

Studio sul grado di comfort delle postazioni di lavoro nel settore bancario

A cura di
DirCredito Salute & Sicurezza

Roberto Spoletini

Giuseppe Montinaro

*Note conclusive alla rilevazione sul campione pilota effettuato
nella provincia di Taranto*

Settembre 2013

Ringraziamenti

Si ringrazia la Segreteria DirCredito della Provincia di Taranto per la fattiva collaborazione nella rilevazione dei dati dello studio e tutti i Rappresentanti che hanno partecipato alla rilevazione delle schede.

Si ringrazia in particolar modo il Segretario Provinciale di Taranto, Giuseppe Montinaro, per l'attività progettuale dell'iniziativa.

PREMESSA

L'idea di partenza di questo studio è costituita dalla spontanea (cioè non sollecitata da domande mirate) manifestazione da parte di molti Colleghi di un crescente grado di insoddisfazione relativamente alle condizioni di lavoro. In particolare, molti Colleghi lamentano sia disturbi muscolo-scheletrici (DMS, cioè dolori al collo, alla schiena e alle spalle, che secondo uno studio ETUI¹ del 2011 costituiscono la causa del 50% delle assenze dal lavoro superiori a 3 giorni) sia visivi (riconducibili a fenomeni di *astenopia*, letteralmente, dal greco, "stanchezza visiva") e di generale malessere (mal di testa, stanchezza cronica, difficoltà di concentrazione) che correlano alla posizione che la loro postazione obbliga a mantenere e agli ambienti poco idonei in cui è allocata.

Può apparire utopistico, in un momento di crisi come quello attuale, puntare l'attenzione sul benessere sul luogo di lavoro, quando avere un lavoro dovrebbe essere già in sé bastante per tutti. Tuttavia, proprio nelle fasi di recessione le aziende tendono a spingere sulla produttività dei dipendenti, e la corrispondenza biunivoca tra benessere sul luogo di lavoro e rendimento – intuizione vecchia di oltre 60 anni, ampiamente dimostrata da oltre 30² - è un dato di fatto che, almeno in teoria, nessun datore di lavoro contesta.

Al contempo, il disagio dei dipendenti si traduce in perdite di efficienza ancor più marcate in rapporto all'età e alla complessità/responsabilità del ruolo svolto, e il trend di innalzamento dell'età pensionabile rende oggi la materia particolarmente importante perché compromette l'attività di gran parte dei lavoratori.

Senza voler indulgere nelle derive scandinave che giungono a progettare un ufficio per over 50, e parlano di WAI (work ability index, lett. Indice di capacità lavorativa) decrescente dopo i 45 anni specificatamente nei settori "sedentari" come il nostro³, è certo che l'utilizzo di postazioni più compatibili con una postura corretta e ambienti più salubri incidono sulla produttività di tutti i lavoratori e diventano fondamentali per evitare disagi – e assenze per malattia – tanto più frequenti quanto più si va avanti con gli anni.

È paradossale evidenziare come questo approccio, ormai considerato imprescindibile nel mondo occidentale, e già da qualche anno applicato anche in Paesi non propriamente all'avanguardia (esistono studi accurati sul Brasile⁴ e persino in India⁵, in Pakistan⁶ e addirittura in Africa⁷!) sia praticamente misconosciuto in Italia, malgrado l'introduzione di severe normative in tema di salute e sicurezza che però, nel settore, si traducono quasi sempre in corsi di prevenzione incendio e primo soccorso o evacuazioni simulate. Inutile dire che si tratta di "atti dovuti", che di fatto hanno scarse ricadute pratiche: gli stessi corsi iniziano con l'esperto – medico o vigile del fuoco – che intima ai partecipanti, qualora le situazioni descritte si verificassero in realtà, di non adoperarsi attivamente in alcun modo e di chiamare esclusivamente i soccorsi, per evitare danni maggiori!!

¹ The European Trade Union Institute, ufficio studi e ricerche dell' ETUC, European Trade Union Confederation

² Williams, Armstrong et al., 1985, *The negotiable environment: people, white collar work and office*; Sundstrom, Town, Rice et al., 1994, *Office noise, satisfaction and performance*, Environment and Behavior, 26(2), pp 195-222

³ Costa G, Goedhard WJA, Ilmarinen J et al., 2005, *Assessment and promotion of work ability, health and well-being of ageing workers*. International Congress Series, no. 1280. Elsevier, Amsterdam

⁴ Marinho de Souza, Messing et al., 2002, *Chronic fatigue among bank workers in Brazil*, Oxford Journal of Occupational Medicine, Vol 52, pp 187-194

⁵ Sudhakar, Israel et al, 2006, *Service quality measurement in Indian banking sector: CA approach*. Journal of applied Sciences, 6(11), pp 2377-2385

⁶ Irfan, Mohsin et al., 2009, *Achieving service quality through its valuable human resources: an empirical study of banking sector of Pakistan*, World Applied Sciences Journal 7 (10), pp 1222-1230

⁷ Ezema e Amaeze, 2011, *Assessment of office furniture and knowledge of work ergonomics among bank workers in Enugu metropolis*, Journal of College of Medicine, vol. 16 (no. 1)

È paradossale che ben prima dell'introduzione della L. 626, invece, alcune banche organizzassero periodici controlli – vere e proprie visite, con rilascio di certificato – a cura di medici del lavoro, fisiatri e oculisti, a titolo assolutamente gratuito per i dipendenti che aderivano all'iniziativa. Ad oggi tale prassi è andata perduta a beneficio della costituzione di Gruppi bancari che assomigliano sempre più ad organismi elefantiaci privi di ogni attenzione nei confronti del cuore delle Aziende: “le persone”

Proprio mentre negli USA, dove le NASW (non-adjustable sitting workstation, lett. postazioni a sedere non adattabili all'utente specifico, ma progettate per l'utente medio) sono quasi scomparse, e anche le ASW (adjustable sitting workstation, lett. Postazioni a sedere adattabili, cioè provviste di moduli – piano scrittura, monitor, tastiera, e ovviamente seduta - singolarmente aggiustabili in base alla conformazione e alla postura dell'utente) sono state superate dalle SSW (sit-stand workstation, postazioni che consentono l'utilizzo sia da seduti che in piedi, che consentono di evitare posture fisse e stimolano una migliore circolazione), si affermano nuovi tipi di workstation che incorporano un tapis-roulant per consentire di “fare del moto” mentre si lavora, come la “walkstation” del leader mondiale dell'arredamento per uffici Steelcase (presentata già nel 2009!), nella maggior parte delle banche italiane non ci sono né poggia gomiti né piani regolabili, e i pochi poggiapiedi presenti, sono il più delle volte introdotti direttamente dai Colleghi.

Va inoltre sottolineato che, almeno al momento, non è stato possibile rintracciare ricerche di questo tipo, condotte in Italia, specificatamente nel nostro settore, o almeno indagini che non si limitino alle notorie complicità dell'uso dei videoterminali - riguardando quindi soprattutto i Colleghi con mansioni di back e front office - che sono solo uno dei fattori di comfort ambientale (peraltro: si tratta di ricerche “datate”: allo stato, infatti, i monitor LCD hanno completamente sostituito quelli di vecchio tipo, molto più dannosi per la vista degli utenti, e parlare di “schermi protettivi” non ha più senso!) o il benessere termigrometrico, ma in questo caso si tratta di ricerche condotte senza la collaborazione dei dipendenti, da tecnici che hanno “studiato” l'ambiente⁸ dandone esclusivamente una valutazione “asettica”, come nel caso del progetto Officair, che mira a sviluppare una banca dati europea sul microclima al chiuso monitorando 160 edifici per identificare le possibili fonti di Iaq (Indoor air quality) e promuovere una stringente normativa comunitaria sull'argomento a protezione della salute negli ambienti al chiuso.

Questa indagine, al contrario, si propone di fare da collettore delle difficoltà che i Colleghi quotidianamente incontrano, utilizzando i dati forniti nel loro interesse, quanto meno richiamando l'attenzione sul problema, che per il momento non sembra trovare idoneo spazio presso le Aziende.

MODALITA' E STRUMENTI D'INDAGINE

Il questionario di valutazione alla base di questo studio è stato realizzato sulla quasi totalità di specifiche domande oggettive e per richiedere pochissimo tempo per la compilazione, essendo composto da 7 domande tutte a scelta multipla, oltre a quelle (5) per raccogliere i dati “personali” necessari alla ripartizione del campione. Poiché intuitivamente siamo stati portati a correlare la corporatura con la sensazione di comodità o meno della postazione, abbiamo raccolto dati in proposito, come anche sull'età e sulla lateralizzazione (destrorso o mancino) degli intervistati, che dispongono, nella quasi totalità dei casi, di una postazione “fissa”, progettata sull'utente standard e non adattabile se non in minima parte alle necessità del suo occupante reale.

⁸ Beccali, Buratti et al., 2005, *Il comfort microclimatico negli istituti bancari: messa a punto di una metodologia e prime evidenze sperimentali di una campagna di misura presso alcune agenzie in Umbria*, 5° Congresso Nazionale CIRIAF – Atti (Perugia 8/9 aprile 2005)

Sottolineiamo che un'indagine completa avrebbe richiesto almeno il doppio delle domande, che tenessero conto dei 5 elementi ambientali che influiscono sull'efficienza e si fanno rientrare nel concetto di design ergonomico:

1. postazione
2. rumore
3. luce
4. temperatura
5. organizzazione dello spazio

variabili indipendenti (la produttività è la variabile dipendente). Tuttavia abbiamo scelto di considerare esclusivamente i punti 1., 3. e 5., riservandoci di approfondire gli altri in seguito e chiedendo ai Colleghi stessi di evidenziarci eventuali ulteriori aree di interesse; in particolare, le segnalazioni si sono concentrate sul punto 4., suggerendo altresì indagini – non previste dal nostro questionario - su riciclo/depurazione dell'aria, che il feedback spontaneo evidenzia quale problema diffuso.

Sosteniamo comunque la nostra scelta di aver proposto un'indagine concentrata solo su alcune variabili, unica strada percorribile, in questa sede, per evidenti necessità di facilità e rapidità nella rilevazione e rielaborazione dati, come anche quella di aver utilizzato macro classi nell'identificazione dei dati personali, a discapito di una più puntuale rilevazione, ma a tutela della identità degli intervistati. L'assoluto anonimato era infatti garanzia indispensabile a che i Colleghi affrontassero le domande liberamente, anche quando si trattava di ammettere che le proprie condizioni di lavoro – magari malgrado il ruolo svolto e/o il proprio coinvolgimento diretto nella gestione del punto operativo - non erano delle migliori. Proprio per tale ragione abbiamo inoltre scelto di escludere domande afferenti al ruolo /settore di lavoro.

Sottolineiamo altresì che si tratta di un'indagine a carattere conoscitivo/informativo, senza alcuna pretesa di statement, almeno in questo primo clustering, benché sia stato raccolto un numero di questionari sufficiente per disporre di dati significativi (56: il minimo è di circa 50 , anche se alcune ricerche si basano su campioni anche più contenuti - analisi di 31 questionari -⁹, pur essendo state svolte con scopi di assoluto rigore scientifico; è pur vero, tuttavia, che altre indagini si basano su campioni molto più elevati una comprende questionari somministrati alle maggiori banche e compagnie di carte di credito del Sud America¹⁰).

Ancor più significativo il campione appare poi in relazione all'universo di riferimento: su un campione di 88 colleghi intervistati, hanno partecipato all'indagine 56, circoscritti nel perimetro preso in considerazione della provincia di Taranto (il 64% ca., che diventa il 69% se si esclude la rappresentanza della struttura esattoriale di Equitalia, effettuata al fine di mantenere l'omogeneità del campione: un risultato importante, tanto più se si considera il tempo limitato per la somministrazione e la raccolta dei questionari compilati effettuata tra il 19-03 ed il 29-03, periodo durante il quale ci sono le festività pasquali).

Il questionario è stato somministrato in formato elettronico (via mail) e distribuito tramite mailing list utilizzando una casella di posta dedicata - in 2 formati:

- word con celle di controllo inserite per l'auto compilazione

⁹ Makhbul, Alam et al., 2011, *Ergonomics and work stress issues in banking sector*, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(9), pp. 1301-1309.

¹⁰ Szelwar, Mascia et al., 2011, *Ergonomics and work organization: the relationship between Tayloristic design and workers' health in banks and credit cards companies*, International Journal of occupational safety and ergonomics, 5(2) pp.291 -301

- (laddove tale elemento è stato rimosso dai firewall Aziendali è stato possibile da parte degli interessati apporre manualmente una X in corrispondenza della scelta effettuata)
- pdf
 - (da stampare, compilare e ri-allegare scannerizzato alla mail di risposta).

È stata inoltre data la possibilità di stampare il questionario e restituirlo in forma cartacea, tramite RSA, cui è stata indirizzata, con cadenza giornaliera, una mail di riepilogo sullo stato dell'arte del progetto, come supporto – con funzione di stimolo/indirizzo – all'attività di collazione.

La quasi totalità dei colleghi che hanno partecipato al progetto hanno optato per il rinvio elettronico, con preferenza per la compilazione del formato word.

La rilevazione è stata effettuata non soltanto nel bacino degli iscritti, ma estesa anche ai colleghi che hanno manifestato la volontà di partecipare .

DEFINIZIONE DEL CAMPIONE

L'universo – costituito, come detto, dai colleghi della provincia di Taranto al momento della rilevazione – è costituito da 88 individui e comprende una rappresentanza delle principali aziende di credito presenti sulla Piazza, oltre alla presenza di Equitalia che, in quanto struttura esattoriale e non rientrante nel sistema bancario in senso stretto, è stata oggetto di analisi autonoma (cfr. appendice), ma che comunque riportiamo nel grafico a seguire per esigenze di completezza nella rappresentazione:

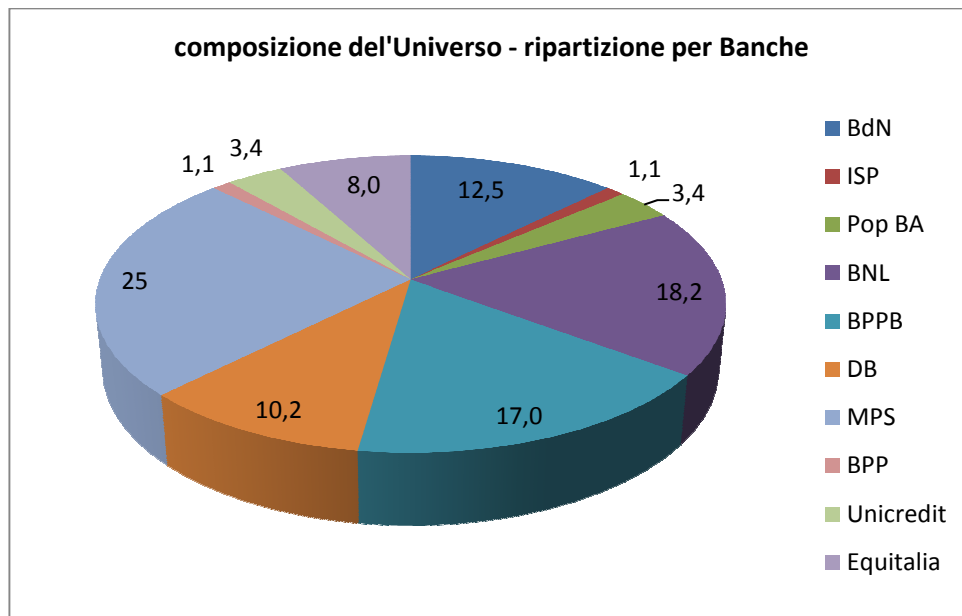


Figura 1

Tale ripartizione è riflessa – quasi specularmente – nella composizione del campione, costituito dai 56 Colleghi che hanno partecipato al progetto compilando il questionario (campione significativo, in quanto pari al 63,6% dell'universo di riferimento, o al 69,1%, considerando i dati netti, con l'esclusione di Equitalia dall'universo di riferimento):

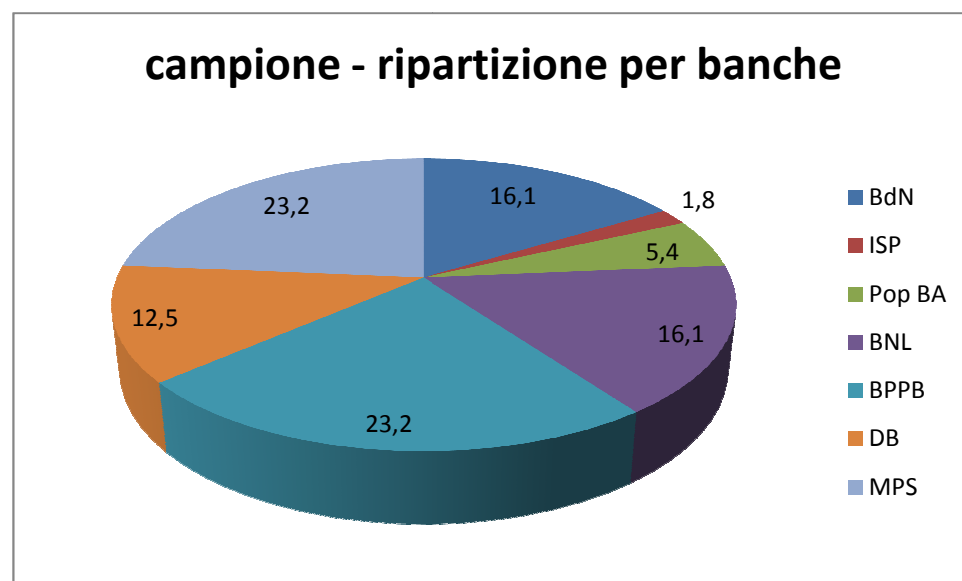


Figura 2

Per quanto attiene alla ripartizione per genere, l'universo risulta costituito da 59 maschi e 29 femmine, mostrando quindi una prevalenza del genere maschile (in proporzione di 3 a 1):

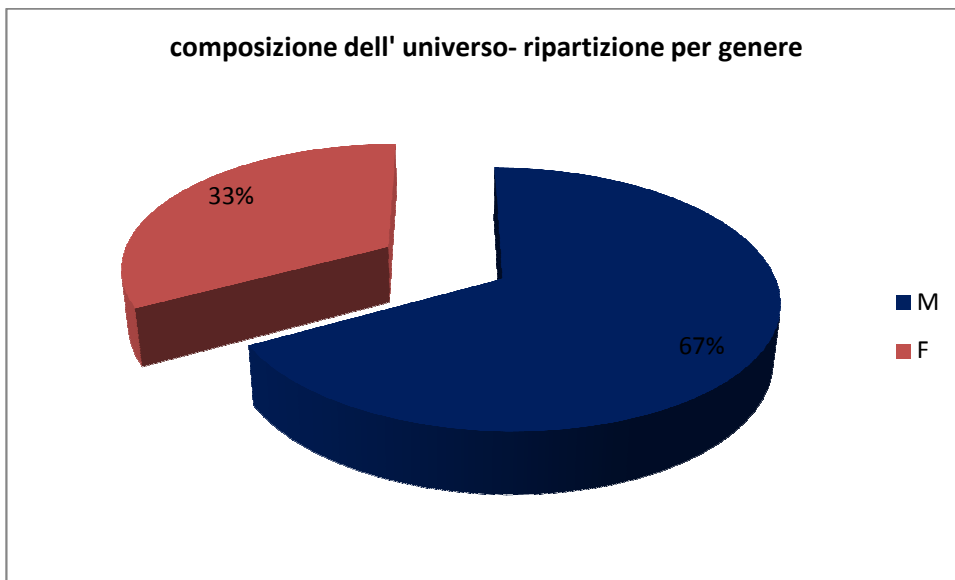


Figura 3

La preponderanza della presenza maschile è ancora più accentuata nel campione:

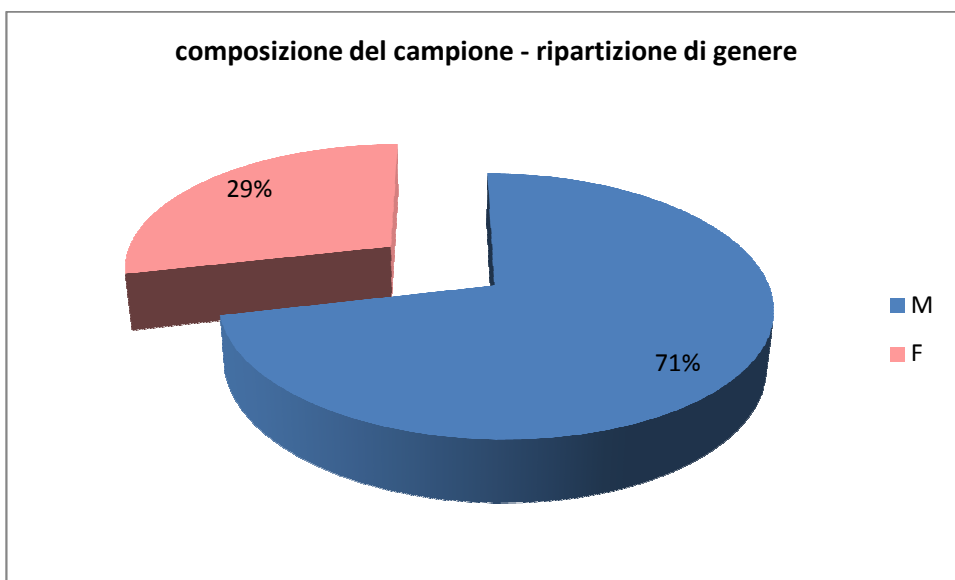


Figura 4

L'esame dei dati anagrafici di base (età e genere) forniti dagli intervistati evidenzia inoltre un'altra peculiarità interessante, costituita dalla preponderanza relativa della fascia di età "over 45" (cui appartengono 48 dei 56 intervistati; ribadiamo che la scelta di utilizzare 3 macro classi – under 35, 35-45 e over 45 - non ci consente l'individuazione di dati puntuali):

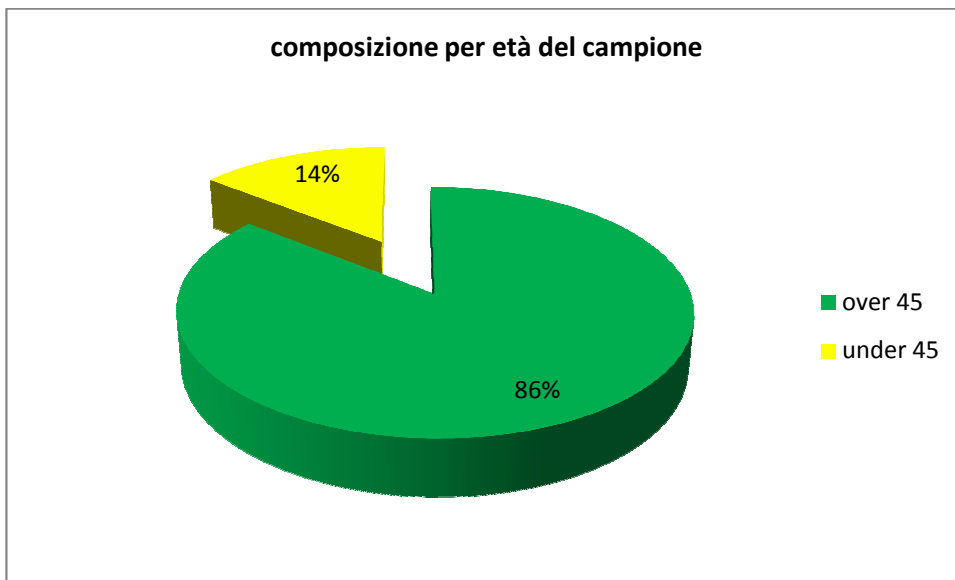


Figura 5

L'incidenza degli over 45 nel campione appare confermata anche dall'analisi combinata in base al sesso e all'età, che peraltro evidenzia come i più giovani (under 35) siano esclusivamente femmine, il che, se confermato dall'eventuale ampliamento dell'indagine, potrebbe far pensare ad un trend di inversione della composizione evidenziata dalla [Figura 3](#) e [4](#) :

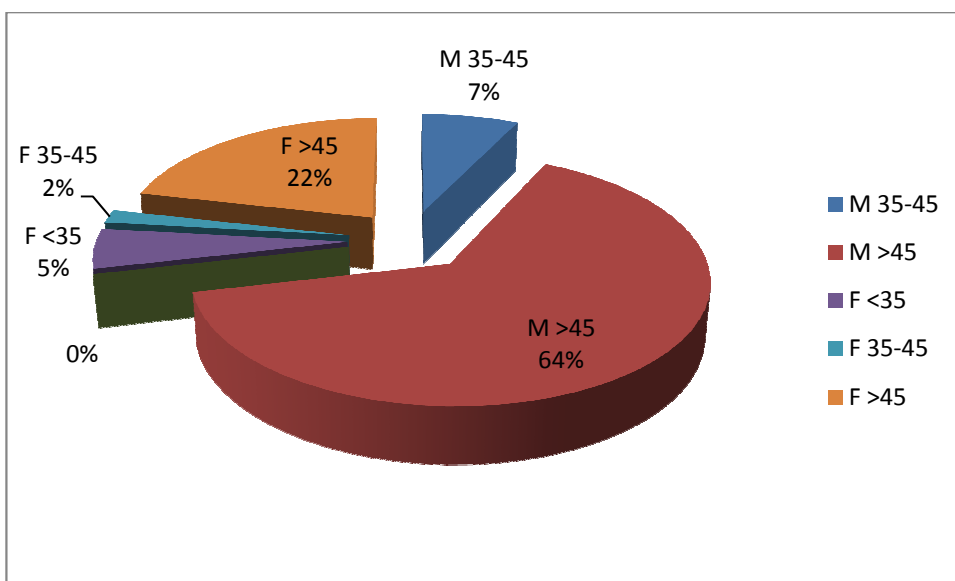


Figura 6

Il campione è stato inoltre analizzato in base alla lateralizzazione degli intervistati, mostrando come la quasi totalità sia costituita da destrorsi, come evidenzia la [Figura 7](#): si tratta di un dato - fortemente correlato con l'età del campione, in quanto la correzione forzata del mancino era infatti estremamente diffusa nelle scuole italiane fino agli anni '80 – che, dato il numero troppo esiguo di questionari di mancini disponibili, non ha consentito di correlare tale variabile alla percezione di comfort, come potrebbe invece essere

interessante se si disponesse, su più ampia scala, di una base dati significativa (cosa possibile: i mancini costituiscono, infatti, oggi, l'11% ca. della popolazione¹¹)

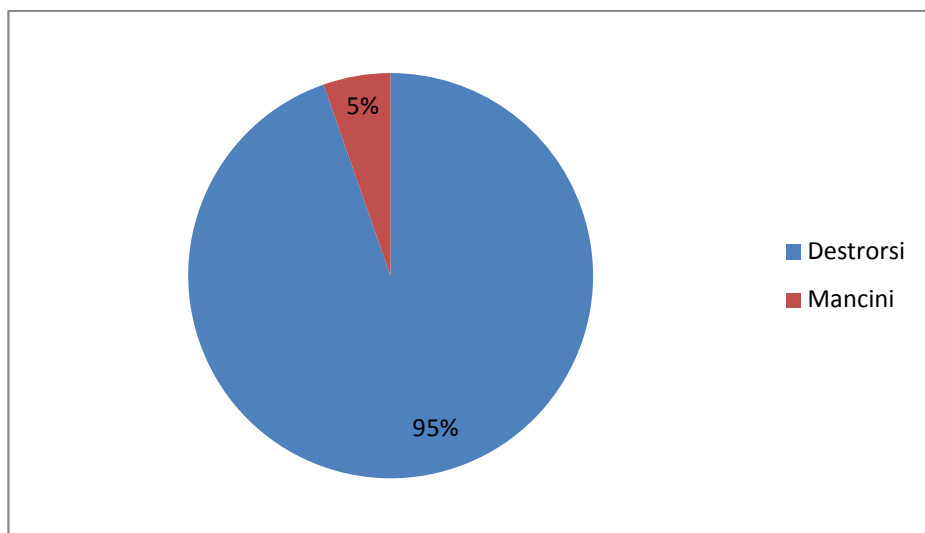


Figura 7

Più in linea con la media nazionale è invece apparsa la distribuzione degli intervistati in relazione alla corporatura, sia relativamente alla statura (compresa tra 170cm e 180cm per i maschi, tra 160cm e 170cm per le femmine: la media nazionale è rispettivamente 174,5cm e 162cm¹²; anche in questo caso, ribadiamo, l'utilizzo di macro classi impedisce l'individuazione di dati puntuali):

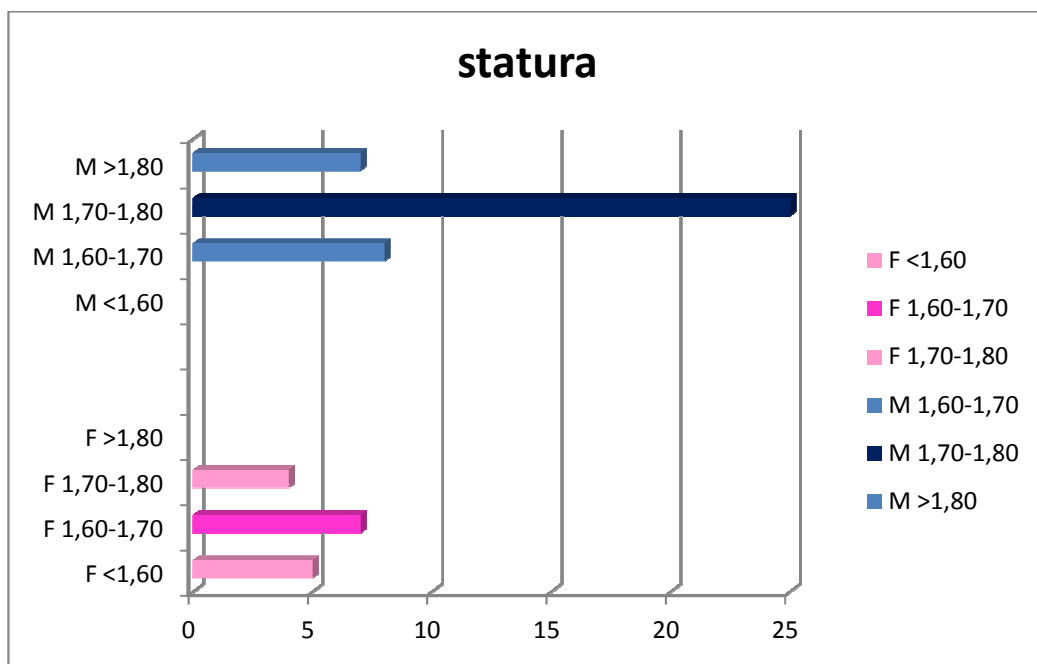


Figura 8

Che al peso :

¹¹ McManus, I.C., Rawles, R. Moore, J. and Freegard, M. (2010) *Science in the Making: Right Hand, Left Hand. III: Estimating historical rates of left-handedness. Laterality*: 15: 186-208

¹² Altezza media per sesso e regione per le persone di 18-40 anni, anno 2006, dati pubblicati da ISTAT, 11 Feb. 2009

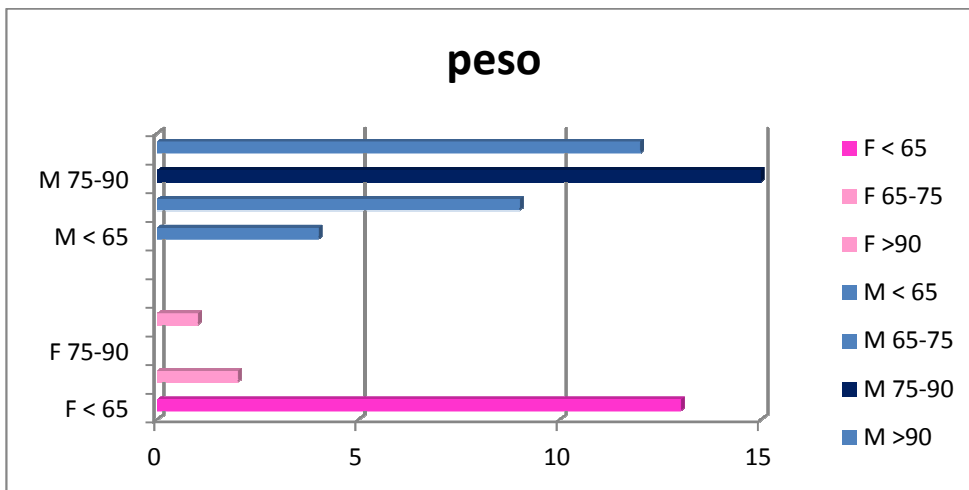


Figura 9

La preponderanza degli intervistati con corporatura “media” nel campione è visivamente esemplificata dalle **Figure 10 e 11** a seguire:

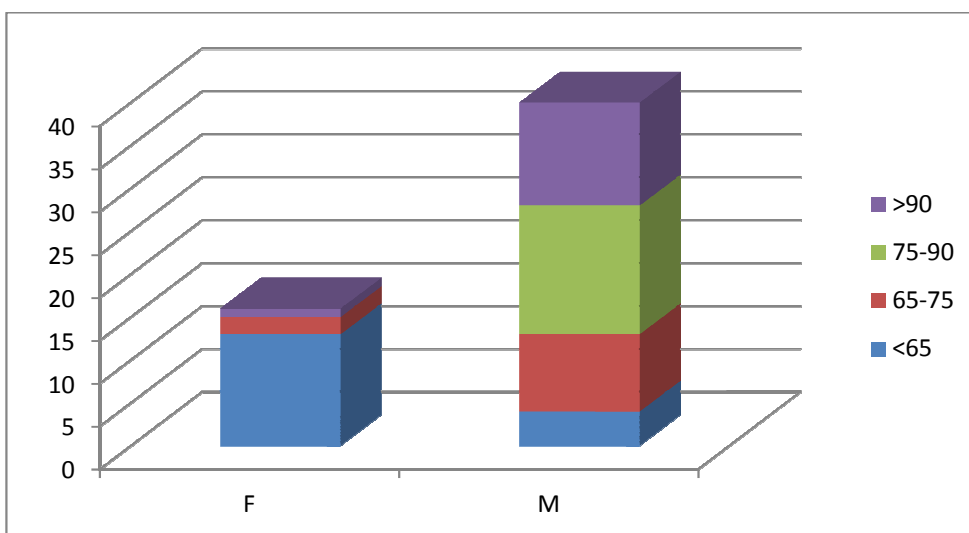


Figura 10

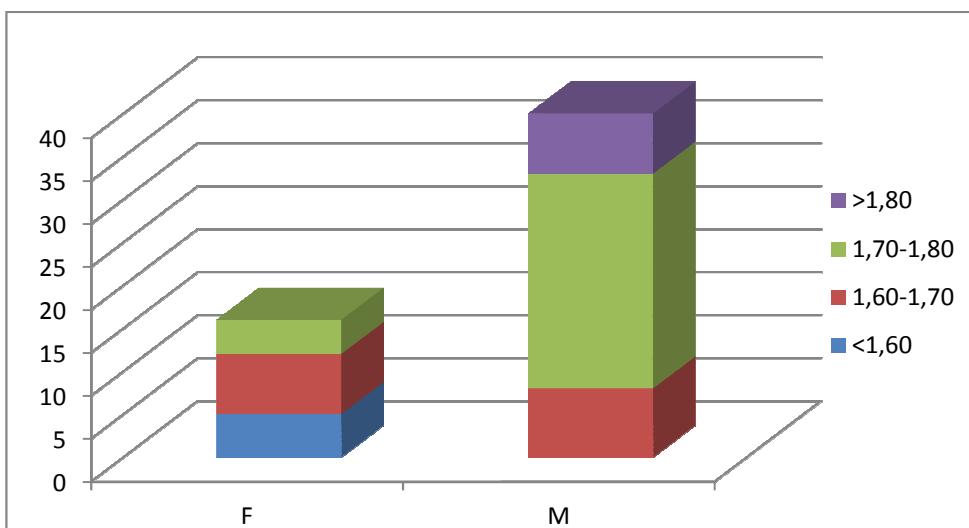


Figura 11

Tuttavia, malgrado il suo scarso peso relativo nel complesso del campione, il numero assoluto degli “over” – la porzione in viola del cilindro, negli istogrammi sopra - è stato comunque sufficiente a tentare l’inferenza di una correlazione specifica, interessante ai fini della nostra analisi, come vedremo in seguito.

AREE D'ANALISI

Il questionario prevede 7 domande afferenti la postazione di lavoro e alla percezione del suo grado di comfort, tendenzialmente sterilizzate da elementi di gradimento personale, comprendenti anche indicazioni di massima sul grado di sedentarietà del lavoro svolto. In particolare, queste hanno evidenziato come il lavoro in banca non sia (tranne che in rari casi) né assolutamente ancorato alla scrivania, senza pause, né al contrario, movimentato da frequenti impegni fuori ufficio: le figure del funzionario “amministrativo” e di quello “commerciale” sembrano essere quasi scomparse.

Dal campione, emerge piuttosto che la maggioranza dei Colleghi può alzarsi di tanto in tanto (e, quindi, sgranchirsi un po') ma svolge la sua giornata in ufficio, come illustra il grafico seguente:

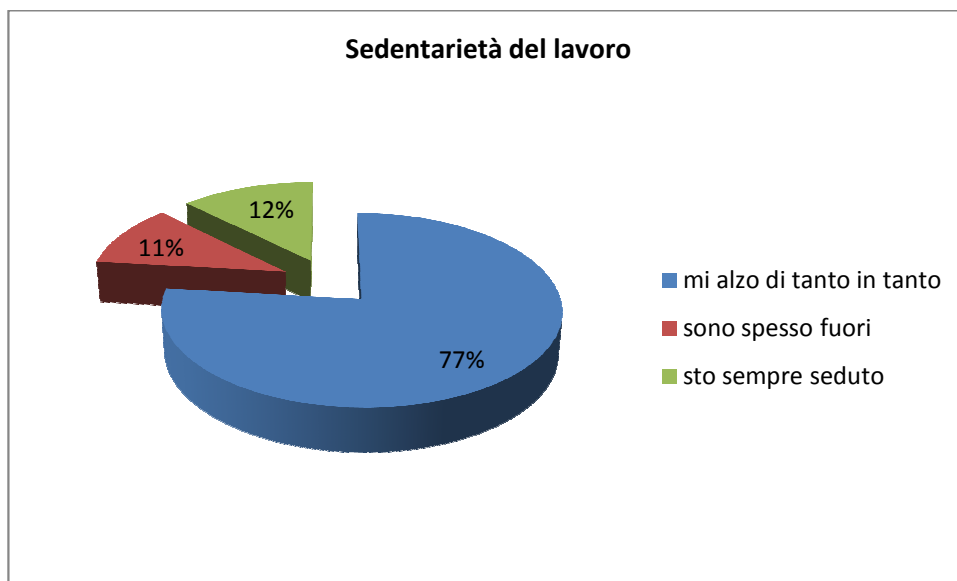


Figura 12

Si tratta di un elemento da tener presente, nella valutazione dell'incidenza di fattori come la luce e la spaziosità dell'ufficio quali indicatori del comfort (ed, eventualmente, cause del disagio) dei Colleghi in quanto maggiore è il tempo che trascorrono al suo interno, maggiore sarà l'impatto di questi fattori nel condizionare il loro benessere. Considerazione che vale per tutte le aziende bancarie ricomprese nel campione: la frequenza con cui la risposta centrale viene data va dal 70% (minimo) al 92,3% degli intervistati, a seconda della Banca di appartenenza.

E, a tal riguardo, i tratti dell'ufficio tipo che emerge dal campione appaiono essere quelli di una generale spaziosità relativa (non crea assolutamente ingombro la presenza della cassettera) e del frequente uso obbligato della luce artificiale; ma mentre la spaziosità è un carattere che si evidenzia senza grande differenza all'interno del sistema bancario (la frequenza della risposta centrale si evidenzia in questo caso in un range che va rispettivamente dal 76,9 all'88,9%), si hanno apprezzabili differenze da banca a banca per quanto attiene la luminosità dell'ambiente (in questo caso, il range di coloro che sono costretti alla luce artificiale va e dal 38,5 al 60%), e per tale ragione abbiamo dettagliato il dato nelle aziende più rappresentate all'interno del nostro campione.

È da evidenziare come l'incidenza della luce naturale sia risultata associarsi peraltro frequentemente a fastidiosi riverberi: se consideriamo quest'elemento, risulta che poco più di un terzo degli intervistati può usufruire di una luce naturale gradevole, che gli consenta di lavorare senza fastidio.

I grafici a seguire visualizzano quanto sopra; ricordiamo che per quanto riguarda la spaziosità dell'ambiente, abbiamo trattato esclusivamente i dati aggregati:

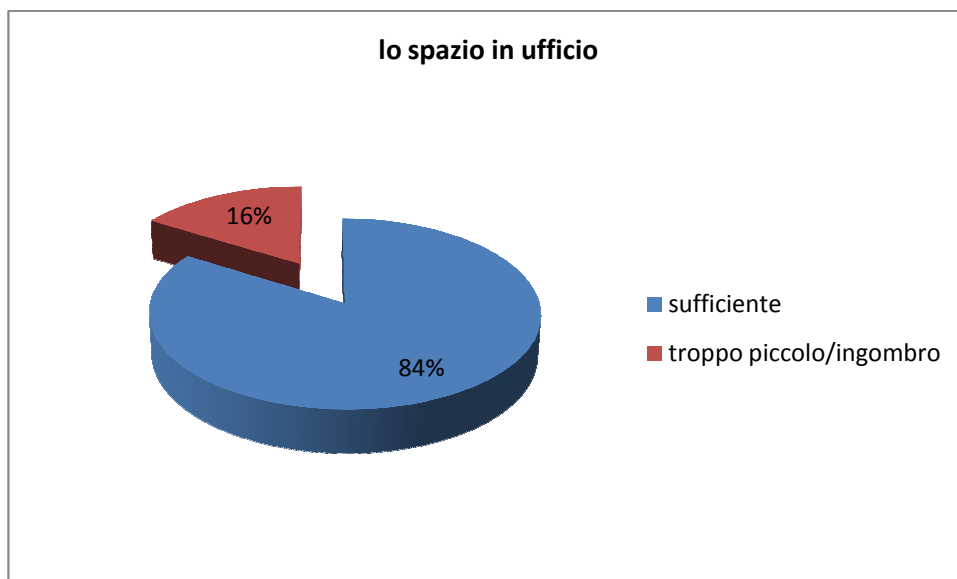


Figura 13

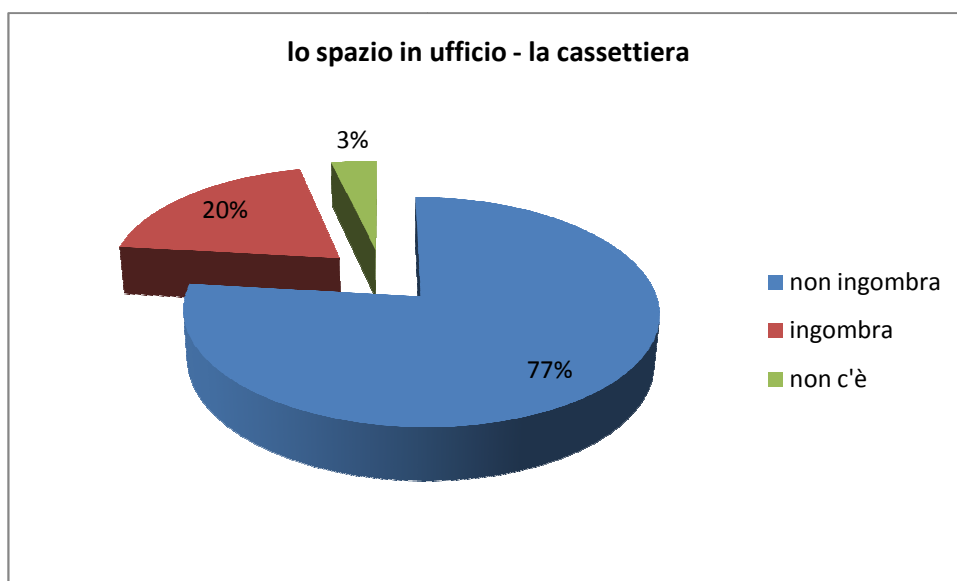


Figura 14

Sono invece stati oggetto anche di clustering per banche i dati relativi alla luminosità ambientale:

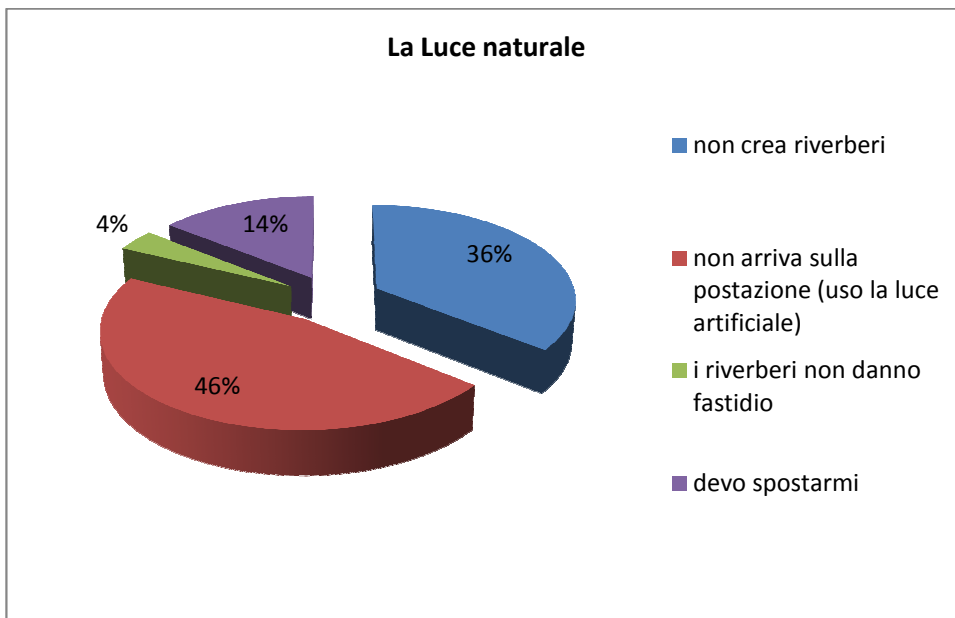


Figura 15

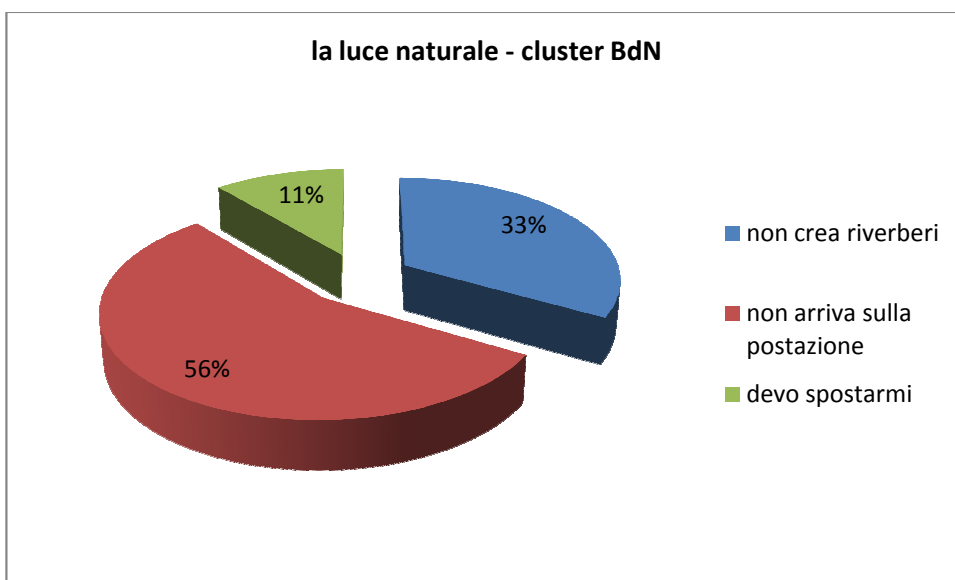


Figura 16

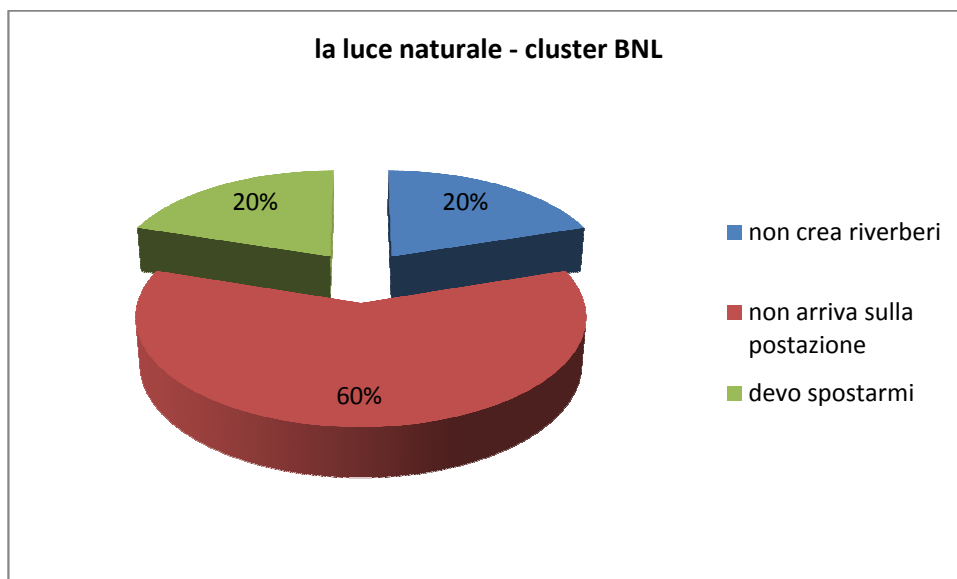


Figura 17

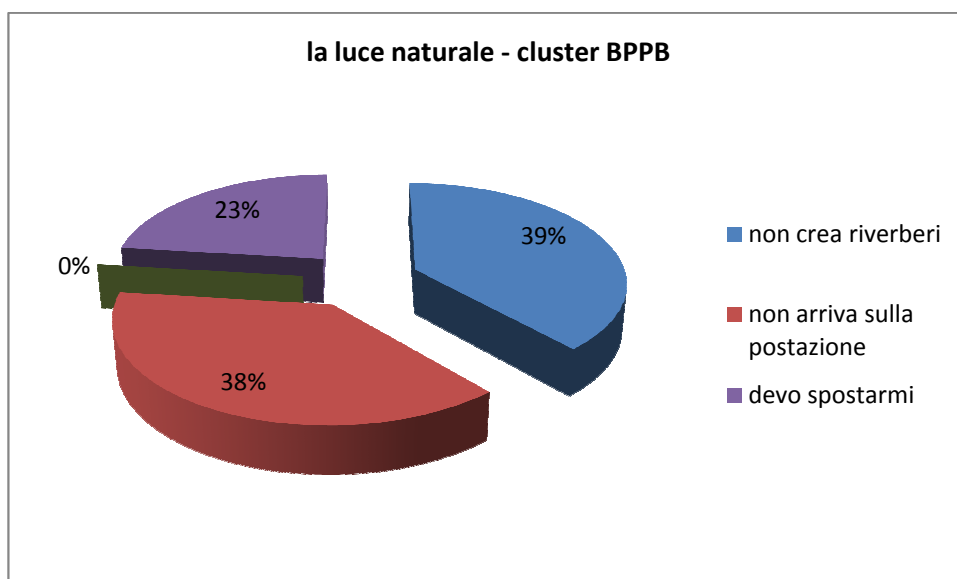


Figura 18

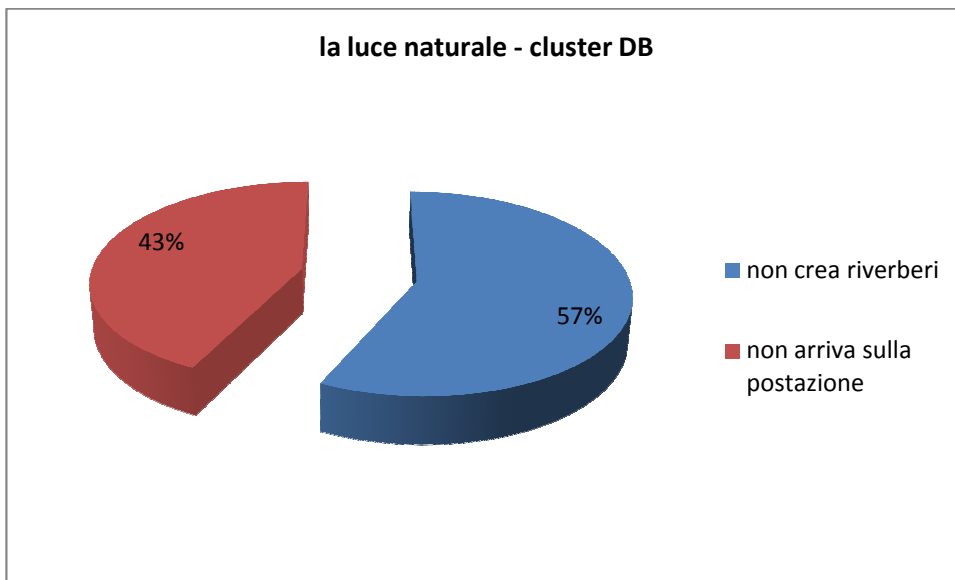


Figura 19

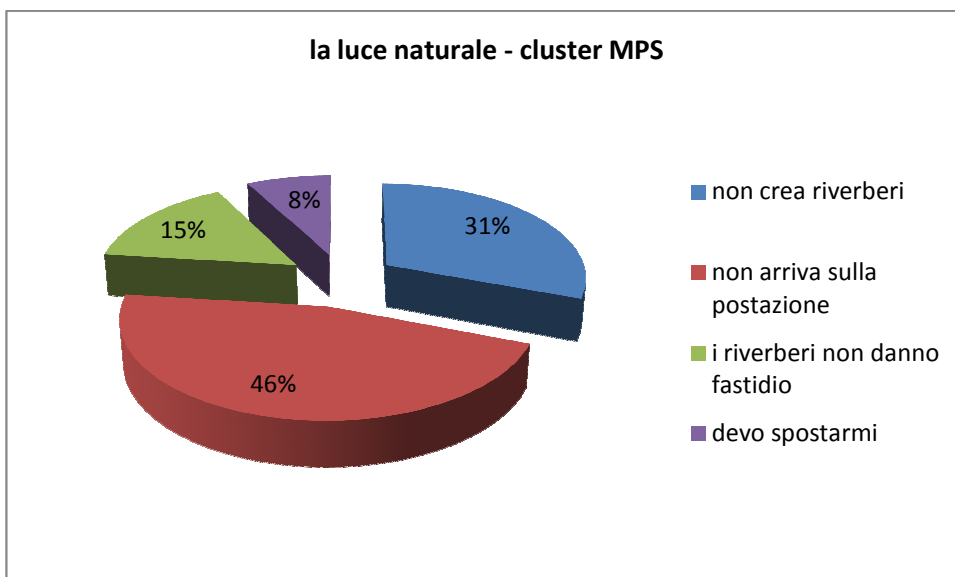


Figura 20

L'esame della disaggregazione mostra come la situazione più favorevole sia quella di DB (unica azienda in cui la maggioranza degli intervistati può godere di luce naturale gradevole, cfr. [Figura 21](#)), mentre in BPPB anche se la maggior parte degli intervistati (61,5%) dispone di luce naturale, i riverberi la rendono fastidiosa per più di 1 su 3 (cfr. [Figura 18](#)). È invece predominante l'obbligo alla luce artificiale in BdN, BNL e MPS.

Passando all'esame delle postazioni di lavoro, il questionario prevedeva domande finalizzate a cogliere il comfort di sedia, mouse e tastiera.

L'indagine evidenzia che - almeno teoricamente "a norma" - le sedie utilizzate praticamente da tutte le banche dispongono nella quasi totalità (minimo 9 su 10) di sistemi di regolazione dell'altezza della seduta e, di frequente, di ruote, bracci a terra e braccioli, mentre è più difficile che dispongano di sistemi di

regolazione dell'altezza e dell'angolazione dello schienale, come illustra la tabella sotto, che riporta, in percentuale, i dati per singola banca :

	BdN	ISP	pop BA	BNL	BPPB	DB	MPS
regolabile h seduta	88,9	100	100	100	100	100	100
regolabile h schienale	11,1			40,0	46,2	57,1	53,8
regolabile angolazione schienale	33,3	100	100	80,0	46,2	71,4	23,1
bracci a terra	55,6	100	100	90,0	92,3	85,7	61,5
ruote	77,8	100	100	90,0	100	100	92,3
braccioli	77,8	100	66,7	90,0	84,6	100	84,6

Figura 21

Anche in questo caso, infatti, la situazione complessiva (cfr. istogramma riportato nella [Figura 25](#)) è stata poi oggetto di clustering per singola azienda di credito, mostrando una certa difformità di distribuzione :

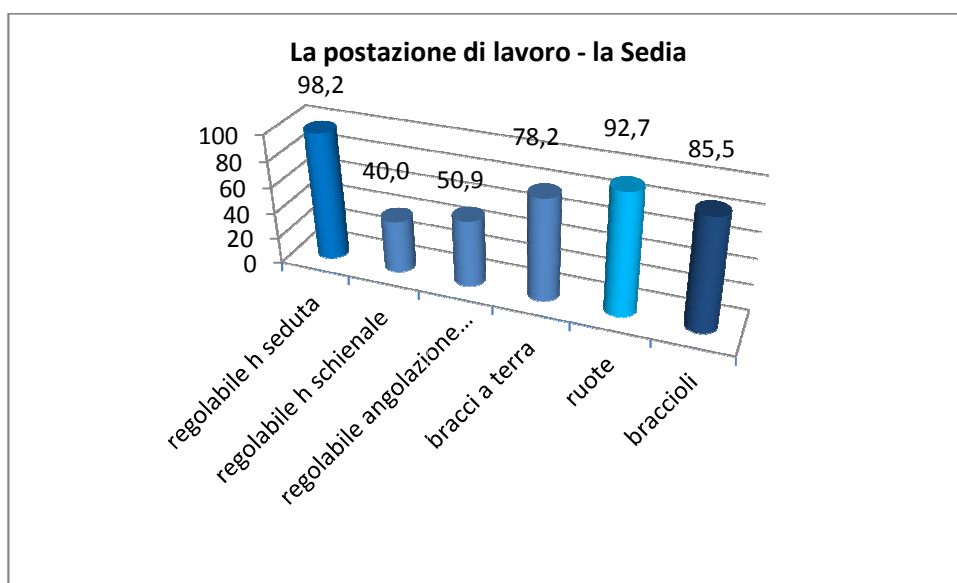


Figura 22

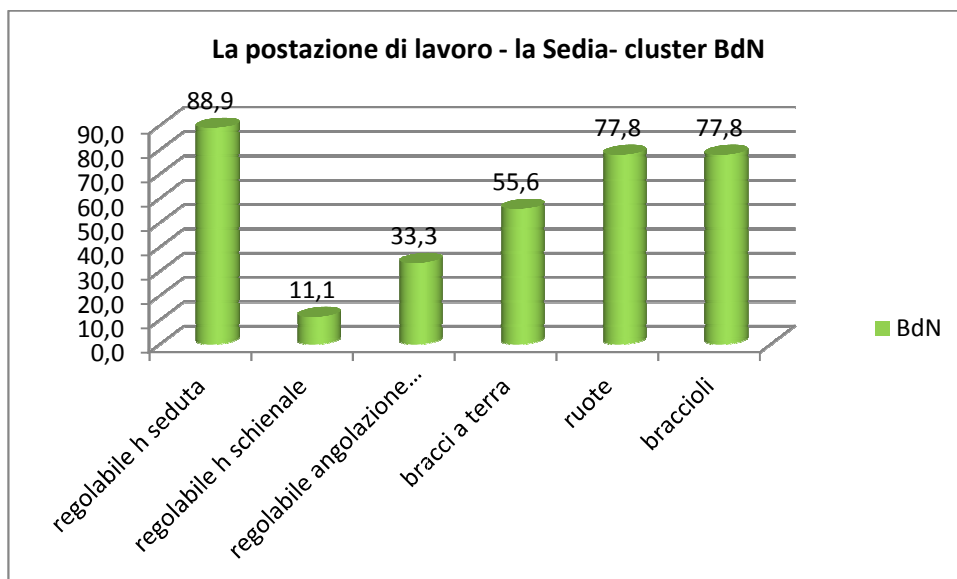


Figura 23

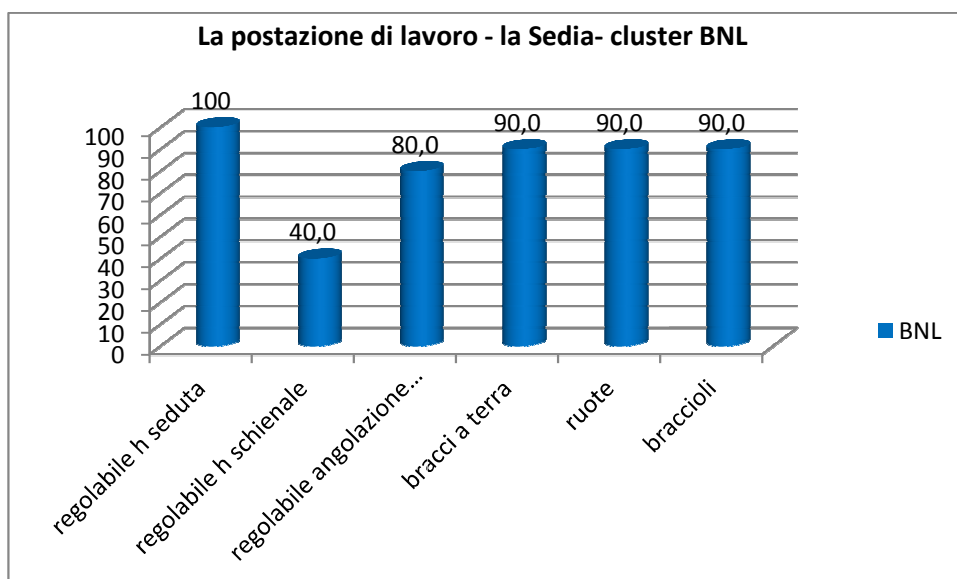


Figura 24

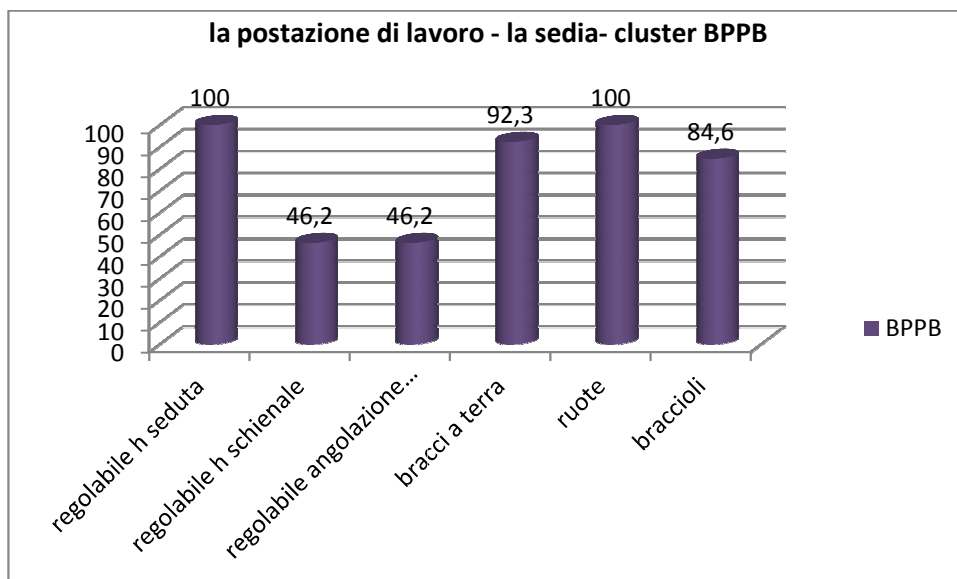


Figura 25

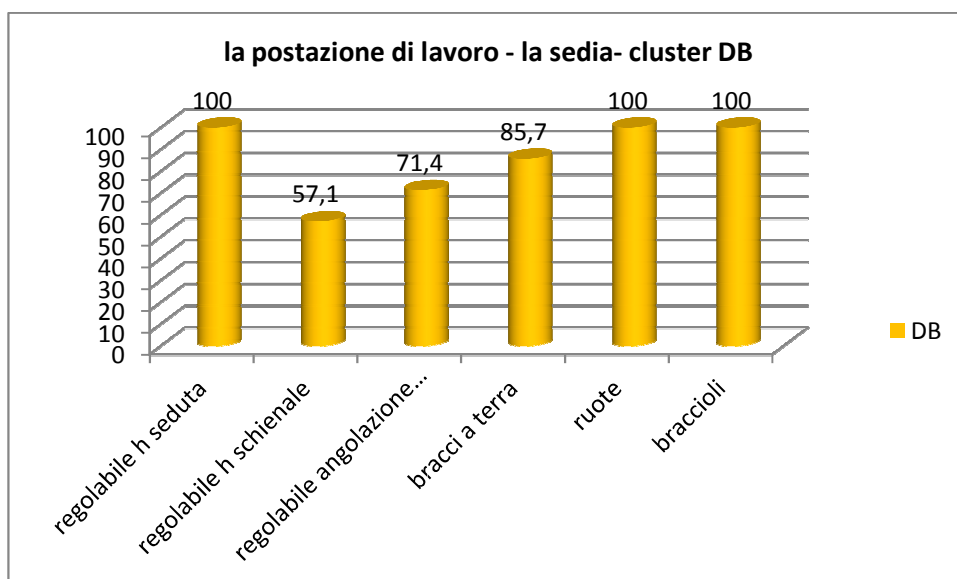


Figura 26

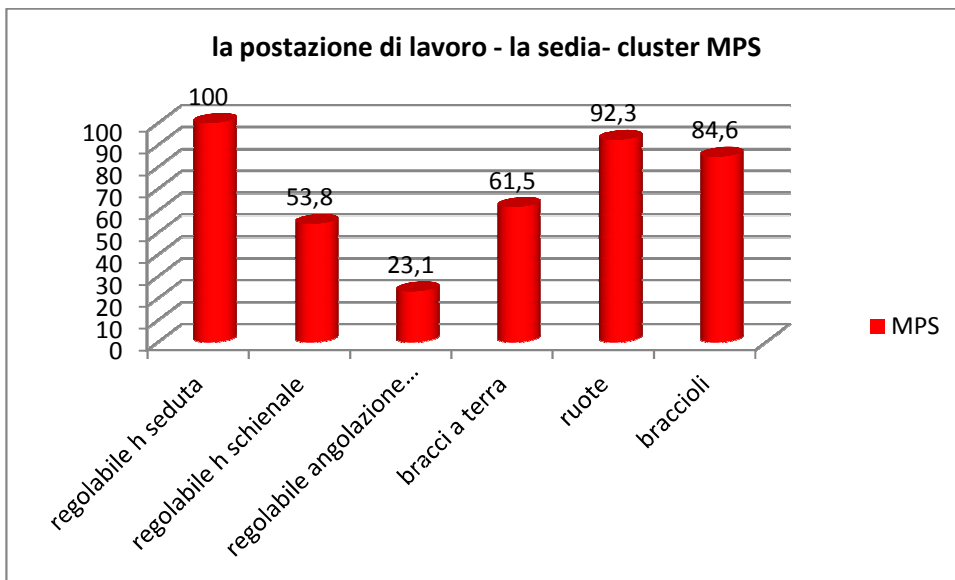


Figura 27

Dalla comparazione tra gli istogrammi emerge visivamente come anche in questo caso la situazione più favorevole si abbia in DB, dove la totalità degli intervistati ha a disposizione una sedia con schienale regolabile, ruote e braccioli, mentre lo schienale regolabile è presente in oltre il 70% dei casi, mentre il fanalino di coda è il BdN, in cui la presenza di tutte le dotazioni poste quali indicatori di comfort è al di sotto della media del settore.

Infine, non sembra causare particolari problemi l'uso di mouse e tastiera nell'intero campione, senza differenze di rilievo tra le varie banche:

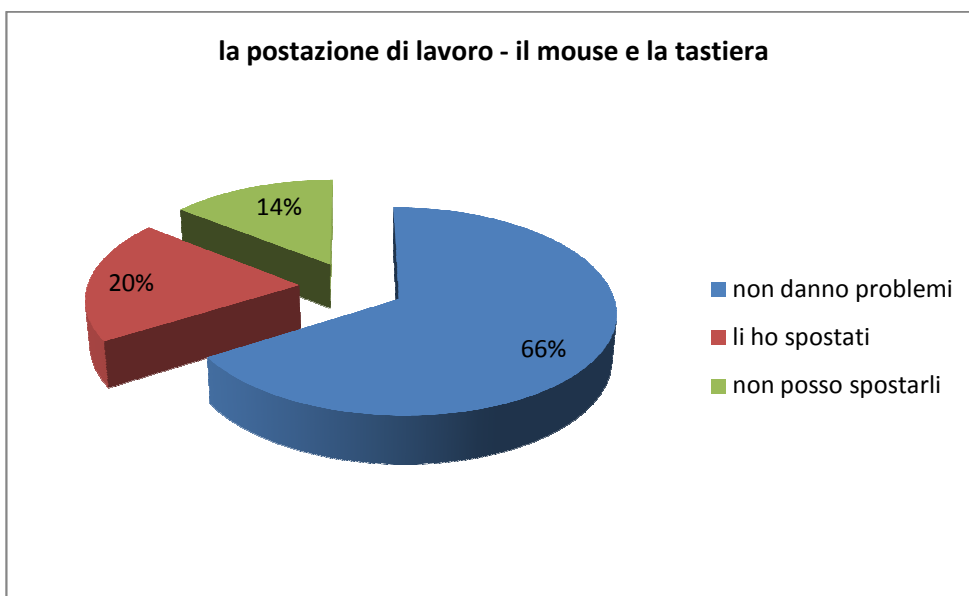


Figura 28

Se si considera infatti l'impatto finale di questa dotazione sull'utente (vale a dire, anche a seguito di opportuni spostamenti), si osserva come la grande maggioranza del campione (quasi 9 intervistati su 10) non denunci alcuna difficoltà:

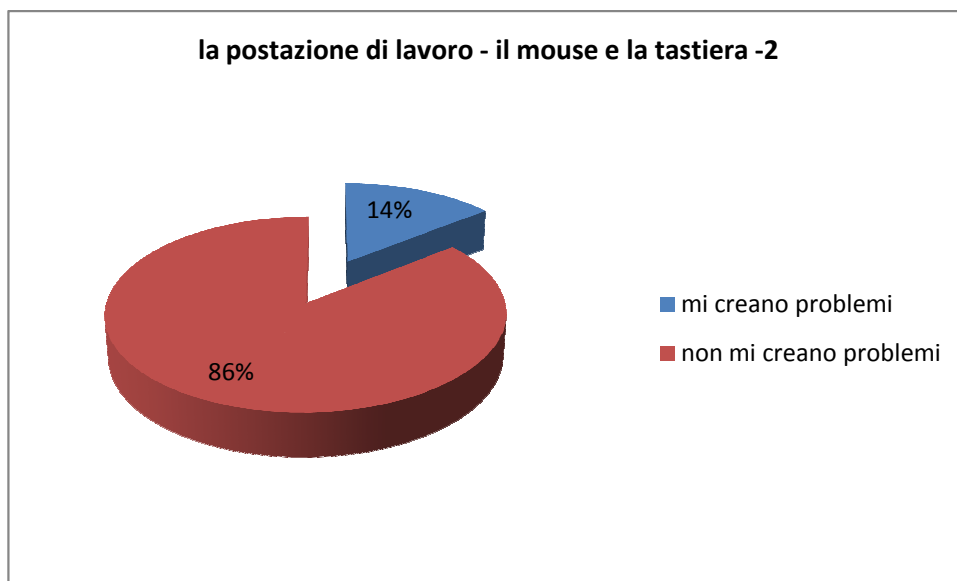


Figura 29

CONCLUSIONI – I DISTURBI SEGNALATI

Senza alcuna pretesa di statement, le informazioni assunte sull'ambiente di lavoro e la dotazione dell'ufficio sono considerate base di partenza per un tentativo di correlazione con i “disturbi professionali” segnalati dagli intervistati con la risposta ad una domanda a scelta multipla, con 5 delle 6 opzioni di risposta previste selezionabili anche in compresenza di altre scelte .

Delle 5 opzioni positive previste, infatti, 4 afferivano a DMS (dolore al collo, dolore al polso/mano, mal di schiena, dolore alle gambe) ed una a emicrania/astenopia (mal di testa/fastidio agli occhi), disturbi non mutualmente escludentisi, ma che anzi si manifestano di frequente in modo congiunto (l'opzione 6 era, ovviamente, quella “negativa”, cioè la negazione di disturbi).

Il 75% degli intervistati appartenenti al campione ha evidenziato almeno uno dei disturbi ricompresi nelle scelte possibili:

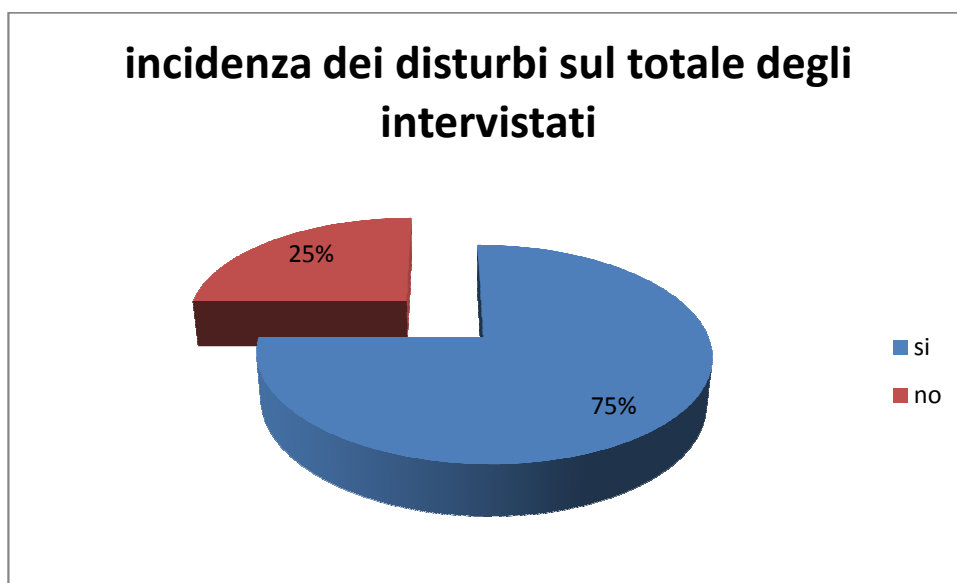


Figura 30

L'esame delle risposte del campione mostra la frequenza assoluta maggiore di “mal di testa/fastidio agli occhi” tra i disturbi segnalati:

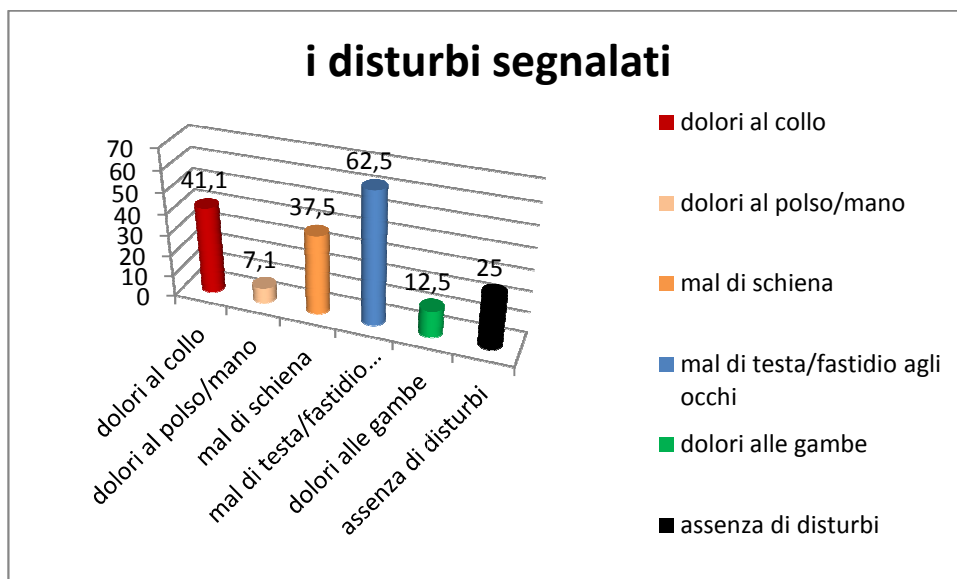


Figura 31

La frequenza relativa – incidenza del disturbo “mal di testa/fastidio agli occhi” tra coloro che dichiarano disturbi - è ovviamente maggiore di quella assoluta: oltre 8 su 10 dei Colleghi che lamentano disturbi accusa tali patologie:

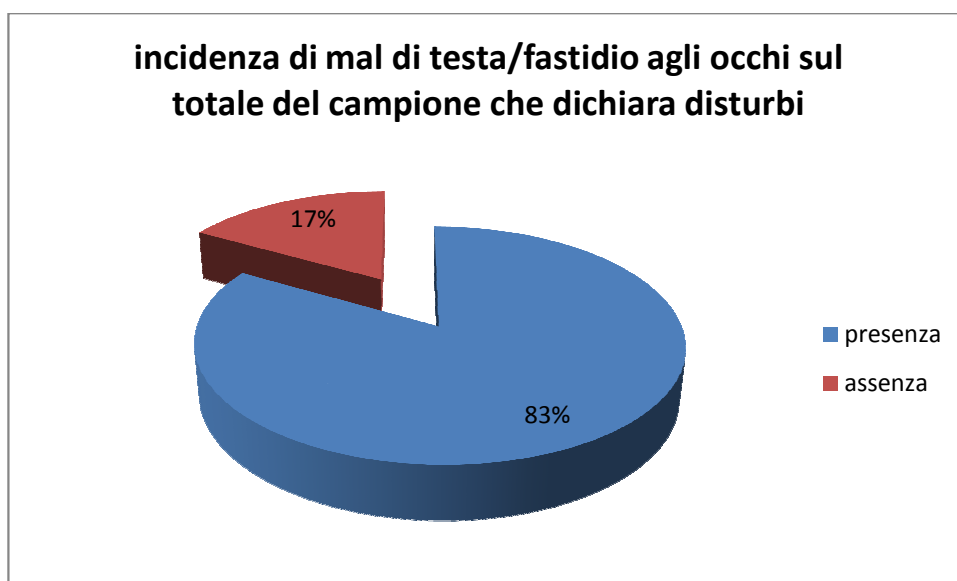


Figura 32

Il fatto che questo disturbo risulti il più frequente tra gli intervistati non implica tuttavia automaticamente che si tratti del disturbo più frequente in tutte le aziende di credito, come evidenzia il clustering per banche del fenomeno, che mostra frequenze ben al di sopra della media nelle aziende dove è maggiore l’obbligo alla luce artificiale, la cui correlazione con diversi disturbi (tra cui emicrania e difficoltà visive) è suffragata

da vari studi, a partire dagli anni '70¹³ e assume sempre più rilevanza¹⁴ (per non dire della correlazione tra illuminazione e concentrazione/rendimento, indagata fin dagli anni '40¹⁵).

Segnatamente, l'analisi mostra frequenze del disturbo superiori alla media in BdN e BNL (in cui è preponderante appunto la luce artificiale: per l'evidenza visiva della correlazione, cfr. rispettivamente [Figura 19 - 36](#) e [20 - 37](#)), mentre l'incidenza è ben al di sotto della media in DB (in cui viceversa vi è preponderanza di luce naturale gradevole; per la correlazione, cfr. [Figura 22 - 39](#)).

A seguire, gli istogrammi che mostrano la distribuzione dei disturbi nelle varie banche :

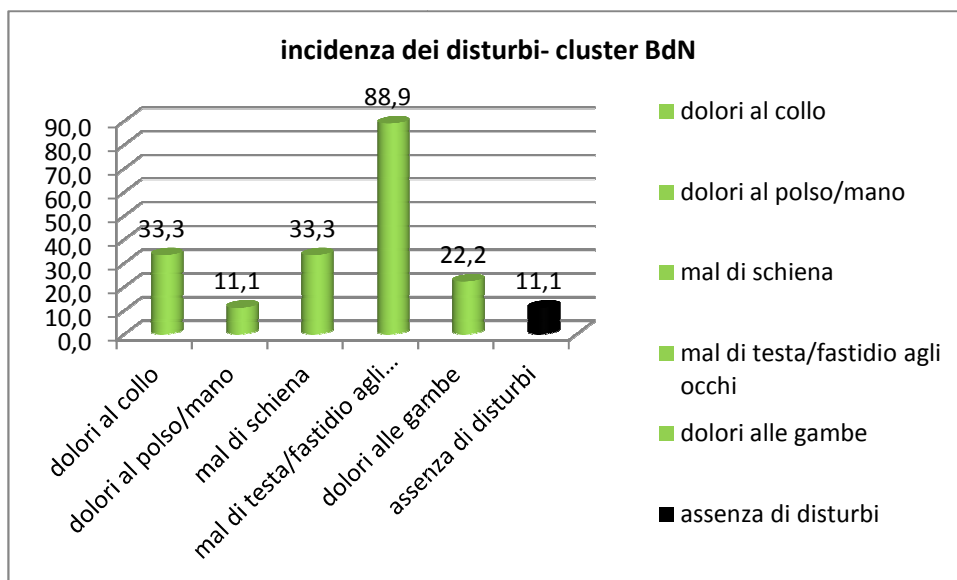


Figura 33

¹³ Ott, John N. (1973). *Health and Light: The Effects of Natural and Artificial Light on Man and Other Living Things*. Self published.

¹⁴ *Biologic Effects of Light*, 2001, Sixth International Arnold Rikli Symposium on the Biological Effects of Light, Boston, Massachusetts, June 16-18, 2001

¹⁵ Matthew Luckiesh con Frank K.Moss, 1940, *Effects of classroom lighting upon the educational progress and visual welfare of school children*, *Illuminating Engineering*, vol 35, pp 915-938

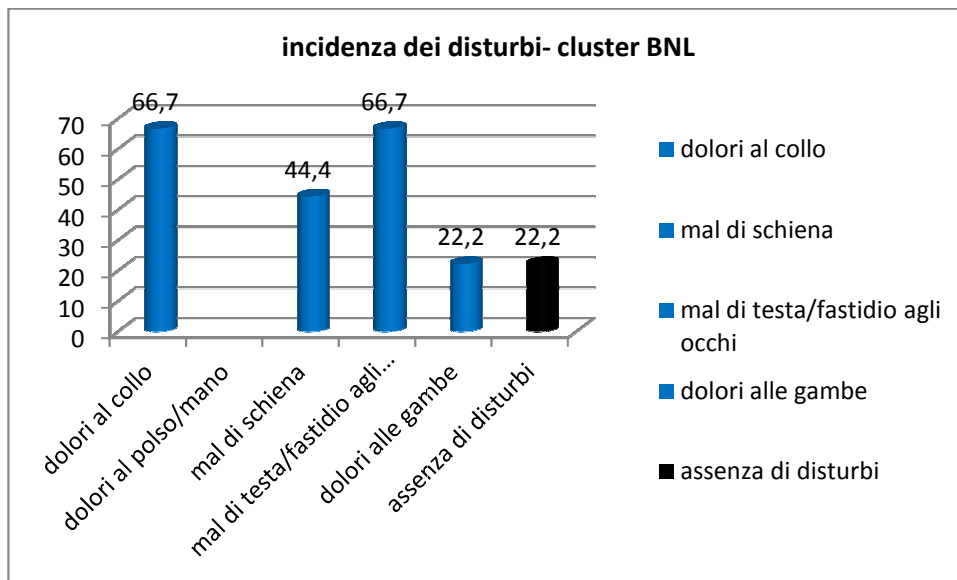


Figura 34

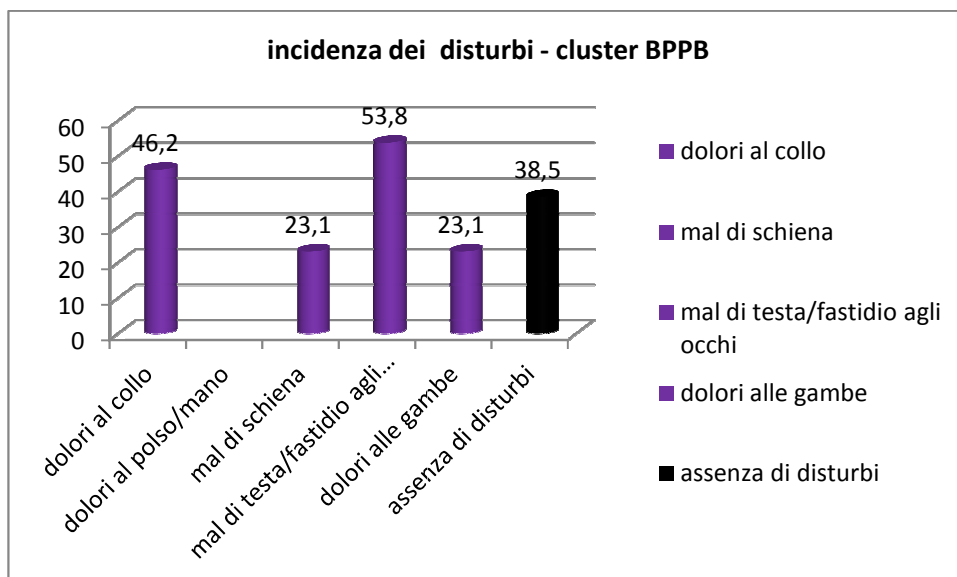


Figura 35

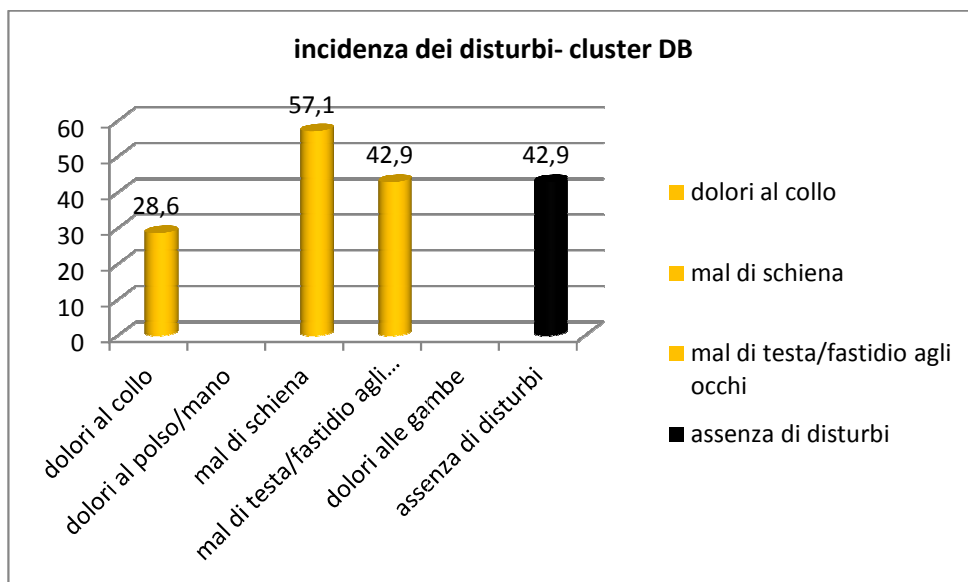


Figura 36

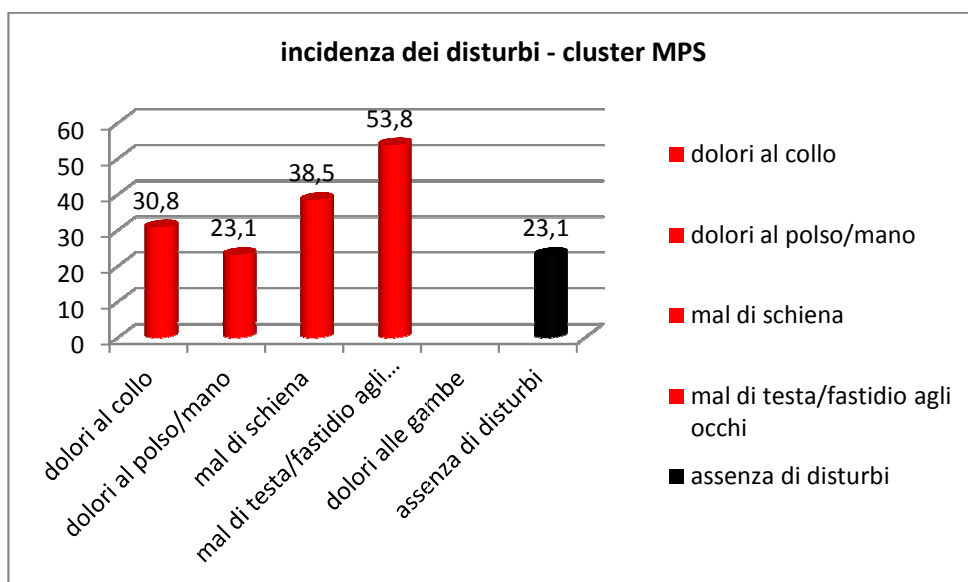


Figura 37

Altra importante evidenza che emerge dall'analisi del campione è l'incidenza di una vera e propria "sindrome da ufficio", caratterizzata dalla contemporanea insorgenza di disturbi multipli, come dichiarano 8 intervistati su 10 tra coloro che lamentano disturbi :

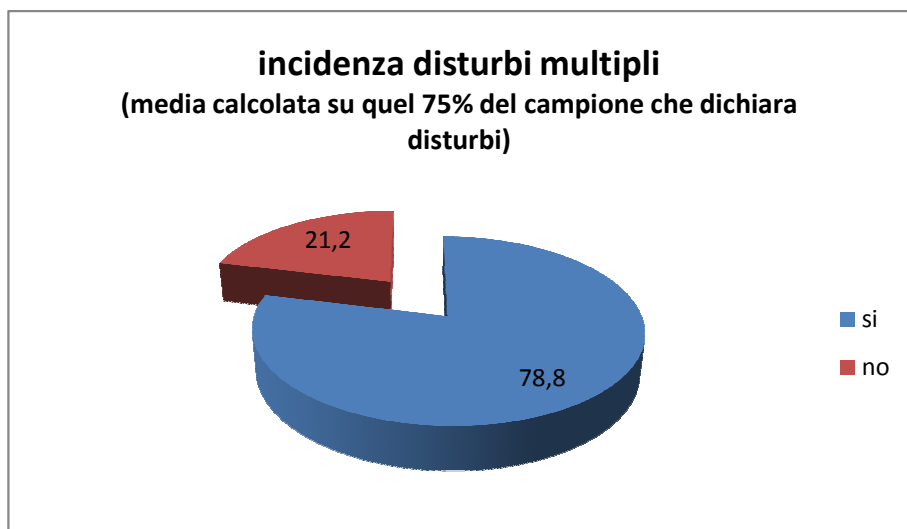


Figura 38

Contrariamente a quanto si potrebbe pensare – e a quanto sostengono gli studi de Ilmarinen, citati in premessa, che mostrano la crescente fragilità degli over 45 – il campione non evidenzia invece una particolare correlazione tra età dell'intervistato ed incidenza dei disturbi: in realtà, considerando il campione nel suo complesso (cfr. [Figura 42](#)), si tratta di una distorsione, determinata dal maggior peso che gli "over" hanno nella formazione della base dati (abbiamo infatti visto che ne costituiscono l'ampia maggioranza):

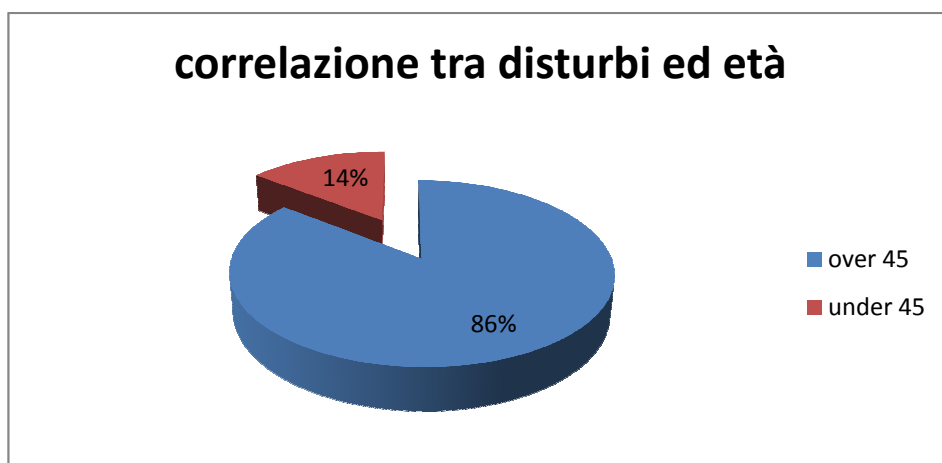


Figura 39

Infatti, se sterilizziamo il dato, raffrontando il numero dei Colleghi che lamentano disturbi con la classe di età di riferimento, si ha una sorpresa, visualizzata dai grafici a seguire:

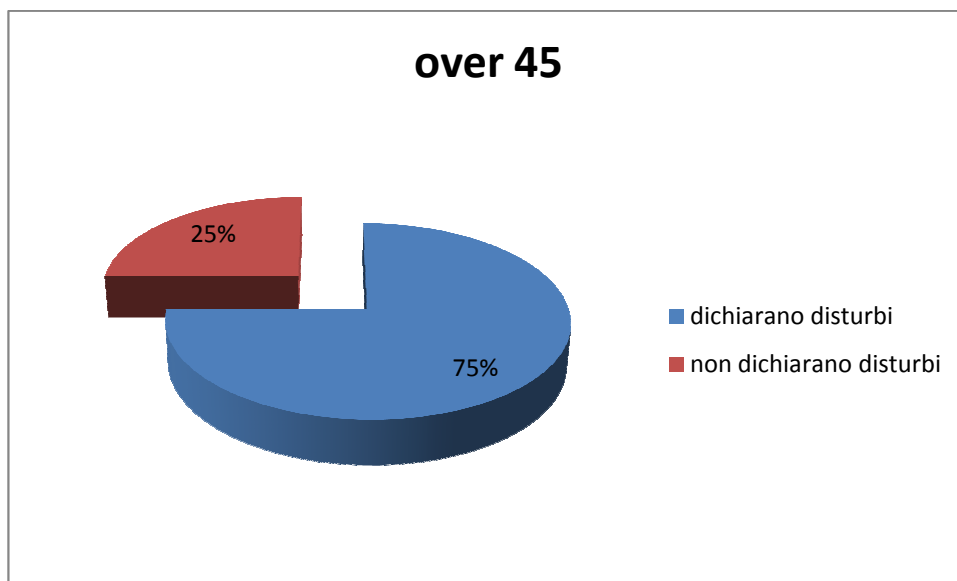


Figura 40

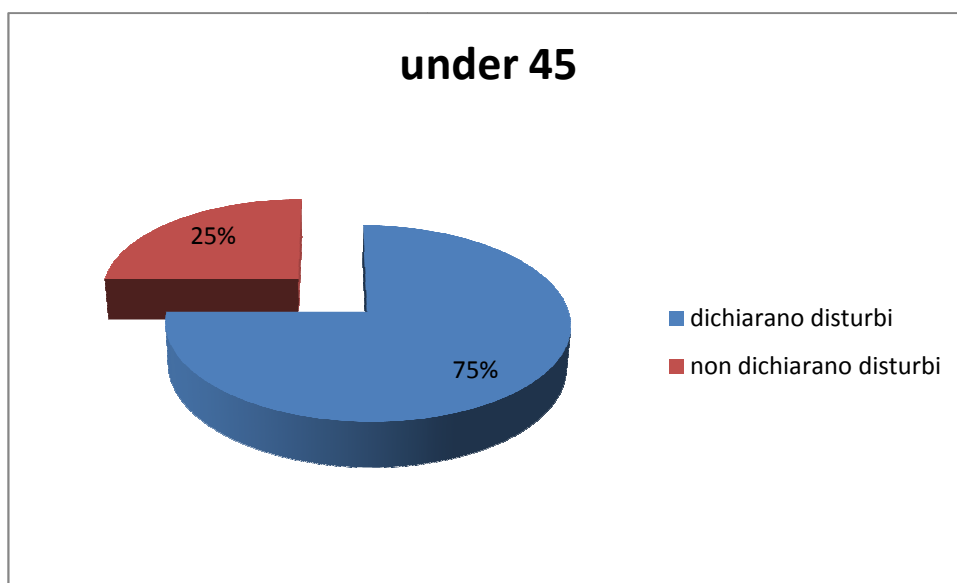


Figura 41

Osservando le figure 40 e 41 – che rappresentano la percentuale dei Colleghi che lamentano disturbi rispettivamente tra gli over e gli under 45 – è, infatti, immediatamente evidente che l’incidenza del fenomeno è identica: senza pretese di inferenze sociologiche che vadano al di là della rilevazione, questo sembrerebbe suffragare la teoria che – almeno nell’ambito del non particolarmente fisico lavoro in banca – gli over 45 non manifestino problematiche connesse all’attività svolta in misura maggiore dei Colleghi più giovani (o, anche, che siano meno propensi a lamentarsene e/o a denunciarle).

Per quanto la maggioranza del campione rientri nella “corporatura media” i dati relativi ai Colleghi con statura e/o peso oltre il range (rispettivamente, appartenenti alle macro classi “>1,80m” e/o “>90 kg”) sono

stati comunque sufficienti a cercare di costruire una correlazione specifica, costituendo il 18% del campione.

Quest'analisi ha – come prevedibile – mostrato una maggiore incidenza delle patologie rientranti nella categoria dei d.m.s., o, meglio, dei WMSDs (acronimo di “work related skeletal disorders”, disturbi muscolo scheletrici lavoro-correlati), la cui forte correlazione con la corporatura XL è già da tempo evidenziata da diversi studi¹⁶, soprattutto per quanto attiene al mal di schiena (“low back pain”), che già il rapporto Eurostat 2004 afferma interessare almeno il 24% del totale dei lavoratori, toccando punte di oltre il 50% tra quelli XL, appunto.

Si tratta di un fenomeno correlato alla difficoltà che gli utenti “fuori standard” incontrano nell'utilizzo di postazioni di lavoro non pensate per adattarsi a loro (notiamo, al proposito, che le pochissime segnalazioni di “cassettiera ingombrante” – cfr. Figura 17 – effettuate dal 3% degli intervistati, giungono tutte da colleghi alti oltre 1,80: la scarsa rappresentatività di questa classe del campione, 7 individui in tutto, pari al 12,5% del totale, non ci ha però consentito di approfondire ulteriormente l'analisi, che peraltro necessiterebbe di dati puntuali; non è stato altresì possibile approfondire l'indagine per i colleghi in possibile sovrappeso, in quanto le macro classi di dati non ci consentivano il calcolo del BMI con sufficiente accuratezza).

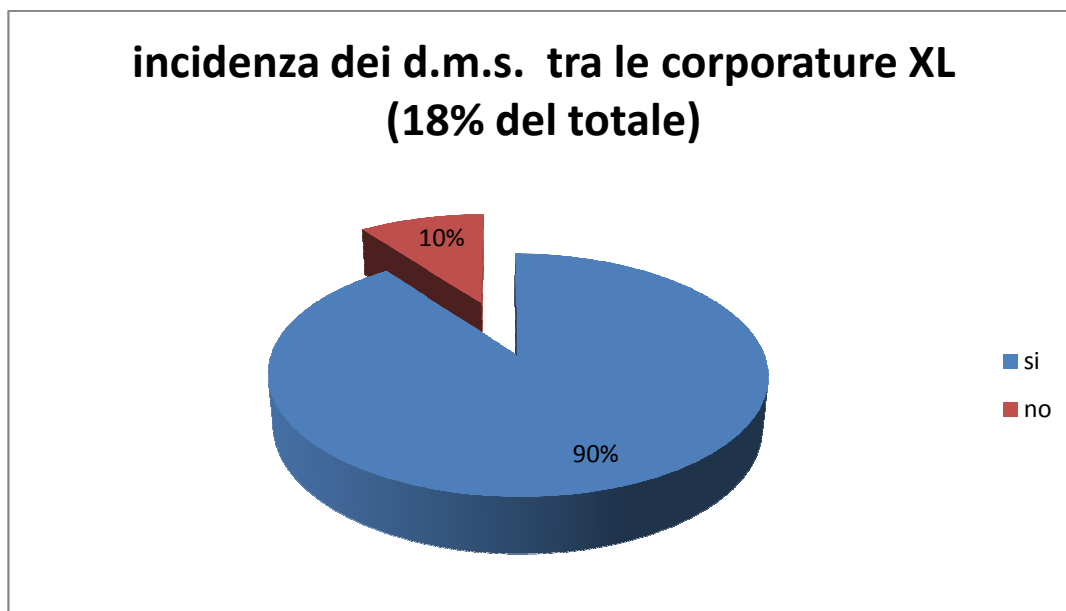


Figura 42

CONCLUSIONI – SPUNTI/SUGGERIMENTI

¹⁶ Bruce Bernard et al., U.S. Department of Health and Human Services, 1997, *Musculoskeletal Disorders and Workplace Factors -A Critical Review of Epidemiologic Evidence for Work-Related Musculoskeletal Disorders of the Neck, Upper Extremity, and Low Back* - N.I.O.S.H. -National Institute for Occupational Safety and Health

Nel corso dell'indagine sono emersi diversi elementi a sostegno del progetto, a partire dall'interesse con cui i Colleghi hanno aderito all'iniziativa, che si è diffusa velocemente tra tutto il personale. Sono stati sempre i Colleghi a suggerire altre aree di indagine (a partire dalla temperatura e qualità dell'aria) che nel progetto iniziale non sono ricomprese, ma che paiono suscitare particolari problemi (sia dovuti allo spegnimento ad orari prefissati dell'impianto che alla qualità del ricircolo dell'aria).

In generale, l'indagine fa emergere un quadro privo di particolari differenze tra un'azienda di credito e l'altra, caratterizzato fondamentalmente da 2 ordini di problematiche di maggiore rilevanza: la postazione di lavoro (nell'indagine era citata esclusivamente la sedia; sarebbe però forse opportuno prendere in considerazione il desk nel suo complesso) e l'illuminazione dei locali.

Sostituire le postazioni "fisse" con quelle quanto meno parzialmente adattabili, potrebbe sembrare una scelta utopistica nel breve periodo ma, ipotizzando di calcolare i costi "annualizzati" delle assenze per WMSDs, e mettendoli in relazione con i costi della sostituzione delle PdL, probabilmente il risultato di tale operazione sarebbe positivo, ovvero un costo minore per l'azienda, senza considerare i minori costi per la collettività legati alla Sanità (medici, medicine, ecc..)

La precedente considerazione messa in relazione al problema della luce artificiale negli uffici, stante i costi di intervento nettamente inferiori degli eventuali interventi, produrrebbe anch'essa un risultato positivo per l'azienda ed una riduzione dei costi per la collettività

La forte correlazione emersa tra emicrania/disturbi visivi ed esposizione esclusiva alla luce artificiale – che, peraltro, è ormai riconosciuta fonte di globale stress, con implicazioni nell'apprendimento e nella memoria¹⁷ - durante la giornata lavorativa pone l'accento sulla necessità - nell'interesse della produttività quanto del benessere dei Colleghi – a cercare soluzioni a una difficoltà che potrebbe essere probabilmente superata senza investimenti proibitivi, semplicemente scegliendo lampade a luce "full spectrum", con una resa di colori più vicina a quella della luce naturale, che diversi studi mostrano come risolutive al problema¹⁸¹⁹.

Si tratta di dispositivi già utilizzati ampiamente in altri Paesi, sia nelle scuole che negli uffici²⁰, che hanno costi praticamente in linea con le lampade a luce bianca, le più diffuse.

17 LeGates T., Altimus C., Wang H. et al., 2012, *Aberrant light directly impairs mood and learning through melanopsin-expressing neurons*, in *Nature* Volume:491, pp 594–598 Date published:(22 November 2012) - DOI::10.1038/nature11673

18 McColl, S.L.; Veitch, J.A. , 2001, *Full-spectrum fluorescent lighting: a review of its effects on physiology and health*, in " *Psychological Medicine*", 31, (6), August, pp. 949-964, 2001

19 Veitch, J.A.; McColl, S.L., 2001, *A Critical examination of perceptual and cognitive effects attributed to full-spectrum fluorescent lighting*, *Ergonomics*, 44, (3), February, pp. 255-279, February 01, 2001

²⁰ Maas, Jayson, Kleiber , 1996, *Effets of spectral differences in illumination on fatigue*, Piper, Monaco.

Questionario di autovalutazione sul comfort della postazione di lavoro

Genere	Femmina		Maschio	
Utilizzo prevalente della mano	Destra		Sinistra	
Età	fino a 35	35 - 45		Oltre i 45
Statura	fino a 1,60	1,60 - 1,70	1,70 - 1,80	Oltre
Peso	fino a 65	65 - 75	75 - 90	Oltre

1. La mia sedia al lavoro è (possibile selezionare più opzioni)

• Regolabile nell'altezza della seduta	• Regolabile nell'altezza dello schienale	• Regolabile nella angolazione dello schienale	• Ha 4 o 5 bracci a terra ?	Ha le ruote	Ha i braccioli
--	---	--	-----------------------------	-------------	----------------

2. Quando lavoro la luce naturale (possibile selezionare più opzioni)

•Arriva sulla mia postazione non creando riverberi (luce gradevole)	•Non arriva mai/quasi mai sulla mia postazione (è necessario sempre/quasi sempre usare la luce artificiale)	•Quando arriva sulla mia postazione crea riverberi ma posso comunque lavorare	•Quando arriva sulla mia postazione devo chiudere le tende/spostarmi per il riverbero
---	---	---	---

3. Il mio lavoro mi permette di:

•Alzarmi di tanto in tanto	•Sono spesso fuori ufficio	•Resto seduto tutto il giorno
----------------------------	----------------------------	-------------------------------

4. L'uso di mouse e tastiera

•Non mi crea problemi alle articolazioni delle mani	•Ho potuto spostarli rispetto alla collocazione originaria	•Non è possibile spostarli
---	--	----------------------------

5. Alla fine della giornata lavorativa (possibile indicare più risposte):

•ho dolori al collo	ho dolori al polso/mano	•Ho mal di schiena	•Ho mal di testa/fastidio agli occhi	•Mi fanno male le gambe	•Non avverto mai/quasi mai alcun disturbo
---------------------	-------------------------	--------------------	--------------------------------------	-------------------------	---

6. Ritieni il tuo ufficio

•Sufficientemente spazioso per lo svolgimento delle attività di tutti i suoi componenti	•Troppo piccolo/ingombro per lo svolgimento delle attività quotidiane di tutti i componenti	•È diventato troppo piccolo/ingombro con l'arrivo di nuovi Colleghi
---	---	---

7. La cassetiera:

•Non ingombra il tuo spazio di lavoro	•Ingombra il tuo spazio di lavoro	•Non ho a disposizione una cassetiera
---------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------

Per la compilazione del questionario, barrare la risposta che rispecchia i vostri dati e la vs. situazione.



Studio sul grado di comfort delle postazioni di lavoro nel settore bancario

A cura di Roberto Spoletini e Giuseppe Montinaro

DirCredito Salute&Sicurezza

Pubblicazione a cura di DirCredito Comunicazione

VIA PRINCIPE AMEDEO, 23
00185 ROMA

www.dircredito.info
info@dircredito.eu