



Rls Online - La Rete per il lavoro sicuro Fabbisogni, metodologia e sviluppi della piattaforma sperimentale RLS-online

a cura di Antonio Preteroti, Claudio Arlati, Daniele Di Nunzio, Gianni Fenu, Diana Gagliardi

La presente pubblicazione riassume i risultati e le prospettive del progetto di ricerca di cui al Bando Bric 2016 finanziato dall'Inail – ID 35 “Sviluppo e sperimentazione di una piattaforma di condivisione di conoscenza e buone prassi in tema di tutela della salute e sicurezza sul lavoro per le figure della prevenzione, finalizzata a supportare le figure di rappresentanza e tutela della SSL, in particolare gli RLS.”, realizzato dall'Università degli Studi di Perugia, dall'Università degli Studi di Cagliari, dalla Fondazione Giuseppe Di Vittorio e da Sindnova, con la partecipazione delle organizzazioni sindacali.

In particolare, il primo capitolo, realizzato dall'ente finanziatore Inail, dalla Fondazione Giuseppe Di Vittorio e Sindnova, è volto alla descrizione della metodologia osservata nel corso della ricerca e dei risultati della ricerca con riferimento a fabbisogni, reti e tecnologie partecipative per la creazione di una piattaforma online destinata ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Il secondo capitolo è stato realizzato dal Dipartimento di Matematica ed informatica dell'Università di Cagliari ed al suo interno vengono descritte l'implementazione e la sperimentazione della piattaforma PICASSO, piattaforma collaborativa nazionale per la tutela della salute e della sicurezza del lavoro, rivolta alla comunità dei Rls, che è la base informatica sulla quale è stata effettuata la sperimentazione. Infine, nel terzo ed ultimo capitolo, di competenza dell'Università degli Studi di Perugia, vengono analizzati i profili giuridici di rilievo del progetto e le prospettive di sviluppo del progetto nel passaggio da una fase sperimentale ad una vera e propria applicazione della piattaforma

I. Fabbisogni, reti e tecnologie partecipative per la creazione di una piattaforma online destinata ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza: metodologia e risultati della ricerca

di M. Mirabile, D. Di Nunzio, C. Arlati, D. Vasselli, V. Boccuni, S. Autieri, F. Biasiotti, I. Delaria, D. Zarra, S. Calleri, C. Frasccheri, D. Gagliardi

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. Analisi di background. – 3. Metodologia. – 3.1. Indagine sulle priorità per il funzionamento di una piattaforma online dedicata ai RLS. – 3.2. Workshop per l'individuazione dei bisogni e degli interessi dei RLS. – 3.3. Indagine per l'*assessment* del prototipo oggetto della sperimentazione. – 3.4. Scenario workshop per la valutazione della capacità del prototipo di soddisfare in modo appropriato e sostenibile nel tempo l'empowerment dei RLS – 4. Risultati. – 4.1. Indagine sulle priorità per il funzionamento di una piattaforma online dedicata ai RLS. – 4.2. Workshop per l'individuazione dei bisogni e degli interessi dei RLS. – 4.3. Indagine per l'*assessment* del prototipo oggetto della sperimentazione – 5. Conclusioni.

1. *Introduzione e obiettivi della ricerca*

L'articolo presenta la metodologia e i risultati di una ricerca-intervento sviluppata nell'ambito di un progetto finanziato dal Piano delle Attività di Ricerca 2016-2018 dell'INAIL, realizzata dalla partnership tra Università di Perugia, Università degli Studi di Cagliari, Fondazione Di Vittorio, SindNova, insieme alle organizzazioni sindacali nazionali CGIL, CISL, UIL, in collaborazione con il Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale dell'INAIL.

Il progetto si proponeva di realizzare e collaudare tramite sperimentazione un prototipo di piattaforma in ambiente internet in grado di supportare i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) nello sviluppo della loro azione di prevenzione negli ambienti di lavoro, sia facilitando il loro accesso alle informazioni già esistenti, sia favorendo, anche attraverso il loro coinvolgimento e la valorizzazione delle loro esperienze, la creazione di reti e la generazione e condivisione di nuove conoscenze utili.

Attraverso il progetto si è inteso perseguire contestualmente tre distinti obiettivi di ricerca.

I primi due, di lungo periodo, sono riferibili alla realizzazione della piattaforma nei termini di uno strumento utilizzabile per generare conoscenze sull'attività degli RLS e sulle modalità di interpretazione del loro ruolo.

Da una parte infatti, ci si è proposti di sviluppare la piattaforma come uno strumento idoneo a favorire il coinvolgimento attivo degli RLS finalizzato a sua volta alla condivisione delle conoscenze generate nell'ambito della loro esperienza concreta di attuazione del modello partecipativo della prevenzione.

In questo senso, l'azione di ricerca ha tratto ispirazione diretta dall'esperienza del Centro Ricerche e Documentazione rischi e danni da lavoro (CRD) e dall'interpretazione da esso fornita all'attività di ricerca: produrre conoscenza utile alle rappresentanze dei lavoratori impegnate nella partecipazione al sistema della prevenzione generata direttamente nell'ambito di questa esperienza¹. La piattaforma quindi rappresenta potenzialmente un osservatorio per l'approfondimento delle problematiche che i RLS affrontano e delle soluzioni che adottano nell'interpretare al meglio il proprio ruolo.

In seconda istanza l'analisi delle modalità di utilizzo della piattaforma da parte dei RLS può rappresentare un'opportunità per acquisire informazioni sul modo in cui essi interpretano il loro ruolo osservando ad esempio la tipologia di informazioni di cui fruiscono, le dinamiche di interazione che stabiliscono tra loro, gli argomenti cui sono maggiormente interessati.

Il terzo obiettivo di ricerca è, invece, più a breve termine ed è stato perseguito attraverso il presente studio condotto ai fini della progettazione e della valutazione del prototipo realizzato nell'ambito dei due anni di progetto. In questo senso, la scelta di coinvolgere un ampio panel di RLS ha permesso di configurare lo studio nei termini di una tipica azione di ricerca intervento finalizzata non solo ad esplorare i fabbisogni informativi e di supporto da parte degli RLS ma anche a individuare quali di questi fabbisogni possono essere effettivamente e concretamente soddisfatti sfruttando il potenziale offerto da uno strumento ICT web-based.

A questo scopo lo studio è stato condotto sia a monte dello sviluppo del prototipo per consentire un'ampia ricognizione dei fabbisogni sia a valle della realizzazione dello stesso, per comprendere l'effettiva capacità dello strumento di dare risposte ai fabbisogni precedentemente identificati e stimolare una loro ulteriore elicitazione focalizzata sulle potenzialità offerte dagli strumenti ICT.

L'obiettivo dello studio presentato è quindi quello di definire un quadro rappresentativo delle dimensioni conoscitive e relazionali su cui è possibile intervenire con le ICT per contribuire all'*empowerment* dei RLS.

L'importanza di intervenire per rafforzare la capacità dei RLS di interpretare il proprio ruolo è diretta conseguenza della centralità che questa figura assume alla luce del modello della salute e sicurezza sul lavoro disegnato dalle norme, dagli standard e dagli orientamenti oggi consolidati, che si basa sulla filosofia della partecipazione.

¹ C. STANZANI (a cura di), *Il Centro Ricerche e Documentazione rischi e danni da lavoro (1974-1985). Uno studio storiografico, sociologico e giuridico di una stagione sindacale*, Milano, Franco Angeli, 2019, pp. 85-114.

In questo quadro il RLS svolge (o dovrebbe svolgere) un ruolo fondamentale, funzionale a supportare la partecipazione diretta e rafforzare quella indiretta (rappresentativa) di tutti i lavoratori e le lavoratrici per la salute e sicurezza e, quindi, prevedere quanto meno l'integrazione nella valutazione dei rischi e nella pianificazione delle misure preventive e protettive della percezione (inter)soggettiva delle condizioni di lavoro e delle misure adottate dalle persone che operano all'interno del contesto organizzativo, nelle diverse e articolate mansioni. La ricerca dimostra un forte legame tra le modalità di rappresentanza e consultazione dei lavoratori e il miglioramento dei risultati in termini di salute e sicurezza, sostenendo l'idea che la partecipazione contribuisca alle buone pratiche nella gestione della salute e della sicurezza e al miglioramento dei risultati in questo ambito, come ad esempio la riduzione degli infortuni in occasione di lavoro e delle malattie professionali.

2. Analisi di background

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nello svolgimento del proprio ruolo necessitano di informazioni e competenze molto diversificate e specializzate, sia considerando le normative e le pratiche dei sistemi di prevenzione e relazioni industriali a livello nazionale, che le specificità proprie delle attività lavorative a livello d'impresa. Formazione, informazione, capacità di costruire reti per avere un supporto specializzato sono fattori rilevanti per il rafforzamento del ruolo del RLS come emerge da numerose ricerche.

Gli studi in ambito internazionale mostrano l'importanza della formazione continua, dell'accesso e condivisione delle informazioni e della cooperazione tra gli attori per l'assunzione di un ruolo attivo dei RLS e il funzionamento efficace dei sistemi di prevenzione. D'altra parte, le ricerche mostrano le difficoltà di intervento di questa figura e il rischio di un suo isolamento nei sistemi di prevenzione e nei processi produttivi che sono sempre più segmentati, articolati e dinamici².

² D. WALTERS, T. NICHOLS T, J. CONNOR, A.C. TASIRAN, S. CAM, *The role and effectiveness of safety representatives in influencing workplace health and safety*, Suffolk, UK, HSE Books, 2005; A.M. GARCÍA, M.J. LÓPEZ-JACOB, I. DUDZINSKI, R. GADEA, F. RODRIGO, *Factors associated with the activities of safety representatives in Spanish workplaces*, in "Journal of Epidemiology Community Health", Sept. 2007, 61(9), pp. 784-790; M. MENÉNDEZ, J. BENACH, L. VOGEL (eds), *The impact of safety representatives on occupational health. A European perspective*, Brussels, ETUI, 2009; D. DI NUNZIO, P. HOHNEN, P. HASLE, H. TORVATN, L. ØYUM, 2009, *Impact of restructuring on health and safety and quality of work life. Psychosocial risks*, Higher Institute of Labour Studies, Katholieke Universiteit, Leuven, Belgium, 2009; FRICK K., *Worker influence on voluntary OHS management systems. A review of its ends and means*, in "Safety Science", 49, 7, 2011, pp. 974-987; K. FRICK, V. KEMPA, *Occupational Health & Safety Management Systems. When are they good for your health?*, Brussels, Etui, 2011; L.A. HARRIS, K. BENDIX, O. ROBYN, J. WALKER, *Role typology for health and safety representatives*, in "Employee Relations", 34(5), 2012, pp. 481-500; EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (EU-OSHA), *Worker representation and consultation on health and safety. An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2012; EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK (EU-OSHA), *Management of occupational health and safety in European workplaces - evidence from the Second*

Difficoltà accentuate in alcuni contesti nazionali da un processo di indebolimento di quelle forme di supporto all'azione dei RLS (quali per es. la formazione, la densità sindacale, l'attività ispettiva, il quadro normativo) che sono comunemente identificate come le determinanti strutturali della loro capacità di interpretare in modo attivo il proprio ruolo.³ Il contesto italiano da un lato si caratterizza per una buona base normativa, la presenza diffusa di accordi sindacali e un solido sistema di prevenzione decentrato, dall'altro mostra una estrema frammentazione dei processi produttivi e una forte diversificazione nell'efficacia degli interventi, con il rischio di una "solitudine" dei RLS davanti alla sfida complessa della tutela della salute e sicurezza, sia in termini di supporto alla formazione che di capacità di coinvolgimento nelle scelte aziendali, soprattutto nei contesti imprenditoriali più piccoli e con posizioni marginali nelle filiere produttive e nei riguardi dei lavoratori più vulnerabili, come i più giovani e i migranti⁴.

Per quanto riguarda il contesto italiano, l'INAIL attraverso due diverse indagini rivolte specificatamente ai RLS ha cercato di acquisire alcuni elementi conoscitivi utili a meglio comprendere da una parte come effettivamente questa figura agisce e riesce ad incidere all'interno del sistema della prevenzione aziendale e dall'altra quali sono i fattori in grado di determinare sia in positivo che in negativo l'efficacia della sua azione.⁵ In relazione a quest'ultimo aspetto sono state oggetto di indagine sia le risorse e i mezzi di cui i RLS dispongono per poter svolgere la loro azione in modo adeguato sia le barriere determinate dal contesto in cui agiscono.

Come emerge dall'indagine IMPACT condotta nel 2017, sebbene nella quasi totalità dei casi gli obblighi formativi appaiano rispettati, una parte limitata degli intervistati (25%) ritiene di aver ricevuto una formazione sufficiente a permettergli di svolgere il proprio ruolo in modo adeguato. Al contrario una parte rilevante

European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2), Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2018; ETUC-CES, *Health, Safety and Risk Prevention, Improving information, consultation and participation in enterprises*, Brussels, ETUI, 2013; TUC, *Focus on health and safety*, Research report, London, 2016.

³ A. HALL, A. FORREST, A. SEARS Y, N. CARLAN *Making a Difference: Knowledge Activism and Worker Representation in Joint OHS Committees*, Industrial Relations, 2006, vol. 61, n° 3p. 408-436; P. HAYNES, P. BOXALL, AND K. MACKY. *Non-Union Voice and the Effectiveness of Joint Consultation in New Zealand*. Economic and Industrial Democracy, 2005, 26 (2), 229–256; A. YASSI, K. LOCKHART, M. SYKES, B. BUCK, B. STIME, J.M. SPIEGEL, *Effectiveness of joint health and safety committees: A realist review*, in "American Journal of Industrial Medicine", 2013, 56: 424-438.

⁴ M. LA ROSA, C. STANZANI (a cura di), *Sicurezza, prevenzione e qualità del lavoro. Un'analisi comparativa a livello europeo*, Franco Angeli, Milano, 1999; M. LAI, *Il diritto della sicurezza sul lavoro tra conferme e sviluppi*, Giappichelli, Torino, 2017; D. DI NUNZIO (a cura di), *Rischi sociali e per la salute: le condizioni di lavoro dei giovani in Italia*, Ediesse, Roma, 2011; DI NUNZIO D., GIACCONE M., DELARIA I., *Lavorare nel commercio e nel turismo. Condizioni di lavoro, salute e sicurezza*, Roma, Ediesse, 2014; D. DI NUNZIO (a cura di), *Il rischio stress lavoro-correlato nel settore metalmeccanico. L'opinione dei rappresentanti sindacali*, Ediesse, Roma, 2015.

⁵ G. BURESTI, B. PERSECHINO, L. FONTANA, B. M. RONDINONE, F. BOCCUNI, S. IAVICOLI *Insula. Indagine nazionale sulla salute e sicurezza sul lavoro - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza*, INAIL, 2014; R. CAGLIANO, P. TRUCCO, D. DI NUNZIO, S. BELLOMO, G. BURESTI, F. BOCCUNI, S. CALLERI, C. FRASCHERI, M. LUPI, *IMPACT-RLS: indagine sui modelli partecipativi aziendali e territoriali per la salute e la sicurezza sul lavoro*, Roma, INAIL, 2017.

(44%) la ritiene insufficiente facendola quindi rientrare tra i fattori in grado di contribuire alla loro difficoltà a svolgere il loro ruolo. Questi dati da una parte impongono una riflessione che riguarda il rafforzamento della formazione dall'altra richiedono anche di prendere in considerazione l'esistenza di limiti inevitabili di una formazione obbligatoria pensata per soggetti che svolgono un'attività in modo non esclusivo, che in alcuni casi si configura come transitoria, e di allargare la riflessione anche alla disponibilità di risorse complementari idonee a colmare il fabbisogno di conoscenze dei RLS. Si tratta di risorse che non possono essere in nessun modo intese come alternative alla formazione obbligatoria che fornisce le competenze "abilitanti" allo svolgimento del ruolo ma che non può da sola essere sufficiente a permettere ai RLS di muoversi in uno scenario di elevata complessità cognitiva. Come evidenziato dagli studi condotti, anche in scenari non particolarmente sfavorevoli, i RLS sono coinvolti in una rete di discorsi tecnici e collaborativi che possono strutturare la loro comprensione del rischio in maniera funzionale alle esigenze aziendali, così come in discorsi con i medici e/o altri esperti che possono limitare la loro capacità di riconoscere e mettere in discussione la presenza di condizioni pericolose.⁶

Ai fini dell'effettivo *empowerment* dei RLS assume quindi rilevanza anche la disponibilità di risorse in grado di fornire loro supporto nel soddisfare le diverse dimensioni del fabbisogno informativo necessario a permettere un pieno ed effettivo impiego delle competenze acquisite attraverso la formazione.

Tali risorse rappresentano un complemento a cui possono utilmente rivolgersi quei RLS che hanno ricevuto un'adeguata formazione per attingere le informazioni necessarie a svolgere in modo effettivo il loro ruolo.⁷

Come evidenziato anche da recenti studi, la mancanza di tali risorse o la scarsa connessione/consuetudine con esse rischiano di determinare un affidamento esclusivo dei RLS alle risorse informative messe a disposizione dal *management* e dai tecnici della prevenzione aziendali riducendo o addirittura annullando la loro capacità di dare un effettivo apporto dialettico al miglioramento del sistema di prevenzione.⁸

Rispetto a tali risorse si riscontra tuttavia un limitato sforzo da parte della ricerca nell'indagare in modo approfondito la loro disponibilità e accessibilità così come nel delineare le dimensioni che costituiscono il fabbisogno informativo a cui esse dovrebbero riuscire a rispondere.

⁶ V. WALTERS, T. HAINES, *Workers' Use and Knowledge of the 'Internal Responsibility System': Limits to Participation in Occupational Health and Safety*, Canadian Public Policy, 1988, 14, pp. 411-423; V. WALTERS, W. LEWCHUK, R. JACK RICHARDSON, L. MORAN, T. HAINES D. VERMA, *Judgements of Legitimacy Regarding Occupational Health and Safety*, in F. PEARCE and L. SNIDER (eds.), *Corporate Crime: Contemporary Debates*, Toronto: University of Toronto Press, 1995, pp. 284-304.

⁷ D. WALTERS, E. WADSWORTH, *Worker participation in the management of occupational safety and health: qualitative evidence from ESENER-2*, European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017.

⁸ D. WALTERS, E. WADSWORTH, *Worker participation*, cit.

L'approfondimento qualitativo sui RLS dell'indagine ESENER2 evidenzia che i rappresentanti dei lavoratori che hanno ricevuto una formazione per il ruolo si avvalgono di diverse risorse, tra cui l'ispettorato, le pubblicazioni delle istituzioni statali e professionali sulla SSL, i servizi di prevenzione della SSL, i sindacati e simili.

Tuttavia gli studi che analizzano le determinanti che incidono sull'effettività dell'azione dei RLS non offrono un'esplorazione di quanto e come l'accessibilità, l'utilizzabilità e la completezza delle informazioni che queste risorse mettono a disposizione dei RLS influisca sulla loro azione. L'unica determinata con valore informativo la cui disponibilità viene normalmente indagata a fondo è il supporto delle organizzazioni sindacali.⁹ Se questo da una parte è ragionevole poiché è presumibile ritenere che queste rappresentino il canale informativo elettivo, dall'altra determina un inevitabile *bias* poiché in generale l'importanza del supporto da parte delle organizzazioni sindacali è indagato in modo generico senza articolare l'indagine nelle diverse dimensioni attraverso cui questo si esplica.

I sindacati, a cui la gran parte dei RLS fa riferimento, infatti, non rappresentano solo una risorsa informativa ma svolgono anche un ruolo sostanziale sia nel garantire una formazione adeguata che il supporto agli stessi rappresentanti in eventuali situazioni di conflitto con i datori di lavoro e i dirigenti.¹⁰

I sindacati

Dunque sebbene la capacità di ottenere, elaborare e utilizzare le informazioni specialistiche venga considerata come una delle principali differenze tra la rappresentanza dei lavoratori in materia di SSL e quella su altre questioni relative alle relazioni industriali, la questione della disponibilità di adeguate opportunità per i RLS di soddisfare il proprio fabbisogno informativo resta normalmente sullo sfondo. La disponibilità di risorse informative viene considerata quasi come un dato di contesto dato e non modificabile con cui i RLS devono misurarsi facendo principalmente conto sulla propria capacità/determinazione nel trovare le informazioni che possono ritenere di volta in volta necessarie. In questo senso peraltro sembra muoversi la letteratura sul "*knowledge activism*" che pone in risalto come la propensione dei RLS ad approfondire (in un'ottica di *self-training*) le proprie conoscenze avvalendosi di un'ampia gamma di fonti di informazioni e ad utilizzare in modo appropriato tali conoscenze nell'ambito della propria azione sia in grado di fare la differenza sulla loro possibilità di incidere positivamente sulle politiche aziendali di tutela dei lavoratori.¹¹ Se non può essere contestato il fatto che l'inclinazione personale insieme alla qualità della formazione ricevuta giochino un ruolo importante sul modo in cui viene interpretato il proprio ruolo dai singoli RLS, resta tuttavia interessante comprendere se, ed eventualmente come, la

⁹ A. YASSI, K. LOCKHART, M. SYKES, B. BUCK, B. STIME, J.M. SPIEGEL, *Effectiveness of joint*, cit.

¹⁰ A. HALL, A. FOREST, A. SEAR, N. CARLAN, *Making a difference: knowledge, activism and worker representation in joint OHS committees*, in "Relations Industrielles", 61(3), pp. 408-435.

¹¹ A. HALL, A. FOREST, A. SEAR, N. CARLAN, *Making a difference*, cit.

disponibilità di supporto a soddisfare il proprio fabbisogno informativo può rappresentare un fattore in grado di incidere anche solo in parte sul loro approccio.

Relativamente al contesto italiano, peraltro le indagini condotte evidenziano come il rafforzamento di questo supporto sia un'esigenza effettivamente presente.

La precedentemente menzionata indagine IMPACT infatti evidenzia una difficoltà da parte dei RLS nell'acquisizione di informazioni e documentazioni più approfondite oltre a quanto garantito dagli obblighi di legge (42%). La ricerca evidenzia anche i limiti per la partecipazione dei RLS e la necessità di adottare modelli di prevenzione aziendali e territoriali orientati a favorire la cooperazione tra gli attori.

Il rischio di isolamento dei RLS è determinato da rapporti assenti o conflittuali con altri attori della prevenzione a livello aziendale ma anche dalla difficoltà di trovare un supporto esterno: solo il 14% ha la possibilità di entrare in contatto con tecnici ed esperti esterni all'azienda.

Un'altra ricerca realizzata in Veneto - condotta attraverso tre indagini empiriche rivolte a RLS dell'Industria e dei Servizi, della Scuola e della Sanità della Regione Veneto - evidenzia il fabbisogno di competenze trasversali e tecniche, per costruire una base comune di conoscenze da utilizzare per confrontarsi con gli altri attori della prevenzione¹². Dal punto di vista delle competenze tecnico-professionali, dalla ricerca emerge la richiesta da parte dei RLS di una sempre maggiore acquisizione di conoscenze e capacità specifiche relative ai settori e ai contesti in cui operano, come ad esempio la necessità frequente di chiarimenti, approfondimenti e aggiornamenti sulle normative, e di informazioni sull'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale.

Considerando l'accesso alle informazioni e la costruzione di reti sul web la situazione è particolarmente frammentata e sono pochi gli studi che approfondiscono questi aspetti in ambito sindacale. A livello internazionale, le ricerche evidenziano i ritardi del sindacato nell'utilizzo delle tecnologie informatiche e, d'altra parte, le numerose possibilità che queste offrono per la rivitalizzazione dell'azione sindacale¹³. L'esigenza dell'utilizzo delle tecnologie informatiche in ambito sindacale emerge come una necessità sempre più urgente per rispondere alla frammentazione e precarietà crescente del lavoro, al fine di raggiungere anche i lavoratori più vulnerabili ed isolati e contrastare la crisi di iscrizione e partecipazione.¹⁴ Le ricerche concordano nell'evidenziare come l'utilizzo delle tecnologie informatiche comporti non solo una

¹² N.A. DE CARLO, L. DAL CORSO, D. GIRARDI, F. CARLUCCIO, G.B. BARTOLUCCI, A. OLIVIERI, L. BENACCHIO, R. BIZZOTTO, A. FERRARO, D. MAGOSSO, L. VIANELLO, *Ruolo dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Compiti, funzioni e responsabilità*, 2017, Regione del Veneto.

¹³ W.J. DIAMOND, R.B. FREEMAN, *Will Unionism Prosper in Cyberspace? The promise of the internet for employee organization*, "British Journal of Industrial Relations", 40(3), 2002, pp. 569-596; R. GUMBRELL-MCCORMICK, R. HYMAN, *Trade Unions in Western Europe: Hard Times*, Oxford University Press, 2013; G. MURRAY, *Union renewal: what can we learn from three decades of research?*, in "Transfer", 23(1), pp. 9-29, 2017.

¹⁴ J. CABEZA, *Representation, Trade Union Activity and Technologies*, in "Oñati Socio-Legal Series", 9(1), 2019, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3172993>.

modernizzazione del lavoro dei sindacalisti ma anche un cambiamento nelle strategie di relazione con i lavoratori, in direzione di approcci orientati a favorire la loro partecipazione e alla costruzione di organizzazioni più democratiche, decentrate e orizzontali¹⁵, attraverso strumenti interattivi differenziati e in continua evoluzione, in ragione degli obiettivi e dei contesti, per rispondere a una molteplicità di esigenze e intercettare platee molto diversificate con stili comunicativi differenti¹⁶, come nel caso delle lavoratrici e dei più giovani¹⁷. Inoltre si consideri, come dimostrato nel corso dell'epidemia COVID19, il contributo essenziale che queste tecnologie possono dare alla gestione delle situazioni di emergenza. Questi strumenti digitali hanno il potenziale di svilupparsi in luoghi virtuali dove favorire la costruzione di comunità di lavoratori sulla base della condivisione di strategie e pratiche¹⁸. Uno studio comparativo sull'utilizzo dell'ICT da parte dei sindacati in Europa mostra che le organizzazioni sindacali, anche per l'Italia, pur avendo avviato un graduale processo di innovazione a partire dagli anni Novanta del secolo scorso faticano ancora ad avere un utilizzo strutturato e costante delle tecnologie digitali, anche se questi strumenti, quando adottati, non consentono semplicemente di favorire la comunicazione tra sindacalisti e lavoratori ma rafforzano la costruzione stessa delle reti e delle azioni sindacali, sia per le attività più ordinarie che per il supporto individuale e collettivo ai lavoratori, oltre che per l'erogazione di servizi, l'organizzazione di corsi formativi, campagne, scioperi e mobilitazioni¹⁹. Per quanto riguarda il contesto italiano e lo specifico ruolo dei RLS, dalla ricerca prima citata emerge che per le esigenze formative la modalità e-learning/FAD viene usata solo nel 16% dei casi e che i RLS utilizzano mailing list e social network per comunicare con i lavoratori solo nel 9% dei casi²⁰.

¹⁵ S. WARD, L. WAINER, *Dinosaurs in Cyberspace? British Trade Unions and the Internet*, in "European Journal of Communication", 18(2), pp. 147-179, 2003; A. KERR, J. WADDINGTON, *E-Communications: An Aspect of Union Renewal or Merely Doing Things Electronically?*, in "British Journal of Industrial Relations", 52(4), 658-681, 2014.

¹⁶ J. JANSSON, K. UBA, *Trade Unions on YouTube. Online Revitalization in Sweden*, Palgrave Pivot, Cham, 2019.

¹⁷ L. THORNWAITE, N. BALNAVE, A. BARNES, *Unions and Social Media: Prospects for Gender Inclusion*, in "Gender, Work & Organization", 25(4), pp. 401-417, 2018; A. HODDER, D.J. HOUGHTON, *Unions, social media and young workers - evidence from the UK*, in "New Technology, Work and Employment", 35(1), pp. 40-59, 2019.

¹⁸ S. AALTO-MATTURI, *The Internet: The New Workers' Hall. The Internet And New Opportunities For The Finnish Trade Union Movement*, in "The Journal of Labor and Society", 8, pp. 469-481, 2005; M. MARTÍNEZ LUCIO, S. WALKER, P. TREVORROW, *Making networks and (re)making trade union bureaucracy: a European-wide case study of trade union engagement with the Internet and networking*, in "New Technology, Work and Employment", 24(2), pp. 115-130, 2009.

¹⁹ R. REGO, W. SPRENGER, V. KIROV, G. THOMSON, D. DI NUNZIO, *The use of new ICTs in trade union protests - five European cases*, in "Transfer: European Review of Labour and Research", vol. 1/15, 2016, pp. 315-329.

²⁰ R. CAGLIANO, P. TRUCCO, D. DI NUNZIO, S. BELLOMO, G. BURESTI, F. BOCCUNI, S. CALLERI, C. FRASCHERI, M. LUPI, *IMPACT-RLS*, cit., pp. 50 e 83.

3. Metodologia

Lo studio si è svolto attraverso un percorso articolato nei due anni di durata del progetto e le sue fasi sono state coordinate e integrate in modo sinergico con le attività di progettazione e sviluppo della piattaforma.

L'approccio utilizzato è stato quello della ricerca-intervento partecipativa²¹, al fine di elaborare in maniera condivisa con i destinatari il progetto per la costruzione del sito online, favorendo il confronto tra i ricercatori, i funzionari sindacali, i RLS e gli esperti coinvolti, attraverso un percorso metodologico caratterizzato da strumenti d'indagine differenziati, funzionali a fare emergere i problemi e le proposte secondo le esigenze e i punti di vista degli attori interessati, utilizzando questionari on-line, focus-group e sperimentazione diretta.

Ai fini dello studio sono stati coinvolti panel selezionati composti da soggetti in grado di contribuire alla costruzione del quadro conoscitivo riportando informazioni attendibili e maturate in modo diretto o indiretto sui fabbisogni dei RLS. Criterio fondamentale nella selezione dei componenti dei panel è stato quello di individuare soggetti in grado di riportare non solo e non tanto la propria esperienza personale ma anche, in virtù di una lunga esperienza pratica nel ruolo così come anche della loro presenza attiva nelle comunità di riferimento o del ruolo svolto, di testimoniare atteggiamenti, problematiche e percezioni diffuse nella comunità dei RLS.

A questo scopo sono state coinvolte le seguenti categorie di soggetti:

- a) RLS/RLST/RLSS in grado di riportate informazioni derivanti direttamente dall'ambito della propria esperienza nel ruolo;
- b) funzionari dei sindacati e dei patronati a livello nazionale e territoriale direttamente coinvolti nelle strutture sindacali a supporto dell'attività dei rappresentanti dei lavoratori;
- c) solo nelle prime due fasi dello studio un ristretto gruppo di RSPP.

La dimensione dei panel coinvolti è stata di volta in volta calibrata sulla base della specifica tecnica di elicitazione delle informazioni adottata.

Lo studio si è articolato in 4 fasi:

1. Indagine sulle priorità per il funzionamento di una piattaforma online dedicata ai RLS sui temi della SSL, i materiali documentali ritenuti più rilevanti, le fonti informative e l'opinione sui siti web esistenti, le disponibilità individuali in merito al coinvolgimento nella sperimentazione.

²¹ Cfr. F. BUTERA, *La ricerca intervento sull'organizzazione: teoria e casi*, Cedis, Roma, 1977; R. ALBANO, *La ricerca intervento*, in T.M. FABBRI (a cura di), *L'organizzazione: concetti e metodi*, Roma, Carocci, pp. 285-310, 2012; P. CORBETTA, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, il Mulino, 2014. Si rimanda inoltre alle riflessioni sul rapporto tra ricerca e movimenti sociali elaborate nell'ambito della sociologia dell'azione (A. TOURAINE, *Le voix et le regard*, Paris, Seuil, 1978) e sull'utilizzo pubblico delle analisi sociali (M. BURAWOY, *For Public Sociology*, in "American Sociological Review", 70, 1, 2005, pp. 4-28) per le specificità di una ricerca come questa che interessa l'intervento nell'ambito delle organizzazioni sindacali.

2. Workshop per l'individuazione dei bisogni e degli interessi dei RLS attraverso il coinvolgimento di attori provenienti da diversi contesti aziendali e settoriali e riferibili a differenti ruoli.
3. Indagine per l'*assessment* del prototipo oggetto della sperimentazione
4. Scenario workshop per la valutazione della capacità del prototipo di soddisfare in modo appropriato e sostenibile nel tempo l'empowerment dei RLS

Di seguito un'articolata descrizione delle metodologie adottate.

3.1. *Indagine sulle priorità per il funzionamento di una piattaforma online dedicata ai RLS*

In collaborazione con i rappresentanti delle confederazioni sindacali CGL, CISL e UIL, si è proceduto preliminarmente alla selezione e al coinvolgimento di un panel di testimoni privilegiati sui temi della prevenzione nei luoghi di lavoro, composto da 30 partecipanti (dieci per ciascuna delle organizzazioni coinvolte), secondo la ripartizione di seguito riportata:

- 5 RLS provenienti da differenti settori ed ambiti territoriali;
- 3 dirigenti/operatori sindacali, categoriali o confederali, con incarico sul tema della salute e sicurezza sul lavoro;
- 2 esperti, di formazione e/o tecnici della prevenzione.

L'indagine è stata svolta attraverso l'invio ai partecipanti, come sopra identificati, di un questionario semistrutturato in cui sono stati esplorati i seguenti aspetti: l'utilità, al fine di supportare i RLS nell'esercizio del loro ruolo, attribuita allo sviluppo di una piattaforma online che fungesse da centro di raccolta, analisi e diffusione di documenti e di fonti documentali contemporanee su temi e buone pratiche aziendali; gli ambiti tematici prioritari (strategie di prevenzione, organizzazione del sistema SSL, sorveglianza sanitaria, esercizio dei diritti di rappresentanza, formazione, informazione e di consultazione dei lavoratori e RLS).

3.2 *Workshop per l'individuazione dei bisogni e degli interessi dei RLS*

Il workshop è stato condotto coinvolgendo il medesimo panel che ha partecipato all'indagine preliminare dello studio ed è stato realizzato allo scopo di approfondire le risultanze in termini di tematiche di interesse emerse dall'analisi dei questionari ricevuti.

L'articolazione dell'evento ha previsto una prima fase in cui i partecipanti sono stati divisi in 3 gruppi di lavoro e una seconda rappresentata da una sessione plenaria per la condivisione dei risultati. Ciascun gruppo di lavoro ha affrontato quattro temi: documentazione su SSL (caratteristiche della documentazione ritenuta utile per lo svolgimento del proprio ruolo); processi di condivisione e interazione (modalità delle relazioni da costruire attraverso l'utilizzo della piattaforma e costruzione di reti con

attori esterni); formazione (fabbisogni formativi, contenuti e strumenti per la formazione online); informazioni (aggiornamento in merito a notizie, iniziative, eventi di attualità per un aggiornamento continuo).

3.3. Indagine per l'assessment del prototipo oggetto della sperimentazione

Questa indagine ha interessato tutti i partecipanti alla sperimentazione della versione pilota del prodotto, al termine della quale è stato somministrato loro un questionario, con la finalità di recepire la loro valutazione su alcuni aspetti della piattaforma: architettura e organizzazione; funzionalità e accessibilità; gestione; contenuti; documentazione (rilevanza dei documenti e ulteriori fabbisogni); interazione (attività svolte nella sperimentazione); informazioni e newsletter; il grado di soddisfazione complessiva. Inoltre, sono state indagate proposte e suggerimenti per l'implementazione della piattaforma e il punto di vista generale degli utenti su questo strumento.

3.4. Scenario workshop per la valutazione della capacità del prototipo di soddisfare in modo appropriato e sostenibile nel tempo l'empowerment dei RLS

La metodologia impiegata per la gestione del workshop è stata messa a punto dal Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale (DiMEILA) dell'INAIL. L'utilizzo di workshop strutturati nell'ambito di indagini qualitative è, infatti, una pratica adottata dal DiMEILA per le sue attività di ricerca condotte sia in ambito nazionale che internazionale²².

Ai fini della strutturazione metodologica del workshop è stato impiegato un adattamento della metodologia EASW (European Awareness Scenario Workshop), in base al quale il workshop è stato diviso in due fasi. Nella prima fase, definita di "vision making", è stata utilizzata la tecnica dello sviluppo di scenari futuri per ragionare dapprima sui fattori di criticità e poi su quelli di successo della piattaforma. Nella seconda fase, definita di "idea generation", tenendo conto dei fattori precedentemente individuati, sono stati definiti i fabbisogni chiave da soddisfare e i requisiti funzionali per la sostenibilità della piattaforma.

Nel corso del workshop le attività sono state condotte sia in gruppi di lavoro che in sessioni plenarie.

²² Per un esempio delle precedenti esperienze condotte vedi M. MIRABILE, F. BOCCUNI, D. GAGLIARDI, B.M. RONDINONE, S. IAVICOLI, *Workplace exposure to engineered nanomaterials: the Italian path for the definition of occupational health and safety policies*, in "Health Policy", 2014 Jul; 117(1), pp. 128-34. A. VALENTI, M. MIRABILE, F. BOCCUNI, G. BURESTI, G. FORTUNA, D. GAGLIARDI, S. MANCA, B. RONDINONE, *Lavori verdi: Proposte e riflessioni per una politica condivisa di tutela della salute e sicurezza nel settore delle energie rinnovabili*, Monografia INAIL, 2017.

Nella prima parte della prima Workgroup session, i partecipanti (divisi in tre gruppi di lavoro), sono stati chiamati ad immaginare uno scenario negativo e ad individuare i motivi dell'ipotetico fallimento della piattaforma. Hanno quindi identificato alcuni fattori/problemi che avrebbero potuto mettere a rischio la sopravvivenza della piattaforma:

- fattori riferibili alle specifiche del progetto - *fattori endogeni* - (per esempio aspetti relativi sia al design e ai servizi messi a disposizione dalla piattaforma, sia alla gestione complessiva dello strumento): per ciascun fattore endogeno individuato è stata costruita una sintetica mappa dei punti di debolezza, delle relative aree di criticità e la dimensione dei fabbisogni la cui soddisfazione avrebbe potuto essere messa a rischio proprio da tali aree;
- fattori legati al contesto - *fattori esogeni* - (per esempio aspetti inerenti al mutamento dello scenario politico, l'emersione di *competitor*, etc.): per ciascun fattore esogeno sono stati identificati gli ipotetici elementi causali (le determinanti) che avrebbero potuto minacciare la sopravvivenza della piattaforma.

Nella seconda parte della medesima Workgroup session, invece, è stato chiesto ai partecipanti ai tre gruppi di proiettarsi in uno scenario positivo in cui la piattaforma si fosse rivelata un'esperienza di successo. I partecipanti hanno quindi individuato i fattori ipotetici di successo e hanno identificato il modello di gestione (accentrata/autogestione) e di servizio (informazione/interazione) più funzionale a garantire il successo della piattaforma.

Dopo la prima sessione plenaria di restituzione dei risultati, si è proceduto con la seconda Workgroup session (al cui termine si è svolta una seconda sessione plenaria di restituzione) divisa in due parti: nella prima parte i partecipanti (divisi questa volta in due gruppi) si sono impegnati nella ricerca di azioni volte al miglioramento della piattaforma e nella seconda parte, gli stessi hanno approfondito le "azioni di accompagnamento" ossia le azioni strumentali a supportare il successo della piattaforma:

- il primo gruppo ha individuato le azioni di reclutamento dei RLS (customers recruitment)
- il secondo gruppo ha individuato le azioni finalizzate a creare sinergie con soggetti terzi o altri strumenti web (strategic partnership development)

La seconda Workgroup session, infine, ha visto impegnati i due gruppi di lavoro nel proporre aree di futuro miglioramento del sito.

4. Risultati

4.1. Indagine sulle priorità per il funzionamento di una piattaforma online dedicata ai RLS

Le interviste realizzate sotto forma di questionario semi-strutturato hanno evidenziato alcuni temi rilevanti rispetto al fabbisogno di supporto informativo dei

RLS quali: la necessità di avere a disposizione una documentazione attendibile e facilmente consultabile; l'esigenza di fruire di una formazione continua, anche attraverso modalità di *e-learning*; di restare aggiornati rispetto all'evoluzione delle normative e ai seminari, convegni e corsi a cui i RLS possono avere accesso. Viene, inoltre, evidenziato un forte interesse per la disponibilità di un canale attraverso cui poter scambiare con gli altri RLS informazioni attinenti alla propria attività o generate nell'ambito della loro esperienza di esercizio di questo ruolo.

Rispetto alla documentazione, l'ordine delle priorità che è emerso è il seguente: aggiornamenti normativi (nazionali e europei); buone prassi aziendali e linee guida settoriali; dati su infortuni e malattie professionali; contrattazione collettiva nazionale e di secondo livello; FAQ e modulistica (strumenti operativi per RLS, guida per la valutazione del rischio etc.); newsletter e indicazioni per consultare altri siti specializzati.

Dall'indagine emerge che, per fare fronte ai loro fabbisogni informativi, i RLS fanno riferimento, in prima istanza, alla documentazione di origine sindacale. Le altre fonti a cui si rivolgono sono poi *l'intranet* aziendale seguita dai siti istituzionali e, infine, dai siti specializzati in SSL. Tuttavia, emerge anche che tali fonti non riescono a soddisfare in modo adeguato il loro fabbisogno di supporto informativo. In questa ottica, lo sviluppo di una piattaforma *online* dedicata ai RLS viene giudicata uno strumento utile solo qualora sia in grado di offrire risposta alle seguenti criticità:

- la mancanza di un punto di riferimento unico, attendibile e completo delle informazioni sull'attività dei RLS e sulle tematiche affrontate quotidianamente;
- la mancanza di opportunità di socializzazione/condivisione delle informazioni/esperienze
- L'eventuale confusione e il rallentamento della ricerca dovuti all'eccessiva quantità di materiali reperibili, benché proveniente anche da fonti istituzionali;
- la difficile reperibilità di strumenti operativi che facilitino l'attività pratica degli RLS.

4.2. *Workshop per l'individuazione dei bisogni e degli interessi dei RLS*

L'attività di esplorazione dei fabbisogni, preliminare alla fase di progettazione, ha mostrato come la creazione della piattaforma vada incontro ad un bisogno effettivo da parte dei rappresentanti dei lavoratori per la salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, i risultati dei workshop hanno evidenziato due esigenze principali espresse dai partecipanti: a) assicurare un accesso facilitato e guidato a contenuti informativi autorevoli, mirati e aggiornati utili allo svolgimento del proprio ruolo nei sistemi di prevenzione; b) offrire opportunità di confronto

con esperti e colleghi, al fine di avere un supporto e condividere esperienze per migliorare le attività di prevenzione.

In Tab. 1 sono riportati in dettaglio i risultati di questa seconda occasione di confronto strutturato con i RLS coinvolti nel progetto. Come è possibile osservare nell'ambito del workshop le due aree di fabbisogno sopra menzionate (l'accesso facilitato alle informazioni e l'opportunità di interazione) sono state articolate dai partecipanti in specifiche esigenze da soddisfare e declinate nelle relative funzioni che la piattaforma dovrebbe garantire per riuscire a soddisfarle. Questo quadro di raccordo permette di comprendere se e in che modo la piattaforma si può concretamente prestare a soddisfare in modo appropriato i fabbisogni di supporto dei RLS. Quest'attività volta ad identificare i fabbisogni di supporto su cui può incidere positivamente la piattaforma è stata, infine, completata dall'individuazione dei correlati strumenti operativi da sviluppare all'interno di essa e dei requisiti che questi devono garantire.

Questo ulteriore livello di approfondimento ha avuto una duplice valenza. Da una parte, effettuare insieme ai partecipanti una verifica che le loro indicazioni fossero concretamente attuabili, cioè che potessero essere (almeno potenzialmente) sviluppati strumenti in grado di garantire l'effettivo e appropriato svolgimento delle funzioni identificate. Dall'altra, assicurare che le soluzioni adottate dalla piattaforma fossero idonee a rispondere alle effettive esigenze (anche nei termini di potenziali prestazioni offerte) degli utilizzatori.

Possibili funzioni	Obiettivo/Esigenza soddisfatta	Possibili strumenti	Caratteristiche da soddisfare	INPUT da workshop
A) Interazione tra RLS e RLST	Conoscere e confrontarsi con gli RLS e gli RLST del proprio territorio e/o del proprio settore. "Fare rete delle esperienze".	- Forum - Chat - Mailing list (?) - Sistema di upload e condivisione documenti originali	- Garantire moderazione dell'interazione- Garantire affidabilità delle informazioni condivise	- Racconto delle criticità affrontate dagli RLS nella loro attività - Acquisizione di indicazioni su come superare le criticità. Spesso gli RLS sono nell'impossibilità di approfondire dovuta a carenza di informazioni e/o strumenti. - Importante l'interazione. Deve essere ordinata. Rischio informazione inesatta (vedi chat) - La piattaforma deve permettere interazione tra RLS per settore e territori - Il forum deve essere filtrato ed essere reso autorevole.
B) Interazione tra RLS ed esperti SSL	Risposta a specifici quesiti tecnico/normative per la corretta gestione dei rischi	- Forum (?) - Sezione del sito Domande/Risposte (?)	- Garantire affidabilità - Garantire omogeneità - Garantire tempestività	- Difficoltà ad acquisire informazioni utili dovuta a difformità delle informazioni fornite dai siti specializzati. Andiamo su internet poniamo un quesito e riceviamo informazioni diverse. Serve informazione standardizzata e affidabile. Bisogno di certezza perché si opera in un ambito che può anche comportare delle responsabilità penali. - Necessità di configurare un'assistenza dove ad una domanda segua una risposta affidabile quasi in tempo reale. - Se PRLS ha un problema specifico deve avere qualcuno a cui riferirsi per poter ricevere un feedback specifico su come affrontarlo ma anche su come agire/relationarsi con le istituzioni e con gli RSPP e le altre figure della SSL interna - Acquisizione di indicazioni su come superare le criticità. Spesso gli RLS sono nell'impossibilità di approfondire dovuta a carenza di informazioni e/o strumenti.
C) Interazione tra RLS ed esperti (di origine sindacale) su partecipazioni e dei	Risposta a specifici quesiti inerenti a ruolo e compiti RLS e alla sua interazione sia con le altre figure della prevenzione interne all'azienda sia con soggetti esterni (Istituzioni).	- FAQ (?) - Domanda risposta con esperti dei patronati/sindacati (?) - Guide pratiche (?)	- Garantire affidabilità - Garantire omogeneità - Garantire tempestività	- Gli RLS spesso non hanno conoscenza del quadro complessivo del loro ruolo e di quelle che sono le responsabilità/compti delle altre figure della SSL interna. - Se PRLS ha un problema specifico deve avere qualcuno a cui riferirsi per poter ricevere un feedback specifico su come affrontarlo ma anche su come agire/relationarsi con le istituzioni e con gli RSPP e le altre figure della SSL interna

lavoratori alla SSL				<ul style="list-style-type: none"> - Piattaforma deve essere sostitutiva del supporto del mediatore sindacale. L'RLS spesso è solo perché il responsabile sindacale spesso non ha competenze. Considerare però il rischio che la piattaforma deresponsabilizzi ulteriormente il rappresentante sindacale. - Facilitare le relazioni dell'RLS con l'esterno per es. istituzioni - Spesso gli RLS sofferiscono anche alle deficienze degli RSPP.
D) Accesso ai database esistenti	Offrire supporto alla concreta comprensione dei rischi all'interno dello specifico contesto aziendale	<ul style="list-style-type: none"> - Database interrogabili (data warehouse) 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitare l'accesso ai dati disponibili - Assicurare l'accesso a "dati utili" ai fini dell'attività dell'RLS 	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire dati targettizzati sulla situazione SSL nei diversi ambiti territoriali. Dati per capire quali sono le cause più frequenti di infortuni o malattie per aree territoriali e settori produttivi. - Deve essere uno strumento in grado di fornire informazioni targettizzate per esempio sulle principali cause (non solo le mere tipologie) di infortunio nel proprio settore
E) Accesso a documenti di supporto operativo	Assicurare un facile accesso alle informazioni operative per la gestione della SSL presenti all'interno della documentazione disponibile.	<ul style="list-style-type: none"> - schede sintetiche della documentazione disponibile - Sistema per supportare l'interrogazione delle Linee guida e Buone pratiche disponibili (internamente ed esternamente alla piattaforma) 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire facilità di ricerca della documentazione rilevante - Garantire affidabilità dell'informazione - "sostenibilità" sindacale della documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessità di validazione dei materiali. A questo scopo occorre definire dei criteri di validazione: - Rendere le informazioni accessibili. Creare dei percorsi di accesso. Le informazioni dovrebbero essere organizzate partendo dall'attività lavorativa. - Informazioni pratiche per es. su come leggere un DVR, come accedere al medico competente, come affrontare specifici rischi, modulistica, ecc... - Acquisizione di indicazioni su come superare le criticità. Spesso gli RLS sono nell'impossibilità di approfondire dovuta a carenza di informazioni e/o strumenti. - Deve essere uno strumento che supporta l'RLS evitandogli di doversi inventare delle soluzioni - Avere schede sintetiche della documentazione
F) Supporto all'orientamento normativo	Facilitare l'orientamento dell'RLS all'interno del quadro normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema di ricerca dei contenuti in grado di favorire la ricostruzione completa e l'organizzazione logica del quadro normativo di riferimento - Produzione di materiale di sintesi e/o esplicativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire facilità di accesso all'informazioni - Supportare la comprensione 	<ul style="list-style-type: none"> - Agli RLS mancano conoscenze adeguate per comprendere DVR
G) Supporto alla formazione	Facilitare l'accesso alle opportunità di formazione disponibili	<ul style="list-style-type: none"> - bacheca opportunità di formazione 	Affidabilità e completezza	<ul style="list-style-type: none"> - La piattaforma può essere di supporto all'organizzazione della formazione territoriale
H) Aggiornamento	Assicurare l'accesso a contenuti aggiornati e validi Assicurare la fidelizzazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Newsletters - Aggiornamento costante dei contenuti 		<ul style="list-style-type: none"> - Fornire una guida per orientarsi sulle tematiche emergenti per le quali non ci sono conoscenze sull'identificazione dei rischi e sulle procedure corrette per la loro gestione. Le aziende stanno cambiando cicli produttivi e carichi di lavoro e questo ha creato problemi nell'impatto dell'organizzazione del lavoro sulla SSL dei lavoratori. Su questi aspetti i medici competenti non appaiono spesso in grado di svolgere il loro ruolo. - Non si dovrebbe creare un sito statico, nessuno li utilizza. Si potrebbe pensare a delle news letter che avvertono che ci sono delle modificazioni sul sito. - Diffusione delle buone pratiche. News su cose fatte che facciano da stimolo.

4.3. Indagine per l'assessment del prototipo oggetto della sperimentazione

Da una breve analisi dei risultati dei questionari pervenuti in seguito alla sperimentazione del prototipo della piattaforma, ai quali hanno risposto per la maggior parte dei casi, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), si evidenzia una soddisfazione complessiva (l'80% dei rispondenti ritiene la piattaforma abbastanza/molto soddisfacente). Scendendo nel dettaglio degli aspetti indagati, emerge una generale soddisfazione rispetto agli elementi costitutivi del prototipo; nello specifico: l'organizzazione della home page, delle pagine e delle

diverse sezioni (oltre 2 partecipanti su 3, infatti, ritengono molto/del tutto soddisfacenti l'organizzazione di tali aree).

L'accessibilità, ritenuta dalla maggior parte dei rispondenti abbastanza semplice: navigazione sul sito (molto/del tutto: 67%), ricerca per rischi e settori (molto/del tutto: 76%), semplicità di localizzazione dei contenuti (abbastanza/molto: 69%), efficacia del motore di ricerca (abbastanza/molto: 67%) l'accessibilità infine alle varie funzioni del sito (molto/del tutto: 76%).

La piattaforma oltre ad essere sembrata sicura per quasi tutti i rispondenti, che ritengono di poter condividere documenti, esprimere opinioni e usufruire di una pagina personale in totale rispetto della privacy, mette inoltre a disposizione, per la maggior di questi, contenuti abbastanza o molto utili (77%), soprattutto documenti ufficiali.

Rispetto ai servizi/funzioni ritenuti più utili emerge una complessiva necessità, da parte degli utenti, di avvalersi di una documentazione attendibile e specifica. Leggere e scaricare documenti con la possibilità di effettuare ricerche mirate rappresentano infatti le attività consentite dalla piattaforma più importanti per oltre la metà dei rispondenti insieme alla possibilità di porre domande o fornire risposte su argomenti specifici.

Gli utenti esprimono, inoltre, la necessità di una suddivisione della documentazione per settori e/o tipologia di rischio e area geografica al fine di velocizzare e rendere più efficace la ricerca, perché mirata a tematiche specifiche. Quanto alle fonti documentali a disposizione di maggior interesse la preferenza degli utenti va agli studi e alle ricerche, alle buone prassi certificate, alla contrattazione collettiva e giurisprudenza.

I motivi che spingono inoltre gli utenti ad utilizzare la piattaforma, secondo le risposte fornite, si dividono principalmente in due macro-aree: necessità di informazione, aggiornamento, approfondimento, attraverso la condivisione di materiali e buone prassi e necessità di confronto, condivisione e creazione di reti, attraverso la socializzazione e lo scambio di esperienze. Le modalità principali di utilizzo della piattaforma, che rispondono a queste necessità (sezione documentale e percorsi tematici e area interattiva) consentono per due rispondenti su tre di trovare risposte e soluzioni significative a problemi e casi specifici, e di conseguenza semplificare, molto o del tutto, la loro attività e lo svolgimento del proprio ruolo.

4.4. Scenario workshop per la valutazione della capacità del prototipo di soddisfare in modo appropriato e sostenibile nel tempo l'empowerment dei RLS

a) Fattori di rischio endogeni per il fallimento della piattaforma

Nella prima parte della fase di "vision making" i partecipanti, divisi in tre gruppi di lavoro che hanno proceduto in parallelo, sono stati chiamati a sviluppare

uno Scenario Negativo e a individuare fattori endogeni ed esogeni responsabili di un ipotetico fallimento della piattaforma.

Riguardo alle motivazioni endogene sono state identificate 4 aree di potenziale criticità, due delle quali più specificamente relative al ruolo di canale informativo di riferimento per i RLS svolto dalla piattaforma.

Disponibilità ed accessibilità delle fonti documentali

Le criticità di quest'area hanno riguardato l'intero processo di gestione dei contenuti informativi, con specifico riferimento a:

- l'effettiva capacità di garantire l'aggiornamento e la completezza del materiale documentale;
- l'autorevolezza della piattaforma dal punto di vista della qualità e dell'affidabilità dei contenuti messi a disposizione;
- la capacità di assicurare un'accessibilità semplificata alle fonti documentali (percorsi di accesso guidato ai contenuti di interesse, appropriata e corretta indicizzazione del materiale in modo da renderlo facilmente reperibile).

Soddisfacimento del fabbisogno informativo peculiare dei RLS.

Un'altra potenziale area critica endogena è stata individuata nella effettiva capacità della piattaforma di favorire l'accesso immediato a contenuti informativi e operativi targettizzati sulle peculiarità dei diversi settori produttivi.

Dimensioni di utilizzo della piattaforma

Una terza area di possibile criticità è stata identificata nella capacità della piattaforma di trovare un effettivo punto di equilibrio tra la disponibilità di una dimensione "social" (che permetta agli utenti la condivisione e la valorizzazione delle esperienze e delle conoscenze acquisite nel corso della loro attività) e la necessità di evitare episodi di conflittualità, fenomeni di proselitismo o disseminazione di false informazioni.

Rapidità dello sviluppo dell'innovazione nel campo dell'ICT

L'ultima area di criticità emersa ha riguardato l'incapacità della piattaforma di rimanere al passo con l'innovazione tecnologica, non essendo stata in grado di sfruttare le potenzialità offerte dall'innovazione e divenendo rapidamente uno strumento "superato".

b) Fattori di rischio esogeni per il fallimento della piattaforma

Per ciò che attiene invece ai fattori esogeni sono state identificate altre quattro aree di potenziale criticità.

Caratteristiche dell'utenza target

L'utenza target della piattaforma potrebbe non rivelarsi incline ad adottare questo strumento per essere supportata nella propria attività, a causa di

un'incapacità dovuta a sua volta a un'eventuale assenza di una efficace strategia di promozione della piattaforma, ovvero ad una scarsa propensione dei RLS all'utilizzo di strumenti di supporto (limitata disponibilità di tempo e scarsa consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo).

Caratteristiche ed evoluzione del mercato di riferimento

L'incremento e l'evoluzione di servizi analoghi allo strumento in questione, in assenza di una strategia di consolidamento che abbia previsto la creazione di sinergie di rete con altri operatori strategici per il rafforzamento della sua offerta, (per cui la piattaforma vedrebbe sminuita la propria "centralità") è stato considerato un altro fattore esogeno.

Cambiamento dello scenario socio-politico

Cambiamenti sociali o politici potrebbero avere determinato una riduzione dell'attenzione per i temi della salute e sicurezza sul lavoro, anche in termini di investimenti economici, con conseguente depotenziamento della figura dei RLS.

Caratteristiche dei promotori

La mancanza di accordo nell'ambito del gruppo di gestione del progetto, o la sua volontà progressivamente diminuita di impegnare risorse destinate al mantenimento e alla gestione della piattaforma, o infine l'effettiva mancanza di risorse economiche, ne hanno determinato il fallimento.

c) Fattori di potenziale successo della piattaforma

Nella seconda parte dell'esercizio di "vision making" si è proceduto ad identificare i fattori potenzialmente in grado di determinare il successo della piattaforma. Di seguito quelli più rilevanti emersi dai tre lavori di gruppo.

Alta qualità delle prestazioni offerte.

Elementi caratterizzanti sono:

- la capacità di fornire risposte affidabili, competenti e tempestive, anche in modo mirato rispetto alle specificità dei fabbisogni informativi (appartenenza dei RLS ai vari settori produttivi);
- la ricchezza, chiarezza e aggiornamento continuo dei contenuti;
- la capacità di guidare/offrire assistenza ai RLS nella loro attività;

Piena valorizzazione del potenziale derivante dal coinvolgimento attivo della community di riferimento.

Elementi caratterizzanti di tale coinvolgimento sono:

- la capacità dei potenziali fruitori di fornire un contributo concreto all'identificazione del fabbisogno informativo e al relativo sviluppo di prodotti utili allo scopo e facilmente comprensibili;

- la capacità di assicurare la condivisione delle esperienze dei fruitori della piattaforma in termini di problemi affrontati e soluzioni adottate e la loro valorizzazione ai fini della generazione di conoscenza;
- la creazione di una rete di relazioni in grado di fornire supporto e favorire sinergie (sia tra i RLS stessi che tra RLS e organizzazioni sindacali).

“Istituzionalizzazione” del sistema di gestione della piattaforma.

Elementi caratterizzanti sono:

- la costituzione di un’organizzazione terza per la gestione della piattaforma, partecipata dalle parti sociali;
- l’esistenza di una linea di finanziamento pubblica stabile e continuativa;
- la dotazione di uno staff proprio di esperti altamente qualificati;
- l’inclusione della piattaforma tra gli strumenti del sistema di gestione della salute e sicurezza delle aziende e quale strumento centrale nel sistema di veicolazione delle informazioni per i RLS;
- l’incentivazione all’adozione dello strumento da parte delle aziende;
- l’inclusione della capacità di utilizzare la piattaforma tra le competenze dei RLS;
- la centralità nel sistema di veicolazione delle informazioni per i RLS.

Capacità di sfruttare al meglio le opportunità offerte dall’innovazione nel campo dell’ITC.

Elementi caratterizzanti sono:

- la facile e immediata fruibilità delle informazioni e dei servizi;
- la disponibilità di applicativi software per il supporto operativo.

Nella seconda sessione del workshop i partecipanti, divisi in due gruppi di lavoro, hanno lavorato ad un esercizio di “idea generation” in cui è stato loro chiesto di individuare le azioni necessarie a migliorare lo “strumento piattaforma”.

Le proposte emerse dai due gruppi di lavoro consentono di individuare azioni di miglioramento di specifiche funzioni della piattaforma, sviluppo di ulteriori servizi e miglioramenti di carattere generale.

Oltre alle azioni di miglioramento a carattere generale, sono emerse una serie di indicazioni riguardanti miglioramenti specifici delle funzioni della piattaforma o lo sviluppo di servizi aggiuntivi.

Le funzioni aggiuntive individuate sono le seguenti:

- creare un sistema di notifica degli aggiornamenti disponibili, personalizzabile secondo le esigenze del singolo utente;
- rendere visibile la data di aggiornamento dei contenuti del sito assicurando che essa fotografi in modo esaustivo lo “stato dell’arte” a quella data;
- rendere disponibile un contatto diretto con gli altri utenti per facilitare la creazione di relazioni dirette fra gli utenti;
- predisporre un sistema di segnalazione di errori o contenuti erranei.

I servizi aggiuntivi, individuati sono i seguenti:

- introdurre una “banca dati delle soluzioni e buone prassi” consultabile per settori e tipologia di rischi;
- rendere disponibile un’assistenza diretta da parte di esperti;
- rendere disponibile dei modelli da utilizzare per la preparazione di istanze, richieste, comunicazioni, ecc... attinenti alla loro attività;
- fornire schede di sintesi/strumenti operativi per supportare i RLS nell’attività volta all’implementazione della normativa e degli accordi all’interno delle unità produttive;
- fornire degli aggiornamenti sintetici dell’evoluzione della normativa e delle conoscenze per settore e rischio;
- creare una newsletter.

Sono state, infine, avanzate 7 proposte riferibili all’area dei miglioramenti di carattere generale. Due di queste riguardano la qualità complessiva del design della piattaforma mentre le restanti cinque riguardano l’adozione di accorgimenti tecnici per il miglioramento delle prestazioni della piattaforma nello svolgere le proprie funzioni/servizi.

5. Conclusioni

La ricerca si è posta il duplice obiettivo di indagare i fabbisogni informativi dei RLS e l’utilizzo delle tecnologie digitali come strumenti di conoscenza e creazione di reti. In questo senso, la ricerca si colloca su un percorso di rafforzamento del ruolo dei RLS e dell’azione sindacale per la prevenzione caratterizzata nell’epoca contemporanea dall’utilizzo delle tecnologie digitali come strumenti indispensabili per l’agire individuale e collettivo.

Lo studio ha permesso di definire una precisa domanda di supporto dei Rls per il soddisfacimento del loro fabbisogno informativo a cui attualmente non si riesce a dare adeguata risposta e, al contempo, di confermare come tale istanza abbia una chiara incidenza sulla loro capacità di interpretare il proprio ruolo. L’approccio metodologico della ricerca-intervento basato sull’impiego integrato di strumenti di indagine qualitativi e quantitativi ha permesso di condurre un’esplorazione approfondita delle dimensioni che compongono questo fabbisogno, basata sulla partecipazione dei RLS e il confronto con le organizzazioni sindacali, attraverso una fase di sperimentazione. In particolare lo studio ha reso possibile partire dall’individuazione delle caratteristiche generali della domanda di supporto per arrivare a trasformarla in una richiesta che dettagli sia i contenuti informativi necessari a soddisfarla sia le modalità attraverso cui questi devono essere veicolati attraverso le tecnologie digitali per essere effettivamente resi fruibili ai destinatari.

La piattaforma online è, infatti, stata modellata in modo da poter dare la miglior risposta consentita dalla tecnologia ai fabbisogni dei potenziali utenti sia

sotto il profilo delle funzioni e servizi che dovrebbe offrire che sotto il profilo delle prestazioni che dovrebbe assicurare. Tuttavia occorre evidenziare come lo studio si sia inevitabilmente limitato a definire e approfondire solo quella parte di fabbisogno a cui la piattaforma web può dare risposta.

Restano quindi escluse quelle dimensioni del fabbisogno che non possono essere affrontate da questo strumento sia per i limiti imposti dalla normativa (vedi la formazione) sia limiti ascrivibili all'ambito tecnologico scelto (restano infatti escluse o comunque non del tutto approfondite le dimensioni del fabbisogno che potrebbero avere risposta da specifiche applicazioni *software* o da altre tecnologie). Il processo di approfondimento e specificazione del fabbisogno, infatti, non solo ha guidato la progettazione ma è stato a sua volta condizionato dalle potenzialità ma anche dai limiti dello strumento preso in esame.

Occorre infine evidenziare che in virtù dell'approccio adottato nello studio la risposta al fabbisogno di supporto definita dalla piattaforma non include tutto quello che può essere potenzialmente dato ai RLS attraverso questo strumento ma solo tutto ciò che potrebbe essere effettivamente ed efficacemente da essi utilizzato per soddisfare le dimensioni del fabbisogno evidenziate. Questo tipo di valutazione sviluppata attraverso la sperimentazione e la conseguente survey di *assessment* sottoposta al panel coinvolto nella sperimentazione ma anche nell'ambito del workshop finale è stata volta a verificare che la risposta tecnologica potesse rappresentare un effettivo strumento d'uso comune per i suoi potenziali utilizzatori.

Per quanto riguarda la profilazione delle dimensioni del fabbisogno emerso, queste possono essere sussunte in tre categorie:

- **Necessità di informazioni funzionali all'esercizio del ruolo di RLS.**

Lo studio ha chiaramente e coerentemente evidenziato la centralità dell'esigenza di poter disporre di supporto per l'acquisizione di informazioni funzionali ad un appropriato ed efficace esercizio del ruolo, anche nell'ottica dell'autoformazione²³. Le diverse fasi dello studio hanno permesso di approfondire i requisiti che tale supporto dovrebbe garantire e che possono essere efficacemente riassunti nella richiesta che la piattaforma possa configurarsi come uno strumento in grado di fornire la "risposta giusta, nel modo giusto e al momento giusto" guidando gli utenti ad uno svolgimento appropriato ed efficace della propria azione piuttosto che essere uno strumento in grado di garantire la disponibilità di tutta la documentazione informativa esistente per approfondire i diversi aspetti della SSL.

In questa ottica la dimensione informativa del fabbisogno espresso dai partecipanti allo studio può essere soddisfatta garantendo necessariamente i seguenti requisiti:

²³ "La prospettiva dell'autoformazione assegna assoluta centralità al soggetto: protagonista, responsabile e autore del progetto di formazione di sé, sia sul piano evolutivo-esistenziale, in riferimento alla storia di vita personale, sia sul piano cognitivo-istruttivo, in merito alla direzione e al controllo degli apprendimenti", C. BIASIN, *Che cos'è l'autoformazione*, Roma, Carocci, 2007, p. 10.

a. Chiarezza – il termine può essere tradotto come “ordine”, contrapposto a ciò che ordinato non è. Viene, quindi, richiamata l’indispensabilità di ragionare sul design della piattaforma, basandolo su un processo narrativo intellegibile e riconoscibile instaurato con gli utenti. Ciò che viene chiesto oggi a uno strumento con queste caratteristiche è di essere trasversale, ovvero di contribuire alla ricucitura tra mondo fisico e mondo digitale. Si tratta di elaborare un modello organizzativo in grado di mantenersi coerente e stabile nel passaggio da un contesto a un altro, fra i vari spazi del mondo fisico, fra i vari contesti digitali, ma anche fra mondo fisico e mondo digitale: è il concetto di architettura dell’informazione trasversale²⁴. È necessario riflettere sui criteri di classificazione dell’informazione contenuta nel sito, per evitare che la complessità delle questioni attinenti la salute e sicurezza sul lavoro si tramuti in complicazione, fenomenologia descritta magistralmente da Borges²⁵. “Ogni schema di classificazione va commisurato al contesto, agli obiettivi e al pubblico cui è destinato”²⁶, dunque non esistono classificazioni dei contenuti giuste o sbagliate a prescindere, ma più o meno appropriate a un certo uso.

b. Affidabilità – sino a qualche lustro fa reperire informazioni non era facile. Biblioteche, musei e archivi erano (e sono ancora) a disposizione di chiunque, ma in luoghi non sempre facili da raggiungere. Molte informazioni erano poi accessibili solo agli addetti ai lavori. Oggi abbiamo a che fare con un problema sconosciuto nei secoli passati: l’eccesso di informazioni disponibili. Non basta saper leggere e scrivere, bisogna saper navigare in rete e selezionare le informazioni. Si rischia di sprecare molto tempo viaggiando senza meta, raccogliendo qua e là dati e notizie, magari privi di fondamento. È meglio concentrarsi sulla selezione delle informazioni davvero utili. L’affidabilità ha a che fare con indicatori quali: l’autorevolezza di chi ha prodotto il contenuto (a chi sono noti gli autori dei contenuti? Che reputazione hanno? Cosa hanno già pubblicato in materia? A chi sono affiliati?); la rilevanza delle informazioni proposte (quanto è pertinente il contenuto rispetto al tema? Chi sono i destinatari previsti dagli autori? È appropriato il livello di approfondimento? Esistono altre fonti sullo stesso tema?); l’accuratezza dei contenuti (ci sono errori evidenti? Ci sono riferimenti verificabili delle affermazioni fatte? Gli autori citano le fonti delle loro affermazioni? C’è la data di pubblicazione? C’è una data di aggiornamento? È recente? I contenuti sono recenti?); l’oggettività quale orizzonte di riferimento per chi produce il contenuto (gli autori hanno lo scopo di convincere o informare? Il testo contiene opinioni o fatti? Gli autori tentano di far passare per fatti quelle che sono opinioni?).

²⁴ L. ROSATI, *Architettura dell’informazione*, Milano, Apogeo, 2007.

²⁵ Codeste ambiguità, ridondanze e deficienze ricordano quelle che il dottor Franz Kuhn attribuisce a un’enciclopedia cinese che s’intitola Emporio celeste di conoscimenti benevoli. Nelle sue pagine è scritto che gli animali si dividono in: a) appartenenti all’Imperatore, b) imbalsamati, c) ammaestrati, d) lattonzoli, e) sirene, f) favolosi, g) cani randagi, h) inclusi in questa classificazione, i) che s’agitano come pazzi, j) innumerevoli, k) disegnati con un pennello finissimo di peli di cammello, l) eccetera, m) che hanno rotto il vaso, n) che da lontano sembrano mosche”. J.L. BORGES, *L’idioma analitico di John Wilkins*, in J.L. BORGES, *Tutte le opere*, v. 1, Milano, Arnoldo Mondadori, 1984, pp. 1002-1006.

²⁶ *Ibidem*.

c. Specificità – il riferimento è a diversi costrutti che hanno a che fare con la qualità dell'informazione fornita: pertinenza (ovvero la capacità dell'informazione di soddisfare le esigenze conoscitive degli utenti nel loro ruolo di RLS); tempestività (ovvero l'intervallo di tempo intercorrente fra il momento della diffusione dell'informazione prodotta e l'epoca di produzione della stessa); accessibilità (ovvero semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere l'informazione disponibile in relazione alle proprie finalità, fortemente condizionata dal formato e dai mezzi di diffusione della stessa, nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo); confrontabilità (ovvero la possibilità di paragonare nel tempo e nello spazio le informazioni riguardanti il fenomeno di interesse); completezza (ovvero la capacità delle informazioni di integrarsi per fornire un quadro informativo soddisfacente del dominio di interesse).

d. Usabilità – il concetto è ben definito dalla norma UNI-ISO 9241-11:1998: *“il grado in cui un prodotto (sito web compreso ndr) può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso”*. La definizione rende centrale le persone (gli utenti) ed è considerata una proprietà esterna al prodotto-sito. Nel caso in esame le tre dimensioni dell'usabilità, dunque, riguardano il rapporto tra l'utente e la piattaforma web: efficacia (precisione e completezza con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi), efficienza (risorse impiegate in relazione alla precisione e completezza con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi), soddisfazione (libertà dal disagio e attitudine positiva con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi attraverso l'uso del prodotto). L'usabilità ha, dunque, come obiettivi quello di economizzare lo sforzo cognitivo dell'utente, proponendo artefatti o interfacce che siano facili da comprendere, da imparare, da usare, da ricordare, che evitino o rendano recuperabili gli errori e che quindi gratifichino l'utilizzatore.

- **Creazione di comunità di pratica tra RLS.**

Secondo Mariano Corso, esperto di innovazione digitale, *“le comunità di pratica sono gruppi di persone che: condividono un interesse comune, un set di problemi o una passione rispetto ad un certo argomento (Dominio), approfondiscono la conoscenza e la comprensione di questi aspetti (Pratica) attraverso l'interazione e l'impegno reciproco (Comunità)”*.²⁷ Le comunità di pratica si fondano, dunque, sul confronto reciproco attraverso l'interazione informale per mezzo della quale ci si scambiano conoscenze per accrescere il proprio livello di competenza in materia e di conseguenza quello della comunità; in tal modo si facilita il trasferimento rapido delle best practices attraverso forum di condivisione e diffusione. Ciò che suggeriscono gli studiosi di questo costrutto è la ri-definizione del ruolo dei gestori della piattaforma web: questi saranno chiamati a incoraggiare, supportare, incentivare e ricavare i risultati

²⁷ M. CORSO, *Il Knowledge Management come modo nuovo di pensare e gestire l'organizzazione*, Knowledge Box School of management Politecnico di Milano, 2005, p. 15.

che, nel caso in esame, potrebbero essere sia di contenuto (esperienze di esercizio del ruolo di RLS, contratti collettivi, strumenti operativi condivisi o meno con l'azienda, ecc.) che di accresciuta consapevolezza di ciò che significa essere RLS. Essi, quindi, dovranno stimolare la nascita e coltivare la crescita di questa comunità di pratica supportando le persone che intendono condividere interessi comuni, indirizzandoli verso temi coerenti con gli obiettivi della stessa piattaforma e facilitando la comunicazione e la condivisione di informazioni e conoscenze. Bisogna essere consapevoli che il rischio delle comunità di pratica è che si manifestino al loro interno conflitti non gestiti, che potrebbero portare i componenti all'antagonismo e di conseguenza alla mancanza di cooperazione e alla creazione di divergenze nelle finalità.

- **Rafforzamento e supporto operativo del ruolo di RLS**

È evidente che non mancano nel d.lgs. 81/08 s.m.i. gli strumenti che, se bene utilizzati, possono rendere penetrante l'azione dei RLS. Certamente sino dalla loro previsione (con il d.lgs. 626/1994 s.m.i.) in ambito sindacale ci si è posti la questione di come sostenere l'attività dei RLS. In sostanza ci si è chiesti come far sì che i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza possano esercitare effettivamente le attribuzioni riconosciute loro dalla legge. Gli sforzi compiuti sono stati molteplici, realizzati sia dai livelli confederali delle organizzazioni sindacali che dalle categorie; malgrado ciò, allo stato dei fatti non si può, però, sostenere che si sia del tutto riusciti a organizzare e corroborare queste figure della rappresentanza. Come dimostrato dalla survey Inail Insula²⁸ rimangono ancora molteplici le aree di debolezza del ruolo: circa la metà dei RLS intervistati non è “mai” o “quasi mai” consultato dal datore di lavoro nella definizione dei programmi di prevenzione (51,3%), di formazione (53,1%), di promozione della salute (54,9%) e più di uno su tre (39,2%) non è coinvolto “mai” o “quasi mai” nella valutazione dei rischi. La piattaforma web può svolgere una funzione di supporto concreto e competente al ruolo, favorendo la “capacitazione” (capability) dei RLS. In linea con la teoria di A. Sen e M. Nussbaum²⁹, si può sostenere che le capacità di una persona (anche relativamente allo svolgimento di un ruolo) dipendano non semplicemente dalle abilità insite in ciascuno, ma anche dal contesto in cui la stessa persona si trova ad operare (sia quello reale, che quello virtuale). Nell'ultima fase del workshop di valutazione partecipata (“idea generation”) sono emerse ipotesi per dotare di funzioni aggiuntive la piattaforma web che vanno nella direzione dell'*empowerment* del RLS (ad es. “banca dati delle soluzioni e delle buone prassi”, assistenza diretta da parte di esperti, rendere disponibili modelli per la presentazione di istanze, strumenti per l'implementazione del ruolo contrattuale di promozione della salute e sicurezza sul lavoro, aggiornamenti sintetici dell'evoluzione normativa).

²⁸ R. CAGLIANO, P. TRUCCO, D. DI NUNZIO, S. BELLOMO, G. BURESTI, F. BOCCUNI, S. CALLERI, C. FRASCHERI, M. LUPI, *IMPACT-RLS*, cit.

²⁹ M. NUSSBAUM, A. SEN (EDS.), *The Quality of Life*, Oxford, Clarendon Press, 1993.

È importante evidenziare che lo studio non solo ha modellato lo strumento ICT intorno alle dimensioni del fabbisogno sopra esposte ma ha anche verificato, attraverso la sperimentazione e l'*assessment* di un prototipo funzionante da parte di un panel di potenziali utenti, se e quanto esso è concretamente in grado di dare risposte utili.

Ovviamente questa “verifica in laboratorio” rappresenta solo uno step preliminare poiché solo l'utilizzo in ambiente reale della tecnologia potrà dare risposte reali della sua capacità di incidere in modo effettivo sulla soddisfazione del fabbisogno. Occorre quindi rimandare ad una successiva verifica, da condurre dopo un congruo periodo di operatività dello strumento, le considerazioni definitive sulla capacità dello studio sia di intercettare in modo appropriato il fabbisogno di supporto dei RLS sia sulla reale incidenza che l'eventuale capacità di soddisfare (anche solo in parte) questo fabbisogno può avere sull'effettività dell'azione dei RLS.

A questo scopo occorre tuttavia anticipare come lo studio abbia disegnato uno strumento tecnologico che non è in grado di fornire un servizio “automatizzato”. La piattaforma, infatti, per come è stata configurata in via prototipale, rappresenta uno strumento di comunicazione bidirezionale che per svolgere il proprio compito non può prescindere da un qualificato, organizzato e continuativo sforzo redazionale e dalla capacità di assicurare il coinvolgimento attivo dei suoi fruitori.

Si tratta di variabili che prescindono dall'idoneità intrinseca dello strumento a svolgere la funzione per cui è stato disegnato e di cui si dovrà tenere conto nella futura valutazione del suo successo.

Abstract

Il capitolo intende analizzare la metodologia adottata per la realizzazione del progetto, evidenziando come la scelta di privilegiare un sistema partecipativo dei destinatari della piattaforma, tramite workshop e questionari, abbia consentito di far emergere l'esigenza di avere accesso a contenuti informativi mirati ed aggiornati, utili allo svolgimento del proprio ruolo nei sistemi di prevenzione nonché quello di offrire opportunità di confronto con esperti e colleghi, al fine di avere un supporto e condividere esperienze per migliorare le attività di prevenzione.

The essay to analyzes the methodology adopted for the realization of the project, highlighting how the choice of privileging a participatory system of the recipients of the platform, through workshops and questionnaires, also known by far the need to have access to targeted and updated information content useful for carrying out its role in prevention systems as well as in offering opportunities for discussion with experts and colleagues, also in the case of support and sharing experiences to improve prevention activities.

Parole chiave

Salute e sicurezza, prevenzione, rls, fabbisogni, rischi, piattaforma digitale

Keywords

Health and safety, prevention, rls, requirements, risks, digital platform

II. Implementazione e sperimentazione della piattaforma PICASSO

di G. Fenu e M. Marchesi

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. Raccolta e analisi dei requisiti. – 2.1. Raccolta dei requisiti. – 3. Funzionalità del sistema. – 4. Struttura e architettura del Portale PICASSO. – 4.1. Architettura web. – 5. Sperimentazione e analisi dei risultati. – 6. Conclusioni.

1. *Introduzione*

La gestione della sicurezza sul lavoro rappresenta l'insieme di tutte le regole e le precauzioni che ogni lavoratore deve seguire per limitare i rischi di infortuni o situazioni pericolose sul posto di lavoro. La sicurezza sul lavoro e tutti gli attori, direttamente o indirettamente coinvolti nelle situazioni che ne conseguono, non rappresentano, dunque, una tematica di nicchia, condivisa, apparentemente, solo tra coloro i quali ne conoscono le dinamiche e le regole, ma una realtà a cui appartengono lavoratori di ogni categoria e ruolo.

Si tratta di temi molto attuali e di notevole interesse poiché riguardano la tutela e i diritti legati alla salvaguardia dell'incolumità di tutti i lavoratori qualunque sia il settore e l'insieme dei rischi a cui essi sono esposti. Una maggiore informazione su questo argomento certamente favorisce la riduzione dei casi di infortuni, malattie o decessi relativi al lavoro e ai rischi e pericoli ad esso collegati.

In merito a questo argomento esistono molti decreti e normative specifiche, informazioni e documenti di vario genere. La necessità di ricercare tale materiale in maniera mirata, per area tematica o tramite parole chiave o tag ha dato vita all'idea di far nascere una piattaforma collaborativa di condivisione dei contenuti che includa anche un'area aperta alla discussione tra le persone che sono coinvolte nella sicurezza del lavoro.

In questo senso la piattaforma rappresenta un luogo strutturato e ordinato in cui è possibile reperire le informazioni e la documentazione classificata per settore e rischio.

L'istantanea scattata nella fase di studio e analisi ha messo, infatti, in evidenza la presenza diffusa di siti web rivolti a RLS e addetti alla prevenzione che però presentano numerosi limiti soprattutto riguardo l'accessibilità, la veridicità e l'uniformità delle informazioni riportate.

Per questo motivo e spinti dall'esigenza di migliorare e diffondere l'informazione legata a questi temi è nata l'idea di creare una piattaforma collaborativa di condivisione delle informazioni sull'argomento della sicurezza sul lavoro, tramite la quale tutte le categorie di lavoratori possano accedere al materiale informativo e normativo ed eventualmente alle discussioni attinenti ai rischi relativi alla loro occupazione.

La piattaforma, che ha nome PICASSO, è destinata ai rappresentanti della sicurezza dei lavoratori e a tutte le persone che hanno un'occupazione, non importa di che tipo, e la volontà o la necessità di reperire informazioni su questi temi. Il suo obiettivo principale è offrire una serie di servizi che incontrino i bisogni e le necessità emerse sia nei vari studi condotti che nel Workshop e riunioni con i partner, e che garantiscano che l'informazione in essa contenuta sia chiara, ordinata e strutturata, provenga da fonti verificate e autorevoli, sia pertinente e completa e possa essere facilmente fruibile da chiunque acceda alla piattaforma stessa.

La presente sezione offre una breve panoramica dei principi e delle modalità che hanno guidato la realizzazione della piattaforma e le fasi che hanno condotto alla sua implementazione. Dopo una prima fase di raccolta e studio dei requisiti e delle funzionalità del sistema si è passati alla progettazione dell'architettura fornendo un'idea generale di come sia stata passo dopo passo realizzata la piattaforma¹. Sono stati mostrati i dettagli implementativi e le diverse componenti che la caratterizzano, concludendo con i risultati della sperimentazione effettuata sul prototipo realizzato e con il monitoraggio degli accessi e delle interazioni con il portale.

La realizzazione di tale piattaforma è stata guidata da una continua e proficua interazione con i partner esperti di dominio che hanno fornito utili suggerimenti e commenti per un proficuo utilizzo della piattaforma. Essa oltre a fornire documentazione catalogata per argomento e ricercabile per settore e rischio o tramite parola chiave, offre informazioni, news, eventi e favorisce scambi di opinioni e risposte a specifiche domande tra i vari utenti registrati.

La catalogazione e indicizzazione del materiale documentale è stata effettuata seguendo criteri di archiviazione standard (autori, titoli, anno, tipologia di materiale) e tramite l'assegnazione, a ogni documento, di specifici tag definiti dai ricercatori addetti alla raccolta dei materiali, nell'ambito delle tematiche su SSL. La metadatozione^{2,3}, così definita, rende possibile agli utenti la ricerca del materiale archiviato, che può essere condotta attraverso diverse modalità ricerca:

¹ S. BOSE, M. KURHEKAR, J. GHOSHAL, "Agile Methodology in Requirements Engineering," *SETLabs Briefings Online*, <http://www.infosys.com/research/publications/agilerequirements-engineering.pdf>, February, 2010.

² F. PANI, M.I. LUNESU, G. CONCAS, & G. BARALLA, *The web knowledge management: A taxonomy-based approach*, in *International Joint Conference on Knowledge Discovery, Knowledge Engineering, and Knowledge Management*, Springer, 2013, September, Berlin, Heidelberg, pp. 230-244.

³ C. ARGIOLOS, G. CONCAS, M. DI FRANCESCO, M. I. LUNESU, F. MELIS, F.E. PANI & D. SANNA, *Knowledge in Construction Processes*, in *KMIS 2013 5th International Conference on knowledge management and information sharing*, 2013, SCITEPRESS–Science and Technology Publications, pp. 397-404.

- per settore e per tipologia di rischio;
- per documentazione ufficiale o altri approfondimenti;
- per titolo e/o anno;
- per parole-chiave⁴⁵

La piattaforma si propone come un luogo di incontro per addetti ai lavori e non rivolgendosi a tutte le categorie e permette l'arricchimento di informazioni specifiche e generali, facilita la ricerca tematica dei contenuti e favorisce lo scambio di opinioni, e la condivisione di idee, eventi ed informazioni.

Una funzionalità fortemente voluta dai partner è la chat tramite la quale gli utenti possono confrontarsi uno a uno o accedere alla chatroom e confrontarsi in più d'uno o in gruppo.

Con l'utilizzo attivo della piattaforma si vogliono tenere informati i rappresentanti della sicurezza sul lavoro, le organizzazioni sindacali e gli utenti in generale, e allo stesso tempo, si vuole fornire un portale adatto alla discussione e alla condivisione di informazioni tra i diversi utenti su argomenti inerenti alla sicurezza sul lavoro.

L'Università di Cagliari ha avuto, nel progetto Picasso, un ruolo prevalentemente tecnico. Ha proposto tool, garantito il rispetto delle linee guida AgID, ha veicolato le specifiche e le informazioni ricevute dai vari partner al fine di ottenere una corretta ed efficace realizzazione della piattaforma. La stretta e continua interazione con e tra i partner e le conoscenze di Ingegneria del Software e di specifiche metodologie di sviluppo hanno permesso una sinergia di intenti e azioni che ha portato alla realizzazione di un prototipo funzionante e valutabile dagli addetti ai lavori nei tempi stabiliti dal progetto.

Una serie di decisioni e scelte ponderate e basate sulle diverse analisi dello stato attuale delle piattaforme già presenti e dalle necessità e fabbisogni emersi hanno condotto alla progettazione e alla completa realizzazione del portale Picasso. I riscontri, i commenti e le impressioni del gruppo degli sperimentatori coinvolti e degli utenti registrati hanno favorito un miglioramento e un arricchimento generale della struttura e delle funzionalità create. La soddisfazione generale per un portale che può certamente rappresentare un valido supporto per esperti della sicurezza del lavoro e per tutti coloro che hanno necessità di reperire informazioni specifiche e che finora rischiavano di perdersi nel mare di informazioni frammentate che offrono le centinaia di siti fra loro simili e le potenzialità emergenti di un simile portale facilitano una possibile evoluzione e pubblicazione agli utenti su scala Nazionale.

⁴ F.E. PANI, G. CONCAS, S. PORRU, *An Approach to Multimedia Content Management*, in *Proceedings of the International Joint Conference on Knowledge Discovery, Knowledge Engineering and Knowledge Management-Volume 2*, 2014, pp. 264-271, SCITEPRESS-Science and Technology Publications, Lda.

⁵ F.E. PANI, M.I. LUNESU, G. CONCAS, G. BARALLA, *An Approach to Knowledge Formalization*, in *Emerging Ideas on Information Filtering and Retrieval*, 2018, Springer, Cham, pp. 89-104.

2. Raccolta e analisi dei requisiti

La fase di raccolta e analisi dei requisiti, ovvero lo studio dei comportamenti (attesi e non), le funzionalità e le specificità così come i diversi scenari di utilizzo che deve avere implementati l'applicazione stessa, rappresentato un punto cruciale della progettazione dell'applicazione e un momento di forte interazione e scambio tra i partner per comprendere le diverse esigenze e delineare tutte le sfaccettature relative all'utilizzo della piattaforma.

2.1. Raccolta dei requisiti

I requisiti possono essere classificati in due grandi famiglie: requisiti funzionali e requisiti non funzionali. I requisiti funzionali descrivono le funzionalità del sistema software, in termini di servizi che il sistema software deve fornire, di come il sistema software reagisce a specifici input e di come si comporta in situazioni particolari, rispetto a quelli funzionali, i requisiti non funzionali riguardano la parte architeturale del sistema e come esso deve essere implementato, solitamente riguardano caratteristiche di efficienza, affidabilità, safety, etc.;

I requisiti sia funzionali che non funzionali sono stati discussi con i partner, per poi essere implementati dagli sviluppatori.

La raccolta dei requisiti⁶ ⁷(Requirements elicitation) ha rappresentato, dunque, la fase in cui si sono raccolti, tramite precise tecniche, le specifiche e le caratteristiche relative alle funzionalità del sistema in oggetto e la sua interazione nel contesto della sicurezza sul lavoro con i vari attori coinvolti nel progetto.

Si è trattato del processo di determinazione in forma testuale e/o grafica di cosa la piattaforma dovesse contenere, di quali azioni e funzioni dovessero essere implementate, e di definizione della ragione d'essere e degli obiettivi del sistema, di identificazione delle funzionalità chiave del sistema e di definizione dei limiti del dominio del problema.

Durante tutto il periodo di studio e analisi, i requisiti forniti hanno subito numerosi, e spesso considerevoli, cambiamenti in corso d'opera e le fasi di progettazione e implementazione sono state caratterizzate da una continua interazione, scambio e rimodulazione di idee e proposte. Questa scelta è stata supportata dalla presenza, anche in fase di raccolta e definizione dei requisiti, dei partner che hanno suggerito o discusso: modifiche, aggiornamenti e/o integrazione/rimozione dei requisiti.

⁶ U. RAFIQ, S.S. BAJWA, X. WANG, I. LUNESU, *Requirements elicitation techniques applied in software startups*, in, 2017, 43rd Euromicro Conference on Software Engineering and Advanced Applications (SEAA), pp. 141-144, IEEE.

⁷ B. RAMESH, L. CAO, R. BASKERVILLE, *Agile requirements engineering practices and challenges: an empirical study.*, in *Information Systems Journal*, 2010, 20(5), pp. 449-480.

I requisiti sono stati forniti dai partner attraverso documenti delle specifiche e sono stati discussi e concordati dopo diverse iterazioni e prove di realizzazione durante i meeting o Workshop.

Una delle caratteristiche predominanti del progetto è stata quella di avere dei requisiti che cambiavano “frequentemente”. È stato proprio questo uno dei motivi principali che hanno condotto alla scelta dell’uso delle metodologie Agili⁸ per la progettazione del portale Picasso.

I metodi Agili rappresentano una reazione ai modi tradizionali di sviluppare software e a riconoscere la “necessità di un’alternativa ad una pesante documentazione basata su processi di sviluppo software”. Nei metodi tradizionali, il lavoro inizia con la raccolta e la documentazione di un insieme “completo” di requisiti, seguita dal design architettonico e di alto livello e poi dallo sviluppo e dal testing.

A partire dagli anni ‘90, alcuni esperti hanno trovato queste fasi iniziali di sviluppo^{9,10} fossero troppo rigide e rigorose, infatti l’ambiente e la tecnologia si muovono troppo velocemente e i requisiti “cambiano a velocità che i metodi tradizionali non riescono a seguire”. I committenti sono diventati sempre più incapaci di dichiarare in modo definitivo i loro bisogni ma allo stesso tempo si aspettano di più dal loro software. Di conseguenza, alcuni esperti hanno sviluppato indipendentemente metodi e pratiche per rispondere all’inevitabile cambiamento che stavano vivendo. Questi metodi Agili rappresentano, in realtà, una raccolta di pratiche e strumenti diversi che condividono gli stessi valori e gli stessi principi e sono ben descritti nel Manifesto Agile¹¹ in cui viene affermato di far prevalere: “individui e interazione anziché processi e strumenti, software funzionante su documentazione completa, collaborazione tra le parti rispetto alla negoziazione del contratto e di rispondere ai cambiamenti seguendo un piano ben definito”.

Oltre alle fasi descritte, e le relative interazioni su singoli requisiti, per l’analisi e la progettazione sono stati utilizzati i diagrammi UML dei casi d’uso, e per comprendere meglio le interazioni tra i diversi attori del sistema e l’avvicinarsi delle azioni, quelli di sequenza.

Contestualmente in questa fase sono stati individuati gli *Stakeholder*, ovvero i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nel sistema.

Sono “*Stakeholder diretti*” i *RLS*, rappresentanti per i lavoratori sulla sicurezza; gli *Sviluppatori*, che si occupano nello sviluppo della piattaforma; il *Comitato editoriale*, un gruppo di persone qualificate selezionate per assolvere al compito di controllare che gli articoli inseriti/proposti nella piattaforma dai rappresentanti, utenti, etc

⁸ T. DINGSØYR, S. NERUR, V. BALIJEPALLY, N.B.MOE, *A decade of agile methodologies: Towards explaining agile software development*, 2012.

⁹ J. HIGHSMITH, *Agile Software Development Ecosystems*, Addison-Wesley, Boston, MA, 2002.

¹⁰ J. HIGHSMITH, K. ORR, A. COCKBURN, *Extreme programming, E-Business Application Delivery*, pp. 4-17, February, 2000.

¹¹ M. FOWLER, J. HIGHSMITH, *The agile manifesto. Software Development*, 2001, 9(8), pp. 28-35.

siano coerenti con gli articoli già inseriti nei vari contesti e conformi alle regole dettate. Sono “*Stakeholder indiretti*” i *Visitatori*, tutte le persone che pur non avendo un ruolo relativo alla sicurezza sul lavoro possono comunque osservare e partecipare alle discussioni sul forum.

3. *Funzionalità del sistema*

I requisiti raccolti e analizzati, dunque, rappresentano le funzionalità che devono essere implementate, di seguito vengono elencate le principali, e riguardano sia le funzioni semplici che quelle complesse:

- *Registrazione*: l’utente ha la possibilità di registrarsi, con un ruolo univocamente definito, allo scopo di poter, a seconda dei permessi attribuiti al profilo, proporre l’inserimento di documenti, eventi o news e commentare i vari topic del forum.
- *Login*: è uguale per tutte le tipologie di utente, si devono inserire username e password. Se il login va a buon fine l’utente viene reindirizzato nella propria sezione personale da cui potrà iniziare la navigazione del sito. Ogni qualvolta un utente faccia il login al sito, viene salvato nel server sul login.log.
- *Creazione e gestione permessi*: la sezione della piattaforma relativa alla creazione e gestione dei permessi è riservata all’amministratore (system administrator), infatti, grazie a questo campo l’amministratore è in grado di gestire i vari permessi e quindi di determinare cosa può vedere, inserire e commentare ogni tipologia di utenza. L’idea è quella di avere un’interfaccia che sia di semplice utilizzo e che permetta di gestire i permessi, modificare o sospendere account che non abbiano rispettato il regolamento.
- *Inserimento e modifica di articoli sulla piattaforma*: tale funzionalità è riferita alla possibilità che l’utente possa inserire articoli di tipo informativo nella piattaforma; questa operazione verrà verificata per garantire la correttezza e coerenza dell’articolo inserito. L’approvazione e la pubblicazione degli articoli, legislativi e non, viene effettuata dal comitato editoriale.
- *Ricerca sulla piattaforma semplice o avanzata*: la fase di ricerca offre la possibilità all’utente registrato di potersi documentare, leggendo e commentando articoli riguardanti la sicurezza sul lavoro, parte fondamentale di questa sezione è la ricerca di articoli, studiata con cura utilizzando i vari tag (parole chiave) per articolo. La ricerca semplice viene utilizzata avvalendosi di un motore di ricerca, la seconda necessita di un criterio di ricerca specifico (settore e rischio) e prevede che il materiale inserito sia catalogato, consentendo così una ricerca per titolo, autore, anno e collocazione.
- *Segnalazione di errori e richiesta di informazioni agli addetti*: nel caso l’utente non abbia chiaro il funzionamento della piattaforma o abbia riscontrato dei malfunzionamenti, allora può utilizzare la sezione assistenza. Nella sezione

assistenza è possibile inserire l'oggetto della richiesta e il corpo del messaggio. Inoltre, in questa sezione, è prevista la finestra FAQ, che racchiude tutte le domande più frequenti poste dagli utenti.

- *Forum*: Nella piattaforma è prevista anche una sezione, dedicata alla discussione fra i vari utenti registrati, organizzata come un forum, cioè con la possibilità di proporre discussioni tematiche o commentare quelle già esistenti. Il forum potrà essere visibile a tutti gli utenti (ma visualizzando solo la prima riga di ogni risposta) e potrà essere utilizzato solo dagli utenti registrati. L'utente registrato può porre domande e risposte e partecipare a discussioni su temi già proposti.
- *Creazione e commento topic*: prima di proporre la creazione di un nuovo topic, è importante che l'utente verifichi di essere nella sezione giusta e che l'argomento del topic non sia già stato affrontato in un topic già esistente, se dovesse accadere di sbagliare sezione, i moderatori possono spostare il topic nella sezione corretta o eliminarlo. Una volta che l'utente ha deciso in che sezione sarà destinato il topic, dovrà semplicemente compilare il form di inserimento topic. Per commentare un post esistente è sufficiente accedere al post e inserire un commento.
- *Chat* si tratta di una sezione di instant messaging in cui gli utenti registrati possono scegliere di incontrarsi in conversazioni privati (2 soli utenti) o di gruppo¹².

4. *Struttura e architettura del Portale PICASSO*

La piattaforma PICASSO ha come obiettivo di essere “*user-friendly*” quindi di semplice utilizzo anche per i meno esperti. Lo studio delle piattaforme presenti nel Web e l'analisi delle esigenze manifestate dagli utilizzatori ultimi, hanno evidenziato la necessità di garantire sia un accesso facilitato e guidato a sezioni ricche di informazioni attuali, verificate e provenienti da fonti autorevoli a supporto degli addetti ai lavori nel settore della prevenzione, sia di offrire un luogo protetto di scambio e confronto, sia tra pari che con esperti del settore, in cui la condivisione del know how delle diverse parti interessate rappresenti il punto di partenza per migliorare le attività di prevenzione.

La grafica e il design sono molto semplici e le funzionalità intuitive e facili da utilizzare. La piattaforma deve seguire le regole base proposte dall'AgID, riguardo l'accessibilità, l'usabilità e le scelte grafiche.

La sezione dedicata alla registrazione e login si trova in alto a destra. Nel body è presente una vertical tab dove è possibile visualizzare in ordine news, eventi, ultimo tema inserito e ultima domanda inserita, più in basso troviamo un'area

¹² B. CARUSO, *L'Europa, il diritto alla salute e l'ambiente di lavoro*, in “Europa, ambiente e sicurezza”, 1997, p. 1.

interattiva cliccando sulla quale è possibile effettuare ricerche, accedere al forum o accedere all'area documenti, infine, a seguire, troviamo i link ai siti correlati. Nel footer si trovano i richiami alle pagine di servizio o informative, come ad esempio le FAQ, informazioni sulla privacy, etc.

Dalle sezioni centrali della homepage è possibile visualizzare le news, gli eventi, le domande e i temi proposti.

Nella sezione posta più in basso è possibile visualizzare il dettaglio dei pulsanti per accedere alla documentazione e alla richiesta/proposta di informazioni tramite l'accesso all'area interattiva. La visualizzazione delle informazioni è vincolata a permessi posseduti. Per un corretto utilizzo della piattaforma da parte dei diversi utenti sono stati concordati ruoli e relativi permessi di accesso. I principali ruoli e le attività consentite sono elencati di seguito.

- *Amministratore*: Possiede tutti i diritti e permessi, tale ruolo viene riservato solo a chi gestisce il sito, può visualizzare tutte le pagine del sito.
- *Utente registrato*: responsabile dei lavoratori per la sicurezza, può visualizzare e commentare la pagina riguardante gli articoli informativi sulla sicurezza del lavoro, può proporre l'inserimento di articoli informativi e porre domande e/o fornire risposte nelle varie sezioni del forum destinate agli utenti registrati o in quelle pubbliche.
- *Comitato editoriale*: è composto dai rappresentanti di diverse categorie, sindacati ed enti partner del progetto e ha come compito principale quello di concedere le autorizzazioni per la pubblicazione di articoli e news, di accettare le registrazioni di moderare o cancellare post dall'area forum.
- *Utente generico non registrato*: può visualizzare i post e leggere articoli che riguardano l'informazione sulla sicurezza del lavoro (articoli informativi), può leggere e scaricare documenti, visualizzare le domande, le news e gli eventi.

4.1 Architettura web

Per sviluppare la piattaforma è stato utilizzato il CMS Drupal, uno strumento software installato su un server web il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti di siti web e la riduzione della complessità della creazione delle pagine. Tale strumento è stato supportato da librerie come Bootstrap che oltre a gestire la grafica permette l'integrazione di librerie AgID-compliant.

Sono stati utilizzati dei server dedicati alle diverse funzionalità, uno per la gestione e l'elaborazione degli accessi, uno per la gestione del database e uno per il repository. L'amministratore di sistema potrà accedere ad essi in remoto tramite una VPN.

Il sistema possiede un database interno e tutte le informazioni esterne dovranno essere trasferite nel database interno in modo da poter utilizzare tali dati con tempi più rapidi.

5. *Sperimentazione e analisi dei risultati*

Dopo aver concluso la fase implementativa e di test funzionali, è stato chiesto ad un numero limitato di utenti (100 suddivisi tra funzionari e rappresentanti sindacali) di utilizzare la piattaforma e di fornire le proprie impressioni e feedback. È stato stilato un questionario in cui si chiedeva di esprimere un giudizio sui diversi aspetti del portale stesso e un giudizio di gradimento complessivo, che è stato poi inviato ad ogni partecipante alla sperimentazione. L'obiettivo è stato quello di indagare la soddisfazione complessiva degli utenti aderenti alla fase di sperimentazione in merito a organizzazione, accessibilità, interattività e privacy, contenuti. Si è voluto, inoltre, conoscere quali, tra le funzionalità e servizi offerti dalla piattaforma fossero di maggior interesse e per questo più utilizzati.

Le domande indagavano le singole sezioni del sito (documentazione, area interattiva, percorsi tematici etc..) e altre, di carattere più generale, hanno avuto l'intento di raccogliere proposte e suggerimenti utili al miglioramento della piattaforma stessa.

L'analisi dei dati raccolti, sia tramite log estratti dal sito che tramite i questionari, ha permesso di valutare l'attività dei diversi utenti, oltre ad una valutazione della qualità del portale percepita dagli sperimentatori interpellati. Per ogni utente è stato possibile tracciare attività, pagine visitate, documenti e sezioni visitate, documenti caricati.

Considerando tutte le risposte ricevute si può evidenziare che il 70% dei partecipanti ha espresso un livello di gradimento e soddisfazione compreso tra il livello 4 e 5 (espresso in una scala da 1 a 5), lasciando al solo 5%, un livello di soddisfazione pari a 2. Queste percentuali si riferiscono, non solo, ad una soddisfazione generale ma si confermano nel dettaglio delle domande relative a chiarezza, completezza, organizzazione e presentazione dei contenuti e ad accessibilità, usabilità, facilità d'uso, privacy e sicurezza del portale.

I contenuti presentati sono stati considerati, validi, esaustivi e conformi alle attese dell'utente.

Rappresenta un valore aggiunto l'uso di algoritmi di Sentiment Analysis¹³ in grado di raccogliere e valutare il "sentiment" delle recensioni per estrarre impressioni in maniera automatica ed avere una ulteriore fonte di informazioni per

¹³ BO PANG AND LILLIAN LEE, *Opinion Mining and Sentiment Analysis*, in "Foundations and Trends in Information Retrieval", Vol. 2, 2008, No. 1-2, pp 1-135.

migliorare e arricchire aspetti o funzioni della piattaforma o per dare risalto ai topic di maggiore interesse utilizzando le parole chiave inserite.

6. Conclusioni

La gestione della sicurezza sul lavoro rappresenta l'insieme di tutte le regole e le precauzioni che un lavoratore deve seguire per limitare i rischi di infortuni o situazioni pericolose sul posto di lavoro.

Pertanto, la necessità di ricercare materiale utile in maniera mirata, per area tematica o tramite parole chiave o tag ha dato vita all'idea di far nascere una piattaforma collaborativa di condivisione dei contenuti che includa anche un'area aperta alla discussione tra le persone che sono coinvolte nella sicurezza del lavoro tenendo in considerazione sia quelli meno rischiosi che quelli più rischiosi.

Il lavoro svolto da tutti i partner nei due anni di progetto ha portato alla creazione di una piattaforma collaborativa che rappresenta un luogo di incontro e scambio di informazioni per addetti ai lavori e non. La facilità di utilizzo, l'accessibilità e l'usabilità sono state le linee guida dello sviluppo così come imposto dall'AgID.

L'uso di specifici algoritmi di Sentiment Analysis supporta l'analisi dei commenti degli utenti della piattaforma valutandone il "sentimento" positivo o negativo facilitando un conseguente miglioramento della piattaforma e del generale livello di gradimento degli utenti.

Allo stato attuale, l'obiettivo principale è quello di estendere gli accessi, per un periodo di trial, ad un considerevole numero di utenti in modo da lavorare anche sulla scalabilità del sistema e di migliorare le funzionalità del portale e arricchire la documentazione messa a disposizione e le informazioni mostrate.

Abstract

Il capitolo offre una panoramica dei principi e delle modalità che hanno guidato la realizzazione della piattaforma e le fasi che hanno condotto alla sua implementazione. Dopo una prima fase di raccolta e studio dei requisiti e delle funzionalità del sistema si è passati alla progettazione dell'architettura della piattaforma fornendo un'idea generale di come sia stata realizzata. Vengono mostrati i dettagli implementativi e le diverse componenti che la caratterizzano, nonché risultati della sperimentazione effettuata anche tramite il monitoraggio degli accessi e delle interazioni con il portale.

The essay offers an overview of the principles and methods that guided the implementation of the platform and the phases that led to its implementation. After an initial phase of collection and study of the requirements and functionality of the system, we moved on to the design of the platform architecture provided by a general idea of how it was built. The implementation details and the various components of the supply are shown, as well as the results of the experimentation, managed also by monitoring access and interactions with the portal.

Parole chiave

Salute e sicurezza, tecnologia, piattaforma digitale, web, sperimentazione

Keywords

Health and safety, technology, digital platform, web, experimentation

III. Dal prototipo alla piattaforma: prospettive di sviluppo sotto il profilo giuridico della tutela della salute e sicurezza del lavoratore

di A. Preteroti, S. Cairoli, A. Delogu, F. Ferraro, L. Rocchi, M.G. Galli, S. Costa

SOMMARIO: 1. Un progetto pensato per i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. – 2. Le funzioni della piattaforma pilota rispetto agli obblighi di informazione e formazione. – 3. La piattaforma pilota: l'importanza della partecipazione interattiva degli utenti dinanzi a nuove esigenze di rappresentanza e di tutela. – 3.1. Il necessario apporto di esperti nella gestione della piattaforma. – 4. Prospettive di sviluppo.

1. Un progetto pensato per i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Con il progetto Bric 2016 Rls Online – la Rete per il lavoro sicuro – è stata condotta un'attività di ricerca per l'avvio di un sistema basato sull'acquisizione, la valorizzazione e la diffusione delle conoscenze generate nell'ambito dello sviluppo dell'azione di prevenzione negli ambienti di lavoro.

Tale attività, in particolare, è stata realizzata anche mediante l'imprescindibile coinvolgimento delle Confederazioni sindacali Cgil, Cisl e Uil.

Scopo primario del progetto è stato quello di effettuare uno studio di fattibilità sulla realizzazione di una piattaforma pilota dedicata agli attori della prevenzione e, in particolare, all'obiettivo di rafforzare e valorizzare l'imprescindibile ruolo assolto nel complessivo sistema posto a tutela della salute e sicurezza del lavoro dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (nelle varie declinazioni di RLS, RLST e RLSSP)¹.

¹ Su questi punti si vd., tra gli altri, v., *amplius*, L. ANGELINI, *Discipline vecchie e nuove in tema di rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza*, in "I Working Papers di Olympus", 20/2013, p. 20; M. LAI, *Il ruolo delle parti sociali nel Testo Unico della salute e sicurezza del lavoro. D. Lgs. n. 81/2008, integrato e corretto dal D. Lgs. n. 106/2009*, in "Rivista degli Infortuni e delle Malattie Professionali", 2009, pp. 727-742; A. TAMPIERI, *Gli aspetti collettivi della sicurezza sul lavoro: rappresentanze dei lavoratori, ruolo della contrattazione, organismi paritetici e buone prassi*, in L. GALANTINO (a cura di), *Il Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro*, Torino, UTET, 2009, pp. 105-125; P. CAMPANELLA, *I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza*, in L. ZOPPOLI, P. PASCUCCI, G. NATULLO (a cura di), *Le nuove regole per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Commentario al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Aggiornato al D.lgs. 3 agosto 2009, n.106*, 2^o ed, Milano, IPSOA, 2010, p. 471 ss.

In particolare, il progetto è nato su iniziativa dell'ente finanziatore Inail, per favorire e agevolare lo scambio di informazioni sui temi della salute e sicurezza sul lavoro (articoli scientifici, interventi della dottrina, giurisprudenza, studi, ricerche, contratti collettivi, accordi, buone prassi aziendali e territoriali), con particolare riguardo al ruolo svolto dagli attori della prevenzione e tra questi, ancora più in particolare, dal RLS.

Basti qui ricordare come il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) rappresenti da tempo un attore centrale nel complesso sistema posto a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Tale figura è stata introdotta nell'ordinamento nazionale dal d.lgs. n. 626/1994 che, sul punto, ha recepito le innovative previsioni della direttiva quadro n. 89/391/CEE². Il ruolo del RLS è stato poi ulteriormente esaltato mediante il d.lgs. n. 81/2008, complessivamente improntato ad un approccio cooperativo, partecipativo ed integrato ai problemi della salute e sicurezza in azienda. Come è stato rilevato, anche di recente³, la direttiva quadro n. 89/391/CEE, ha impresso un vero e proprio “cambio di passo” agli interventi in questa materia nel momento in cui ha previsto procedure di consultazione e partecipazione equilibrata (art. 11), ma anche diritti di informazione e di accesso alla documentazione aziendale (art. 10) in favore dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (di seguito anche RLS). Una partecipazione, quindi, che è stata espressamente definita dalla direttiva quadro europea come equilibrata⁴. Tale nozione, oltre ad essere estremamente evocativa, pare alludere – sebbene debba essere intesa, ai sensi della stessa dir. n. 89/391/CEE, conformemente alle prassi nazionali – addirittura a modelli di gestione o codicisione diffusi in altri paesi europei⁵.

Ora, affinché una simile partecipazione e un simile coinvolgimento dei RLS non si risolvano in una mera petizione di principio, ma acquistino un determinato tasso di effettività, è fondamentale che il singolo RLS possieda o sia messo in condizione di acquisire tutte le nozioni, le informazioni e le competenze, anche di carattere tecnico, pratico e giuridico, mediante le quali il ruolo e le prerogative prefigurati dal d.lgs. n. 81/2008 possano esercitarsi nella loro interezza.

D'altronde, quella esercitata dai RLS è una forma di rappresentanza dei lavoratori specializzata, poiché destinata ad operare nel solo contesto prevenzionistico e, al contempo, necessaria, in quanto tale figura, pur nelle sue varie declinazioni, deve essere obbligatoriamente presente in ciascuna organizzazione lavorativa.

² L. ANGELINI, *La sicurezza del lavoro nell'ordinamento europeo*, in G. NATULLO (a cura di), *Salute e sicurezza sul lavoro*, Utet giuridica, 2015, p. 71 ss.

³ Così L. ANGELINI, *Rappresentanza e partecipazione nel diritto della salute e sicurezza dei lavoratori in Italia*, in “Diritto della Sicurezza sul Lavoro”, 2020, 1, I, pp. 96-97.

⁴ Cfr. Considerando 12° e 13° nonché artt. 1, comma 2 e 11, comma 1, dir. n. 89/391/CEE.

⁵ Ancora L. ANGELINI, *Rappresentanza*, cit., p. 97.

Il vero obiettivo del legislatore è il coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti, in quanto *genus* a cui le «distinte *species* dell'informazione, della consultazione e della partecipazione equilibrata concorrono»⁶.

E il coinvolgimento del RLS è, in definitiva, preordinato a garantire la più efficace tutela delle condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro sotto un profilo collettivo⁷, di modo che questa tutela si riverberi anche sul piano della tutela individuale, in funzione di potenziamento della stessa.

Tali caratteristiche rafforzano l'idea secondo cui la pienezza della funzione di rappresentanza esponenziale degli interessi della comunità di rischio esercitata dai RLS, necessita di un substrato di conoscenze e competenze legate non solo alla singola realtà aziendale, ma anche alle esperienze e alle buone prassi esterne nonché al contesto di disciplina legale e contrattuale di riferimento, oltre che di un costante confronto.

La stessa funzione della contrattazione in materia di salute e sicurezza⁸, a livello aziendale, può esprimere tutte le sue potenzialità solo se gli attori della contrattazione collettiva abbiano un approccio consapevole e possano conoscere e beneficiare delle esperienze contrattuali diffuse in altre realtà produttive o aziendali.

In buona sostanza, il ruolo normativamente prefigurato può inverarsi solo se il RLS è posto nelle condizioni di poter esercitare con la più piena cognizione possibile e in maniera quanto più formata e informata il proprio decisivo ruolo. L'obiettivo principale del progetto, dunque, si è sviluppato verso una pluralità di attività, analiticamente descritte nei capitoli che precedono, quali la raccolta della documentazione e dei materiali, riunioni tecniche tra i partners progettuali, nonché tramite l'organizzazione di momenti di confronto con gli utenti mediante la realizzazione di workshop.

Presupposto necessario per la realizzazione e la messa a punto del prototipo è stato, tuttavia, lo studio dei fabbisogni dei soggetti destinatari della piattaforma, soprattutto mediante il coinvolgimento diretto degli stessi, nonché dei soggetti che operano a sostegno di questi e cioè delle organizzazioni sindacali.

Attraverso molteplici passaggi, il progetto ha portato così alla realizzazione di una versione pilota della piattaforma web, sviluppata tenendo conto sia della necessità di soddisfare al meglio i fabbisogni dei potenziali utenti, che dell'esigenza di favorire un coinvolgimento attivo di tale utenza, funzionale alla generazione di conoscenze utili all'attività di ricerca.

⁶ L. ANGELINI, *Rappresentanza*, cit., p. 99.

⁷ M. LAI, *Salute e sicurezza sul lavoro*, in F. CARINCI, A. PIZZOFERRATO (a cura di), *Diritto del lavoro dell'unione europea*, Torino, Utet, 2009, p. 666.

⁸ Il cui ruolo sembra promosso dal c.d. Patto per la fabbrica siglato da Confindustria CGIL CISL UIL, il 9 marzo 2018 e del successivo Accordo Attuativo del 12 dicembre 2018, in materia di salute e sicurezza, C. FRASCHERI, *Una conferma del modello partecipativo quale via privilegiata per la prevenzione e le tutele della salute e sicurezza sul lavoro dalle Parti sociali per il settore industria. Intesa tra Confindustria e Cgil, Cisl, Uil, sui temi della salute e sicurezza sul lavoro*, in "Diritto della Sicurezza sul Lavoro", 2018, 2, II, p. 3 ss.; L.M. PELUSI, *Salute e sicurezza, accordo attuativo del patto per la fabbrica*, in "Guida al Lavoro", 2019, p. 22 ss.

2. Le funzioni della piattaforma pilota rispetto agli obblighi di informazione e formazione

La piattaforma pilota è stata sviluppata in modo da svolgere almeno tre principali funzioni, come sintetizzate nel report di sintesi predisposto da Inail:

- assicurare il soddisfacimento dei fabbisogni informativi dell'utenza.

Questa funzione è stata attuata mediante la creazione di una piattaforma destinata all'accesso centralizzato della documentazione esistente sviluppata dalle istituzioni pubbliche e da altre fonti autorevoli contenente informazioni potenzialmente utili alla loro azione, quali normativa, giurisprudenza, raccolta di contratti collettivi, documenti internazionali.

Inoltre, è stata realizzata un'area in cui la piattaforma offre contenuti informativi inediti sviluppati attraverso percorsi tematici dedicati all'approfondimento di temi per i quali l'utenza ha mostrato la necessità di risposte e informazioni chiare e facilmente accessibili.

- assicurare il coinvolgimento continuativo dell'utenza nell'utilizzo della piattaforma.

A questo scopo sono stati predisposti numerosi strumenti, tra i quali ad esempio la creazione di un forum organizzato sul modello domanda/risposta. In tal modo l'utente può rivolgere alla community il supporto necessario al fine di soddisfare in tempi brevi specifici fabbisogni informativi.

Si è creata una chat per dialogare direttamente con gli altri utenti, in modo tale da garantire in maniera diretta lo scambio di informazioni e non rendere pubblica la conversazione.

Inoltre, la piattaforma è dotata di altre due aree specificatamente dedicate alla pubblicazione di news e all'annuncio di eventi rilevanti a cui potrebbe potenzialmente partecipare l'utenza. Al fine di fornire quest'ultima attività, possono partecipare direttamente anche gli utenti, segnalando e proponendo al team editoriale eventi e news attraverso la funzione upload.

- assicurare l'acquisizione di conoscenze utili alla ricerca.

A tal fine è stato sviluppato un forum centralizzato in cui i gestori della piattaforma possono ricavare il punto di vista degli utenti su specifiche questioni, nonché è stato creato un sistema per la raccolta di contenuti informativi prodotti dagli utenti.

La piattaforma, dunque, è prefigurata per agire sotto un duplice profilo. Da un lato, essa destina alla libera consultazione dei RLS una serie di materiali, che possono essere liberamente ricercati, visionati e scaricati da ciascuno degli utenti secondo i propri bisogni. Una funzione per così dire "statica", che dunque potremmo, in via esemplificativa, ritenere analoga a quella assolta all'interno del d.lgs. n. 81/2008 dall'informazione che è appunto definita dall'art. 2, comma 1, lett. bb) come il «complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro».

Dall'altro lato, però, la piattaforma è in grado di attivare momenti di confronto e di iterazione attiva (attraverso *forum*, *chat*, etc.) idonei a fornire risposte

e soluzioni al fine di supportare il singolo RLS nello svolgimento della propria attività e del proprio ruolo.

In questo senso, siamo in presenza di una funzione “dinamica” che si avvicina di più alla nozione di formazione, per come definita dallo stesso art. 2, comma 1, lett. aa), del d.lgs. n. 81/2008, in quanto processo attraverso il quale trasferire conoscenze e procedure utili all’acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei compiti in azienda e alla identificazione dei rischi.

Chiaramente il ruolo della piattaforma non ha nulla a che vedere con gli obblighi di informazione e formazione come disciplinati dagli artt. 36 e 37, d.lgs. n. 81/2008, che restano fermi e devono essere adempiuti obbligatoriamente, integralmente e inderogabilmente dal datore di lavoro⁹, anche perché, ad avviso della giurisprudenza, essi non possono essere neppure limitati o surrogati in ragione del personale bagaglio di conoscenza, competenza ed esperienza già in possesso del lavoratore¹⁰.

Tuttavia, è evidente che uno strumento quale la piattaforma Picasso può affiancarsi ai momenti di scambio di conoscenze e competenze già legalmente prefigurati a supportare il RLS non solo nello svolgimento quotidiano del proprio ruolo in azienda, ma anche nell’assolvimento dei propri obblighi formativi e informativi, rispetto ai quali sarà posto nelle condizioni di avere uno strumentario idoneo a studiare e approfondire i singoli argomenti e i singoli aspetti.

Come è evidente, tanto il progetto quanto la piattaforma, che ne è espressione e risultato, corrispondono a una duplice funzione: da un lato, garantire necessari e indispensabili momenti di confronto con gli attori della prevenzione¹¹ e conseguente scambio di informazioni, dall’altro, assicurare una diffusione di informazioni e conoscenze utili in tema di salute e sicurezza.

3. La piattaforma pilota: l’importanza della partecipazione interattiva degli utenti dinanzi a nuove esigenze di rappresentanza e di tutela

Dall’analisi dei dati esaminati durante la realizzazione e la sperimentazione del prototipo, nonché dai momenti di confronto con i destinatari, è emerso il valore aggiunto di tale progetto, e cioè quello di consentire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dei soggetti che operano nelle realtà aziendali e territoriali.

La partecipazione di una vasta gamma di operatori, anche di diversi settori merceologici, ha contribuito al soddisfacimento degli obiettivi di ricerca.

⁹ Su questi punti si vd. P. TULLINI, *La formazione per la sicurezza sul lavoro*, in “Diritto della sicurezza sul lavoro”, 2017, 1, I, p. 75 ss.; P. PASCUCCI, *Ruolo della formazione nel sistema della sicurezza sul lavoro*, in “Rivista degli infortuni”, 2011, p. 31.

¹⁰ Cfr. Cass. pen., sez. IV, 11 febbraio 2016, n. 22147, in “DeJure”.

¹¹ Sul tema si veda A. PRETEROTI, *Obbligo di sicurezza e ripartizione degli adempimenti preventivi alla luce della più recente giurisprudenza*, in “Massimario di Giurisprudenza del Lavoro”, 2016, p. 830 ss.

Non può nascondersi che la realizzazione di una piattaforma dedicata agli operatori che consenta un interscambio di informazioni ha un notevole impatto sia sull'azione delle rappresentanze dei lavoratori nel contesto del complessivo sistema prevenzionale aziendale, sia sulle dinamiche relazionali intercorrenti tra queste rappresentanze e i loro interlocutori di riferimento (interni ed esterni alla dimensione aziendale).

E non è un caso che la creazione del prototipo sia espressione di un fabbisogno effettivo da parte dei rappresentanti dei lavoratori per la salute e sicurezza sul lavoro di essere dotati di uno strumento agile e facilmente fruibile, a loro espressamente dedicato, nel quale trovare documenti utili alle singole necessità e volto allo scambio di informazioni e documenti tra gli utenti della piattaforma.

In particolare, tale attività ha mostrato come vi fosse un'esigenza diffusa di avere a disposizione uno strumento in grado di:

- assicurare un accesso facilitato e guidato a contenuti informativi autorevoli e aggiornati, utili allo svolgimento della loro funzione, che si affianchi in funzione specialistica a strumenti informativi di vocazione più generale già presenti *online* (quali l'Osservatorio Olympus);

- offrire opportunità di confronto con esperti e colleghi al fine di trovare supporto e condividere esperienze e problematiche.

L'attività di valutazione della versione pilota della piattaforma, condotta attraverso il suo utilizzo sperimentale da parte di un panel di potenziali utenti, ha altresì mostrato come essa sia potenzialmente in grado, attraverso i diversi strumenti messi a disposizione, di corrispondere a tali fabbisogni.

La necessità di focalizzare l'attenzione sul coinvolgimento continuativo degli utenti e di stimolarli ad essere terminali attivi del flusso informativo generato dalla piattaforma ha rappresentato un aspetto essenziale per configurare la piattaforma anche come strumento funzionale all'attività di ricerca.

A questo scopo è stata predisposta un'area interattiva, che affianca l'area con gli archivi documentali e l'area dedicata ai percorsi tematici, nella quale gli utenti sono solo terminali passivi del flusso informativo.

Del resto, non va sottaciuto il fatto che il ruolo della rappresentanza in materia prevenzionale si stia evolvendo da tempo, perché il referente del RLS non sono i lavoratori tradizionali (ovvero subordinati) bensì i lavoratori così come intesi dall'art. 2, comma 1, lett. a), del d.lgs. n. 81/2008, ossia coloro che si trovino inseriti in un contesto organizzativo a prescindere dalla tipologia contrattuale con la quale vengono impiegati, e finanche dalla stessa esistenza di un vero e proprio contratto di lavoro¹².

¹² Sul punto di recente si vd. A. DELOGU, *La definizione di lavoratore in materia di salute e sicurezza: dall'universalità della tutela ai nuovi bisogni di tutela*, in "Diritto della Sicurezza sul Lavoro", 2020, 1, I, p. 61 ss.

Pertanto, la rappresentanza va mutando e deve corrispondere anche ai bisogni dei lavoratori atipici (autonomi o parasubordinati) ma anche dei *riders*¹³ e dei lavoratori su piattaforma¹⁴. A prescindere dal quesito se tali lavoratori siano titolari dell'elettorato attivo e passivo in ordine alla elezione del RLS¹⁵, tutto ciò impone di far sì che le nozioni e le acquisizioni dei RLS siano sempre aggiornate ai mutamenti del mercato del lavoro per rispondere ai nuovi bisogni di rappresentanza. Anche in questo senso la piattaforma può assolvere un ruolo decisivo, poiché permette al RLS di avere tutto il materiale e il supporto utile a soddisfare i bisogni emergenti di tutela individuale ma anche collettiva.

Inoltre, ancora più di recente, la pandemia da coronavirus, e le conseguenti misure di distanziamento e di incentivo al lavoro da remoto (come lo *smart working*¹⁶), oltre ad imporre straordinarie sfide al sistema della salute e sicurezza sul lavoro¹⁷, rendono ancora più decisivi per lo svolgimento del lavoro, ma anche per l'esercizio del ruolo di rappresentanza, l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici. Anche sotto questo ulteriore profilo l'esperienza della piattaforma Picasso appare essere un interessante progetto che guarda ad un futuro sempre più prossimo, rendendo proficuo, oltre che problematico, quel dialogo da tempo aperto tra tutela del lavoro e innovazione tecnologica¹⁸.

¹³ Cfr. P. PASCUCCI, *Note sul futuro del lavoro salubre e sicuro... e sulle recenti norme su rider & co.*, in "Diritto della Sicurezza sul Lavoro", 2019, 1, I, p. 44.

¹⁴ C. LAZZARI, *Gig economy e tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Prime considerazioni a partire dal «caso Foodora»*, in "Rivista di diritto e sicurezza sociale", 2018, p. 461 ss. F. MALZANI, *Salute e sicurezza dei lavoratori della gig economy*, in P. PASCUCCI (a cura di), *Salute e sicurezza sul lavoro: tutela universale e nuovi strumenti regolativi a dieci anni dal d.lgs. n. 81/2008*, Milano, 2019, p. 45 ss.; S. CAPONETTI, *L'obbligazione di sicurezza al tempo di Industry 4.0*, in "Diritto e Sicurezza sul Lavoro", 2018, 1, I, p. 48 ss.; A. DELOGU, *Salute, sicurezza e "nuovi" lavori: le sfide prevenzionali nella gig economy e nell'industria 4.0*, in "Diritto della sicurezza sul lavoro", 2018, 2, I, p. 62 ss.

¹⁵ Vd. G. BUBOLA, A. CORVINO, *I collaboratori coordinati e continuativi, i lavoratori a progetto, gli occasionali, gli associati in partecipazione*, in M. TIRABOSCHI, L. FANTINI (a cura di), *Il Testo Unico della salute e sicurezza sul lavoro dopo il correttivo (D.Lgs. n. 106/2009)*, Milano, Giuffrè, 2009, p. 404; Trib. Roma 2 ottobre 2017.

¹⁶ Cfr. I. ALVINO, *Tutela del lavoro e emergenza da COVID-19. Decreto legge "Cura Italia": strumenti di sostegno del reddito e delle esigenze di assistenza dei lavoratori subordinati e autonomi*, in "Treccani magazine diritto".

¹⁷ Sul punto, tra gli altri, I. ALVINO, *È configurabile un diritto del lavoratore al lavoro agile nell'emergenza COVID-19?*, in "<http://GiustiziaCivile.com>", 2020; S. CAIROLI, *L'incentivo del lavoro agile nelle misure emergenziali di contrasto al COVID-19: prime osservazioni e emergenza*, in "<http://giustiziacivile.com>", 2020.

¹⁸ P. PASCUCCI, *Ancora su coronavirus e sicurezza sul lavoro: novità e conferme nello ius superveniens del d.P.C.M. 22 marzo 2020 e soprattutto del d.l. n. 19/2020*, in "Diritto della sicurezza sul lavoro", 2020, 1, I, pp. 117-135, ID., *Coronavirus e sicurezza sul lavoro, tra "raccomandazioni" e protocolli. Verso una nuova dimensione del sistema di prevenzione aziendale?*, in "Diritto della sicurezza sul lavoro", 2019, 2, I, pp. 98-121; L.M. PELUSI, *Tutela della salute dei lavoratori e COVID-19: una prima lettura critica degli obblighi datoriali*, in "Diritto della sicurezza sul lavoro", 2020, 1, I, p. 122; M. T. CARINCI, *Back to work al tempo del Coronavirus e obbligo di sicurezza del datore di lavoro I test sierologici rapidi*, in "Working paper ADAPT", p. 3; G. NATULLO, *Covid-19 e sicurezza sul lavoro: nuovi rischi, vecchie regole?*, in "WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT – 413/2020".

¹⁸ P. ICHINO, *Le conseguenze dell'innovazione tecnologica sul diritto del lavoro*, in "Rivista Italiana di Diritto del Lavoro", 2017, p. 526.

3.1. *Il necessario apporto di esperti nella gestione della piattaforma*

Accanto alla valorizzazione di momenti partecipativi attivi con l'utenza e dunque con i destinatari della piattaforma, un ruolo indispensabile è svolto dai soggetti che materialmente consentono lo sviluppo e l'implementazione della piattaforma.

Tale ruolo è risultato fondamentale per un buon funzionamento della stessa.

A tal fine è stato predisposto un comitato di redazione sperimentale, composto dai membri dei partner progettuali, i quali hanno dato luogo alla implementazione della piattaforma, per assicurarne il corretto funzionamento nella fase di sperimentazione.

Tale attività si è esplicata nella verifica dell'adeguatezza delle informazioni diffuse, ma soprattutto nell'alimentazione costante del repository documentale.

A questo scopo è stato predisposto un sistema guidato per supportare il team di progetto nella catalogazione e pubblicazione dei documenti.

Tuttavia, per assicurarne un corretto funzionamento e la piena e soddisfacente operatività della piattaforma, la parte interattiva è stata strutturata in modo da limitare al massimo la possibilità che emergano dinamiche conflittuali tra gli utenti.

Il forum domande-risposte rende impossibile un confronto interattivo tra gli utenti poiché l'organizzazione dei post in base al rating destruttura la consequenzialità logica e dialettica dei post. Così come il forum tematico è stato destinato all'acquisizione delle opinioni degli utenti su tematiche proposte dallo staff editoriale e ciò al fine di evitare l'emersione incontrollata di topic, in modo che il membro dello staff editoriale possa controllare la correttezza delle questioni e soprattutto della dialettica tra gli utenti che partecipano.

Ciò che si vuole evitare, infatti, è il rischio della circolazione di informazioni inesatte e conoscenze inveritiere.

Tale rischio si palesa maggiormente per la funzione domanda e risposta. È effettivamente possibile che il sistema di accreditamento dell'informazione fornita basato sul sistema del rating attribuito dagli utenti porti a dare evidenza a contenuti non corretti.

Questo rischio dovrà essere reso evidente agli utenti tramite un apposito disclaimer. Così viene effettuato quel corretto bilanciamento tra la valorizzazione di momenti di coinvolgimento sia attivo (porre domande, dare risposte) che passivo (acquisire direttamente una specifica e ben circostanziata informazione) degli utenti e la necessaria correttezza delle informazioni divulgate. Infatti, delegare il compito di fornire risposte solo agli "esperti" significherebbe rendere i tempi di risposta tali da far venir meno il senso e l'utilità della funzione stessa.

Inoltre, tale funzionalità risulta dal punto di vista scientifico indispensabile, poiché dal confronto possono emergere informazioni utili ai fini di ricerca sullo stato delle conoscenze all'interno della community degli utenti.

Ciò non pregiudica la correttezza delle informazioni giacché, come ovvio, è impossibile fornire una risposta “certa” ad ogni quesito degli utenti, poiché per far ciò sarebbe indispensabile conoscere ogni elemento della questione sollevata.

Tuttavia, resta sempre possibile dare risposte collettive attraverso l’area dei percorsi tematici a questioni ricorrenti o su cui si osserva una ricorrente generazione di informazioni sbagliate.

La creazione di tale area corrisponde all’esigenza di fornire supporto agli utenti su questioni di particolare interesse, onde evitare anche possibili protagonismi degli stessi.

4. *Prospettive di sviluppo*

La realizzazione del prototipo ha dimostrato sicuramente la necessità della messa a disposizione di un simile strumento per i suoi potenziali utenti, nonché la piena fattibilità della realizzazione dello stesso.

Se lo studio di fattibilità operato ha dunque mostrato esiti del tutto positivi, per la sua concreta messa a punto e immissione definitiva, esso necessita di ulteriori passaggi.

In primo luogo, permane la necessità di prevedere uno staff in grado di assicurare in modo continuativo, tempestivo e accurato l’acquisizione, la catalogazione e la redazione di schede di sintesi/strumenti operativi, nonché la pubblicazione on line della documentazione di origine istituzionale e sindacale sia di rilevanza nazionale che regionale, anche con riferimento alla costruzione di una banca dati delle buone prassi consultabile per settori e tipologia di rischi.

Il necessario aggiornamento della documentazione e della implementazione di quella esistente è presupposto indefettibile per una piattaforma web che possa diventare un punto di riferimento per gli attori della prevenzione.

Ciò è possibile mediante la previsione di un comitato di redazione stabile, formato dagli esperti sul tema della salute e sicurezza che possano procedere a definire i contenuti e ad implementare il materiale fruibile dagli utenti.

E tale ruolo non può che essere ricoperto dagli esponenti delle organizzazioni sindacali.

Infatti, se i destinatari della piattaforma sono i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, è inevitabile che tale ruolo sia gestito da chi si trova a stretto contatto con le realtà aziendali e territoriali interessate, poiché è l’unico soggetto in grado di percepire realmente e conoscere profondamente le concrete necessità che ergono con un determinato tasso di costanza in determinati contesti. Così come sarà utile, con il coinvolgimento degli autori, rendere fruibili sintesi di attività di ricerca nazionali e comunitarie, anche nell’ambito dei percorsi tematici.

Quanto detto non significa escludere il coinvolgimento di altri soggetti esterni alle organizzazioni sindacali. Infatti, nel caso in cui dovessero emergere

esigenze scientifiche o altamente specialistiche potrebbe essere opportuno e auspicabile coinvolgere esperti esterni.

È evidente, altresì, che la fattiva partecipazione delle organizzazioni sindacali e la stretta collaborazione necessaria con gli altri soggetti che hanno partecipato alla ricerca nonché con gli attori della prevenzione aziendale consentirà l'ulteriore sviluppo del progetto sino a realizzare una piattaforma pubblica e operativa.

Per quanto attiene, invece, al profilo strettamente tecnico, sarà necessario implementare la piattaforma di ulteriori funzionalità, quali ad esempio la previsione di un'apposita applicazione per smartphone, idonea a consentire la consultazione di informazioni in modo agile.

Infine, è necessario che la piattaforma passi, sia pure in forma graduale e attraverso fasi intermedie di analisi dei processi di trasformazione, dallo stadio di prototipo a quello di spazio web effettivamente utilizzato dai RLS, ciò che corrisponde all'obiettivo sostanziale di un progetto finalizzato al fattivo incremento degli strumenti di tutela della salute dei lavoratori e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

Ed all'evoluzione qualitativa dovrà accompagnarsi l'evoluzione quantitativa, nell'estensione geografica di utilizzo della piattaforma, che dovrà essere aperta all'intero territorio nazionale, aumentando il numero degli utenti, nell'obiettivo di favorire un conseguente, esponenziale aumento dei dati e delle esperienze condivisi.

In buona sostanza, in un contesto lavorativo sempre più mutevole, anche gli stessi bisogni di tutela e di rappresentanza sono in costante movimento. E proprio il RLS può integrare, come ha sempre fatto, quel fondamentale anello di congiunzione tra i bisogni della base dei lavoratori, della comunità di rischio, i vertici aziendali o, comunque, i vari attori della sicurezza. L'RLS però deve affrontare le sfide inedite di un mercato del lavoro che cambia: rappresentare e ricondurre a unità le esigenze di un lavoro sempre più frammentato e smarrito; cercare di garantire nuove tutele, collettive e aggreganti, in un'impresa che diviene sempre più reticolare e multi-localizzata. Allo stesso tempo il RLS deve confrontarsi con il lavoro digitale e svolto da remoto, e, più di recente, anche con rischi, quali quelli pandemici, che trascendono anch'essi il concetto tradizionale di luogo di lavoro. Per rispondere a queste nuove domande il RLS ha bisogno di nuovi strumenti che siano in grado: a) di garantirgli un bagaglio di conoscenze, competenze e informazioni adeguate nonché aggiornamenti costanti; b) di sperimentare nuove forme di incontro, confronto, scambio di esperienze, aggregazione, che facciano leva sulle potenzialità dei collegamenti telematici.

In questo senso la piattaforma Picasso ha rappresentato un esperimento non solo rivolto al futuro, ma anche necessario nel presente, che potrebbe consentire di sublimare ed esaltare ancor più il ruolo e le prerogative dei RLS, a tutto beneficio di una maggior garanzia della salute e sicurezza in azienda.

Abstract

La presente sezione intende focalizzarsi sulla emergente necessità di prevedere un sistema condiviso diretto in via principale ai Rls quali principali attori della prevenzione dando atto di come la piattaforma sia espressione di un fabbisogno effettivo di essere dotati di uno strumento agile e facilmente fruibile, a loro espressamente dedicato, nel quale trovare documenti utili alle singole necessità e volto allo scambio di informazioni e documenti tra gli utenti della piattaforma. Per fare ciò, tuttavia, è necessario da un lato l'apporto delle organizzazioni sindacali e dall'altro il supporto di esperti.

The essay focuses on the emergence of the need for a system directly shared mainly by the Rls as the main prevention actions, acknowledging how the platform is an expression of an effective need to be associated with an agile and easily usable tool, which is expressly dedicated, in which to find useful documents for individual needs and aimed at the exchange of information and documents between users of the platform. However, to do this it's necessary on the one hand to provide union guarantees and on the other the support of experts.

Parole chiave

Salute e sicurezza, rls, prevenzione, sindacati

Keywords

Health and safety, rls, prevention, labour unions

Indicazioni sugli autori

- C. Arlati Sindnova, *claudio.arlati@sindnova.eu*
S. Autieri Sindnova, *s.autieri@sindnova.eu*
F. Biasiotti Consulente SSL, *consulentebiasiotti@gmail.com*
V. Boccuni INAIL, *v.boccuni@inail.it*
S. Cairoli Università degli Studi di Perugia, *stefano.cairoli@unipg.it*
S. Calleri CGIL, *s.calleri@cgil.it*
S. Costa Università degli Studi di Perugia, *s.costa@unil.it*
I. Delaria UIL, *irene.delaria@gmail.com*
A. Delogu Università degli Studi di Perugia, *angelo.delogu@uniurb.it*
D. Di Nunzio Fondazione Giuseppe di Vittorio, *d.dinunzio@fdv.cgil.it*
G. Fenu Università degli Studi di Cagliari, *fenu@unica.it*
F. Ferraro Università degli Studi di Perugia, *fabrizio.ferraro@uniroma1.it*
C. Frascheri CISL, *cinzia.frascheri@cisl.it*
D. Gagliardi INAIL, *d.gagliardi@inail.it*
M.G. Galli Università degli Studi di Perugia, *mg.galli@outlook.com*
M. Marchesi Università degli Studi di Cagliari, *marchesi@unica.it*
M. Mirabile INAIL, *m.mirabile@inail.it*
A. Preteroti Università degli Studi di Perugia, *antonio.preteroti@unipg.it*
L. Rocchi Università degli Studi di Perugia, *luisa.rocchi@uniroma1.it*
D. Vasselli INAIL, *d.vasselli@inail.it*
D. Zarra INAIL, *d.zarra@inail.it*