

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 21 - numero 4582 di Venerdì 15 novembre 2019

Nuove tecnologie: qual è l'impatto del digitale sulla salute dei lavoratori?

Il cambiamento del mondo del lavoro attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e le conseguenze sul benessere dei lavoratori. Ne parliamo con Rosina Bentivenga, Emma Pietrafesa e Sara Stabile dell'Inail.

Bologna, 15 Nov ? Come ricordava anche il direttore di PuntoSicuro, Luigi Matteo Meroni, all'apertura dei lavori dell'incontro per celebrare i venti anni del giornale, il miglioramento della prevenzione dei rischi deve passare innanzitutto da una attenta lettura dell' evoluzione del mondo del lavoro e della produzione.

E uno degli obiettivi comunicativi di PuntoSicuro, in materia di salute, sicurezza e security, è proprio quello di non raccontare solo l'esistente, ma cogliere gli aspetti rilevanti in divenire nel mondo del lavoro con particolare riguardo ai rischi emergenti.

Proprio per questo motivo abbiamo intervistato - durante la manifestazione " Ambiente Lavoro" che si è tenuta a Bologna dal 15 al 17 ottobre 2019 - **Rosina Bentivenga, Emma Pietrafesa e Sara Stabile** (Inail, Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale) che erano referenti scientifiche del workshop Inail "**ICT e lavoro: l'impatto del digitale sul benessere dei lavoratori**".

Con loro ci siamo soffermati sulle problematiche correlate alle **tecnologie dell'informazione e della comunicazione** (ICT - *Information and Communication Technology*) e all'**impatto digitale**, ad esempio in termini di technostress, sulla salute, la sicurezza e la formazione dei lavoratori.

Come sta cambiando il mondo del lavoro? Quanto questo cambiamento è correlato all'evoluzione tecnologica, alla maggiore diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione?

I nuovi processi collegati alle ICT possono determinare anche l'insorgenza di nuovi rischi che devono non solo individuati e valutati, ma di cui i lavoratori devono essere consapevoli? Quali sono questi nuovi rischi?

Ci sono strumenti che possono aiutare le aziende a tener conto di questi rischi e a valutarli?

Le nuove tecnologie costituiscono una opportunità per la gestione della conoscenza e per la formazione?

Come si è arrivati in Inail a formare a creare uno specifico team di ricerca su questi temi?

L'intervista si sofferma su vari argomenti:

- Come è cambiato il mondo del lavoro
- I nuovi rischi e gli strumenti di prevenzione
- Il ricorso all'ICT nella formazione

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0659] ?#>

Come sempre diamo ai nostri lettori la possibilità di visualizzare integralmente l'intervista e/o di leggerne una parziale trascrizione.

L'intervista di PuntoSicuro a Rosina Bentivenga, Emma Pietrafesa e Sara Stabile

Come è cambiato il mondo del lavoro

Per fare una reale prevenzione di incidenti e malattie professionali è necessario anche conoscere l'evoluzione del mondo del lavoro e i nuovi rischi che i lavoratori e le aziende si trovano a dover affrontare. Come sta cambiando il mondo del lavoro? Quanto questo cambiamento è correlato alla maggiore diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione?

Emma Pietrafesa: In realtà l'**evoluzione tecnologica** è una condizione fondamentale dell'evoluzione e della rapidità dell'evoluzione che sta avvenendo negli ultimi anni all'interno del mercato del lavoro e del mondo del lavoro stesso. Questo perché tutte le rivoluzioni tecnologiche portano, ovviamente, in sé dei germi di sviluppo e miglioramento. Nel caso specifico, siccome la tecnologia sta andando velocissima, si sviluppano diverse nuove modalità.

Pensiamo alle nuove modalità che sono state attivate anche nella **gestione dello spazio-tempo**. Siamo passati praticamente da **attività di coworking**, ovvero spazi, luoghi di lavoro in cui più dipendenti, anche di diverse aziende, possono condividere quello spazio per lavorare insieme; o attraverso le attività di **smart working** - oggi si parla spesso di lavoro agile - che è la tipologia di lavoro, per esempio, attuata da molte aziende con la cosiddetta possibilità appunto di rimanere a casa o comunque in uno spazio adibito per il lavoro al di fuori dell'ufficio. Per arrivare poi a quello che sarà, in futuro, il concetto stesso di **lavoro agile**, cioè la possibilità di poter lavorare in un tempo e spazio, diciamo, non predefinito da tradizionali strutture fisiche. Ovviamente, da questo punto di vista, le tecnologie spingono, supportano il cambiamento all'innovazione.

D'altra parte però laddove, appunto, non riescono ad essere, in qualche modo, integrate nello sviluppo organizzativo di quella che è l'organizzazione aziendale, possono comportare delle **criticità**. (...)

Si potrebbero dire due cose.

Per la prima volta nella storia noi abbiamo sul mercato del lavoro una **forza lavoro che è composta da 5 generazioni diverse di lavoratori**. Quindi parliamo, ad esempio, dei cosiddetti baby boomer, per passare ai millennials e per arrivare a nativi digitali, che hanno competenze e modalità diverse di lavoro, conoscenze diverse, modalità di apprendimento diverse, una percezione del rischio completamente diversa. Ed è questo che evidenziano anche i maggiori studi del settore. Pensiamo appunto ai lavoratori più *aging* che hanno ovviamente una percezione dei rischi più forte, mentre sui nuovi rischi - legati appunto anche all'utilizzo di nuove tecnologie e materiali - hanno ovviamente, come dire, una propensione un po' diversa rispetto alle nuove generazioni che utilizzano queste tecnologie in maniera più avanzata. Questo è un **primo elemento importante** da tener conto quando si parla di evoluzione all'interno di questo ecosistema.

In relazione poi invece a quelle che sono le tecnologie dell'informazione e della comunicazione lo sviluppo tecnologico ha imposto anche nuovi **modelli relazionali** e nuove **modalità di comunicazione** che ovviamente, in qualche modo, incidono anche all'interno dell'organizzazione. Ad esempio laddove oggi, se le organizzazioni grandi sono sempre legate ad un aspetto piramidale, i nuovi strumenti portano ad avere **relazioni peer to peer**. (...)

I nuovi rischi e gli strumenti di prevenzione

Chiaramente i nuovi processi collegati alle ICT, come si è detto, possono determinare anche l'insorgenza di nuovi rischi che devono non solo essere individuati e valutati, ma di cui i lavoratori devono essere consapevoli. Diciamo qualcosa in più su questi nuovi rischi?

Rosina Bentivenga: Un rischio conclamato e approfondito anche a livello di letteratura scientifica è il **technostress** che è lo stress legato all'uso della tecnologia.

In che modo la tecnologia impatta sul benessere dei lavoratori?

Proprio perché c'è questo grande cambiamento a livello organizzativo e ci sono tante informazioni e richieste da gestire, anche online, **il lavoratore può sentirsi inadeguato nella gestione di tutte queste informazioni** per competenza e per tempi, perché i ritmi sono molto intensi.

Un altro aspetto è anche l'invasione dell'ambito della **vita del lavoratore**, della sua vita familiare. Quindi c'è un'invasione del lavoro in questo senso: **il lavoro che continua anche al di là dell'orario di lavoro**, proprio perché cambiano i tempi e cambiano i luoghi...

C'è dunque una commistione tra lavoro e vita che una volta non esisteva?

Rosina Bentivenga: Sì, una invasione delle richieste del lavoro nell'ambito della vita quotidiana del lavoratore. **Quindi come intervenire?**

L'azienda, le organizzazioni e il datore di lavoro devono valutare questi nuovi rischi, che rientrano a pieno titolo nell'ambito della valutazione dei rischi, devono individuare delle adeguate misure di prevenzione e tra queste c'è la formazione e quindi il supporto tecnologico. Nel senso di aiutare i lavoratori anche ad affrontare i problemi che man mano si trova ad avere nell'uso della tecnologia.

Ci sono strumenti che aiutano le aziende a tener conto anche di questi rischi e anche a valutarli e a mettere in atto misure di prevenzione?

Rosina Bentivenga: Noi, come gruppo di lavoro e di studio, abbiamo individuato diversi **strumenti in ambito europeo e internazionale**. Esistono questi strumenti, però c'è la necessità di costruire, di realizzare uno strumento adattato al contesto italiano.

Noi abbiamo, in questo senso, realizzato un **questionario** che tiene conto di diversi aspetti, quali l'uso e la familiarità d'uso, la formazione e le relazioni che si sviluppano attraverso la tecnologia. Questo strumento però necessita di una validazione; nel senso che deve essere adattato alla realtà italiana. Sono scale di interesse che abbiamo individuato in alcuni studi fatti in altri paesi. E quindi dobbiamo fare questo primo passo per adattare al contesto italiano e poi metterle a disposizione del datore di lavoro per la valutazione di questo tipo di rischio.

Emma Pietrafesa: Da questo punto di vista necessiterebbe una sensibilità da parte dell'azienda: prima di introdurre l'innovazione tecnologica è necessario co-progettare questa introduzione con il lavoratore.

Questo è un po' l'aspetto che, come verificato anche dall'analisi della letteratura internazionale, un po' manca: l'**aspetto di co-progettazione**. Perché è evidente che nei momenti in cui la tecnologia viene inserita in azienda, si dà per scontato che quella tecnologia vada a sostituire anche le modalità d'uso comune del lavoratore. E il lavoratore in qualche modo non si sente comunque adeguato e non si sente partecipe del processo decisionale.

Da questo punto di vista una misura che potrebbe essere di supporto è la **co-progettazione**, cioè realizzare appunto insieme al lavoratore un percorso comune poi nell'uso effettivo di quella tecnologia. Lavoratore che non deve vedersela calare dall'alto, come purtroppo a volte capita.

Sara Stabile: Serve un **coinvolgimento nella fase proprio di progettazione**, delle nuove attività lavorative, dei nuovi impianti, delle nuove modalità. Perché il lavoratore è quello che poi conosce il lavoro che va a fare e quindi ne può trarre beneficio solo se viene coinvolto rendendosi conto che effettivamente quella tecnologia lo aiuta. (...)

Il ricorso all'ICT nella formazione

Diamo ancora qualche informazione su come migliorare l'impatto del digitale di queste tecnologie sul benessere e la salute dei lavoratori. C'è qualche elemento che, come gruppo di ricerca, avete visto essere più rilevante nella prevenzione?

Sara Stabile: Sicuramente è uno degli elementi principali è la **formazione**, nel senso che la formazione supporta anche il cambiamento. Quindi non soltanto una formazione rivolta a quelli che possono essere i rischi che possono derivare da una nuova tecnologia...

Bisogna prevedere **momenti di coinvolgimento** e, quindi, far capire - prima che venga introdotta la tecnologia e con momenti di formazione - quali possono essere i cambiamenti, i vantaggi e gli svantaggi che possono derivare dalla nuova tecnologia.

E tra l'altro anche la stessa evoluzione tecnologica fa sì che si evolva anche la modalità di fare formazione...

Sara Stabile: Stanno cambiando proprio le **modalità di formazione**, in quanto le nuove tecnologie offrono una serie di vantaggi che però devono essere opportunamente gestiti. Altrimenti possono creare una barriera all'apprendimento, perché il lavoratore si trova di fronte a modalità nuove che appunto non conosce e che possono anche rappresentare per lui una barriera dal punto di vista anche delle competenze digitali.

Il **ricorso all'ICT nella formazione** è sicuramente il mondo verso il quale stiamo andando.

Anche l'Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro ha evidenziato come le **competenze digitali** impatteranno sugli aspetti di salute e sicurezza e sui requisiti di conoscenze e di competenze anche in salute e sicurezza.

La possibilità di apprendere ovunque, in qualsiasi momento, rappresenta sicuramente uno dei grandi **vantaggi**, sia per le aziende che per il lavoratore; lavoratore che può (...) personalizzare la propria formazione, avere flessibilità, proprio come dicevamo anche nella conciliazione di quella che è l'attività professionale rispetto a quella che è l'attività personale, nell'ambito della quotidianità. Ma questo va ben motivato.

Ecco quello che spesso noi abbiamo notato è che si crea una **resistenza al cambiamento**, proprio perché non viene - tramite azioni messe in atto dall'azienda - facilitato questo passaggio.

Altri elementi importanti dell'ICT sono per esempio la **possibilità di accedere a un'infinità di dati**. Rispetto alle classiche modalità di formarci, di far ricerca, ognuno ormai ha la possibilità di accedere a molti più dati rispetto a prima. E c'è un'autonomia anche nella scelta, a volte, di percorsi formativi che possono essere più vicini alle proprie esigenze.

Quindi anche nell'**analisi del fabbisogno** la tecnologia ci può aiutare ad andare ad individuare i reali bisogni di ognuno, in modo da personalizzare poi i percorsi formativi mirati e quelle che sono le esigenze.

(...)

Articolo e intervista a cura di Tiziano Menduto



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it