

## ABSTRACT

Il presente elaborato, sviluppato dalla dott.ssa Elena Memeo come tesi sperimentale in Tecniche della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, indaga l'impatto della digitalizzazione sul benessere psicologico e organizzativo dei lavoratori, con particolare attenzione al fenomeno del tecnostress. La trasformazione del lavoro – accelerata dalla pandemia e dalla diffusione del lavoro ibrido – ha modificato ritmi, spazi, relazioni e competenze professionali. La connessione continua, la moltiplicazione degli strumenti digitali e la sfumatura dei confini tra vita privata e lavorativa hanno generato nuovi bisogni di tutela e formazione.

Il tecnostress viene analizzato come forma emergente di stress lavoro-correlato, inscritta nel quadro normativo del D.Lgs. 81/2008 e interpretata attraverso il modello Job Demands–Resources (JD-R). Tale modello consente di leggere la tecnologia come duplice elemento: una richiesta potenzialmente ostacolante (techno-hindrance) oppure una sfida stimolante (techno-challenge), a seconda delle risorse disponibili come formazione, supporto tecnico e cultura organizzativa.

La ricerca empirica è stata condotta su un campione di 85 lavoratori provenienti da settori pubblici e privati, con prevalenza di attività d'ufficio e un livello di istruzione medio-alto. Il questionario online ha misurato supporto tecnico, techno-challenge, techno-hindrance ed esaurimento psicofisico attraverso scale validate. Le analisi correlazionali e la regressione gerarchica hanno confermato le ipotesi di partenza: le techno-hindrances sono fortemente associate all'aumento dell'esaurimento ( $r = 0.65$ ;  $p < 0.01$ ), mentre il supporto tecnico esercita un ruolo protettivo significativo ( $r = -0.37$ ;  $p < 0.01$ ). Il supporto tecnico da solo spiega circa il 13% della varianza dell'esaurimento, che sale al 43% includendo anche le dimensioni challenge e hindrance. Le techno-hindrances emergono come il principale predittore dello stress digitale.

Non sono emerse differenze significative tra fasce d'età, ma si osservano manifestazioni diverse: i lavoratori più giovani mostrano iperconnessione e ridotta capacità di recupero; quelli più anziani riportano insicurezza e difficoltà di adattamento. Le risposte qualitative mettono in luce criticità diffuse, come la reperibilità costante, la frammentazione comunicativa e il sovraccarico informativo, ma anche benefici percepiti quali autonomia, accesso facilitato alle informazioni e maggiore flessibilità.

I risultati evidenziano come il benessere nel lavoro digitalizzato dipenda non dalla quantità di tecnologia, ma dal contesto organizzativo: la qualità del supporto, la chiarezza delle comunicazioni, la formazione continua e una cultura aziendale orientata alla persona trasformano la tecnologia in risorsa anziché in minaccia. Il ruolo della leadership si rivela centrale: una leadership empatica e comunicativa favorisce sicurezza psicologica e riduce il senso di isolamento nei team remoti.

Sul piano della prevenzione emergono tre direttrici principali: formazione digitale personalizzata, accesso tempestivo al supporto tecnico e implementazione effettiva del diritto alla disconnessione. In parallelo, si sottolinea la necessità di politiche di welfare digitale che includano strumenti psicologici, programmi di gestione del tempo e linee guida sull'uso equilibrato delle tecnologie.

Le implicazioni sociali e istituzionali della ricerca sono ampie. La digitalizzazione coinvolge ormai l'intera popolazione lavorativa, rendendo urgente un aggiornamento delle pratiche di valutazione dei rischi, dei protocolli di sorveglianza sanitaria e delle politiche del lavoro. Il tecnostress non è un fenomeno marginale, ma un indicatore del divario tra complessità tecnologica e risorse disponibili.

Lo studio mostra che la trasformazione digitale, se progettata in modo partecipativo e accompagnata da adeguate risorse, può promuovere benessere, inclusione e innovazione. Al contrario, una digitalizzazione imposta e non governata genera stress, rallenta i processi e mina la qualità della vita lavorativa. Il lavoro del futuro sarà inevitabilmente digitale, ma la sua sostenibilità dipenderà dalla capacità delle organizzazioni di mantenere al centro l'essere umano e di costruire ecosistemi di lavoro che bilancino richieste e risorse.