

Studio di AI@Work 2020

Permanere dell'incertezza che porta a un punto di svolta dei livelli di ansia e stress sul lavoro

Intelligenza artificiale per colmare le lacune nel sostegno del benessere mentale sul posto di lavoro



Richieste di aiuto rivolte all'intelligenza artificiale da parte dei "remote worker" stressati

Il confine tra vita lavorativa e vita privata non è mai stato così labile come nel 2020. Con le persone costrette a passare al lavoro agile praticamente dall'oggi al domani, nientemeno che per il culmine di una pandemia, l'ansia e lo stress hanno raggiunto livelli altissimi.

Essere in casa e destreggiarsi tra lavoro, cura dei bambini, educazione scolastica e un'economia imprevedibile ha messo a dura prova le famiglie che lavorano.

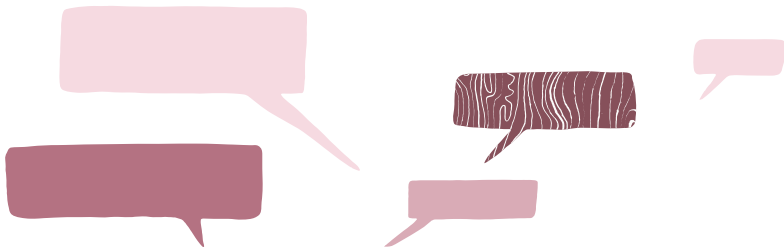
Il benessere mentale è diventato una delle maggiori sfide da gestire per dipendenti e datori di lavoro con la dinamica del lavoro in continua evoluzione. Le organizzazioni si stanno rendendo conto che devono affrontare tutti gli aspetti della salute dei dipendenti, inclusi stress e ansia, al fine di evitare un calo della produttività e prevenire l'esaurimento sul lavoro. Da un punto di vista più positivo, la pandemia ha avuto il merito di amplificare le discussioni sul benessere mentale che prima non erano necessariamente al centro dell'attenzione.

Quale ruolo dovrebbero svolgere le organizzazioni nell'ambito del benessere mentale dei dipendenti? Che tipo di supporto richiedono i dipendenti? L'intelligenza artificiale e altre tecnologie possono aiutare ad affrontare le problematiche che sono insorte relativamente al benessere mentale, proprio come si sono dimostrate la soluzione ideale per mantenere le persone connesse nei luoghi di lavoro da remoto?

Per trovare una risposta a queste domande, Oracle ha collaborato con la società di ricerca Workplace Intelligence per intervistare oltre 12.000 dipendenti, manager, responsabili HR ed Executive in 11 paesi. I risultati mostrano dei cambiamenti sorprendenti. Ad esempio, l'82% delle persone ritiene che i robot possano essere di maggiore sostegno al proprio benessere mentale che non gli esseri umani e il 68%

preferirebbe parlare con un robot anziché con il proprio manager riguardo allo stress e all'ansia sul lavoro. Inoltre, abbiamo scoperto che tre quarti dei dipendenti ritiene che la propria azienda dovrebbe fare di più per proteggere il benessere mentale della propria forza lavoro.

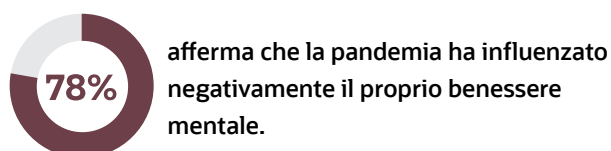




Aspetti più importanti emersi dalla ricerca

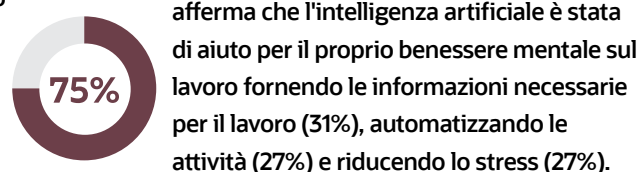
Il 2020 è l'anno più stressante di sempre

Il COVID-19 ha avuto un impatto negativo sul benessere mentale della forza lavoro a livello globale.



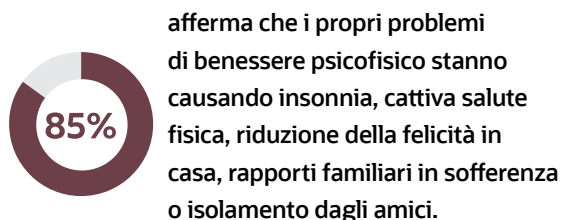
L'intelligenza artificiale può aiutare a migliorare il proprio benessere

La tecnologia è già e continuerà ad essere una soluzione per sostenere il benessere della forza lavoro globale.



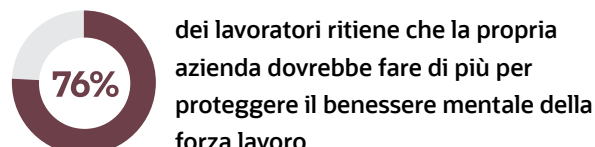
L'impatto dei problemi di benessere mentale sul lavoro influisce sulla vita domestica

Il benessere mentale sul lavoro non interessa solo l'ambito lavorativo, ma si sta riversando nella vita privata delle persone, specialmente di quelle che lavorano da casa.



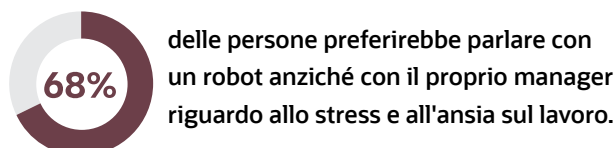
Il benessere mentale deve essere una priorità per il datore di lavoro

Le organizzazioni devono intensificare queste conversazioni. Non affrontare il fatto che la stragrande maggioranza dei "lavoratori agili" si trova in difficoltà potrebbe danneggiare la produttività globale.



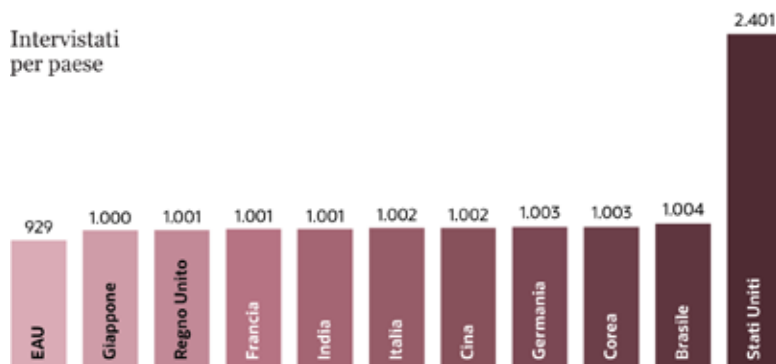
I dipendenti vogliono aiuto e si rivolgono alla tecnologia

Abbiamo rilevato un'apertura riguardo all'uso della tecnologia come sostegno per i problemi personali.



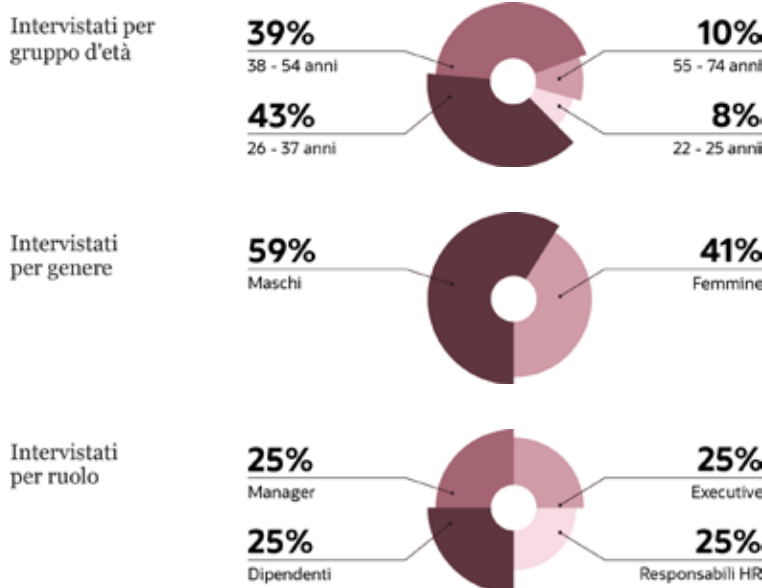
Metodologia del sondaggio

I risultati della ricerca si basano su un sondaggio condotto da Savanta, Inc. tra il 16 luglio e il 4 agosto 2020. Per questo sondaggio, a 12.347 intervistati globali (provenienti da Stati Uniti, Regno Unito, Emirati Arabi Uniti, Francia, Italia, Germania, India, Giappone, Cina, Brasile e Corea) sono state poste domande generali per esplorare gli atteggiamenti dei dipendenti in materia di benessere mentale, tecnologia, intelligenza artificiale, assistenti digitali, chatbot e robot sul posto di lavoro.



Lo studio si è rivolto a persone di età compresa tra 22 e 74 anni. Gli intervistati sono stati reclutati attraverso vari meccanismi, tramite fonti diverse: in questo modo sono stati inseriti nei diversi panel per la partecipazione alle ricerche di mercato. Prima di partecipare ai sondaggi, i partecipanti hanno superato un doppio processo di opt-in e hanno completato, in media, 300 data point di profilazione. I partecipanti sono stati invitati a prendere parte al sondaggio via e-mail e hanno ricevuto un piccolo compenso in denaro per la partecipazione. I risultati di qualsiasi campione sono soggetti a variazione di campionamento. L'entità della variazione è misurabile ed è influenzata dal numero di interviste e dal livello delle percentuali che esprimono i risultati.

In questo studio specifico, le probabilità sono 95 su 100 che il risultato di un sondaggio non vari, più o meno, di oltre 0,9 punti percentuali rispetto al risultato che si otterrebbe se le interviste fossero state condotte con tutte le persone nell'universo rappresentato dal campione.



2020: l'anno del lavoratore stressato

Il COVID-19 ha avuto un impatto negativo sul benessere mentale della forza lavoro globale, con **7 persone su 10 che affermano che questo è stato l'anno più stressante della loro vita lavorativa**. Oltre alle preoccupazioni per la salute e alle complesse dinamiche familiari, **4 persone su 10 affermano di combattere anche fattori di stress quotidiani sul posto di lavoro** come la pressione per soddisfare gli standard delle prestazioni, le attività di routine e noiose e i carichi di lavoro ingestibili.

Ciò è particolarmente vero per le persone che lavorano da casa con altri membri della famiglia che lavorano o studiano a loro volta da casa. Il conflitto tra lo svolgere il proprio lavoro e l'aiutare i figli a superare confusione, traumi e attività scolastiche online ha amplificato le tensioni sul posto di lavoro già presenti prima della pandemia. Una casa non include una sala relax in cui ritirarsi e, in molti casi, nessuna porta dello studio da chiudere. Alcuni lavoratori potrebbero dover sostenere un onere economico più pesante a causa di un coniuge disoccupato. E nonostante ci si senta più a proprio agio con il telelavoro, è ancora difficile evitare che il lavoro si estenda alle ore serali e la sensazione che i giorni e le settimane si confondano gli uni con gli altri. Il 41% degli intervistati afferma infatti che non c'è più distinzione tra vita privata e vita professionale.

In altre parole, questo problema non scomparirà da solo quando verrà sviluppato un vaccino. Lo stress sul posto di lavoro e le relative implicazioni sul benessere mentale non sono un fenomeno nuovo. È solo che ci è voluto un nuovo coronavirus per richiamare l'attenzione su un'altra crisi globale della forza lavoro: il benessere mentale dei dipendenti.

In che modo la pandemia di COVID-19 ha influito negativamente sul tuo benessere mentale?



La pandemia di COVID-19 ha dato origine all'anno lavorativo più stressante nella vita delle persone, con ripercussioni negative sul benessere mentale del 78% della forza lavoro globale.

Differenze demografiche

Per quanto riguarda l'età, gli intervistati più giovani sono stati più propensi ad affermare che la pandemia ha avuto un effetto negativo sul loro benessere mentale:

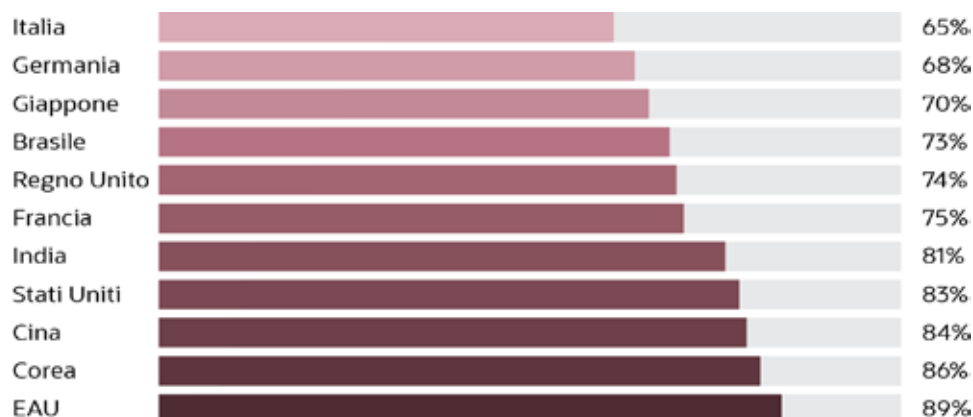
Stress per gruppo d'età



In tutto il mondo

La maggior parte dei lavoratori è stressata, in alcuni paesi più che in altri:

Stress per paese



La maggior parte dei lavoratori brasiliani che perde il sonno, lo fa a causa di stress e ansia da lavoro: lo afferma il 53% rispetto al 40% a livello globale.

Gli Stati Uniti, gli Emirati Arabi Uniti e l'India hanno il maggior numero di intervistati che affermano di aver lavorato per oltre 15 ore durante la pandemia.



Sapevi che

Il 35% dei "lavoratori agili" afferma di aver lavorato per un numero di ore decisamente superiore dall'inizio della pandemia (10 o più a settimana), ovvero oltre 40 ore in più al mese!

La stressante intersezione tra lavoro e vita domestica

Sebbene è possibile che sia esistito un momento in cui le persone riuscivano a lasciare il proprio stress lavorativo in ufficio, quando il posto di lavoro è a casa e il personale è sempre connesso, diventa più difficile tenere le cose separate. Si aggiunga il bombardamento di stress da sopportare mentre si cerca di portare a termine il lavoro (preoccupazioni per la salute legate al COVID-19, preoccupazioni finanziarie a così via) e si capirà come in molte famiglie sia in corso una battaglia costante per il benessere mentale.

Inoltre, nonostante si possa pensare che il lavoro da casa consenta di bilanciare al massimo la vita privata e quella lavorativa, le persone si stanno esaurendo. Oltre metà degli intervistati afferma di lavorare più ore a settimana rispetto a prima, con le seguenti conseguenze:

L'85% delle persone afferma che i problemi di benessere mentale sul lavoro influiscono negativamente sulla vita domestica.

Il risvolto positivo è che, nonostante gli ostacoli lungo la strada, le persone hanno iniziato ad abituarsi all'idea di lavorare in remoto per il resto della loro carriera. Infatti, **6 intervistati su 10 affermano di trovare il telelavoro più interessante ora rispetto a prima della pandemia**. Per i datori di lavoro sarà fondamentale aiutare la forza lavoro a trovare l'equilibrio, creare confini tra il lavoro e il tempo libero e ottenere sostegno quando si sente sopraffatta dalla situazione.

I dipendenti stanno cercando nuovi modi per affrontare i problemi di benessere mentale che stanno influenzando altre aree della loro vita.

L'impatto sulle persone del problema del benessere mentale sul posto di lavoro

- Isolamento dagli amici - 28%
- Rapporti familiari in sofferenza - 30%
- Riduzione della felicità in casa - 33%
- Scarsa salute fisica - 35%
- Insonnia - 40%



Il 25% afferma di aver avuto un esaurimento causato dal troppo lavoro dovuto alla pandemia di COVID-19.

Approvazione della tecnologia e delle soluzioni di intelligenza artificiale da parte dei lavoratori

Proprio come non avremmo immaginato che nel 2020 tutto il mondo avrebbe adottato nello stesso momento il telelavoro, era anche inconcepibile per la maggior parte delle persone che la forza lavoro globale sarebbe stata disponibile a considerare i robot per il sostegno del benessere mentale. Grazie alla resilienza e alla capacità di adattamento umane, c'è stata un'apertura mentale quasi universale nei confronti di soluzioni innovative.

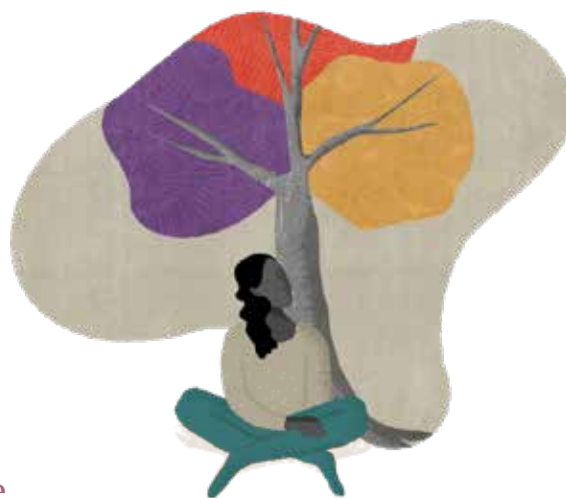
Il 68% delle persone preferirebbe parlare con un robot anziché con il proprio manager riguardo al benessere mentale sul lavoro e l'82% delle persone crede che i robot possano essere di maggiore sostegno al proprio benessere mentale che non gli esseri umani.

La pandemia ha dato il via all'adozione di massa di strumenti di collaborazione e videoconferenza e ora che le persone si sentono a proprio agio con gli incredibili modi in cui la tecnologia può supportarle, vogliono di più. Ciò include soluzioni che possono aiutarle a far fronte allo stress sul posto di lavoro e ai problemi di benessere mentale.

Nel nostro sondaggio, il 68% degli intervistati afferma che preferirebbe parlare di stress e ansia sul lavoro a un robot piuttosto che al proprio manager. Le persone sono diventate più sicure che le innovazioni tecnologiche possano aiutarle in modi nuovi ed entusiasmanti. Ma questo dato riflette anche che c'è ancora uno stigma, e pertanto una certa esitazione, intorno alla discussione sul benessere mentale sul lavoro.

Detto questo, l'accettazione dell'intelligenza artificiale come sostegno del benessere mentale è un fattore positivo sia per i dipendenti che per i datori di lavoro.

Il 51% degli intervistati afferma che la propria azienda ha modificato i benefit per offrire servizi o assistenza per il benessere mentale a seguito della pandemia di COVID-19. Ciò nonostante, il 76% ritiene che la propria azienda dovrebbe fare di più



L'ascesa dei robot

Con l'aumento della richiesta di soluzioni tecnologiche per supportare il telelavoro, le organizzazioni si sono già rivolte all'intelligenza artificiale per una serie di iniziative sul posto di lavoro. Quest'anno, il 75% dei dipendenti dichiara che l'intelligenza artificiale ha effettivamente contribuito a migliorare il proprio benessere mentale, direttamente o indirettamente.

L'intelligenza artificiale è molto più di uno strumento una tantum per sostenere i dipendenti nei momenti difficili. Quest'anno, le persone hanno condiviso i numerosi vantaggi dell'integrazione dell'intelligenza artificiale, dall'aumento della produttività al miglioramento della cultura aziendale.

Robot e sostegno del benessere mentale: perché funziona

- Offrono una zona franca dai giudizi (34%)
- Sono imparziali (30%)
- Forniscono risposte rapide alle domande sulla salute (29%)

L'88% delle persone desidera soluzioni di intelligenza artificiale. Ecco perché:

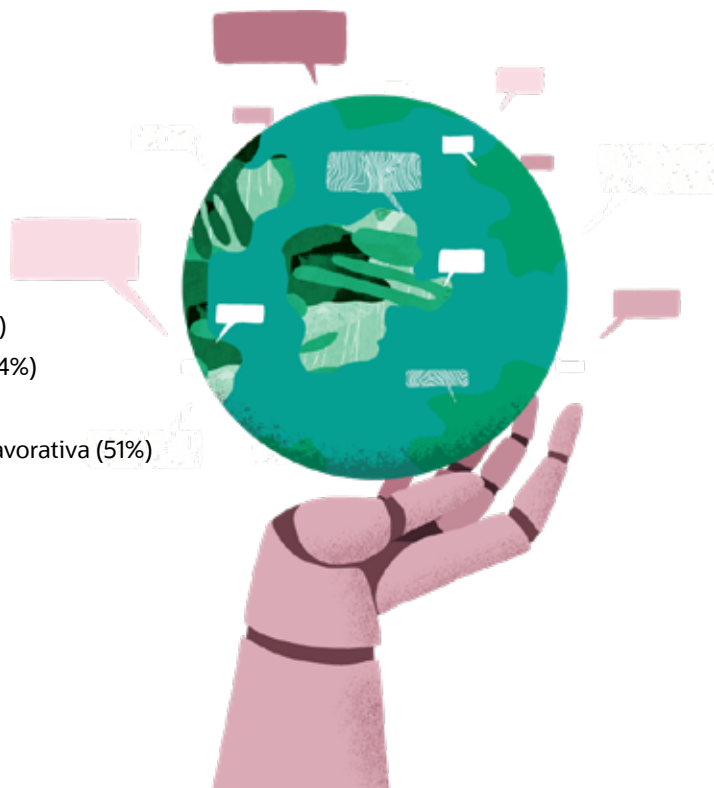
- Fornire risposte e informazioni rapide (63%)
- Automatizzare le attività di amministrazione (59%)
- Consigliare nuove competenze da acquisire (50%)

Gli strumenti di intelligenza artificiale stanno riducendo i livelli di stress nei seguenti modi:

- Forniscono le informazioni necessarie per svolgere il proprio lavoro in modo più efficace (31%)
- Automatizzano le attività e riducono il carico di lavoro per evitare esaurimenti (27%)
- Aiutano a dare le priorità alle attività (27%)

Vantaggi offerti dall'intelligenza artificiale

- Aumento della produttività dei dipendenti (63%)
- Miglioramento della soddisfazione sul lavoro (54%)
- Miglioramento del benessere generale (52%)
- Consentire ai lavoratori di ridurre la settimana lavorativa (51%)
- Consentire vacanze più lunghe (51%)



Importanza dell'incremento del sostegno del benessere mentale da parte dei datori di lavoro

Sebbene non sappiamo quando finirà la pandemia di COVID-19, le sue ripercussioni potrebbero influenzare la natura del lavoro a lungo termine. Ciò include gli aspetti del telelavoro che riguardano il benessere mentale. Questo problema non sta scomparendo e non deve essere ignorato dalle organizzazioni che desiderano rimanere competitive.

Se non vengono controllati, i problemi di benessere mentale sul lavoro possono avere un impatto enorme sulla vita privata e professionale dei dipendenti, nonché sui profitti delle organizzazioni. Di seguito alcuni punti base dei costi dello stress sul posto di lavoro:

- 4 persone su 10 affermano che la loro produttività è calata
- 4 persone su 10 affermano di fare qualche scelta sbagliata in più sul lavoro
- Quasi 9 persone su 10 affermano che stress, ansia e depressione legati al lavoro influenzano la loro vita familiare

È importante chiedersi se si sta facendo abbastanza. Il 76% degli intervistati ritiene che la propria azienda dovrebbe fare di più per proteggere il benessere mentale della forza lavoro.

I dipendenti chiedono aiuto alla tecnologia

L'83% degli intervistati vorrebbe che la propria azienda fornisse tecnologia per il sostegno del benessere mentale. In particolare, desiderano:

Tecnologia per il benessere mentale che i dipendenti vorrebbero utilizzare



Prospettiva globale: in quali paesi è stata adottata maggiormente l'intelligenza artificiale?

- L'India e la Cina sono i paesi in cui le persone sono più propense a parlare con un robot anziché con il proprio manager, con il 91% degli intervistati in entrambi i paesi che lo afferma.
- La Corea e la Germania hanno registrato il minor numero di persone che affermano che le proprie organizzazioni stanno facendo un buon uso della tecnologia di intelligenza artificiale, rispettivamente con il 54% e il 52%.
- Solo il 26% degli intervistati giapponesi afferma che la propria organizzazione sta utilizzando al momento una qualche forma di intelligenza artificiale sul posto di lavoro, ben al di sotto della risposta globale del 50%.



L'intelligenza artificiale come soluzione di sostegno del benessere mentale è solo agli inizi. Sei pronto per questa nuova avventura?

Il 68% dei lavoratori che dichiara di essere disposto a interagire con i robot per quanto riguarda il proprio benessere mentale sul lavoro dimostra che è ormai ampiamente accettato il fatto che l'intelligenza artificiale possa risolvere problematiche che vanno oltre i semplici compiti lavorativi.

Anche se solo il tempo potrà dire se in futuro ci sarà una diffusa adozione dell'intelligenza artificiale per il benessere mentale, possiamo senz'altro affermare che le esperienze di telelavoro hanno contribuito ad alleviare l'apprendimento digitale che un tempo può aver creato una barriera.

Le organizzazioni che adottano per prime le tecnologie che migliorano il benessere mentale della forza lavoro saranno considerate lungimiranti e più solidali, con gli evidenti vantaggi per l'azienda di una maggiore produttività e una migliore cultura.

I dipendenti stanno già accettando l'intelligenza artificiale come uno strumento importante per l'equilibrio tra lavoro e vita privata e per il sostegno del benessere mentale. Stai provvedendo a soddisfare le loro esigenze mentre la natura del lavoro si adatta ed evolve?

ORACLE | WORKPLACE INTELLIGENCE