PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 25 - numero 5508 di Martedì 21 novembre 2023

Telelavoro, lavoro ibrido e sicurezza: definizioni e caratteristiche

Un documento dell'Agenzia europea EU-OSHA si sofferma sulle nuove opportunità e problematiche per la sicurezza e la salute sul lavoro connesse al lavoro ibrido. Focus sulle definizioni, sulle forme e le caratteristiche del lavoro ibrido.

Bilbao, 21 Nov ? Anche in Italia è partita ufficialmente, come ricordato nei nostri articoli, la campagna europea " Lavoro sano e sicuro nell'era digitale" 2023-2025 di cui il nostro giornale è **mediapartner** e che è dedicata all'impatto delle nuove tecnologie digitali.

Come segnalato nella nostra intervista a Maurizio Curtarelli (Senior Research Project Manager EU-OSHA) uno dei **cinque ambiti prioritari** su cui si svilupperà la campagna europea riguarda **il lavoro da remoto e il lavoro ibrido** e l'obiettivo della campagna è quello di promuovere politiche chiare e uniformi, favorire idonee valutazioni dei rischi e misure preventive e riuscire a creare, comunque, ambienti di lavoro sani e sicuri anche lontano dai locali dell'azienda.

Per parlarne, attraverso i primi documenti prodotti dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) su questo tema, ci soffermiamo su un nuovo "**discussion paper**", in lingua inglese, dal titolo "**Hybrid work: new opportunities and challenges for occupational safety and health**" (*Lavoro ibrido: nuove opportunità e problematiche per la sicurezza e la salute sul lavoro*), e a cura di Pablo Sanz de Miguel, Maria Caprile and Juan Arasanz (NOTUS).



L'articolo di presentazione del documento si sofferma sui seguenti argomenti:

- Telelavoro e lavoro ibrido: le definizioni e le combinazioni
- Lavoro ibrido: le diverse forme del lavoro
- Lavoro ibrido: caratteristiche fisiche, temporali, tecniche ed ergonomiche

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0869] ?#>

Telelavoro e lavoro ibrido: le definizioni e le combinazioni

Dopo aver ricordato che il lavoro a distanza da casa, il telelavoro, ha avuto una grande impennata durante la crisi sanitaria COVID-19, il documento sottolinea che in questa fase si è cominciato a parlare di **lavoro ibrido**, quella forma di telelavoro in cui parte della settimana viene trascorsa in ufficio e parte a casa e che riguarda oggi molti lavoratori europei.

Si ricorda che secondo l'Accordo quadro europeo autonomo sul telelavoro del 2002, il **telelavoro/lavoro da remoto** è 'una forma di organizzazione e/o esecuzione del lavoro, utilizzando le tecnologie dell'informazione, nel contesto di un contratto/rapporto di lavoro, in cui il lavoro, che potrebbe essere svolto presso i locali del datore di lavoro, viene svolto regolarmente al di fuori di tali locali'.

Per le varie forme di lavoro a distanza, che spesso si sovrappongono, per convenzione il documento europeo utilizza le seguenti **definizioni**:

- Il **lavoro a distanza** (*remote work*) che si riferisce a qualsiasi tipo di accordo lavorativo in cui i lavoratori lavorano a distanza, lontano dai locali del datore di lavoro (o da una postazione fissa), utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione - ICT (ad esempio reti, computer portatili, telefoni cellulari e Internet). In questo caso il documento non si occupa delle tipologie di lavoro a distanza che non coinvolgono le tecnologie ICT;
- Il **telelavoro** (*telework*) che è una sottocategoria del lavoro a distanza quando il lavoro a distanza che coinvolge le ICT viene svolto da casa (o più raramente in uffici fuori casa dedicati al telelavoro). Per definizione, include solo il lavoro che comporta una relazione formale tra un datore di lavoro e un dipendente.
- Il **lavoro ibrido** (*hybrid work*) che è una combinazione di telelavoro e lavoro presso la sede del datore di lavoro. In questa forma di lavoro, un dipendente può lavorare sia dall'ufficio che da casa (o da un ufficio fuori casa dedicato al telelavoro o da un altro luogo come un caffè, un mezzo di trasporto, ecc.). In pratica, il lavoro ibrido viene svolto sia da casa (telelavoro) sia presso la sede del datore di lavoro. La distribuzione settimanale dei periodi di telelavoro e di lavoro in sede varia notevolmente (ad esempio, uno, due o più giorni di telelavoro a settimana). In quanto telelavoratori, i lavoratori ibridi utilizzano le tecnologie digitali e una connessione a Internet per lavorare a prescindere dal luogo di lavoro.

Riportate queste brevi e generali definizioni, si segnala che nel documento si utilizza, in particolare, una **terminologia**, basata sulla **classificazione del telelavoro** (a tempo pieno, ibrido e occasionale) dell'*European Working Conditions (Telephone) Survey* (EWCTS) (Eurofound, 2023a):

- Il "**telelavoro**" corrisponderà al telelavoro svolto a tempo pieno o per più del 90% dell'orario di lavoro;
- Il "**lavoro presso i locali del datore di lavoro**" corrisponde al lavoro a tempo pieno in loco che può comportare un telelavoro occasionale (di durata inferiore al 10% dell'orario di lavoro);
- Il "**lavoro ibrido**" sarà considerato come una combinazione di telelavoro e lavoro in ufficio presso la sede del datore di lavoro, con periodi di telelavoro svolti tra il 10% e il 90% dell'orario di lavoro.

Lavoro ibrido: le diverse forme del lavoro

Veniamo ora alle **forme** e **caratteristiche del lavoro ibrido**.

Si è già detto che le varie forme di lavoro ibrido presentano due caratteristiche fondamentali: un'organizzazione dell'attività che coordina sia il lavoro in azienda (presso la sede del datore di lavoro) che il telelavoro e un programma che specifica orario, durata e frequenza del lavoro in ciascun luogo.

In particolare, continua il Discussion Paper, si possono distinguere **diverse forme di lavoro ibrido** (Eurofound, 2023b):

- Lavoro ibrido che alterna lavoro presso la sede del datore di lavoro e telelavoro a domicilio, con il dipendente che telelavora almeno un giorno alla settimana esclusivamente a casa. Il modello di lavoro ibrido è "**office-first**", in cui si prevede che i dipendenti siano per la maggior parte del tempo in sede e telelavorino alcuni giorni alla settimana, e "**remote-first**", in cui i dipendenti telelavorano per la maggior parte del tempo e si recano occasionalmente presso la sede del datore di lavoro per il team building, la collaborazione e la formazione;
- Lavoro ibrido che alterna il lavoro presso la sede del datore di lavoro con il lavoro in spazi dedicati all'ufficio remoto fuori casa. Questi "**spazi terzi**", come gli spazi di coworking, sono dedicati al lavoro fuori dall'azienda e (in teoria) vicino al luogo di residenza del dipendente.
- Lavoro ibrido che alterna il lavoro presso la sede del datore di lavoro con il lavoro mobile. Queste forme di lavoro ibrido nomade comportano frequenti viaggi di lavoro con un dipendente che combina diversi luoghi di lavoro: casa (a volte) e soprattutto mezzi di trasporto, alberghi, caffè, sedi dei clienti e così via.

Si indica poi che l'organizzazione del lavoro ibrido può essere più o meno **flessibile** (quando i dipendenti scelgono il luogo e gli orari in base alle loro priorità per la giornata) o **fissa** (quando l'organizzazione stabilisce i giorni e gli orari in cui i dipendenti possono telelavorare o venire in ufficio).

Lavoro ibrido: caratteristiche fisiche, temporali, tecniche ed ergonomiche

Si indica poi che il lavoro ibrido combina diversi elementi chiave relativi alle dimensioni fisica, temporale, tecnica (virtuale/digitale), sociale, organizzativa, manageriale, ergonomica e individuale delle attività lavorative.

Riprendiamo dal documento una tabella (adattata da Beckel e Fisher e correlata all'indagine Eurofound 2023):

Key element of hybrid work	Occupational exposure	OSH issues
Physical ▪ **Workplaces** (home space/office space): desk for solo work, flex-office, room for collaborative work, stand-up meetings, etc. ▪ **Workplace environment** (room temperature, lighting, noise, humidity, poor air circulation, etc.) ▪ **Workstation ergonomics** (home, on-site office) ▪ **Locations**: home, office at employer's premises, third places, other workplaces (vehicles, cafés, etc.) ▪ **Mobility** between workplaces: employer's premise, home, nomads, etc. **Temporal** ▪ **Duration** of telework and work at the employer's premise ▪ **Periodicity**: timing and scheduling of telework and work at the employer's premise ▪ **Time frequency** of telework and work at the employer's premise **Technical (virtual/digital)** ▪ **Job contents** ▪ **Task characteristics** ▪ **Digital tools and interfaces** ▪ **Offline asynchronous** during telework and on-site work: e-mail, cloud, calendar, shared documents, social media, etc. ▪ **Online synchronous** during telework and on-site work: call, chatting, whiteboard, teleconference, collaboration platform, etc. **Social, managerial, and organisational** ▪ **Voluntariness** to hybrid work ▪ **Communication**: in-person, mediated ▪ **Social relations**: supportive leadership and human resources practices, social support, help and advice from colleagues, supervisors, customers ▪ **Task oriented processes**: information sharing, mutual learning, co-operation, co-ordination ▪ **Teamwork and group maintenance-related processes**:	**Physical work-related factors** ▪ Sedentary/sitting postures ▪ Spatial constraints (workstation) ▪ Neck postures ▪ Back and lower limb postures ▪ Upper extremity postures and gestures ▪ Reduced commuting time ▪ Reduced business travels **Psychosocial and organisational work-related factors** ▪ Time pressure ▪ Task complexity ▪ Visual demand ▪ Psychological demand ▪ Cognitive workload ▪ Technostress ▪ Schedule flexibility ▪ Ability to concentrate ▪ Autonomy and operational leeway ▪ Long working hours (boundary crossing) ▪ Management practices ▪ Social support ▪ Organizational trust ▪ Professional isolation ▪ Social isolation ▪ Vitality of the work-team ▪ Employee-supervisor relationships ▪ Employee-Co-workers relationships ▪ Employee-customer relationships (violence) ▪ Emotional demand ▪ Effort-reward balance ▪ Organizational justice ▪ Digital incivility (customers, co-workers) ▪ Bullying, violence ▪ Blurring work-life boundaries ▪ Work-life balance	**Physical health** ▪ Musculoskeletal disorders ▪ Digital eye strain ▪ Falls, injury ▪ Noise exposure **Mental health** ▪ Psychological well-being ▪ Stress ▪ Mental disorders **Social and family** ▪ Work-life boundaries ▪ Interpersonal relationships **Work-related issues** ▪ Weakening of the work-team ▪ Job satisfaction ▪ Perception on career advancement ▪ Absenteeism ▪ Virtual presenteeism ▪ Job retention – employability of disabled workers **Health behaviours** ▪ Physical activity ▪ Sedentary behaviour ▪ Sleep ▪ Nutrition ▪ Substance use

Si indica che le **caratteristiche fisiche** (luogo, posto di lavoro e mobilità tra il telelavoro e l'ufficio) sono i principali fattori che determinano l'ergonomia della situazione lavorativa sia a casa che in ufficio. E sono legate alla qualità della zona ufficio a casa (ad esempio, la disponibilità di una stanza isolata), alla progettazione ergonomica della postazione di lavoro a casa, all'ergonomia delle attrezzature, all'illuminazione e alle condizioni ambientali a casa, senza dimenticare la qualità ergonomica dell'ufficio nella sede del datore di lavoro.

Altre caratteristiche:

- le **caratteristiche temporali** (durata, periodicità, frequenza del telelavoro e del lavoro presso la sede del datore di lavoro) influenzano l'esposizione fisica e psicosociale dei lavoratori ibridi (ad esempio, posture sedentarie, pressione del tempo, tempo di pendolarismo, equilibrio tra vita privata e lavoro, ecc.);

- le **caratteristiche tecniche** (virtuali/digitali) si riferiscono ai vari strumenti, software, strumenti digitali/virtuali e procedure per produrre prodotti e servizi, per comunicare e collaborare in modo sincrono e asincrono con gli altri quando necessario, o per telelavorare da soli. Determinano le caratteristiche del lavoro e del compito, che a loro volta influenzano i fattori psicosociali del lavoro (ad esempio, complessità del compito, domanda psicologica, sovraccarico cognitivo, tecnostress, autonomia, margine operativo, ecc.);

- le **caratteristiche organizzative, sociali e manageriali** della situazione lavorativa ibrida hanno effetti a cascata sul livello della "situazione lavorativa", sull'esposizione fisica, cognitiva, psicosociale e ambientale, nonché sulle risorse che possono essere mobilitate, individualmente o collettivamente, per soddisfare le richieste del compito, sia a casa che in ufficio. Questi aspetti sono dunque legati all'organizzazione del lavoro, che determina le caratteristiche del compito e le attività durante le fasi di telelavoro e di lavoro in sede, e alle pratiche sociali, manageriali e delle risorse umane che influenzano le attività individuali (ad esempio politiche retributive, sviluppo della carriera) e di gruppo;

- le **risorse ergonomiche** fornite dall'organizzazione (ad esempio, la qualità ergonomica della postazione di lavoro, le attrezzature/interfacce digitali), nonché la disponibilità di supporto tecnico o di formazione (ad esempio, il trasferimento di conoscenze, l'apprendimento di nuove competenze, ecc.) possono moderare gli effetti sull'esposizione professionale;

- anche le **caratteristiche individuali** dei lavoratori ibridi possono moderare o rafforzare gli effetti dell'esposizione professionale su stress, benessere e salute, a seconda dell'equilibrio tra l'intensità dell'esposizione professionale e le risorse dei lavoratori. Esse sono legate alle caratteristiche sociodemografiche (ad esempio, età, sesso, stato di salute, responsabilità familiari, istruzione), psicologiche e professionali (competenze professionali, abilità digitali, motivazione individuale, ecc.)

Rimandiamo, in conclusione, alla lettura integrale del documento EU-OSHA che riporta ulteriori dettagli sul lavoro ibrido e si sofferma sui seguenti argomenti:

- diffusione del lavoro ibrido nella forza lavoro europea
- implicazioni del lavoro ibrido sulle condizioni di lavoro e sulla salute e sicurezza dei lavoratori
- implicazioni in termini di valutazione del rischio, sorveglianza, approcci preventivi e interventi
- implicazioni in termini di regolamentazione e politiche pubbliche

Tiziano Menduto

Il link al sito della campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale".

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Hybrid work: new opportunities and challenges for occupational safety and health", Discussion paper, a cura di Pablo Sanz de Miguel, Maria Caprile and Juan Arasanz (NOTUS), documento commissionato dall'Agenzia europea, edizione 2023.

Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it