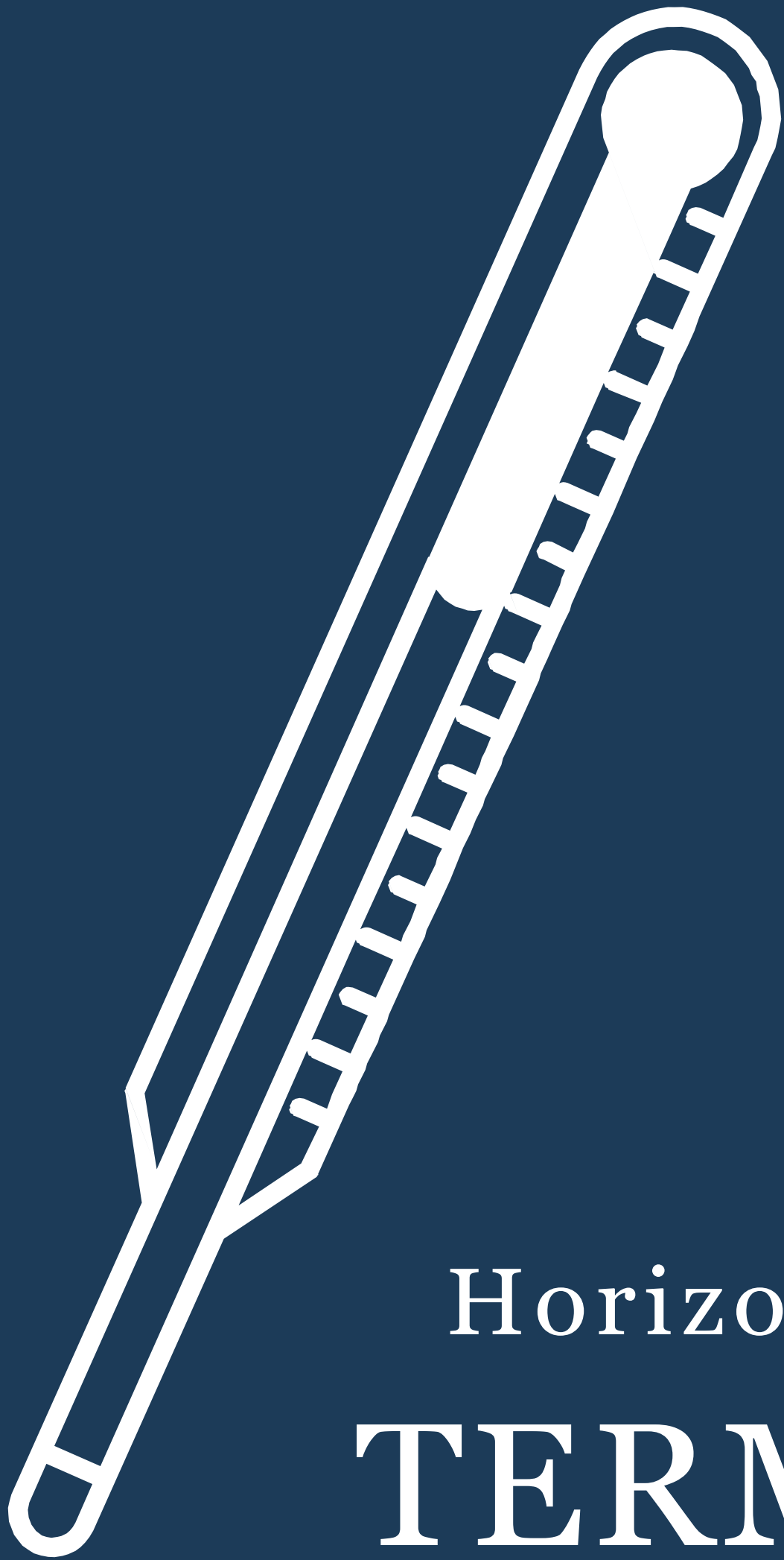


Horizon KIT

---



Horizon Psytech&Games  
**TERMOMETRO  
DEL  
TECHNOSTRESS**

**HZ**

# Termometro del Technostress

## INTRODUZIONE

A partire dalla proliferazione delle ICT (*Information and Communications Technologies*, ICT), le persone hanno inglobato completamente la tecnologia nella propria quotidianità a tal punto che essa, da mero strumento al servizio dell'uomo, sembra essersi trasformata in padrone. A causa di un eccessivo uso dei dispositivi digitali e crescente apprensione generata dalla difficoltà d'utilizzo, le ICT sono divenute piano piano fonte di malessere e disagio per le persone. In letteratura, è stato coniato il termine **techno-stress** per definire quel particolare stato di malessere causato da un rapporto disfunzionale con la tecnologia. Riprendendo la concezione di stress introdotta da H. Selye, il technostress deve essere considerata dunque una sindrome da stress che deriva dalla relazione disfunzionale con la tecnologia e non causata propriamente dall'oggetto tecnologico in sé (R. Ayyagari, et al., 2011).

Il **termometro dello technostress** è un test che si pone lo scopo di fotografare il legame tra utente e tecnologia, evidenziarne i primi segnali nevralgici e l'area di origine. Il target del test si rivolge ad un campione prevalentemente adulto, in particolar modo ai lavoratori, una delle fasce di popolazione maggiormente esposta allo stress tecnologico durante la giornata (Fazili, A. I., & Khan, O. F., 2017). L'obiettivo di questo test è focalizzare dunque l'attenzione sulla sfera lavorativa e come la tecnologia impatta su di essa e sulla vita privata dell'individuo.

Il test parte dalla considerazione del technostress come un costrutto multidimensionale che include: il *techno-strain* e la *techno-addiction* (Salanova, M., et. Al., 2013). Il *techno-strain* si riferisce a tutte quelle sensazioni di malessere che sono provocate dall'utilizzo e dall'ansia nei confronti della tecnologia, come fatica, agitazione, apprensione, credenza di inefficacia (Vignoli & Gaudron, 2002). La *techno-addiction* fa riferimento alle attitudini compulsive che possono generarsi in seguito ad un uso eccessivo della tecnologia, che possono fungere da sintomi prodromici di *workaholism* (Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B., 2008) o *internet addiction* (Brooks, S., Longstreet, P., & Califf, C., 2017).

## AREE DI VALUTAZIONE

Il test si suddivide in 5 aree d'indagine. Le prime 3 ricalcano i principali fattori di rischio per lo sviluppo del technostress, i quali vengono nominati *techno-stressors* dal modello transizionale di Ragu-Nathan, T.S., et al. (2008): *Sovraccarico, Invasione, Complessità*. All'afine di ogni suddetta area, si indaga il livello di drop-out che il technostress può indurre nei confronti della tecnologia contestualizzato al lavoro e alla sfera personale dell'individuo. A questi, si aggiunge un'analisi sulla sfera psicofisiologica dell'individuo e le conseguenze sulla qualità di vita (*Manifestazioni sintomatiche*). Non per ultimo d'importanza, si considera l'effetto esplicitato di alcuni fattori che sono considerati protettivi nei confronti del technostress: supporto tecnico ed organizzativo verso le ICT (*Risorse protettive*).

### Aree di valutazione

<b>I AREA</b>	Sovraccarico
<b>II AREA</b>	Invasione
<b>III AREA</b>	Complessità
<b>IV AREA</b>	Manifestazioni sintomatiche
<b>V AREA</b>	Risorse protettive

## STATISTICA

L'analisi statistica viene effettuata tramite una scala Likert di 5 punti, attraverso quali il campione deve associare il grado di frequenza maggiormente percepito dell'item (mai, raramente, qualche volta, spesso, sempre). Ad ogni domanda è possibile rispondere contrassegnando la risposta ad un valore compreso da 1 a 5 - dove 1 rispecchia "mai", 5 rispecchia "sempre". Il calcolo automatico fornisce i corrispettivi valori per ogni sezione indagata e un riferimento per il livello medio di technostress basato sul test condotto.

## ESEMPI

Di seguito un esempio con un valore medio di technostress basso. Nessuna delle aree indagate supera la soglia consigliata. L'area risorse protettive riporta infatti un punteggio molto alto.

SCORING AUTOMATIZZATO		
<i>(1 valore di stress minimo, 5 valore massimo - sopra 3.5 distress da tecnologia, sopra 4 valore preoccupante).</i>		
LIVELLO MEDIO DI TECHNOSTRESS	2,27	
TECHNOSTRESS DA SOVRACCARICO	1,75	
TECHNOSTRESS DA INVASIONE	1,85	
TECHNOSTRESS DA COMPLESSITÀ	2,00	
IMPATTO SINTOMATOLOGICO	2,06	
RISORSE PROTETTIVE	4,50	<i>*(Questo valore va letto in maniera inversa: 5 valore positivo, 1 negativo)</i>

Di seguito un esempio con un valore medio di technostress alto, quasi al limite soglia. In questo caso nessuna delle aree supera il valore soglia consigliato ma riportano comunque valori molto alti di distress da tecnologia. Le risorse protettive, di conseguenza, hanno un punteggio molto basso.

SCORING AUTOMATIZZATO		
<i>(1 valore di stress minimo, 5 valore massimo - sopra 3.5 distress da tecnologia, sopra 4 valore preoccupante).</i>		
LIVELLO MEDIO DI TECHNOSTRESS	3,92	
TECHNOSTRESS DA SOVRACCARICO	3,25	
TECHNOSTRESS DA INVASIONE	3,23	
TECHNOSTRESS DA COMPLESSITÀ	3,25	
IMPATTO SINTOMATOLOGICO	3,47	
RISORSE PROTETTIVE	1,50	<i>*(Questo valore va letto in maniera inversa: 5 valore positivo, 1 negativo)</i>

Di seguito un esempio dove un'area specifica (invasione) riporta un valore medio di technostress oltre la soglia consigliata. In questo caso le risorse protettive hanno un punteggio molto basso e il valore medio supera la soglia consigliata.

SCORING AUTOMATIZZATO		
<i>(1 valore di stress minimo, 5 valore massimo - sopra 3.5 distress da tecnologia, sopra 4 valore preoccupante).</i>		
LIVELLO MEDIO DI TECHNOSTRESS	4,03	
TECHNOSTRESS DA SOVRACCARICO	3,13	
TECHNOSTRESS DA INVASIONE	4,23	
TECHNOSTRESS DA COMPLESSITÀ	2,13	
IMPATTO SINTOMATOLOGICO	3,53	
RISORSE PROTETTIVE	1,50	<i>*(Questo valore va letto in maniera inversa: 5 valore positivo, 1 negativo)</i>

## Sovraccarico

L'area del sovraccarico, costruito base del modello transizionale di Ragu-Nathan T.S. (2008), fa specifico riferimento all'overload informativo delle ICT proprie della nostra società. Al giorno d'oggi, per riuscire a stare al passo con il mercato, le richieste lavorative sono sempre in aumento ed i ritmi di lavoro soffocanti. L'individuo in sovraccarico si sente soverchiato dagli input informativi, dalla mole di lavoro che non riesce a gestire e fronteggia queste condizioni affannosamente attraverso strategie disfunzionali, come ad esempio ricorrere al multitasking.

La letteratura definisce la IFS (*Information fatigue syndrome, IFS*) come quello stato di particolare disagio vissuto dal soggetto subissato da un sovraccarico d'informazioni che diminuisce la capacità di decidere, memorizzare, la concentrazione e lo span d'attenzione (Lewis, D., 1996). Questa condizione oppressiva vissuta dal soggetto induce il manifestarsi di sensazioni di malessere sul piano lavorativo e personale, che possono costituire antecedenti di turnover, drop-out e burn-out lavorativo (Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., & Ladekjær Larsen, E., 2017).

1	Mi sembra di lavorare o svolgere i miei compiti troppo in fretta	<i>Si chiede se il soggetto ha notato all'interno della propria quotidianità un aumento dei ritmi di lavoro causato dall'utilizzo delle ICT e dalle eccessive richieste da svolgere</i>
2	Non faccio in tempo a rispondere ad una mail, che ne arriva un'altra	
3	La tecnologia mi costringe a svolgere le mie mansioni troppo in fretta	<i>(vedi 1)</i>
4	Spesso mi trovo a svolgere più attività contemporaneamente	<i>Si chiede se il soggetto si trova ad avere molte mansioni da svolgere tutte insieme e se ricorre a strategie di multitasking per ottemperare ai doveri richiesti nei limiti di tempo a disposizione</i>

5	Non ho abbastanza tempo per svolgere tutti gli incarichi richiesti	<i>Si interroga il soggetto se riesce a svolgere il lavoro in tempo in relazione alle richieste e se capita di dover recuperare il lavoro al di fuori degli orari lavorativi stabiliti</i>
6	Se mi scrive un amico, sento di dovergli rispondere in tempi brevi	
7	Faccio fatica a dare una priorità alle cose da fare	<i>L'eccessiva mole di lavoro spinge il soggetto a strategie di multitasking per tentare di completare tutto il lavoro richiesto</i>
8	Ogni giorno si accumulano molte notifiche che non riesco a gestire	<i>Il senso di agitazione ed apprensione che può scaturire origina dalla mancanza di flessibilità psicologica nel sospendere il lavoro incompleto</i>
9	Quando lo smartphone si illumina sento una sensazione di ansia, anche lieve	<i>Si chiede se sussiste un'attivazione psicologica di disagio ogni qualvolta gli strumenti di lavoro (come lo smartphone) richiedono l'attenzione del soggetto</i>
10	Durante il giorno sento il disagio di non riuscire a stare al passo delle richieste che mi arrivano	<i>Si indaga se l'eccessivo carico di lavoro e il pensiero di non completarlo negli orari lavorativi possa essere motivo di agitazione e rimuginio</i>
11	Sento che la tecnologia mi mette molta pressione addosso	<i>Si indaga se l'utilizzo delle ICT per svolgere le proprie mansioni siano motivi di disagio a causa della poca praticità con essa</i>
12	Il mio ritmo di vita è troppo stressante	<i>Le ICT hanno aumentato notevolmente il carico e i ritmi di lavoro per cui la qualità di vita si è abbassata, viene a mancare il proprio tempo libero ed il tempo necessario per il riposo, si esperisce una costante preoccupazione per la sfera lavorativa e viene interferita la sfera privata</i>

13	Non riesco a fare tutte le cose che devo fare in una giornata	<i>Si chiede se il soggetto svolge un lavoro molto oberante e se avverte un senso di oppressione da quest'ultimo</i>
14	Non riesco a svolgere tutto il lavoro perché la tecnologia mi porta via troppo tempo	<i>Si interroga il soggetto se avere a che fare con la tecnologia impatti positivamente o negativamente sui ritmi del lavoro e gli obiettivi che vuole raggiungere</i>
15	Penso che se diventassi più bravo con la tecnologia sarei più performante	<i>Si chiede se il soggetto abbia un basso senso di autoefficacia verso le ICT e se questa credenza inficia la produttività sul luogo di lavoro</i>
16	La tecnologia mi sovraccarica di responsabilità e impegni, per questo penso che dovrei trovare un altro lavoro	<i>Si chiede al soggetto se abbia mai avuto il pensiero di abbandonare il posto di lavoro in quanto fortemente legato all'uso delle ICT che sono causa di disagio e rallentamento nella performance lavorativa. Il soggetto può dunque preferire un lavoro che non implichi un utilizzo pervasivo delle ICT</i>

## Invasione

L'invasione è il secondo technostressor stilato dal modello transizionale di Ragu- Nathan, T.S. (2008). In quest'area si approfondisce il tema dell'invasione delle mansioni lavorative sulla vita privata. Conosciuto diffusamente come work-life balance, l'equilibrio lavoro e vita privata risulta essere uno dei temi di maggiore interesse sulla scena socio-lavorativa mondiale. Esso diviene sempre di più una priorità da parte dei lavoratori nella valutazione di un ruolo di lavoro (BVA DOXA, 2021) e spinge le aziende a ridisegnare i processi lavorativi in favore di quest'ultimo, come testimoniano le sperimentazioni sulla settimana lavorativa breve. Un equilibrio sano tra lavoro e vita privata rispecchia uno dei massimi attributi per l'azienda "positiva" e favorisce il benessere organizzativo e del lavoratore (De Carlo, N. A., Falco, A., & Capozza, D., 2013).

In ossequio a ciò, la letteratura evidenzia come l'interdizione del lavoro sulla sfera privata e familiare rappresenta uno dei maggior rischi per lo stress lavorativo. Le condizioni dettate dall'uso delle ICT per impieghi lavorativi, come ad esempio la reperibilità costante (anche nei giorni di malattia o ferie) e le nuove forme flessibili di lavoro (esempio lo smartworking), accentuano questa invasione dei confini tra lavoro e vita privata, aumentando dunque la sensazione di malessere psicologico. A subirne le conseguenze sono inoltre gli aspetti di socialità, dentro e fuori dall'ufficio; il soggetto fatica a trovare il tempo per coltivare le proprie relazioni in quanto oberato dal lavoro (Galimberti, C., & Gaudioso, F., 2015).

In questa area del test si vogliono indagare gli effetti dell'invasione lavorativa sulla sfera psicologica dell'individuo e di come uno slittamento degli impieghi lavorativi fuori dagli orari d'ufficio possa spingere all'insorgenza di comportamenti compulsivi prodromici di dipendenze comportamentali come workaholism (Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, B., (2008); Porter, G., & Kakabadse, N. K., (2006)) o Internet addiction disorder (Ranjan, , et al., 2016) che interferiscono significativamente sulla qualità di vita del soggetto.

17	Di notte mi sveglio per controllare il telefono	<i>Si chiede se appena presa coscienza, il primo gesto che viene compiuto è accendere lo smartphone</i>



18	Lavoro anche fuori orario lavorativo, perché il telefono me lo consente	<i>Avere un dispositivo digitale può rendere il soggetto costantemente disponibile e dunque esso può avvertire un senso di colpa se non risponde o lascia il lavoro incompleto</i>
19	La sera impiego molto tempo per rispondere a tutte le persone che mi hanno scritto in giornata	
20	Quando vorrei stare da solo, non riesco perché ho sempre il telefono con me	<i>Il soggetto nel tempo libero non riesce a staccarsi dallo smartphone anche quando vorrebbe impiegare le pause a disposizione per dedicarsi alle proprie passioni o semplicemente prendersi una pausa dalla tecnologia</i>
21	Fatico a prendermi del tempo per me stesso	<i>(vedi 20)</i>
22	Non ho più orari lavorativi e spesso mi trovo a dover finire il lavoro arretrato a casa	<i>Il soggetto si ritrova spesso a lavorare fuori dagli orari lavorativi per ottemperare agli obblighi richiesti</i>
23	Quando mi arriva una notifica, faccio fatica a non rispondere	<i>Si chiede al soggetto se risponde immediatamente alle notifiche perché altrimenti sperimenterebbe una sensazione di disagio, ansia e frustrazione nel non sapere che tipologia di notifica è apparsa</i>
24	Ho il telefono sempre acceso e disponibile	<i>La possibilità di non essere connesso e disponibile induce un senso di isolamento dal mondo e ciò crea malessere</i>
25	Se tengo il telefono spento o irraggiungibile per un lungo periodo, mi sento come distaccato dal mondo	<i>(vedi 24)</i>
26	A volte ho l'impressione di non avere uno spazio privato	<i>(vedi 20)</i>

27	Se non ho il telefono vicino mi sento a disagio perché non so ricevere messaggi o notifiche	<i>(vedi 23)</i>
28	A causa del telefono sempre a disposizione, sento i miei amici anche quando non ne avrei voglia	<i>Il soggetto se non risponde al telefono o messaggi avverte un senso di colpa</i>
29	Non riesco ad andare a dormire se ho notifiche a cui non ho risposto	<i>Si chiede se l'idea di non rispondere alle notifiche genera frustrazione e costante rimuginio</i>
30	La mattina la prima cosa che faccio è controllare il telefono	
31	Mi sento alienato in ufficio se non uso il computer	<i>Si chiede se avverte un senso di emarginazione causata dalla barriera delle ICT. Il lavoro non è come un tempo, sono venuti a mancare gli aspetti di relazionalità e socialità nell'ambiente d'ufficio da quando il lavoro si è digitalizzato. Anche fuori dal lavoro non si riesce a ritagliare il tempo per coltivare la propria cerchia sociale</i>
32	Lavorare digitalmente mi allontana dai colleghi e amici	<i>(vedi 31)</i>
33	La tecnologia è così presente nella mia vita che penso di volerne fare meno	<i>Il soggetto pensa che le ICT occupino troppo tempo e tolgano qualità alla propria vita. Il soggetto pensa spesso a prendersi una pausa dalla tecnologia per concentrarsi maggiormente su sé stesso e recuperare gli aspetti più intimi e sociali della propria vita, come coltivare le proprie passioni o passare maggior tempo con amici e familiari</i>

### Complessità

In linea alla concezione comunemente accreditata dello stress come uno sbilanciamento tra le richieste e le risorse a disposizione, analogamente la techno-complessità nasce a partire da una condizione di incompetenza tecnica rispetto a quanto necessario per svolgere correttamente il lavoro. Tale discrasia è ulteriormente incrementata dalla continua innovazione delle ICT che obbligano la persona ad un apprendimento costante.

La sfera della complessità è il terzo technostressor individuato dal modello transizionale di Ragu-Nathan T.S. e collaboratori (2008). Il termine techno-complessità fa dunque riferimento alla credenza di inefficacia che l'utente sviluppa in seguito alle ripetute esperienze di difficoltà e incomprensione con la tecnologia (Schaufeli, W. B., & Salanova, M., 2007). Nel lungo termine si può assistere all'instaurazione di un condizionamento ansioso verso quest'ultime (Gaudron, J. P., & Vignoli, E., 2002). In generale, questa barriera influisce negativamente sulla soddisfazione lavorativa del soggetto, sulla propria attribuzione personale di autostima ed autoefficacia, innesca processi di ruminazione sul proprio livello di competenze e sulla possibilità di un licenziamento o abbandono del posto di lavoro.

34	Non riesco a stare al passo con la tecnologia	<i>Il soggetto trova molta difficoltà a sviluppare la praticità adeguata al livello di complessità delle ICT</i>
35	Il lavoro è diventato più difficile da quando c'è la tecnologia	<i>Le quotidiane pratiche lavorative, che un tempo venivano svolte serenamente, sono diventate ostacolo alla produttività del soggetto da quando sono digitalizzate</i>
36	Sono diventato più lento a fare le cose da quando i processi sono digitali	<i>Il soggetto incontra difficoltà nella fluidità del lavoro con i mezzi digitali maggiore rispetto a quelli analogici</i>
37	L'idea di dover utilizzare la tecnologia mi mette ansia	<i>Il soggetto prova un senso di disagio a partire già dall'idea di utilizzare la</i>

		<i>tecnologia e si conferma quando la utilizza</i>
38	Vivo male il mio lavoro da quando si è tecnologizzato	<i>Il soggetto riferisce una maggiore insoddisfazione lavorativa causata dal necessario utilizzo delle ICT</i>
39	Faccio fatica a imparare i nuovi metodi di lavoro	<i>Il soggetto incontra difficoltà e rallentamento nell'adeguare le proprie risorse alle competenze richieste dai processi lavorativi digitali</i>
40	Per fare le cose in modo digitale ci metto troppo tempo	<i>(vedi 36)</i>
41	A causa della tecnologia mi capita di pensare di non voler più lavorare	<i>L'insoddisfazione lavorativa e personale generata dalla complessità della tecnologia induce il soggetto a prendere in considerazione l'idea di lasciare il proprio posto di lavoro per un'occupazione che non preveda un uso pervasivo delle ICT</i>
42	Quando uso la tecnologia ho paura di commettere errori	<i>Si chiede se il soggetto avverte un senso di lieve ansia all'idea di perdere dei file importanti o sbagliare qualche processo lavorativo</i>
43	Sento la pressione di dover diventare più abile con la tecnologia	<i>Si chiede se il pensiero di venir sostituito con un'automazione aziendale oppure da una persona maggiormente esperta con la tecnologia verso la propria mansione desta preoccupazione e agitazione al soggetto tale per cui avverte la necessità di migliorare le proprie competenze</i>
44	Rimuginano sulla mia incapacità con la tecnologia	<i>Il soggetto si trova a rimuginare spesso e preoccuparsi sulle difficoltà che incontra nell'utilizzo delle ICT nel proprio lavoro</i>
45	Mi preoccupa che un giorno io venga sostituito da qualcuno più esperto di me con la tecnologia	<i>(vedi 43)</i>

46	La digitalizzazione globale dei processi lavorativi mi mette a disagio	
47	La tecnologia è talmente complessa che penso di preferire un lavoro che non ne comporti l'utilizzo	<i>Il soggetto esperisce malessere da un lavoro altamente digitalizzato tale per cui prende seriamente in considerazione di trovarsi un lavoro che non implichi ampio l'utilizzo della tecnologia, perché ciò lo farebbe sentire più sereno</i>

### Manifestazioni sintomatologiche

Il technostress è una sindrome da stress ed in quanto tale esplica effetti negativi su molte sfere psicofisiologiche del corpo umano (Riedl, R., 2012; Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A., 2012). Sul piano fisiologico, la letteratura evidenzia correlazioni positive tra il technostress e una condizione di insonnia, tachicardia, emicranie ed in/iperappetenza.

Sul piano cognitivo si registra un calo delle performance di memoria, produttività, attenzione, concentrazione, fatica mentale e obnubilamento (Tarafdar, M., et al., 2007).

Questo quadro sintomatico può far protendere l'individuo verso un senso di insoddisfazione lavorativa e personale, potenzialmente decisiva per l'abbandono del posto di lavoro.

48	Quando non uso la tecnologia dormo meglio e mi sveglio più riposato	<i>Il soggetto riferisce dalla propria esperienza un riposo più ristorativo se non utilizza dispositivi digitali prima di addormentarsi</i>
49	La tecnologia mi rende più difficile addormentarmi	<i>(vedi 48)</i>
50	Se uso la tecnologia durante la notte mi risveglio più di una volta	<i>Il soggetto riferisce di soffrire di risvegli notturni che ostacolano il riposo</i>
51	Da quando uso assiduamente la tecnologia apro gli occhi prima della sveglia e di non riesco più a prendere sonno	
52	Quando uso tecnologia avverto che il cuore batte più forte e sudo di più	<i>Il soggetto riferisce un senso di agitazione durante l'uso della tecnologia che si riflette in un battito di cuore accelerato e una sudorazione maggiore</i>
53	Quando devo usare la tecnologia mi sento più agitato	

54	Non riesco a concentrarmi sul lavoro con la tecnologia	<i>L'uso di smartphone o PC impedisce al soggetto di concentrarsi sulle attività da svolgere</i>
55	Mi distraigo troppo se ho la tecnologia a portata di mano	<i>(vedi 54)</i>
56	Da quando uso la tecnologia mi sembra di ricordare meno le cose	<i>Il soggetto accusa un peggioramento nella memoria delle attività quotidiane, come i numeri di telefono o gli impegni giornalieri da rispettare</i>
57	Devo inserire su un dispositivo tecnologico i compiti da fare, se no non me li ricordo	<i>Il soggetto fa affidamento sui dispositivi digitali per sostituire il compito di memorizzazione</i>
58	Stare tanto davanti ad uno schermo mi riduce l'appetito	
59	Ho meno fame di anni fa da quando lavoro con la tecnologia	
60	Usare tanto la tecnologia mi fa mangiare molto	<i>Il soggetto registra attacchi di fame compulsiva e ricorre al comfort food</i>
61	Dopo una giornata di lavoro sento bruciore agli occhi	
62	Stare davanti allo schermo troppo tempo mi fa venire il mal di testa	
63	Lavorare con la tecnologia mi stanca più facilmente	

### Risorse protettive

L'ultima area affrontata dal test riguarda i fattori protettivi che possono partecipare alla riduzione del grado di technostress percepito. Essi appartengono alla sfera sociale dell'individuo e possono influire direttamente sulla capacità di fronteggiare le sfide avanzate dalle ICT. In particolare, si parla di supporto tecnico, inteso come consulenza tecnica nella risoluzione di problemi di tipo informatico ed adeguata formazione nell'uso delle ICT richieste, e supporto organizzativo, inteso come supporto di stampo sociale dell'organizzazione che mette a disposizione le proprie risorse per aiutare i collaboratori tramite un punto di vista umano, tramite feedback positivi e sostegno emotivo (Ragu- Nathan, T.S., et al., 2008).

In linea al modello delle richieste-risorse (JDR), il supporto tecnico e organizzativo alle ICT rappresentano dei fattori in grado di aumentare il livello di autocontrollo percepito, aumentare la soddisfazione lavorativa e di conseguenza prevenire il technostress e lo stress lavorativo in generale (Bakker A., B., & Demerouti, E., 2014).

64	Se ho difficoltà tecniche con la tecnologia, ricevo supporto	<i>Si intende un aiuto tecnico-informatico nell'uso delle ICT ed una adeguata preparazione al loro uso per scopi lavorativi</i>
65	Se incontro difficoltà nel lavorare con la tecnologia, sono supportato dai colleghi o dal supervisore	<i>Il soggetto avverte sostegno umano, disponibilità ed ascolto da parte del datore di lavoro e dei collaboratori</i>



## BIBLIOGRAFIA

- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 831-858.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands–resources theory. *Wellbeing: A complete reference guide*, 1-28.
- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., & Ladekjær Larsen, E. (2017). Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers—results from a systematic review. *International journal of occupational and environmental health*, 23(2), 160-171.
- Brooks, S., Longstreet, P., & Califf, C. (2017). Social media induced technostress and its impact on internet addiction: A distraction-conflict theory perspective. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, 9(2), 99-122.
- De Carlo, N. A., Falco, A., & Capozza, D. (2013). Stress, benessere organizzativo e performance. *Valutazione e intervento per l'azienda positiva*. Milano, Franco Angeli.
- Fazili, A. I., & Khan, O. F. (2017). A study on the impact of ICT on work life balance. *Life Science Journal*, 14(5), 1-4.
- Galimberti C. e Gaudioso F. (2015). Technostress: stato dell'arte e prospettive di intervento.
- Il punto di vista psicosociale. – in *Tutela e sicurezza del lavoro*, 1.
- Gaudron, J. P., & Vignoli, E. (2002). Assessing computer anxiety with the interaction model of anxiety: development and validation of the computer anxiety trait subscale. *Computers in Human Behavior*, 18(3), 315-325.
- Lewis, D. (1996). *Dying for information?*. London, UK: Reuters Business Information.
- Porter, G., & Kakabadse, N. K. (2006). HRM perspective on addiction to technology and work.
- *Journal of Management Development*, 25, 535–560
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information systems research*, 19(4), 417-433. doi: 10.1287/isre.10
- Ranjan, B., Malay, G., Kaustav, C., & Kumar, M. S. (2016). Gadget addiction, technostress & internet addiction: upcoming challenges. *Bengal Journal of Private Psychiatry*, 4, 1-13.
- Riedl, R. (2012). On the biology of technostress: literature review and research agenda. *ACM SIGMIS database: the DATABASE for advances in information systems*, 44(1), 18-55.
- Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A. (2012). Technostress from a neurobiological perspective: System breakdown increases the stress hormone cortisol in computer users. *Wirtschaftsinformatik*, 54, 59-68.
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International journal of psychology*, 48(3), 4

- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping & Stress*, 20, 177–196.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2008). It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively. In R. J. Burke, & C. L. Cooper (Eds.), *The long work hours culture: Causes, consequences and choices* (pp. 203–226). Bingley, UK: Emerald.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328.

## SITOGRAFIA

- BVA DOXA (2021). Il benessere psicologico delle lavoratrici e dei lavoratori. Vissuto, bisogni e desiderata delle e dei dipendenti delle aziende italiane. [https://cdn.mindwork.it/BVA- DOXA Mindwork Ricerca2021.pdf](https://cdn.mindwork.it/BVA-DOXA_Mindwork_Ricerca2021.pdf)