

ricadute delle loro richieste sulla salute dei collaboratori e dare l'esempio rispetto a comportamenti di lavoro e di comunicazione, soprattutto a distanza, più virtuosi. Anche i lavoratori dovrebbero essere informati sui rischi legati al technostress e formati sulle pratiche di distacco dalla tecnologia e di gestione dei confini tra lavoro e vita privata.

Parole Chiave: Technostress, conflitto-lavoro famiglia, stress

Qualità dello smart-working nel settore finanziario durante l'epidemia Covid-19

Andrea Gragnano¹, Silvia Simbula¹, Eleonora Picco¹, Simona Margheritti¹, Massimo Miglioretti¹

¹ *Dipartimento di Psicologia, Bicocca Center for Applied Psychology, Università di Milano-Bicocca.*

Introduzione. Lo smart-working è stato, e rimane, un elemento chiave per affrontare il rischio sanitario legato alla pandemia Covid-19 senza dovere fermare le attività produttive. Nel settore bancario si è passati da uno scarso ad un quasi totale impiego di tale modalità lavorativa nel giro di pochi giorni. L'implementazione dello smart-working richiede, in condizioni normali, molti sforzi organizzativi e diverso tempo affinché essa sia di qualità. Quali sono quindi gli esiti di un processo tanto straordinario? Quale la qualità dello smart-working implementato e quale il livello associato di benessere del lavoratore? Per decifrare la situazione il presente lavoro adotta/propone un modello di qualità dello smart-working che identifica le caratteristiche necessarie affinché questo sia di qualità: qualità e flessibilità degli spazi in ufficio, adeguatezza e salubrità della postazione di lavoro da remoto, flessibilità temporale del lavoro, chiarezza degli obiettivi e leadership transazionale.

Obiettivi. Considerando il settore bancario lombardo durante il periodo di lock-down, il presente lavoro si propone di individuare le differenti tipologie di smart-working implementate e descriverle rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche, engagement e esaurimento emotivo.

Metodo. In collaborazione con la FISAC di Milano dal 20 aprile al 20 maggio 2553 lavoratori hanno fornito online i dati socio-anagrafici, i livelli di engagement ed esaurimento emotivo, e il livello delle 7 caratteristiche dello smart-working esperite. Proprio a partire da queste 7 caratteristiche è stata condotta una latent profile analysis per identificare gruppi di lavoratori con differenti tipologie di smart-working. I profili emersi sono stati descritti attraverso test di indipendenza del Chi-quadrato per le variabili socio-anagrafiche e con delle ANOVA per quanto riguarda le differenze tra età, engagement e esaurimento emotivo.

Risultati. Emergono quattro profili di smart-working: 1) buona qualità di smart-working generalizzata, 2) buona qualità dello smart-working a parte gli aspetti relativi alla postazione di lavoro da remoto, 3) cattiva qualità rispetto agli aspetti legati all'ufficio e alla sua gestione, 4) generalizzata cattiva qualità. Oltre le differenze socio-anagrafiche, che saranno discusse in dettaglio, le analisi hanno mostrato come i livelli di engagement siano significativamente differenti tra tutti e 4 i profili emersi ($D1_{(3,1722.1)} = 43.749, p < .001$) mentre l'esaurimento emotivo differisca solo tra profili positivi e negativi ($D1_{(3,1984.8)} = 56.396, p < .001$).

Ricadute applicative. Il legame tra le caratteristiche socio-anagrafiche considerate e i profili di smart-working permette di ragionare sulle figure lavorative che rischiano di peggiorare la qualità della loro vita lavorativa se forzate a fare smartworking. Il legame rilevato tra i profili di smart-working e il benessere lavorativo è un dato a sostegno del modello sulla qualità dello smart-working proposto, che potrebbe risultare utile nei processi di implementazione dello smart-working

Limiti. Un disegno di ricerca longitudinale avrebbe permesso di raccogliere maggiori evidenze della relazione tra i profili e il benessere dei lavoratori. Inoltre, data la condizione "forzata" gli aspetti dello smart working legati alla qualità dello spazio di lavoro da casa hanno avuto un grande peso nella determinazione dei profili che in condizioni normali potrebbe essere ridimensionata

Parole Chiave: Smart working, engagement, esaurimento