

XIII. *Smart working*: studio esplorativo su rischi per la salute e prevenzione

Federico Ricci

ABSTRACT

Obiettivo. Un numero sempre maggiore di organizzazioni ha intrapreso la strada dello *smart working* per ottimizzare il lavoro. Non sempre, però, questo è stato accompagnato da una valutazione dei rischi. Il presente studio vuole fornire spunti di riflessione, utili per intraprendere adeguate azioni di prevenzione.

Metodo. Sono state condotte interviste individuali strutturate (n. 9) con specialisti che si occupano di *safety* all'interno di diverse organizzazioni. Si è quindi proceduto all'analisi del contenuto, al fine di presentare i risultati di questa indagine qualitativa, finalizzata a individuare temi sui quali focalizzare eventuali successive ricerche.

Risultati. Sulla base delle interviste condotte, emergono timori di ricadute negative determinate dallo *smart working* sulla qualità delle interazioni, anche se vi è ampio consenso sul fatto che questa modalità, se ben organizzata, faciliti pratiche di conciliazione casa-lavoro, senza perdite di efficienza. Pare anche molto condiviso il fatto che lo *smart working* non sia causa di dipendenza da web, ma che possa determinare forti pressioni a non staccare mai dal lavoro. Conseguentemente, gli intervistati ritengono che, per la prevenzione dei rischi indicati, si debba limitare il ricorso allo *smart working* agli ambiti di reale vantaggio per l'impresa e il lavoratore. Viene inoltre indicato di procedere con un'introduzione gra-

duale di tale modalità, per la quale deve essere garantito il diritto a disconnettersi. Si ritiene infine che l'introduzione dello *smart working* debba essere supportata da un'adeguata formazione che determini un atteggiamento favorevole verso tale modalità.

Limiti. Numero ridotto di partecipanti allo studio, per limiti di tempo e di risorse economiche.

Implicazioni. I dati raccolti contribuiscono a fornire contenuti da sottoporre ad indagini più approfondite, necessarie in questa fase di forte sviluppo del fenomeno.

Originalità. Primo studio qualitativo, condotto in Italia a fini prevenzionistici sul tema *smart working*, attraverso il coinvolgimento di specialisti che si occupano di *safety*, all'interno di diverse organizzazioni.

INTRODUZIONE

I dati indicano che in Italia vi sono 305.000 *smart workers*: +14% rispetto al 2016 e +60% sul 2013 (Corriere della sera 11/10/2017, da fonte OSSERVATORIO *SMART WORKING* 2017 POLITECNICO DI MILANO). Molte grandi imprese sono già avviate su questa strada, anche se non sono ancora chiari vantaggi e svantaggi.

Sono realmente poche le esperienze che ripensano i modelli di organizzazione del lavoro e estendono a tutti i lavoratori flessibilità, autonomia e responsabilizzazione.

Con lo *smart working* diminuisce il tempo dedicato ad una postazione fissa e sembra aumentare il livello di soddisfazione. Non è escluso che questo sia dovuto al fatto che l'impresa, al di là della modalità specifica, abbia dimostrato di essere interessata ai propri collaboratori, di volerne valorizzarne le cosiddette *Digital Soft Skills*, di investire su una cultura basata sulla definizione di obiettivi, la responsabilizzazione sui risultati e la valutazione delle performance.

OBIETTIVO

Un numero sempre maggiore di organizzazioni ha intrapreso la strada dello *smart working* per ottimizzare il lavoro. Non sempre, però, questo è stato accompagnato da una adeguata valutazione dei rischi. Il presente studio vuole fornire spunti di riflessione utili per intraprendere adeguate azioni di prevenzione.

Alcuni temi sono stati indicati da Chiaro G., Prati G., & Zocca M. "*Smart working: dal lavoro flessibile al lavoro agile*" (Sociologia del lavoro, n. 138, 2015):

1. Limitazione di interazione faccia-faccia, con ricadute sulle prestazioni;
2. Perdere del confine tra vita lavorativa e non.
3. Rischio di "*Internet addiction disorder (IAD)*", come definito da Goldberg (1995).
4. Aspettativa da parte dei *manager* che i collaboratori siano sempre connessi.

Ci interessa anche capire se vi può essere la percezione che lo *smart working* determini perdite e svantaggi per le performance aziendali. Inoltre è stato chiesto, ai partecipanti allo studio, di indicare eventuali azioni di miglioramento ai fini prevenzionistici.

METODO

Sono state condotte interviste individuali strutturate (n=9) con specialisti che si occupano di *safety* all'interno di diverse organizzazioni (in tabella 1 sono indicate le caratteristiche socio-demografiche degli intervistati).

	M/F	Età	Scolarità	An.	Ruolo	Comparto
1	M	40	Diploma maturità tecnica	20	RSPP	Meccanico
2	M	25	Laurea triennale (Ing.)	04	ASPP	Ceramico
3	M	42	Diploma maturità	20	RSPP	Trasporti
4	F	53	Diploma maturità scientifica	30	RLS	Formazione
5	M	45	Diploma di geometra	20	RSPP	Ceramico
6	M	42	Laurea quinquennale (Psi.)	15	Progettista politiche attive del lavoro	Formazione
7	F	42	Laurea triennale (Psi.)	24	Formatrice in materia di <i>safety</i>	Consulenza
8	M	53	Laurea quinquennale (Eco.)	32	RSPP	Servizi
9	M	30	Laurea magistrale (Eco.)	06	Delegato datore di lavoro	Tessile

Tabella 1 - Caratteristiche socio-demografiche degli intervistati.

	Interazione	Lavoro/No	Dipendenza	Sempre operativo	Perdita tempo	Azioni di miglioramento
1	Se il confronto diretto non è necessario, bene lo <i>SMART WORKING</i> , meglio degli Open Space dove la concentrazione cala	In un ruolo di responsabilità non si stacca comunque, lavorare da casa può dare maggiore tranquillità	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Servono regole certe	No, potrebbe garantire condizioni ottimali di produttività	Regole su limite di ore in <i>SMART WORKING</i> e mansioni in cui prevederlo
2	Quella faccia a faccia non è strettamente necessaria	Con una giusta organizzazione non si creano problemi	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Non deve essere un obbligo, ma una scelta personale	No, per certe mansioni va benissimo	Non pensare al lavoro come qualcosa per forza legato allo stesso luogo
3	L'assenza totale di interazione faccia a faccia ha effetti negativi	Gestibile solo per attività autonome	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Non è realmente vantaggioso per i risultati	Si, lo <i>SMART WORKING</i> deve limitarsi a chi ha problemi a recarsi nella sede aziendale	Limitarne l'uso e favorire relazioni professionali dirette
4	L'importante è che l'azienda promuova il lavoro in <i>team</i> , ma questo può avvenire anche in <i>SMART WORKING</i>	La flessibilità data dallo <i>SMART WORKING</i> può facilitare la conciliazione vita-lavoro	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Non è dovuto allo <i>SMART WORKING</i> , ma al fatto di premiare chi è sempre presente	No, ma si devono educare persone e aziende a questa nuova cultura	Procedere per gradi alterando <i>SMART WORKING</i> e forme tradizionali
5	L'assenza totale di interazione faccia a faccia ha effetti negativi	Con obiettivi poco chiari si fa più fatica a disegnare i confini.	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Servono regole certe	Si, se non si identificano bene quali sono gli ambiti in cui è produttivo lo <i>SMART WORKING</i>	Regole su limite di ore in <i>SMART WORKING</i> e mansioni in cui prevederlo
6	L'assenza totale di interazione faccia a faccia ha effetti negativi	Nessun problema, anzi vantaggioso nel terziario	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Servono regole certe	No, ma si devono educare persone e aziende a questa nuova cultura	Non pensare al lavoro come qualcosa per forza legato allo stesso luogo
7	L'assenza totale di interazione faccia a faccia ha effetti negativi	Si allo <i>SMART WORKING</i> , ma è necessario recarsi in un luogo diverso dalle mura domestiche	Facilita la dipendenza dal web	Non deve essere un obbligo, ma una scelta personale	Si, lo <i>SMART WORKING</i> deve limitarsi a chi ha problemi a recarsi nella sede aziendale	Limitarne l'uso e favorire relazioni professionali dirette
8	Nelle aziende che lavorano per progetti il confronto è continuo, ma non per forza diretto	Non avviene per forza da casa, è semplicemente un ufficio "aperto"	Serve una formazione mirata che tuteli il lavoratore	Non è realmente vantaggioso per i risultati	No, dopo un periodo iniziale di adattamento la produttività degli <i>smart worker</i> ha livelli non inferiori a quella "da ufficio"	Rendere esigibile il diritto a disconnettersi
9	L'assenza totale di interazione faccia a faccia ha effetti negativi	Dipende da come ognuno si organizza	Non è causata dallo <i>SMART WORKING</i>	Tende a creare questa aspettativa	Si, principalmente il lavoro deve essere in ufficio	Limitarne l'uso ad attività che lo possano giustificare e favorire relazioni dirette sul lavoro

Tabella 2 - Sintesi dei contenuti emersi dalle interviste.

Si è quindi proceduto all'analisi del contenuto delle interviste per individuare temi sui quali focalizzare eventuali successive ricerche.

RISULTATI

Sulla base delle interviste condotte emerge che:

1. **Interazione:** i partecipanti si spaccano sostanzialmente tra chi ritiene che l'assenza totale di interazione faccia a faccia determini effetti negativi (5/9) e chi non la considera strettamente necessaria, in relazione a determinate attività che potrebbero anzi beneficiarne. Non priva di interesse, l'opinione di chi (1/9) afferma che ci si deve concentrare sulla promozione del lavoro in *team*, indipendentemente che vi sia interazione faccia a faccia o no.
2. **Lavoro/No:** chi esprime opinioni a favore dello *smart working* (4/9) non percepisce criticità, ma solo l'opportunità di conciliare meglio lavoro e vita extra lavorativa. Tuttavia è presente, parimenti, anche un punto di vista più articolato (4/9), riassumibile nell'espressione "Non si creano problemi se obiettivi e aspetti organizzativi sono chiari", comprendendo l'affermazione per cui sarebbe necessario recarsi in un luogo diverso dalle mura domestiche. Rimane isolata l'opinione di chi percepisce lo *smart working* come una modalità esclusiva per lavoratori autonomi.
3. **Dipendenza:** ampiamente maggioritario (7/9) il punto di vista secondo cui non vi è relazione alcuna con lo *smart working*. Un solo intervistato (1/9), invece, ritiene che sia presente un fattore di facilitazione della dipendenza da web dovuto alla modalità *smart working*. Chi poi non esclude questo tipo di rischio (1/9) ci tiene a specificare che "Serve una formazione mirata che tuteli il lavoratore".
4. **Sempre operativo:** su questo aspetto i punti di vista si differenziano molto, come segue
 - a. Sì, quindi servono regole certe (3/9)
 - b. Sì, anche se in realtà non dovrebbe essere un obbligo, ma una scelta personale (2/9)
 - c. Sì, ma non è realmente vantaggioso per i risultati (2/9)
 - d. Sì, la modalità tende a creare questa aspettativa (1/9)
 - e. No, non è dovuto allo *SMART WORKING*, ma al fatto di premiare chi è sempre presente (1/9)
5. **Perdita di tempo:** anche per questo tema le opinioni sono molto eterogenee, come qui riportato
 - a. No, ma si devono educare persone e aziende a questa nuova cultura (2/9)
 - b. No, per certe mansioni/condizioni risulta ottimale (2/9)
 - c. No, dopo un periodo iniziale di adattamento la produttività degli *smart worker* non è inferiore a quella "tradizionale" (1/9)
 - d. Sì, se non si selezionano ambiti/condizioni in cui è produttivo lo *SMART WORKING* (4/9)

Conseguentemente le proposte raccolte indicando come azioni di miglioramento, ai fini della prevenzione:

- a. Limitarsi a un uso giustificato e favorire relazioni professionali dirette (3/9)
- b. Regole relative al limite di ore e alle mansioni in cui prevederlo (2/9)
- c. Formare un atteggiamento favorevole verso questa modalità (2/9)
- d. Procedere per gradi alternandolo con la modalità tradizionale (1/9)
- e. Rendere esigibile il diritto a disconnettersi (1/9)

CONCLUSIONI, LIMITI, IMPLICAZIONI, ORIGINALITÀ

La realizzazione di questo primo studio qualitativo, condotto in Italia a fini prevenzionistici sul tema *smart working*, ha consentito, attraverso il coinvolgimento di specialisti che si occupano di *safety* all'interno di diverse organizzazioni, di individuare alcuni aspetti prioritari di attenzione.

Emerge che, come ogni cambiamento organizzativo, anche lo *smart working* deve essere accompagnato da interventi mirati che ne favoriscano l'ottimale introduzione:

- individuare preventivamente ambiti e mansioni idonei
- introdurre gradualmente i cambiamenti

- promuovere il lavoro in *team*, anche per chi opera in *smart working*
- garantire il diritto a disconnettersi
- erogare una formazione che determini atteggiamenti favorevoli verso tale modalità

In questo modo si potrà arrivare a facilitare pratiche di conciliazione casa-lavoro e ricadute positive di efficienza (vantaggi per il lavoratore e per l'impresa).

Considerato il numero ridotto di partecipanti a questo studio, dovuto a limiti di tempo e di risorse economiche, non è possibile trarre conclusioni generalizzabili. Tuttavia si ritiene che i dati raccolti contribuiscano a fornire contenuti da sottoporre ad indagini più approfondite, necessarie in questa fase di forte sviluppo del fenomeno.