



Benessere digitale e lavoro

Benessere Digitale

Monica Molino

Anno accademico 2024/2025

Definizione di benessere

Benessere:

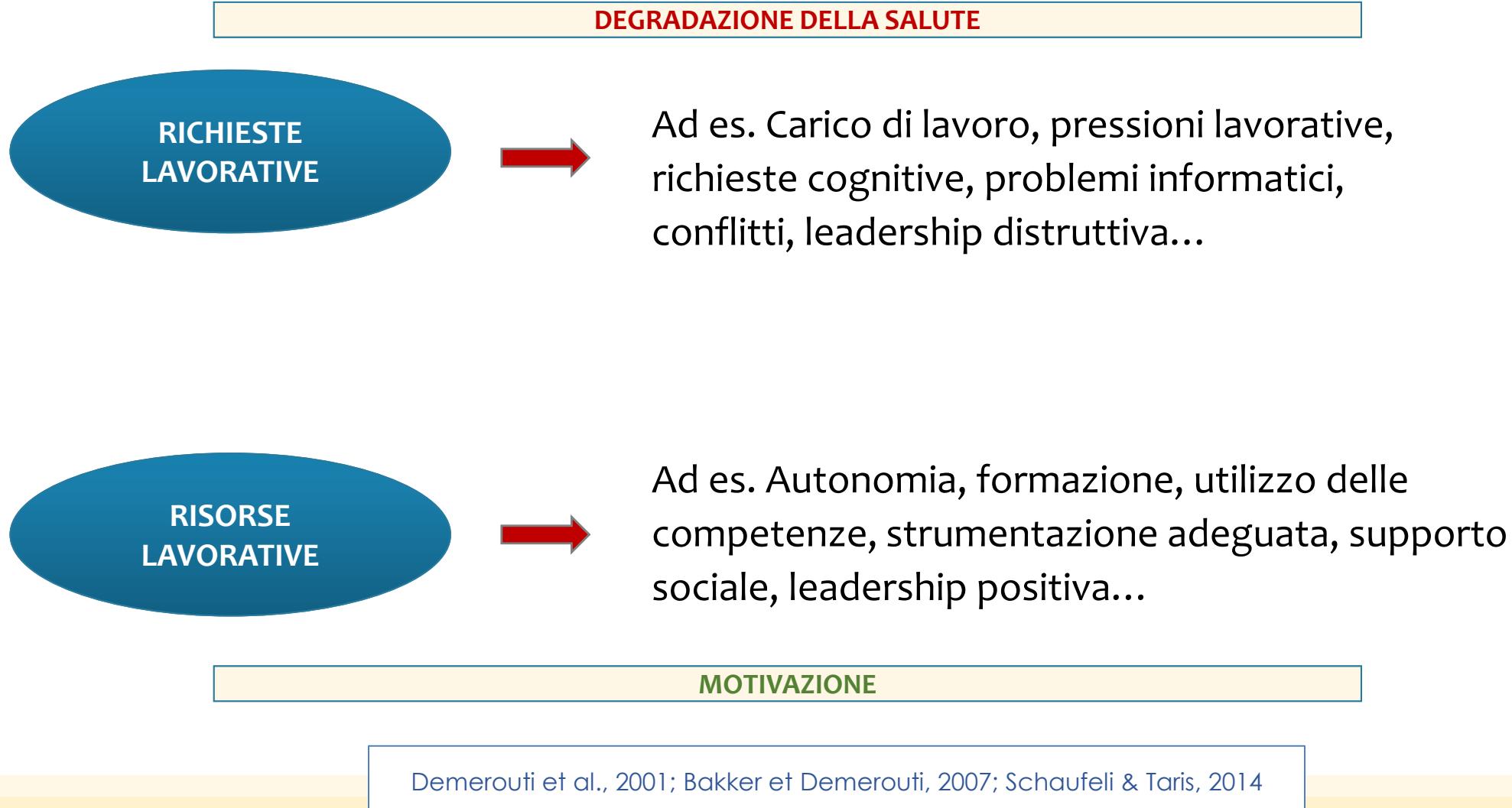
- la soddisfazione individuale per i diversi aspetti della **vita non lavorativa** (soddisfazione e/o insoddisfazione per la vita sociale, la vita familiare, le attività ricreative, la spiritualità, e così via);
- la soddisfazione legata al **lavoro** (soddisfazione e/o insoddisfazione per la retribuzione, opportunità di promozione, il lavoro in quanto tale, i colleghi e così via);
- e la **salute generale»** (Danna & Griffin, 1999).

Definizione di benessere

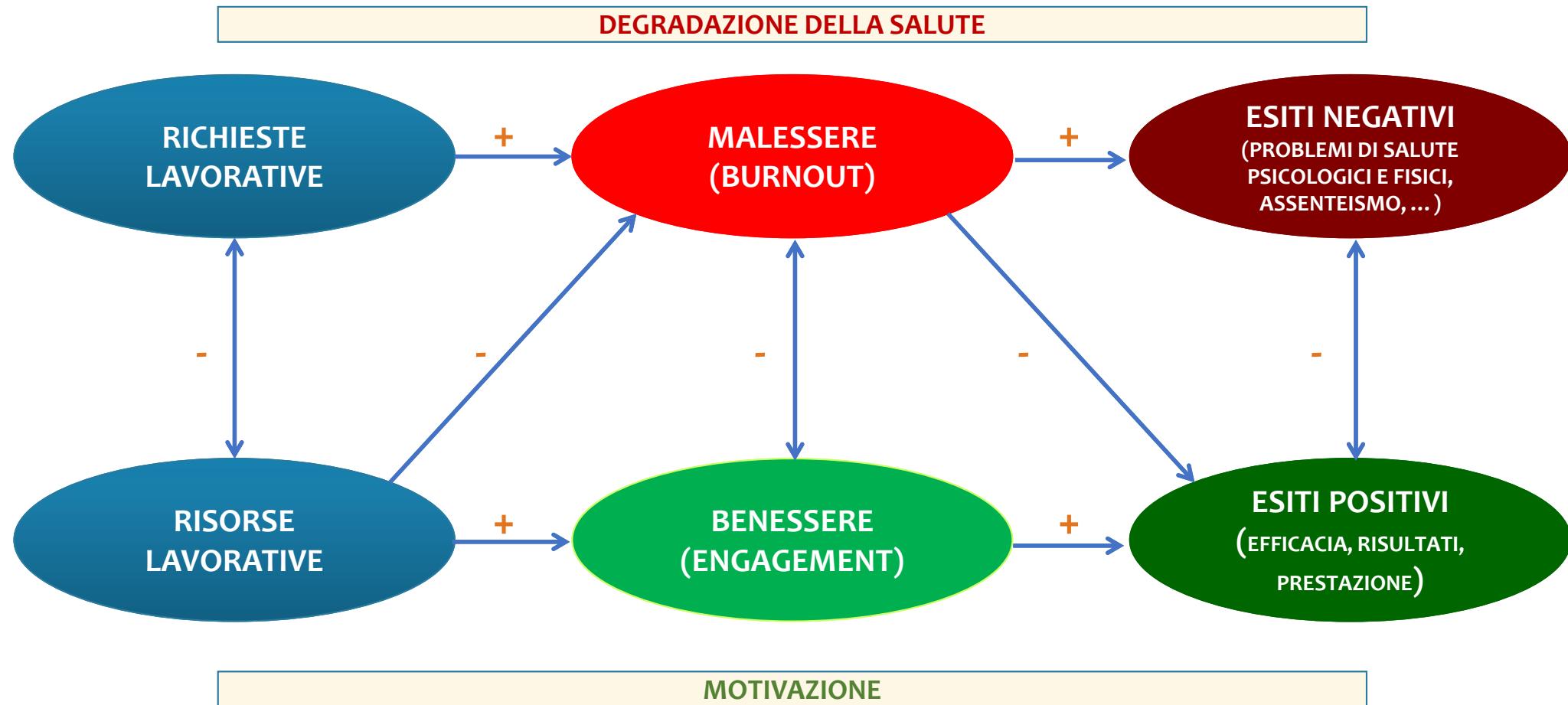
BENESSERE
=
EQUILIBRIO TRA
RICHIESTE E RISORSE



Benessere lavorativo

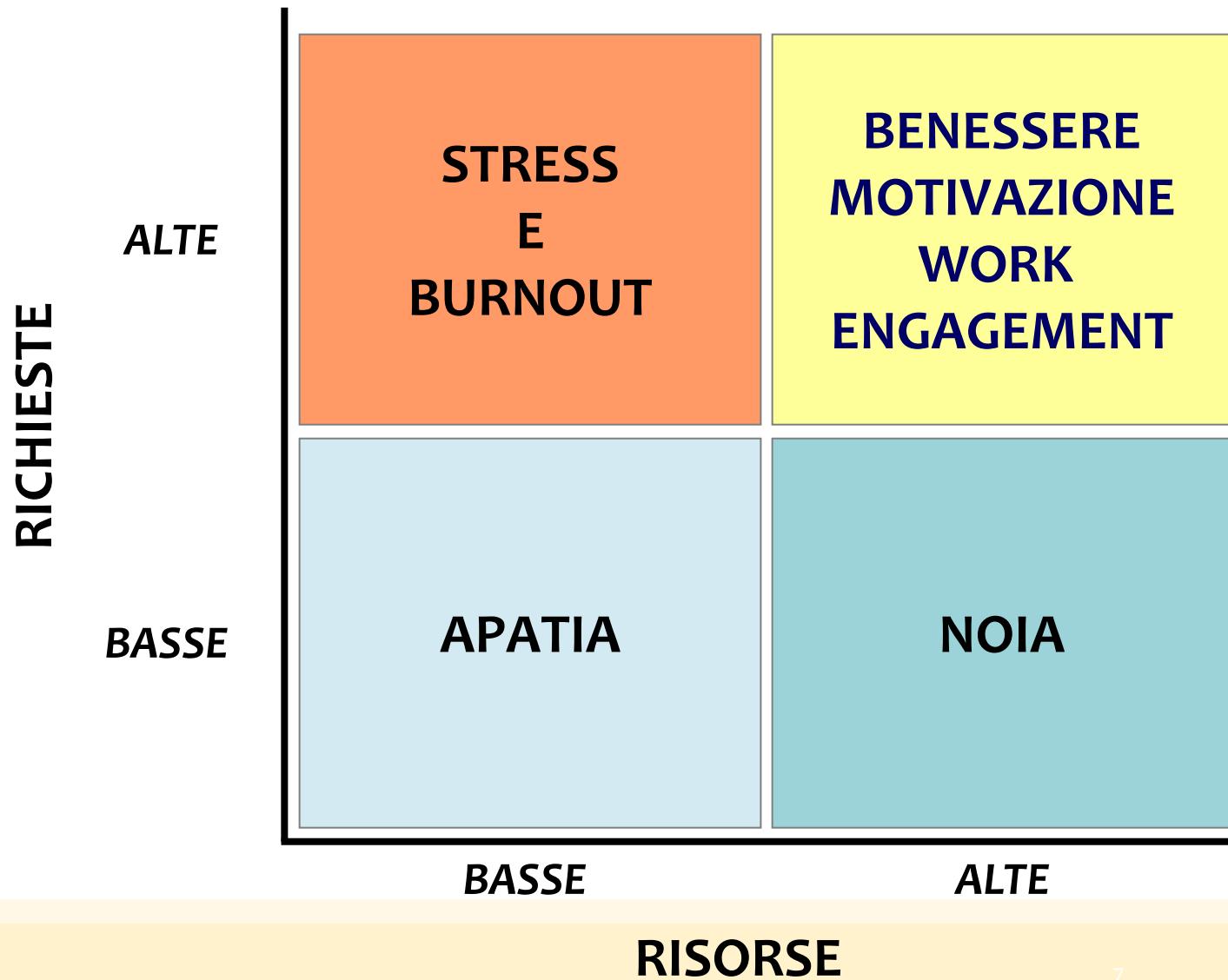


Benessere lavorativo



Demerouti et al., 2001; Bakker et Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014

Declinazioni del benessere lavorativo



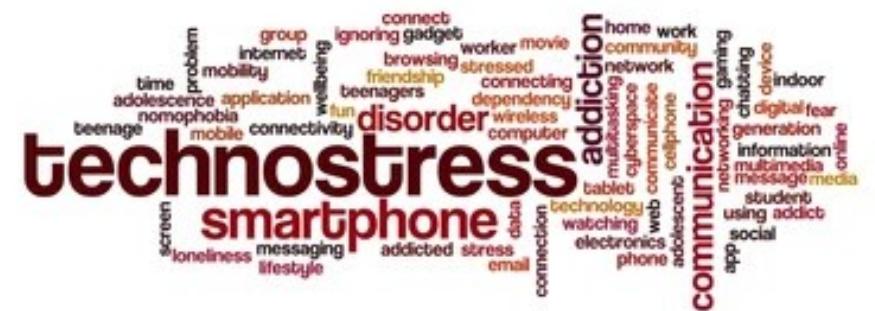
Uso del digitale al lavoro: richiesta o risorsa?

Vantaggi e svantaggi

VANTAGGI

- Accesso a un'ampia varietà di conoscenze e informazioni;
 - Più autonomia;
 - Più possibilità di apprendimento;
 - Inclusione sociale;
 - Riduzione delle distanze spaziali e temporali.

Ma anche **CONSEGUENZE NEGATIVE** soprattutto sul piano della salute delle persone.



Telepressure

- 35% dei lavoratori controlla il telefono entro 5 minuti dal risveglio al mattino.
- 34% utilizza il telefono durante la notte, dopo essere andato a letto.
- 85% legge i messaggi di posta elettronica provenienti da richieste legate al lavoro in meno di due minuti dalla ricezione del messaggio.
- 7 su 10 controllano e-mail o messaggi anche in vacanza fino ad 80 volte al giorno.
- 60% ha affermato che il proprio superiore gerarchico si aspetta che rimangano raggiungibili in caso di necessità; il 55% delle persone si sente in dovere di rispondere a tali e-mail o messaggi anche quando è cosciente che il datore di lavoro non lo richiederebbe affatto.

... la **telepressure** rappresenta un irresistibile desiderio o impulso a rispondere immediatamente a tutti i messaggi provenienti dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, come si farebbe nella comunicazione sincrona.

Cultura always-on e della presenza

Le tecnologie
permettono di
lavorare **anytime**
e **anywhere**



Aspettative di
riposte immediate

Perdita dei **confini**
(tempo, spazi,
ambiti di vita, ...)

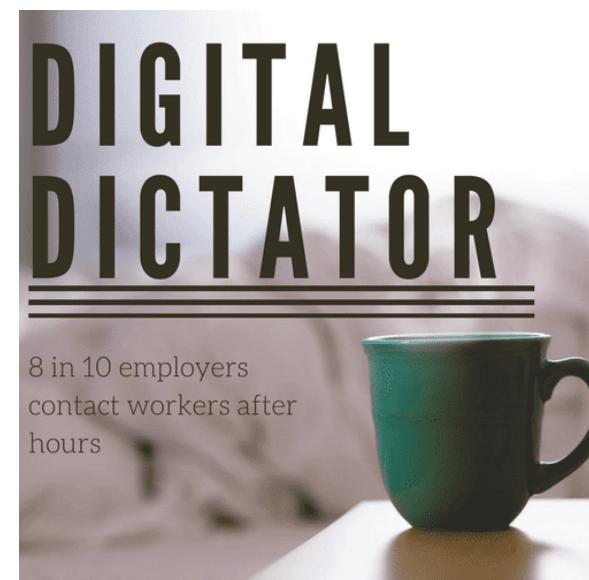
Lavoro oltre
l'orario non
regolato

Aspettative di risposta immediata

- L'83% dei manager dichiara di contattare i propri collaboratori dopo il normale orario di lavoro.
- Il 29% afferma di aspettarsi di ricevere una risposta in poche ore o meno.

(Challenger et al., 2017; studio su 150 manager)

- Queste aspettative, che siano reali o immaginate, causano più problemi, quali burnout o conflitto lavoro-vita privata, di quanto non faccia il tempo effettivamente richiesto per leggere e rispondere alla mail.



Uso delle email

- Email di lavoro non urgenti mandate al di fuori dell'orario lavorativo (la sera, nel weekend) risultano più urgenti per chi le riceve rispetto a chi le invia.
- Questa discrepanza di percezione porta chi le invia a sotto-stimare lo stress che può generare in chi le riceve.
- Chi manda le email può ridurre questo effetto esplicitando le proprie aspettative sui tempi di reazione.



Organizational Behavior and Human Decision Processes

Volume 167, November 2021, Pages 114-128



You don't need to answer right away! Receivers overestimate how quickly senders expect responses to non-urgent work emails

Laura M. Giurge ^a , Vanessa K. Bohns ^b

Show more ▾

+ Add to Mendeley Share Cite

<https://doi.org/10.1016/j.ohdp.2021.06.002>

Get rights and content

Highlights

- Non-urgent work emails during off-hours feel more urgent for receivers than senders.
- This email urgency bias leads senders to underestimate receivers' perceived stress.
- The email urgency bias is further harmful for subjective well-being.
- Senders can reduce the bias by explicitly noting their response speed expectations.

Uso delle email

Re: online meeting 25 03 22 Esterni ➔ Posta in arrivo x

Ingrid Covington

10:02 (5 ore)

a Barbara, Ian, Helen, coxjm, Joanna, Annemarie, vicente, me, Barbara, Aleksandra, ute.hulsheger, d.c.rus ▾

XA inglese ▾ > italiano ▾ Traduci messaggio D

Dear Barbara,

Many thanks for the invitation. I should have been in Valencia this weekend but my trip was cancelled. I will be able to dial in now for the

Thanks,

Ingrid

I understand that my work day may look different from yours. Please do not feel obliged to respond out of your normal working hours.

Una spirale negativa

- Pensate ad esempio a una situazione in cui il leader pone un quesito durante il fine settimana e la maggior parte dei membri del team risponde alla richiesta. Il lunedì mattina, la persona che ha preferito non rispondere né visualizzare la mail nel fine settimana, scopre che il responsabile ha preso una decisione importante dopo aver esaminato le proposte di solo coloro che hanno risposto.
- Questa persona imparerà dunque che, per essere considerata nel processo决策的 di quel gruppo, dovrà necessariamente rispondere durante i fine settimana.
- Questa pressione intensifica la reattività delle persone, nonché la necessità di essere costantemente vigili alle future richieste di messaggi elettronici.



Technostress

Termine introdotto nel 1984 da Craig Broad.

Stato psicologico negativo associato all'uso (e all'abuso) delle nuove ICT, o anche alla minaccia di un loro uso futuro (Salanova, Llorens, & Cifre, 2013).

Questa esperienza è legata a sentimenti di:

- Ansia
- Fatica mentale
- Scetticismo
- Inefficacia (Salanova et al., 2007).



Technostress

Il technostress è una conseguenza di:

- Multitasking
- Essere costantemente connessi
- Intrusione delle tecnologie e del lavoro nella vita privata
- Sovraccarico di informazioni
- Interruzioni e frammentazione del lavoro
- Frequenti aggiornamenti dei sistemi
- Difficoltà a tenere sempre aggiornate le competenze
- Problemi tecnici
- Insicurezza lavorativa generata dall'uso delle tecnologie.

Sintomi del technostress

- mal di testa (44,5%)
- calo di concentrazione (35,4%)
- alterazione dell'umore (33,8%)
- tensioni neuromuscolari (28,5%)
- stanchezza cronica (23,3%)
- insonnia (22,9%)
- ansia (20,4%)
- disturbi all'apparato gastrointestinale (15,8%)
- dermatiti dovute a stress (6,9%)
- alterazioni comportamentali (7,1%)
- attacchi di panico (2,6%)
- depressione (2,1%)



Conseguenze del technostress

Altre conseguenze per la persona:

- Conflitto lavoro-famiglia/vita privata
- Techno addiction, Internet addiction
- Work addiction / workaholism.

Conseguenze per l'organizzazione - riduzione di:

- Produttività
- Qualità della performance lavorativa
- Soddisfazione lavorativa
- Commitment organizzativo
- Intenzione di utilizzo delle ICT
- Aumento dell'intenzione di turnover.

Techno-stressors

TECHNO-INVASION

percezione che le tecnologie usate per scopi lavorativi invadano la vita privata

TECHNO-INSECURITY

paura di poter perdere il proprio lavoro perché non si riesce a stare al passo con i cambiamenti tecnologici

TECHNO-OVERLOAD

percezione di dover lavorare di più e più velocemente a causa delle tecnologie

TECHNO-COMPLEXITY

percezione di sentirsi inadeguati o non abbastanza capaci nell'uso delle tecnologie

TECHNO-UNCERTAINTY

percezione di sentirsi sotto pressione a causa dei costanti cambiamenti tecnologici e conseguenti aggiornamenti

TECHNOSTRESS CREATORS QUESTIONNAIRE

<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/5911>

TECHNO-OVERLOAD

TECHNO-INVASION

TECHNO-COMPLEXITY

D2. Pensando al tuo lavoro, ti chiediamo di esprimere il tuo grado di accordo con le seguenti affermazioni (1 = totalmente in disaccordo, 2 = in disaccordo, 3 = né in disaccordo, né d'accordo, 4 = d'accordo, 5 = totalmente d'accordo):

		Totalmente in disaccordo	In disaccordo	Né in disaccordo, né d'accordo	D'accordo	Totalmente d'accordo
d2.1	Sono costretto/a dalle tecnologie a lavorare molto più velocemente	①	②	③	④	⑤
d2.2	Sono costretto/a dalle tecnologie a fare più lavoro di quello che riesco a gestire	①	②	③	④	⑤
d2.3	Sono costretto/a dalle tecnologie a lavorare con scadenze molto strette	①	②	③	④	⑤
d2.4	Sono costretto/a a cambiare le mie abitudini lavorative per adattarmi alle tecnologie	①	②	③	④	⑤
d2.5	Trascorro meno tempo con la mia famiglia a causa delle nuove tecnologie	①	②	③	④	⑤
d2.6	Devo rimanere in contatto con il mio lavoro anche durante le vacanze, le serate e i weekend a causa della tecnologia	①	②	③	④	⑤
d2.7	Sento che la mia vita personale è stata invasa da queste tecnologie	①	②	③	④	⑤
d2.8	Non ne so abbastanza di tecnologia per gestire il mio lavoro in modo soddisfacente	①	②	③	④	⑤
d2.9	Ho bisogno di molto tempo per comprendere e utilizzare nuove tecnologie	①	②	③	④	⑤
d2.10	Non trovo abbastanza tempo per studiare e aggiornare le mie capacità tecnologiche	①	②	③	④	⑤
d2.11	Trovo spesso troppo complesso per me capire e usare le nuove tecnologie	①	②	③	④	⑤

Differenze individuali



- **Uomini** mostrano atteggiamenti più positivi e livelli inferiori di ansia verso l'utilizzo di ICT (e.g., Huffman et al., 2013). Le donne sperimentano livelli maggiori di techno-complexity e techno-uncertainty, gli uomini di techno-overload e techno-invasion (Magno Marchiori et al., 2018).
- I **giovani** riescono a fronteggiare meglio le richieste tecnologiche (e.g., Prensky, 2001; Elie-Dit-Cosaque et al., 2011; Jena & Mahanti, 2014). In particolare maggiore techno-complexity per lavoratori senior (Magno Marchiori et al., 2018).
- **Persone con livelli di istruzione più elevati** riportano meno technostress (e.g., Hsiao, 2017).



Zoom fatigue



© marketoonist.com

Zoom fatigue

Sensazione di esaurimento generata dalla partecipazione a video conference.

DIMENSIONI DELLA FATICA:

1. Fatica generale, fisica e mentale (sentirsi stanchi, difficoltà di concentrazione)
2. Minore motivazione
3. Attività ridotta
4. Fatica visiva
5. Fatica vocale
6. Fatica emotiva
7. Fatica sociale



ZOOM FATIGUE - WHY IS VIDEO SO EXHAUSTING?



Cause della Zoom fatigue

- Sensazione di **essere costantemente fissati** che provoca attivazione fisiologica.
- Sforzo maggiore per inviare e cogliere segnali di **comportamento non verbale** per supportare la comprensione.
- **Problemi tecnologici e di connessione** che generano ulteriore carico cognitivo e sforzi per farsi comprendere (ad esempio annuire ripetutamente).
- Vedere la propria immagine (**come allo specchio**) attiva una costante auto-valutazione.
- **Limitate possibilità di movimento** (che rappresenta una componente importante dei processi di apprendimento e creativi).

Effetti intensificati dal lavoro da remoto



*"I can't remember—do I work at home or
do I live at work?"*

Lavorare da remoto, prima e dopo la pandemia, tra vantaggi e svantaggi



Diritto alla disconnessione

- Il diritto che le organizzazioni dovrebbero **garantire ai dipendenti di staccare** dalle tecnologie utilizzate per scopi lavorativi e quindi dal lavoro tra una giornata di lavoro e la successiva.
- Il diritto alla disconnessione è una misura importante nell'ottica di **promuovere il benessere** dei singoli e dell'organizzazione, anche sul fronte della sua efficacia ed efficienza.
- Sappiamo dalla letteratura scientifica in merito che “staccare” dal lavoro è **indispensabile** per mantenere un buon livello di benessere.

Diritto alla disconnessione

- In Italia la legge non ha ancora introdotto misure specifiche per regolare e garantire il diritto alla disconnessione.
- Unica eccezione è rappresentata dalla legge che regola il lavoro agile (Legge del 6 maggio 2021, n. 61): datore di lavoro e impiegato devono definire dei periodi di riposo e misure necessarie a **garantire la disconnessione dalle tecnologie**.
- «è riconosciuto al lavoratore che svolge l'attività in modalità agile **il diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche**, nel rispetto degli eventuali accordi sottoscritti dalle parti e fatti salvi eventuali periodi di reperibilità concordati. L'esercizio del diritto alla disconnessione, necessario **per tutelare i tempi di riposo e la salute del lavoratore**, non può avere ripercussioni sul rapporto di lavoro o sui trattamenti retributivi».

Diritto alla disconnessione

Ma come?

In che modo secondo voi le organizzazioni dovrebbero garantire il diritto alla disconnessione?

Rischio di limitare l'autonomia, il controllo e il perimetro di responsabilità e aumentare il senso di frustrazione.

Il compito di organizzare il lavoro e la vita quotidiana è lasciato sempre più spesso alle singole persone e deve essere negoziato con colleghi, coniugi, familiari, amici.

Diritto alla disconnessione

- Il **Parlamento europeo** ha appoggiato a novembre 2021 una risoluzione che chiedeva alla Commissione europea di redigere una legge che proteggesse i lavoratori che desideravano "disconnettersi".
- In **Francia** la Loi Travail (2016) ha introdotto il diritto alla disconnessione (aziende con più di 50 dipendenti).
 - Diritto a non essere raggiunti per questioni lavorative per un lasso di tempo definito.
 - Promozione di formazione e azioni di consapevolezza rispetto ad un uso prudente delle tecnologie.
- In **Belgio** nel 2022 introdotta una legge che permette ai lavoratori del pubblico di rendersi non raggiungibili dopo l'orario di lavoro, salvo casi eccezionali.
- Il **Portogallo** ha approvato una legge secondo la quale i datori di lavoro con più di 10 dipendenti possono essere soggetti a multe se inviano messaggi, telefonate o e-mail ai lavoratori che non sono in servizio.

Effetti negativi dell'iper-connesione al lavoro

Essere connessi al lavoro attraverso le tecnologie, oltre l'orario di lavoro (Technology Assisted Supplemental Work):

- limita le attività di recupero necessarie per il benessere
- aumenta il rischio di malessere e problemi di salute
- accresce il conflitto tra lavoro e resto della vita
- produce effetti negativi sull'equilibrio tra lavoro e famiglia
- può ridurre il coinvolgimento e la partecipazione alla vita sociale e politica (informarsi, interagire, comprendere, scegliere)
- può contribuire a generare forme di dipendenza dal lavoro
- può accrescere la conflittualità organizzativa.



Possibili conseguenze

Dipendenza da lavoro (workaholism)



“Voglio solo andare a casa, trascinarmi fino al letto e lavorare un po’”.

Che cos'è la dipendenza da lavoro

L'eccessivo impegno di tempo ed energie dedicati al lavoro:
*An excessive and uncontrollable need to work that permanently
disturbs health, happiness and relationships (Oates, 1971)*

- Studi ancora in corso rispetto alla sua genesi.
- Fattori personali ma anche influenza dell'organizzazione (insicurezza lavorativa, cultura lavorativa over-work, leadership tossica, ...)
- È considerata una delle dipendenze più comuni del nostro secolo.



Componenti della dipendenza da lavoro

1. Ha pensato a come avrebbe potuto riservare più tempo per il lavoro? (**rilevanza**)
2. Ha trascorso molto più tempo a lavorare di quanto inizialmente aveva previsto? (**assuefazione**)
3. Ha lavorato per ridurre i sensi di colpa, ansia, impotenza e depressione? (**modifica dell'umore**)
4. Ha ricevuto il consiglio dalle persone che la circondano di ridurre il proprio carico lavorativo senza prestargli ascolto? (**ricaduta**)
5. Si è sentito stressato se le è stato proibito di lavorare? (**astinenza**)
6. Ha dato minore importanza ai suoi hobby, attività del tempo libero ed esercizio fisico a causa del lavoro? (**conflitto con altre sfere di vita**)
7. Ha lavorato così tanto che ciò ha influenzato negativamente la sua salute? (**problemi di salute**)

Le conseguenze del workaholism

Alcuni studiosi hanno chiarito la differenza tra workaholism e work engagement, mettendo in luce le conseguenze negative che connotano il primo.

Nello specifico, il workaholism è stato messo in relazione con:

- Scarsa salute psicologica e fisica.
- Job stress e burnout.
- Conflitto lavoro-famiglia.
- Problemi familiari.
- Bassa qualità delle relazioni lavorative e personali.
- Difficoltà di comunicazione.
- Insoddisfazione per la vita in generale.
- Assenteismo, intenzioni di cambiare lavoro, scarsa produttività.

Il presentismo

Con l' espressione «presentismo» si fa riferimento al fatto di **recarsi al lavoro anche quando ci si sente malati** (Aronsson et al., 2000). Questo genere di comportamenti è alimentato da alcune **culture lavorative** basate sulla presenza, su un'idea di proattività «misurata» in termini di ore di lavoro, sulla disapprovazione dell'assenza.

Diversi studi evidenziano come il presentismo sia in realtà controproducente per le stesse organizzazioni poiché conduce ad **esiti negativi** sul fronte del benessere dei lavoratori e anche della produttività aziendale.



Conflitto tra lavoro e vita privata

Il conflitto tra lavoro e vita privata è definito come un tipo di conflitto tra ruoli in cui le richieste dei due ambiti sono reciprocamente incompatibili e un ruolo (ad esempio quello lavorativo) complica la partecipazione ad altri ruoli (ad esempio quello familiare).

L'uso delle tecnologie al di fuori dell'orario di lavoro può aumentare o ridurre il conflitto a seconda delle preferenze personali (integrazione vs segmentazione).



Quarta rivoluzione industriale

Siamo in una nuova rivoluzione industriale

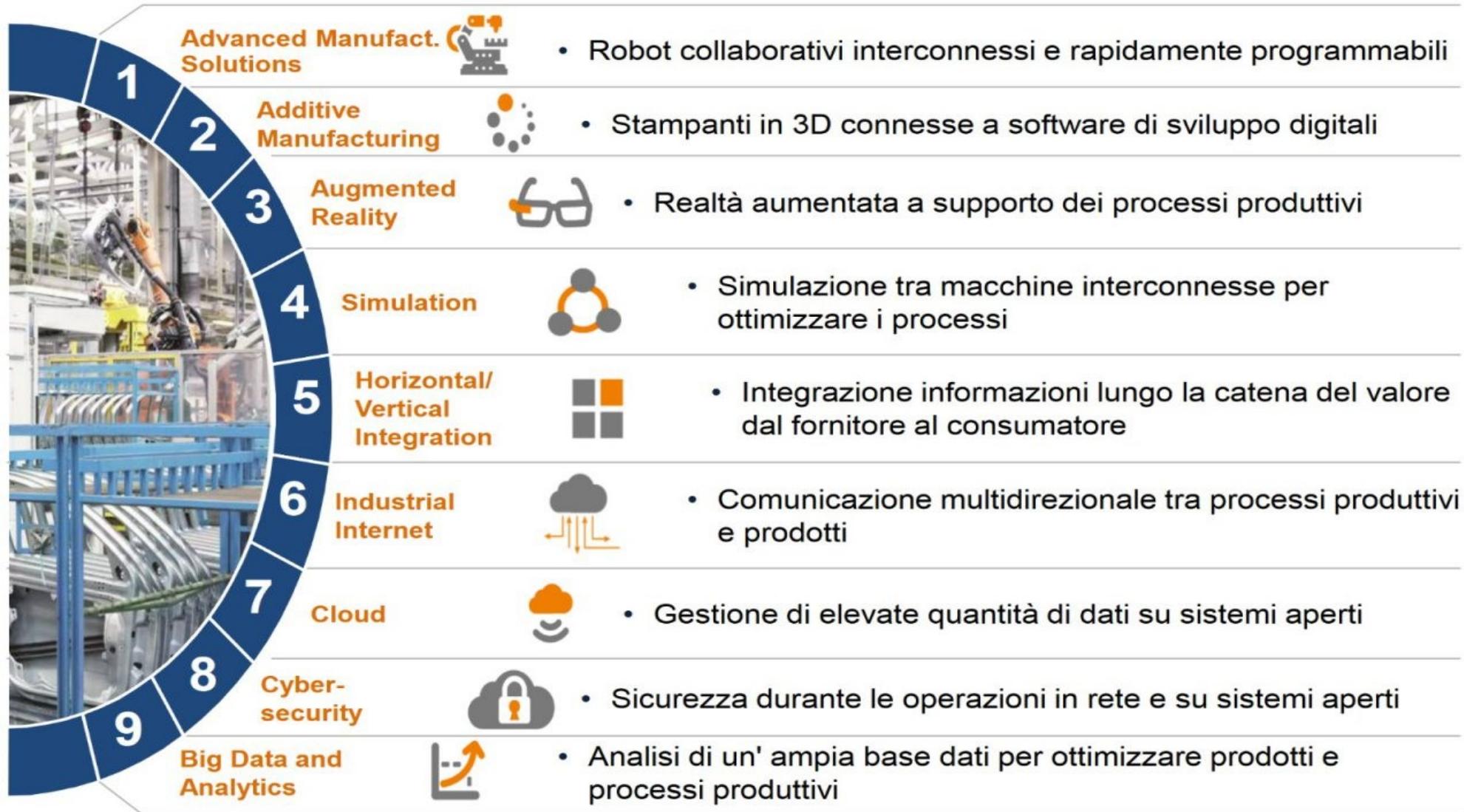
1° Rivoluzione industriale	2° Rivoluzione industriale	3° Rivoluzione industriale	4° Rivoluzione industriale
 Utilizzo di macchine azionate da energia meccanica	 Produzione di massa e catena di montaggio	 Robot industriali e computer	 Connessione tra sistemi fisici e digitali, analisi complesse attraverso Big Data e adattamenti real-time
Introduzione di potenza vapore per il funzionamento degli stabilimenti produttivi	Introduzione dell'elettricità, dei prodotti chimici e del petrolio	Utilizzo dell'elettronica e dell'IT per automatizzare ulteriormente la produzione	Utilizzo di macchine intelligenti, interconnesse e collegate ad internet
Fine 18° secolo	Inizio 20° secolo	Primi anni '70	Oggi - prossimo futuro

Siamo in una nuova rivoluzione industriale

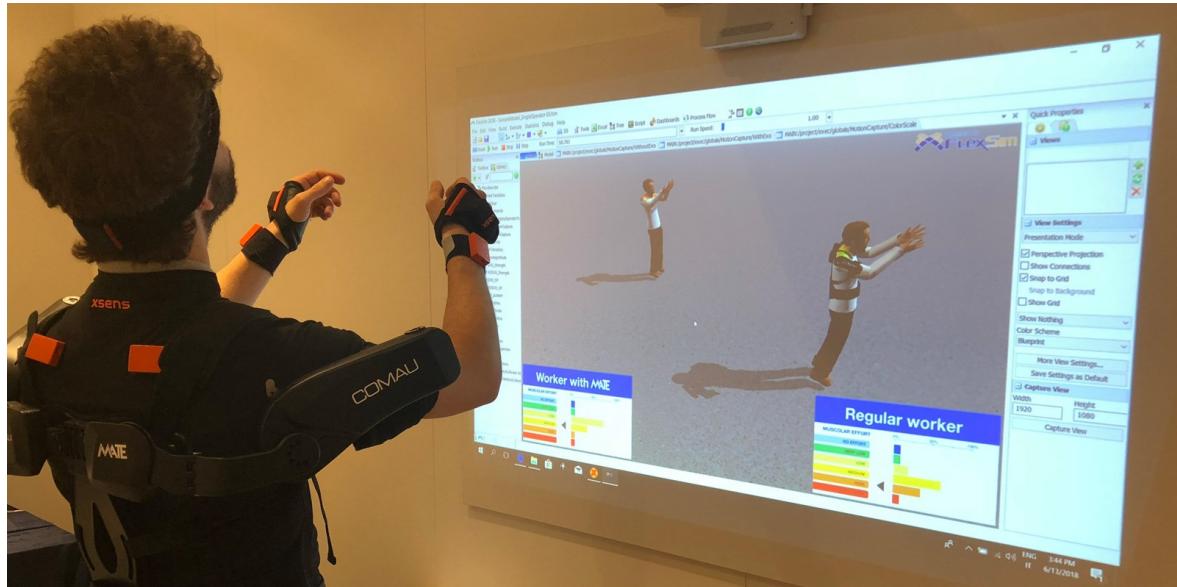
INDUSTRY 4.0 (termine coniato in Germania) o TRANSIZIONE 4.0 (in Italia)



Industria 4.0: le tecnologie abilitanti



Industria 4.0: le tecnologie abilitanti



Industria 4.0: le tecnologie abilitanti

Da Esselunga arrivano gli esoscheletri per aiutare gli operatori a sollevare le merci

Comau e la spinoff della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa Iuovo stanno realizzando un innovativo esoscheletro per il supporto dell'articolazione lombosacrale, che andrà a ridurre il carico sulla schiena durante le attività di sollevamento



Cambiamenti per le organizzazioni



Cambiamenti per le organizzazioni

18/04/2019 12:38

ECONOMIA E FINANZA

Imprese, Unioncamere: la vita media delle aziende italiane è di 12 anni

Quanto a longevità l'agricoltura batte tutti: 16 anni tondi la durata delle imprese che operano in questo comparto, qualcosa in più della pur longeva industria in senso stretto (15,7 anni). Più breve l'aspettativa di vita delle aziende di costruzioni (12,5 anni) e, soprattutto, di quelle dei servizi (11,8), al cui interno "pesa" la minor durata media delle attività turistiche (9,2 anni).

Cambiamenti per le organizzazioni

Il 40% delle aziende dell'odierna lista Fortune Global 500 (classifica annuale delle prime 500 società al mondo) non esisterà più tra 10 anni.



Cambiamenti per il mondo del lavoro

- App Developer
- Social Media Manager
- User Experience Designers
- Influencers
- Airbnb host
- Drone Operator
- Data scientist
- Genetic counsellor



*Lavori che non
esistevano fino a
20 anni fa*

Cambiamenti per il mondo del lavoro

- Gli studenti oggi devono essere formati anche per professioni che **ancora non esistono**.
- Nell'educazione e nella formazione c'è un elevato rischio di **obsolescenza** delle conoscenze e delle competenze (per gli studenti che iniziano una laurea tecnica di quattro anni, la metà di ciò che imparano nel primo anno sarà superata entro il terzo).
- Il Dipartimento del Lavoro degli USA stima che mediamente uno studente di oggi avrà cambiato 10-14 lavori entro i 38 anni.

Lavori a rischio automazione

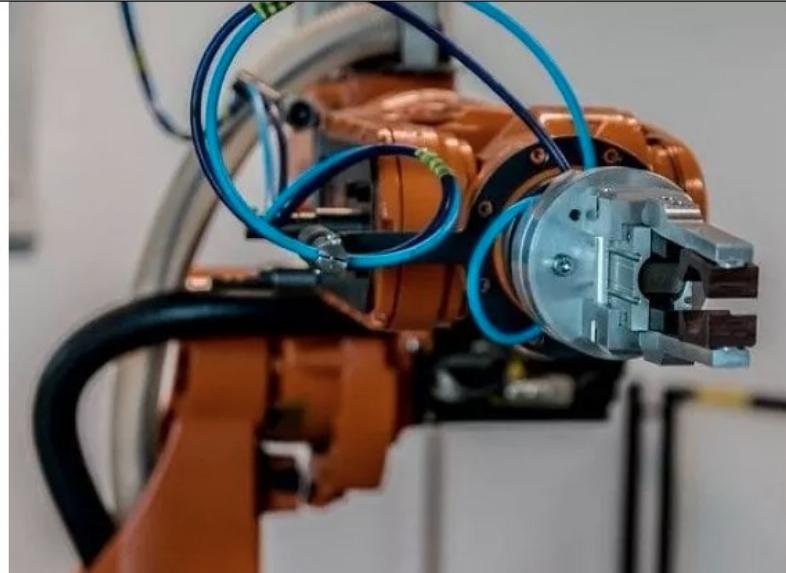
Secondo l'OCSE skills Outlook 2019, il **13,8% dei lavoratori italiani sono in occupazioni ad alto rischio di automazione** e avrebbero bisogno di una formazione moderata (fino a 1 anno) per passare a occupazioni più sicure, con basso o medio rischio di automazione (contro il 10,9% dell'OCSE).

Mentre un altro **4,2% avrebbe bisogno di un percorso di formazione intensa** (fino a 3 anni) per contrastare il rischio di espulsione dal mercato del lavoro. Si tratta di **circa quattro milioni di lavoratori**.

Lavori a rischio automazione

Licenziati da un robot. A rischio 7 milioni di italiani

di Roberto Mania

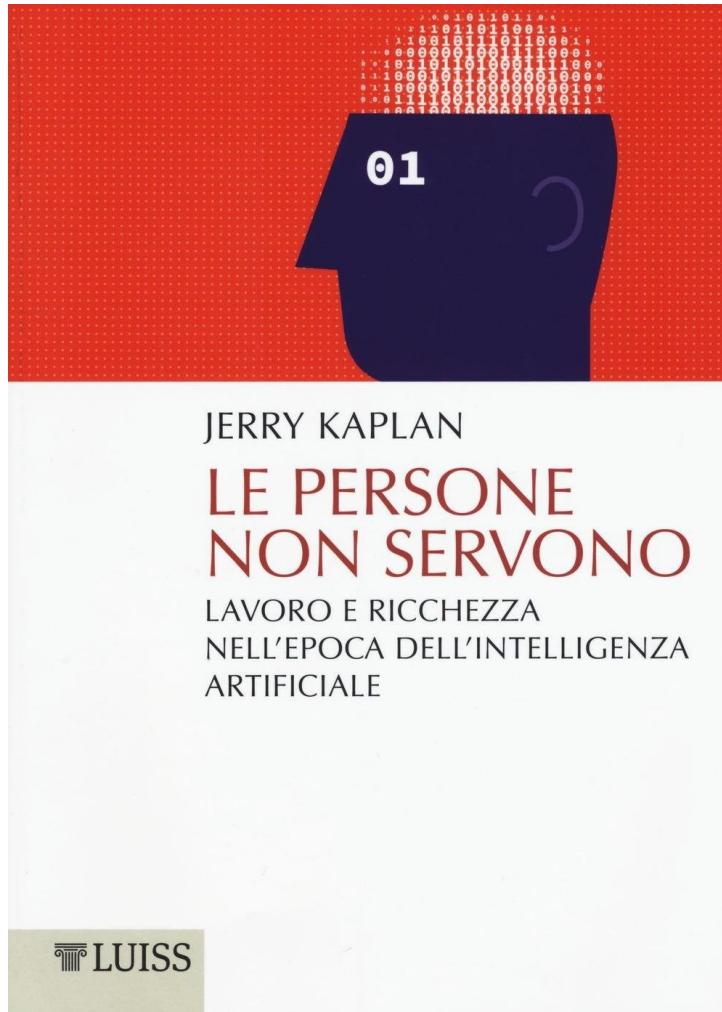


Più uomini che donne esposti all'automazione dei processi produttivi. Sfavorite le funzioni di routine. Il livello di istruzione può proteggere

Rischi di automazione delle occupazioni: una stima per l'Italia (2021).

Mariasole Bannò, dell'Università di Brescia, Sandro Trento ed Emilia Filippi dell'Università di Trento
Stato e Mercato, il Mulino.

<https://pressroom.unitn.it/comunicato-stampa/lavoro-quando-le-macchine-fanno-concorrenza-alle-persone>



(Kaplan, 2015)

Tra scienziati ed esperti troviamo anche posizioni più ottimistiche:

- Il progresso è inevitabile;
- Le nuove tecnologie creano nuovi posti di lavoro;
- Diminuzione di attività ripetitive e monotone a favore di lavori intellettuali;
- Meno fatica fisica;
- Più qualità, efficienza e tempo;
- Più sicurezza sul lavoro.

Accettazione delle nuove tecnologie

Accettazione delle nuove tecnologie

Atteggiamento di accettazione e disponibilità degli individui nei confronti di un nuovo sistema o strumento tecnologico e di un nuovo modo di lavorare.

Predisposizione acquisita a reagire in modo coerentemente favorevole o sfavorevole nei riguardi di qualcosa.

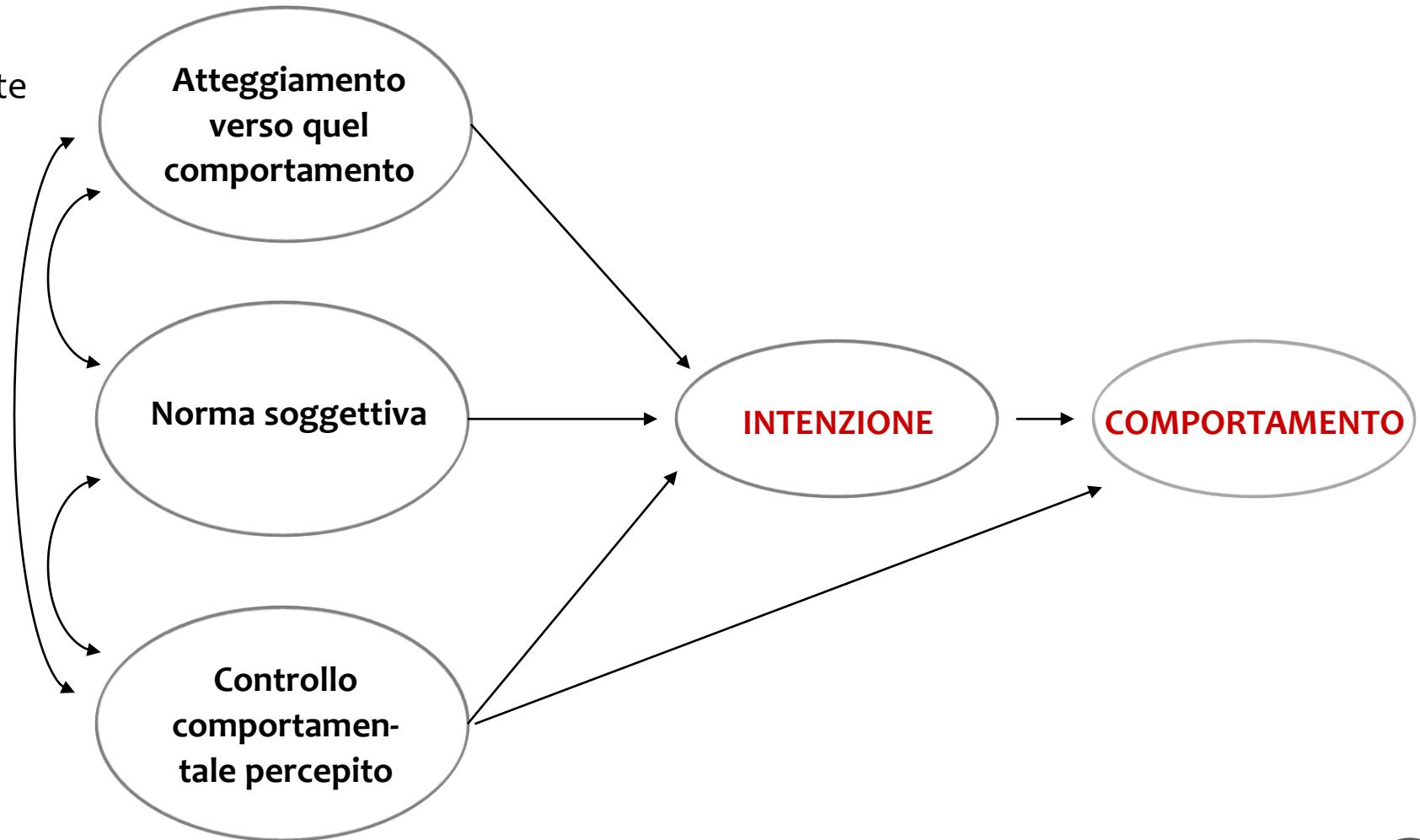
Gli atteggiamenti **guidano le nostre azioni** in una determinata maniera, in un contesto specifico. Agiscono sul comportamento in **determinate situazioni** o nei confronti di alcune persone o cose.

Gli atteggiamenti influenzano i comportamenti

1. Predisposizione acquisita a reagire in modo coerentemente favorevole o sfavorevole nei riguardi di qualcosa.

2. L'influenza che le opinioni altrui esercitano sulle scelte di una persona.

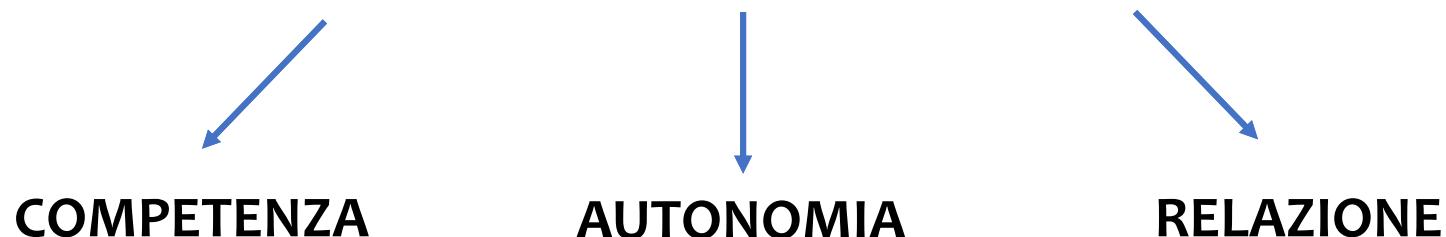
3. Percezione di autoefficacia, sentirsi in grado di agire il comportamento specifico.



Accettazione delle nuove tecnologie

La **teoria dell'autodeterminazione** (*self determination theory; Deci & Ryan, 2000*) aiuta a spiegare la presenza o mancanza di motivazione all'uso delle ICT.

L'autodeterminazione consiste nella **libera scelta, svincolata da forze esterne, di condurre un'azione**. Per ottenere autodeterminazione devono essere soddisfatte:



Se viene favorita la percezione di competenza grazie a sfide e feedback, se viene accresciuto il livello di controllo sul proprio lavoro e se viene creato un ambiente relazionale positivo le persone saranno più propense ad adottare uno **stile motivazionale autonomo**.

Modelli sull'accettazione delle nuove tecnologie

- 1. TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) – Davis, 1989**

- 2. UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) – Venkatesh et al., 2003**

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Sviluppato al fine di prevedere e spiegare il comportamento di utilizzo delle ICT e che cosa provochi l'accettazione o il rifiuto delle nuove tecnologie da parte dei potenziali utilizzatori.

Si basa su **TRE CREDENZE** che permettono di predire l'atteggiamento verso l'uso della tecnologia:

- 1. Utilità percepita:** quanto la persona crede che l'uso della tecnologia migliori la sua prestazione.
- 2. Facilità d'uso percepita:** quanto la persona crede che l'uso della tecnologia non richieda sforzi.
- 3. Risorse percepite:** quanto la persona crede di avere le risorse personali e organizzative necessarie per riuscire a usare la tecnologia.

2. Unified Theory of Acceptance and use of Technology (UTAUT)

Si propone di spiegare le intenzioni di una persona di utilizzare le nuove tecnologie e il suo successivo comportamento.

I comportamenti di utilizzo dipendono da **QUATTRO COSTRUTTI** :

- 1. Aspettativa di prestazione:** convinzione che l'utilizzo della tecnologia aiuterà la persona nello svolgimento del suo lavoro.
- 2. Aspettativa di sforzo:** livello di facilità di utilizzo della tecnologia.
- 3. Influenza sociale:** quanto l'utilizzatore percepisce che secondo altre persone per lui/lei importanti dovrebbe utilizzare quella tecnologia.
- 4. Condizioni facilitanti:** percezione da parte della persona di risorse e supporti organizzativi per l'utilizzo della tecnologia.

SUPPORTI ORGANIZZATIVI

- L'introduzione pianificata di nuovi sistemi di ICT deve essere comunicata in anticipo agli utenti finali.
- I vantaggi dei nuovi sistemi devono essere comunicati in termini realistici.
- Gli utenti dovrebbero avere la possibilità di partecipare almeno in parte ai processi di implementazione.
- La tempistica dei processi di cambiamento e la loro mole deve essere pianificata con la massima cura.
- Assicurare un supporto ad ampio raggio durante tutto il processo (ad es. formazione, persona di riferimento, possibilità di fare domande, ...).



Licenza

- ❖ Queste slide sono distribuite con licenza Creative Commons **“Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-NC-SA 4.0)”**
- ❖ **Tu sei libero di:**
 - **Condividere** — riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato
 - **Modificare** — remixare, trasformare il materiale e basarti su di esso per le tue opere
 - Il licenziante non può revocare questi diritti fintanto che tu rispetti i termini della licenza.
- ❖ **Alle seguenti condizioni:**
 - **Attribuzione** — Devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fare ciò in qualsiasi maniera ragionevole possibile, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale.
 - **NonCommerciale** — Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali.
 - **StessaLicenza** — Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza del materiale originario.
 - **Divieto di restrizioni aggiuntive** — Non puoi applicare termini legali o misure tecnologiche che impongano ad altri soggetti dei vincoli giuridici su quanto la licenza consente loro di fare.
- ❖ <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>