

tecnostress.it

il rischio d'impresa del terzo millennio

www.tecnostress.it

Ricerca sulla percezione del rischio Tecnostress fra i lavoratori

realizzata in collaborazione con:

PuntoSicuro

www.puntosicuro.it

Il senso di questa ricerca

Il tecnostress è una sindrome causata dall'**uso continuativo e contemporaneo** di apparecchi informatici e digitali, dalla **gestione di un flusso continuo** di informazioni provenienti dalle tecnologie e dalla **errata ergonomia** dei luoghi e delle attività di lavoro.

Negli ultimi anni numerose ricerche hanno evidenziato che gli **effetti** di questa sindrome sui lavoratori sono molteplici sul piano fisico e sul piano psichico, e producono **gravi danni** produttivi, organizzativi ed economici alle imprese.

Per identificare alcune modalità d'uso delle tecnologie da parte dei lavoratori e per capire meglio la percezione e lo stato di conoscenza e di informazione riguardo al Tecnostress abbiamo realizzato questa **ricerca sulla percezione del rischio tecnostress fra i lavoratori**.

Per maggior informazione sul tecnostress vedi **www.tecnostress.it**

La ricerca è stata avviata l'8 luglio 2010 utilizzando un questionario con **24 domande a risposte chiuse** somministrato a mezzo on-line.

Il questionario è stato proposto in una pagina del sito **www.tecnostress.it**, reso raggiungibile sia da un articolo in homepage dello stesso sito, sia da un articolo di segnalazione realizzato dal quotidiano on-line **PuntoSicuro**.

Le **aree di ricerca** riguardano:

- le abitudini di consumo delle tecnologie sui luoghi di lavoro;
- la percezione degli effetti individuali a seguito dell'uso continuativo di tecnologie;
- la percezione della presenza del rischio tecnostress fra i lavoratori;
- la formazione/informazione ricevuta per l'uso di macchine, hardware e software.

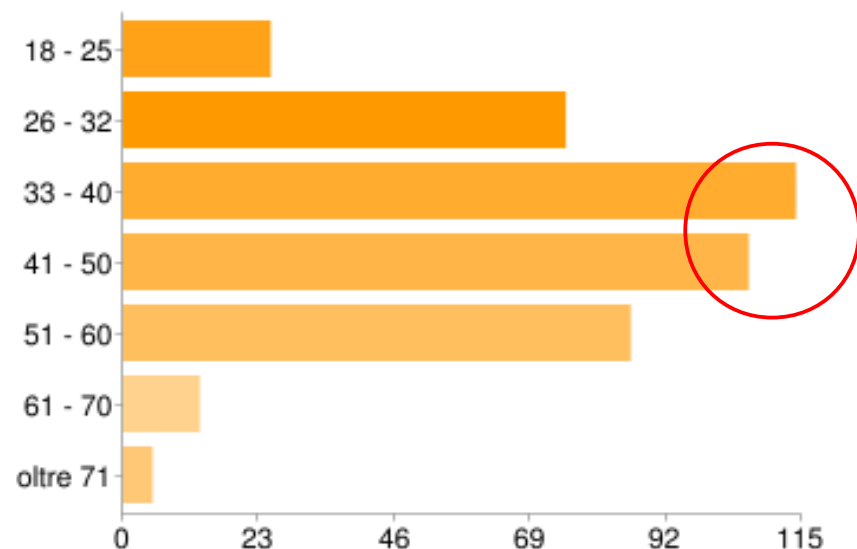
Alla ricerca hanno partecipato **424 persone**, che hanno compilato il questionario on-line. La ricerca è stata chiusa il 9 ottobre 2010 e i risultati della ricerca sono presentati in questo **Report**. Per informazioni scrivere a **info@tecnostress.it**



Attività dei 424 partecipanti alla ricerca

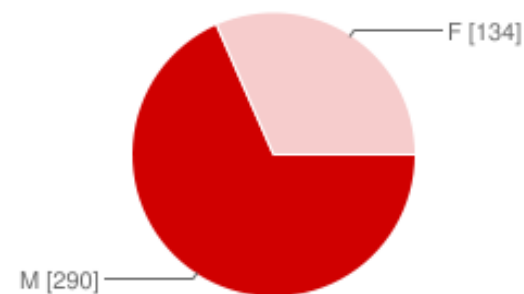
Impiegato/a	208	49%
Libero Professionista	102	24%
Imprenditore	12	3%
Quadro o Manager	34	8%
Dirigente	15	4%
Pubblicitario	2	0%
Analista	0	0%
Informatico	4	1%
Sviluppatore web	3	1%
Giornalista	1	0%
Operatore call center	2	0%
Segretario/a	0	0%
Operaio	1	0%
Consulente	26	6%
Altro	14	3%

Le prime due categorie professionali – impiegati + liberi professionisti – costituiscono insieme il **73%** del campione. Aggiungendo i quadri/manager, i consulenti e i dirigenti arriviamo al **91%** del campione totale.



18 - 25	25	6%
26 - 32	75	18%
33 - 40	114	27%
41 - 50	106	25%
51 - 60	86	20%
61 - 70	13	3%
Oltre 71	5	1%

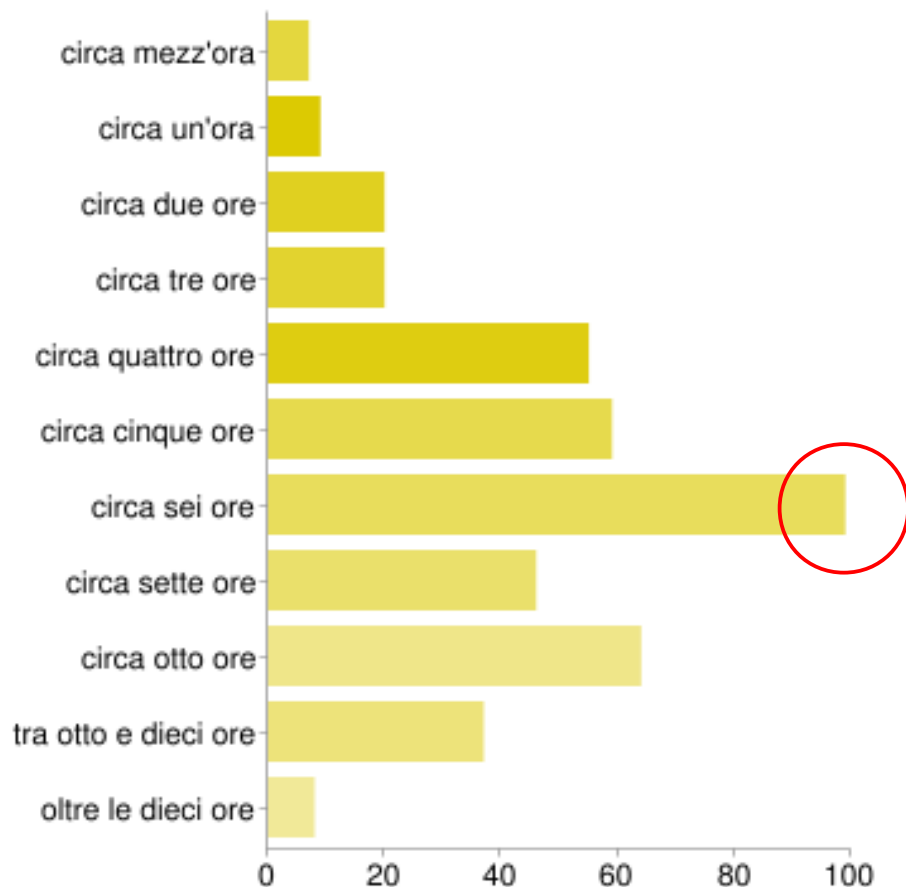
Età e sesso dei 424 partecipanti alla ricerca



Maschi	290	68%
Femmine	134	32%

Maggioranza di uomini tra i partecipanti alla ricerca, per poco oltre i due terzi del campione totale.

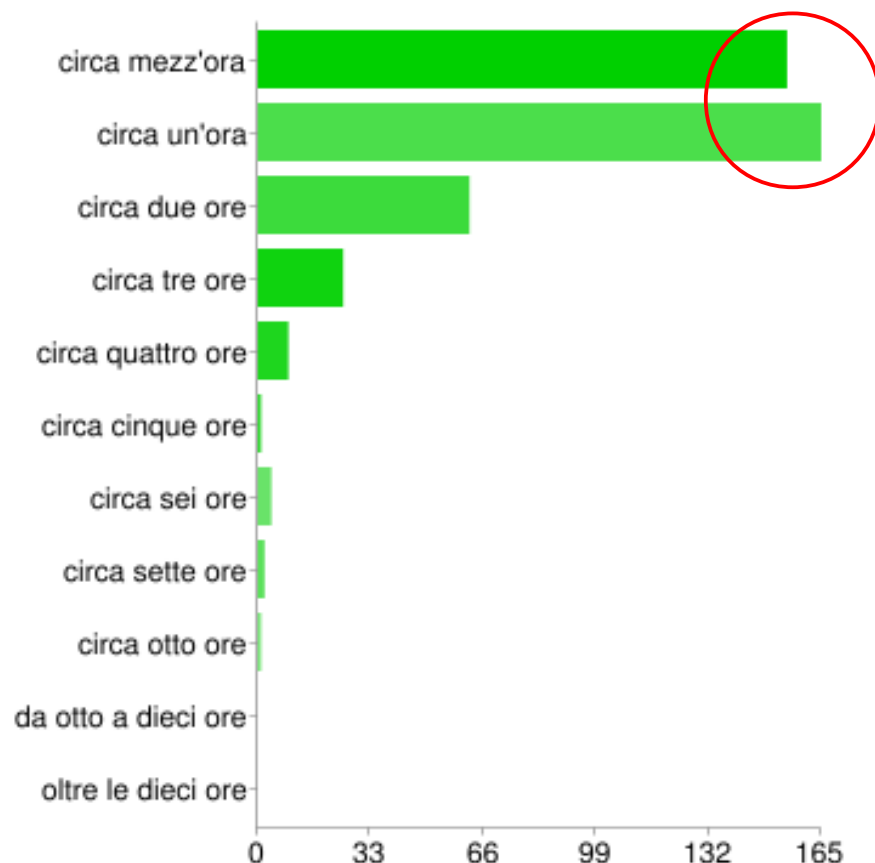
Il **52%** del campione totale è nella fascia di età tra 33 e 50 anni. La fascia d'età dai 26 ai 50 anni raccoglie il **70%** del campione.



Quante ore trascorre al computer al giorno, compreso il tempo per la gestione delle email?

circa mezz'ora	7	2%
circa un'ora	9	2%
circa due ore	20	5%
circa tre ore	20	5%
circa quattro ore	55	13%
circa cinque ore	59	14%
circa sei ore	99	23%
circa sette ore	46	11%
circa otto ore	64	15%
tra otto e dieci ore	37	9%
oltre le dieci ore	8	2%

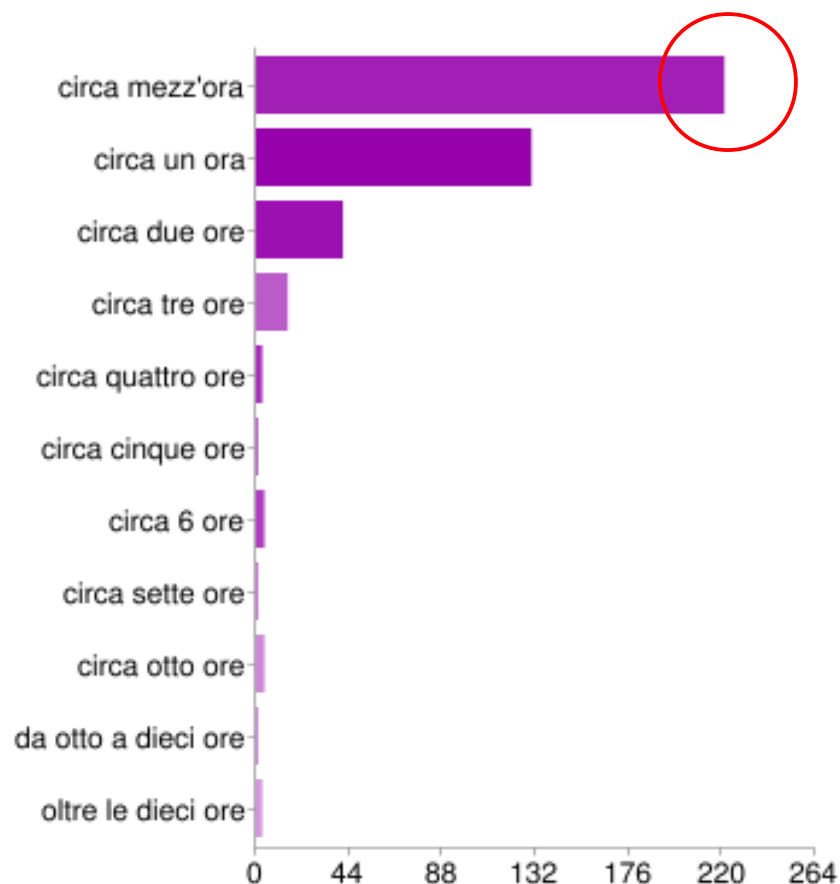
Le ore giornaliere di utilizzo sono prevalentemente da 6 a 8 ore per il **49%** del campione; sotto questo valore di maggioranza ci sono gli utilizzatori per 4/5 ore (mezza giornata) con il **27%**, e i sovra-utilizzatori con oltre 8 ore con l'**11%**.



Del tempo totale di utilizzo del computer che ha sopra indicato, quanto ne dedica solo all'email?

circa mezz'ora	155	37%
circa un'ora	165	39%
circa due ore	62	15%
circa tre ore	25	6%
circa quattro ore	9	2%
circa cinque ore	1	0%
circa sei ore	4	1%
circa sette ore	2	0%
circa otto ore	1	0%
da otto a dieci ore	0	0%
oltre le dieci ore	0	0%

Sul tempo totale di utilizzo del computer il tempo dedicato alle email è decisamente relativo: mezz'ora o un'ora per il **76%** del campione; che arriva al **91%** includendo chi usa l'email almeno fino a 2 ore al giorno.

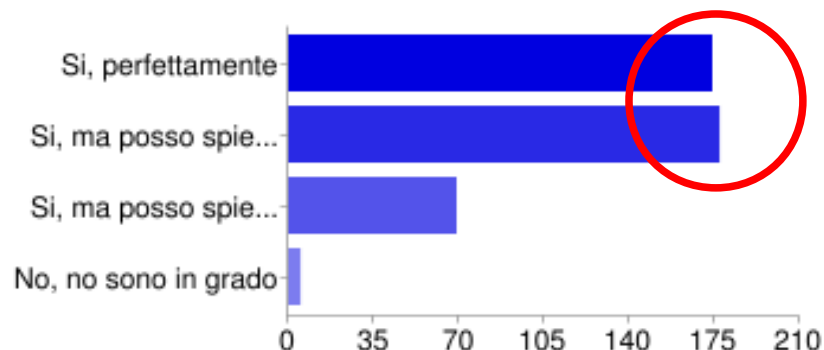


Quante ore al giorno utilizza il cellulare o lo smartphone?

circa mezz'ora	221	52%
circa un ora	130	31%
circa due ore	41	10%
circa tre ore	15	4%
circa quattro ore	3	1%
circa cinque ore	1	0%
circa 6 ore	4	1%
circa sette ore	1	0%
circa otto ore	4	1%
da otto a dieci ore	1	0%
oltre le dieci ore	3	1%

Anche le ore giornaliere di utilizzo di cellulari e smartphone sono relativamente basse: **83%** con un uso di 1 ora al giorno, **93%** comprendendo anche quelli fino a 2 ore al giorno. Esistono alcuni casi di utilizzo elevato (**2-3%**) che, probabilmente, hanno basato il loro metodo di lavoro esclusivamente sul cellulare.

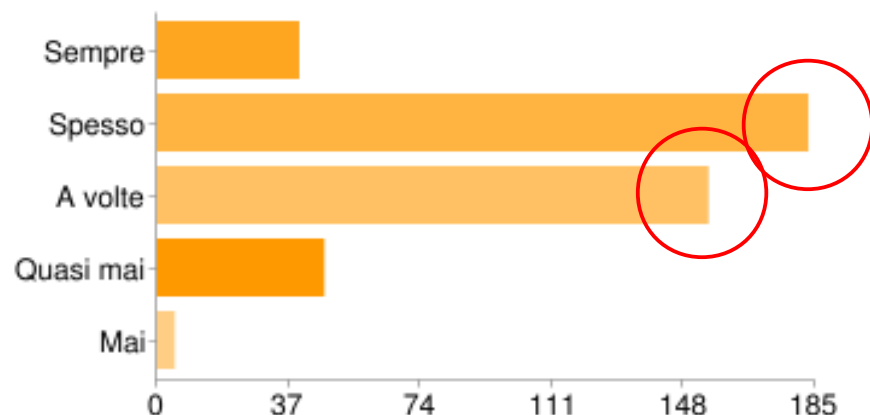
La grande maggioranza del campione – **83%** - dichiara di conoscere bene almeno un apparecchio tecnologico e di essere in grado di poterlo spiegare ad altri. Aggiungendo anche coloro che dichiarano di avere conoscenze limitate a qualche funzione arriviamo al **99%** di risposte generalmente positive. Rarissimi - **1%** - coloro che dichiarano di non saper spiegare niente.



E' in grado di descrivere facilmente le modalità di utilizzo di un suo apparecchio tecnologico?

Si, perfettamente	173	41%
Si, ma posso spiegare bene solo qualche funzione	177	42%
Si, ma posso spiegare sufficientemente solo qualche funzione	69	16%
No, no sono in grado	5	1%

Quasi la metà del campione – **43%** - dichiara di lavorare utilizzando spesso più strumenti tecnologici contemporaneamente, che raggiunge il **52%** comprendendo quelli che dichiarano di lavorare esclusivamente in 'multitasking' e l'**88%** comprendendo quelli che solo a volte utilizzano più apparecchi insieme. Solo l'**1%** è immune dall'utilizzo simultaneo.



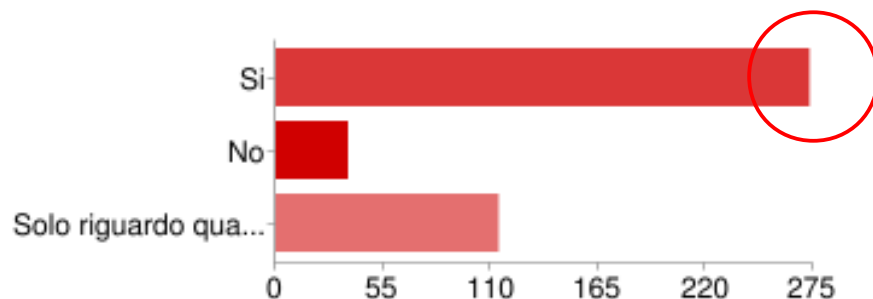
Le capita di utilizzare più apparecchiature tecnologiche contemporaneamente?

Sempre	40	9%
Spesso	183	43%
A volte	153	36%
Quasi mai	43	11%
Mai	5	1%

*Il campione si esprime decisamente - **64%** - verso la richiesta di aggiornamento sull'utilizzo delle tecnologie utilizzate sui posti di lavoro.*

*Comprendendo i più timidi, che vogliono essere aggiornati solo su qualche specifico apparecchio, si raggiunge una richiesta di aggiornamento del **91%**.*

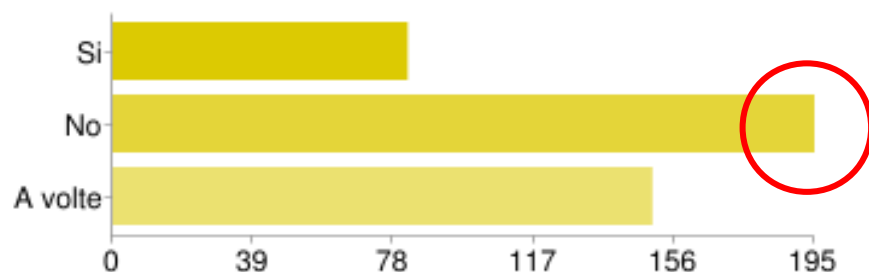
*Significativa la percentuale di 'refrattari' alle tecnologie - **9%** - che non sentono l'esigenza di aggiornamento sui loro strumenti di lavoro.*



Ritiene indispensabile essere aggiornato sull'uso degli apparecchi in suo possesso?

Si	273	64%
No	37	9%
Solo riguardo qualche apparecchio	114	27%

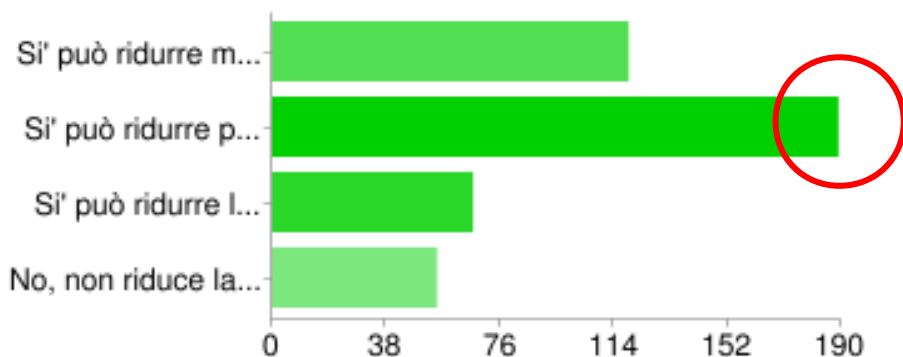
*Il campione dichiara - **46%** - di non sentirsi per niente imbarazzato nel constatare i propri limiti nell'utilizzo degli strumenti tecnologici. Aggiungendo coloro che dichiarano di provare imbarazzo solo a volte raggiungiamo l'**81%**. Cospicuo - **19%** - il numero di coloro che dichiarano di essere imbarazzati nel constatare i propri limiti nell'utilizzo di strumenti tecnologici.*



Trova imbarazzante constatare i suoi limiti nell'utilizzo di strumenti tecnologici?

Si	82	19%
No	195	46%
A volte	147	35%

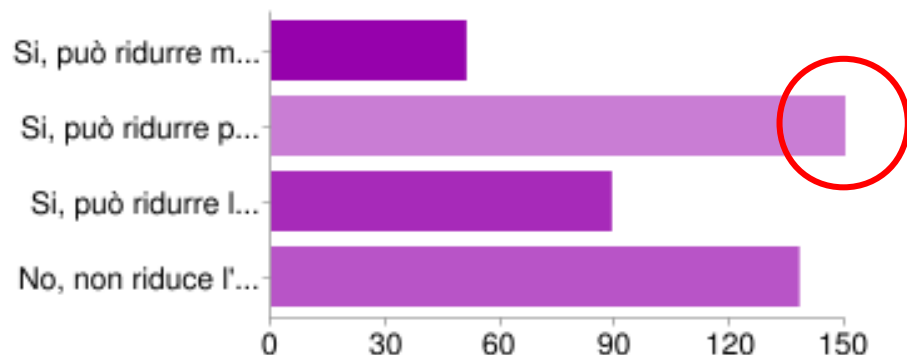
*Per quasi la metà del campione - **44%** - l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici riduce parzialmente la concentrazione, aggiungendo coloro che pensano che riduca molto la concentrazione raggiungiamo il **72%**. In generale, l'opinione maggiormente condivisa con l'**87%** è che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici riduca – in modi diversi . Il livello di concentrazione.*



Pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa ridurre il livello di concentrazione?

Si' può ridurre molto la concentrazione	119	28%
Si' può ridurre parzialmente la concentrazione	187	44%
Si' può ridurre leggermente la concentrazione	65	15%
No, non riduce la capacità di concentrazione	53	13%

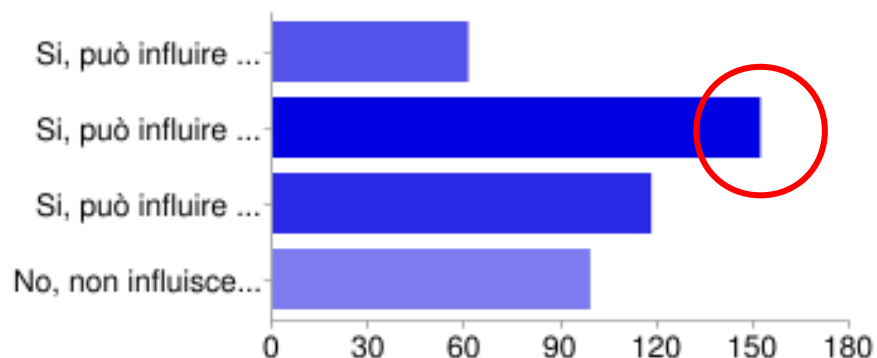
Il **35%** del campione pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di apparecchi tecnologici possa ridurre parzialmente la sua efficacia nel prendere decisioni. Aggiungendo chi pensa che possa ridurre leggermente l'efficacia raggiungiamo la maggioranza del **56%**, che arriva al **68%** comprendendo anche chi pensa che possa ridurre molto l'efficacia. Il rimanente **32%** del campione pensa che non si riduce l'efficacia nel prendere decisioni.



Pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa ridurre la capacità di prendere decisioni?

Si, può ridurre molto l'efficacia nel prendere decisioni	51	12%
Si, può ridurre parzialmente l'efficacia nel prendere decisioni	150	35%
Si, può ridurre leggermente l'efficacia nel prendere decisioni	87	21%
No, non riduce l'efficacia nel prendere decisioni	136	32%

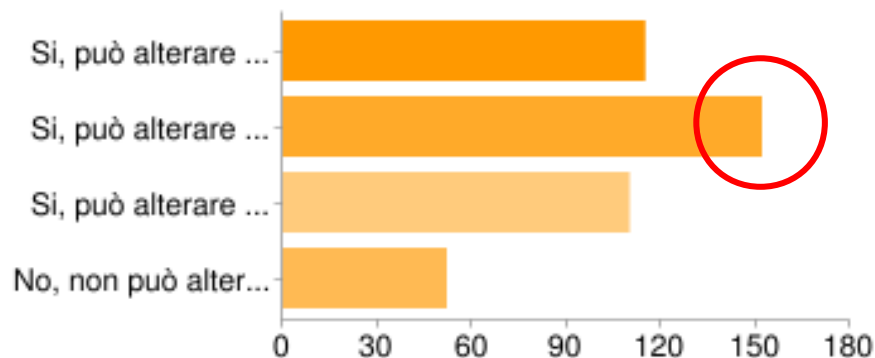
Il **35%** del campione pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di apparecchi tecnologici possa influire solo parzialmente sul rendimento del lavoro. Aggiungendo chi pensa che possa influire leggermente raggiungiamo la maggioranza del **63%**, che arriva al **77%** comprendendo anche chi pensa che possa influire molto sul rendimento. Il rimanente **23%** del campione pensa che non influisce in nessun modo sul rendimento del lavoro.



Pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa influire negativamente sul rendimento del lavoro?

Si, può influire molto sul rendimento del lavoro	61	14%
Si, può influire parzialmente sul rendimento del lavoro	150	35%
Si, può influire leggermente sul rendimento del lavoro	116	28%
No, non influisce in nessun modo sul rendimento del lavoro	97	23%

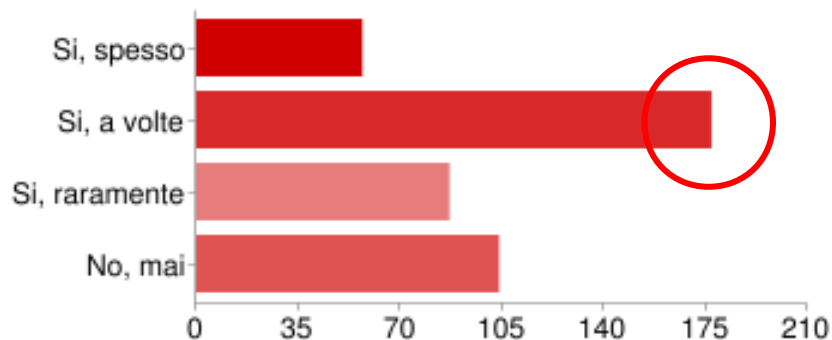
Il **36%** il campione pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa alterare parzialmente la qualità della vita, subito seguito dal **27%** che pensa che possa alterare molto la qualità della vita, per una maggioranza del 63% che diventa il **88%** comprendendo anche chi pensa che possa alterare solo leggermente la qualità della vita. Solo il restante **12%** pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici non può alterare parzialmente la qualità della vita.



Pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa alterare la qualità della vita?

Si, può alterare molto la qualità della vita	115	27%
Si, può alterare parzialmente la qualità della vita	151	36%
Si, può alterare leggermente la qualità della vita	108	25%
No, non può alterare la qualità della vita	50	12%

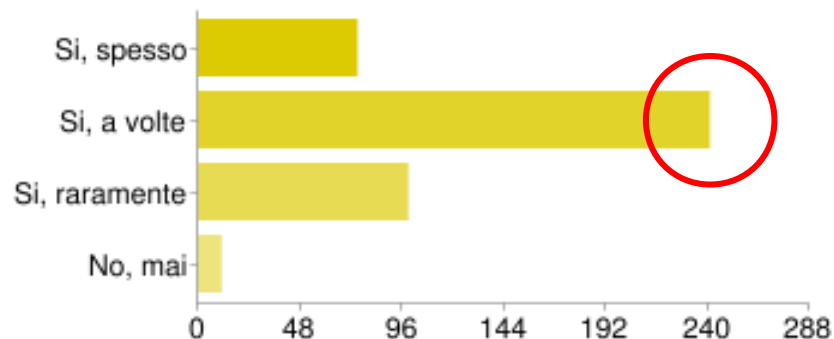
*Il **42%** del campione esprime la sensazione di essere sopraffatto a volte dalle informazioni provenienti dagli apparecchi tecnologici, per arrivare al **55%** comprendendo coloro che sentono di essere spesso sopraffatti, e al **76%** con coloro che si sentono sopraffatti solo raramente. Non sente di essere sopraffatto dalle informazioni che provengono dagli apparecchi tecnologici il **24%** del campione.*



Ha la sensazione di essere sopraffatto dalle informazioni che provengono dai vari apparecchi tecnologici?

Si, spesso	57	13%
Si, a volte	177	42%
Si, raramente	87	21%
No, mai	103	24%

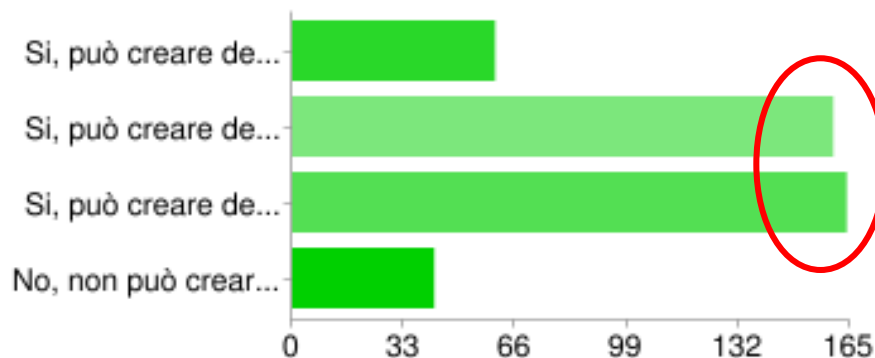
*Ben oltre la metà del campione – il **57%** - dichiara che a volte gli capita di perdere tempo sul lavoro a causa di malfunzionamenti delle tecnologie. Succede spesso al **18%** e raramente al **23%**. In generale, capita di perdere tempo per malfunzionamenti tecnologici al **98%** del campione. Al rimanente **2%** funziona tutto sempre bene.*



Le capita di perdere tempo al lavoro a causa di malfunzionamenti delle tecnologie?

Si, spesso	75	18%
Si, a volte	241	57%
Si, raramente	98	23%
No, mai	10	2%

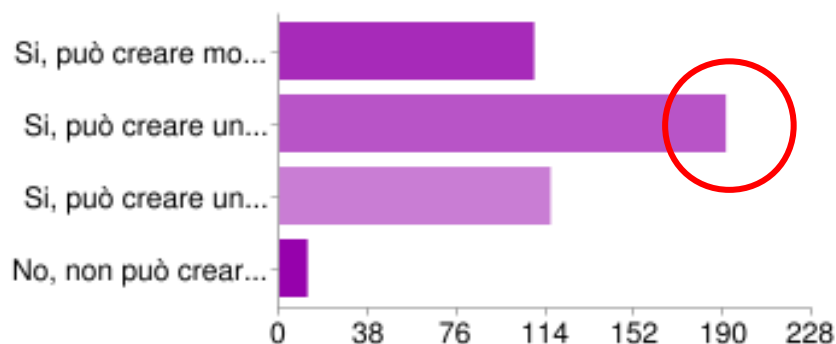
Per il **76%** del campione l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici può creare dei rischi medi o leggeri alla salute dei lavoratori. Aggiungendo il **14%** che pensa che possa creare rischi gravi alla salute raggiungiamo una risposta positiva per il **90%** del campione. Il rimanente **10%** pensa che l'uso di più apparecchi tecnologici non crea rischi alla salute dei lavoratori.



Ritiene che l'uso continuo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa creare dei rischi per la salute dei lavoratori?

Si, può creare dei rischi gravi	60	14%
Si, può creare dei rischi medi	160	38%
Si, può creare dei rischi leggeri	163	38%
No, non può creare dei rischi	41	10%

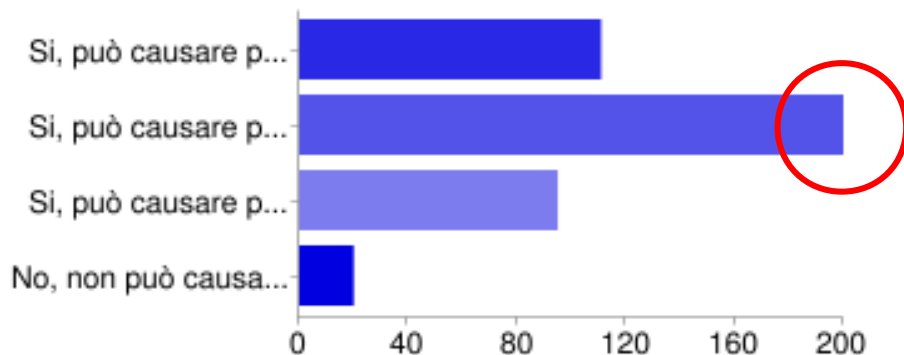
Il **98%** del totale del campione pensa che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici può causare stress ai lavoratori in grado diverso: discreto (**45%**), molto (**26%**), poco (**27%**). Solo il **2%** pensa che l'uso di più apparecchi tecnologici non può creare stress ai lavoratori.



Ritiene che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa causare stress ai lavoratori?

Si, può creare molto stress	109	26%
Si, può creare un discreto stress	189	45%
Si, può creare un poco di stress	114	27%
No, non può creare stress	10	2%

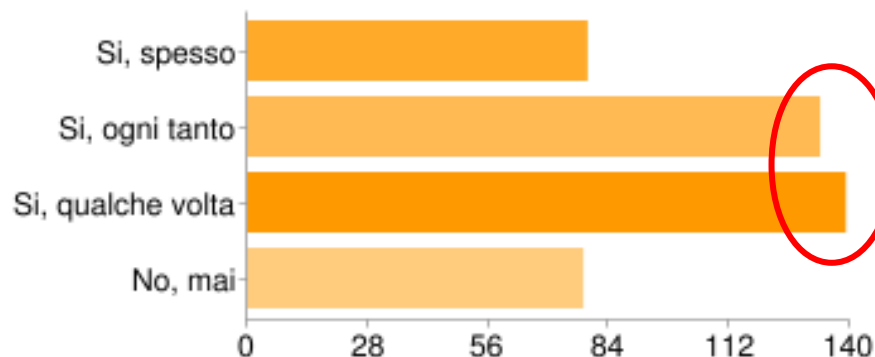
*Quasi simili le percentuali anche riguardo al fatto che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici può causare problemi fisici alla vista, difetti di postura, mal di testa e altri malanni. Può causare problemi moderati per il **47%**, gravi per il **26%** e leggeri per il **22%**. Il **5%** pensa che l'uso di più apparecchi tecnologici non possa causare problemi fisici ai lavoratori.*



Ritiene che l'uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici possa essere causa diretta di problemi fisici alla vista, difetti di postura, mal di testa, eccetera?

Si, può causare problemi fisici gravi	111	26%
Si, può causare problemi fisici moderati	200	47%
Si, può causare problemi fisici leggeri	93	22%
No, non può causare problemi fisici	20	5%

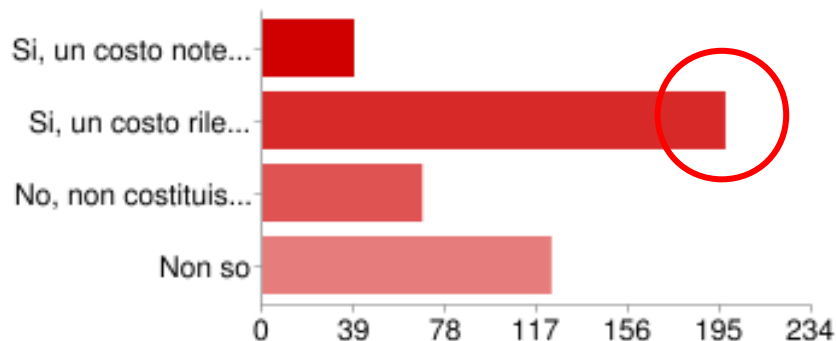
*'Qualche volta' e 'ogni tanto' costituiscono insieme il **63%** di risposte positive del campione al fatto di aver sentito dei colleghi lamentarsi per lo stress derivante dall'uso eccessivo di tecnologie. Aggiungendo il **19%** di 'spesso' raggiungiamo un totale positivo dell'**82%**. Il **18%** dice di non aver mai sentito dei colleghi che si lamentava per lo stress derivante dall'uso di tecnologie.*



Ha mai sentito di colleghi che si lamentano di stress derivante dall'uso eccessivo di tecnologie informatiche?

Si, spesso	79	19%
Si, ogni tanto	133	31%
Si, qualche volta	137	32%
No, mai	75	18%

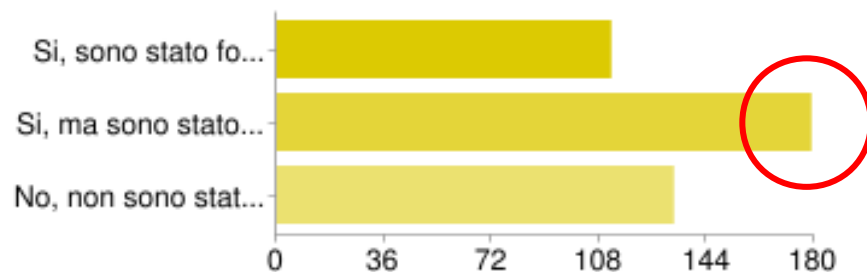
*Il **47%** del campione pensa che lo stress dovuto alle tecnologie produca un costo rilevante alle aziende, che diventa il **56%** sommando coloro che pensano che produca un costo notevole. Non costituisce un costo per le aziende per il **16%** del campione. Numerosi partecipanti alla ricerca - **28%** - affermano di non sapere se lo stress costituisce un costo, o no, per le aziende.*



Ritiene che lo stress dovuto alle tecnologie sia un costo per le aziende?

Si, un costo notevole	39	9%
Si, un costo rilevante	197	47%
No, non costituisce un costo	67	16%
Non so	118	28%

*Il **42%** del campione ritiene di aver ricevuto dalla sua azienda le informazioni per poter utilizzare al meglio solo alcuni degli strumenti tecnologici che attualmente usa. Il **26%** afferma di essere stato formato su tutte le apparecchiature che utilizza. Il totale positivo è del **68%**. Il **32%** del campione afferma di non aver ricevuto nessuna formazione sugli strumenti tecnologici che attualmente usa.*



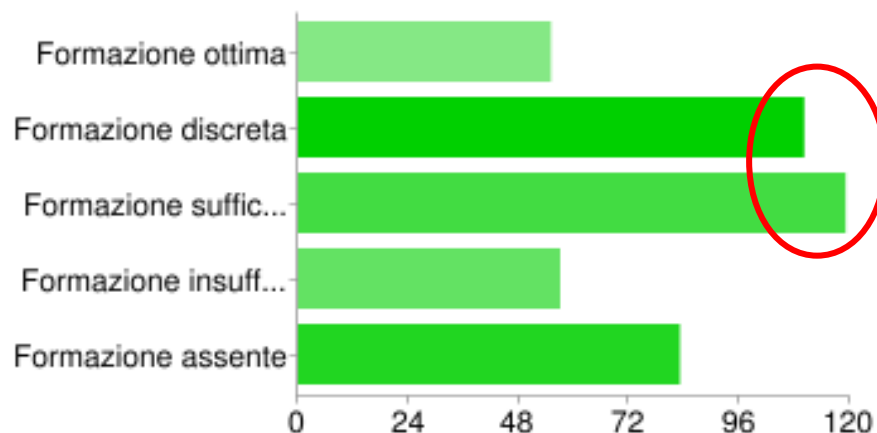
Ritiene di aver ricevuto dalla sua azienda tutte le informazioni per poter utilizzare al meglio gli strumenti tecnologici che attualmente usa?

Si, sono stato formato su tutte le apparecchiature 112 26%

Si, ma sono stato formato solo su alcune apparecchiature 179 42%

No, non sono stato formato su nessuna apparecchiatura 133 32%

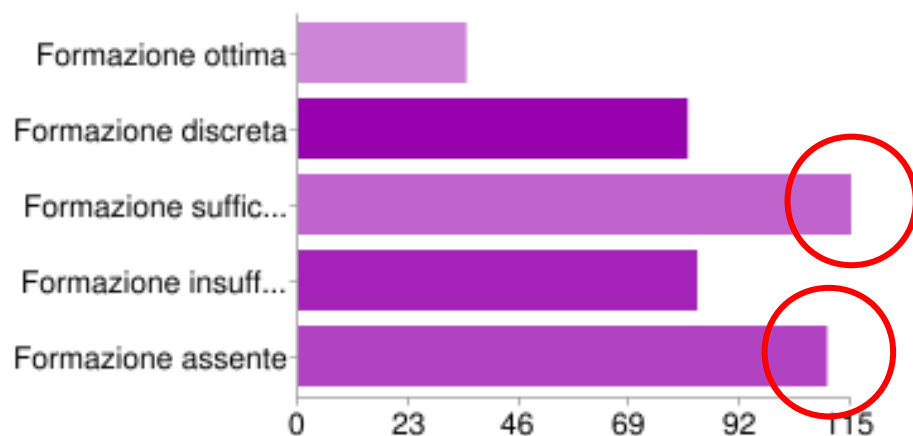
Per il **28%** del campione la formazione ricevuta in azienda riguardo alle apparecchiature generali utilizzate per il lavoro è stata nel complesso soddisfacente. Per il **26%** è stata discreta e per il **13%** ottima. Il totale positivo è **67%**. La formazione è quindi insufficiente per il rimanente **13%**, e completamente assente per il **20%**, con un totale negativo del **33%**.



Può dare un giudizio sulla formazione e informazione che ha ricevuto in azienda riguardo agli apparecchi tecnologici che usa nel suo lavoro? - Informazioni sull'uso generale delle apparecchiature

Formazione ottima	55	13%
Formazione discreta	110	26%
Formazione sufficiente	119	28%
Formazione insufficiente	57	13%
Formazione assente	83	20%

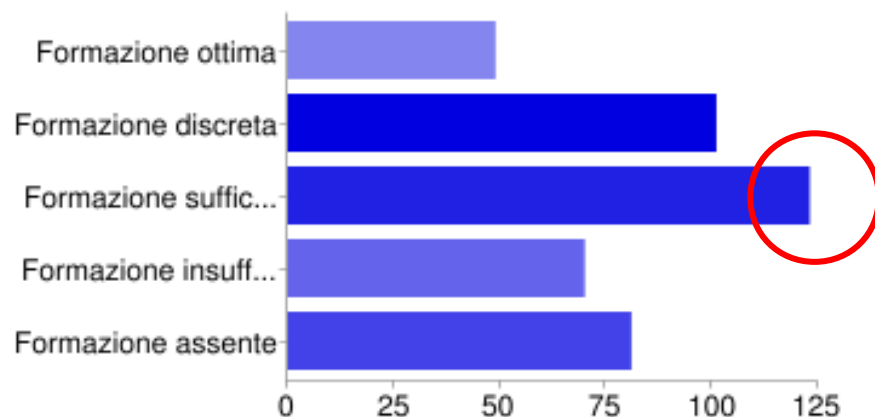
Per il **27%** del campione la formazione ricevuta in azienda riguardo all'utilizzo tecnico dell'hardware è stata complessivamente soddisfacente. Per il **19%** è stata discreta e per l'**8%** ottima. Il totale positivo è **54%**. La formazione è invece insufficiente per il rimanente **20%**, e completamente assente per il **26%**, con un totale negativo del **46%**.



Può dare un giudizio sulla formazione e informazione che ha ricevuto in azienda riguardo agli apparecchi tecnologici che usa nel suo lavoro? - Formazione sull'uso tecnico hardware

Formazione ottima	35	8%
Formazione discreta	81	19%
Formazione sufficiente	115	27%
Formazione insufficiente	83	20%
Formazione assente	110	26%

La formazione e informazione ricevuti in azienda riguardo ai software utilizzati sul lavoro è stata sufficiente per il **28%** del campione, discreta per il **24%**, ottima per il **12%**. Complessivamente, il giudizio è positivo per il **65%** del campione. La formazione/informazione è invece insufficiente per il **17%** del campione e assente per il **19%**, con un totale negativo del **36%**.



Può dare un giudizio sulla formazione e informazione che ha ricevuto in azienda riguardo agli apparecchi tecnologici che usa nel suo lavoro? - Formazione sull'uso tecnico software

Formazione ottima	49	12%
Formazione discreta	101	24%
Formazione sufficiente	123	28%
Formazione insufficiente	70	17%
Formazione assente	81	19%

I dati raccolti dalla ricerca ci consentono di fare alcune considerazioni:

- riguardo alle **abitudini di consumo delle tecnologie sui luoghi di lavoro**

Il computer è lo strumento fondamentale del sistema di lavoro del nostro campione e ne assorbe la maggior parte del tempo lavorativo.

L'uso dell'email e del telefono cellulare occupa una modesta frazione del tempo giornaliero di lavoro, sovrapponendosi spesso o a volte con l'utilizzo del computer o di altre tecnologie.

Gli apparecchi elettronici utilizzati nel luogo di lavoro sono vissuti come strumenti di lavoro ben conosciuti e praticati sui quali è importante essere aggiornati e verso i quali non si prova imbarazzo.

- riguardo alla **percezione degli effetti individuali a seguito dell'uso continuativo di tecnologie**

Per i lavoratori che si sono espressi in questa ricerca un uso continuativo e contemporaneo di più apparecchi tecnologici riduce sicuramente la concentrazione, anche di molto, con conseguenze certe ma non eccessive sulla capacità di prendere decisioni e una parziale influenza negativa sul rendimento del lavoro.

Con una diffusa sensazione di essere sopraffatto dalle informazioni provenienti dalla tecnologia e l'esperienza quotidiana che i malfunzionamenti tecnologici causano una grande perdita di tempo sul lavoro, il campione è ben consapevole dell'alterazione alla qualità della vita causato dall'uso continuativo e contemporaneo di tecnologie.

- riguardo alla **percezione della presenza del rischio tecnostress fra i lavoratori**

Il rischio per la salute insito nell'utilizzo continuo e contemporaneo di tecnologie è ben presente ai lavoratori che hanno partecipato a questa ricerca che lo considerano di media e leggera gravità.

Questa consapevolezza esprime maggiori preoccupazioni per il fatto che quest'uso può creare un notevole stato di stress e anche discreti e gravi problemi fisici di diversa tipologia.

Negli ambienti di lavoro è abbastanza comune sentire colleghi che si lamentano dello stress dovuto all'uso eccessivo di tecnologie, e il costo di questo stress per le aziende è indicato dal campione come rilevante.

- riguardo alla **formazione/informazione ricevuta per l'uso di macchine in generale, di hardware e di software**

Una buona parte dei lavoratori ritengono di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie per poter utilizzare al meglio gli strumenti tecnologici disponibili sul luogo di lavoro, perlomeno degli apparecchi che utilizzano con più frequenza.

La formazione e informazione sull'utilizzo generale delle macchine presenti sul luogo di lavoro e quella più specifica sull'hardware e sui software è stata svolta dalla maggioranza del campione, prevalentemente in modo sufficiente o discreto.

E' presente un'ampia e significativa area di lavoratori che dichiarano di aver ricevuto una formazione insufficiente o di non aver ricevuto nessuna formazione per l'uso di macchine, tecnologie informatiche e software utilizzati sul luogo di lavoro.

Osservatorio permanente sul rischio tecnostress fra i lavoratori

Per proseguire il lavoro di studio sul rischio tecnostress viene creato
l'Osservatorio Permanente sul Rischio Tecnostress fra i lavoratori.

Partendo dai risultati di questa prima esperienza di ricerca, l'Osservatorio ha sviluppato una **nuova ricerca** sulla percezione del rischio tecnostress fra i lavoratori che ha anche le caratteristiche di essere **continuativa** (sempre attiva nel tempo), **modulare** (con singole ricerche dedicate ad aspetti particolari) e **trasparente** (con dati sempre pubblicamente visibili).

Per partecipare in modo anonimo alla nuova ricerca **cliccate qui** o andate all'homepage del sito **www.tecnostress.it**