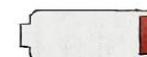


Seminario B2 | **24 maggio 2022** | 14:00-17:00

**L'impatto sul benessere  
dell'organizzazione del lavoro,  
in presenza e a distanza**

martedì 17 e 24 maggio 2022 | 14:00-17:00

SEMINARI DI STUDIO IN STREAMING SINCRONO



ORGANIZZARE LA SICUREZZA IN AZIENDA

## DARE SENSO AL CAMBIAMENTO

La valutazione dello stress lavoro-correlato come strumento finalizzato al benessere organizzativo

**Organizzazione del lavoro  
in presenza e a distanza:  
il caso INPS**

**Dott.ssa Annalisa D'Angelo - Direttrice**  
**Arch. Franca Caberletti - RSPP**  
**Dott. Alberto Siclari - Medico competente**  
**Dott. Roberto Guerra - RLS**  
**Direzione Provinciale INPS di Ferrara**

Si ringraziano del sostegno e della collaborazione all'evento:

**Dott. ssa ANNALISA D'ANGELO**  
**Direttrice/Datrice di lavoro**

# Il lavoro da remoto in INPS e la conciliazione vita privata/lavoro PRIMA e DOPO la pandemia

## PRIMA DELLA PANDEMIA...

- il **telelavoro domiciliare** = la postazione di lavoro allestita a casa
  - il **telelavoro satellitare** = la postazione di lavoro assegnata in una Sede INPS diversa da quella di appartenenza
- lo **smart working su domanda e a numero chiuso** = la postazione di lavoro allestita dove si preferisce



## DOPO LA PANDEMIA...oltre al telelavoro

- lo **smart working «necessitato» per tutti** = in presenza a rotazione e la postazione di lavoro allestita obbligatoriamente a casa per ragioni di sicurezza



**Da quando «IN SMART WORKING NON SI PUO' FARE QUASI NIENTE».....a quando «IN SMART WORKING SI PUO' FARE QUASI TUTTO»**



## L'URGENZA di

### **RIMODULARE il rapporto con l'utenza esterna:**

- il call center provinciale (prolungato in Emilia Romagna fino all'autunno 2021)
- la gestione esclusivamente telefonica/telematica degli appuntamenti (in Sede, fino al 30 giugno 2020)
- il lancio di nuovi canali di comunicazione (es. WEB MEETING)



## L'URGENZA di

### **POTENZIARE la telematizzazione nel confronto con i colleghi e nelle lavorazioni:**

- la riconfigurazione da remoto dei pc personali
- la progressiva diffusione di pc portatili e cellulari di servizio a tutto il personale
- la formazione continua sulle piattaforme di condivisione e confronto (Teams in primis)



Tutorial Web Meeting  
PDF 1 MB



## I FATTORI DI SUCCESSO nella reazione tempestiva ad una variabile imprevista e imprevedibile

- ✓ **Cultura organizzativa basata sulla flessibilità e sull'informatizzazione**
- ✓ **Forte senso di appartenenza e vocazione diffusa al servizio pubblico**
- ✓ **Forte senso di comunità**



# NUMERI E PAROLE DAL 2020...



## Aprile 2020

"[...] Grazie di cuore, mi avete esaurientemente informato tranquillizzandomi, ora posso affrontare anche il covid-19 con forza. Per di più informativa fatta in un giorno prefestivo fuori orario. Un plauso per efficienza e servizio offerto!

Volevo ringraziarvi di cuore, perché state lavorando tantissimo anche ad ore IMPENSABILI, siete anche voi gli EROI di questa Italia che cerca di andare avanti, quindi Grazie da parte di tutti noi, soprattutto perché, sono certa, che sarete PIENISSIMI di richieste e di beghe NON DA POCO!  
Grazie da parte nostra di tutto cuore per l'aiuto che ci state dando".

"Buongiorno. Grazie per la assistenza datami e grazie in particolare alla Sig.ra [...] per la pazienza, la professionalità. la competenza, la cortesia e per la nota di allegria con cui ha condito la telefonata [...]".

MISURE COVID-19		N.	UNITÀ DI ANALISI	
QUADRO DI SINTESI				(migliaia)
<b>INDENNITÀ</b>		5.387	domande	
Bonus 600 euro (12 categorie)		4.140	beneficiari	
Estensione del congedo parentale		319	richiedenti	
Bonus Baby-sitting		1.303	domande	
Estensione della legge 104		830	richiedenti	
CIG: ore autorizzate		223	beneficiari	
		3.058	ore autorizzate	
		1.476	ore autorizzate	
		988	ore autorizzate	
		594	ore autorizzate	
<b>FONDI DI SOLIDARIETÀ'</b>		3.418	beneficiari	
<b>DEROGA</b>		942	beneficiari	
CIG: beneficiari a pagamento diretto		1.024	beneficiari	
		1.453	beneficiari	
<b>FONDI DI SOLIDARIETÀ'</b>		3.097	beneficiari	
<b>DEROGA</b>		12.019	indennità	
CIG: beneficiari a conguaglio		8.114	indennità	
CIG: indennità mensili a pagamento diretto		600	nuclei familiari richiedenti	
CIG: indennità mensili a conguaglio		275	domande	
Reddito di emergenza		212	beneficiari	
Bonus lavoratori domestici		1.424	nuclei familiari pagati 2020	
Bonus lavoratori domestici				
RDC/PDC				
<b>TOTALE</b>		<b>14,26</b>	<b>milioni</b>	
<b>Beneficiari</b>		<b>26,19</b>	<b>miliardi €</b>	
<b>Spesa stimata</b>				



### Classificazione

**Tipo Messaggio:** Standard  
**Visibilità messaggio:** Strutture INPS  
**Area/Dirigente** Direzione [Attuale responsabili]

### Messaggio

**Oggetto:** Cordoglio  
**Allegati:** Nessun Allegato  
**Corpo del messaggio:**

Anche oggi giunge una triste notizia per l'Istituto e per il Paese. E ricordiamo per il profondo senso del dovere. Ci stringiamo intorno

# La VALORIZZAZIONE dell'esperienza: ASCOLTARE per migliorare

**IN PRIMO PIANO**  
10/05/2022  
**Indagine sulla soddisfazione interna: ecco l'opinione dei dipendenti INPS sullo smart working**

Visite (2.387) ★★★★★ [Tutte >](#)



Si è conclusa la terza campagna di rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna, avviata da INPS per raccogliere il punto di vista dei dipendenti su aspetti importanti del lavoro quotidiano, quali l'adeguatezza delle risorse a disposizione, la qualità del supporto ricevuto dall'Amministrazione, la possibilità di essere ascoltati e messo in condizione di partecipare ai processi decisionali.

L'indagine, composta di un questionario di 99 domande a cui l'utenza ha potuto rispondere volontariamente (ha aderito il 23% del personale) e in anonimo, si è svolta lungo due direttrici. La prima ha rilevato e misurato le "performance organizzative ...

[\[apri la news\]](#)

**Argomenti:** [Personale](#) , [Rilevazioni statistiche](#)

[...] è emerso come la scelta preferita di lavoro agile sia la **forma ibrida di lavoro a distanza**, con rientri in ufficio periodici (2/3 giorni la settimana).

Studi e analisi  
n.4 - 2022

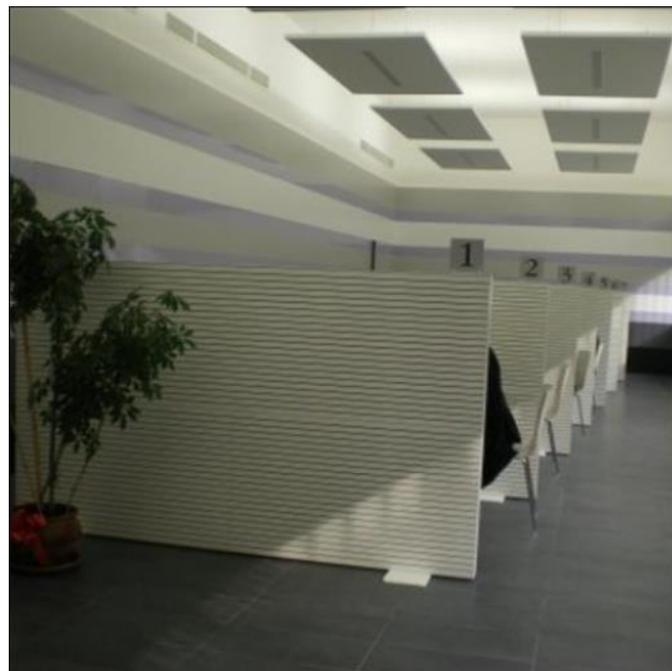
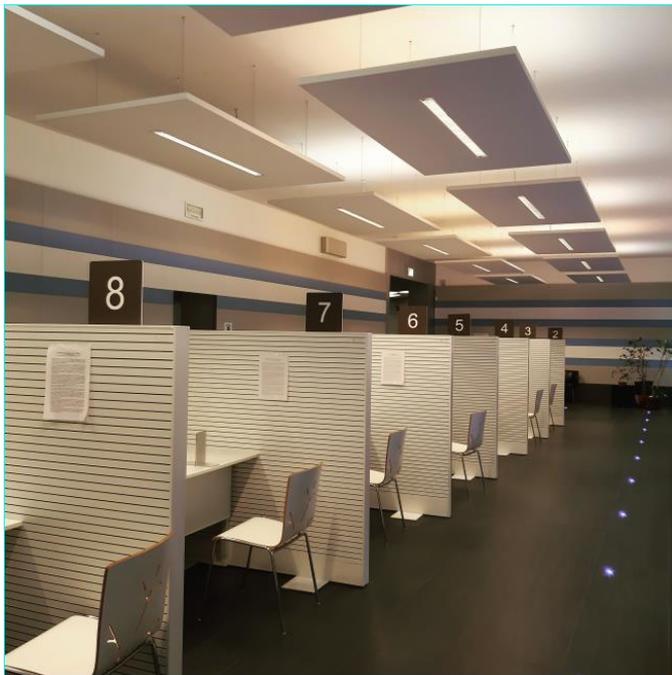
**Analisi indagine smart working 2021**

**Arch. Franca Caberletti**  
**Rappresentante Servizio Prevenzione e Protezione**

# EVOLUZIONE DELLA POSTAZIONE CONSULENZA

## 1. FASE ANTE COVID:

*RECEPTION FRONT-END* aperta al pubblico in orario prestabilito di lavoro e ricevimento in modalità «frontale» / tradizionale con sportelli di reception, previsto solo il ricevimento diretto dell'utente all'interno delle sedi INPS



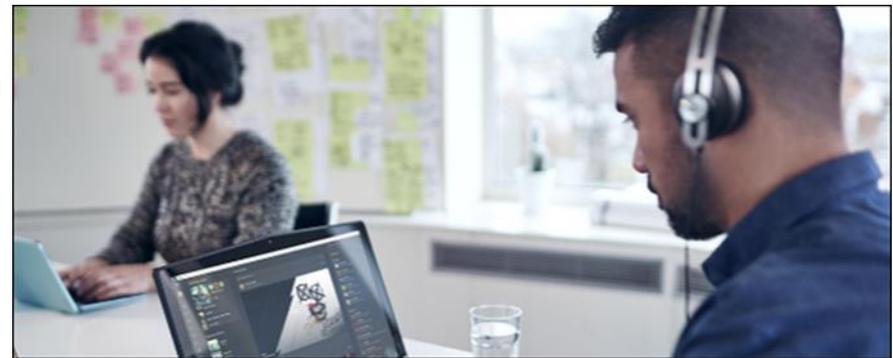
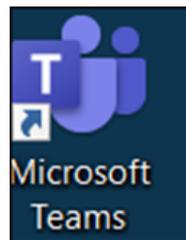
# EVOLUZIONE DELLA POSTAZIONE CONSULENZA

## 2. FASE EMERGENZIALE COVID:

- *reception tradizionali in presenza chiuse al pubblico nelle Sedi fino al 30/6/2020*
- **INIZIA SPERIMENTAZIONE CONSULENZA ON LINE telefonica @ Teams**

*Sono stati forniti ai dipendenti INPS cellulari di servizio, monitor pc portatili integrati con webcam, casse e microfono.*

Vantaggi: maggior flessibilità dell'orario di consulenza a vantaggio dell'utenza, con conseguente allargamento offerta di servizio informativo + garanzia distanziamento sociale + riduzione spostamenti per gli utenti + minor inquinamento

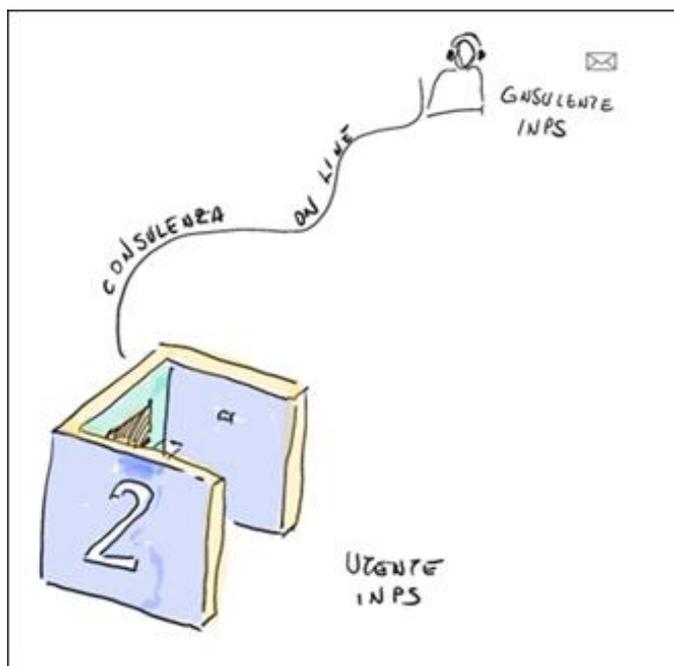


# Distanti ma Vicini

STUDIO di prototipi per **consulenza on line**  
video/web/audio

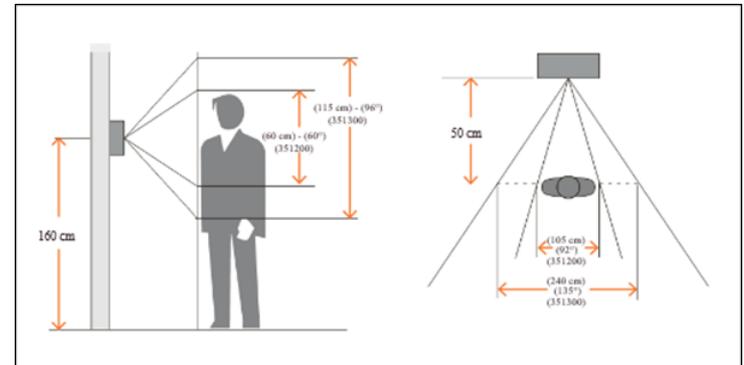
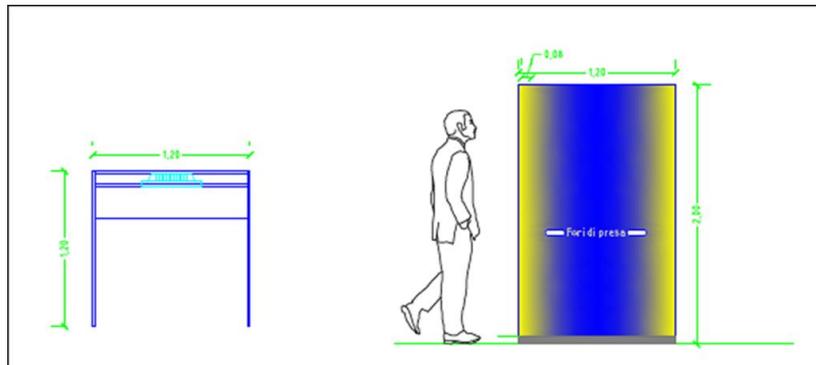
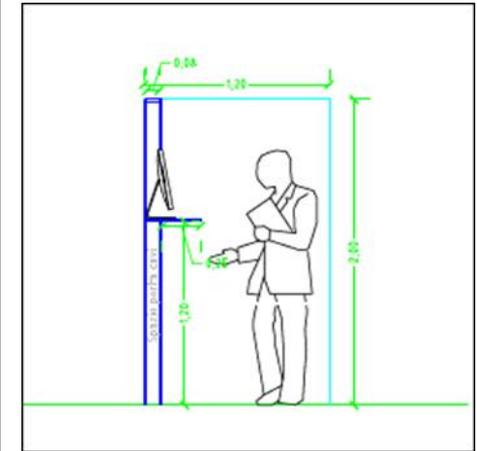
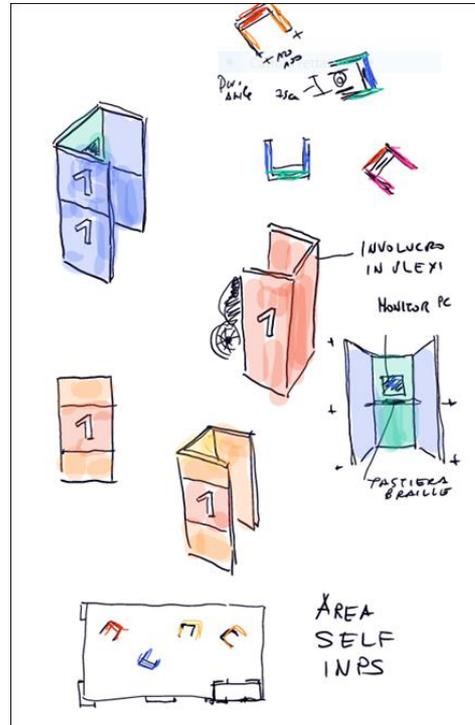
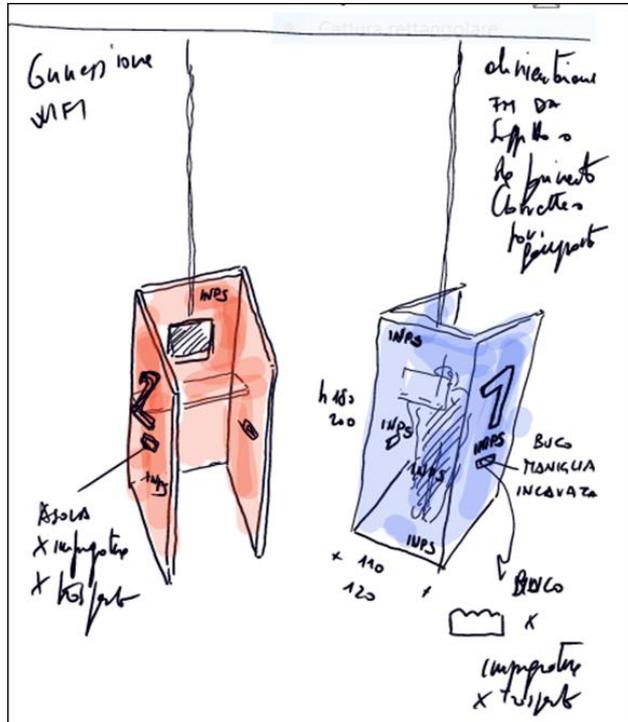


Durante il periodo emergenziale, gli Uffici Tecnici INPS hanno iniziato a confrontarsi per studiare ed ipotizzare allestimenti di nuove **aree consulenza con nuove postazioni di consulenza on line in un'ottica di razionalizzazione degli spazi consulenza con contrazione di superfici e obiettivo di raggiungere anche gli operatori con fragilità informatica.**



**A sx: esempio di prototipo postazione per consulenza on line utilizzata dall'utente.** Questo prototipo può essere installato all'interno delle Sedi ma anche in altri contesti. e favorisce consulenza **anche all'utente che non ha la possibilità di accesso a internet (fragilità informatica – evoluzione postazioni self-service)**

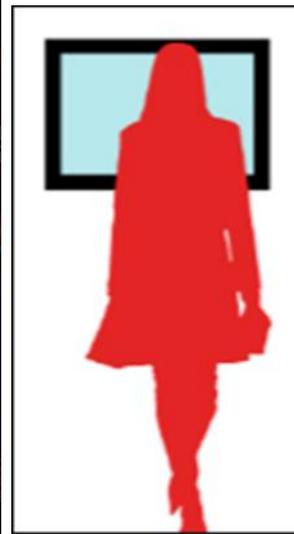
# STUDIO INVOLUCRO PER POSTAZIONE CONSULENZA ON LINE



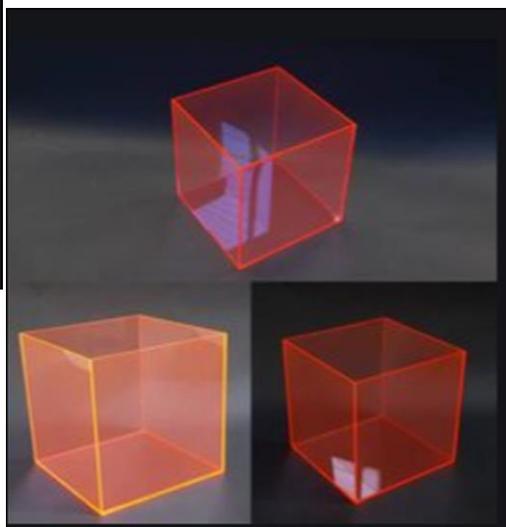
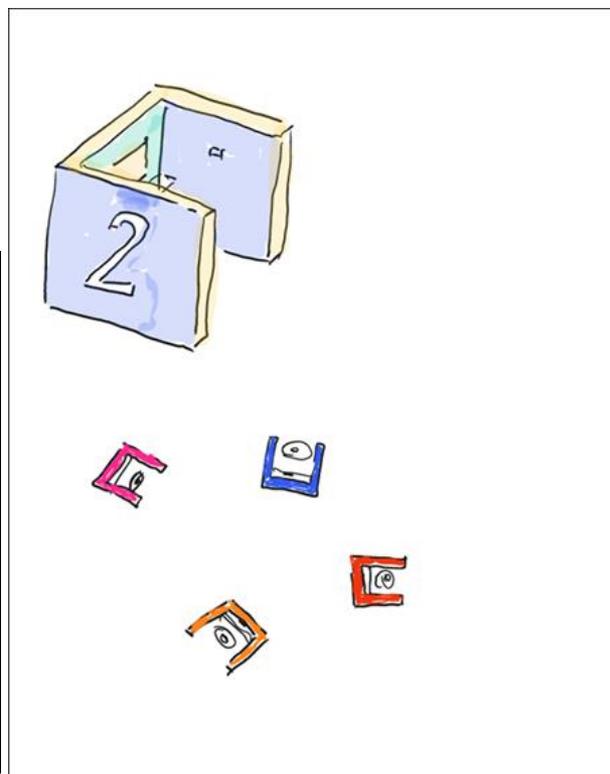
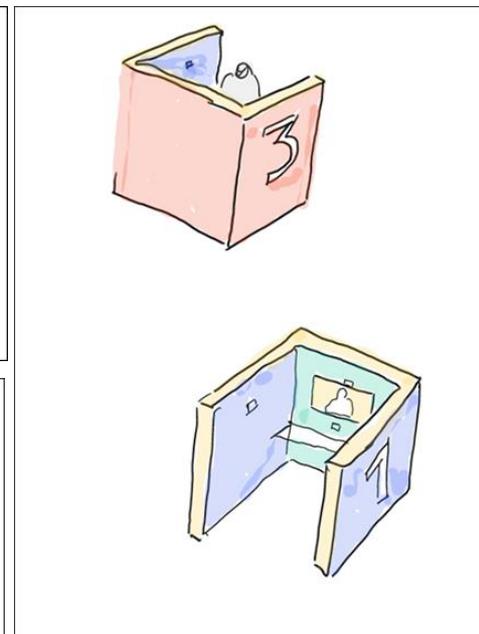
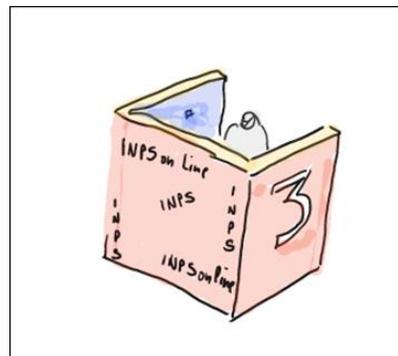
# STUDIO DELLA POSTAZIONE CONSULENZA ON LINE CON UTENTE IN PIEDI



INVOLUCRO  
REALIZZATO IN  
PLEXIGLASS  
COLORATO  
DIVERSIFICATO A  
SECONDA DEI  
PRODOTTI INPS



# STUDI PER POSTAZIONI CONSULENZA ON LINE CON UTENTE SEDUTO



# EVOLUZIONE DELLA POSTAZIONE CONSULENZA

## 3. OGGI - FASE POST EMERGENZIALE COVID:

- 1) riapertura delle reception tradizionali mantenendo il servizio di prenotazione attraverso APP e agenda appuntamenti (prenotazione non necessaria solo al punto di «Prima accoglienza»); consulenza in reception schermata da pannelli vetrati o plexiglass; riduzione affollamenti nelle Sedi
- 2) Conferma potenziamento canali di consulenza: tradizionale integrata da **consulenza on line** svolta in modalità telefonica o in **videochiamata**

## WEB MEETING

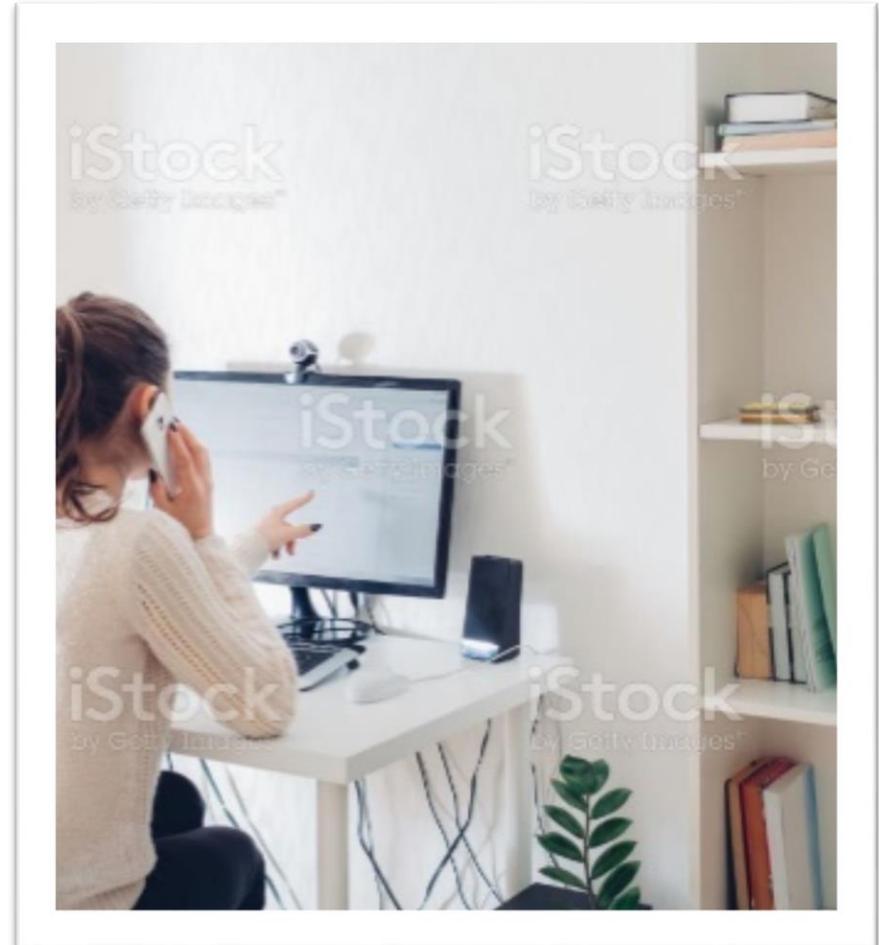
The screenshot displays the INPS user interface. On the left, a sidebar menu lists various services, with 'Calendario' (Calendar) highlighted by a red rectangular box. The main content area shows a calendar view with a specific event titled 'Prenotazione Sportello Telematico' scheduled for 14/07/2020. Above the calendar, there are search and filter options, including a 'Filtro' button and view toggles for 'Settimana', 'Mese', and 'Elenco'. A Microsoft Teams logo is positioned on the right side of the interface, indicating the integration of video conferencing services.

<https://www.inps.it/news/inps-vicini-anche-da-lontano-con-il-servizio-web-meeting>

**Dott. Alberto Siclari**  
**Medico Competente**

# Problematiche generali

- Molti lavoratori agili hanno vissuto l'impiego da remoto come in una sorta di “reclusione coatta”
- Per non avere sostanzialmente orari di lavoro ben definiti
- Per dover adattare spazi della propria abitazione, privandoli della loro naturale destinazione
- Per condividere attrezzature informatiche e luoghi della casa (spesso di modeste dimensioni) con gli altri familiari



# LO SMART WORKING E IL RISCHIO BURN OUT

Fattori come:

- l'allontanamento dal normale ciclo lavorativo
- la limitazione nel rapporto con gli altri colleghi
- l'alimentazione del senso di dovere e la sensazione di dover essere sempre disponibili, in rapporto anche all'aumento delle prestazioni da gestire

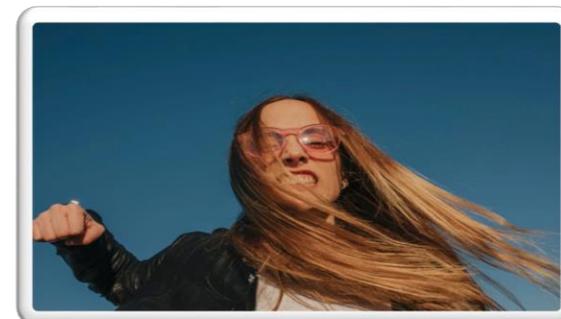
hanno potuto in qualche caso provocare l'insorgenza di confusione e frustrazione.

Un sondaggio del 2020 condotto dall'Istituto di Psicologia di Torino effettuato su 2000 lavoratori in Italia (**non INPS**) ha evidenziato in circa il 46% dei casi

**Senso di ansia, difficoltà ideative con pensieri negativi, insonnia**

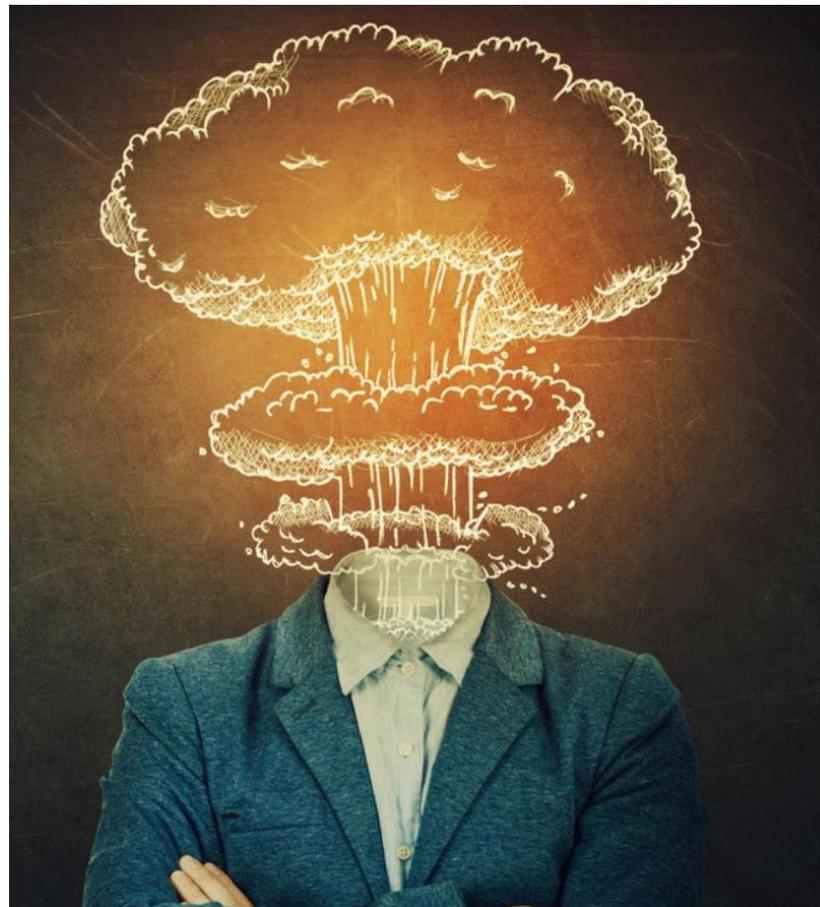
In alcuni casi documentati dalle ricerche successive si è arrivati al riconoscimento della sindrome

**BURN OUT**



**In questo studio era emerso che:**

- ben il 22% dei lavoratori si sentiva spinto a rispondere più rapidamente e a essere disponibile online più a lungo del normale orario di lavoro
- mentre il 24% concludeva la giornata di lavoro molto al di là delle otto ore previste dal contratto





- Anche nell'Istituto, per la mia esperienza come medico competente di varie Sedi, sono stati registrati comportamenti analoghi
- Molti dipendenti cominciavano ad **iniziare le giornate lavorative in anticipo**, lavorando **dalle 8 alle 20.30**
- Talvolta si lavorava anche la sera quando la connessione Intranet era più fluida e vi erano meno problemi di connessione wifi per la navigazione

## Altre problematiche riscontrate:

- commistione casa-lavoro
- difficoltà di porre delle separazioni tra le stesse
- nei primi tempi del lockdown anche iniziale insonnia
- nel tempo risolta ma tenuta sotto controllo

# NUOVE DIPENDENZE

- **Si stanno attuando misure per prevenire ed evitare eventuale rischio di effetti negativi.**

**Quali la ben nota work addiction (letteralmente dipendenza da lavoro), coniata da Oates nel 1971.**

**Le persone colpite hanno necessità di lavorare così forte da costituire un pericolo per la loro salute, il benessere e le relazioni interpersonali, il funzionamento sociale**

- **Entra poi nel novero delle nuove dipendenze la sindrome workalcoholism cioè il bisogno incontrollabile di lavorare incessantemente, senza pause.**

**Da alcuni studi, in America parrebbe interessare il 66% dei Millennial, i dati della SIIPAC mostrano colpire il 18% dei lavoratori.**

- **Il lavoro a distanza sembra poter condurre in alcuni casi a tale patologia**

**L'istituto sta organizzando la soluzione delle problematiche connesse attraverso:**

**- la pianificazione del lavoro**

**- il monitoraggio delle attività**

**- processi di feedback**

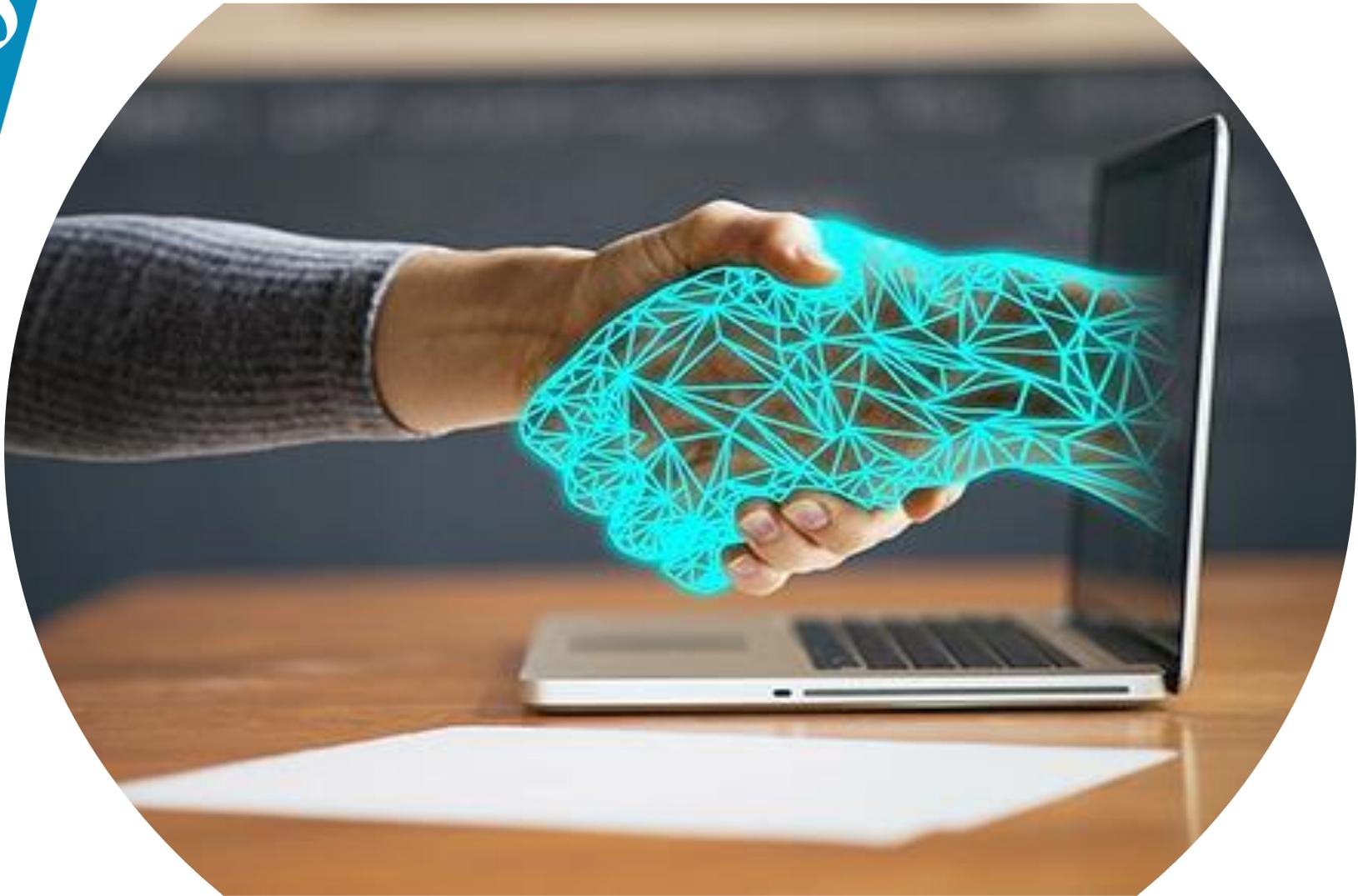
**- formazione del personale**

**- momenti di incontro anche da remoto**

L'Istituto - da sempre sensibile al benessere organizzativo ed alla salute sociale e dei lavoratori - mette quindi in atto delle misure per:

- garantire al contempo l'efficienza del sistema produttivo e la possibilità di garantire una adeguata gestione del tempo
- favorire la delimitazione dei confini tra vita privata e lavorativa





**Dott. Roberto Guerra**  
**Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza**

**Vivere bene o cercare di vivere  
Fare il meno male possibile  
E non essere il migliore  
Non avere paura di perdere  
E pensare che sarà difficile  
Cavarsela da questa situazione**

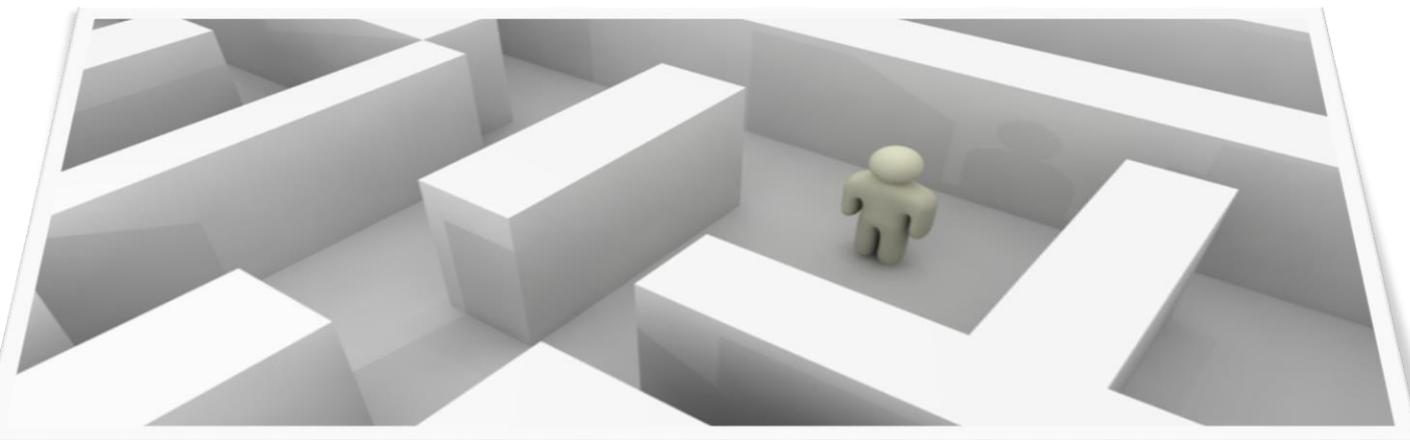
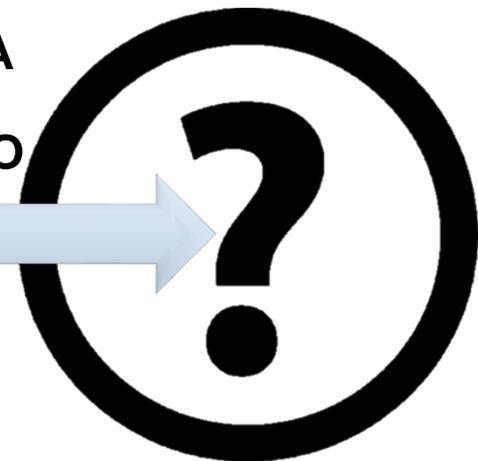


# LAVORO DA REMOTO: I POSSIBILI RISCHI

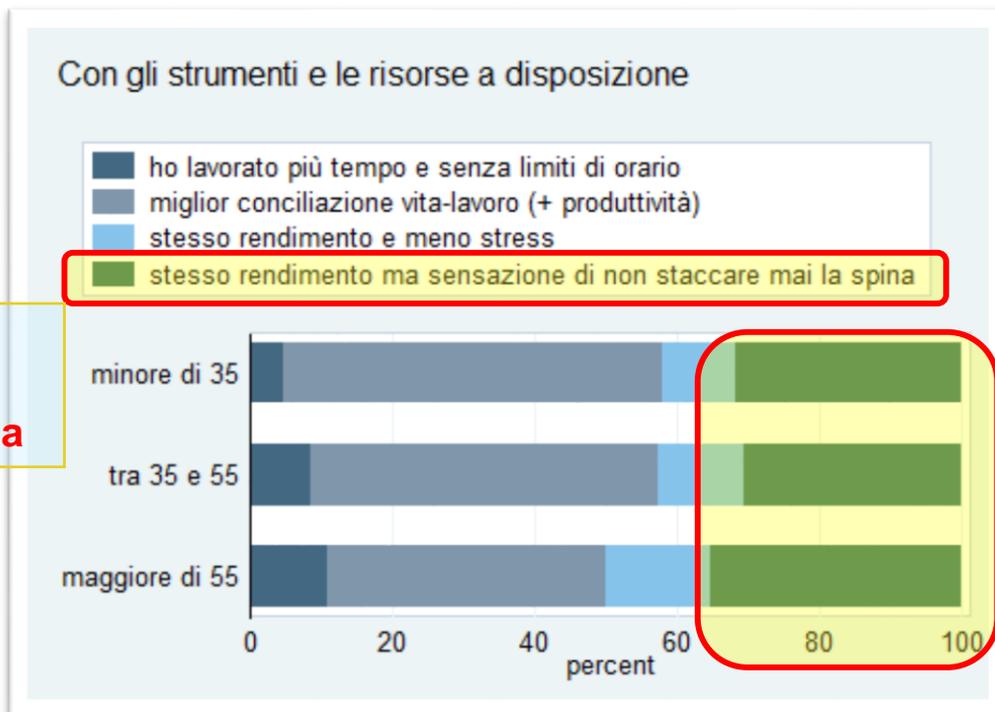
**NON ABBIAMO  
VIE DI SFOGO E  
CONFRONTO COI  
COLLEGHI DAL  
VIVO**

**STRESS DA  
LAVORO  
CORRELATO**

**DEMORALIZZAZIONE**



**VIENE EVIDENZIATO:**  
**→ stesso rendimento**  
**ma sensazione di non staccare mai la spina**



**«INPS: CAMPAGNA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE INTERNO 2020»**



nasce una **NUOVA CULTURA DELLA SICUREZZA**  
il lavoratore deve gestire lui il suo posto di lavoro  
il suo modo di lavorare

**NUOVA CONSAPEVOLEZZA**

## LAVORO DA REMOTO COME IN UFFICIO

### SPORTELLO TELEFONICO:

- PRODUCE MOLTO STRESS
- MA GRATIFICA MOLTO

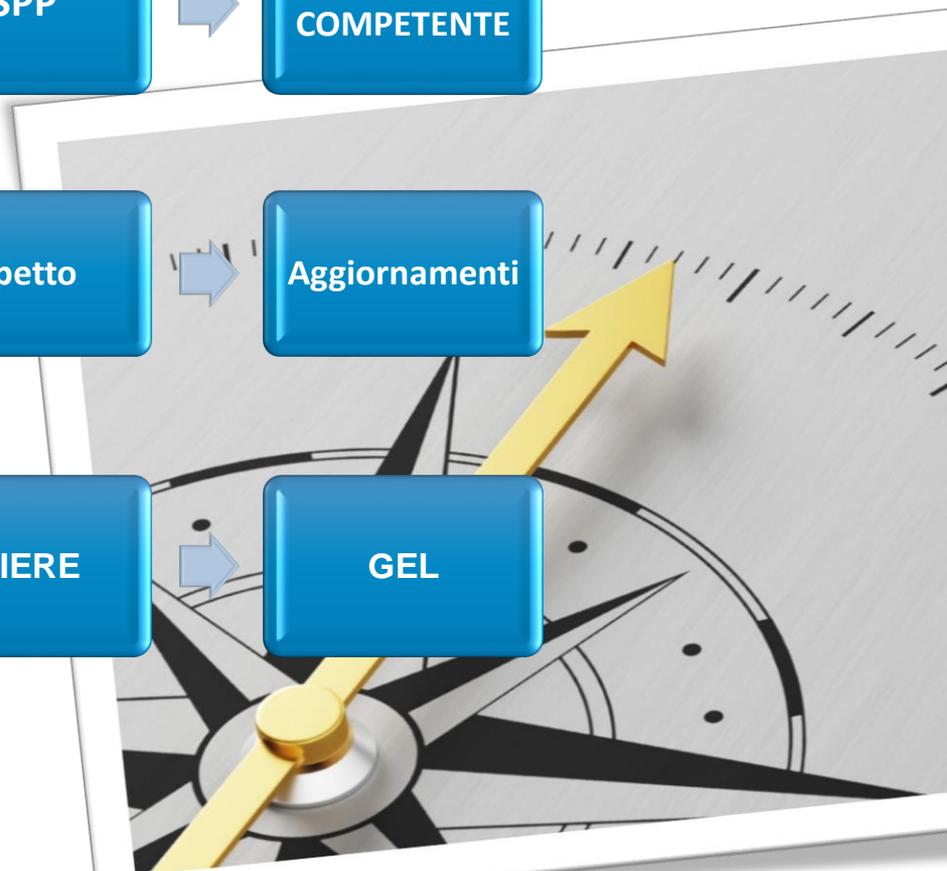
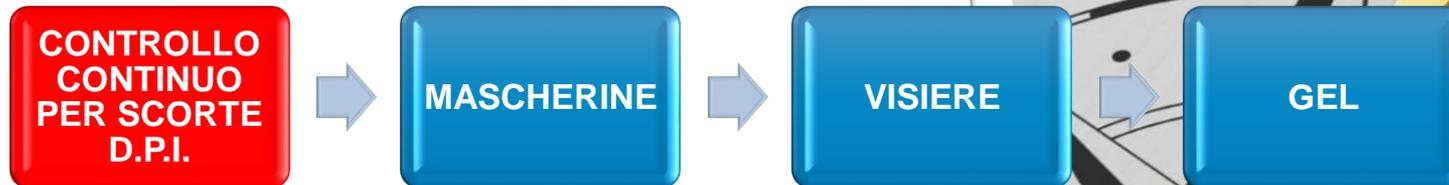
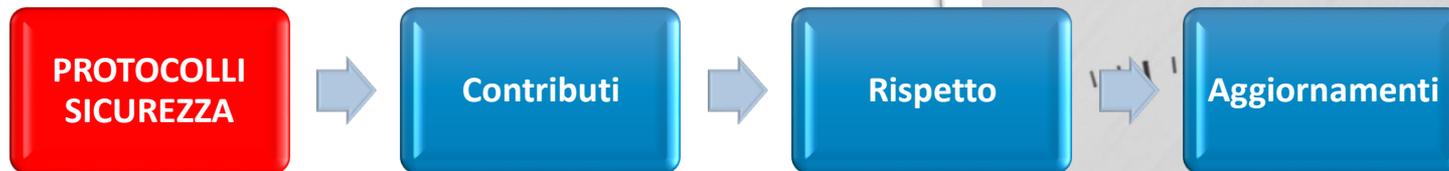
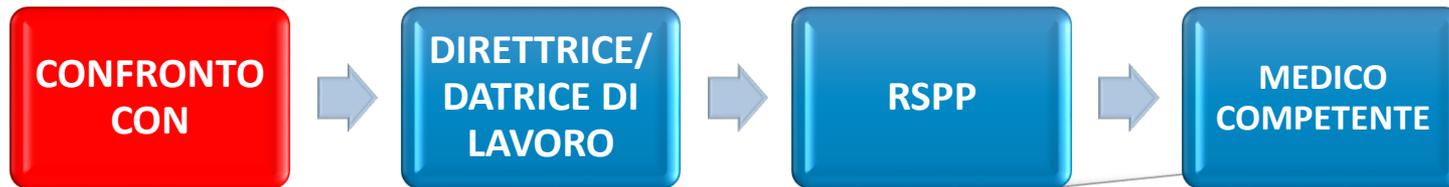
### UTILIZZO DI PIATTAFORME PER:

- VIDEOCONFERENZE
- VIDEORIUNIONI
- FORMAZIONE A DISTANZA

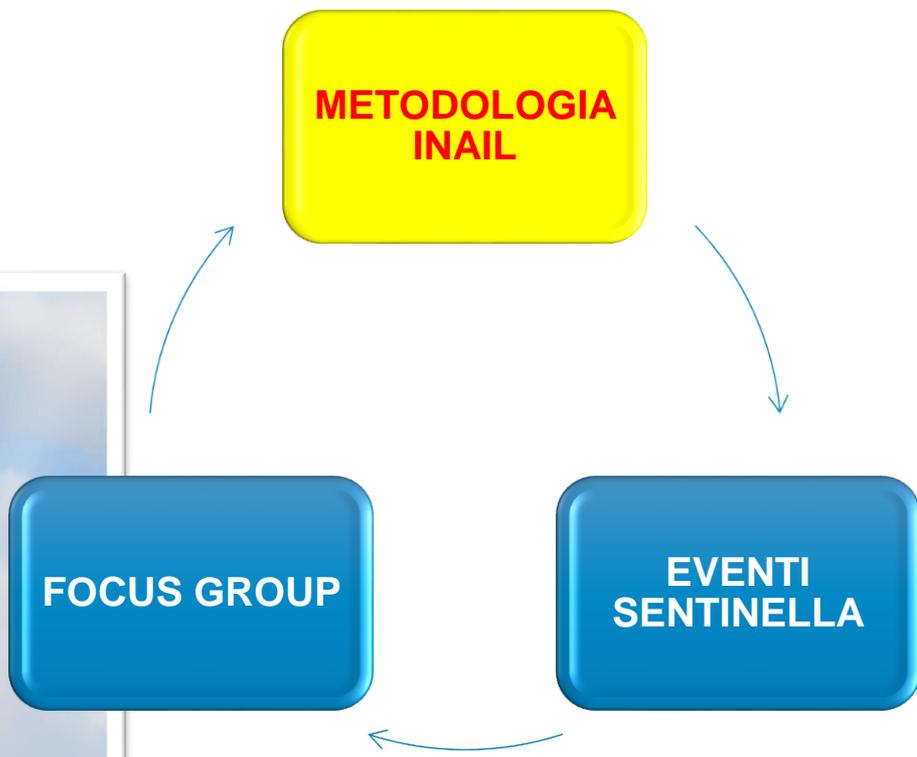
*"I veri eroi sono donne e uomini che cadono e falliscono e sono pieni di difetti, ma alla fine riescono perché sono rimasti fedeli ai loro ideali e principi e impegni"*

**- Kevin Costner -**

# Rappresentante Lavoratori Sicurezza



# INPS RILEVAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO





GRAZIE