



Dipartimento delle finanze e dell'economia  
Divisione dell'economia

---

# Responsabilità digitale sul posto di lavoro

Relazione interdisciplinare

---

Novembre 2022





# Indice

---

<b>Saluto e introduzione alla lettura</b> Christian Vitta	<b>3</b>
--	----------

## Contributi interdisciplinari

---

<b>1. Dallo Sviluppo sostenibile alla Responsabilità digitale attraverso la Responsabilità sociale delle imprese</b> Daniele Fumagalli	<b>4</b>
<b>2. CSR e responsabilità digitale</b> Jenny Assi	<b>6</b>
<b>3. Prevenzione e gestione dei rischi psicosociali nell'ambito della Responsabilità sociale delle imprese</b> Liala Cattaneo	<b>8</b>
<b>4. Alcuni aspetti giuridici inerenti al telelavoro</b> Massimo Piemontesi	<b>10</b>
<b>5. Sicurezza dei dati, responsabilità e salute digitale</b> Alessandro Trivilini	<b>12</b>



## Saluto e introduzione alla lettura

**Christian Vitta**

Consigliere di Stato

Direttore del Dipartimento delle finanze e dell'economia

I lavori nell'ambito del Gruppo strategico per il rilancio del Paese hanno confermato l'importanza di rafforzare la promozione dello sviluppo sostenibile e della responsabilità sociale delle imprese (CSR). Quest'ultima è un ambito fondamentale dell'azione del DFE che, per favorire una crescita sostenibile e orientata al futuro del nostro tessuto economico e del territorio, mette in campo una serie di misure per incentivarla.

Cito, tra queste, la recente realizzazione – in collaborazione la Camera di commercio dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino (Cc-Ti) e con il supporto scientifico della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) – di un modello di rapporto di sostenibilità semplificato, che aiuta le imprese ad allestire un rendiconto sull'impatto sociale ed ambientale delle loro attività e che è facilmente accessibile online al sito [www.ti-csrreport.ch](http://www.ti-csrreport.ch). Oppure ricordo l'introduzione di un sostegno diretto alle imprese che investono nella formazione di loro responsabili in ambito di CSR.

Accanto ai tre ambiti tradizionali dello sviluppo sostenibile (economico, sociale ed ambientale), la CSR considera anche la nuova realtà caratterizzata dall'impatto che le tecnologie digitali hanno sulle nostre vite quotidiane, anche a seguito della pandemia. Toccano questa nuova prospettiva ambiti importanti, che vanno ad esempio dalla protezione dei dati personali alla sicurezza informatica, dalla salute digitale sul posto di lavoro o presso il proprio domicilio (considerata l'adozione sempre più frequente del telelavoro) al modo in cui l'azienda riesce a limitare il consumo di energia derivante dall'utilizzo delle tecnologie.

È quindi importante che le aziende sviluppino anche una responsabilità digitale, affinché l'impatto della tecnologia in azienda sia il più positivo possibile. Come parte integrante della CSR, la responsabilità digitale è un'opportunità per le aziende e per il territorio, un tassello fondamentale, accanto alle attività e ai processi di innovazione che le imprese stanno sempre più attuando, nel percorso per sviluppare ulteriormente il nostro tessuto economico, coniugando responsabilità, competitività e innovazione.



# 1. Dallo Sviluppo sostenibile alla Responsabilità digitale attraverso la Responsabilità sociale delle imprese

**Daniele Fumagalli**

Aggiunto al direttore della Divisione dell'economia  
Dipartimento delle finanze e dell'economia

Lo sviluppo sostenibile, inteso come la capacità della generazione presente di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i loro, è iscritto nella Costituzione federale e fatto proprio dal Cantone Ticino anche nelle diverse politiche settoriali.

Nel 2015, i 193 Paesi membri dell'ONU hanno adottato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, frutto delle Conferenze delle Nazioni Unite.

I 17 obiettivi di sviluppo sostenibile costituiscono il nucleo vitale dell'Agenda 2030 e tengono conto in maniera equilibrata delle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile, ossia economica, sociale e ambientale.

Sempre più PMI e amministrazioni pubbliche utilizzano i 17 obiettivi per comprendere il loro impatto e il loro contributo allo sviluppo sostenibile. Vengono inoltre inseriti nei rapporti di sostenibilità a testimonianza del contributo offerto grazie all'adozione di specifiche buone pratiche.



Anche la strategia cantonale di sviluppo economico, che mira a favorire una crescita economica sostenibile e duratura che valorizzi le peculiarità territoriali, lo spirito imprenditoriale e l'innovazione, si basa sui principi dello sviluppo sostenibile e quindi i seguenti gruppi di criteri:

## **Economia:**

reddito e occupazione; capitale produttivo; competitività e capacità d'innovazione; meccanismi di mercato e costi esterni; gestione da parte degli enti pubblici.

## **Ambiente:**

effetti sugli spazi naturali e la biodiversità, sulle risorse rinnovabili, sulle risorse non rinnovabili; impatto sull'ambiente e sugli esseri umani, catastrofi naturali e rischi di incidenti.

**Socialità:**

salute e sicurezza; formazione; piena espressione e identità del singolo; cultura e valori; uguaglianza giuridica; sicurezza del diritto e parità di trattamento; solidarietà e conciliabilità famiglia-lavoro.

Il contributo delle aziende allo sviluppo sostenibile è dato dalla “responsabilità sociale delle imprese” (CSR) e dalle sue buone pratiche.

La CSR ha una duplice valenza: da un lato per le aziende essa è un elemento importante per la creazione di valore condiviso, la promozione della competitività e l'innovazione, d'altro canto la CSR permette di alimentare interessanti circoli virtuosi, offrendo quindi contemporaneamente un importante contributo alla società.

La CSR è un argomento che ha assunto maggior valore anche grazie all'accelerazione digitale imposta dalla pandemia e da un uso importante di tecnologie digitali nella vita quotidiana. In questa nuova prospettiva, uno dei nuovi argomenti riguarda la salute digitale sul posto di lavoro quale elemento di prevenzione.

Il contesto lavorativo è difatti stato mutato in brevissimo tempo ha cambiato le abitudini e le relazioni a cui eravamo abituati. In particolare, l'isolamento forzato nelle nostre case ha reso necessario e incrementato l'uso delle nuove tecnologie digitali, quali lo smartphone, per innumerevoli attività quotidiane: per il lavoro a distanza, per stare in contatto con parenti e amici, per ordinare cibo a domicilio, per tenerci informati, per fare i pagamenti, e in generale per mantenere costante il legame con il mondo esterno.

Mai come ora le tecnologie digitali hanno dato prova di grande utilità.

Ci si è resi ancora più conto dell'importanza per i collaboratori di essere dotati dei giusti strumenti tecnologici per svolgere le attività professionali nel migliore dei modi.

Un modello di lavoro in continua evoluzione che stimolerà lo sviluppo di nuove regole e procedure per l'utilizzo delle tecnologie digitali in forma ibrida, in cui le attività professionali sono ora svolte in parte sul posto di lavoro e in parte a casa. Si parla dunque, ora, anche di “responsabilità digitale” quale misura della relazione che lega l'essere umano alle tecnologie digitali in termini di utilizzo sul posto di lavoro. Questo concetto, che tocca due importanti obiettivi dell'AGENDA 2030 – ossia il terzo sulla “salute e benessere” e l'ottavo sul “lavoro dignitoso e crescita economica” – verrà approfondito in tutte le sue prospettive in questa relazione.



## 2. CSR e responsabilità digitale

### Jenny Assi

Referente settore CSR e rendicontazione sostenibile  
del Centro competenze management e imprenditorialità della SUPSI

Essere un'impresa socialmente responsabile significa prestare attenzione agli impatti generati sugli stakeholder (portatori di interesse) dalla propria attività.

Un'azienda che sceglie di digitalizzare i processi aziendali deve dunque domandarsi quale possa essere l'impatto delle tecnologie sia sul proprio business sia sugli stakeholder, da cui deriva il recentissimo concetto di responsabilità digitale delle imprese, in inglese Corporate digital responsibility (CDR).

Come tutte le tecnologie, anche quelle digitali, possono essere utilizzate per fini positivi o negativi. L'utilizzo del web, del cloud, dell'internet-of-things, della blockchain, del quantum, dell'automazione, dell'intelligenza artificiale (AI) e di altre nuove tecnologie può rendere un'organizzazione molto più efficiente e produttiva, al contempo i numerosi dati raccolti devono essere gestiti secondo un insieme di valori e di norme chiaro.

Con la diffusione delle nuove tecnologie, i primi paesi che si sono preoccupati di definire delle regole di utilizzo delle tecnologie sono stati Germania, Austria e Svizzera.

La Svizzera è stata il primo paese a proporre un label: il Digital Trust Label, con l'obiettivo di permettere a consumatori e clienti di riconoscere le imprese attente alla protezione dei dati, alla sicurezza delle informazioni, all'affidabilità del

servizio e alle pari opportunità di accesso.

Il label vuole inoltre riportare fiducia nelle tecnologie, contribuendo a limitare i casi di "furto, perdita o manipolazione" di dati personali. Secondo recenti studi (Michael Wade, 2020), il tema della responsabilità digitale va comunque ben oltre la sicurezza dei dati.

Sono infatti quattro le aree di impatto che dovrebbero essere considerate dalle imprese socialmente responsabili nell'utilizzo delle nuove tecnologie: economica, ambientale, sociale e tecnologica.

Con riferimento all'area economica, un'impresa dovrebbe fornire informazioni relative all'impatto delle tecnologie sulla creazione e perdita di posti di lavoro.





Le tecnologie non dovrebbero soprattutto essere sfruttate per offrire posti di lavoro precari e mal retribuiti, così come non dovrebbero essere impiegate per condurre atti di pirateria informatica o di elusione del sistema fiscale.

L'area sociale racchiude invece gli impatti sulle persone. Un'impresa dovrebbe dunque spiegare in che modo garantisce, oltre alla protezione della privacy, un utilizzo inclusivo ed etico delle tecnologie, garantendo ad esempio l'utilizzo anche a persone ipovedenti o che abitano in zone discoste.

L'area ambientale riguarda invece il modo in cui l'azienda riesce a limitare il consumo di energia derivante dall'utilizzo delle tecnologie.

L'azienda utilizza la tecnologia per scopi utili? Viene consumata energia rinnovabile? Come si può garantire un ciclo di vita più lungo possibile delle tecnologie? Quali pratiche di riciclo, riuso e di smaltimento sono considerate?

Infine, l'area tecnologica considera tutte le questioni che toccano la protezione e l'utilizzo dei dati, come ad esempio la scelta degli algoritmi, i processi di validazione dei dati e la cyber security.

Un'impresa socialmente responsabile è un'azienda che presta la massima attenzione al fatto che l'utilizzo delle tecnologie non crei danni alle persone ed alla società.

Una delle prime aziende tecnologiche a dotarsi di una politica di responsabilità digitale è stata Samsung.

Cinque i pilastri presi in considerazione dall'azienda: privacy, cyber security, etica nell'utilizzo dell'AI, accessibilità e benessere digitale.

Samsung si assicura che la sua politica di CDR sia applicata dai suoi collaboratori grazie ai piani di formazione interna, gli audit e il monitoraggio degli obiettivi.

Interessante il fatto che Samsung consideri come quinto pilastro la prevenzione rispetto al potenziale utilizzo "irresponsabile" delle tecnologie da parte del consumatore finale.

Ciò significa che una buona CDR si applica all'intero ciclo di vita dello strumento tecnologico: da quando viene ideato a quando viene utilizzato dal consumatore finale e poi smaltito.

Quali sono gli impatti generati dalle tecnologie lungo questo processo?

Cosa posso fare affinché la tecnologia utilizzata in azienda possa avere un impatto il più positivo e il meno negativo possibile? Queste sono le domande a cui dovrebbe saper rispondere un'azienda socialmente responsabile.



### 3. Prevenzione e gestione dei rischi psicosociali nell'ambito della Responsabilità sociale delle imprese

**Liala Cattaneo**

Collaboratrice scientifica presso l'Ufficio dell'ispettorato del lavoro  
Dipartimento delle finanze e dell'economia

La responsabilità sociale delle imprese, o Corporate Social Responsibility (CSR), è il contributo delle aziende allo sviluppo sostenibile, che comprende anche le condizioni di lavoro, inclusa la protezione della salute.

Per l'Ufficio dell'ispettorato del lavoro (UIL), organo di esecuzione della Legge federale sul lavoro, il tema delle condizioni di lavoro e della salute è centrale. La salute dipende da molti fattori sia individuali che sociali.

Il lavoro è senza dubbio un elemento importante per lo sviluppo personale, per la propria realizzazione, per la soddisfazione dei propri bisogni e, in definitiva, per una buona salute mentale.

Tuttavia, per una serie di cambiamenti importanti a livello socioeconomico avvenuti negli ultimi decenni (globalizzazione, crescente uso della tecnologia, introduzione di nuove modalità d'impiego, ...), alcuni fattori legati al lavoro incidono negativamente sul benessere e sulla salute degli individui.

Carichi di lavoro eccessivi, ritmi intensi e pressanti, ridotti tempi di recupero, disponibilità quasi totale, flessibilità degli orari di lavoro, incertezza dell'impiego, sono solo alcuni dei fattori che devono essere affrontati oggi dalle lavoratrici e dai lavoratori.

Il risultato è che accanto ai rischi tradizionali di tipo chimico, fisico e biologico si sono aggiunti altri rischi di tipo psicologico e sociale.

L'evoluzione del fenomeno era già stata evidenziata da uno studio della Segreteria di stato dell'economia nel 2014, la quale aveva promosso un'azione prioritaria in collaborazione con gli ispettorati cantonali del lavoro a livello nazionale, volta alla prevenzione dei rischi psicosociali nelle aziende.

In Ticino, nel 2017, il Dipartimento delle finanze e dell'economia ha potenziato questa azione attraverso un pacchetto di misure a favore del mercato del lavoro, tra le quali è stata inserita una misura specifica dedicata alla prevenzione e alla gestione di questi rischi nelle imprese attive sul territorio cantonale.







La prevenzione è fondamentale e va affrontata sia a livello organizzativo e gestionale che a livello individuale.

L'azienda che aderisce ai diversi principi della CSR è un'azienda che protegge anche la salute dei propri collaboratori, che cura l'organizzazione del lavoro, i carichi di ciascuno, che fissa obiettivi realistici, che non impone orari o turni stancanti, che responsabilizza, lascia margini di autonomia, offre sostegno in caso di difficoltà e riconosce il lavoro svolto.

Ma è anche responsabilità di ciascun individuo curare la propria salute, lo stile di vita, la definizione o ridefinizione di aspettative e bisogni, la valutazione delle risorse a disposizione, l'analisi continua del delicato equilibrio tra il carico e le risorse a disposizione, con lo scopo ultimo di imparare a gestire al meglio le numerose sollecitazioni della vita quotidiana.

Tra queste, vi è indubbiamente un corretto uso della tecnologia affinché non diventi un fattore di stress. L'essere sempre connessi e reperibili (per volontà propria o per esigenze altrui) incide sulla ricerca di quell'equilibrio psicofisico menzionato in precedenza.

È senza dubbio una responsabilità individuale ritagliarsi del tempo in modalità "disconnessi", ma questa responsabilità deve essere condivisa e sostenuta dai datori di lavoro, ai quali spetta l'importante compito di favorire una cultura aziendale che comprenda, tra altri valori fondamentali morali ed etici, il rispetto dei tempi di vita fuori dal lavoro, tanto preziosi quanto necessari per il benessere degli individui.

Ad ognuno il compito di riflettere sul come prendersi cura di sé e del proprio tempo. Ai datori di lavoro l'onere, e perché no, l'onore di essere socialmente responsabili anche per quanto riguarda la libertà di ciascuno di disconnettersi dalla rete e di riconnettersi con sé stessi e con la realtà circostante.



## 4. Alcuni aspetti giuridici inerenti al telelavoro

### Massimo Piemontesi

Giurista presso l'Ufficio dell'ispettorato del lavoro e l'Ufficio per la sorveglianza del mercato del lavoro  
Dipartimento delle finanze e dell'economia

Si premette che con il termine "telelavoro" si considerano le attività svolte sia in "home working" sia in "smart working".

Quando si parla di protezione della salute dei lavoratori si fa riferimento a una nozione molto vasta, che tiene conto del benessere sia fisico, psichico che sociale degli stessi. Il dovere del datore di lavoro di proteggere la vita e la salute dei propri dipendenti è ancorato tanto nel diritto privato (art. 328 CO) quanto nel diritto pubblico del lavoro (art. 6 LL e art. 2 cpv. 1 OLL 3, art. 82 LAINF). L'obbligo sussiste indipendentemente dal grado di autonomia o di flessibilità di cui godono i lavoratori all'interno dell'azienda.

Il telelavoro ha accompagnato moltissimi lavoratori nel corso degli ultimi due anni per le ragioni che tutti ben conosciamo. Questa forma di lavoro sembra essersi inserita stabilmente nelle nostre realtà aziendali anche dopo l'uscita dalla fase acuta della pandemia.

Sin dall'inizio di quest'ultima il telelavoro ha suscitato interrogativi di natura giuridica. Il presente contributo tratta alcuni degli aspetti giuridici legati alla protezione della salute del lavoratore, tema di competenza dell'Ufficio dell'ispettorato del lavoro.

Anzitutto occorre osservare che l'obbligo del datore di lavoro di preservare la salute del dipendente rimane invariato anche quando il lavoro viene svolto da remoto. Ciò significa che anche per il telelavoro sono

applicabili tutta una serie di regole sulla durata del lavoro e del riposo, regole che hanno quale fondamento la tutela della salute del lavoratore.

Ne consegue, ad esempio, che anche in modalità home office la durata massima settimanale del lavoro è pari a 45/50 ore a settimana (art. 10 LL). Secondo la legge sul lavoro (LL), è considerato tempo di lavoro il tempo durante il quale il dipendente deve essere a disposizione del datore di lavoro.

Trasposta al telelavoro, ciò significa che anche il tempo in cui il lavoratore è a casa e rimane a disposizione del datore di lavoro è considerato tempo di lavoro ai sensi della LL. Come per lo svolgimento del lavoro negli uffici, valgono pure le regole previste dalla LL per il lavoro straordinario, ovvero il lavoro che eccede la durata massima settimanale indicata pocanzi. Esso è ammissibile solo alle condizioni indicate all'art. 12 LL e 25 OLL1. Lo stesso dicasi per il divieto di lavoro notturno e domenicale, di principio vietati anche se svolti da remoto.





Dal lato pratico per il datore di lavoro può risultare complicato vigilare affinché i propri collaboratori che lavorano da remoto rispettino tutte le regole previste dalla LL. Infatti il datore di lavoro in questi casi non ha il controllo sulla postazione del dipendente. Inoltre, la distanza può essere un ostacolo anche alla vigilanza da parte del datore di lavoro di eventuali derive legate al sovraccarico di lavoro e ai possibili rischi psicosociali ad esso correlati. Di conseguenza, chi lavora a domicilio deve dar prova di un alto grado di auto responsabilità.

I rischi sulla salute legati al telelavoro sono essenzialmente di due tipi: legati all'infrastruttura, oppure legati all'organizzazione del lavoro.

I primi fanno riferimento in particolare ai locali e alla postazione di lavoro che devono soddisfare i criteri dell'ergonomia. A questo riguardo è d'uopo rimarcare come le abitazioni sono di principio concepite come tali e non come luoghi di lavoro, ragione per cui talune postazioni improvvisate nelle abitazioni possono facilmente risultare non conformi ai principi dell'ergonomia sul lavoro.

È lecito, dunque, chiedersi se a favore della maggior flessibilità tipica del telelavoro debbano essere poste in secondo piano o alleggerite le esigenze legali imposte dalla LL in materia di infrastrutture (in particolare dall'OLL3). Visto lo scopo primordiale della suddetta legge, ovvero la protezione della salute in senso ampio dei lavoratori, la risposta non può però che essere negativa.

Il secondo tipo di rischi legati al telelavoro riguarda l'organizzazione del lavoro, i quali possono provocare disturbi di natura psicosociale. Tra questi figurano in particolare il sovraccarico di lavoro favorito dalla possibilità di accedere ed essere raggiungibili a qualsiasi ora del giorno e della notte.

Il telelavoro e la flessibilità che esso offre permettono di favorire la conciliabilità famiglia e lavoro. Questa flessibilità rischia tuttavia di attivare un meccanismo malsano ovvero che le relazioni familiari o personali vengano prevaricate dalle sollecitazioni provenienti dall'attività professionale.

Un altro rischio di natura psicosociale può consistere nel sentimento di isolamento che può sorgere dall'assenza prolungata di contatti personali con i colleghi.

Come può allora il datore di lavoro tutelare al meglio la salute dei telelavoratori?

Viste le caratteristiche di questa modalità di lavoro, ossia la distanza e la conseguente impossibilità del datore di lavoro di controllare da vicino il lavoratore, il miglior (o l'unico) strumento di cui dispone il datore di lavoro è senz'altro la prevenzione, che può consistere nell'informare i lavoratori sui rischi potenziali legati a questo genere di attività e nell'impartire direttive vincolanti agli stessi. Del resto giova osservare che da un lato il datore di lavoro ha un obbligo legale di informare i propri dipendenti su tutte le questioni riguardanti la protezione della salute sul posto di lavoro (art. 48 cpv, 1 lett. a LL; art. OLL 3).

Dall'altro, i lavoratori hanno l'obbligo legale di rispettare le istruzioni impartite dal datore di lavoro (art. 321d cpv. 2 CO) e di assecondare quest'ultimo nell'applicazione delle prescrizioni sulla protezione della salute (art. 6 cpv. 3 LL).

Ciò che il datore di lavoro non può per contro fare, né per assicurarsi che il telelavoratore esegua le sue incombenze in maniera conforme ai suoi obblighi, né per assicurarsi che le prescrizioni sulla protezione della salute siano rispettate, è ricorrere all'utilizzo di mezzi di sorveglianza, come ad esempio attraverso spyware. L'utilizzo di tali mezzi di sorveglianza è vietato dall'art. 26 cpv. 1 OLL 3.



## 5. Sicurezza dei dati, responsabilità e salute digitale

**Alessandro Trivilini**

Responsabile Servizio informatica forense Dipartimento tecnologie innovative - SUPSI

La spinta propulsiva della pandemia ha generato molte opportunità nell'uso delle tecnologie digitali, accelerando di fatto molti processi di sviluppo tecnologico.

La sicurezza delle infrastrutture critiche, la protezione dei dati e la salute digitale fanno parte di una triade sempre più determinante in un mondo del lavoro ibrido e agile, caratterizzato dal lavoro che può avvenire in azienda, da casa (home working) e in luoghi esterni situati in qualsiasi parte nel mondo (smart working).

È bene quindi chiarire subito quale sia la differenza tra "home working" e "smart working", con lo scopo di inquadrare meglio l'importanza dei tre elementi che di fatto portano inevitabilmente a nuove responsabilità digitali sul posto di lavoro, ovunque esso sia.

L'home working consente ai dipendenti di lavorare da casa propria con dispositivi elettronici aziendali, che per interagire tra loro sfruttano configurazioni e connessioni casalinghe, tipicamente usate anche per altri scopi famigliari ludici e ricreativi, il cui controllo è di totale responsabilità del collaboratore, il quale, verosimilmente corrisponde al padrone di casa.

Lo smart working invece è un approccio al lavoro a distanza agile che può avvenire da qualunque parte del mondo, per esempio da centri di coworking oppure dai luoghi più disparati

con l'utilizzo di infrastruttura di rete gestita da terze parti che, di fatto, potrebbero non essere garanti di un livello di sicurezza necessario per la tutela dei dati sensibili aziendali.

Ecco il motivo per il quale la parola responsabilità cambierà per sempre le regole del gioco. E questo avverrà con l'entrata in vigore della nuova legge sulla protezione dei dati svizzera prevista per il 1° settembre 2023.

Una data importante in cui le aziende dovranno farsi trovare pronte di fronte alle crescenti minacce cibernetiche. Nessuno potrà più sottrarsi alle responsabilità che questo cambiamento imporrà, di carattere tecnico, legale, amministrativo, procedurale e reputazionale, non solo nei confronti dell'azienda stessa ma anche verso fornitori, clienti e consulenti esterni. Toccherà e coinvolgerà tutto l'eco-sistema digitale aziendale.





In quest'ottica si inserisce l'importanza di prestare attenzione alla salute digitale dei propri collaboratori. Disporre in azienda di collaboratori che usano le tecnologie digitali con responsabilità e consapevolezza diventa una necessità. In questo caso l'alfabetizzazione digitale assume un ruolo centrale.

Per esempio, immaginiamo le conseguenze che potrebbero scaturire se un collaboratore troppo sollecitato e distratto da un uso eccessivo e non equilibrato del proprio smartphone dovesse "abboccare all'esca" di un messaggio ingannevole di phishing, mettendo a rischio i dati sensibili aziendali?

La nuova legge sulla protezione dei dati parla chiaro: un'azienda deve farsi trovare pronta a un incidente informatico in qualunque momento, facendo tutto ciò che è ragionevole fare per mettere in sicurezza le infrastrutture critiche, i dati sensibili e assicurandosi che i propri collaboratori siano adeguatamente formati e attenti di fronte alle continue e crescenti minacce cyber.

Ecco quindi che il concetto di responsabilità trova la sua nuova collocazione interdisciplinare.

Come fare quindi per farsi trovare pronti?

Farsi trovare pronti significa formare i collaboratori sugli aspetti tecnici basilari, sui crismi in vigore per la trattazione dei dati sensibili, ma anche prepararli a conoscere gli aspetti relazionali che li legano ai dispositivi digitali, con particolare attenzione allo smartphone, essendo questo lo strumento di comunicazione, lavoro e reperibilità (interazione) principale diurno e notturno.

Questa forma di prevenzione serve a evitare di ritrovarsi senza rendersene conto in uno stato d'ansia, aggressività, eccessiva euforia e bassa autostima, che potrebbe impattare negativamente le attività professionali.

Sicurezza dei dati sensibili, protezione dei dati e salute digitale sono quindi un nuovo asset a cui guardare per organizzare, pianificare e gestire le attività professionali in un mondo del lavoro che cambia, sempre più digitale e digitalizzante, affrontando nuove responsabilità digitali. In questo processo sono coinvolte tutte le figure

professionali aziendali, dalle risorse umane fino ai responsabili di progetto, perché è nell'interesse comune evitare che un collaboratore troppo sollecitato possa finire in *bournout* digitale, a causa di un uso eccessivo e non equilibrato dello smartphone sul posto di lavoro.

Nasce quindi la necessità di avvalersi di nuovi strumenti di prevenzione utili a questo scopo, da rendere disponibili al mondo del lavoro digitale, straordinario, in forte evoluzione e ricco di nuove opportunità, ma che per essere colte richiedono lucidità, consapevolezza e responsabilità.

La salute digitale diventa quindi un pilastro strategico attorno al quale in forma trasversale e circolare si aggregano competenze, condivisioni e opportunità di sviluppo e prevenzione per il settore economico e finanziario, che aprono la strada alle responsabilità digitali sul posto di lavoro.

La relazione uomo-smartphone diventa quindi oggetto di crescenti studi e pubblicazioni scientifiche finalizzate a individuare e approfondire gli elementi caratterizzanti la dipendenza digitale.

Ad esempio, la ricerca condotta da Simone Lanette della University of California, propone alcuni modelli di risposta emotiva e relazionale che le persone hanno invocato quando è stato chiesto loro di parlare del ruolo degli smartphone nelle loro vite e in quelle di coloro che li circondano<sup>1</sup>.

I risultati di questa ricerca indicano che adulti e adolescenti sono consapevoli dell'uso che fanno del dispositivo elettronico, e di conseguenza influenzati dall'ipotesi in cui lo smartphone potrebbe creare loro una dipendenza dovuta a un uso eccessivo.

Un secondo studio rilevante realizzato dall'università pubblica di Ankara invece, in Turchia<sup>2</sup>, ha proposto un sondaggio online a 598 dei propri studenti, con lo scopo di modellare le variabili che caratterizzano la dipendenza da smartphone sugli ambienti di apprendimento e sugli individui.

<sup>1</sup> <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3274370>

<sup>2</sup> <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563216304277>



In questo caso i risultati hanno messo in rilievo due parametri fondamentali, al fine di una potenziale dipendenza:

- 1) la durata dell'uso dello smartphone;
- 2) il cyberloafing<sup>3</sup>.

Da questo sondaggio è emerso come entrambi siano da ritenersi indicatori determinanti per la dipendenza da smartphone.

Di altro avviso è la ricerca coordinata dal ricercatore cinese Chongyang Chen, della School of Management della University of Science and Technology of China, il quale dimostra come i parametri determinanti la dipendenza da smartphone siano invece da ritenersi limitati, soggettivi e difficili da identificare con oggettiva chiarezza<sup>4</sup>.

Concretamente, questo lavoro indica che il ruolo delle caratteristiche individuali, come ad esempio il genere, nella fase di formazione della dipendenza da smartphone sia tutt'altro che chiaro.

Ecco perché lo studio sviluppa e propone un modello di ricerca della dipendenza da smartphone partendo da un punto di vista funzionalista, mettendo in relazione il ruolo del genere della persona coinvolta con il suo orientamento sociale, proponendo quattro categorie emotive:

- 1) il godimento percepito;
- 2) il grado di relazione sociale;
- 3) la regolazione dell'umore;
- 4) il grado di conformità del soggetto rispetto al suo ambiente.

La ricerca scientifica svolta dai ricercatori Éilish Duke e Christian Montag del Department of Psychology della University of London, e dell'Institute of Psychology and Education della University in Germania, focalizzano la ricerca sul mondo del lavoro. Essi indicano che se i vantaggi dell'uso dello smartphone sono evidenti, ma che un uso eccessivo e costante può comportare anche a conseguenze negative, come la perdita di

produttività dovuta alle interruzioni della vita lavorativa<sup>5</sup> scaturite da numerose sollecitazioni emotive che intercorrono con lo smartphone.

In particolare, i due accademici portano sotto la lente delle analisi il fatto che un uso eccessivo dello smartphone potrebbe generare nell'individuo gli stessi effetti di assorbimento emotivo causati dal gioco d'azzardo, come per esempio la perdita di controllo cognitivo, temporale e spaziale dell'ambiente circostante in cui si trova. Questo genere di conseguenze, collocate sul posto di lavoro, a detta dei due scienziati causano problemi durante le attività professionali in termini di concentrazione lungo tutta la filiera produttiva giornaliera<sup>6</sup>.

Ciò è avvalorato dai risultati di un'altra ricerca correlata, in cui si evince che un dipendente controlla il proprio smartphone sul posto di lavoro in media ogni 18 minuti<sup>7</sup>.

In questa prospettiva di analisi si colloca anche il sondaggio di nome "Benedetta tecnologia!", svolto in forma pubblica dall'autore durante la prima ondata COVID-19<sup>8</sup>. Esso aveva lo scopo di conoscere l'impatto emotivo e relazionale dovuto all'uso dello smartphone nella vita quotidiana limitata alle mura domestiche durante il primo grande lockdown.

L'isolamento forzato ha reso necessario l'uso di questo dispositivo elettronico per innumerevoli attività quotidiane: per il lavoro e lo studio a distanza, per stare in relazione virtuale con parenti e amici, per ordinare cibo a domicilio, per tenersi informati, per fare i pagamenti, e in generale per mantenere il contatto con il mondo esterno, assumendo così un ruolo determinante, positivo e straordinario.

<sup>3</sup> <https://it.theastrologypage.com/cyberloafing>

<sup>4</sup> <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563217304144>

<sup>5</sup>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352853217300159>

<sup>6</sup>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352853217300159#bb0120>

<sup>7</sup>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352853217300159#bb0085>

<sup>8</sup> <https://www.trivilini.info/il-sondaggio-benedetta-tecnologia/>



## Caratteristiche del sondaggio

Il sondaggio è stato proposto al pubblico attraverso i media locali online, durante il periodo compreso dal 15 marzo 2020 al 4 maggio 2020. Il numero totale di persone che hanno avuto accesso è stato di 2028 unità, di cui 646 lo hanno iniziato e terminato con successo.

Esso ha posto domande strutturate comprendenti aspetti emotivi e relazionali. Il corpus delle domande era destinato a un pubblico di madre lingua italiana.

## I risultati ottenuti

Grazie ai dati raccolti, nel pieno rispetto della privacy e consultabili per esteso all'indirizzo indicato nelle note a piè di pagina, sono state fatte alcune correlazioni statistiche. Per farlo è stato utilizzato l'indice di misura qualitativa "V di Cramer"<sup>9</sup>.

Se il valore di questo indice tende allo "0", significa che la correlazione tra le variabili considerate è da considerarsi come "non significativa", mentre se il valore si avvicina a "1", significa totale dipendenza in distribuzione.

Di seguito sono ripostate tre correlazioni statistiche con i relativi dati, grafici e commenti.

## Correlazione #1

### Quesito

Quando usi lo smartphone in casa per lavoro ti reca:  
[Maggiore stress]

### Valutazione

Scala di quantificazione crescente 1-5

### Variabili considerate

Stress e Sesso

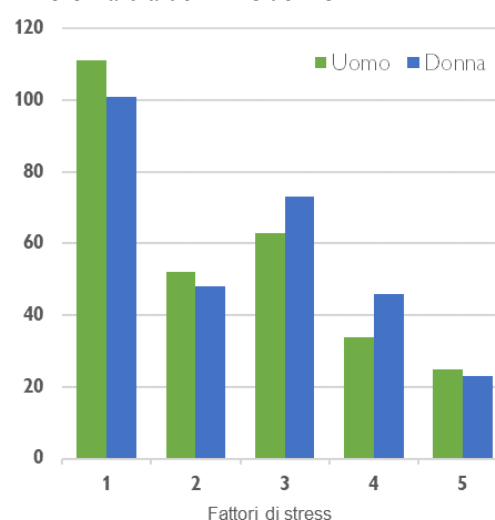
V di Cramer: 0,074

I risultati indicano che oltre il 50% dei partecipanti ha attribuito punteggi alti.

## Valori percentuali ottenuti per stress e sesso

STRESS	SESSO		Totale
	Uomo	Donna	
1	111 38.9%	101 34.7%	212 36.8%
2	52 18.2%	48 16.5%	100 17.4%
3	63 22.1%	73 25.1%	136 23.6%
4	34 11.9%	46 15.8%	80 13.9%
5	25 8.8%	23 7.9%	48 8.3%
<b>Totale</b>	<b>285</b>	<b>291</b>	<b>576</b>

## Differenza tra uomini e donne



<sup>9</sup> [https://it.wikipedia.org/wiki/V\\_di\\_Cramer](https://it.wikipedia.org/wiki/V_di_Cramer)



Come si evince dai risultati della correlazione #1 lo stress generato dall'uso dello smartphone durante la prima ondata pandemica è da ritenersi senza particolari distinzioni tra uomini e donne.

Un'indicazione precisa che avvalorata la tesi che la prima, grande e improvvisa accelerazione digitale dovuta alla pandemia, non ha fatto alcuna distinzione, bensì ha imposto a tutti i cittadini un uso dello smartphone positivo, compatibilmente con le loro necessità e capacità.

### Correlazione #2

#### Quesito

Se la rete internet dovesse smettere di funzionare ti sentiresti più: [Scontroso/Aggressivo]

#### Valutazione

Scala di quantificazione crescente 1-5

#### Variabili considerate

Stress e Fascia d'età

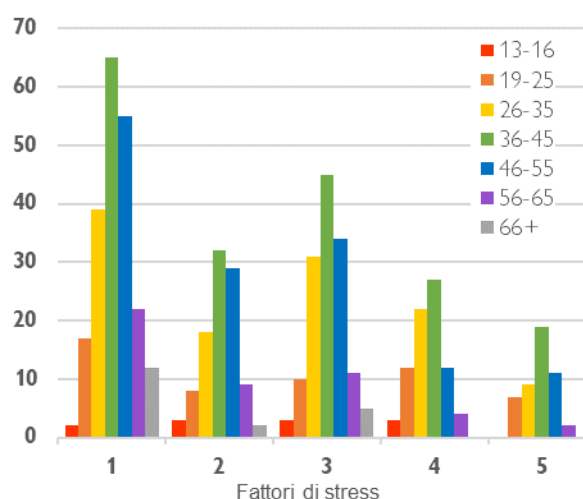
V di Cramer: 0,112

I risultati raccolti evidenziano una tendenza all'aggressività, con valutazioni a partire dal valore 3 per oltre il 50% dei partecipanti.

### Valori percentuali ottenuti per stress e fascia d'età

STRESS	ETÀ							Totale
	13-16	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66+	
1	2 18.2%	17 31.5%	39 32.8%	65 34.6%	55 39.0%	22 45.8%	12 63.2%	212 36.6%
2	3 27.3%	8 14.8%	18 15.1%	32 17.0%	29 20.6%	9 18.8%	2 10.5%	101 17.4%
3	3 27.3%	10 18.5%	31 26.1%	45 23.9%	34 24.1%	11 22.9%	5 26.3%	139 24.0%
4	3 27.3%	12 22.2%	22 18.5%	27 14.4%	12 8.5%	4 8.3%	0 0.0%	80 13.8%
5	0 0.0%	7 13.0%	9 7.6%	19 10.1%	11 7.8%	2 4.2%	0 0.0%	48 8.3%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>54</b>	<b>119</b>	<b>188</b>	<b>141</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>580</b>

### Differenza tra fascia d'età







Anche in questo caso è confermata la tendenza statistica dovuta alla prima accelerazione digitale imposta dalla pandemia, ossia che lo stress generato dall'uso dello smartphone non fa distinzione tra fasce d'età.

Anche togliendo dai calcoli statistici le fasce d'età più esterne, ossia 13-18 e 66+, che avevano raccolto meno risposte, l'esito non cambia.

### Correlazione #3

#### Quesito

Se la rete internet dovesse smettere di funzionare ti sentiresti più: [Isolato]

#### Valutazione

Scala di quantificazione crescente 1-5

#### Variabili considerate

Aggressività, Fascia d'età e Sesso

**V di Cramer per gli uomini: 0,187**

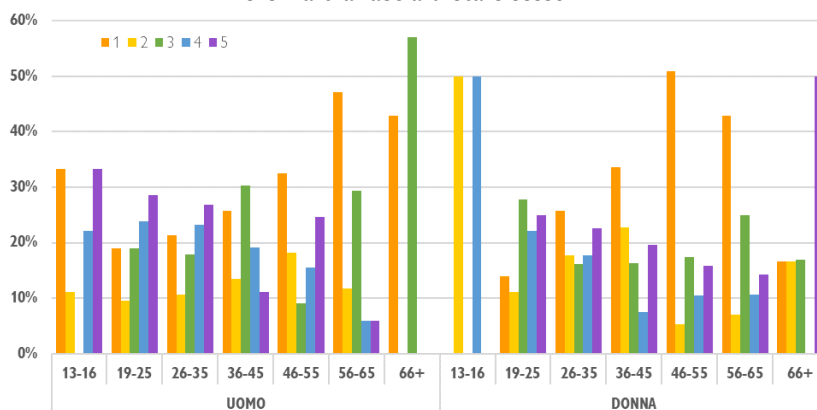
**V di Cramer per le donne: 0,187**

Oltre il 70% risponde con una valutazione a partire dal 3. Le risposte sono molto più "gravi" che per la domanda precedente.

### Valori percentuali suddivisi per genere

STRESS	UOMO						
	13-16	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66+
1	33.3%	19.0%	21.4%	25.8%	32.5%	47.1%	42.9%
2	11.1%	9.5%	10.7%	13.5%	18.2%	11.8%	0.0%
3	0.0%	19%	17.9%	30.3%	9.1%	29.4%	57.1%
4	22.2%	23.8%	23.2%	19.1%	15.6%	5.9%	0.0%
5	33.3%	28.6%	26.8%	11.2%	24.7%	5.9%	0.0%
	DONNA						
	13-16	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66+
1	0.0%	13.9%	25.8%	33.7%	50.9%	42.9%	16.7%
2	50.0%	11.1%	17.7%	22.8%	5.3%	7.1%	16.7%
3	0.0%	27.8%	16.1%	16.3%	17.5%	25.0%	17.0%
4	50.0%	22.2%	17.7%	7.6%	10.5%	10.7%	0.0%
5	0.0%	25.0%	22.6%	19.6%	15.8%	14.3%	50.0%

### Differenza tra fascia d'età e sesso





Il sondaggio chiedeva agli utenti di esprimere un valore personale sul grado di (potenziale) aggressività che potesse scaturire da un uso eccessivo e non equilibrato dello smartphone durante la prima grande ondata pandemica.

Anche in questo caso, la correlazione delle variabili analizzate ha dato un esito pressoché identico sia per uomini e donne sia per fasce d'età.

Un ulteriore testimonianza di quanto possa essere stata inclusiva l'improvvisa accelerazione digitale imposta dalla pandemia.

Considerando per esempio le variabili correlate di "età e sesso" si evince che non vi siano grandi differenze, indicazione questa di come ormai lo stress da smartphone sia da ritenersi endemico nella società, dato che non è più sensibile alle tradizionali variabili sociali.

In generale, si può dedurre che l'uso dello smartphone sia stato percepito positivamente, nonostante le lacune dovute alle difficoltà d'uso, alla scarsa alfabetizzazione digitale e alla velocità con cui le persone sono state chiamate a usarlo per le innumerevoli attività personali e professionali.

Repubblica e Cantone Ticino  
Dipartimento delle finanze e dell'economia  
Divisione dell'economia

Ufficio dell'ispettorato del lavoro

Viale Stefano Franscini 17  
6501 Bellinzona

+41 91 814 30 96

[dfc-uil@ti.ch](mailto:dfc-uil@ti.ch)

[www.ti.ch/ispettorato-lavoro](http://www.ti.ch/ispettorato-lavoro)

