte a settimana ☐ 3 volte a settimana ☐ 4 volte a settimana ☐ 5 volte a settimana

8. Vive:	☐ Da solo ☐ Con il partner o marito/moglie ☐ Con i figli ☐ Con il partner/marito/moglie e i figli ☐ altre persone (per es. coinquilino) ☐ Altro....
9. Convive con altre persone di cui prendersi cura (anziani o disabili)?	☐ Sì ☐ No
10. Ha figli con età inferiore ai 14 anni?	☐ No ☐ Sì, un figlio ☐ Sì, due figli ☐ Sì, più di due figli
11. Dove svolge prevalentemente le attività di smart working?	☐ Casa propria ☐ Casa di un familiare ☐ Spazio co-working ☐ Altro.....
12. Reputo che lo spazio a mia disposizione sia adeguato al lavoro che devo svolgere	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo

Categoria: fattori di rischio psicosociali

		Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
1.	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Posso decidere quando fare una pausa	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	☐	☐	☐	☐	☐
4.	So come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ho scadenze irraggiungibili	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Devo lavorare molto intensamente	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

		Fortemente in disaccordo	In disaccordo	Né d'accordo Né disaccordo	D'accordo	Fortemente in accordo
24.	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Ho sufficiente opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	☐	☐	☐	☐	☐
31.	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

Categoria: strumenti tecnologici

Domanda	Risposte
1. Che attrezzatura (es. schermo, mouse) utilizza per lo svolgimento dell'attività lavorativa?	☐ Utilizzo esclusivamente attrezzatura fornita dall'azienda ☐ Utilizzo sia quanto è stato fornito dall'azienda sia, quando lavoro in modalità agile, quella di mia proprietà

2. Condividi l'utilizzo della strumentazione tecnologica con altre persone?	☐ Sì ☐ No
3. Gli strumenti tecnologici forniti aiutano a migliorare la qualità del mio lavoro	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
4. Gli strumenti tecnologici forniti aumentano la mia efficienza nel condividere informazioni e nel connettermi con gli altri	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
5. Credo che gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro promuovano l'interazione con i miei colleghi	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
6. Credo che gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro contribuiscano a rafforzare le relazioni con i miei colleghi	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
7. Gli strumenti tecnologici forniti aiutano ad aumentare la mia produttività	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
8. Gli strumenti tecnologici forniti mi aiutano a portare a termine più lavoro di quanto mi sarebbe altrimenti possibile	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
9. Gli strumenti tecnologici forniti aiutano a trovare nuove idee relative al mio lavoro	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
10. Gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro contribuiscono ad ampliare le connessioni tra colleghi	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
11. Gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro aiutano a creare un clima di tutoraggio e sostegno tra pari	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo

Categoria: piattaforme social

Domanda	Risposte
<i>Quante volte hai usato le seguenti piattaforme social per lavoro?</i>	
One Drive	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta

	☐ Raramente ☐ Mai
Microsoft Teams	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
Zoom	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
Cisco Webex	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
Utilizzi altre piattaforme social per lavoro oltre quelle indicate? Se sì, quali? Riportare il nome della piattaforma nella riga sottostante. Se la risposta è no, lasciare la riga vuota.	
Attività lavorative svolte sulle piattaforme social	
1. Riunioni con i colleghi ed esterni	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
2. Modifiche e revisioni simultanei dei documenti	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
3. Condivisione documenti e file	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
4. Partecipazione a webinar e corsi formativi	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
5. Partecipazione conferenze, convegni	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
6. Mantenimento di rapporti interpersonali tra colleghi	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai

Categoria: atteggiamenti verso il lavoro

Coinvolgimento lavorativo						
	Quasi mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Molto spesso	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Mai	Qualche volta in 1 anno	1 volta al mese o meno	Qualche volta al mese	1 volta alla settimana	Qualche volta alla settimana	Ogni giorno
Domande			Punteggio da 0 a 6			
Nel mio lavoro mi sento pieno di energia						
Sono entusiasta del mio lavoro						
Il tempo vola quando lavoro						

Soddisfazione verso il lavoro

Facendo riferimento alla sua attuale situazione di lavoro, in quale misura si ritiene soddisfatto da ciò che l'azienda le offre? Esprima la sua valutazione per ciascuno degli aspetti elencati in base a una scala da 1 (*per nulla soddisfatto*) a 7 (*completamente soddisfatto*).

1. I contenuti del lavoro	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. L'ambiente fisico di lavoro	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. la sicurezza sul luogo di lavoro	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. la definizione dei compiti e delle responsabilità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. L'informazione e la comunicazione interna	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. la programmazione e il controllo delle attività	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. l'equilibrio tra lavoro e tempo libero	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. Il livello di retribuzione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. i benefit integrativi	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. Le opportunità di carriera	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. la sicurezza del posto	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. L'autonomia e la discrezionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. le occasioni di apprendimento/formazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. il riconoscimento dei meriti individuali	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. le relazioni con i superiori	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. le relazioni con i colleghi	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. Le relazioni con i collaboratori	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. L'immagine e il prestigio dell'azienda	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. La trasparenza e l'apertura nell'ambiente di lavoro	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. la possibilità di dire con franchezza ciò che si pensa	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Categoria: bilanciamento vita privata/vita lavorativa

Domanda	Risposte
1. Le richieste del mio lavoro interferiscono con la mia vita familiare	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
2. Le richieste della mia famiglia interferiscono con il mio lavoro	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
3. Il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
4. Il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata	☐ Sempre ☐ Spesso ☐ Qualche volta ☐ Raramente ☐ Mai
5. Avere maggiore flessibilità ti conduce a lavorare:	☐ Come al solito ☐ Meno del solito ☐ Più del solito

Indicare con un valore da 1 (molto negativamente) a 5 (molto positivamente) l'effetto del lavoro sui seguenti parametri:

1. Organizzazione del lavoro e assegnazione dei task	①	②	③	④	⑤
2. Efficienza nel raggiungere gli obiettivi a me assegnati in tempi adeguati	①	②	③	④	⑤
3. Dinamiche ed efficienza di team working	①	②	③	④	⑤
4. Capacità di prendere iniziative e proporre soluzioni	①	②	③	④	⑤

Categoria: impatti sulle condizioni di salute

Domanda	Risposte
Stato di salute generale percepito	
Come è in generale la sua salute? Lei direbbe che è...	☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Discreta ☐ Cattiva ☐ Molto cattiva

Disagio psicofisico

Per ciascuna delle cinque affermazioni, la preghiamo di indicare la risposta che più si avvicina a come si è sentito/a nelle ultime due settimane. I numeri più alti corrispondono ad un maggior stato di benessere.

	Nelle ultime due settimane	Sempre	La maggior parte del tempo	Più della metà del tempo	Meno della metà del tempo	A volte	Mai
1	Mi sono sentito/a allegro/a e di buon umore	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Mi sono sentito/a calmo/a e rilassato/a	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Mi sono sentito/a attivo/a ed energetico/a	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Mi sono svegliato/a sentendomi fresco/a e riposato/a	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	La mia vita di tutti i giorni è stata piena di cose che mi interessano	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Categoria: miglioramenti apportati dal lavoro agile su aspetti dell'organizzazione del lavoro

1. Lavorando in un luogo diverso dall'ufficio abituale, l'intensità lavorativa è:	☐ Aumentata ☐ Diminuita ☐ Leggermente aumentata ☐ Leggermente diminuita ☐ Rimasta invariata
2. Durante la giornata lavorativa, con che regolarità effettui delle pause?	☐ Come in ufficio ☐ Meno che in ufficio ☐ Più che in ufficio
3. Percentuale di tempo/lavoro che reputi sarebbe più proficuo trascorrere in sede per esigenze lavorative	☐ <20% ☐ 20-50% ☐ 50-80% ☐ >80%

Indica con un valore da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo) l'effetto del lavoro agile sui seguenti parametri:

1. Possibilità di concentrazione	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Possibilità di lavorare in sinergia con i colleghi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Possibilità di effettuare chiamate riservate	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. Comfort ergonomico	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. Rumorosità	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Domanda Risposte**Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni?**

1. Il lavoro agile ha aumentato il mio grado di autonomia nello svolgimento delle attività lavorative	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
2. Il carico di lavoro è aumentato con il lavoro agile	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo

3. Il lavoro agile ha migliorato le comunicazioni e informazioni da parte del management	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
4. Il lavoro agile ha migliorato il supporto da parte del capo	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
5. Il lavoro agile ha migliorato le relazioni interpersonali tra i colleghi	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
6. Il lavoro agile ha migliorato il supporto tra i colleghi	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
7. Il lavoro agile ha migliorato l'organizzazione dell'orario di lavoro	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
8. Il lavoro agile ha migliorato la mansione e l'attività svolte	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo
9. Il lavoro agile ha migliorato il bilanciamento tra vita privata e lavorativa	☐ Fortemente in accordo ☐ In accordo ☐ Né d'accordo né in disaccordo ☐ In disaccordo ☐ Fortemente in disaccordo

Considerazioni Finali: quanto ti piacciono i seguenti aspetti dello smart working?

Domanda	Risposte
1. Poter organizzare meglio i diversi aspetti della vita	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
2. Avere più tempo per me e i miei cari	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
3. Non dover fare il tragitto casa-lavoro	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo

Considerazioni Finali: quanto ti preoccupano i seguenti aspetti dello smart working?

Domanda	Risposte
1. La solitudine nel lavoro	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
2. L'aumento dei carichi familiari	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
3. Il rischio di maggiori conflitti in casa	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
4. Difficoltà nell'organizzazione della postazione di lavoro	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
5. Scarsa efficienza lavorativa	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
6. Aumento dello stress risultante da una continua connessione	☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Moltissimo
7. Nel complesso si ritiene soddisfatto relativamente all'esperienza di lavoro agile	☐ Completamente ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per niente

Proposte di miglioramento sulla modalità di Smart Working:

Ringraziamenti

Ringrazio la prof.ssa Larese, relatore di questa tesi, per la grande disponibilità e cortesia dimostratemi.

Un sentito grazie al Dott. Marco Rizzo, correlatore della tesi e tutor didattico, per gli insegnamenti, per il supporto e per le indicazioni fornitemi.

Ringrazio il direttore dell'Insiel e il Manager del Servizio di Prevenzione e Protezione, l'arch. Ariel Camerini, nonché correlatore della tesi, per la disponibilità dimostratami, fornendomi materiale e supporto per la redazione di questa tesi.

Ringrazio il dott. Giovanni Missana e il dott. Michele Bordignon per i consigli, la disponibilità e gli insegnamenti ricevuti.

Grazie a tutti i colleghi dello studio di consulenza Sicurezza & Ambiente Smile, in cui ho svolto il tirocinio formativo dell'ultimo anno e con cui continuerò a lavorare. Grazie per l'ospitalità, i consigli e gli insegnamenti.

Un ringraziamento speciale ai miei genitori, Manuela e Giuliano, per esserci sempre e per il costante sostegno. Grazie a mio fratello Davide per avermi supportato e sopportato in questo percorso.

Ai miei nonni, Ada, Luciano, Vincenzo e Elsa per avermi insegnato il valore del lavoro e dello studio ed è anche grazie a voi che ho raggiunto questo obiettivo.