



UNIONCAMERE

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

SICUREZZA DEL LAVORO, TECNOLOGIE: VECCHI E NUOVI RISCHI

22 LUGLIO 2024

ORE 10.00 - Sala Longhi, Unioncamere

Piazza Sallustio 21 - Roma

SICUREZZA DEL LAVORO, TECNOLOGIE: VECCHI E NUOVI RISCHI

Casi di studio

Dario Russignaga Senior Director Health&Safety Intesa Sanpaolo

AGENDA



01 Trasformazione del lavoro nel Credito



02 Integrazione con nuovi scenari



03 Nuovo approccio alla valutazione dei rischi

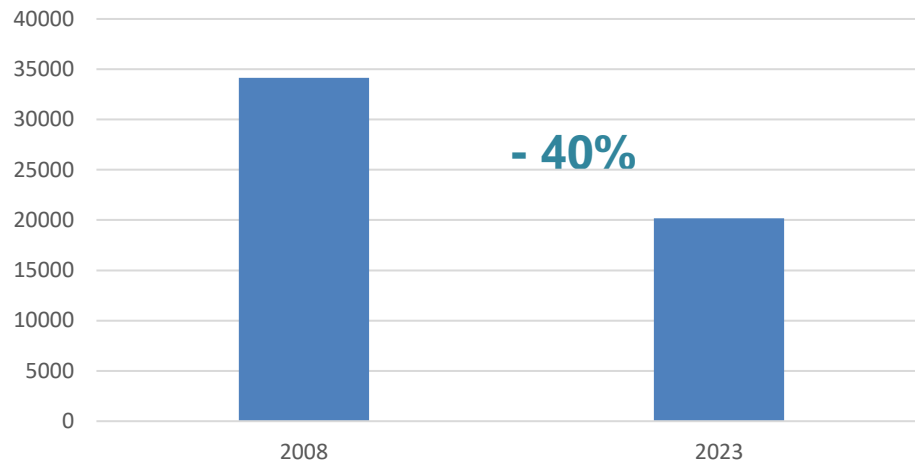


04 Welfare aziendale e ben-essere Total Worker Health

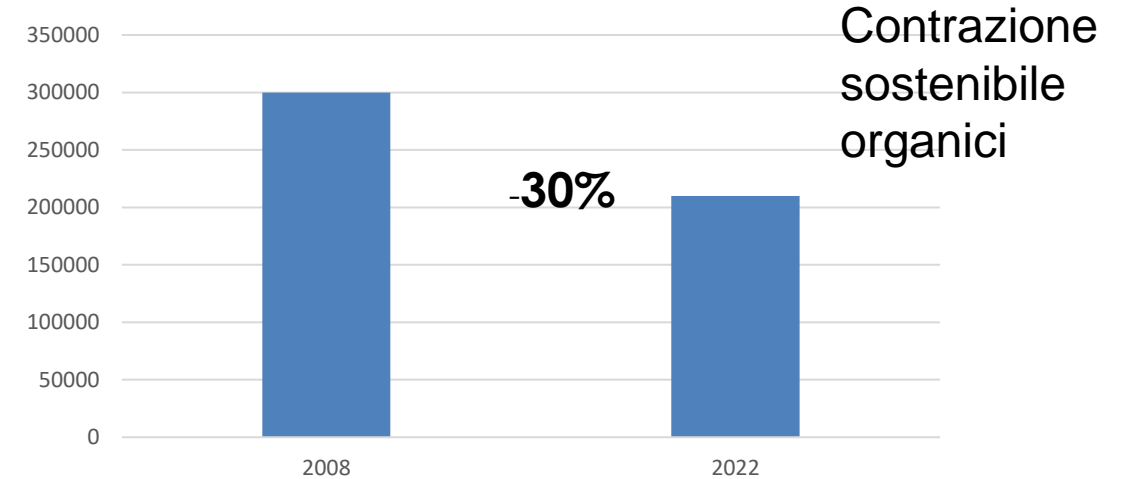
Trasformazione del lavoro nel Credito

3

Sportelli



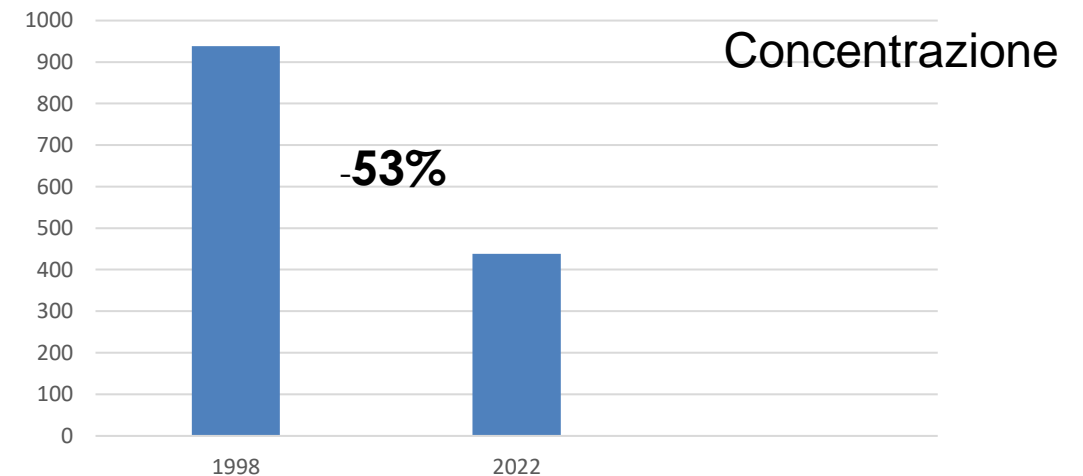
Organico



Riduzione accessi fisici – 40%

**Il 66% dei clienti italiani usa almeno un canale finanziario digitale, il 57% uno mobile
Oltre il 90% utilizza ATM**

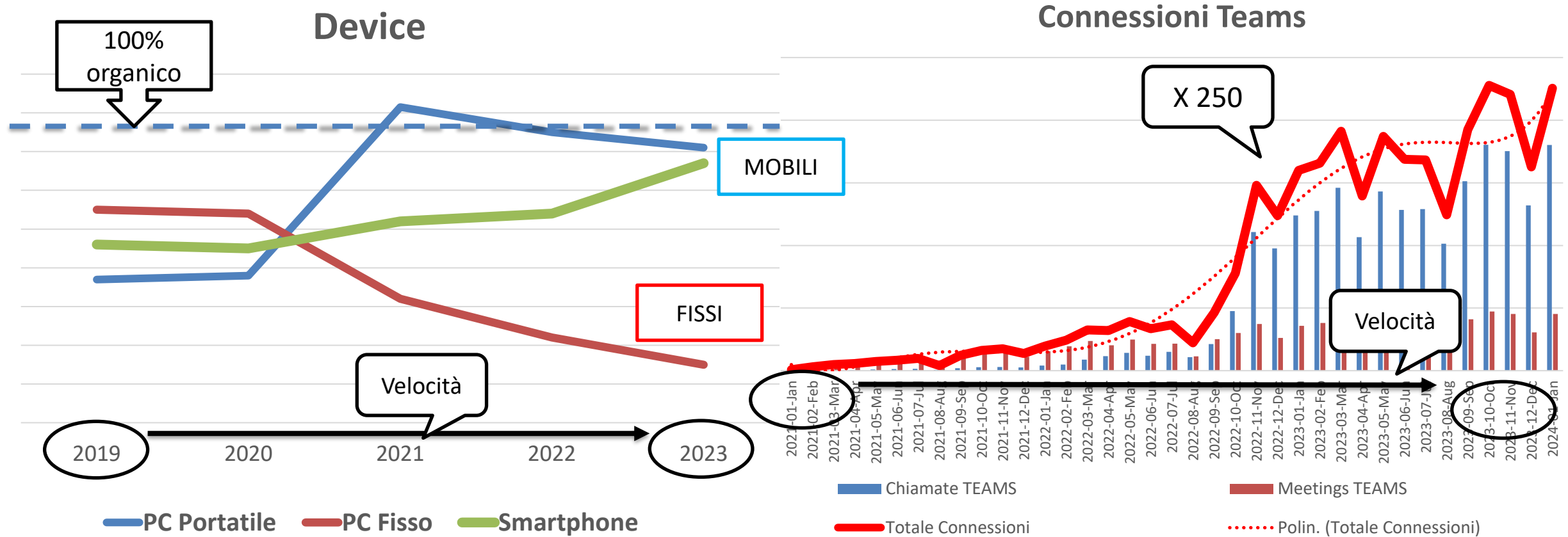
banche



Tecnologia

4

Mutamenti tecnologici



Lo sportello bancario. Fino a ieri

5

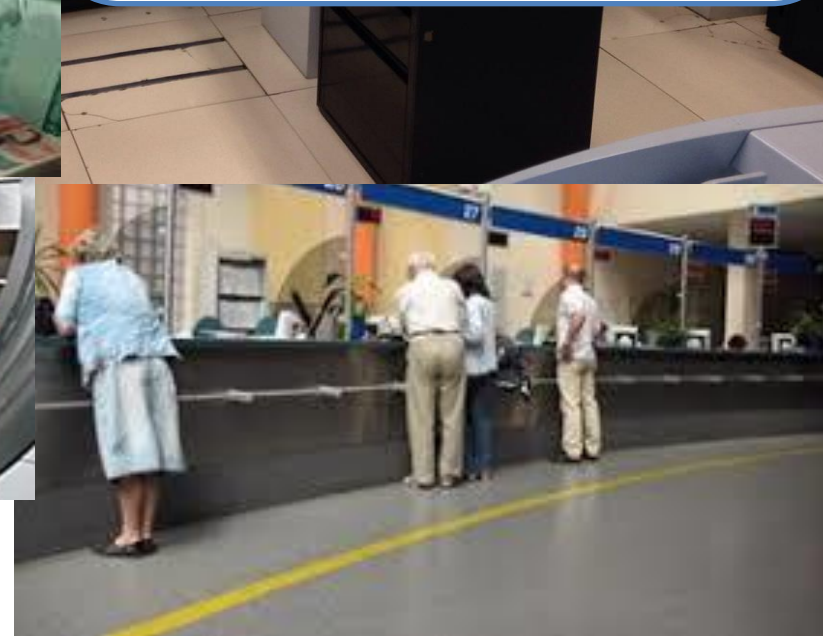
5

Orario di apertura

dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 13:00 e
dalle 14:15 alle 16:55



FILIALE «ANALOGICA»
luogo dove avviene lo scambio di
«beni» oggetto
denaro/valori/documenti/atti
Primato delle cose
Localizzazione = presenza



Attività prevalente: transazioni fisiche del denaro

Caratteristiche :

- Delimitazione chiara di Spazio e Tempo
- Confine Fuori/Dentro , Pubblico/Operativo

Rischio prevalente: Rapina

«GENIUS LOCI»: FORTILIZIO SICURO

Nuovi modelli di filiale

Coworking comune

6

6

Salottini chiusi

Servizi

Orario di apertura

dal lunedì al venerdì

dalle 8:05 alle 20:00

il sabato mattina

dalle 9:00 alle 13:00

Il servizio di cassa con operatore è attivo dal lunedì al venerdì fino alle 13:00

Dopo questo orario le operazioni di cassa si effettuano tramite gli sportelli automatici e le postazioni degli operatori sono sprovviste di denaro contante

Salottini aperti

TARM

Casse manuali

Self

Piazza
luogo di relazione

FILIALE «DIGITALE»

nodo di una rete

oggetto di scambio è la relazione

Ove avvengono eventi/esperienze

Primato delle relazioni aperte

Localizzazione ≠ presenza

Nuovi mestieri

Eventi

Accoglienza

Ampia e centrale

Percorso

ingresso

libero

Archivi limitati

Trasparenza dei confini S / T

Zona Accoglienza/pubblica/living 3/5

Digitalizzata e per aree funzionali
Sviluppo casse manuali/assistite/self

«GENIUS LOCI»: ABITAZIONE

Dimensioni spazio tempo. La multicanalita'

7

La filiale si evolve e il processo si distribuisce in diversi LUOGHI

la relazione con il cliente avviene ormai su una pluralità di CANALI comunicativi



CANALE FISICO

filiali bancarie



CANALE DIGITALE

internet banking

ATM

mobile banking

utilizzo di social

pagamenti online (IoT)



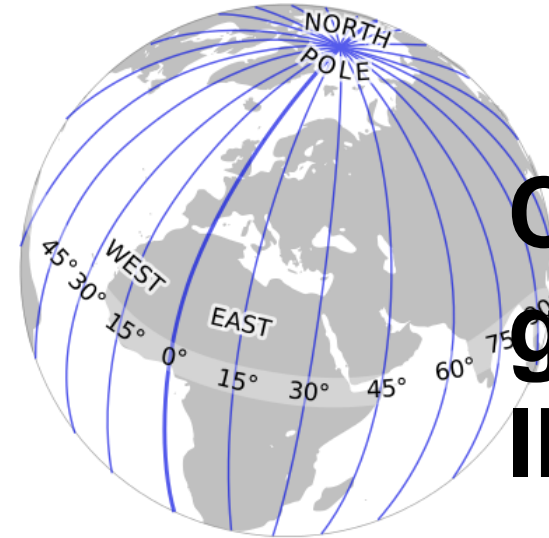
CANALE REMOTO

filiale on line filiale digitale



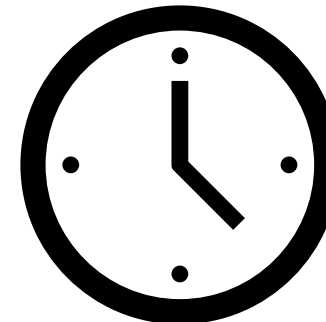
CANALE DISTRIBUITO

offerta fuori sede
altre reti distributive



**Connessione
globale
INFOSFERA**

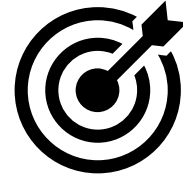
**La multicanalità consente di
erogare servizi 24 x 7 x 365**



Accordo evoluzione organizzazione del lavoro del 26 maggio 2024

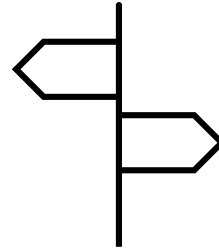
8

- Conciliazione **tempi di vita e di lavoro** esigenze personali e/o familiari,
- Incremento **dell'innovazione tecnologica e sviluppo digitale**, evoluzione dei **mestieri e nella formazione**
- **Sostenibilità sociale ed ambientale** (es mobilità)



I lavoratori su base volontaria possono chiedere

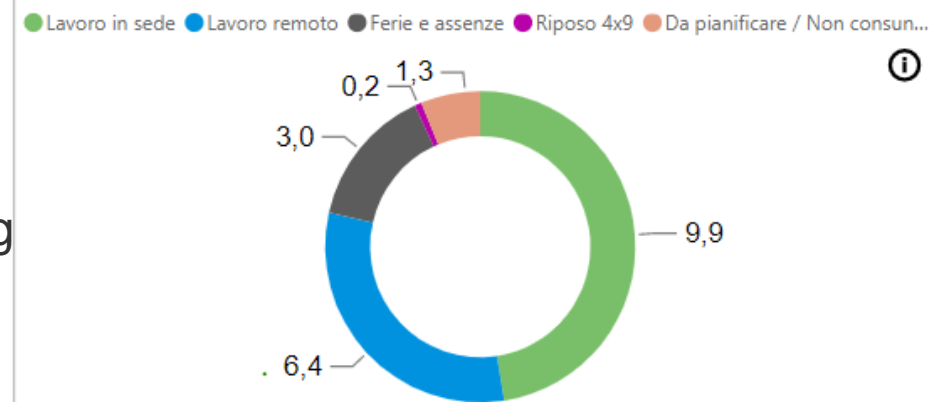
- **Settimana corta 4 X 9**
- **Flessibilità in ingresso 7.00-10.00**
- **Smart Working** (da domicilio o hub) per max 120 giorni anno (140 per alcune strutture) e con un rientro ogni 30 gg per favorire inclusione e socialità
- possibile superamento dei limiti per **persone in difficoltà** (disabilità, gravi patologie, fragilità)



Balance lavoro in sede vs remoto



Distribuzione giorni lavorativi medi



Da mansioni standardizzate al lavoratore digitale (diverse competenze costruite attraverso percorsi formativi e lavorativi individuali e caratterizzate da flessibilità nei compiti e nelle mansioni):



- 1) **maggior autonomia e responsabilità** per la gestione complessità con alta imprevedibilità. Mansioni flessibili e sempre innovate ed in continuo aggiornamento. Svolgimento in luoghi e tempi flessibili
- 2) **complessità del ruolo** richiede **dinamiche di collaborazione** più che di subordinazione. **Soft skill: team working, problem solving, capacità comunicative, flessibilità, gestione della complessità dei processi l'imprevisto**
- 3) Gestione imprevisto, flessibilità, adattamento rapido, customizzazione richiedono **conoscenze di tipo esperienziale e soggettive per garantire contatto costante tra impresa e mondo esterno, prontezza di azione e capacità di muoversi utilizzando le componenti soggettive dell'azione**

Elevati investimenti nelle nostre Persone

Le nostre Persone sono la nostra risorsa più importante

1 Next way of working



2 Strategia innovativa sui talenti



3 Diversity & Inclusion



4 Ecosistema per l'apprendimento



5 Semplificazione dei processi grazie alla tecnologia



Persone riconvertite/riqualificate

#

~5.000

2018-2021

~8.000

2022-2025

~4.600 nuove assunzioni (di cui ~500 nel 2021)

Persone coinvolte in programmi di gestione e sviluppo dei talenti

#

~500

2018-2021

~1.000

2022-2025

Ore di formazione

mln

~45

2018-2021

~50

2022-2025

100% delle Persone di ISP formate su ESG

Donne in nuove nomine per posizioni senior⁽¹⁾

%

~50

2022-2025

ISP riconosciuta *Top Employer* 2022⁽²⁾

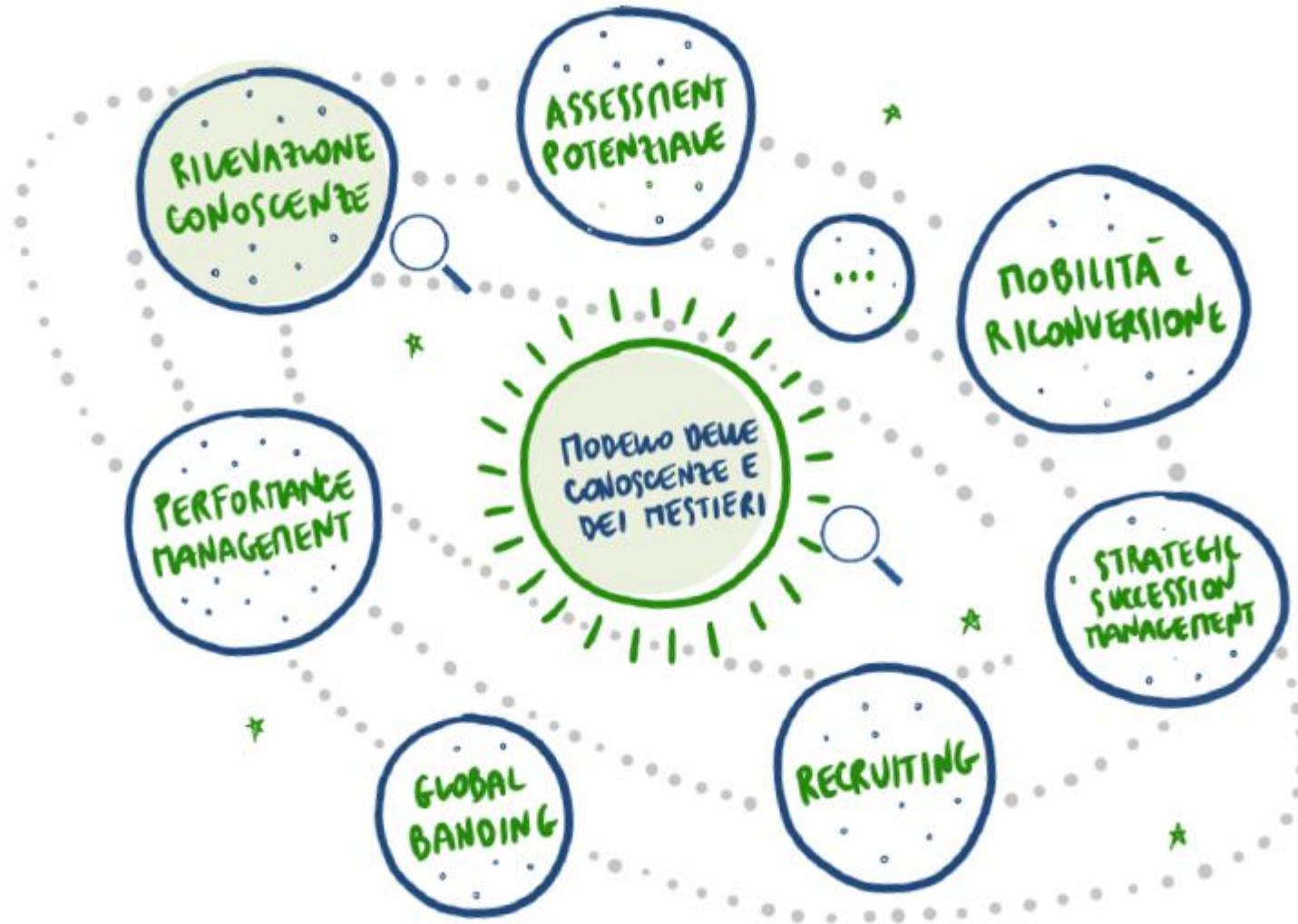


(1) 1/2 dell'organico del Consiglio Direttivo e CEO

Il Programma Digital and Data HR Transformation

11

Verso un ecosistema unico, scalabile e data-driven



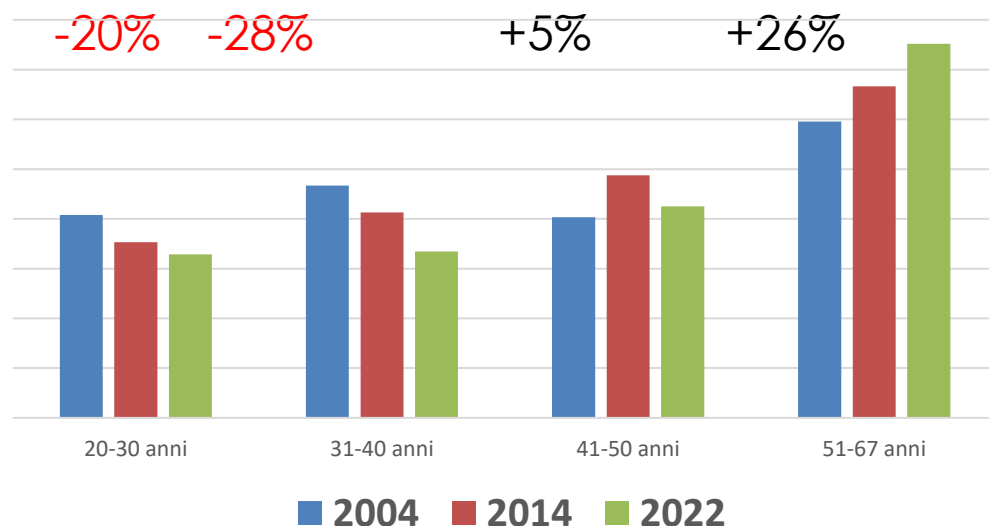
...un linguaggio comune e coerente per riconoscere e valorizzare le risorse dell'Organizzazione

...un sistema strutturato di dati per azioni di sviluppo e formazione mirate

...strumenti digitali per una user experience rinnovata che rende le persone protagoniste della propria crescita professionale

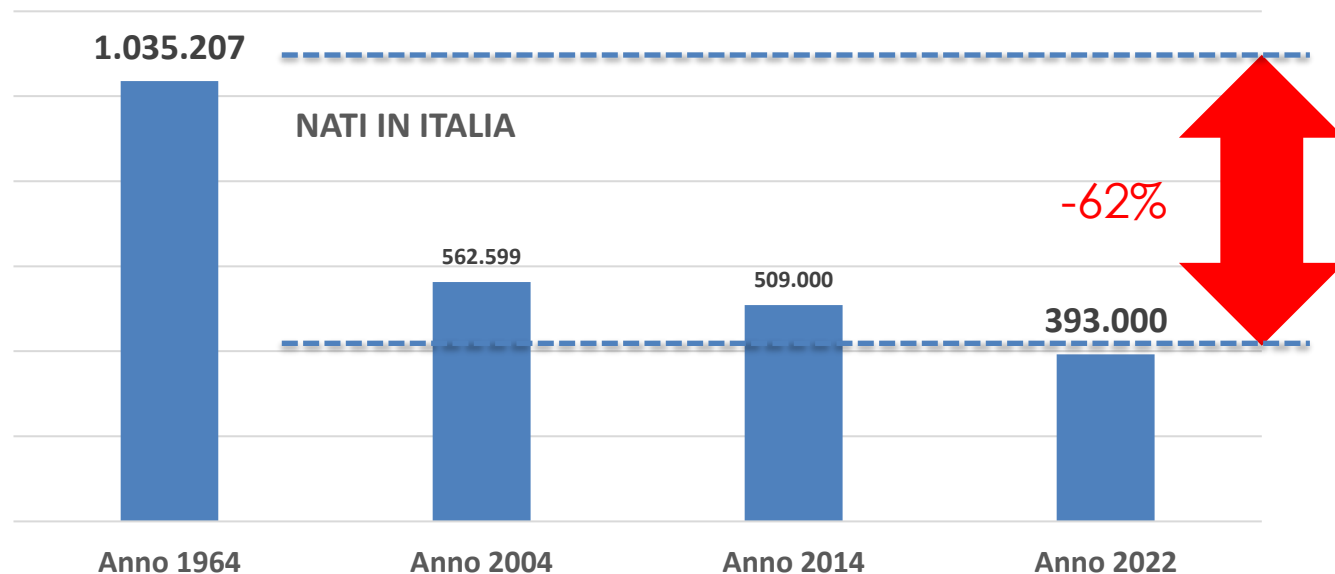
Scenario 1 demografico

POPOLAZIONE PER FASCE DI ETÀ



Nativi digitali 17%
(età < 40 anni)

Nativi analogici 83%
(età > 40 anni)



Due problemi:

- 1) composizione non equilibrata tra le diverse fasce d'età, scambio generazionale
- 2) ingressi ed uscite non si compensano.
Diminuzione della FL

Scenario 2 Malattie croniche non trasmissibili MCNT

24 milioni gli italiani affetti da una patologia cronica, di cui 12,7 milioni ne presentano almeno due.

Iniziativa UE «Healthier Together»:

- malattie cardiovascolari; diabete
- malattie respiratorie croniche
- salute mentale e disturbi neurologici
- determinanti della salute (stili di vita)



Obiettivi volontari ONU e OMS

Diagnosi cliniche: Nessuna patologia segnalata: 20,4%; Il 79,6 ha una o più patologie con una prevalenza in generale inferiore o sovrapponibile ai dati nazionali ISTAT



Bisogni di CURA

Scenario 3 Vulnerabilità soggettive e sociali

Ricerca dell'Osservatorio Nazionale sulla Salute nelle Regioni Italiane

- circa 4 milioni e 360 mila persone disabili,
- oltre 3 milioni di persone non autosufficienti
- circa 2 milioni di persone che usufruiscono di indennità di accompagnamento.

Rapporto Censis

- 49,4 e soffrono di piccoli disturbi (mal di schiena, mal di testa, ecc.) che condizionano la funzionalità e la qualità della vita quotidiana.
- Il 52,7% degli italiani non sa a chi rivolgersi in caso di un problema di welfare

**Ca. 5000 persone
categorie protette 7%**



**Bisogni/Accomodamenti
progetto vulnerabilità**



Valutazione delle vulnerabilità «esterne»

Cambiamenti climatici
(calore, alluvioni..)

Crisi economiche/finanziarie

Rischio incidente rilevante

Rischio epidemico e
pandemico

Rischio idrogeologico

Rischio guerre e terrorismo

Rischio sismico



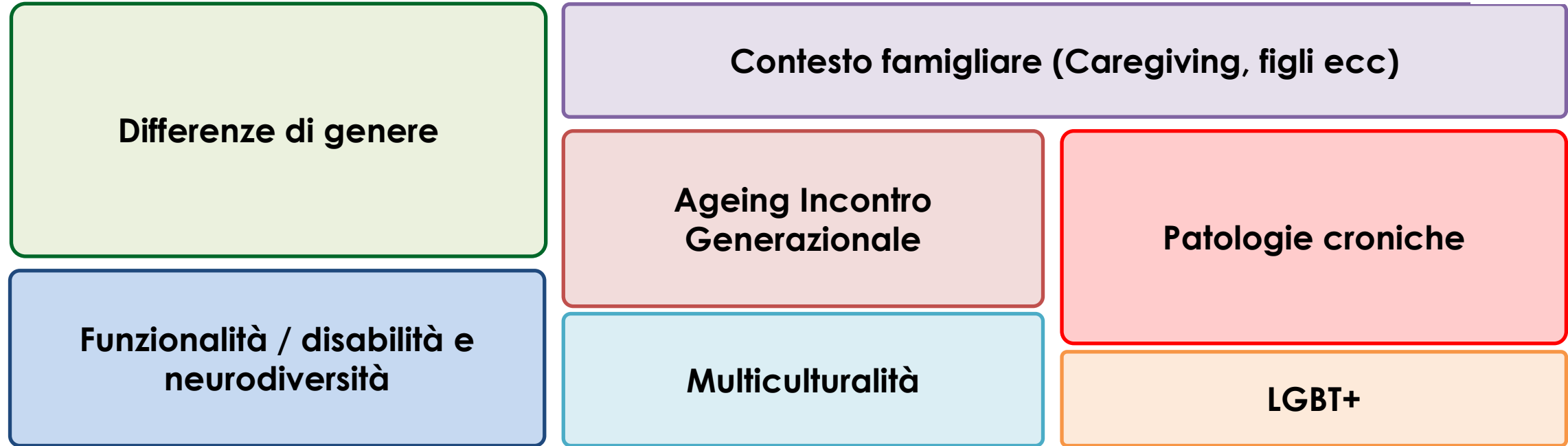
Infosfera

1. Fluidificazione dei confini del lavoro comporta l'irrompere di rischi esogeni
2. Nuovo ambiente ibrido tra analogico e digitale denominato infosfera

I principali filoni della valutazione delle soggettività/diversità



15



Dalla Diversità...

Lavoriamo con ogni tipo di diversità

Disabilità **Età** **Genere**
Background sociale e personale
Religione e cultura **Orientamento affettivo**

... all'inclusione

Accettare e valorizzare concretamente
differenti approcci
e punti di vista

La Diversità genera valore solo se le organizzazioni
sanno recepirla e valorizzarla

Progetto Health Safety & Environment (HSE) 4.0

Piano Impresa 2022-2025

16

Obiettivi/KPI

- Individuare aree di fragilità e conseguenti misure di tutela, con focus sui rischi emergenti
- Migliorare la qualità degli ambienti di lavoro
- Definire uno scoring di esposizione al climate risk degli edifici di ISP ed effettuare proiezioni e simulazioni di scenari di forecasting.
- Rafforzare il posizionamento competitivo della Banca anche in ottica ESG
- Aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'attività di controllo

Il Progetto HSE 4.0 intende sviluppare un modello integrato dei rischi di sicurezza sul lavoro, ambiente ed energia (con definizione di magnitudo qualitative e di indicatori quantitativi) per valutare le “**vulnerabilità**”:

- **soggettive** (es. differenze di età/genere e correlati psicosomatici, presenza di malattie croniche),
- **ambientali** (edifici e contesto),
- **organizzative** (modelli organizzativi),

mappando l'**esposizione ai rischi fisici/biologici/chimici** (interni ed esterni), compresi quelli da **Climate Change** (rischi idrogeologici, siccità, incendi etc.) e da **Indoor Air Quality**

e valutando le **conseguenze della trasformazione del lavoro basata sul digitale (Next Way of Working, Smart Working)**, tenendo in particolare conto le nuove forme di stress (tecnostress, workaholism, isolamento tecnoverload etc.)

con **applicazioni di innovazione digitale e di AI (telemedicina, medicina di prossimità, neuroscienze, sensoristica avanzata etc.)**

Il progetto è coerente con le più avanzate indicazioni della Commissione Europea («EU Strategic Framework on Health and Safety at Work 2021-2027») per migliorare la salute e la sicurezza dei lavoratori in un contesto post-pandemico caratterizzato da transizioni verdi e digitali, sfide economiche e demografiche e da una mutata definizione dall'ambiente di lavoro tradizionale.

Health and Safety 4.0

An Assessment of Working Risk in the Digital Age

Dario Kucnapas (Intesa Sanpaolo Safety and Protection Department)
Sara Chiriacopoli (Intesa Sanpaolo Innovation Center - Lab Neuroscience)
Paolo Carra (Italian University work medicine)
Massimo Tagliapietra (University work medicine)
Contact: dario.kucnapas@intesa-sanpaolo.com

The infosphere, a new work environment

What does it mean work in the age of hyper-connection, with less and less barriers between real and virtual, between man and machine, surrounded by an overabundance of data and in continuous interaction?

The **infosphere** is an innovative combination that integrates people, applications, devices, resources and operating systems, in which communications and processes are connected effectively, to ensure that people are powered by information anytime and anywhere, through the most appropriate tool without having to go over the level of complexity that could be also virtual.

A new definition of work environment is better of the multiple places where work is carried out: is necessary work is no longer a specific place but it is in the connections, it is **digital connections**.

The digitization of the socio-productive system, through innovative technologies (robotics, Internet of things, artificial intelligence, Big Data, etc.),
• **fosters interconnection and cooperation** of people, organizations, machines, objects, with a change of the physical, emotional and cultural condition;
• **determines the lack of space-time constraints** (flexibility of time and workplaces) and allows work anytime and anywhere (remote working) together with a new concept of work-life balance, new service models and work practices, new skills and tasks.

In this context, **new potential diseases and risks** could arise (technostress, burnout, etc.) and these elements have been investigated by the European Agency for Safety and Health at Work and by the scientific community.

The Health and Safety 4.0 project of Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo has begun to tackle innovation in a structured way, by inserting in its Business Plan 2018-2021 a Specific Project Health 4.0, starting from the analysis of the actual transformations and searching for the suitable methodologies to evaluate their health impact.

The goal is to identify the most effective preventive and supporting innovation measures, improving people/technology interactions also applying cognitive ergonomics.

The project domain

The project analyzes the dimensions of the new model (work, job and technologies) working the **work transformation** and **potential related risks** in those social, virtual, physical and organizational, related to the external environments (mobile work from home, compared to traditional offices, as well as new forms of stress).

Particular attention is given on the interaction of these factors with aging, diversity and sustainability of the population.

There are two relevant lines of work:
• the first, with **multidisciplinary "Centers"** which after a research work, presented in internal and external workshops, has identified the analysis methodologies, where field experimentation is underway;
• the second, with the collaboration of **Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience** team in its research objective the creation of new prevention strategies to improve the cognitive efficiency and the physiological adaptability of the individual in the implementation process of new information technologies, through the contribution of knowledge in the field of neuroscience.

Ethical principles

Particular attention is paid to ethical aspects:
the project, shared with Workers' Representatives for the Safety, consisted in advance on theory, objectives and methodologies adopted, meets the requirements of **ethical code** of the Bank and in particular to the **principles of integrity and value** of the project, consistent on 4, and to the **Health and Safety Policy** approved by the Board, with the aim to reach the goal of protection health of workers by applying a precautionary principle from the perspective of certainty of the process.

An impact assessment of the project on freedom and dignity of the person, according to the new European regulation GDPR on the subject of Data Protection, is carried out, in compliance with the principle of **Privacy by Design**.
The partnership between the **Intesa Sanpaolo Innovation Center** and the **IRIT School of Advanced Studies of Lecce** provides the establishment of a **Scientific Committee** and a **Board of Trustees** with the aim of assessing the social, moral and ethical aspects of experimentation.



Working group

Team interdisciplinary

Safety and Protection of Intesa Sanpaolo coordinates the project with the collaboration of other bank divisions and external experts (Intesa Sanpaolo Innovation Center, Competent Doctors, consultants in Neuroscience, Ergonomics, Cognitive Neuroscience, Psychology, work organization, identification of the Occupational Health, University and Research).
SC Occupational Medicine Risk Occupation ADU - City of Health and Science Turin, Department of Biomedical and clinical sciences "Luigi Sacco", University of Milan, IRIT School of Advanced Studies of Lecce, IRIT, Department of Medicine, epidemiology and occupational and environmental hygiene.

INTESA SANPAOLO INNOVATION CENTER

Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience

Intesa Sanpaolo Innovation Center has established the **Innovation Center Lab** to allow bank divisions and external experts (Intesa Sanpaolo Innovation Center, Competent Doctors, consultants in Neuroscience, Ergonomics, Cognitive Neuroscience, Psychology, work organization, identification of the Occupational Health, University and Research).
SC Occupational Medicine Risk Occupation ADU - City of Health and Science Turin, Department of Biomedical and clinical sciences "Luigi Sacco", University of Milan, IRIT School of Advanced Studies of Lecce, IRIT, Department of Medicine, epidemiology and occupational and environmental hygiene.

In particular, **Neuroscience Lab** (with the IRIT School of Advanced Studies of Lecce as main scientific partner) and **Artificial Intelligence** were created. The Laboratory of Neuroscience is dedicated to the study of the human brain and its interaction with the environment, with the aim of understanding the mechanisms of human-machine interaction in the implementation of new application software and technological systems. The goal is to create new assets, identifying new needs and products, protecting their intellectual property and growing impact and value for the Group and the customers.

SORVEGLIANZA SANITARIA



- ✓ **Disturbi oculo-visivi**
Questionario astenopia occupazionale e Test ergoftalmologico
- ✓ **Disturbi muscoloscheletrici**
Anamnesi e Esame obiettivo (anche in relazione uso dispositivi mobili)
- ✓ **Disturbi correlabili a stress**
Anamnesi dettagliata e standardizzata (anche in relazione a aspetti di Ergonomia cognitiva e tecno stress, tecno dipendenze)
- ✓ **Fattori individuali in relazione a rischi lavorativi e malattie cronico-degenerative** (malattie cardiovascolari, neuropsicologiche, diabete, tumori, ...) Anamnesi e Esame Obiettivo
- ✓ **Lavoro e Invecchiamento**
Questionario Work Ability Index

Progetto «Salute e Sicurezza 4.0»

Obiettivo: Sviluppare una sorveglianza sanitaria 4.0

- rischi emergenti
- invecchiamento,
- patologie cronico-degenerative prevenzione e promozione della salute



Sezione A: disturbi del sonno.

Sezione B: benessere psicologico generale.

Sezione C: dipendenza da lavoro.

Sezione D: Internet addiction

Outcome di salute psicofisica e organizzativa:

- Ansia sul lavoro (Eysenk)
- Disturbi del sonno (Eysenk)
- Disturbi digestivi e cardiocircolatori (SSI)
- Disturbi psichici minori (Goldberg)
- Energia sul lavoro (Schaufeli & Bakker)
- Soddisfazione lavorativa (Barton et al)
- Dissonanza emotiva (Bakker et al)
- Monitoraggio della performance (Norman)
- Ripetitività/Variabilità dei compiti (MDL)
- Technostress Creators Scale (Molino et al)
 - Techno-overload
 - Techno-invasion
 - Techno-complexity

Ricerche in ambito neuroscienze

Follow up Tutela 1 per validare strategie di intervento in **soggetti a rischio per CC, TC, AG** promuovendo **resilienza cognitiva e psicologica**

Sviluppo di Tutela 2 rivolto a **persone con disabilità sensoriali** con programmi per CC

Mappatura degli **stili cognitivi**, dei ritmi circadiani e delle abilità visuo-spaziali in particolare nella formazione per migliorare l'approccio all'apprendimento

Indagare i **correlati demografici, cognitivi e personologici** dell'HCI, con particolare attenzione a soggetti con difficoltà di apprendimento digitale.

Indagine aspetti demografici, ambientali, cognitivi, psicofisici e neurali dell'ascolto

Benessere acustico e ascolto in rumore

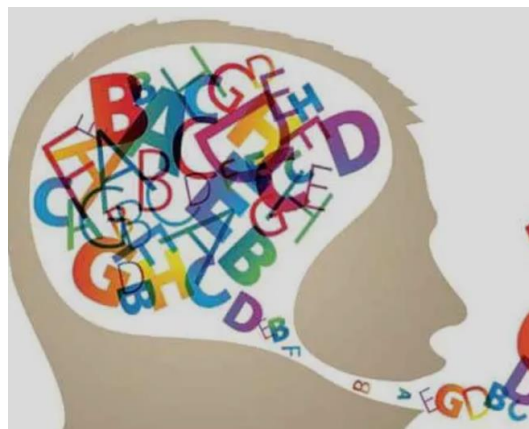
Impatto della **fruizione di contenuti** tramite piattaforme di Metaverso analizzando temi attentivi, emotivi e sociali

Metaverso

CONTINUOS LEARNING

TUTELA 4ALL

TUTELA FASE 2



TUTELA 4HCI

fattori personologici e neurofisiologici che favoriscono un'interazione efficiente con i device tecnologici sul luogo di lavoro, con focus specifico su tre variabili di interesse: **Carico cognitivo, Tecnostress e Ageing.**

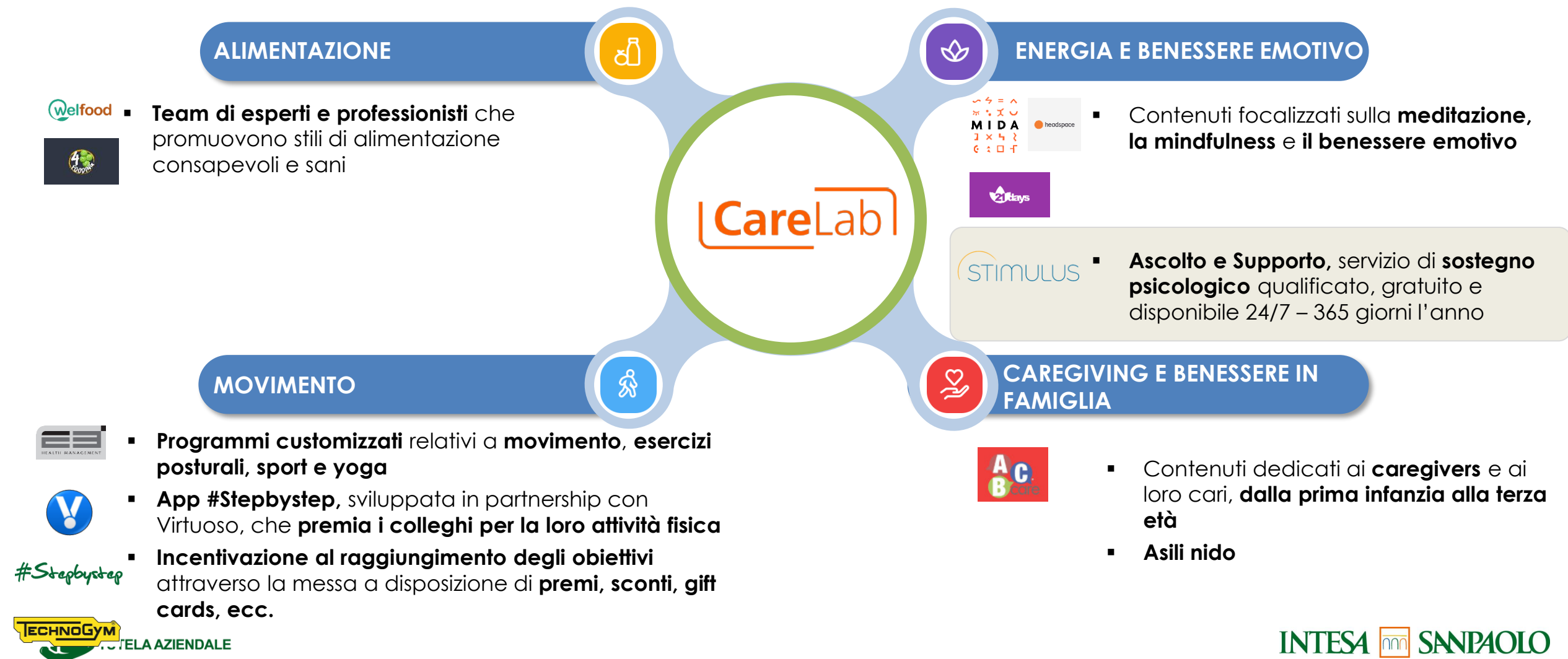
TUTELA FASE 1

Nuovo Welfare Aziendale Mappa dei bisogni

20



Per conoscere, sperimentare, fare proprio e promuovere uno stile di vita sano



Total Worker Health

22

La trasformazione del Lavoro necessita una visione complessiva dell'integrità psicofisica della persona, l'apertura dei silos chiusi di dati, attori, enti ed istituzioni

Total Worker Health® (NIOSH) (insieme di politiche, programmi e pratiche che integrano la prevenzione dai rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con la promozione delle azioni di prevenzione per un più ampio benessere del lavoratore)

SORVEGLIANZA
SANITARIA

VISITE
VOLONTARIE

DEBRIFING
PSICOLOGICO

SOSTEGNO
PSICOLOGICO

ASSISTENZA
SANITARIA INTEG

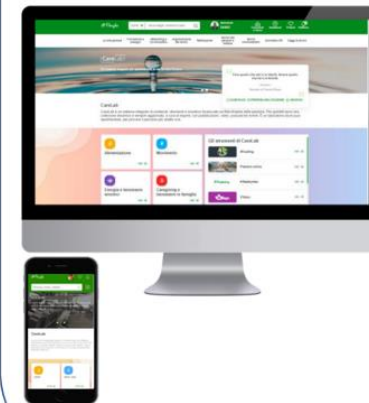
LONG TERM
CARE

Dal rischio lavorativo al benessere lavorativo



TWH™
TOTAL WORKER HEALTH™

La piattaforma



- ALIMENTAZIONE
- MOVIMENTO
- ENERGIA E BENESSERE EMOTIVO
- CAREGIVING E BENESSERE IN FAMIGLIA

INTESA  SANPAOLO

Grazie per l'attenzione

Dario Russignaga

Senior Director Responsabile Salute e Sicurezza

E-mail dario.russignaga@intesasanpaolo.com

URL www.linkedin.com/in/russignaga-dario-99929b65