

Sfide ed opportunità per la salute e sicurezza sul lavoro nell'epoca del web 2.0

di Antonio Valenti

La diffusione del web 2.0 e dei social network ha modificato notevolmente le nostre abitudini quotidiane, sia in ambito privato che lavorativo, dando vita a scenari nuovi e in continuo aggiornamento.

Secondo uno studio recente (*How companies are benefiting from Web 2.0: McKinsey Global Survey results*) tra gli oltre 4.200 dirigenti intervistati, nell'organico di aziende attive in tutto il mondo, ben il 70% conferma l'implementazione nella propria organizzazione di almeno uno degli strumenti di tipo Web 2.0 attualmente a disposizione delle aziende; il 40% fa uso di blog e social network.

Se da un lato le imprese che implementano processi di digitalizzazione conseguono migliori performance in termini di crescita, occupazione e successo sui mercati esteri, con effetti positivi che si ripercuotono sull'intero sistema economico e sociale, dall'altro il cambiamento del modo di produrre, di scambiare informazioni e di comunicare pone nuove sfide in tema di salute e sicurezza sul lavoro. Nuovi profili, professioni e competenze si fanno largo in molte strutture lavorative e in svariati campi di interesse. Molte aziende, spesso e volentieri, si buttano sul web senza avere figure professionali in grado di sfruttare correttamente le possibilità offerte dall'internet sociale.

La Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound), in un suo report del 2008 (*Use of technology and working conditions in the European Union*) afferma che non tanto le tecnologie in sé, quanto il loro legame con le condizioni lavorative rappresenta il principale fattore che influisce sulla qualità del lavoro.

In primo luogo, l'aumento del numero di canali di comunicazione, del volume di dati e delle informazioni a disposizione dei lavoratori può, secondo diversi studi e ricerche, minare il benessere psico-fisico di chi le utilizza, essendo una delle cause principali dello sviluppo delle nuove patologie di natura psicologica (es. *information pathologies*, *technostress*) o di vere e proprie malattie professionali riconosciute (es. mal di mouse o tunnel carpale).

Si tratta di un passo avanti per quei lavoratori che sempre più spesso lavorano a contatto con le nuove tecnologie e che, andando inevitabilmente incontro a "mali da lavoro" atipici rispetto a quelli con cui ci si è sempre rapportati, rischiano di vedere mortificate le loro aspettative di riconoscimento dell'infortunio.

Inoltre, il maggior numero di informazioni da gestire porta inevitabilmente il lavoratore ad effettuare contemporaneamente più attività (*human multitasking*), pratica che induce ad un calo di attenzione e, quindi, probabilmente ad un aumento del rischio di infortuni.

Criticità emergono non solo nelle modalità di interazione con la rete, ma anche nelle modalità di accesso ed interfaccia (es. utilizzo di smartphone, tablet, ecc). In questo ultimo caso, ad esempio, bisogna rivedere la normativa in materia di salute e sicurezza per le attività lavorative svolte su attrezzature munite di videoterminale (Direttiva 270/1990/CEE) dato che la sostituzione dei tradizionali pc con *digital devices* più recenti pone nuovi quesiti su molti aspetti ergonomici. Si pensi alle regole di comportamento a cui devono attenersi gli addetti ai videoterminali, tra cui le caratteristiche del monitor (caratteri definiti e leggibili, immagini stabili, regolabilità del contrasto e

della luminosità, orientabilità nello spazio, preferibilmente posto su un supporto autonomo regolabile purché solido e stabile). Tali oggetti tecnologici più o meno complessi non sempre sono progettati in modo da tener conto delle operazioni che poi il lavoratore dovrà affrontare, dislocando per esempio tasti e display in maniera caotica e assai complessa. Secondo alcuni ricercatori della School of Public Health di Harvard i tablet e gli smartphone risultano essere i dispositivi più dannosi per la salute del collo e nuca con conseguenti infiammazioni, dato che durante il loro utilizzo si tende a rivolgere il capo verso il basso assumendo una posizione poco ideale in termini ergonomici.

Le sfide dell'utilizzo di queste nuove tecnologie e strumenti offerti dal web 2.0 costituiscono anche una delle tematiche importanti nella gestione dell'*aging workforce* e della qualità della vita lavorativa, sollevando la questione delle competenze, della riqualificazione e formazione continua e in generale dell'investire nella cultura del cambiamento nella vita lavorativa. Per il lavoratore anziano, sentirsi inadatto rispetto all'utilizzo dei nuovi *digital devices* potrebbe essere fonte di stress.

Dal punto di vista di opportunità, sicuramente il web 2.0 rispetto al web 1.0 offre un maggior numero di canali di comunicazione, di volume di dati ed informazioni a nostra disposizione, nonché un contatto diretto con stakeholder ed istituzioni nell'accessibilità alle informazioni in tempo reale. L'avvento di internet, la nascita di siti dedicati alla salute e sicurezza sul lavoro ha reso più semplice il reperimento dei documenti e delle notizie. Inoltre negli ultimi 10 anni, sono nate nuove funzioni che permettono la comunicazione tra chi mette a disposizione il materiale e chi lo riceve. In tale ottica, molte delle istituzioni che si occupano di salute e sicurezza sul lavoro hanno investito nell'utilizzo del web e dei social network per comunicare e condividere aspetti importanti riguardanti la prevenzione di infortuni e malattie professionali.

Esempio classico è quello dell'International Labour Organization (ILO) che ha abbandonato l'edizione cartacea dell'Enciclopedia sulla salute e sicurezza sul lavoro, attiva dagli inizi degli anni 90', a favore una piattaforma interattiva a cui vari esperti possono contribuire con un sistema di aggiornamento continuo.

Negli USA, il National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) ha creato diversi account di twitter dedicati in base ai profili lavorativi e ai settori di rischio (chimico, fisico, biologico, ecc) in modo da promuovere eventi e indirizzare gli utenti verso il suo sito. La loro esperienza ha mostrato che twitter offre un'opportunità per comunicazioni brevi rivolte ad audience specifici. I social media possono sfruttare la conoscenza collettiva e l'esperienza dei membri del gruppo per risolvere il problema e rispondere a domande specifiche. Possono essere anche utili per condividere le pratiche migliori.

Senza alcun dubbio questo sistema di comunicazione pone il problema della qualità dell'informazione diffusa. Andrebbero pertanto valorizzate e potenziate le fonti istituzionale (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Salute, INAIL, ISTAT, ecc), che dovrebbero investire maggiormente in questo tipo di informazioni.

Per quanto riguarda l'aspetto della formazione, l'evoluzione di piattaforme di e-learning offre anche nel settore della salute e sicurezza sul lavoro accessibilità maggiore sia per costi che per fruibilità. A titolo esemplificativo ricordiamo PRIMA-eT (Psychosocial Risk Management - Vocational Education and Training), una piattaforma europea online per la formazione a distanza delle imprese avente l'obiettivo di accrescere le conoscenze e competenze nell'ambito della gestione del rischio psicosociale, oppure il programma di formazione a distanza della Società Italiana di Medicina del Lavoro (SIMLII) che fornisce risposte al fabbisogno dell'educazione continua in medicina dei medici del lavoro.

Possibili soluzioni volte a fronteggiare queste aree di rischio emergenti consistono, ad esempio, nel ripensare gli equilibri tra sfera privata e vita professionale (*work life balance*), oppure nell'attuazione di specifici interventi, finalizzati a migliorare le competenze delle persone nell'utilizzo delle informazioni e dei nuovi strumenti/canali di comunicazione o avviare iniziative finalizzate a ripensare l'organizzazione, i processi di lavoro e gli strumenti tecnologici in uso.

E' necessario che la tecnologia sia sviluppata in maniera più "utente-centrica", ovvero disegnata attorno ai lavoratori che la adoperano anche perché sono proprio questi che daranno valore aggiunto all'informazione trasformandola in conoscenza. Per tale motivo sarebbe opportuno coinvolgere maggiormente i lavoratori stessi, cosicché attraverso forme partecipative di relazioni di lavoro si arrivi a co-decidere l'implementazione di nuove tecnologie.

Antonio Valenti
*Scuola internazionale di Dottorato
in Formazione della persona e mercato del lavoro
Adapt – CQIA
Università degli Studi di Bergamo
@AntonioVal73*