

Teletreball i salut laboral. Afectacions dels riscos psicosocials en les persones treballadores de la Xarxa d'Arxius Comarcals

Glòria Vilella Garcia

gvilella@uoc.edu

Tutor/a: Andrés Salas Vallina

02/02/2021

Treball final de màster

Curs 2020-21, semestre 1

Índex

Abstract/Resum.....	4
Introducció.....	5
1. Marc teòric: El teletreball.....	8
1.1. Definició i tipologies. Evolució.....	8
1.2. Regulació.....	13
1.2.1. Legislació bàsica.....	13
1.2.2. Normativa de la Generalitat de Catalunya.....	16
1.2.3. Conductors i barreres.....	17
2. Efectes del teletreball.....	20
2.1. Avantatges.....	20
2.2. Desavantatges.....	24
2.3. Perfil del teletreballador/a.....	28
3. Teletreball i salut.....	29
3.1. Seguretat i salut en el treball.....	29
3.1.1. Prevenció.....	31
3.2. Tipus de riscos.....	34
3.2.1. Riscos físics.....	34
3.2.2. Riscos psicosocials.....	35
3.2.2.1. Tecnoestrès.....	40
4. Metodologia.....	48
4.1. Enfocament metodològic.....	48
4.2. Delimitació de la població a estudiar.....	48
4.3. Instruments de recol·lecció de la informació.....	48
4.4. Anàlisi de les dades.....	50
5. Resultats.....	50
Conclusions.....	72
Referències bibliogràfiques.....	79
Annexos.....	83

RESUM

Arran de la pandèmia del Covid-19 hem vist com el teletreball ha crescut notablement, com a única solució per continuar l'activitat de moltes empreses i fins i tot de l'Administració Pública, una solució que ha estat sobtada i improvisada. Els arxius que formem part de la Xarxa d'Arxius Comarcals (XAC) dependent del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya no hem estat aliens a aquest fet, de manera que cal veure els efectes del teletreball en els treballadors/es, especialment els riscos psicosocials als quals estan exposats, més enllà dels riscos que es puguin derivar de l'especial situació sanitària que estem vivint, per tenir en compte si el teletreball pot ser una opció viable a tenir en compte en el futur.

L'objectiu darrer de l'estudi és veure quins són els factors que estressen els treballadors/es de la XAC i estudiar si el fet de teletreballar predisposa els treballadors/es a patir més riscos que si es treballa presencialment, en especial si estan més predisposats a patir tecnoestrès, un dels riscos associats al creixent ús de les TIC, entenent que el teletreball suposa un ús intensiu de les TIC. Però aquest ús intensiu de les TIC no és exclusiu del personal que teletreballa, per tant cal estendre aquest anàlisi a tot el personal de la XAC.

En base a l'estudi teòric del teletreball, des del seu concepte, passant pels seus efectes i regulació, i a partir d'un qüestionari enviat al personal de la XAC, es conclou que el personal que teletreballa a la XAC no pateix més tecnoestrès que aquell que treballa presencialment. Al contrari, actualment més treballadors/es presencials estan exposats a patir tecnoestrès, tot i que no existeixen diferències prou significatives per concloure que un o altre col·lectiu està més predisposat a patir aquest risc psicosocial.

Paraules clau: teletreball; riscos psicosocials; tecnoestrès; benestar

ABSTRACT

With the Covid-19 pandemic, we have seen how telework has grown significantly, as the only solution to continue the activity of many companies and even the Public Administration, a solution that has been sudden and improvised. The Archives that form part of The Network of County Archives (XAC in catalan) from the Culture Department of the Generalitat de Catalunya have not been unaware of this fact, so it's necessary to see the effects of telework on workers, especially those psychosocial risks to which they are exposed, beyond the risks that may arise from the special health situation we are experiencing, to consider whether teleworking may be a viable option to consider in the future.

The main objective of this study is to see what factors stress XAC workers and to study whether teleworking predisposes teleworkers to take more risks than office workers, especially if they are more predisposed to suffer technostress, one of the risks associated with the growing use of ICTs, understanding that telework involves intensive use of ICTs. But this intensive use of ICT is not exclusive to teleworkers, so this analysis needs to be extended to all XAC workers.

Based on the theoretical study of telework, from its concept, through its effects and regulation, and with the help of a questionnaire sent to all XAC workers, we can concluded that the workers who telework do not suffer more technostress than one who work in the office. On the contrary, more office workers are currently exposed to technostress, although there are no significant enough differences to conclude that one group or another is more likely to suffer this psychosocial risk.

Keywords: telework; teleworking; pshycosocial risks; technostress; well-being

INTRODUCCIÓ

En resposta a la pandèmia Covid-19 molts països, entre els quals Espanya, han adoptat un ampli ventall de mesures de contenció, des de la declaració de l'estat d'alarma, amb el confinament de la població, a recomanacions per a quedar-se a casa, quarantenes, etc. Com a part d'aquesta resposta, tant les empreses com els governs van obligar els treballadors a teletreballar sempre que fos possible. D'aquesta manera, avaluar els beneficis i riscos del teletreball es veu afectat per la seva adopció sobtada i a gran escala en el context de la Covid-19, fet que porta a diverses especificitats. En primer lloc, el canvi sobtat al teletreball no podia haver estat previst pels treballadors, empresaris i Administració, de manera que les condicions de l'entorn de treball domèstic segurament no han estat les més idònies. Però, per a molts el teletreball serà o ha estat temporal, de manera que es poden mitigar els riscos de lesions o dolor associats a l'entorn de la llar o riscos de trastorns musculoesquelètics associats a estacions de treball poc ergonòmiques. En segon lloc, en moltes organitzacions el teletreball ha canviat temporalment de l'excepció a la norma, com succeeix a gran part dels Departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Això pot reduir els riscos d'aïllament associats al distanciament en el lloc de treball al qual s'enfronten els teletreballadors en èpoques normals. En tercer lloc l'actual creixement del teletreball s'ha produït en un context provocador d'ansietat lligat a la pandèmia. És probable que això empitjori els riscos psicosocials i conductuals associats al teletreball, especialment aquells associats amb les addiccions. Actualment ja es disposa de diversos estudis relatius als efectes de la pandèmia en la salut dels treballadors/es, teletreballin o no¹.

Per a l'Administració, en aquest cas, maximitzar els beneficis per a la salut del teletreball i minimitzar els seus impactes negatius constitueix (o hauria de constituir) una continuïtat del seu deure de preservar la salut dels seus empleats. Per a fer-ho, han de proporcionar missatges adaptats a un context imprevisit i provocador d'ansietat en què poden estar els empleats que lluiten per a adaptar les seves llars i estils de vida al teletreball.

Gran part dels riscos associats al teletreball provenen de l'ús intensiu que es fa de les TIC per a treballar. Però aquest ús intensiu de les TIC en el treball el trobem també en la major part dels llocs de treball de l'Administració, i més tenint en compte que ens trobem immersos en un moment de canvi de processos que ens duen cap a l'Administració electrònica. D'aquest fet no en som aliens els Arxius que formem part de la Xarxa d'Arxius Comarcals del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya (en endavant, XAC). L'ús d'Internet, el correu electrònic, les plataformes tecnològiques, els smartphones, les xarxes socials, els aplicatius de comunicació sincrònica i asincrònica, són recursos organitzacionals que un/a treballador/a utilitza habitualment per a desenvolupar la seva tasca. Així, les persones treballadores actualment usen

¹ Baert et al. (2020); Bouziri et al. (2020); Hamouche (2020) i Salas-Nicás et al. (2020).

aquestes tecnologies com a recolzament al desenvolupament del seu treball, i algunes fins i tot basen la seva jornada habitual en l'ús de les tecnologies. Per tant, és possible que alguns dels riscos psicosocials que podem veure en teletreballadors/es, com el tecnoestrès, també pugui estar present en les persones que treballen presencialment a l'oficina.

Objectiu i abast

Tenint en compte que el teletreball es troba de plena actualitat com a conseqüència de la Covid-19, cal veure com aquesta situació ha afectat i afecta els teletreballadors. I això no ha fet més que començar, ja que es creu que el treball a distància encara té molt recorregut, encara pot créixer més del que s'està veient. Per tant, cal tenir en compte tots els factors que afecten la salut i la seguretat dels treballadors i el seu benestar.

El fet que el treball es trobi en el propi domicili del treballador li ofereix a ell mateix i a la seva organització molts beneficis, però també presenta riscos, de tipus ergonòmic, psicosocial, d'aïllament o relacionats amb la difícil separació de la vida familiar i laboral. Aquest estudi es centrarà en els riscos psicosocials, i en concret en la presència o no d'estrès en els teletreballadors, comparant-ho amb aquells que treballen presencialment. Com s'ha comentat, cal tenir en compte que l'adopció i ús de solucions TIC a les empreses i l'Administració va en augment (hem de tenir present que ens trobem immersos en l'Administració electrònica) i amb aquest augment es produeixen diversos efectes sobre la salut dels treballadors/es. Un d'aquests efectes és el tecnoestrès, que afecta els empleats mentre s'usen les TIC per al teletreball. Així l'objectiu final del treball és veure quins són els factors que estressen els treballadors, i estudiar si el fet de teletreballar predisposa el treballador a patir més riscos que si treballés presencialment. En tot cas, l'Administració ha d'adaptar les normes sobre seguretat i salut en el treball a casos de teletreball, ja que aquesta forma organitzativa del treball implica atencions especials de vigilància de la salut.

Amb aquest estudi es vol crear una comprensió més profunda de com les TIC poden afectar els nivells d'estrès dels empleats. La majoria de les investigacions sobre TIC presenten aspectes positius, ja que poden augmentar la velocitat de processament de dades, així com augmentar la fiabilitat, la portabilitat i la facilitat d'ús de les dades. El món del treball es concep de forma diferent, creant estructures productives flexibles i modificant la pròpia relació laboral. Aquesta situació canviant en les condicions de treball ha fet que els treballadors/es hagin de readaptar-se i formar-se contínuament. Davant aquesta nova realitat laboral cal que els treballadors/es tinguin una actitud predisposada al canvi. Però hi ha molts casos en què els treballadors/es tenen una mala adaptació a l'ús de les tecnologies, ja sigui per defecte o per excés, donant lloc a situacions estressants en el seu lloc de treball. Com les TIC s'usen en pràcticament totes les organitzacions, cal estudiar el seu efecte sobre la salut dels empleats, ja siguin teletreballadors/es o treballin a l'oficina. Per això es planteja aquesta hipòtesi de treball:

H: el personal que teletreballa està exposat a més riscos psicosocials que el personal que no teletreballa

Per a resoldre-ho, el treball es planteja des d'una introducció al concepte de teletreball, la seva regulació i els seus efectes, per abordar tot seguit la relació entre el teletreball i la salut, centrant-me en els riscos per a la salut que pot comportar, i en especial els riscos psicosocials. En aquest punt, l'atenció es centrarà en un d'aquests riscos, el tecnoestrès, en tant que manifestació de la simptomatologia clàssica de l'estrès laboral causada per l'ús de les TIC.

Pel que fa a la metodologia emprada, es treballarà amb dades quantitatives obtingudes a partir d'un qüestionari sobre tecno-estrès per a avaluar el nivell d'aquesta variable en els treballadors/es de la XAC.

Justificació

L'elecció d'aquest tema és bàsicament personal, per la necessitat de conèixer més a fons el teletreball i les seves implicacions, ja que arran de la pandèmia causada per la Covid-19, i d'un dia per l'altre, com molts d'altres, em vaig veure abocada al teletreball, una fórmula de treball que fins al moment no havia utilitzat. Des de sempre m'havia endut treball a casa, però en aquell moment (a dia d'avui hem tornat relativament a la normalitat) es plantejava com la meva jornada habitual. I aquest plantejament ha estat sobtat, de manera que no hi ha una planificació al darrere. I el que més m'interessa és l'efecte del teletreball en la vessant de la salut laboral, especialment dels riscos psicosocials que pot comportar (estrès, entre altres).

La tria d'aquest tema també implica motivacions professionals, com l'estudi del teletreball en l'àmbit de l'Administració Pública, els seus avantatges i inconvenients.

El teletreball compta amb força investigació des de l'enfocament de les organitzacions, però existeix poca informació orientada a les experiències dels propis teletreballadors. Es pretén estudiar el teletreball des de la vessant del benestar i la salut de les persones que voluntàriament s'acullin a aquesta modalitat de treball. Sabem que el teletreball és una manera d'organitzar la feina que canvia substancialment les condicions de treball i modifica els factors de risc presents. Un impacte que és diferent segons les persones (diferències individuals), de manera que quan una empresa, en aquest cas, l'Administració Pública, opta per impulsar el teletreball a la seva organització, ha de buscar (o hauria de buscar) estratègies que permetin controlar i reduir els possibles efectes negatius que pot generar, tant en les persones com a la pròpia Administració, potenciant els efectes positius. Aquesta és la meva principal motivació per elegir aquest tema en concret.

La idea d'aquest treball sorgeix en plena pandèmia, ja que, com he comentat, vaig haver de teletreballar per poder continuar amb la meva activitat laboral. Però a partir del mes de juny, amb la progressiva desescalada, els Arxius vam anar obrint portes, primer amb la combinació de treball presencial i teletreball en torns del personal, i després poc a poc

ens vàrem anar incorporant tots a la feina. Malgrat això, donada l'evolució de la pandèmia, s'ha permès al personal dels Arxius teletreballar, sempre voluntàriament, i sense que aquest fet afecti el desenvolupament normal de les funcions de l'Arxiu, depenent sempre de les necessitats del servei. Per tant, tenint en compte aquest fet, s'estudiarà l'impacte de l'ús de les TIC tant en el personal que teletreballa com el que treballa presencialment als Arxius, amb la idea que la implantació de la modalitat de teletreball que combini teletreball i treball presencial es pugui convertir en una opció que ofereixi l'Administració als seus treballadors.

1 MARC TEÒRIC: EL TELETREBALL

1.1 Definició, tipologies i evolució

Per començar cal dir que en el que solen estar en comú la major part dels estudis sobre teletreball és en el fet que, en termes pràctics, no existeix una definició clara i comuna d'aquesta nova forma d'organització del treball, hi ha diverses definicions de teletreball. No existeix una definició generalment acceptada de teletreball², és difusa i borrosa³.

Així, no hi ha una definició única de teletreball, i establir una delimitació clara i consistent d'una realitat tan diversa no és fàcil. Trobem una varietat de formes de teletreball igual que una pluralitat de termes segons el context en què s'aplica. Teletreball com a instrument de conciliació, teletreball en un conjunt de flexibilitat organitzativa, teletreball com a forma de descentralització productiva, teletreball com a estratègia mediambiental o com a fórmula de treball enfront de situacions excepcionals o desastres naturals, entre altres⁴.

Aguilera et al. creuen que això succeeix pel fet que el teletreball, o almenys sota aquest concepte, es cobreix una gran varietat de diferents situacions en termes de la tecnologia usada, la ubicació, l'arranjament contractual i la intensitat en el temps⁵.

En alguns estudis s'assenyala la definició de teletreball que en fa l'Organització Internacional del Treball (OIT)⁶, com una forma de treball en la qual, a) aquest es realitza en una ubicació allunyada d'una oficina central o instal·lacions de producció, separant així al treballador del contacte personal amb col·legues de treball que estiguin en aquella oficina, i b) la nova tecnologia fa possible aquesta separació facilitant la comunicació, fet que implica concebre el teletreball com una manera d'organitzar i realitzar el treball a distància amb l'assistència de les TIC al domicili del treballador o en llocs o establiments aliens a l'ocupador.

² Veure, entre altres, Brinzea (2017), p. 105 o Ericsson (2016), p. 5

³ Messenger (2019), p. 3

⁴ Sabadell et al. (2015), p. 40-41

⁵ Aguilera et al. (2016), p. 3

⁶ Cataño (2014), p. 83 i Suárez-Barros (2016), p. 20, entre altres

En d'altres⁷ es destaca la definició de teletreball que apareix a l'Acord Marc Europeu sobre Teletreball (2002), segons la qual el teletreball és una forma d'organitzar i/o realitzar treballs, utilitzant les tecnologies de la informació en el marc d'un contracte/relació laboral on la feina, que també es podria realitzar en els locals de l'empresari, es realitza fora d'aquests de forma regular. Tot i que aquesta definició és molt àmplia, sí que capta la idea principal del teletreball, que és la flexibilitat laboral, espai i temps.

Així, a nivell mundial la forma de veure el teletreball és diversa, però té com a aspecte comú ser una forma d'ocupació que pretén ometre una de les característiques tradicionals en les relacions laborals com és la prestació presencial del servei i supeditant aquest a l'ús de les denominades tecnologies de la comunicació i la informació o simplement a altres estratègies que supleixen el desplaçament del treballador a llocs específics de treball⁸.

De fet, la locució nominal treball a distància constitueix un calc semàntic de la paraula *teleworking*, terme anglosaxó que designa el teletreball, però aquesta identitat en l'expressió utilitzada no es trasllada al pla conceptual. El treball a distància es defineix legalment com aquell que es duu a terme de manera preponderant al domicili del treballador, o al lloc lliurement triat per aquest, de manera alternativa al seu desenvolupament presencial al centre de treball de l'empresa. És justament la dimensió locativa la que caracteritza el treball a distància, i no se'n fa dependre el reconeixement de la utilització de tecnologies digitals. El teletreball es considera treball a distància quan es duu a terme de manera preponderant al domicili del treballador i de manera alternativa a la prestació presencial. També es considera a distància quan el teletreball es duu a terme en un altre lloc que hagi escollit el treballador⁹.

En resum, el teletreball és una solució empresarial que permet als empleats fer treball productiu fora de l'oficina tradicional. Les TIC han facilitat el treball en qualsevol moment i en qualsevol lloc¹⁰.

En el que la major part dels investigadors coincideixen és en el fet que Jack Nilles, al 1975¹¹, va ser el primer autor que va usar la paraula "teletreball" molt abans que el telèfon mòbil, els ordinadors portàtils i la connexió a Internet formessin part del panorama laboral normal.

Històricament el teletreball neix als EEUU a l'any 1973 amb IBM, empresa que va oferir a alguns dels seus treballadors amb rang de directiu o administratiu l'opció de poder exercir la seva feina a distància, des de la seva llar o altres llocs on la poguessin dur a terme. En aquell moment l'objectiu de l'empresa era la reducció de despeses i l'aprofitament del temps¹². De fet, el teletreball es va començar a popularitzar amb la crisi del petroli de la dècada dels 70, als EEUU, ja que es creia que si la gent treballava des de casa, no caldria importar petroli. Així es va fer

⁷ Tavares (2017), p. 31

⁸ Cataño (2014), p. 83

⁹ Sabadell et al.(2015), p. 41

¹⁰ Strydom (2014)

¹¹ Suárez-Barros (2016) avança aquesta data al 1973, p. 20

¹² Suárez-Barros (2016), p. 21

evident que la flexibilitat del treball podia resultar beneficiosa per a les organitzacions i els empleats¹³.

Així, la idea de realitzar treball des de casa amb l'ajut de les TIC es va originar a l'estat de Califòrnia, i va ser promogut per empreses amb seu a Califòrnia com Yahoo a la dècada dels 80. Amb el pas del temps el teletreball ha passat per diverses etapes definitives. Mentre que als anys 60, quan les innovacions tecnològiques no estaven del tot esteses, el teletreball semblava utòpic, a partir dels 70 sorgeix i es desenvolupa la indústria de la informació a Califòrnia. Als anys 80, l'interès pel teletreball augmenta i hi ha una proliferació d'activitats acadèmiques en aquest camp, però el treball mòbil basat en les TIC va aparèixer més tard, quan els dispositius sense fils (ordinadors portàtils, mòbils) permetien treballar tant des de casa com des de qualsevol altre lloc. Tot i que aleshores s'esperava que les tecnologies de la informació revolucionessin el treball, el teletreball no s'ha generalitzat encara, la seva adopció és més lenta del que es preveia¹⁴ (sense tenir en compte el que ha succeït aquest any 2020, amb la generalització del teletreball a causa de la pandèmia).

El teletreball ha passat per diverses etapes, o generacions, tal com exposa Messenger¹⁵. Aquest autor, a partir dels estudis de Craipeau (2010) que descriu el teletreball com un procés evolutiu gràcies als avenços de les TIC, que permeten la transformació d'allò que generalment percebem com a treball d'oficina. Els ordinadors personals i els telèfons van permetre la reubicació d'una part del treball d'oficina tradicional fora de les instal·lacions de l'empresari i més a prop de la llar dels empleats. Amb la difusió dels dispositius mòbils com portàtils i telèfons, es va entrar a llocs com trens, metro, cafeteries. Amb Internet es va virtualitzar el treball i el va fer accessible. A partir de la perspectiva evolutiva de Craipeau, Messenger desenvolupa la pròpia crònica de l'evolució del teletreball al llarg de tres generacions: oficina a casa, oficina mòbil i oficina virtual.

La Primera Generació de teletreball: L'Oficina a casa. Com s'ha dit, el terme teletreball es remunta a l'anàlisi de Jack Nilles sobre la creixent indústria de la informació a l'estat de Califòrnia (1975). El focus principal es troba en l'ús de les telecomunicacions per a reduir el temps de desplaçaments, que era i continua sent un gran problema als EEUU, especialment en grans àrees metropolitanes com Los Angeles. El lloc de treball es va traslladar totalment o parcialment fora de l'oficina, a casa el treballador o a locals propers: descentralització del lloc de treball. En aquest primer moment, el potencial del teletreball es va expandir més enllà de la mera reducció de temps i costos de desplaçament. Inclou les prediccions de l'autor entorn una major estabilitat de la comunitat, reducció de la contaminació, noves indústries florents, etc. El teletreball va anar augmentant lentament, però constantment. Van sorgir les primeres regulacions governamentals, fet que va promoure el teletreball al sector públic¹⁶.

¹³ Tavares (2017), p. 30

¹⁴ Brinzea et al. (2017), p. 106

¹⁵ Messenger (2019), p. 3

¹⁶ Messenger (2019), p. 4

Aquesta primera generació, constitueix el nucli a partir del qual es divideixen els tres elements clau del teletreball: la tecnologia, la ubicació i l'organització. És el model de teletreball tal com va ser retratat per Jack Nilles a la dècada dels 70: ús d'ordinadors i telèfons fixos. Per tant, antigues TIC estacionàries, a domicili o a prop de la casa del treballador com a substitut total de la forma tradicional de treballar.

La Segona Generació de teletreball: l'Oficina Mòbil. És difícil separar la 1a de la 2a generació de teletreball. Els canvis es van anar incrementant i es van produir en diferents etapes en organitzacions, indústries i països. El que separa una i altra generació són els avenços tecnològics. Dispositius sense fils més petits i lleugers, com portàtils, telèfons mòbils, etc. permetien els empleats treballar no només des de casa, sinó des de gairebé qualsevol lloc on podien o havien de treballar¹⁷.

El teletreball evoluciona cap a un acord de treball flexible amb i no com a substitut total del treball tradicional d'oficina. En segon lloc, l'oficina mòbil s'ubicava en un context sectorial i organitzatiu diferent al de la llar. Des dels seus inicis als 70 i 80, l'oficina a casa va ser promoguda per a treballadors de les oficines de totes les indústries, mentre que l'oficina mòbil solia ser emprada principalment per directius i professionals del màrqueting i finances. El treball es desvincula del lloc: podia ser a qualsevol lloc i en qualsevol moment. A partir d'aquest moment només es necessitava la ràpida dispersió d'Internet i l'accés a la WWW per portar el teletreball a la seva tercera generació, l'oficina virtual.

La Tercera Generació de teletreball: l'Oficina Virtual. Els teòrics del teletreball no podien preveure el que succeiria amb l'aparició d'Internet i el seu efecte en l'ús de les TIC. Segons Messenger, a *Digital Nomad* (1997), Makimoto i Manners van predir que el treball del futur no estaria ni aquí ni allà, sinó en constant moviment, gràcies a Internet i a la reducció dels aparells¹⁸. La seva predicció es va fer realitat. Smartphones i altres productes similars van canviar l'ús de la tecnologia tant fonamentalment que ens permet parlar d'una tercera generació de teletreball, en termes de nous tipus de TIC o "noves TIC". En aquesta nova generació la informació s'emmagatzema en núvols i xarxes i només es necessita un dispositiu petit per a accedir. Això en darrera instància canvia la nostra percepció del teletreball.

Al començament de la investigació sobre el teletreball, els estudiosos estaven preocupats amb tres elements clau: tecnologia, ubicació i organització. Poden utilitzar aquests 3 elements per a crear una categorització de tot l'espectre de canvis del teletreball. La tecnologia és el motor darrera del procés evolutiu del teletreball¹⁹.

¹⁷ Messengr (2019), p. 5-7

¹⁸ Messenger (2019), p. 7-8

¹⁹ Messenger (2019), p. 9

D'aquesta manera, el desenvolupament del teletreball sembla inevitable si tenim en compte diversos factors, entre els quals: la introducció massiva de les tecnologies de la informació i comunicació a la pràctica laboral; el repte creixent relacionat amb la qualitat de vida al lloc de treball, el desenvolupament dels riscos fisiològics i psicosocials en el lloc de treball (estrès, pressió límit); la major demanda de conciliació entre la vida professional i la privada; els requisits econòmics i ambientals als quals s'enfronten les autoritats²⁰.

En la literatura sobre teletreball, trobem diverses classificacions d'aquest segons²¹:

1-Pel lloc en el qual es presta el servei:

- Teletreball a domicili: es presten els serveis en el propi domicili amb diferents formes d'administració, especialitats i vincles amb l'empresa
- Teletreball en telecentres: es posen a disposició dels usuaris, empreses o teletreballadors els mitjans i infraestructures necessaris
- Centres satèl·lits: àrees de treball d'una empresa que aproximen centres potencials o al treballador en una part diferencial de l'activitat productiva
- Teletreball mòbil o nòmada: desenvolupat per treballadors dotats de mitjans informàtics adequats i localització en tot moment per a enviar o rebre informació
- *Teletreball off shore* o transnacional: es presta en un país diferent a l'empresa matriu

2- Per la forma de realitzar la transmissió d'ordre, informació i resultats:

- Teletreball *on line*: es realitza mitjançant connexió telemàtica, el treballador està connectat a la central de l'empresa, transmet la informació però sense el control directe de l'empresari.
- Teletreball *one way line*: l'equip informàtic del treballador està connectat a la central de l'empresa, transmet la informació però sense control directe de l'empresari
- *Two way line*: es treballa amb una terminal inserta en una xarxa de comunicacions, amb un diàleg interactiu i control en temps real per l'empresa
- Teletreball *off line*: no existeix connexió telemàtica i la transmissió és per mitjans externs. CD-Rom, telèfon, correu-e

3- Per l'organització del treball:

- Individual, col·lectiu o cooperatiu
- A temps complet o mixt, a temps parcial
- Segons la relació contractual: per compte propi o aliè

²⁰ Brinzea et al. (2017), p. 106

²¹ Entre altres Vicente-Herrero (2018), p. 291

La idea, però, darrera de totes les classificacions i les diverses denominacions amb que coneixem la fórmula del teletreball és el treball que es duu a terme en un lloc i no el lloc on anar a treballar

1.2 Regulació

1.2.1 Legislació bàsica

A l'apartat anterior ja s'ha fet referència a la normativa internacional en definir el concepte de teletreball. A nivell europeu cal tenir en compte l'Acord Marc Europeu sobre Teletreball, signat pels interlocutors socials europeus el juliol de 2002 i revisat el 2009 per tal de donar més seguretat a les persones teletreballadores per compte aliè a la UE. L'objecte d'aquest Acord fou elaborar un marc general a escala europea sobre les condicions laborals de les persones teletreballadores i compaginar les necessitats de flexibilitat i seguretat que són comuns a aquests i a les empreses. D'aquesta manera, els atorga la mateixa protecció global que a les persones treballadores que exerceixen les seves activitats als locals de l'empresa.

Aquest Acord també ens ofereix diversos aspectes clau a tenir en compte, com són:

- El caràcter voluntari del teletreball
- La igualtat de drets de les persones teletreballadores en relació a les que duen a terme la seva feina als locals de l'empresa, amb una menció expressa al seu dret a la formació i la carrera professional, o al ple exercici dels seus drets col·lectius
- La dotació d'equips
- La seguretat i la salut, especificant l'aplicació íntegra de la normativa europea sobre la matèria i la responsabilitat empresarial corresponent
- La gestió de l'organització del treball per part de la persona teletreballadora, en el marc de la legislació i els convenis col·lectius aplicables.

Tot i això, l'Acord Marc no és un instrument vinculant ni per als estats membres ni per als particulars, sinó que la seva implementació efectiva depèn del diàleg social i, concretament, de l'aplicació pràctica dels acords interconfederals per a la negociació col·lectiva.

També s'ha fet referència a l'OIT, que en el seu Conveni núm. 177 i a la Recomanació núm. 184, va regular el treball a domicili, entenent que aquesta modalitat es produeix quan es realitza l'activitat laboral al domicili de la persona treballadora o en un altre local que aquesta triï, diferent dels locals de treball de l'empresa, a canvi d'un sou i amb la finalitat d'elaborar un producte o prestar un servei de conformitat a les especificacions d'aquesta.

A nivell de l'Estat espanyol, l'any 2020 es va aprovar el Reial Decret-Llei 28/2020 de 22 de setembre, de treball a distància, que regula el teletreball com a subespècie del treball a distància que implica la prestació de serveis amb noves tecnologies, tot i que no és d'aplicació al personal laboral al servei de les Administracions Públiques²².

Abans d'aquesta llei, a Espanya no hi havia definició ni regulació del teletreball a l'Estatut dels Treballadors fins que es va contemplar en el Reial Decret-Llei 3/2012 de 10 de febrer, de mesures urgents per a la reforma del mercat de treball, i en la posterior Llei 3/2012 que va modificar l'art 13 del text legislatiu afegint dins de les modalitats contractuals el treball a distància substituint l'anomenat anteriorment treball a domicili²³.

Així, la Llei 3/2012, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral, va modificar l'ordenació tradicional del treball a domicili per a donar cobertura al treball a distància basat en l'ús intensiu de les noves tecnologies. Entre altres aspectes normatius d'ordre laboral, estava el desig de promoure noves formes de desenvolupar l'activitat laboral amb garanties que poden aconseguir-se amb el teletreball com una particular forma d'organització del treball que encaixa perfectament amb el model productiu i econòmic que es persegueix, en afavorir la flexibilitat de les empreses en l'organització del treball, incrementar les oportunitats d'ocupació i optimitzar la relació entre temps de treball i vida personal i familiar. Es modifica, per tant, l'ordenació del tradicional treball a domicili, per donar acollida, mitjançant una regulació equilibrada de drets i obligacions, al treball a distància basat en l'ús intensiu de les noves tecnologies²⁴. L'exposició de motius de la Llei reconeixia el teletreball com una particular forma d'organització del treball que encaixava amb el model productiu i econòmic, en afavorir la flexibilitat de les empreses en l'organització del treball, l'increment de les oportunitats d'ocupació i optimitzar la relació entre el temps de treball i la vida personal i familiar.

L'altra referència explícita del Text Refós de l'Estatut dels Treballadors al treball a distància es va incorporar amb el Reial decret-Llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en el treball i l'ocupació, ja que amb la modificació de l'apartat 8 de l'art. 34, es reconeix el dret de les persones treballadores a sol·licitar adaptacions de la durada i la distribució de la jornada de treball, en l'ordenació del temps de treball i en la forma de prestació, incloent la prestació del treball a distància, per fer efectiu el seu dret a la conciliació de la vida familiar i laboral. S'observa, per tant, un reconeixement explícit del dret dels treballadors a sol·licitar el teletreball amb la finalitat de conciliar la vida familiar i laboral. no es tracta d'un dret d'exercici directe i unilateral per part dels treballadors, sinó que és un dret a "sol·licitar" el teletreball que requereix necessàriament que sigui autoritzat per l'organització.

²² Veure Disposició addicional 2a del RDL 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància

²³ Art. 13 del RDL 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de Llei de l'Estatut dels Treballadors.

²⁴ Cataño et al. (2014), p. 84

En aquest repàs normatiu també cal fer referència a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, que estableix per primer cop de manera expressa i recollint la jurisprudència nacional, comunitària i internacional, un conjunt de drets relacionats amb l'ús de dispositius a l'àmbit laboral com són, el dret a la intimitat i l'ús de dispositius digitals en l'àmbit laboral i el dret a la desconnexió digital.

Finalment, l'art. 5 del Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per a fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, estableix el caràcter preferent del treball a distància front altres mesures en relació amb l'ocupació, obligant les empreses a adoptar les mesures necessàries, sempre que sigui tècnica i raonablement possible.

Però tornant a la normativa vigent, el RDL 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància (en endavant LTD), en aquest es defineix el teletreball com "aquell treball a distància que es duu a terme mitjançant l'ús exclusiu o prevalent de mitjans i sistemes informàtics, telemàtics i de telecomunicació"²⁵. També assenyala la seva voluntarietat (art. 5 LTD), les obligacions formals de l'acord de treball a distància (art. 6 LTD), així com el contingut d'aquest acord (art. 7 LTD).

També s'assenyala els drets de les persones treballadores a distància, entre els quals el dret a la carrera professional, que inclou aquests drets: a la formació (art. 9 LTD), a la promoció professional (art. 10 LTD); drets relatius a la dotació i manteniment de mitjans, equips i eines i a l'abonament i compensació de despeses (arts. 11 i 12 LTD); drets amb repercussió en el temps de treball, com el dret a l'horari flexible (art. 13) i el dret al registre horari adequat (art. 14); dret a la prevenció de riscos laborals, com són el dret a l'aplicació de la normativa preventiva en el treball a distància (art. 15), i el dret a l'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva (art. 16); drets relacionats amb l'ús de mitjans digitals, com el dret a la intimitat i la protecció de dades (art. 17), i el dret a la desconnexió digital (art. 18). Finalment també inclou drets col·lectius de les persones que treballen a distància (art. 19).

La LTD també dedica un capítol a les facultats d'organització, direcció i control empresarial en el treball a distància (arts. 20 – 22).

Finalment, també caldrà tenir en compte el Reial Decret-Llei 29/2020, de 29 de setembre, de mesures urgents en matèria de teletreball a les Administracions Públiques i de recursos humans en el Sistema Nacional de Salut per a fer front a la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19. Bàsicament en aquesta disposició es modifica el text refós de al Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic²⁶ (EBEP), introduint un nou article a l'EBEP, art. 47 bis, que estén les mesures aprovades per la LTD (vista anteriorment) a l'àmbit de l'Administració. S'inclou el personal laboral al servei de les Administracions Públiques que quedava exclòs de la LTD.

²⁵ Art. 2b) RDL 28/2020, de 22 de setembre

²⁶ Aprovat per Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre

1.2.2 Normativa de la Generalitat de Catalunya

Com l'objecte d'aquest estudi és el personal que treballa a la Xarxa d'Arxius Comarcals del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, convé també fer un repàs a la normativa pròpia de la Generalitat en aquesta matèria.

Pel que fa a l'Administració de la Generalitat, l'any 2008 la Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració va impulsar un projecte per incorporar el teletreball mitjançant la Instrucció 2/2008 sobre el pla pilot de teletreball. Però no es fins el febrer del 2020 que el Govern aprova un Acord sobre mesures aplicables al personal de l'Administració de la Generalitat i els seus organismes autònoms que presta serveis a les dependències administratives que es traslladen al Districte Administratiu de la Generalitat de Catalunya (Acord GOV/28/2020, de 18 de febrer), que incorpora transitòriament la regulació de la prestació de serveis mitjançant la modalitat de teletreball i ratifica un acord sindical previ a aquest respecte. Per a fer-ho efectiu, es dicta la Instrucció 1/2020, de 28 de febrer, sobre procediment d'autorització per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball al personal de l'Administració de la Generalitat o els seus organismes autònoms que presta serveis al Districte Administratiu de la Generalitat de Catalunya a Barcelona.

Però la crisi del COVID-19 va precipitar la implementació del teletreball a domicili a l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, però només en els casos de prestació de serveis bàsics o estratègics, i també de manera ocasional per necessitats dels serveis.

A banda d'instruccions i resolucions aprovades expressament durant aquesta pandèmia, com la instrucció 6/2020, de 30 de juny sobre mesures organitzatives, de prevenció i seguretat aplicables en l'etapa de represa al personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb motiu del coronavirus SARS-CoV-2, no és fins a l'aprovació del Decret 77/2020, de 4 d'agost, pel qual es regula la prestació de serveis en la modalitat de teletreball per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seus organismes autònoms, que es pot dir que la Generalitat disposa d'un model propi de teletreball d'aplicació al personal al seu servei.

Entre els requisits que s'estableixen per a la prestació de serveis en la modalitat de teletreball, en el decret (art. 3) s'assenyala que cal ocupar un lloc de treball susceptible de ser exercit en la modalitat de teletreball, és a dir, ocupar un lloc de treball que pugui desenvolupar-se de forma autònoma i no presencial, sense necessitat de supervisions presencials o guiatges continuats, atenent a les seves característiques específiques i els mitjans requerits per al seu desenvolupament; s'ha de disposar d'equip informàtic, sistemes de comunicació i la connectivitat a internet suficients i segurs, amb les característiques que defineixi el departament d'adscripció o l'organisme autònom corresponent per a cada perfil professional; disposar d'autorització; haver formalitzat el pla personal de treball que es preveu a l'art. 6; i haver realitzat la formació obligatòria que es preveu a l'art. 9 del mateix decret.

1.2.3. Conductors i barreres

L'actual crisi de salut per la COVID-19 ha dut a una expansió del teletreball. L'enquesta online de l'*Eurofound Living, working and COVID-19 survey* (abril 2020)²⁷ mostra que en alguns països el nombre de treballadors que ho feien des de casa podia arribar fins a un 40% de la plantilla, unes xifres mai vistes fins al moment, i menys a Espanya. Per què fins a aquest moment la xifra de teletreballadors era tan baixa?

Una de les barreres que s'assenyala a la implantació del teletreball, és la necessitat de revisar l'organització del treball²⁸. Per exemple, segons un estudi realitzat a la Bretanya francesa, la raó principal evocada pels empleats per no implementar pràctiques de teletreball és la incompatibilitat amb el seu treball (93%) i per part de les empreses la presència física requerida dels empleats al lloc de treball (86%). Aquest requisit emmascara els canvis organitzacionals implicats en la implementació de pràctiques de teletreball. De fet, el 58% de les empreses veuen la reorganització del treball com una barrera per a implementar pràctiques de teletreball. Un dels motius més evocats per les empreses per a justificar la no adopció de pràctiques de teletreball és que és incompatible amb els mètodes de gestió de l'empresa. Només la meitat de les empreses fan referència directament al problema del control del treball realitzat pels seus empleats com un desavantatge molt o bastant important. La limitació de la interacció entre els empleats i els seus companys també es veu com un inconvenient greu del teletreball.

Es poden usar determinades eines tecnològiques per a unir la distància entre el teletreballador i el lloc de treball convencional. Un 43,2% de les empreses requereixen que els seus teletreballadors estiguin disponibles permanentment per telèfon quan estiguin teletreballant, o que responguin als correus electrònics en un breu plaç. Altres empreses no ho requereixen, fet que confirma que sovint la gestió del teletreball va acompanyada d'una major autonomia dels empleats.

També s'assenyala la productivitat com una barrera a l'hora de l'adopció de pràctiques de teletreball per part de les empreses, no només entre les empreses que practiquen o no el teletreball, sinó també entre les empreses que volen estendre o reduir la pràctica. Els empleats revelen la mateixa divergència d'opinions sobre la relació positiva entre el teletreball i l'augment de la productivitat, només el 22% dels teletreballadors consideren que són més productius a casa que a l'oficina, no sembla haver una relació clara entre teletreball i productivitat, fins i tot entre les empreses que han adoptat la pràctica i els empleats afectats²⁹.

²⁷ Veure: Regulations to address work-life balance in digital flexible working arrangements". Accessible a: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/regulations-to-address-work-life-balance-in-digital-flexible-working-arrangements>

²⁸ Aguilera et al. (2016), p. 9

²⁹ Aguilera et al. (2016), p. 19

Una altra barrera la constitueix la dimensió tecnològica del teletreball. L'ús generalitzat de les TIC tant a la llar com a l'entorn laboral, sovint s'ha cregut un factor que impulsaria el desenvolupament del teletreball. Poques empreses evocuen la presència d'eines tecnològiques i la capacitat dels empleats per a dominar-les com una barrera per a implementar el teletreball. La majoria de les empreses són conscients que implica invertir en determinades tecnologies. Només un 9,8% de les empreses que no han implementat el teletreball manifesten la poca capacitat per a usar eines tecnològiques com una raó justa o molt important per a no fer-ho. Un 17,6% d'aquestes empreses també manifesten la manca d'eines adequades o no desitgen invertir en elles. Alhora, la meitat de les empreses (51%) considera la necessitat de comptar amb eines tecnològiques com un obstacle bastant o un molt important. El resultat es pot interpretar d'aquesta manera: la barrera tecnològica per a introduir el teletreball és forta però no crítica. Per a confirmar aquesta interpretació es mostra que el 51% de les empreses que practiquen teletreball declaren haver invertit en tecnologies específiques en el marc de la implementació del teletreball³⁰.

La motivació dels empleats respecte el teletreball no és clara. El principal argument per explicar per què no teletreballen és que els seus llocs de treball no ho permeten. Altres possibles barreres com l'oposició de l'ocupador, la manca d'eines de comunicació adequades a la llar, desig de mantenir la vida familiar separada, etc., s'esmenten poques vegades. Finalment un millor equilibri de la vida familiar-laboral i la reducció dels desplaçaments, no semblen ser factors favorables. Segons la literatura els factors favorables o desfavorables per a l'adopció (i formalització) del teletreball es relacionen principalment amb tres categories que fan referència a 1) el treball realitzat (natura de les tasques i organització); 2) la percepció dels beneficis (o desavantatges) del teletreball; i 3) la compatibilitat amb la cultura del treball a nivell nacional o dins de l'organització.

Pel que fa a la natura i organització del treball dins l'organització, influeixen diferents factors: d'una banda, els treballadors altament qualificats i els autònoms són els més propensos a teletreballar. Però es debat la influència de l'ús de les TIC en la mesura que existeix una prevalença creixent de l'ús de les TIC per al treball i com la major part de les persones tenen ordinador i Internet a la llar. Per tant, en algunes organitzacions, la pràctica del teletreball a la llar pot dependre de la possibilitat d'implementar dites tecnologies i sobre els costos associats³¹. L'adopció de pràctiques de teletreball sovint requereix canvis a l'organització del treball que poden constituir una barrera. Els canvis fan referència en particular a la vigilància i control dels teletreballadors i més àmpliament a la gestió d'una força de treball remota, especialment de la gestió de la distància psicosociològica de l'entorn laboral (companyes, espais comuns, intercanvis formals i informals, etc.). Des del punt de vista de l'ocupador, el teletreball presenta el

³⁰ Aguilera et al. (2016), p. 20

³¹ Aguilera et al. (2016), p. 6-7

desavantatge de treure als empleats del control físic dels seus supervisors i podria afectar així la vigència del treball, especialment en les seves dues funcions: avaluar les contribucions i assegurar la coordinació. En segon lloc la forma en què els gerents o empleats perceben els beneficis del teletreball contribueix a explicar l'adopció de pràctiques de teletreball.

Els dos aspectes principals són la productivitat del treball i el benestar dels empleats que està subjecte a troballes contradictòries segons els estudis empírics. D'una banda el teletreball de vegades s'associa amb un augment de la productivitat. Però altres estudis empírics ho matisen i destaquen un efecte diferencial del teletreball sobre la productivitat, depenent especialment de la qualitat de la interacció social amb caps i membres de la família.

D'altra banda, la relació entre el teletreball i el benestar dels empleats també està subjecte a controvèrsies. El teletreball es concep com un mitjà per a reduir les creixents tensions entre la vida laboral i familiar, subratllat per nombroses enquestes realitzades els darrers anys. Aquestes tensions són particularment fortes entre les dones, caps, empleats que es desplacen llargues distàncies, o estan subjectes a llargues jornades de treball o torns escalonats. Tot i això els estudis empírics han demostrat que un dels perills del teletreball és el risc que el treball acabi envaint la vida familiar. Però els empleats que es desplacen de lluny o els que viuen en ciutats amb males condicions de transport sembla ser que són els que tenen més possibilitats de teletreballar³². És més probable que s'implantïn pràctiques de teletreball quan els treballadors s'han de desplaçar de lluny i quan viuen en zones urbanes amb problemes de congestió.

En tercer lloc els factors culturals poden afavorir o impedir la implementació del teletreball.

En conclusió, els costos d'implementar programes de teletreball (costos canvi organitzacional i inversions en tecnologia) són percebuts per les empreses com una barrera, mentre que tenen dubtes sobre els guanys en productivitat. Per als empleats el teletreball està actualment limitat a determinades categories d'empleats (aquells amb alt nivell d'autonomia que no requereixi canvis organitzacionals o gerencials) i no necessàriament vist com un millor equilibri entre treball i vida personal, o com una font de productivitat incrementada. A més els beneficis ambientals que s'obtindran no semblen particularment convinents.

Què pot trencar aquest estancament? Cal veure els potencials avantatges del teletreball, i també els seus inconvenients, i tant si s'és un treballador com una empresa o organització, sospesar-ho amb els inconvenients que pugui haver, i buscar les millors estratègies per a vèncer i superar aquests inconvenients.

En definitiva, l'èxit o fracàs del teletreball és un producte tant del rendiment individual com de la competència de supervisors i directius per fer ús d'aquesta nova forma de treballar en un context adequat. Si s'implementa correctament en el context adequat, el teletreball pot augmentar el rendiment laboral individual, que al seu torn es pot sumar a millors resultats a nivell organitzatiu.

³² Aguilera et al. (2016), p. 8

Les organitzacions es beneficien en gran part d'aquests acords, ja que permeten als empleats treballar quan és més adequat per a ells, independentment de l'hora, el dia i la ubicació.

2 EFECTES DEL TELETREBALL

2.1 Avantatges

Es poden diferenciar els avantatges i desavantatges d'introduir el teletreball en funció dels principals grups d'interès implicats: empresa, empleat i comunitat.

a) Avantatges per a l'empresa / organització:

Els avantatges de que pot gaudir l'empresa, es diferencien pel fet que permeten la possibilitat d'augmentar la productivitat i l'eficiència, reduint costos de gestió i la capacitat de reduir l'abandonament del personal. D'aquesta manera amb el teletreball l'empresa / organització pot obtenir beneficis pel que fa a³³:

- Contractació. Ja que la demanda de flexibilitat del lloc de treball continua creixent, el teletreball podria resultar un incentiu viable per a l'atracció de treballadors potencials altament qualificats, visquin on visquin. També facilita l'accés a llocs de treball a persones amb discapacitat.

- Retenció. El teletreball, a més del fet que pot atraure talents, també garanteix mantenir empleats valuosos, que podrien trobar una altra feina o bé són cada vegada més a prop de la jubilació.

- Rendiment. Es pot demostrar que el teletreball genera un major rendiment, cosa que contribueix a augmentar la productivitat i la innovació, donant suport a les necessitats dels empleats. En aquest punt es sol assenyalar el fet que amb el teletreball sembla que hi ha un augment de la productivitat dels treballadors³⁴.

- En relació a la millora de l'actitud dels treballadors. El teletreball pot tenir un efecte positiu en l'actitud dels empleats, atès que, després de la seguretat financera, assegurar un equilibri entre la vida laboral i la vida privada és la millor contribució a la satisfacció en el lloc de treball, que també condueix a la reducció de l'absentisme. A més, pot proporcionar accés a la flexibilitat la sensació d'apoderament i autonomia, així com la percepció de suport de l'empresa.

- En relació a la reducció de costos. El teletreball pot ajudar a reduir costos proporcionant un lloc de treball alternatiu per als empleats que d'altra manera serien a l'oficina, així com els costos dels serveis públics, com ara aigua i electricitat. Per tant, reducció de costos especialment en infraestructures.

³³ Brinzea et al. (2017), p. 106-107

³⁴ Dalmau et al. (2015), p. 54; Giménez et al. (2018); Strydom (2014)

- Millora de la resposta a les emergències i de la continuïtat de l'activitat³⁵. Assegura la continuïtat de les operacions i manté l'activitat durant esdeveniments d'emergència, com desastres naturals, o altres situacions que poden alterar la normalitat de les activitats empresarials, com s'ha vist aquest any 2020 amb l'emergència sanitària que encara estem patint. La implantació del teletreball ha permès moltes empreses continuar amb la seva activitat, almenys en gran part.

Per a l'empresa, el teletreball suposa, en general, un estalvi de despeses oficina; eficiència, efectivitat i flexibilitat ús de l'espai; estalvi general; desenvolupament sostenible; creixement financer per l'augment de la productivitat dels empleats; promou l'eficàcia de la gestió orientant-se a les reduccions de costos de gestió relacionat amb la rotació i l'absentisme laboral dels empleats, els costos de trànsit i medi ambient, etc. Millora la contractació, la retenció i la dotació de personal, ja que el teletreball proporciona una valuosa eina per a contractar nous empleats i també per a retenir-los. Es poden crear equips de treball que representin les millors habilitats i experiència per a un projecte concret, independentment de la geografia i els fusos horaris. La tecnologia permet a aquestes persones col·laborar en projectes sense necessitat de viatjar per a assistir a reunions presencials³⁶.

b) Avantatges per als treballadors.

El teletreball proporciona, entre altres, avantatges relacionats amb la capacitat per gestionar les hores de treball de manera més flexible, seleccionant el ritme i el lloc de treball amb més llibertat i tenint més temps lliure a causa de l'eliminació o reducció del temps necessari per arribar al lloc de treball. Es parla d'aquests efectes positius: satisfacció laboral, reducció de l'estrès relacionat amb els desplaçaments al lloc de treball i reducció de despeses de viatge³⁷.

Sembla que també hi ha un major equilibri entre la vida professional i la vida familiar. Segons Giménez et al. un dels hipotètics avantatges del teletreball per als teletreballadors és la millora de l'equilibri treball-vida. Dokery i Bawa (2017) troben que el teletreball contribueix a una divisió equitativa de les responsabilitats de la llar, i Gajendran i Harrison (2007) i Allen et al. (2013) troben una petita però significativa relació negativa entre conflictes familiars i teletreball. Així com es manté que les mares poden tenir major control sobre el temps de treball (flexibilitat horària) i així millorar la seva conciliació familiar, el teletreball també pot permetre als treballadors tenir més flexibilitat, millorar el seu equilibri entre vida laboral i familiar, el teletreball pot ser especialment rellevant per a les treballadores, ja que la majoria de les dones continuen exercint responsabilitats a la llar.

³⁵ Strydom (2014)

³⁶ Strydom (2014)

³⁷ Giménez et al. (2018)

Un millor equilibri vida professional-vida laboral podria conduir a individus més feliços. Els seus resultats apunten que els teletreballadors poden equilibrar millor la seva feina i les responsabilitats que aquells que es desplacen al treball.

Major satisfacció dels empleats: major flexibilitat (treballar en qualsevol lloc, en qualsevol moment), i moral; més temps disponible a causa de menys viatges a la feina; millora del rendiment i la productivitat; ús òptim dels avenços tecnològics; reducció absentisme laboral; millora eficàcia i equilibri vida laboral-vida personal, ja que el teletreball permet als empleats gestionar millor les seves obligacions laborals i familiars; fomenta el compromís amb l'organització: els empleats senten que tenen més control sobre el seu entorn de treball; etc³⁸

Per la seva banda Tavares³⁹ afirma que els teletreballadors dediquen menys temps a viatjar, de manera que poden aprofitar aquest temps per a estar amb la família i gaudir de millor equilibri entre vida familiar i laboral. Malgrat això, la difuminació de les fronteres entre feina i temps de casa pot crear conflictes familiars o erosionar el temps de descans.

El treball a casa augmenta la flexibilitat i l'autonomia de les persones. Però els teletreballadors tendeixen a treballar de forma contínua i llargues hores, fins i tot quan estan malalts. Això s'anomena presentisme. Treballar quan es troba malament afecta el benestar del treballador, per no parlar de l'efecte sobre la qualitat del treball.

Els teletreballadors poden ser més productius que els seus homòlegs a les oficines tradicionals perquè tenen menys interrupcions i distraccions, poden treballar més hores, i amb flexibilitat per planificar horaris de treball. Tot i això, sovint s'enfronten amb la manca de suport tècnic i poden tenir un equipament inadequat que els impedeixi aconseguir la productivitat desitjada.

La moral i la satisfacció laboral són més freqüents entre els teletreballadors, que solen estar més motivats.

Es sol assenyalar com un avantatge del teletreball el fet de dotar de flexibilitat i autonomia el teletreballador. En general els teletreballadors tenen més control sobre les pròpies accions perquè hi ha poques possibilitats de supervisió directa per part de l'empresa, poden triar quan completaran les tasques i poden organitzar cites i pauses quan vulguin. S'ha trobat que aquesta autonomia correlaciona positivament amb la satisfacció laboral i la reducció de l'estrès. Però aquesta flexibilitat no només és positiva. Els treballadors mòbils recolzats en TIC han de ser molt flexibles i s'enfronten a una difuminació de límits amb la seva vida privada. Depèn molt de com es pactin les condicions laborals dels empleats i els supervisors. Quan l'empleat ha d'estar disponible en tot moment i no pot concertar cites i horaris laborals d'acord amb les pròpies preferències, els avantatges de la flexibilitat poden desaparèixer ràpidament. Aquesta flexibilitat forçada pot provocar alteracions físiques i mentals, mentre que la flexibilitat elegida lliurement pot contribuir positivament en la salut.

³⁸ Strydom (2014)

³⁹ Tavares (2017), p. 32

c) L'impacte del teletreball sobre la comunitat és generalment positiu, ja que es confirma en menys congestió urbana, reducció de les emissions de carboni i més oportunitats de treball en zones rurals⁴⁰. El teletreball suposa una reducció del consum d'energia i de la petjada de carboni associada. Per tant, contribueix a un entorn més ecològic en disminuir les emissions de carboni dels vehicles com a resultat de la reducció del nombre de treballadors que viatgen a la feina⁴¹.

Taula 1. Possibles avantatges del teletreball

Possibles avantatges del teletreball	
Per al treballador	<ul style="list-style-type: none"> - Millora del rendiment i la productivitat - Menys temps de desplaçament al treball / Guany net de temps - Major autonomia - Menys estrès laboral - Única possibilitat d'ingrés en el mercat laboral (persona amb fills petits, discapacitat, etc.) - Flexibilitat d'horaris - Facilita la cura de persones dependents (grans i menors) - Major productivitat
Per a l'organització	<ul style="list-style-type: none"> - Major productivitat - Oferta de treball més àmplia i variada - Imatge d'empresa flexible - Costos reduïts de manteniment - Alternativa a acomiadaments per necessitat de mobilitat i trasllats - Afavoreix l'obertura de nous mercats - Redueix l'absentisme
Per a la comunitat (societat)	<ul style="list-style-type: none"> - Menys desplaçaments - Menys contaminació - Menys congestió de tràfic i accidents - Menys discriminació laboral - Afavoreix l'ocupació rural o en zones deprimides/aïllades

Font: Elaboració pròpia

⁴⁰ Brinzea et al. (2017); Strydom (2014)

⁴¹ Strydom (2014)

2.2 Desavantatges

Entre les limitacions i desavantatges principals s'assenyala⁴²: la incapacitat per assegurar la qualitat del treball realitzat i per limitar els riscos derivats del temps no treballat. Les empreses poden tenir dificultats a l'hora de desenvolupar noves eines de valoració i seguiment dels empleats; perdre visibilitat a l'empresa, l'exclusió del treballador de l'equip de treball i risc d'aïllament; incapacitat per separar la vida personal de la professional, fet que comporta el risc que aquest treball envaeixi la vida personal de l'empleat, cosa que podria conduir, a llarg termini, a problemes psicosocials; riscos relacionats amb la seguretat de la informació; alts costos relacionats amb el subministrament dels equips TIC. Implica necessàriament costos relacionats amb inversions en maquinari i programari, i cursos de formació. Els teletreballadors solen tenir menys oportunitats de promoció laboral i els empresaris solen perdre el control sobre el procés de treball dels teletreballadors⁴³.

Pel que fa a les hores de treball i l'horari laboral, s'informa d'hores de treball més llargues. Tot sembla indicar que la jornada laboral s'estén en la majoria mitjançant teletreball parcial a casa o en tercers espais. Els efectes del teletreball ocasional en aquest context depèn en gran mesura de les característiques individuals i l'entorn laboral, però també en gran part del temps de treball⁴⁴.

Pel que fa a la conciliació treball-vida, el teletreball s'utilitza sovint com un mitjà per a equilibrar el treball remunerat amb la vida personal, i molts estudis avalen la seva utilitat amb aquest propòsit. Alternativament, alguns estudis reporten experiències extremadament negatives amb el teletreball a causa de conflictes entre les responsabilitats laborals i la vida personal, i un augment de l'estrès, especialment per als pares que teletreballen en tercers espais.

Els resultats en gran mesura divergents en relació a la conciliació són més freqüents en el cas del teletreball ocasional, especialment si implica una gran dependència de les TIC⁴⁵. Es produeix una ambigüitat, en tant que, sens dubte augmenta l'autonomia i la possibilitat de tenir cura i mantenir el contacte amb la família i els amics, però els treballadors lluiten amb una clara separació entre el treball remunerat i la vida personal, i per tant, també experimenten una certa disminució del benestar.

El teletreball ocasional porta aquest ambigüitat a l'extrem. És sobretot emprat amb l'ajut de petits i potents dispositius de comunicació com telèfons intel·ligents, que difuminen en gran mesura els límits de la vida laboral i familiar. Degut a aquesta ambigüitat, els estudiosos han canviat cada vegada més el seu enfocament. Els empleats solen ser conscients dels nombrosos inconvenients

⁴² Brinzea et al. (2017), p. 108

⁴³ Giménez et al. (2018)

⁴⁴ Messenger (2019), p. 18

⁴⁵ Messenger (2019), p. 19

del teletreball i els accepten pels beneficis que proporciona. Per tant, no fan teletreball perquè té principalment efectes positius, sinó perquè facilita certes opcions d'estil de vida⁴⁶.

Pel que fa a la seguretat i salut laboral, la major part dels estudis sobre salut i seguretat laboral es centren en un o els dos factors mediadors: ambigüitat de rol o manca de descans i recuperació. El teletreball parcial desdibuixa els límits entre el treball remunerat i la vida personal. La integració del treball en àrees de la vida personal pot conduir a una major autonomia i una major satisfacció laboral i de la vida, però també a una confrontació entre rols familiars i laborals. El resultat d'una enquesta a una gran empresa nord-americana revelen que els teletreballadors parcials experimenten efectes positius en canviar de feina a rols familiars i viceversa; per tant, reporten una intensitat menor de l'estrès de rol⁴⁷. Però també senten que la confrontació dels dos papers condueix a un augment de la incertesa sobre la capacitat de complir cada funció al nivell esperat, que s'anomena ambigüitat de rols. Aquest paper d'ambigüitat augmenta la fatiga i, en conseqüència, el risc d'esgotament.

Nivells més baixos de descans i recuperació i, en conseqüència, nivells més elevats de fatiga, augmenten el risc d'esgotament per a teletreballadors ocasionals, com demostra un estudi sobre l'ús intensiu de telèfons intel·ligents entre els empleats holandesos⁴⁸. Aquests efectes teoritzats i mesurats no són necessàriament limitats a l'ús del teletreball. Les noves TIC generalment augmenten la connectivitat constant, que duu a trastorns del son, depressió i risc d'esgotament. Per tant el teletreball afecta la salut mental de dues maneres: augmenta el paper de l'ambigüitat i disminueix la recuperació del treball. Ambdós poden dur a un major nivell de fatiga i, per tant, augmentar el risc de patir esgotament. Els efectes negatius semblen estar poc compensats per un menor estrès i major autonomia. Aquestes troballes són especialment importants en el cas del teletreball ocasional. Aquesta situació no deixa espai per a la recuperació del treball i crea una sensació de disponibilitat constant.

Pel que fa al rendiment, s'identifiquen dos nivells de rendiment en relació amb el teletreball: individual i organitzatiu. Una de les claus de l'èxit del teletreball és el seu efecte en el primer nivell, el rendiment dels empleats individuals. Independentment de l'ús de les TIC, allunyant-se del local dels empresaris es tendeix a impedir el rendiment de les persones i els seus grups de treball; com més freqüentment treballen els empleats lluny dels seus companys, menys comparteixen coneixement entre ells i menys es valora el seu rendiment positivament pels seus supervisors⁴⁹.

⁴⁶ Messenger (2019), p. 19

⁴⁷ Messenger (2019), p. 20

⁴⁸ Citat a Messenger (2019), p. 21

⁴⁹ Messenger (2019), p. 21

La satisfacció laboral és un altre factor que pot afectar el rendiment individual. Els efectes del teletreball sobre la satisfacció varien àmpliament segons les característiques de les persones i a través de les diferents formes de teletreball. Segons Morganson et al. (2010)⁵⁰ a casa els teletreballadors no informen de satisfacció laboral més alta o menor que els seus companys de l'oficina. No obstant, el teletreball en tercers espais sembla tenir un efecte negatiu significatiu⁵¹. Una revisió de la literatura sobre el teletreball assenyala que l'aïllament és un dels majors desafiaments als quals s'enfronten els caps de les organitzacions, sobretot aquells que teletreballen amb més freqüència⁵². Així, el sentiment d'aïllament social és un dels principals reptes associats al teletreball. Aïllament professional, reducció de la influència a l'oficina, desequilibri vida laboral-vida personal, desconexió de la cultura organitzativa. Tots aquests són efectes socials negatius del teletreball. El teletreball indueix estressors com l'aïllament social, augmenta l'esgotament i la intenció de rotació.

Com a desavantatge del teletreball, s'assenyala els efectes negatius de la flexibilitat associada al teletreball. Les estratègies de treball flexibles condueixen a una pèrdua de control sobre el temps de treball i les oportunitats reduïdes d'esbarjo. També assenyala la manca de suport i l'aïllament com un desavantatge o efecte negatiu del teletreball. Treballar fora de les instal·lacions de l'empresa significa tenir menys oportunitats per a buscar el suport de companys i supervisors. S'ha trobat que el suport social serveix com a amortidor en la relació entre l'estrès laboral i el desenvolupament de malalties mentals i físiques, de manera que la manca d'aquest suport pot dur a una susceptibilitat més gran a la malaltia.

D'altra banda, pel que fa a l'equilibri entre el treball i la vida personal, la manca de fronteres físiques entre el treball i la vida privada pot afectar negativament la vida familiar. A més de les característiques personals, factors demogràfics com l'edat o el sexe també poden ser factors de risc del teletreball.

En definitiva, es pot assenyalar en la contrapart dels avantatges, aspectes de salut mental d'una persona, en les seves dimensions emocionals, socials, familiars i cognitives. De fet el parlar d'aïllament, soledat, estrès, disminució de vincles emocionals, socials i laborals, inseguretat, entre altres, són considerades variables predictives que atempten contra la salut⁵³. El major risc és l'absorció que el teletreball pugui fer de la persona i que es pugui treballar més hores de les que s'hauria de treballar, justament per l'agradable del lloc, la comoditat i la confiança que li genera el treballar a casa.

⁵⁰ Messenger (2019), p. 22

⁵¹ Messsnger (2019), p. 22

⁵² West (2017)

⁵³ Suárez-Barros (2016), p. 27

Taula 2. Possibles desavantatges del teletreball

Possibles desavantatges del teletreball	
Per al treballador	<ul style="list-style-type: none"> - Menys oportunitat per a les relacions personals - Més aïllament professional - Més estrès - Menys seguretat amb l'ocupació - Necessitat d'ajuda en situacions concretes - Requereix autodisciplina - Requereix alt grau de motivació i disciplina - Requereix supervisió - Risc de desenvolupar addicció al treball - Requereix capacitats d'ús tecnològic - Dificultat de separació del temps de treball i el temps lliure - Risc d'inobservança de les normes de seguretat i higiene - Pèrdua de la capacitat d'iniciativa i creativitat del treballador - Diferent consideració empresari entre els treballadors interns i externs
Per a l'organització	<ul style="list-style-type: none"> - Desafiament a la possibilitat de control i motivació dels teletreballadors - Empleats menys compromesos - Pèrdua de treball en equip - Risc d'inobservança de les normes de seguretat i higiene - Dificultat de mantenir la confidencialitat dels procediments d'informació de l'empresa
Per a la comunitat (societat)	<ul style="list-style-type: none"> - Individus més aïllats de les institucions socials - Societat autista

Font: Elaboració pròpia

2.3 Perfil del teletreballador

Les tasques i feines de teletreball requereixen un perfil individual per a garantir l'èxit. A més, ajuden les característiques de les tasques de teletreball i els perfils dels treballadors per a explicar els avantatges i desavantatges del teletreball per al treballador, així com els efectes sobre la salut⁵⁴. Així, el caràcter exigent de les tasques que es poden realitzar mitjançant teletreball suggereix que no tothom és adequat per a això. L'evidència empírica perfila l'èxit del teletreballador com algú amb aquestes característiques personals:

- Auto-motivació. Tenir el seu motor propi, que li permeti superar aquells moments difícils i assolir les seves metes.
- Nivell alt de coneixements i habilitats laborals: coneixements suficients sobre la seva posició per facilitar el treball i la resolució de problemes de forma independent
- Alt rendiment
- Independència i confiança: perquè hi ha menys exposició a la supervisió i la retroalimentació, les persones haurien de tenir la capacitat de prendre decisions independents.
- Còmode amb la solitud: a causa de l'aïllament, les persones amb menys necessitat d'interacció social, són les més adequades per al teletreball
- Gestió del temps i habilitats organitzatives
- Concentració
- Fortes habilitats comunicatives
- Fiabilitat i flexibilitat: les persones són responsables de fer la feina de la mateixa manera com si estiguessin supervisats a l'oficina. La confiança mútua és un element essencial d'un acord de teletreball.
- Ser sistemàtic. Ser ordenat i metòdic en les seves funcions, al llarg del temps
- Proactivitat. Tenir iniciativa pròpia, ja sigui per a les tasques que executa a diari com per a la presa de decisions o problemes que hagi de resoldre
- Capacitat per a administrar el temps. Ser capaç d'obtenir el major profit del seu temps, en favor de la productivitat. L'ideal és comptar amb un horari de treball establert per a això.
- Orientació a metes. Aconseguir els objectius definits ha de ser el nord per al que triï aquesta modalitat. S'ha de recordar que l'avaluació de cada treballador es farà en base als resultats que assoleixi.

Aquestes característiques personals són molt rellevants per a que les persones dissenyin estratègies per a fer front als obstacles del teletreball i realitzar les tasques, especialment sense danyar la seva salut.

⁵⁴ Tavares (2017), p. 31-32

Els avantatges i inconvenients del teletreball s'han de valorar de forma individualitzada i segons les condicions de cada cas concret. Per a l'èxit del teletreball, és necessari⁵⁵, a més de les característiques personals que s'han comentat: Comptar amb un espai. Es necessita un lloc que proporcioni comoditat, lluminositat i privacitat, d'altra banda, la família del teletreballador ha d'entendre que aquest tot i que es trobi a la llar no està de vacances. No ha de ser interromput a cada moment per temes domèstics; Eines TIC. Comptar amb elements tecnològics suficients; Contacte social. Buscar contactar amb els companys i no perdre el vincle social amb l'equip.

3 TELETREBALL I SALUT

3.1 Seguretat i salut en el treball

La Seguretat i Salut en el Treball, com es defineix en el context global i adaptada al Comitè Mixt de l'OIT i de l'OMS en la seva primera reunió de 1950 i revisada en la dotzena reunió el 1995, té com a objectiu: "La finalitat de la salut en el treball consisteix en aconseguir la promoció i el manteniment del més alt grau de benestar físic, mental i social dels treballadors en tots els treballs; prevenir tot dany causat a la salut d'aquests per les condicions del seu treball; protegir-los en la seva ocupació contra els riscos resultants d'agents perjudicials a la seva salut; col·locar i mantenir al treballador en una ocupació adequada a les seves aptituds fisiològiques i psicològiques; i en resum, adaptar el treball a l'home i cada home a la seva activitat".

Avui es parla de la "salut dels treballadors" per a poder entendre que la salut ocupacional és tota gestió que es realitzi principalment en els ambients de treball a favor de tots els integrants de l'organització; però és un concepte més ampli, ja que no només comprèn un Sistema de Gestió, sinó també la salut del treballador fora del seu ambient laboral. Per això, considera, a més dels accidents de treball i les malalties ocupacionals, les patologies associades al treball i les derivades de la seva vida fora del centre de treball⁵⁶.

El teletreball pot dur grans beneficis a les empreses i a les persones que s'hi vulguin acollir si es proporciona de manera correcta. Què és el que s'ha de tenir en compte en el moment d'assumir aquesta nova forma de treballar en una empresa o organització? En aquesta construcció podrien aparèixer uns possibles factors limitadors que tenen a veure justament amb la seguretat i salut dels treballadors i el primer error pot partir de prendre's lleugerament l'assumpte, quan cal tot un procés d'organització entre les àrees o dependències implicades, que reculli les especificitats, limitacions i condicions de la nova situació. En aquest sentit no és lliurar un ordinador a la persona per a que vagi a casa seva, cal el compromís administratiu i que hi hagi una cultura organitzativa que permeti el teletreball.

⁵⁵ Suárez-Barros (2016), p. 26

⁵⁶ Cataño et al. (2014), p. 86

Està clar que el teletreball és tot un fenomen en l'entorn laboral per presentar una sèrie d'avantatges per al treballador, com s'ha vist, entre els quals, l'augment d'oportunitats de treball, major flexibilitat laboral, reducció en els desplaçaments, disminució de l'estrès, conciliació de la vida familiar i laboral, etc., però haurà de ser molt més clar el panorama i els plans d'acció per als riscos per a la salut física i psíquica. Nomes el fet que un teletreballador allargui les seves hores de treball, revisi en qualsevol moment el seu correu electrònic, tingui menys participació amb la seva família, augmenti el sedentarisme i canviï els seus hàbits alimentaris requerirà que l'organització defineixi des d'un començament una política i estàndards de treball que prevegin aquests possibles escenaris.

Aleshores en quant als possibles riscos a causa del teletreball es podrà construir la intervenció per als inconvenients que es deriven de l'aplicació del teletreball i del comportament inapropiat que assumeixi el teletreballador; inconvenients que poden ser de tipus ergonòmic (mala ubicació física del lloc de treball en el conjunt de la casa, males condicions de l'espai físic de treball, problemes de llum, temperatura, etc.); complicacions amb els horaris (treballar en excés o poc, caos en els horaris de menjar, sedentarisme, etc.)⁵⁷.

També cal tenir en compte els riscos psicosocials. En el teletreball, com en gairebé qualsevol tipus de treball, l'entorn psicològic, les conseqüències per a la salut i els nivells d'estrès difereixen en funció de si les tasques realitzades requereixen o no una gran qualificació. La segona dimensió important és l'autonomia i el control del contingut del treball i els ritmes de treball. En la majoria de casos l'estrès en el treball està més associat al tipus de treball i a l'organització del treball que a l'espai físic.

La llibertat individual per a regular el ritme de treball pot donar lloc a una sobrecàrrega i, en els casos més extrems, suposar que s'està "disponible" les 24 hores del dia. Treballar durant moltes hores pot afectar negativament la salut, especialment en un lloc de treball mal dissenyat o si les tasques són repetitives. Un altre factor d'estrès relacionat amb l'horari pot suposar una dificultat per a preveure el volum de les tasques futures i els seus plaços. L'addicció al treball pot ser un risc addicional si no hi ha un control extern, o si el teletreballador no pot controlar les pròpies formes de treballar.

En relació a la salut dels teletreballadors, la major part dels estudis s'han centrat en l'impacte del teletreball en la salut física i ergonòmica. Pel que fa a les investigacions en el camp psicosocial, es troben algunes que valoren el benestar, però són poques⁵⁸.

⁵⁷ Cataño et al. (2014), p. 87

⁵⁸ Suárez Barros (2016), p. 28

3.1.1 Prevenció

Des del punt de vista preventiu s'ha de considerar que el teletreball és una forma organitzativa que va a més, i que el concepte del lloc de treball s'allunya cada cop més del tradicional, fet pel qual implica un replantejament dels conceptes de seguretat i vigilància de la salut en prevenció del dany⁵⁹.

Al respecte, la normativa de seguretat i salut en el treball⁶⁰ arrenca amb el principi, almenys presumptiu, que l'empresari controla o pot controlar el mitjà, l'espai, medi i lloc on s'executa la prestació. És per això que s'estableix el deure de l'empresari de protegir els treballadors enfront dels riscos que es deriven de la prestació laboral i es reconeix el dret dels treballadors a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball (art. 14 LPRL). Es tracta d'un deure intransferible, i l'empresari no pot traspasar la seva obligació a altres subjectes implicats en la protecció, ni traslladar al treballador el cost de les mesures que hagin d'adoptar-se.

L'empresari és el responsable del compliment real i efectiu del deure de seguretat i salut i ha d'observar un comportament diligent per a assegurar l'efecte preventiu. Per a això està obligat a preveure els riscos, a adoptar les mesures necessàries per a una protecció adequada dels treballadors i a adaptar progressivament les mesures preventives conforme a les noves circumstàncies laborals i els nous mecanismes de producció. Això exigeix desenvolupar una acció permanent de seguiment de l'activitat preventiva amb la finalitat de perfeccionar de manera contínua el nivell de protecció.

Com a part del deure general de prevenció, l'empresari té una primera obligació que es concreta a calibrar la magnitud dels riscos de l'empresa. L'avaluació de riscos ha de permetre l'empresari obtenir informació necessària per a valorar la possibilitat que el treballador pateixi un dany tenint en compte les condicions de treball.

El teletreball implica una modificació individual de les condicions de treball i l'aparició de nous riscos. Des d'una perspectiva tècnica i preventiva, la nota tècnica de prevenció (NTP) número 412, "Teletreball: criteris per a la seva implantació", publicada per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball⁶¹, aborda la qüestió del teletreball, oferint un marc conceptual i proporcionant recomanacions sobre les fases que haurien de seguir-se per a implantar-lo. La NTP es centra, d'entre les diferents possibilitats de localització, en el teletreball que té lloc al domicili del treballador i recomana seguir 6 fases per a una implantació eficaç⁶²: estudi de viabilitat; desenvolupament de nous criteris de selecció i procediments; reclutament de teletreballadors; disseny i posada en marxa del projecte pilot; avaluació de la prova pilot; i implantació formal del programa.

⁵⁹ Vicente-Herrero et al. (2018)

⁶⁰ Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, LPRL

⁶¹ Accessible a: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_412.pdf/420efc83-3075-4dd7-a571-07627688d416

⁶² Sabadell et al. (2015), p. 46

Pel que fa a la normativa actual en matèria de teletreball, la secció 4a del RDL 28/2020 (en endavant, LTD)⁶³ està dedicada a la prevenció de riscos laborals. Segons aquesta norma, les persones que treballen a distància tenen dret a una adequada protecció en matèria de seguretat i salut en el treball, de conformitat amb el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i la seva normativa de desenvolupament (art. 15).

D'acord amb l'art. 16.1 LTD la prevenció de riscos i la planificació de l'activitat preventiva del treball a distància haurà de tenir en compte els riscos característics d'aquesta modalitat de treball, posant especial atenció en els factors psicosocials, ergonòmics i organitzatius. En particular, s'haurà de tenir en compte la distribució de la jornada, els temps de disponibilitat i la garantia dels descansos i desconnexions durant la jornada.

L'avaluació de riscos només ha d'abastar la zona habilitada per a la prestació de serveis, i no s'estendrà a la resta de zones de l'habitatge o del lloc triat per al desenvolupament del treball a distància.

Es disposa que l'empresa haurà d'obtenir tota la informació sobre els riscos als que està exposada la persona que treballa a distància mitjançant una metodologia que ofereixi confiança respecte els seus resultats, i preveure les mesures de protecció que resultin més adequades en cada cas (art. 16.2 LTD). Quan l'obtenció d'aquesta informació exigís la visita per part de qui tingui competències en matèria preventiva al lloc en el que, de conformitat amb el que es recull a l'acord a què fa referència l'art. 7 d'aquesta norma (l'acord de treball a distància), es realitza el treball a distància, s'haurà d'emetre un informe escrit que justifiqui aquest fet, que es lliurarà a la persona treballadora i a les delegades i delegats de prevenció.

En tot cas, caldrà el permís de la persona treballadora, en cas de tractar-se del seu domicili o el d'una tercera persona física. De no concedir-se aquest permís, el desenvolupament de l'activitat preventiva per part de l'empresa es podrà efectuar en base a la determinació dels riscos que es derivin de la informació reunida de la persona treballadora segons les instruccions del servei de prevenció.

Malgrat que formalment la LPRL i l'actual LTD obliga l'empresari a avaluar els riscos laborals dels treballadors, amb independència del lloc on es presten els serveis, aquesta avaluació presenta nombroses dificultats per dur-la a terme de manera eficaç i completa en el cas dels teletreballadors, que es sintetitza en aquests aspectes:

- Dret a la inviolabilitat del domicili (art. 18.2 CE). Impedeix que el poder directiu i d'organització de l'empresari en relació al treball inclogui una autorització per accedir en qualsevol moment al domicili del treballador (lloc de treball), per a avaluar les condicions en les quals es desenvolupa el teletreball i comprovar l'efectivitat o compliment de les mesures de protecció.

- Cal tenir en compte la validesa i eficàcia de l'autoavaluació de què es parla.

⁶³ Reial Decret-Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància

- Delimitació dels riscos a avaluar. Els mecanismes d'autoavaluació o llistes de revisió mèdica s'han centrat tradicionalment en els riscos associats als usuaris de pantalles de visualització de dades (PVD). Mitjançant els sistemes d'autoavaluació implementats per teletreballadors no degudament qualificats, es corre el risc d'adoptar una avaluació purament formal, per a donar compliment a la normativa, sense fer una valoració integral de riscos. Encara es desconeixen els riscos associats al teletreball, per la qual cosa resulta difícil anticipar-s'hi, com demana qualsevol política preventiva, però sembla clar que els riscos psicosocials hi tenen un rol rellevant.

Els empleats que treballen amb TIC semblen estar exposats a riscos per a la seva salut i benestar. Tot i que hi ha una proporció més elevada de treballadors que utilitzen les TIC que creuen que l'efecte sobre la seva salut és positiu, n'hi ha d'altres que informen d'un efecte negatiu sobre la seva salut. A part de les característiques específiques del lloc de treball en les diferents ocupacions, els riscos per a la salut i el benestar que tenen els empleats que treballen fora de l'oficina, s'associen a problemes ergonòmics. També s'associa a factors de risc psicosocial relacionats amb la intensitat del treball, les hores de treball suplementàries i les majors hores de treball en general, que semblen tenir un impacte negatiu sobre l'estrès, els problemes per dormir, etc. L'autonomia i el suport dels companys poden tenir un paper important moderant aquests efectes, però les troballes suggereixen que aquests factors per si sols no podran prevenir algunes de les conseqüències negatives. Les troballes suggereixen que els efectes del teletreball són altament ambigus i potser fins i tot contradictoris⁶⁴.

Per tant, l'avaluació de riscos en el teletreball no ha de limitar-se a aspectes ergonòmics ni al compliment de les mesures preventives derivades del treball amb pantalles de visualització de dades. Com s'ha dit, el teletreball comporta una nova manera d'organitzar el treball a la qual es poden associar riscos psicosocials relacionats amb l'ús de les tecnologies (com és el cas del tecnoestrès, la fatiga, la tecnoaddició), però també uns altres de més específics relacionats amb l'organització del temps, la confusió de rol, la disponibilitat permanent, la desvinculació de l'organització, l'aïllament del treballador i la pèrdua de relacions personals. Les condicions de treball en el teletreball demanen una reflexió profunda sobre els efectes dels condicionants individuals i les seves possibles repercussions a mitjà i llarg termini sobre la salut.

⁶⁴ Messenger (2017)

3.2 Tipus de riscos

Tal com afirma A. I. Tavares⁶⁵, el teletreball té efectes sobre la salut. L'efecte general sobre la salut no és ni ben conegut ni ben consensuat. La majoria de treballs empírics reporten efectes positius i negatius, però hi ha hagut poca anàlisi de les compensacions associades amb el teletreball i els seus beneficis nets o costos nets.

La dificultat metodològica per a mesurar les compensacions fa que sigui més difícil determinar si els beneficis del teletreball superen els costos per a la salut dels treballadors. Tot i això, aparentment hi ha proves suficients per a inferir que els beneficis prevalen sobre problemes de salut. Observant l'evolució històrica i estadística del teletreball, existent des de fa més de 40 anys i encara en expansió, sembla que genera un benefici net per a l'individu (i les organitzacions). Si el teletreball tingués principalment un impacte negatiu en la salut (i satisfacció laboral) dels teletreballadors, finalment s'hauria perdut la voluntat de fer-ho i hauria desaparegut.

Tavares agrupa els problemes de salut associats al teletreball en quatre categories, problemes musculoesquelètics; aïllament i depressió; estrès i excés de treball; i altres. En aquest estudi dividim els riscos associats al teletreball, en riscos de caràcter físic, i en riscos psicosocials, que són els que realment ens interessin.

3.2.1 Riscos físics

Els principals riscos físics associats al teletreball, i també a l'ús de les TIC en general per a treballar, són els problemes musculoesquelètics. Treballar moltes hores amb un ordinador, normalment a casa, s'associa amb una postura estàtica, repetint moviments, posicions extremes de l'avantbraç i el canell, i amb llargs períodes de treball continu. Són conductes de risc que contribueixen al desenvolupament de problemes musculoesquelètics al coll, les espatlles, el canell, la ma i la part lumbar⁶⁶. A més els teletreballadors no es relacionen amb els companys, per tant, no prenen pauses, que són importants per a la relaxació musculoesquelètica.

Així, segons es concreti, el teletreball pot significar alguns riscos per a la salut física del treballador⁶⁷. Degut a que es tracta d'una activitat de tipus cognitiu, on s'està la majoria del temps assegut, el sedentarisme és un factor nociu de risc. Aquest afavoreix o agreuja el risc de malalties diverses i contribueix a deteriorar el funcionament quotidià o simplement impedeix un major gaudi de les experiències diàries.

Pot ser realitzat en males condicions de tipus ergonòmic: mala ubicació física del lloc de treball a la casa, mal equipament de l'espai físic de treball, problemes de llum, temperatura, etc. I pot provocar sensació de fatiga, cefalees, diarrees, palpitations, trastorns del son degut a la fatiga mental.

⁶⁵ Tavares (2017), p. 33

⁶⁶ Tavares (2017), p. 33

⁶⁷ Rubbini (2012), p. 14

També pot produir estrès, que provoca determinats problemes físics, com tensió i dolor muscular, palpitations, esgotament, fatiga, sudoració excessiva, problemes respiratoris, marejos o vertigen, etc.

També pot arribar a patir tecnoestrès, que pot manifestar-se com a tecno-ansietat, tecnofatiga, tecnoaddicció, provocant disminució del rendiment, problemes de son, insomni, mals de cap i musculars, trastorns gastrointestinals, dolor crònic, posada en marxa de comportaments perjudicials com fumar, beure i menjar en excés, abús de fàrmacs i altres substàncies.

3.2.2 *Riscos psicosocials*

Els riscos psicosocials en l'àmbit laboral fan referència a aquelles circumstàncies perjudicials per a la salut mental, física i social dels treballadors, ocasionats per les condicions de treball i pels factors organitzacionals i relacionals susceptibles d'interactuar amb el funcionament mental⁶⁸.

Són els factors (organitzacionals, relacionals i individuals) que són psicosocials. Les perturbacions de salut ocasionades poden ser mentals, socials i físiques. Hi ha factors individuals, relacionals i organitzacionals⁶⁹.

En prevenció de riscos laborals s'anomenen factors psicosocials aquells factors de risc per a la salut que s'originen en l'organització del treball i que generen respostes de tipus fisiològic (reaccions neuroendocrines), emocional (sentiments d'ansietat, depressió, alienació, apatia, etc.), cognitiu (restricció de la percepció, l'habilitat per a la concentració, la creativitat o la presa de decisions, etc.) i conductual (abús d'alcohol, tabac o drogues; violència; assumptió de riscos innecessaris; etc.) que són conegudes popularment com estrès i que poden ser precursoras de malaltia en certes circumstàncies d'intensitat, freqüència i durada. Els seus mecanismes d'acció tenen a veure amb el desenvolupament de l'autoestima i l'autoeficàcia, ja que l'activitat laboral promou o dificulta que les persones exerceixin les seves habilitats, experimentin control i interaccionin amb les altres per realitzar bé les seves tasques, facilitant o dificultant la satisfacció de les seves necessitats de benestar⁷⁰.

En tot cas, els efectes generals de les noves formes de treball en les característiques psicosocials del treball (és a dir, autonomia general, demandes laborals i el suport social) són difícils de predir. Per exemple, un major ús de les TIC estimula la comunicació entre companys de feina, però treballant des de casa també pot reduir les reunions presencials informals. La gestió basada en el rendiment pot augmentar les exigències de la feina, però l'ús de dispositius TIC podria ajudar a realitzar treballs de manera més eficient. Així si la implementació de noves formes de treball afecta l'organització del treball, també podria tenir conseqüències per a la salut i benestar dels

⁶⁸ Araguez (2017)

⁶⁹ Rubbini (2012), p. 3

⁷⁰ Manual del mètode CoPsoQ PSQCAT (versió 2) per l'avaluació i la prevenció dels riscos psicosocials en empreses amb 25 o més treballadors o treballadores (versió mitjana). Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Ocupació. Barcelona, 2015. Accessible a: https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_mitjana/Arxius/Manual_metode_CoPsoQ_PSQCAT_mitjana_v2.pdf [Consulta: 10/12/2020]

empleats (estrès, fatiga, i salut general), i resultats relacionats amb la feina (compromís organitzatiu, rendiment i satisfacció amb el treball)⁷¹.

Com s'ha vist, podem trobar múltiples definicions de teletreball, però l'element comú de totes elles podria ser "l'ús d'ordinadors i comunicacions per a canviar la geografia habitual del treball". A partir d'aquesta definició s'identifiquen dos elements que modifiquen els possibles factors de risc psicosocial d'un determinat lloc de treball. L'ús important de les TIC, un element altament rellevant quan parlem de càrrega mental, i el fet de treballar fora dels locals o instal·lacions de l'empresa que canvia del tot l'entorn de treball habitual i també indirectament, pot reduir el temps de desplaçament per arribar-hi, amb la implicació que això també té en els accidents *in itinere*⁷². A partir de l'obligatorietat legal de prevenir tots els possibles riscos psicosocials, hi ha la necessitat d'intentar identificar quins són els possibles nous problemes de salut que ens podem trobar en l'entorn laboral. A més dels coneguts en general, en l'àmbit del teletreball es comencen a utilitzar termes com tecnoestrès, tecnoansietat, tecnofatiga, nomofòbia, tecnoaddicció, etc. Actualment no es disposa d'una llista exhaustiva ni consensuada dels factors de risc psicosocial. En general, els riscos psicosocials són multifactorials i trobar el punt adequat implica tenir en compte la millor combinació de diversos factors, ja que el que pot funcionar en un cas no sempre funciona en un altre.

Segons Rubbini⁷³ a partir de la revisió bibliogràfica de la literatura especialitzada, conclou que hi ha una sèrie d'aspectes que, tot i que de vegades (o per a alguns teletreballadors) proveeixen avantatges, també impliquen riscos de teletreballar, com és: el control i autonomia en el treball; les relacions socials; la flexibilitat; la conciliació de la vida privada i laboral; l'ús de les TIC; les competències / exigències; el desenvolupament professional; i la regulació legal i institucional. Respecte de la classificació dels factors de risc psicosocial que esmenta en el seu treball, fa les següents associacions:

- La flexibilitat es refereix a l'organització del temps de treball i la conciliació de la vida privada i laboral, i estan incloses en l'equilibri entre treball i el que està fora del treball
- El control i autonomia en el treball parlen de manca d'autonomia (o d'excés d'aquesta)
- El teletreball requereix l'increment i/o desenvolupament de determinades competències específiques, només que de vegades poden dur a un desenvolupament cultural i altres simplement a augmentar el nivell d'exigències
- Les TIC poden marcar la intensitat en el treball
- En referir-se a les relacions socials ho associa amb els vincles socials en el teletreball

⁷¹ Nijp et al. (2016), p. 606

⁷² Dalmau et al. (2015), p. 52

⁷³ Rubbini (2012), p. 7

- La regulació legal i institucional i el desenvolupament professional són presos com a dos aspectes de la inseguretat de la situació de treball.

Principals efectes en el teletreballador dels riscos psicosocials:

1. Control i autonomia en el treball. Es sol atribuir al teletreball l'avantatge de permetre major control i autonomia en el treball, però:

- el treballador pot no tenir el control del seu treball ja que la demanda i el ritme d'aquest amb freqüència depenen de les demandes dels propis clients, etc.

- la llibertat individual per a regular el ritme de treball pot donar lloc a una sobrecàrrega de treball, a una intensificació d'aquest.

- la manca de supervisió i/o control per part de l'empresa (si és que succeeix) pot provocar que l'individu treballi en excés o en cas contrari que es treballi poc

- un desequilibri substancial en la percepció de l'individu, entre la demanda que té i la seva capacitat de resposta, sota condicions en les que el fracàs front aquella demanda posseeix importants conseqüències, provoca estrès.

2. Relacions socials. Si bé és cert que les TIC ofereixen possibilitats de recolzament, formació i informació en situacions problemàtiques i que la distància amb els companys de treball i caps és convenient per a persones amb personalitats autònomes o solitàries, el teletreballador pot patir:

- un aïllament físic i social (o sensació d'aquest)

- estat de soledat

- un baix o nul suport social per part de superiors i companys

- problemes d'interacció laboral empleats-empleats i empleats-superiors

- ambigüitat de rol. El treballador percep una indefinició respecte el rol que ha de jugar i té una imatge confusa d'aquest, degut a unes expectatives poc clares, mal explicitades o amb amplis marges d'incertesa.

- una patologia o desajust persona-medi, que pot dur a la malaltia, a més d'altres conseqüències socials i psicològiques

A més el teletreball pot aguditzar problemes relacionats amb col·lectius socialment desiguals, com poden ser dones, discapacitats, etc.

3. Flexibilitat. Un dels avantatges més mencionats quan es parla de teletreball és la "flexibilitat" que permet, ja que:

- ofereix l'oportunitat de combinar la vida laboral amb la carrera professional

- augmenta la possibilitat d'entrar en el món laboral a persones discapacitades o amb obligacions familiars

Però succeeix que:

- Es flexibilitzen també les relacions de treball

- La jornada de treball s'estén en teletreballar

4. Conciliació vida laboral-vida privada. Si bé una de les característiques que es sol atribuir al teletreball és la possibilitat de millorar la qualitat de vida en permetre una millor conciliació de la vida privada i laboral, també els teletreballadors expressen:

- dificultats a l'hora de compaginar treball i família
- dificultats per a evitar superposicions de les tasques del teletreball i les domèstiques (major probabilitat de produir-se interrupcions durant el temps de treball)
- cal una delimitació de l'espai físic de treball quan aquest es realitza a la llar
- no distingir entre treball i vida familiar i social
- complicacions en l'ús dels horaris i l'alimentació
- desatenció de la pròpia persona

A més, s'instal·la un circuit d'interacció treball- família negatiu en patir estrès.

5. Ús de les TIC. El teletreball pot treure profit d'algunes de les possibilitats que ofereixen les TIC, en tant que: faciliten al treballador l'autonomia i li donen major disponibilitat temporal; permeten deslocalitzar el lloc de treball; poden donar lloc a un augment d'oportunitats de treball; poden donar lloc a major flexibilitat laboral; redueixen el temps i esforç usat en desplaçaments. Però també poden donar lloc a alguns riscos per al teletreballador, com s'ha vist en parlar dels desavantatges del teletreball: augment de la dependència del treballador respecte de l'ocupador, ja que sol augmentar la jornada de treball i es tornen imprecisos els horaris de treball; augment del ritme de treball; tecnoestrès, si es produeix una dependència de la tecnologia o un estat psicològic negatiu davant el seu ús o perspectiva d'ús futur

En general els riscos associats a l'ús de les TIC deriven de la dificultat d'adaptació continua als nous equips i sistemes. Aquesta dificultat està profundament relacionada tant amb característiques personals (autocontrol, flexibilitat, autoeficàcia, etc.) com amb la formació i preparació específica i continuada del treballador. Això genera un sobre esforç per a poder adaptar-se a la situació que és percebuda per l'individu com a urgent i costosa. Aquest sobre esforç en el cas de les TIC s'anomena tecnoestrès, i es produeix com a conseqüència de no poder treballar amb les noves tecnologies. Es manifesta de dues maneres: relació conflictiva amb les tecnologies: tensió per la impossibilitat de manejar alguna tecnologia; i identificació exagerada: ansietat per revisar constantment el correu, o allargar les jornades laborals per estar connectat a Internet.

Cal dir que aquest risc associat a l'ús de les TIC no és específic dels teletreballadors. Avui en dia la major part dels llocs de treball requereixen de l'ús de les noves tecnologies. L'ús de les tecnologies és un factor que pot donar lloc a un augment en la intensitat en el treball, principalment respecte a la seva durada, organització del temps, extensió de la disponibilitat horària del treballador, vincle quasi permanent amb l'empresa, horaris irregulars, majors exigències emocionals, etc.

6. Competències / exigències. Treballar a distància de l'ocupador i mitjançant l'ús de les TIC requereix del treballador unes competències diferents al treball tradicional:

- El teletreball usa i depèn de les TIC. Com aquestes estan en continu desenvolupament i actualització li suposen al treballador una contínua modernització d'equips i eines tecnològiques, adaptació constant i preparació en coneixements i habilitats relacionades amb aquestes tecnologies, fet que pot presentar un nivell d'estrès en els treballadors per haver d'estar sempre "actualitzats".

- Requereix un autocontrol del temps per part del treballador

- El teletreballador pot percebre un desajust entre les característiques idònies per al desenvolupament del seu treball i les característiques de les quals ell disposa.

- Requereix tenir autoeficàcia per a no caure en el tecnoestrès i el burnout

- Cal tenir una adequada capacitat per a la solució de problemes i per al treball sota condicions d'incertesa i ambigüïtat, perquè en la prestació de serveis apareixen amb freqüència contingències imprevistes i situacions d'incertesa pel que no sempre es pot comptar amb un procés d'estandardització o uns criteris clarament definits de resultats i procediments.

7. Desenvolupament professional. En relació amb les possibilitats de desenvolupament professional, en molts casos s'experimenta un estancament professional i que la capacitació per al treball en sí o en la modalitat de teletreball sol córrer per compte dels treballadors, quedant d'aquesta manera el desenvolupament més en les possibilitats individuals d'obrir-se camí del teletreballador que en la intenció de l'organització d'oferir una carrera dins d'aquesta al treballador.

A més dels esmentats, el teletreballador s'exposa a riscos per a la seva salut mental i física que tenen sempre conseqüències sobre el desenvolupament social de la persona. Els riscos que està experimentant el teletreballador, respecte la seva salut mental són:

- Sobrecàrrega de treball, que pot produir tensió i estrès, afectant al teletreballador en els seus horaris i ritmes biològics; i pot dur a algunes persones a l'addició al treball
- Pertorbacions psíquiques com: ansietat, irritabilitat, estats depressius, etc., originats en la fatiga mental
- Temor, avorriment
- Sensació d'aïllament, que alhora provoca:
 - o Incertesa en l'actuació (major probabilitat de prendre decisions errònies)
 - o Alteració de la percepció del temps
 - o Fatiga psicològica (física i/o intel·lectual)
 - o Desequilibris i conductes alterades, tant a nivell socioafectiu com cognitiu
 - o Estrès que provoca: irritabilitat, problemes de concentració, trastorns del son

- Ambigüitat de rol, que provoca: estrès, major tensió i descontentament en el treball, baixa autoestima, ansietat, simptomatologia somàtica pròpia de la depressió
- conflicte de rol, provinent d'haver d'atendre a expectatives conflictives del client i de l'organització ocupadora
- Riscos provinents de l'ús de les TIC, com és el cas de l'estrès per la mala adaptació (cognitiva, emocional i/o conductual) a qualsevol medi informàtic
- Problemes emocionals que poden conduir a alteracions mentals sorgides de freqüents conflictes entre els emocions "requerides" en el seu treball i les que el treballador realment vol expressar.

3.2.2.1 Tecnoestrès

Com succeeix amb el teletreball, l'estrès és un concepte que no té una definició generalment acceptada. És un terme que té un nombre de significats diferents, tant en la vida quotidiana com en la comunitat científica. Això fa que el concepte sigui una mica esquiú. Tot i això té gran impacte en la investigació de la vida laboral. El terme ha crescut a partir de la física i la tecnologia amb especial atenció a la càrrega i la tensió. L'estrès era una força que afectava el material físic, ja que és una pressió i la tensió prové de la quantitat i gravetat d'una tasca que s'espera que es faci dins d'un determinat període de temps. L'estrès és la demanda percebuda que d'això en fa l'individu⁷⁴.

El concepte d'estrès es va fer cada cop més comú en biologia a principis del s. XX (1900) i més tard en medicina. Els investigadors van examinar les reaccions biològiques com l'estrès agut, una forma d'estrès que amenaçava la supervivència de l'organisme. Walter Cannon és generalment descrit com el pioner en la investigació de l'estrès en humans. Va descriure l'estrès com la "lluita o resposta de fugida", un terme que encara s'utilitza avui en dia. Es sap que existeixen dues cares de l'estrès, la positiva i la negativa. L'estrès negatiu s'associa amb sentiments negatius com agressió o ira, mentre que el positiu s'associa amb estimulació i energia positiva.

D'altra banda, els factors psicosocials causen dos tipus d'estrès⁷⁵:

- Estrès emocional: depressió, frustració, ansietat, manca de compliment i inseguretat
- Factors físics: fatiga, augment del ritme cardíac, sudoració i insomni.

⁷⁴ Ericsson (2016), p. 6

⁷⁵ Strydom (2014)

L'estrès laboral ha augmentat els darrers anys i és un problema de salut creixent. El desenvolupament de les TIC i l'augment creixent del seu ús tenen una estreta connexió amb els efectes negatius sobre l'ambient de treball, la salut i el benestar causats per un entorn de treball més flexible, insegur i una situació laboral menys estable.

Tot i que l'àrea d'investigació de l'estrès és àmplia, el tecnoestrès no s'ha estudiat a fons. Alguns estudis han descobert que les persones que experimenten tecnoestrès tenen una productivitat i una satisfacció laboral inferiors, i disminueix el seu compromís amb l'organització⁷⁶. L'estrès sorgeix quan un individu valora que les demandes formulades per l'entorn superen els recursos de l'individu amenaçant el benestar de la persona.

Podem dir que el tecnoestrès, és un estat fisio-psicològic no saludable relacionat amb l'ús de les TIC o la percepció d'amenaça en el seu ús futur. Aquest estat es produeix quan es registra un desajust entre les demandes que planteja l'ús de les TIC i els recursos de què disposem per gestionar-les. És una manifestació de la simptomatologia clàssica de l'estrès laboral, definit per l'OMS com una reacció de l'individu davant les exigències de l'entorn laboral que no s'ajusta o que depassa la seva capacitat d'afrontar la situació. Aquesta reacció normalment pren la forma d'estats d'angoixa i depressius, tensions musculars (cervicals, esquena) i insomni.

No hi ha dubte que les noves TIC han agilitzat molts processos i ens han permès un nivell de transmissió i processament de dades impensable fa unes dècades, però l'ús que se'n faci pot generar riscos per a la nostra salut. L'estrès laboral és un dels problemes de salut més freqüents relacionats amb la feina i és el principal causant de baixes amb els costos associats que aquest fet suposa. El tecnoestrès pot venir imposat per demandes externes o ser auto-infringit per una addicció digital.

El terme tecnoestrès va ser proposat pel psicòleg Craig Brod el 1984 en el seu llibre "*Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*". L'autor va descriure el tecnoestrès com un trastorn de salut derivat de la incapacitat de l'individu per adaptar-se racionalment a un entorn dominat per la tecnologia. Més tard el tecnoestrès es va convertir en un camp de recerca interdisciplinari d'interès per als teòrics de l'organització, científics de la gestió, la psicologia, la gestió de la informació i la tecnologia, i altres camps⁷⁷.

El tecnoestrès es reconeix com qualsevol efecte negatiu sobre actituds humanes, pensaments, comportament i psicologia com a conseqüència directa o indirecta dels efectes de la tecnologia. És a dir, el concepte de tecnoestrès està directament relacionat amb els efectes psicosocials negatius de l'ús de les TIC⁷⁸.

⁷⁶ Ayyagari et al. (2011)

⁷⁷ Jonusauskas et al. (2016), p. 69

⁷⁸ Salanova (2003), p. 227

És una síndrome que es produeix quan la persona, sotmesa a una sobrecàrrega d'informació en contacte continu amb la majoria de dispositius digitals, desenvolupa un estat d'estrès o una resposta anormal caracteritzada per símptomes específics a nivell cardiocirculatori, mental i neurològic. Les repercussions del tecnoestrès afecten l'empresa causant absentisme, pèrdua d'eficàcia professional, conflictes i aïllament⁷⁹.

Tarafdar et al. (2007) van construir un marc de cinc desencadenants del tecnoestrès: a) augment del ritme de treball i càrrega laboral (tecno-sobrecàrrega); b) mantenir-se connectat, trastocant l'equilibri de la vida laboral (tecno-invasió), c) dedicar més temps a aprendre tecnologies degudes a sentiments d'insuficiència (tecno-inseguretat), d) creure que els seus llocs de treball estan en perill (tecno-inseguretat), e) estar incòmodes amb canvis continus (tecno-incertesa). El tecnoestrès també pot produir canvis de rol, per la qual cosa les pressions imposades per les TIC a la feina interrompen el temps passat a casa. Finalment el tecnoestrès pot imposar l'ambigüïtat de rol, ja que les expectatives es poden desdibuixar quan s'adopten noves tecnologies. Si els estressors de rol indueixen la rotació laboral i el tecnoestrès crea estrès, llavors la tecnologia pot provocar una intenció de rotació laboral⁸⁰.

La majoria de les investigacions modernes sobre tecnoestrès es basen en les causes proposades per Tarafdar et al. D'altra banda, els mateixos components del tecno-estrès definits per Tarafdar es poden discutir. Per exemple, Hung et al., investiguen l'efecte de la tecnologia sobre la sobrecàrrega dels treballadors, però afirma que l'efecte negatiu no és evocat per la sobrecàrrega de tecnologia, sinó per la sobrecàrrega d'informació⁸¹.

Està demostrat que és un desafiament saber relacionar-se amb un entorn cada vegada més digitalitzat. Investigacions prèvies demostren que les TIC i la informatització de l'oficina està connectat amb un nivell més alt d'estrès entre els empleats amb més problemes, sobretot els de més edat. L'ús de les TIC ha creat la idea que la gent ha de treballar més de pressa i que sempre ha d'estar connectada a Internet i entre ells. Notificacions de correus electrònics, xarxes socials o altres aplicacions empenyen l'empleat a atendre la informació immediatament. Això també pot fer augmentar el nivell d'estrès i disminuir el rendiment ⁸².

El tecnoestrès és, per tant, un problema real dins el món laboral que s'haurà de gestionar per a garantir el benestar de les persones, tenint en compte que aquestes conseqüències depenen tant de les característiques de les TIC, com d'altres factors com l'edat, el gènere, l'educació i la confiança, que poden afectar el nivell de tecnoestrès en el treballador⁸³.

⁷⁹ Chiapetta (2017)

⁸⁰ Boyer-Davis (2019)

⁸¹ Jonusauskas et. al (2016)

⁸² Ericsson (2016), p. 7

⁸³ Cuervo-Carabel et al. (2020), p. 22

El tecnoestrès també està relacionat amb la fragmentació del treball, la globalització o la ferotge competitivitat de les empreses. Les persones són recompensades si treballen excepcionalment, passen més hores a la feina i estan connectats amb l'organització diàriament. A més s'afirma que l'estrès ha provocat conductes compulsives per l'ús de les TIC. Aquest ús compulsiu pot dur a símptomes de salut mental com trastorns del son, estrès i depressió. L'estrès de la informació es deu principalment a l'estrès que els treballadors experimenten per la sobrecàrrega d'informació i comunicació. Quan les entrades d'informació són moltes i constants, es crea un estat d'alarma i tensió, o una resposta anormal (mental i física) del cos que es manifesta per una intensa producció d'adrenalina i cortisol. En aquesta condició es poden produir trastorns cardiovasculars, possibles malalties psíquiques i neurològiques⁸⁴.

El problema es genera per la gran quantitat d'entrada d'informació que va més enllà del que l'individu pot absorbir raonablement. En aquests casos es pot experimentar un estat d'ansietat, caracteritzat per una por generalitzada estant aclaparat per una gran quantitat de material al que no es pot posar ordre ni control. Un altre factor que ha permès l'aparició del tecnoestrès, tant en el lloc de treball com en el personal i l'entorn relacional, és el paper de la tecnologia mòbil que afavoreix l'ús continuat del flux d'informació sense restriccions d'espai ni lloc. Aquest element posa de manifest una gran diferència amb la primera definició embrionària de Brod. De fet, en els primers estudis ja es podia veure el fet problemàtic que la ràpida evolució de la tecnologia tindria en el futur, ja que el tecnoestrès és resultat de la tecnologia. El mateix Brod, que va encunyar el terme, va definir el tecnoestrès com a condició causada per la dificultat de les persones i àrees professionals per a adaptar-se als ràpids canvis de la tecnologia.

Els ordinadors, els telèfons intel·ligents, portàtils i les tauletes són grans dispositius d'informació i la gent sent la necessitat d'adaptar-s'hi per estar al dia de tot. La dependència excessiva dels telèfons intel·ligents pot dur a un ús compulsiu. També hi ha factors estressants més directament relacionats amb la pròpia tecnologia com interrupcions tècniques que poden passar amb el maquinari i el programari. Els factors d'estrès creen un sentiment d'incertesa i impotència. Per a crear un error, pressió temporal i incertesa, i coneixement o manca de coneixement sobre què fer, no tenir prou capacitat o no tenir suficient suport tècnic.

Però cal tenir en compte que la tecnologia en sí mateixa és neutra, no genera efectes ni positius ni negatius. La qualitat dels efectes dependrà de factors com les demandes i la manca de recursos generats en el treball després de la seva implantació, les creences en les pròpies capacitats i competències per a afrontar amb èxit el canvi tecnològic, entre altres⁸⁵.

Així, l'ús generalitzat i gairebé continu de les TIC a les organitzacions comença a afectar la salut d'alguns empleats. Les persones experimenten estrès induït per l'ús de les TIC o tecnoestrès per diversos motius. Se senten obligats a fer diverses tasques ràpidament en fluxos simultanis

⁸⁴ Chiapetta (2017)

⁸⁵ Salanova (2003), p. 229

d'informació de diferents dispositius simplement perquè els fluxos d'informació els arriben en temps real; connectant-los tot el dia als seus dispositius i llocs de treball.

Els treballadors poden experimentar estrès induït per les TIC per diversos motius⁸⁶:

- Les TIC obliguen els empleats a treballar en horaris ajustats
- Les TIC obliguen els empleats a estar en contacte amb el treball durant tot el dia
- Els empleats s'enfronten a canvis i actualitzacions constants de TIC
- La vida personal dels empleats està envaïda per les TIC organitzatives
- Els empleats dediquen temps i esforços indeguts a comprendre i usar les TIC
- Els empleats senten una necessitat constant d'actualitzar les seves habilitats informàtiques per a la seguretat laboral
- Els empleats han de canviar les seves pràctiques laborals i els fluxos de treball per adaptar-se a les noves TIC
- Els empleats han de treballar amb multitud de sistemes informàtics per complir les seves tasques laborals

Segons Araguez⁸⁷, aquestes són les situacions que ocasionen tecnoestrès:

a) *Data Smog* o síndrome de fatiga informativa. Internet és un sistema que constantment es troba en funcionament. Però l'excés d'informació rebuda per part dels treballadors mitjançant l'ús d'aquests dispositius electrònics (correu-e, Internet, sistemes de geolocalització, xarxes socials, telèfon mòbil, etc.) pot ocasionar situacions generadores d'estrès en el treball, principalment motivades per la sobrecàrrega d'informació rebuda després de la incorporació de les tecnologies en aquest.

b) *MultitaskingMadness* o bogeria multitasca. En ocasions, els treballadors poden no ser capaços d'adequar-se al ritme de treball que l'ús de les tecnologies requereix per al desenvolupament de les seves tasques dins de la relació laboral. En aquest context, es pot donar lloc a situacions estressants derivades de la dificultat de mantenir el ritme que el seu lloc exigeix.

c) *ComputerHassles* o problemes informàtics. Les TIC poden donar lloc a una major rapidesa en el desenvolupament per part del treballador de la seva activitat laboral, però també ens podem trobar amb sistemes electrònics caracteritzats per la seva lentitud, avaries en el sistema, virus, informacions fraudulentas, pèrdua de fitxers, etc., que donen lloc a situacions desesperants per als treballadors. Aquesta situació origina que els treballadors s'hagin de reorganitzar en el seu

⁸⁶ Tarafdar et al. (2010)

⁸⁷ Araguez (2017), p. 179-180

lloc amb l'objectiu de recuperar o repetir aquella informació perduda per l'ús de les tecnologies, fet que provoca un quadre de situacions noves tecno-estressants.

d) *Burnout*, o síndrome d'estar cremat a la feina. Aquesta simptomatologia és una de les protagonistes inherents del tecnoestrès.

Síntomes del tecnoestrès:

Síntomes físics: augment de la freqüència cardíaca; trastorns cardiovasculars (hipertensió, malaltia coronària); trastorns gastrointestinals; dolor de tensió muscular; formigueig a les extremitats; trastorns del son; cefalea; fatiga crònica; suor; dolor cervical; trastorns hormonals i menstruals en dones; trastorns de la pell relacionats amb l'estrès (psoriasi, dermatitis).

Síntomes mentals (conductuals i cognitius): irritabilitat; depressió; canvis de comportament; disminució del desig sexual; atacs de plors; apatia.

La simptomatologia té un component subjectiu i cada persona pot desenvolupar certs símptomes o no⁸⁸. De fet, es diu que el tecnoestrès està directament relacionat amb els baixos nivells d'autoeficàcia relacionada amb la tecnologia⁸⁹. La qüestió és que l'autoeficàcia juga un rol modulador en el procés del tecnoestrès, on hi ha percepció de demandes i manca de recursos en el treball actual o futur amb la tecnologia. El tecnoestrès s'acaba manifestant en els treballadors per unes o altres raons, com l'elevat ritme d'innovacions tecnològiques que ens obliga a un aprenentatge continuat, la sobreabundància d'informació, que impedeix assimilar-la adequadament produint esgotament mental, i també la dificultat d'establir límits clars entre el treball i altres àmbits com la família, ja que les TIC ens permet treballar a qualsevol lloc en qualsevol moment, potenciant l'increment de l'addicció al treball. Tot això influeix en una percepció de desajust entre demandes i recursos disponibles per a afrontar la tecnologia que pot dur al tecnoestrès, en el marc de la teoria de les demandes i els recursos laborals de Bakker i Demerouti⁹⁰.

La taxonomia del tecnoestrès identifica una gran diversitat de trastorns, tecnoansietat, tecnofatiga, tecnoaddicció⁹¹:

- Tecnoansietat. És el tipus de tecnoestrès més conegut, on els treballadors experimenten alts nivells d'activació fisiològica de caràcter no plaent i senten tensió i malestar per l'ús, ja sigui present o futur, de les TIC. Es podria considerar un exemple clar de tecnofòbia,

⁸⁸ Chiapetta (2017)

⁸⁹ Salanova (2003), 231

⁹⁰ Bakker et al. (2013)

⁹¹ Araguez (2017), p. 181

ja que la pròpia ansietat dels treballadors desencadena actituds escèptiques respecte l'ús de les tecnologies, ocasionant pensaments negatius sobre la pròpia capacitat i competència.

- Tecnofatiga. Es caracteritza per sentiments de cansament i esgotament, tant de caràcter mental com cognitiu, que es poden veure incrementats per actituds de recel i desconfiança davant l'eficàcia de la utilització de les tecnologies en el lloc de treball. Aquest trastorn es troba lligat amb el síndrome de fatiga informativa, ja que prové de la sobrecàrrega d'informació que les tecnologies produeixen als treballadors en el seu ús.

- Tecnoaddicció. Fenomen caracteritzat per la incontrolable necessitat de fer front a un ús continuat, obsessiu i compulsiu de les noves tecnologies en tot moment i en tot lloc. Els símptomes en aquest cas poden ser: insomni, depressió, ansietat, irritabilitat, i soledat. El fet de passar molt temps connectat a l'activitat addictiva (la tecnologia) fa que es redueixi el temps que es dedica a altres activitats com: vida familiar, les relacions socials i les aficions. En el cas d'ús de les TIC en el treball, pot desencadenar que es produeixi una addicció al treball per estar constantment connectat a aquest, dificultant la conciliació de la vida personal i familiar, i la seva salut.

El tecnoestrès és el resultat d'un procés perceptiu de desajustos entre demandes i recursos disponibles, i està caracteritzat per dues dimensions centrals: la primera fa referència als símptomes afectius o ansietat relacionada amb un alt nivell d'activació psicofisiològica de l'organisme (tecnofília); i la segona dimensió recau en el desenvolupament d'actituds negatives cap a les TIC (tecnofòbia).

El tecnoestrès en una etapa avançada té moltes repercussions, tant a nivell laboral com relacional. A la feina es poden produir trastorns d'amnèsia i memòria, i això s'associa amb un augment de l'absentisme, la manca de motivació i la pèrdua d'eficàcia professional. Els símptomes causats pel tecnoestrès sovint conviuen amb altres fenòmens psicològics i físics com la síndrome del burnout. Aquestes afeccions no són malalties en si, però representen un important factor de risc psicosocial. Hi ha evidència que poden conduir a greus conseqüències per a la salut. Per aquest motiu, l'estrès derivat de la dependència tecnològica, que encara està infravalorat, es diagnostica a una etapa tardana, sovint després d'esdeveniments greus relacionats amb la salut, com atacs de cor.

També a nivell relacional la tecnologia té un fort impacte: el subjecte tecnoestressat reacciona amb aïllament i tancament emocional, té atacs d'ira, conflictes amb els companys i la família. Aquestes condicions sovint donen lloc a un síndrome d'addicció a Internet, trastorn entrellaçat amb el tecnoestrès.

Així, les persones afectades per tecnoestrès poden estar impacients, malhumorades, irritables, ansioses, cansades, esgotades, confuses, incapaces de concentrar-se, impulsives, pessimistes o fins i tot deprimides. Altres resultats relacionats amb la salut inclouen maldecaps, indigestió, hipertensió i aturada cardíaca⁹².

Per tal de dibuixar els límits del trastorn del tecnoestrès, ens podem fixar en dos elements: l'acceleració radical dels ritmes de la vida i el treball, i la fusió entre vida personal i professional causada per la penetració de la tecnologia. La connexió continuada i sense fronteres pot tenir un efecte negatiu sobre la salut mental i física, social, relacions afectives i professionals, i sobre el rendiment laboral. La gestió de les conseqüències implica la implementació d'estratègies de prevenció, formació i mesures per a la gestió de la càrrega simptomàtica. Remeis disponibles per a la gestió del tecnoestrès són aquells que causen relaxació i interrupció mental i física, durant alguna part del temps, tècniques mentals (programació neurolingüística, exercicis de concentració), tècniques holístiques (ioga, acupuntura, meditació), esports, tècniques regeneratives (alimentació natural, ús d'herbes medicinals, homeopatia, naturopatia)⁹³.

Com a inhibidors del tecnoestrès s'assenyala l'alfabetització digital, el suport i el recolzament, la participació, la segmentació cultural (entesa com el grau de maduresa de la cultura organitzacional pel que fa a la separació treball-vida personal) i l'equitat de recompenses. Aquests factors disminueixen el tecnoestrès i provoquen una major satisfacció laboral dels treballadors que aportarà avantatges a l'organització⁹⁴.

L'establiment d'estratègies per part de les organitzacions que ajudin a potenciar els inhibidors i a reduir els antecedents de tecnoestrès, es fa imprescindible, no només per a garantir la salut dels treballadors, sinó perquè hi ha estudis que posen de manifest una relació directa entre tecnoestrès i la disminució de la productivitat i del rendiment en el treball.

⁹² Boyer-Davis (2019)

⁹³ Chiapetta (2017)

⁹⁴ Cuervo-Carabel (2020), p. 22-23

4 METODOLGIA

4.1 Enfocament metodològic

Aquest estudi és de tipus quantitatiu, caracteritzat per usar la recollida de dades per a provar hipòtesis, en base a la mesura numèrica i l'anàlisi estadístic per a establir patrons de comportament.

Abans però, s'ha realitzat una revisió de la bibliografia existent sobre el teletreball, començant per la mateixa definició del concepte, la seva regulació, passant pels seus avantatges i inconvenients en general, i centrant-me en el teletreball i la salut, especialment els riscos psicosocials que se'n poden derivar.

4.2 Tipus i disseny de la investigació

L'estudi es caracteritza per ser de tipus correlacional, ja que es volen avaluar les relacions entre les variables, en aquest cas, el grau d'associació (correlació) entre les variables "Teletreball" i "No Teletreball" amb la presència d'estrès com a conseqüència de l'ús de les TIC (tecnostress). Es volen identificar els factors clau que determinen el tecnostress en una població determinada.

4.3 Delimitació de la població a estudiar

La investigació es centra en el personal que treballa a la Xarxa d'Arxius Comarcals de la Generalitat de Catalunya (XAC). L'univers de la mostra és de 137 persones, comptant el personal funcionari de carrera, l'interí i el personal laboral. No hi és comptat el personal eventual (persones que realitzen pràctiques, contractes temporals, etc.).

En aquest estudi s'ha utilitzat una mostra no probabilística de tipus accidental, atès que l'elecció dels elements no depèn de la probabilitat, sinó de les característiques de la investigació. Així, la mostra es caracteritza per tenir una probabilitat desconeguda de ser triada, ja que està constituïda només pel personal de la XAC que ha accedit voluntàriament a participar en aquest estudi. La mostra està formada per $n = 29$ treballadors/es de la XAC que voluntàriament han participat en aquest estudi. L'enquesta es va distribuir electrònicament, i es van recollir les respostes durant tres setmanes, del 23 de novembre al 18 de desembre de 2020. Es garanteix l'anonimat i confidencialitat de les respostes.

4.4 Instruments de recollida de la informació

Per a la recollida de la informació s'han utilitzat dos instruments, un que recull les dades de tipus sociodemogràfic i laborals de la població estudiada⁹⁵, i l'altre un qüestionari sobre tecno-

⁹⁵ Veure Annex I

estrès, basat en l'utilitzat al treball de Jonusauskas et al.⁹⁶. En primer lloc, s'han recollit les dades sociodemogràfiques bàsiques de les persones treballadores de la XAC i que creiem que poden ser útils en la nostra investigació, com el seu gènere, la seva edat, estat civil, si es tenen o no fills, o el seu grau de formació. També s'han inclòs dades laborals, com el rol a l'organització, quan temps fa que treballa a l'empresa, els anys d'experiència laboral, el tipus de relació amb l'Administració, i l'horari que es realitza. Finalment s'ha preguntat si es teletreballa en el moment de respondre al qüestionari, quan temps fa que es teletreballa, la seva natura (si ha estat voluntari o no), i la forma de treball que es realitza (fixa o parcial).

El segon instrument utilitzat, ha estat una adaptació i traducció del que utilitzen Jonusauskas et al.⁹⁷, basat en Tarafdar et al. (2007)⁹⁸. El qüestionari original es compon de 8 segments: 1. Les TIC a l'organització. Es realitzen preguntes per a conèixer la naturalesa del canvi de les TIC a les organitzacions i la importància de les TIC per organitzar el treball i la col·laboració dels empleats; 2. Propietats de l'organització d'assignació de llocs de treball. Les preguntes d'aquest segment pretenien esbrinar com s'utilitzen intensament les TIC pels empleats mentre realitzen les seves tasques; 3. TIC i temps personal. Es formulen preguntes que pretenen avaluar l'equilibri entre la vida laboral i la personal; 4. Dependència de les TIC. Les preguntes es fan amb l'objectiu d'identificar si els empleats de les organitzacions tenen opcions d'eines de treball i oportunitat de decidir si realitzen les tasques diàries de treball amb o sense les TIC; 5. TIC i autoconsciència. En aquest segment es demana que es descriuï l'estat de salut físic i psicològic, per esbrinar si està relacionat amb l'ús diari de les TIC; 6. Satisfacció amb la vida personal i laboral. Serveixen per avaluar la qualitat del treball i la vida personal, la seva condició de salut, i els seus recursos d'energia interior. Aquests 8 segments, en el qüestionari de Jonusauskas s'amplien a 13, que es podrien encabir en aquests assenyalats en el qüestionari original de Tarafdar: 1. La influència del lideratge i la gestió de llocs de treball en el compromís dels empleats (en alguns estudis s'assenyala la importància del líder, sobretot del lideratge destructiu en la generació d'estrès dels treballadors en el model demandes laborals-recursos⁹⁹); 2. L'efecte de la intensitat del treball a l'estat psicoemocional; 3. La satisfacció amb la vida personal; 4. La dependència de la realització de tasques de les TIC; 5. La intensitat del treball quotidià; 6. El benestar físic; 7. L'efecte socioemocional del treball fora de la jornada laboral; 8. Treballar després de la jornada laboral; 9. Intensitat d'actualització de les TIC i necessitats d'aprenentatge al llarg de la vida; 10. Els requisits de recursos de temps per treballar amb les TIC; 11. L'activitat de l'organització a les xarxes; 12. El treball en xarxa a la feina; 13. La influència dels coneixements i habilitats en la realització de tasques. El qüestionari es compon de 63 ítems en total.

⁹⁶ Veure Annex I

⁹⁷ Jonusauskas et. al.

⁹⁸ Jonusauskas, p. 69

⁹⁹ Dolce (2020)

Així, als participants en l'estudi, se'ls va oferir un qüestionari de tipus tancat i es va demanar que expressessin la seva opinió mitjançant una escala de Likert de 5 punts, escollint entre: 1= Molt en desacord, 2= En desacord, 3= Ni d'acord ni en desacord, 4= D'acord, 5= Molt d'acord.

La consistència interna o confiabilitat d'aquest del qüestionari és d'un alfa de Cronbach de 0,81, fet que resulta satisfactori.

4.5 Anàlisi de les dades

Les dades s'han analitzat amb l'ajuda del programari Excel, amb el qual s'han creat les gràfiques que il·lustren aquest treball. També s'ha utilitzat el programa d'IBM SPSS Statistics per a crear les dades entre les variables "edat", "sexe", "teletreballa", "no teletreballa".

5 RESULTATS

Un cop acabat el període d'enquestes, s'han comptabilitzat un total de 29 resultats, fet que suposa un 21,16% de resposta.

Dades sociodemogràfiques i laborals

Pel que fa a les dades sociodemogràfiques dels enquestats, un 66% de les que han respost són dones i un 34% són homes. D'aquest total el 28% són dones teletreballadores, el 10% homes teletreballadors, un 38% dones treballadores presencials, i el 24% homes treballadors presencials.

Pel que fa a l'edat dels enquestats, la major part estan en la franja dels 50-59 anys (41%), seguit per la franja dels 40-49 anys (28%), 60-69 anys (17%) i només un 14% dels treballadors de la XAC tenen entre 30-39 anys. Pel que fa a les persones que teletreballen actualment, la franja de més edat és, com en el cas anterior, les persones d'entre 50-59 anys (55%), seguit per les que tenen entre 40-49% anys (36%) i els que estan entre els 60-69 anys (9%). No hi ha cap teletreballador/a que tingui entre 30-39 anys.

En quant a l'estat civil dels treballadors de la XAC, la major part estan casats o viuen en parella (76%), un 21% és solter/a i un 3% està divorciat/a. Pel que fa als teletreballadors/es, tots estan casats/des.

També es va demanar pel nombre de fills dels treballadors. En conjunt, el 45% dels treballadors tenen 2 fills (45%) font un 38 % que no en té cap. Un 14% té només un fill, i un 3% en té tres o més. Entre els que teletreballen, la major part té dos fills (64%) i hi ha el mateix nombre de teletreballadors/es que tenen 1 fill que els que no en tenen, un 18%.

També s'ha preguntat sobre la formació dels treballadors de la XAC. Segons les respostes rebudes, ens trobem amb un col·lectiu amb bona base formativa, ja que el 48% dels treballadors té un Màster o Doctorat, un 41% té formació universitària, un 7% té estudis de Batxillerat, i un 4% de Formació Professional. Pel que fa a les persones que teletreballen, un 46% tenen estudis de Màster o Doctorat, front el 27% que té estudis universitaris, el 18% de Batxillerat i el 9% de FP.

Entrant a valorar les dades pròpiament laborals, en primer lloc s'ha preguntat per la seva vinculació amb l'organització. La major part dels treballadors enquestats són funcionaris de carrera (un 72%), front un 24% que són funcionaris interins (24%) i un 4% que és personal laboral. Entre el personal que teletreballa, un 91% és funcionari de carrera, i un 9% és interí. El personal laboral no teletreballa.

També s'ha preguntat sobre el rol dels treballadors/es a l'Administració. Un 48% dels que han respost són directors d'Arxiu, un 28% són tècnics, i el 24% restant personal d'Administració. Entre els que teletreballen, gairebé hi ha la mateixa proporció de directors d'Arxiu (37%) que de personal d'administració (36%). Un 27% dels tècnics que han respost a l'enquesta, teletreballen.

Pel que fa al temps de treball a l'Administració, gairebé tots els enquestats porten més de 6 anys treballant a l'Administració, un 83%. Tots els enquestats que teletreballen porten més de 6 anys treballant a l'Administració, d'igual manera gairebé el 100% té més de 6 anys d'experiència, que en els teletreballadors arriba al 100%.

També s'ha preguntat per la jornada laboral que es realitza, i la major part dels treballadors de la XAC fan una jornada partida fixa (38%), un 31% tenen una jornada flexible, pel 28% la seva jornada és intensiva fixa, i un 3% té un altre tipus d'horari). Pel que fa als teletreballadors, el 37% té una jornada intensiva fixa, un 36% té una jornada flexible, un 18% una jornada partida fixa, i un 3% respon que té un altre tipus de jornada.

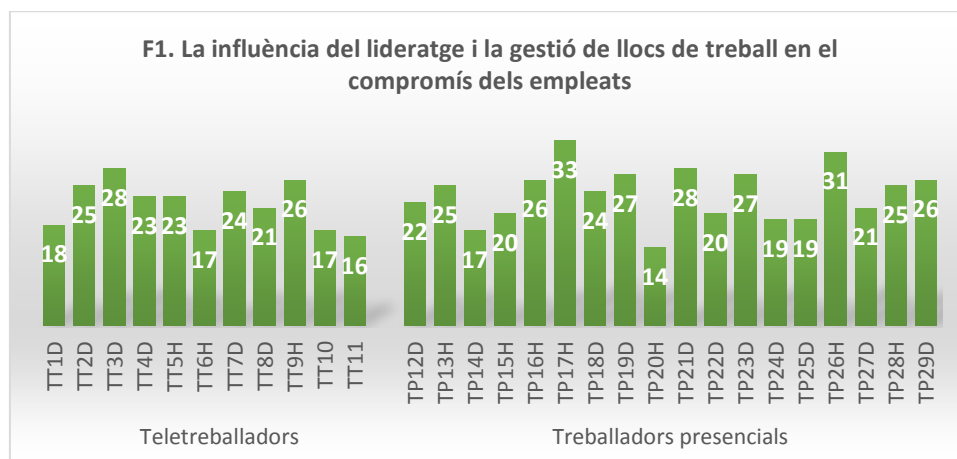
Finalment s'ha preguntat als treballadors/es si teletreballen o no. Un 38% està treballant en aquest moment, mentre que un 62% no ho fa ara mateix, tot i que va teletreballar en el període de confinament durant l'estat d'alarma, de manera obligatòria. Ja hem vist les característiques sociodemogràfiques d'aquest col·lectiu. Un 73% de les persones treballadores són dones, majoritàriament tenen entre 50-59 anys, estan casades, amb 2 fills, tenen formació superior a nivell de Màster o Doctorat, en un 45%, és personal directiu, amb un 36% del total, gairebé al 100% és personal funcionari de carrera, i el temps de treball a l'Administració i l'experiència laboral supera els 6 anys. Pel que fa a la jornada laboral, va gairebé parella entre la jornada intensiva fixa (37%) i la jornada flexible (36%). En un 55% ha estat una elecció voluntària, i recent, ja que fa menys d'1 any que es teletreballa (73%).

Dades sobre tecno-estrès

Seguint el model d'enquesta proposat per Jonusauskas et al. (2016), es va preguntar als treballadors sobre aquestes qüestions, havent de valorar-ho segons una escala de 5 punts que va del "Totalment en desacord" (1) al "Totalment d'acord" (5):

Factor 1er. Influència del lideratge i la gestió de llocs de treball en el compromís dels empleats.

Gràfic 1. F1. Influència del lideratge i la gestió de llocs de treball en el compromís dels empleats



Font : Elaboració pròpia

D'acord amb les respostes donades en aquest primer factor de tecnoestrès, sembla que el lideratge existent actualment i la gestió de llocs de treball que es realitza a la XAC, no influeix en gran mesura en la presència d'aquest tipus d'estrès, tant en teletreballadors/es com en treballadors/es presencials. I són els homes els que ho perceben en major mesura.

Aquest primer factor de l'enquesta es compon de 9 ítems:

En el primer ítem, "crec que hauria de trobar una feina amb menys càrrega de treball", la major part dels teletreballadors (T1 a T11) estan en desacord o molt en desacord, fet que indica que estan satisfets amb la seva feina. Pel que fa als treballadors presencials (T12 a T29), la majoria també està en desacord o molt en desacord amb aquesta afirmació (83,33%), tot i que en un parell de casos sí s'està d'acord o molt d'acord (11,11%) amb el fet que els caldria trobar una feina amb menys càrrega de treball. I qui respon d'aquesta manera és una dona que actualment no teletreballa, d'entre 30-39 anys, i un home que tampoc teletreballa, d'entre 60-69 anys, fet que sobta una mica.

En el segon ítem, "m'importen poc els resultats i l'èxit de l'organització", i pel que fa a les persones que teletreballen (T1-T11), majoritàriament estan en desacord amb aquesta afirmació (90,91%), només en un cas s'indica estar molt d'acord amb el fet que no li importen els resultats i l'èxit de l'organització (una dona d'entre 40-49 anys). De manera similar succeeix en el cas dels

treballadors presencials (T12-T29), ja que la majoria està en desacord amb l'afirmació (77,78%), i només a tres no els importen els resultats i l'èxit de l'organització, un 16,67%. Aquests són dos homes, un d'entre 40-49 anys i l'altre d'entre 60-69 anys, i una dona d'entre 50-59 anys.

En el tercer ítem, "crec que treballo molt més del que s'avalua en termes de sou", en el cas de les persones teletreballadores (T1-T11), hi ha gairebé un equilibri entre els que creuen que treballen més del que s'avalua en termes de sou (45,45%) i els que no hi estan d'acord (el 36,36%). Pel que fa als treballadors presencials (T12-T29), hi ha més diferència entre els que creuen que treballen molt més del que s'avalua en termes de sou (44,44%), davant el 16,67% que creu que no és així. Dels que creuen que treballen més del que s'avalua en termes de sou, destaquen dues dones d'entre 40-49 anys i tres dones d'entre 50-59 anys. La resta tenen una postura neutra, ni estan d'acord, ni en desacord, el 38,89%.

Respecte el quart ítem, "estic començant a sentir-me explotat/da per l'organització", segons els resultats obtinguts, la major part dels teletreballadors/es (T1-T11), no es senten explotats per l'organització (un 63,64%). Només hi està d'acord un teletreballador, un home de 30-39 anys (9,09%) i la resta tenen una postura neutra (27,27%) . Pel que fa als treballadors presencials (T12-T29) ens trobem amb una situació similar, ja que la major part no està d'acord amb el fet de sentir-se explotat (55,56%). Només hi ha dos treballadors, un home d'entre 30-39 anys i una dona de 50-59 anys que es senten d'aquesta manera (11,11%) i la resta tenen una postura neutra al respecte (33,33%).

En el cas del cinquè ítem, "comença a semblar que alguns treballadors treballen molt menys que jo", els teletreballadors/es (T1-T11) no troben que els col·laboradors treballin menys que ells (45,45%), tot i que la majoria, el 54,55%, tenen una postura neutra (ni d'acord ni en desacord). En el cas dels treballadors presencials (T12-T29) ja no hi ha tant consens. Gairebé en la mateixa proporció estan d'acord (o molt d'acord), i en desacord (o molt en desacord) amb aquesta afirmació, un 38,89% en cada cas. Un 22,22% manté una postura neutra.

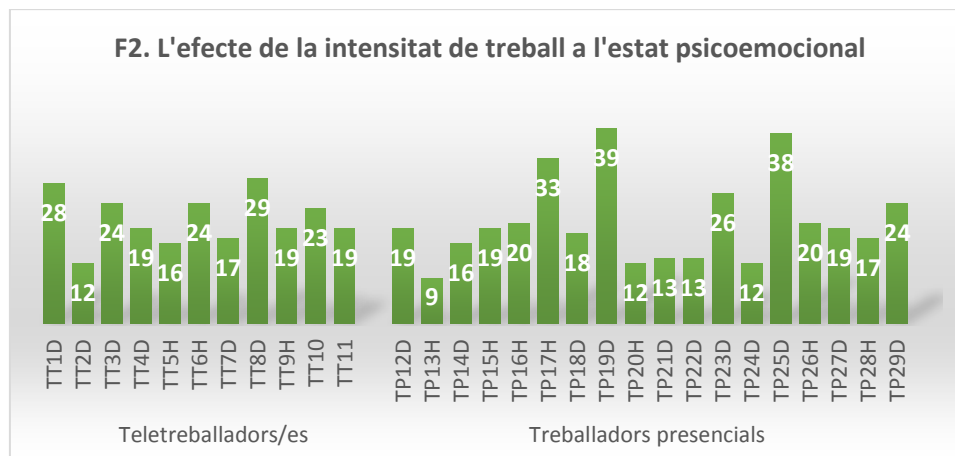
D'acord amb les respostes al sisè ítem, "m'he irritat amb els meus caps perquè no poden regular la càrrega de treball amb eficàcia", en general els treballadors de la XAC s'han irritat poc amb els caps perquè no poden regular la càrrega amb eficàcia, sobretot en el cas dels teletreballadors/es (un 54,55% no hi està d'acord, i un 45,45% té una postura neutra). Només algun treballador presencial (22,22%) , dos homes de 30-39 i 60-69 anys i dues dones de 30-39 anys i 50-59 anys, està d'acord amb aquest fet, essent un 50% els que no estan d'acord o molt en desacord. En aquest cas, dues dones estan molt en desacord, totes dues d'entre 50-59 anys, i molt en desacord es manifesten dos homes, d'entre 30-39 anys i 40-49 anys, i 5 dones, dues d'entre 40-49 anys, dues d'entre 50-59 anys i una d'entre 60-69 anys. La resta, un 27,78 no estan ni d'acord ni en desacord.

Segons les respostes al setè ítem, “crec que sacrifico massa temps del meu temps personal pel treball”, sembla que els treballadors/es presencials creuen en més proporció que els teletreballadors/es que sacrifiquen massa temps del seu temps personal pel treball, un 33,33% front el 9,09% respectivament. Així ho creuen tres treballadors presencials, un home de 30-39 anys i els altres d’entre 40-49 anys, i, entre les treballadores, dues dones de 30-39 anys i una de 50-59 anys. Tot i que la majoria, en ambdós casos, no estan d’acord amb aquesta afirmació o tenen una postura neutra envers aquesta.

En el cas del vuitè ítem “sento que cada cop hi ha menys inspiració i iniciativa en la meva feina”, sembla que els teletreballadors/es no estan d’acord amb aquesta afirmació, així ho manifesta un 54,55% front el 33,33% que està d’acord amb el fet de sentir cada cop hi ha menys inspiració i iniciativa a la feina, són dos homes i dues dones, de 40-49 anys i 50-59 anys en tots dos casos. En el cas dels treballadors/es presencials, també hi ha més treballadors que no estan d’acord amb l’afirmació, un 61,11%, front el 16,67% que manifesten que cada cop tenen menys inspiració i iniciativa a la feina. I majoritàriament són dones treballadores d’entre 50-59 anys.

En resposta al darrer ítem d’aquest primer factor, “m’he de concentrar al màxim per reduir al mínim la durada de la realització del treball”, en general, tant teletreballadors/es com treballadors/es presencials, no hi estan d’acord. Així ho expressa el 45,45% dels primers, i el 44,44% dels treballadors presencials. Tot i això, només una teletreballadora, d’entre 60-69 anys hi està d’acord, front tres treballadors/es presencials que hi estan d’acord o molt d’acord, un home de 40-49 anys, i dues dones, una de 50-59 anys i l’altra de 30-39 anys. La resta sosté una postura neutra.

Factor 2n. L’efecte de la intensitat del treball en l’estat psicoemocional. El segon factor de l’enquesta es compon de 8 ítems per valorar l’efecte de la intensitat del treball en l’estat psicoemocional de les persones treballadores de la XAC.

Gràfic 2. F2. L'efecte de la intensitat de treball a l'estat psicoemocional

Font: Elaboració pròpia

D'acord amb les respostes donades en aquest segon factor de tecnoestrès, l'efecte de la intensitat del treball a l'estat psicoemocional, sembla que la intensitat emocional de treball té un efecte similar en els treballadors/es presencials (T12 a T29) que en les persones teletreballadores (T1 a T11). On potser hi ha una petita diferència és en 2n ítem i en el darrer, ja que s'observen més teletreballadores (totes dones) que no tenen energia per fer les feines de casa després de la jornada laboral, i algun treballador/a presencial més que teletreballadors/es que diuen tenir son superficial perquè pensen en les tasques a fer el dia següent. Aquest factor es compon de 9 ítems:

En resposta al primer ítem, “després de la jornada laboral em molesta que la meva família requereixi de la meva atenció”, majoritàriament no es considera que la família dels treballadors/es els molesti en cas de requerir la seva atenció després de la jornada de treball, responent en la major part dels casos que no s'està d'acord o molt en desacord, en un 81,82% del personal que teletreballa, i en un 72,22% dels treballadors presencials. Només un teletreballador, de 50-59 anys i un treballador presencial de 40-49 anys hi està d'acord, i únicament una treballadora presencial de 60-69 anys hi està molt d'acord.

En el cas del segon ítem “després de la jornada laboral no tinc energia per fer les feines de casa”, en proporció, sembla que hi ha més teletreballadores (totes són dones, d'entre 50-59 anys) que després de la jornada laboral no tenen energia per fer les feines de casa (un 36,36% dels teletreballadors/es). En el cas de les persones treballadores presencials, en general no s'està d'acord amb aquesta afirmació, i així ho manifesta el 50%. Només el 27,78% del treballadors/es presencials senten que no tenen energia, bàsicament dones, de 30-39 anys, 50-59 anys i 60-69 anys. Només un treballador presencial, de 40-49 anys afirma no tenir energia per fer les feines de casa.

Segons les respostes al tercer ítem, “després de la jornada laboral em sento esgotat/da i no vull parlar amb ningú”, els teletreballadors/es són els que menys esgotats es senten després de la jornada laboral, de manera que no vulguin parlar amb ningú, així ho manifesta el 72,73% (la resta manté una postura neutra), sobretot dones. Algun treballador presencial sí que ho sent així, però és minoria, un 16,67% (dos homes, un d'entre 30-39 anys i l'altre de 40-49 anys, i una dona de 60-69 anys) front el 66,67% que hi està en desacord o molt en desacord.

Segons el quart ítem, “després de la jornada laboral tinc menys ganes d'estar amb els meus amics”, com en el cas anterior, cap teletreballador/a està d'acord amb aquesta afirmació, gairebé tots tenen ganes d'estar amb els seus amics després de la jornada laboral (el 72,73%), i només tres persones no estan d'acord ni en desacord amb aquesta afirmació (el 27,27%). En el cas dels treballadors/es presencials, gairebé la majoria no hi està d'acord (el 66,67%), tenen ganes d'estar amb els amics després de la jornada de treball, tret de quatre enquestats, el 22,22% del total de treballadors presencials. D'aquests, tres són homes, un de 30-39 anys i els altres dos de 40-49 anys, i hi ha una treballadora presencial de 60-69 anys.

En aquest cinquè ítem, “després de la jornada laboral m'irrito pel soroll (ràdio, TV, sons tasques domèstiques, nens, o veïns), també són majoria els treballadors/es que no s'irriten per sorolls després de la jornada laboral (el 72,73%). Només una teletreballadora (dona, de 50-59 anys) així ho expressa. I en el cas dels treballadors presencials, el 77,78% afirma no estar-hi d'acord o molt en desacord.

Segons les respostes al sisè ítem “començo a cometre errors en les tasques laborals”, en general això no succeeix. Només dos dels teletreballadors (el 18,18%), un home i una dona, tots dos de 50-59 anys, hi estan d'acord, i tres treballadors/es presencials (el 16,67%), dos homes, un de 40-49 anys i l'altre de 60-69 anys, i una dona de 60-69 anys. El 45,45% del personal que teletreballa i el 77,78% del personal que treballa presencialment està en desacord.

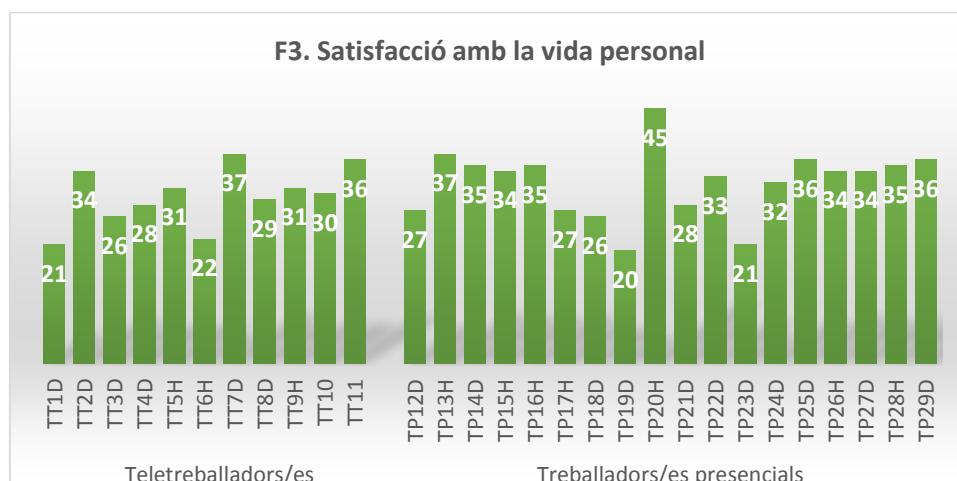
Segons es respon al setè ítem “cada vegada més sovint em sento irritat/da i nerviós/a”, sembla que els treballadors/es de la XAC, no estan irritants en la seva majoria. Només dues teletreballadores, de 50-59 anys (el 18,18%) així ho senten, i tres treballadors presencials, dos homes, de 30-39 anys i 40-49 anys, i una dona de 60-69 anys (el 16,67%).

D'acord amb les respostes donades al vuitè ítem, “sento odi cap al correu electrònic, l'ordinador i altres TIC relacionades amb el treball”, la major part dels teletreballadors/es de la XAC no senten odi envers les TIC. Només així ho sent una teletreballadora (el 9,09%), de 50-59 anys i dos treballadors/es presencials (l'11,11%), un home de 40-49 anys i una dona de 60-69 anys.

En el cas del novè ítem “a la nit, penso amb qui contactar i les tasques a fer, de manera que el meu son és superficial, només una teletreballadora té un son superficial a causa de la feina (el 9,09%), de 50-59 anys. Són més els treballadors/es presencials a qui els hi succeeix, el 33,33% front el 50% que no hi està d’acord o molt en desacord. La resta tenen una postura neutra.

Factor 3r. Satisfacció amb la vida personal.

Gràfic 3. F3. Satisfacció amb la vida personal.



Font. Elaboració pròpia

En conjunt els treballadors/es de la XAC estan força satisfets amb la seva vida personal, tant teletreballadors/es com treballadors/es presencials, tot i que aquests darrers semblen una mica més satisfets amb les reserves de la seva energia interior (5è ítem) i amb el seu estat de salut (6è ítem). Aquest factor també es compon de 9 ítems:

En el cas del primer ítem, “estic satisfet amb el temps dedicat a socialitzar amb la meva família i familiars”, sembla que els treballadors/es presencials estan majoritàriament satisfets amb el temps que dediquen a la família, el 61,11%, front el 22,22% que no està d’acord (el 16,67% manté una postura neutra). En el cas de les persones teletreballadores, hi ha més persones que així ho creuen (el 45,45%), tot i que n’hi ha dues que no estan gens d’acord amb el temps que dediquen a la família (el 18,18%), un home i una dona, tots dos de 50-59 anys, i altres quatre responen de manera neutra, el 36,36%.

Segons el segon ítem, “estic satisfet amb l’equilibri de temps laboral i personal”, hi ha més persones teletreballadores satisfetes amb l’equilibri entre el temps laboral i personal (45,45%), i només tres no estan gens satisfetes (el 27,27%), dues dones, una de 50-59 anys i l’altra de 60-69 anys, i un home d’entre 40-49 anys. La resta no estan ni d’acord ni en desacord. Pel que fa als treballadors/es presencials, hi ha més treballadors satisfets que insatisfets amb l’equilibri amb la seva vida laboral i personal, el 50%, front el 33,33% que no està d’acord (o molt en desacord),

i un 16,67% que mantenen una postura neutra. Cal destacar que entre els que hi estan d'acord, hi ha tres homes de 60-69 anys.

Segons el tercer ítem, "estic satisfet amb la meua vida personal en general", gairebé tot el personal de la XAC està satisfet amb la seva vida personal en general (un 68,97%), dels quals el 36,36% són dones teletreballadores i el 50% són dones treballadores presencials.

En el cas del quart ítem, "estic satisfet amb el temps que tinc per socialitzar amb els meus amics", sembla que no hi ha tanta satisfacció amb el temps que es dedica a socialitzar amb els amics, un 41,38% del total així ho creuen. En el cas dels teletreballadors/es, només quatre hi estan d'acord (36,36%), mentre que dos hi estan totalment en desacord (un home i una dona tots dos de 50-59 anys), i la resta tenen una postura neutra. Pel que fa als treballadors presencials, són més els que manifesten estar satisfets (44,4%). Com succeïa a l'anterior ítem, els tres homes de 60-69 anys que han respost el qüestionari manifesten estar satisfets amb el temps que tenen per socialitzar amb els amics.

Segons les respostes donades al cinquè ítem, "estic satisfet amb les reserves de la meua energia interior", en proporció hi ha més treballadors/es presencials satisfets amb la seva energia interior (44,44%), que teletreballadors/es (27,27%). D'entre els teletreballadors, un home de 50-59 anys, i quatre dones, dues de 50-59 anys i les altres de 40-49 i 60-69 anys, no estan satisfets amb les reserves de la seva energia interior. D'entre els treballadors presencials, només un home de 40-49 anys i una dona de 30-39 anys ho senten així.

Segons les respostes donades al sisè ítem "estic satisfet amb el meu estat de salut", sembla que gran part dels treballadors/es, sobretot els presencials, estan satisfets amb el seu estat de salut (61,11%), mentre que només un 11,11% no està satisfet amb el seu estat de salut. Pel que fa als teletreballadors/es, un 36,36 % hi estan d'acord, tres dones i un home, tots quatre de 40-49 anys. Només el 18,18% de les persones teletreballadores no estan satisfetes amb la seva salut (un home i una dona, tots de 50-59 anys), i la resta (45,45%), no està ni d'acord ni en desacord.

D'acord amb el setè ítem "estic satisfet amb els resultats de la meua feina", en general els treballadors/es de la XAC estan satisfets amb els resultats de la seva feina. Així ho creu el 88,89% dels treballadors presencials, i el 63,64% de les persones teletreballadores. No hi ha cap treballador/a que es manifesti en desacord o molt en desacord. La resta de treballadors sosté una postura neutra.

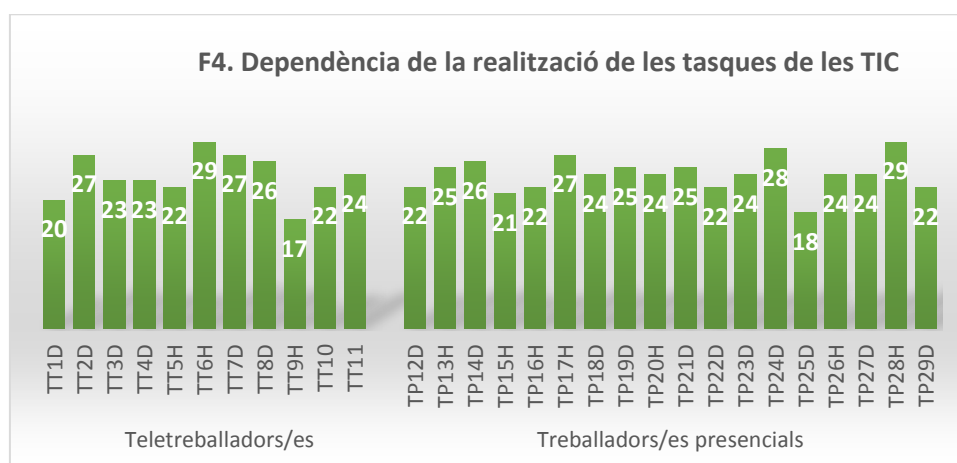
En resposta al vuitè ítem "estic satisfet amb la meua situació laboral", sembla que els treballadors/es de la XAC estan força satisfets amb la seva situació laboral. Així ho creu el 66,67% dels treballadors/es presencials, mentre que només una treballadora presencial, de 50-59 anys, no hi està d'acord. El 54,55% dels teletreballadors/es també estan satisfets amb la seva

situació laboral, i només un teletreballador de 50-59 anys no està satisfet. La resta mantenen una postura neutra.

En aquest punt, “estic satisfet amb les TIC que utilitzo en el meu treball”, també s’està força satisfet amb les TIC que s’utilitzen en el treball. Així ho manifesta el 72,22% dels treballadors/es presencials, i el 72,73% dels teletreballadors/es. Aquests estan una mica més satisfets.

Factor. 4. La dependència de la realització de les tasques de les TIC.

Gràfic 4. F4. La dependència de la realització de les tasques de les TIC



Font: Elaboració pròpia

Un cop vistos tots els ítems, sembla que a la XAC hi ha una forta dependència de les TIC per a la realització de les tasques que són pròpies del seu personal, pràcticament a nivells similars entre personal que teletreballa i personal que treballa presencialment. Aquest factor inclou 6 ítems:

En el cas del primer ítem “tota la informació requerida del meu treball es comparteix a través de les xarxes TIC (internet o intranet)”, s’està gairebé d’acord amb el fet que tota la informació requerida per al treball del personal de la XAC es comparteix a través de les xarxes TIC. Així ho creu el 61,11% dels treballadors/es presencials, i el 63,64% de les persones teletreballadores. En aquest darrer cas el 18,18% no ho veu així (un home i una dona, de 50-59 anys), i en el cas dels treballadors/es presencials és el 22,22% el que no hi està d’acord. Totes són dones, dues de 50-59 anys, una de 30-39 anys i la darrera de 60-69 anys.

En aquest cas del segon ítem, “la major part dels processos de comunicació interna en el meu treball tenen lloc amb l’ajuda de les TIC”, la major dels treballadors/es presencials de la XAC així ho afirma, un 83,33% front el 63,64% dels teletreballadors/es. Només un home i una dona teletreballadors, tots dos de 50-59 anys, no està d’acord, front el 5,56% dels treballadors/es

presencials (un home de 60-69 anys) que no està d'acord. En aquest cas sobta que hi hagi proporcionalment més treballadors/es presencials que estiguin d'acord que els teletreballadors/es, quan aquests, en teoria, basen tots els seus processos en les TIC.

En el cas del tercer ítem, “en més del 50% dels casos la comunicació a la meva feina té lloc amb l'ajut de les TIC”, també s'observa una forta dependència de les TIC, ja que el 72,73% de les persones teletreballadores hi estan d'acord o molt d'acord, així com un 72,22% dels treballadors/es presencials. Només un teletreballador, de 50-59 anys, no hi està d'acord, i cap treballador/a presencial. La resta, mantenen una postura neutra.

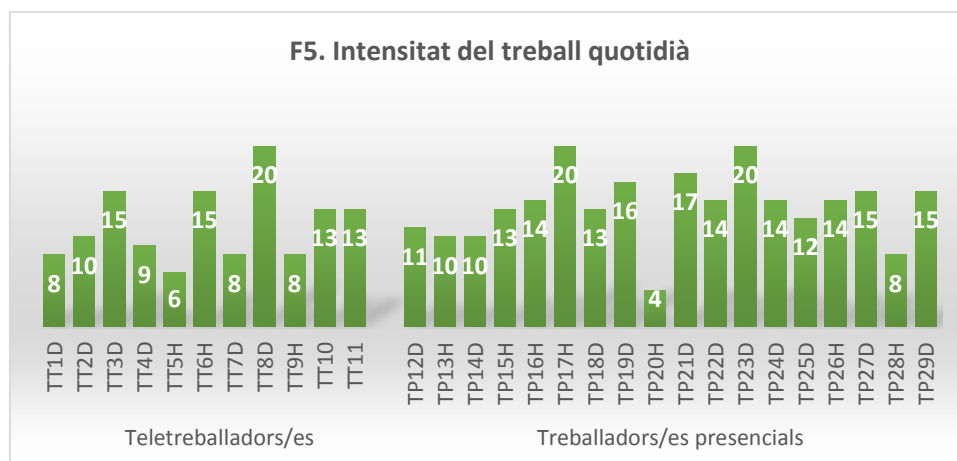
En el cas del quart ítem, “conservo els meus documents i altra informació necessària del treball al meu ordinador o mitjans digitals”, veiem com el 100% dels teletreballadors/es conserven els seus documents i altra informació necessària del treball en el seu ordinador o en mitjans digitals. També gairebé tots els teletreballadors/es presencials ho fan, el 77,78%.

Gairebé la totalitat de les persones teletreballadores creuen que les possibilitats que ofereixen les TIC han canviat molt la seva forma de treballar, un 90,91%. Només una persona té una postura neutra en aquest aspecte (un home de 40-49 anys). Pel que fa als treballadors/es presencials, també ho pensa la majoria, el 88,89%. Així es desprèn de les respostes al cinquè ítem, “les possibilitats que ofereixen les TIC han canviat molt la meva forma de treballar”.

Finalment, en resposta al sisè ítem “no podria complir les meves funcions sense ordinador”, en general, gairebé tot el personal de la XAC creu que no podria complir les seves funcions sense ordinador. Així ho manifesta el 94,44% que teletreballadors presencials i el 81,82% de les persones teletreballadores. No hi ha cap treballador que estigui en desacord o molt en desacord.

Factor 5. Intensitat del treball quotidià.

Gràfic 5. F5. Intensitat del treball quotidià



Font: Elaboració pròpia

D'acord amb les respostes donades, sembla que les persones que treballen presencialment experimenten més intensitat del treball quotidià i més sobrecàrrega de treball, tot i que la diferència no és molt gran entre ambdues modalitats de treball. Aquest factor inclou 4 ítems:

En resposta al primer ítem, "no puc identificar inequívocament el principi i el final de la meua jornada de treball perquè apareixen tasques noves amb correus electrònics o trucades telefòniques, la major part de les persones teletreballadores, poden identificar inequívocament el principi i la fi de la seva jornada (54,55%), mentre que només un 44,44% dels treballadors/es presencials poden identificar inequívocament el principi i el final de la seva jornada de treball, ja que apareixen noves tasques a fer amb correus electrònics o trucades telefòniques. Un 38,89% dels treballadors presencials no poden identificar el principi i final de la seva jornada front el 18,18% de teletreballadors/es que no poden fer-ho. Dels treballadors/es presencials, quatre són homes (tres de 30-39 anys i un de 60-69 anys) i tres són dones (una de 30-39 anys i dues de 50-59 anys). Dels teletreballadors, un és home de 40-49 anys, i l'altra una dona de 50-59 anys.

D'acord amb el segon ítem, "la meua rutina de treball és molt intensa. Sempre treballo a través de diversos canals: correu electrònic, gestió de documents, telèfon, etc.", la major part de les persones teletreballadores així ho creu (54,55%), mentre que el 36,36% dels teletreballadors/es, no hi està d'acord (dues dones, una de 40-49 anys i l'altra de 50-59 anys, i dos homes de les mateixes franges d'edat). Pel que fa als treballadors/es presencials, també són majoria els que pensen que la seva rutina de treball és molt intensa i que treballen amb diversos canals (72,22%), mentre que només el 27,78 no ho veu així o és neutre al respecte.

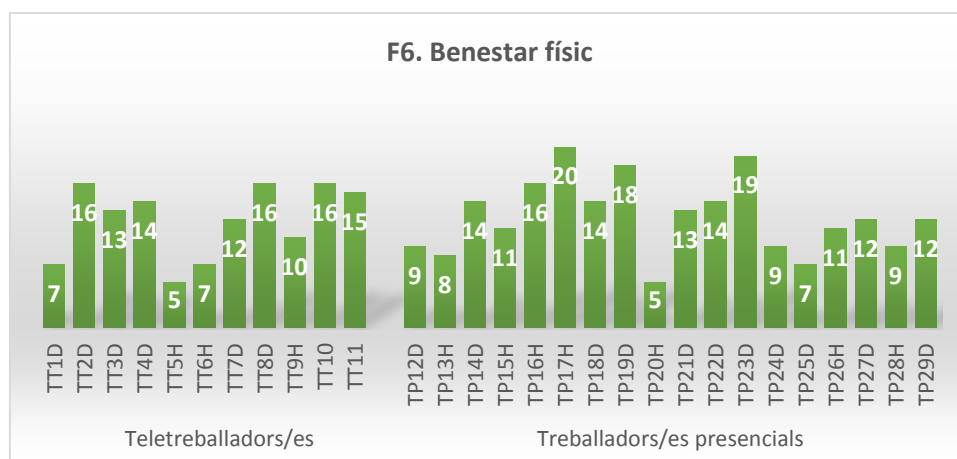
Segons el tercer ítem, "per poder fer front a la quantitat de tasques he de treballar més ràpid que abans", un 27,27% dels teletreballadors/es així ho creu (dues dones, una de 60-69 anys i l'altra de 50-59 anys, i un home de 50-59 anys) front el 54,55% que no hi està d'acord. Pel que fa als treballadors/es presencials, el 55,56% hi està d'acord, i només tres persones no estan d'acord, dos homes, un de 30-39 anys i l'altre de 60-69 anys, i una dona d'entre 50-59 anys.

Finalment, en resposta al quart ítem, "a causa de l'ús de les TIC al meu treball experimento sobrecàrregues de treball, és a dir, tinc més tasques que el temps oficial per a dur-les a terme", només el 18,18% de les persones teletreballadores creuen que a causa de l'ús de les TIC al seu treball experimenten sobrecàrregues de treball, tenen més tasques de les que poden fer durant la jornada habitual (dues dones, una de 60-69 anys i l'altra de 50-59 anys, que justament són les que han respost afirmativament a l'ítem anterior). La major part no hi està d'acord (63,64%), o és indiferent al respecte (18,18%). Pel que fa als treballadors/es presencials, una mica més de la meitat sí estan sobrecarregats/des (55,56%), front el 22,22% que no ho veu així (dos homes, de

30-39 anys i de 60-69 anys, que són els mateixos que responen negativament a l'ítem tercer, i dues dones, totes de 50-59 anys, una de les quals tampoc estava d'acord amb el tercer ítem). L'altre 22,22% que té una postura neutra al respecte.

Factor 6. Benestar físic.

Gràfic 6. F6.1. Benestar físic



Font: Elaboració pròpia

En general els treballadors de la XAC gaudeixen de bona salut i energia física, sobretot les persones teletreballadores. Aquest factor inclou 5 ítems:

En resposta al primer ítem "pateixo maldecaps que no s'alleugen prenent medicaments", majoritàriament el personal de la XAC no pateix maldecaps. El 72,73% dels teletreballadors/es no hi està d'acord (el 27,27% té una postura neutra). En el cas dels treballadors presencials, només l'11,11% exposa que pateix maldecaps (un home i una dona de 30-39 anys tots dos), mentre que el 83,33% diu no tenir-ne: La resta té una postura neutra.

Segons les respostes al segon ítem "sento símptomes físics inexplicables i trastorns de salut", en aquest cas, s'obtenen gairebé els mateixos resultats que en el cas anterior, podent afirmar que només el 6,9% dels treballadors de la XAC pateix símptomes físics inexplicables i trastorns de salut, i aquests són tots treballadors/es presencials (una dona de 30-39 que també responia afirmativament a l'ítem anterior, i un home de 40-49 anys).

A diferència dels anteriors ítems, en aquest cas, els treballadors de la XAC sí pateixen de dolors de columna i cervicals en més o menys grau, sobretot els treballadors/es presencials. Així el 36,36% de les persones teletreballadores així ho afirma (totes dones, dues de 40-49 anys, i dues de 50-59 anys), mentre que el 36,36% no en té (una dona de 50-59 anys, i tres homes, dos de 50-59 anys i un de 40-49 anys), i un 27,27% té una postura neutra al respecte. Entre els

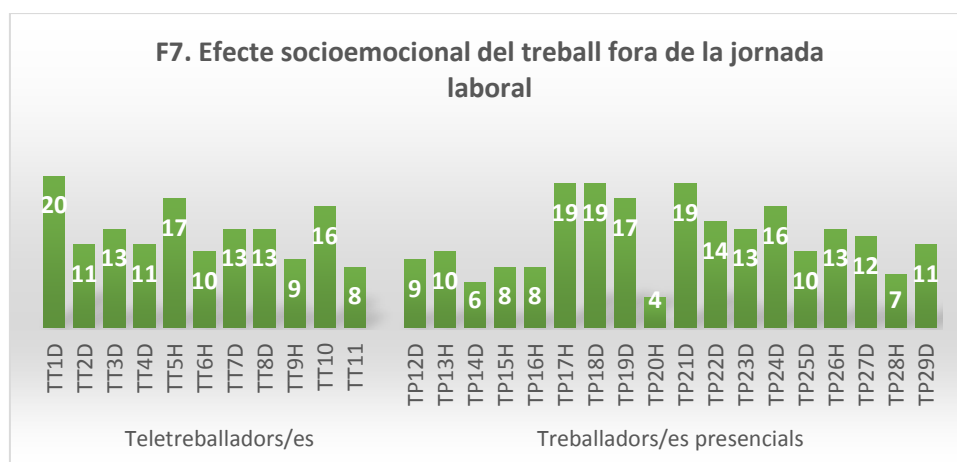
treballadors/es presencials, el 38,89% diu patir d'aquests dolors en la mateixa proporció que els que diuen no patir-los. El 22,22% dels treballadors/es presencials, es mantenen neutres.

D'acord amb les respostes rebudes, sí que es pateix de més dolors oculars, sobretot els treballadors/es presencials. Així un 44,44% així ho manifesta (molts dels quals també deien patir dolors de columna i cervicals, tant homes com dones de totes les franges d'edat tret de 60-69 anys), front el 36,36% dels teletreballadors/es (quatre dones, tres de 50-59 anys i una de 40-49 anys). No en pateix el 50% dels treballadors/es presencials, front el 45,45% dels teletreballadors/es. La resta es manifesta neutre al respecte.

En resposta al cinquè ítem, "sento que cada cop em manca més energia física", només una teletreballadora així ho sent (una dona de 50-59 anys), mentre que la resta no hi està d'acord o manifesta una postura neutra. En el cas dels treballadors/es presencials, un 22,22% sí es sent amb menys energia (tres homes, dos de 40-49 anys i un de 30-39 anys, i una dona de 30-39 anys), front el 50% que no es sent d'igual manera.

Factor 7. Efecte sociemocional del treball fora de la jornada laboral.

Gràfic 7. F7. Efecte socioemocional del treball fora de la jornada laboral



Font: Elaboració pròpia

Segons les respostes donades, sembla que treballar fora de la jornada laboral afecta els treballadors/es a nivell socioemocional, en percentatges similars a tots dos grups. En aquest factor s'inclouen 4 ítems:

En resposta al primer ítem, "treballar des de casa després de la jornada laboral o durant els caps de setmana irrita la meva família", un 27,27% de les persones teletreballadores hi està d'acord (un home de 40-49 anys, i dues dones de 50-59 anys). Només el 18,18% de les persones teletreballadores no ho creu (un home de 50-59 anys i una dona de 40-49 anys). La resta es

mantenen neutres. En el cas dels treballadors/es presencials, el 33,33% està d'acord amb el fet que treballar fora de la jornada o els caps de setmana irrita la família (tres homes, dos de 30-39 anys i un de 40-49 anys, i tres dones, una de 50-59 anys, una de 30-39 anys i l'altra de 40-49 anys). La major part no ho creu (55,56%), i la resta es manté neutres.

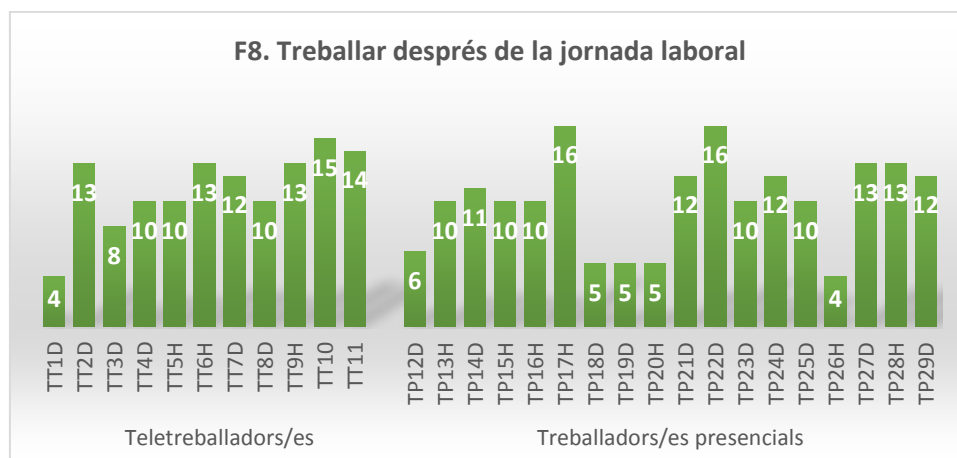
Segons el segon ítem, "m'irrita treballar des de casa fora de la jornada laboral", en el cas de les persones teletreballadores, el mateix percentatge afirma que l'irrita treballar des de casa fora de la jornada laboral, un 27,27% que el que no (un home de 40-49 anys i dues dones de 50-59 anys estan d'acord mentre que dos homes de 50-59 anys i una dona de 40-49 anys està en desacord). El 45,45% dels teletreballadors/es, però, es manté neutre al respecte. Pel que fa als treballadors/es presencials, al 44,44% l'irrita treballar des de casa fora de la jornada laboral (tres homes, dos de 30-39 anys i un de 40-49 anys, i cinc dones, dues de 50-59 anys, dues de 30-39 anys i una de 40-49 anys), front el 38,89%. La resta es manté neutre.

En resposta al tercer ítem "treballar després de l'horari laboral perjudica la meva família i la meva relació amb amics i familiars", el 36,36% dels teletreballadors/es pensa que treballar després de l'horari laboral perjudica la seva família i la relació amb amics i familiars (un home de 40-49 anys, i tres dones, dues de 50-59 anys i una de 40-49 anys). No creu que els perjudiqui al 18,18% dels teletreballadors/es (un home de 50-59 anys, i una dona de 40-49 anys). El 44,44% dels treballadors/es presencials així ho creu (tres homes, dos de 30-39 anys i un de 60-69 anys, i cinc dones, dues de 30-39 anys, dues de 40-49 anys i una de 50-59 anys). No hi està d'acord el 38,89% dels treballadors presencials (quatre homes, dos de 60-69 anys, un de 30-39 anys i l'altre de 40-49 anys, i tres dones de 50-59 anys). La resta manté una postura neutra al respecte.

Segons es respon al quart ítem, "tot i que les TIC em permeten complir tasques urgents al vespre, caps de setmana i durant vacances, redueix la qualitat de la meva vida personal", la major part de les persones teletreballadores (54,55%) així ho creu (dos homes de 40-49 anys i 50-59 anys, i tres dones, dues de 50-59 anys i una de 60-69 anys). També ho pensa el 50% dels treballadors/es presencials (tres homes, un de 60-69 anys, un de 30-39 anys i un de 40-49 anys, i sis dones, dues de 30-39 anys, dues de 40-49 anys i dues de 50-59 anys). No hi està d'acord el 36,36% dels teletreballadors/es (tres dones, dues de 40-49 anys i un de 50-59 anys, i un home de 50-59 anys) i el 38,89% dels treballadors/es presencials (quatre homes, dos de 60-69 anys, un de 30-39 anys i l'altre de 40-49 anys, i tres dones, totes de 50-59 anys). La resta no està ni d'acord ni en desacord.

Factor 8. Treballar després de la jornada laboral.

Gràfic F8. Treballar després de la jornada laboral



Font: Elaboració pròpia

En conjunt, el personal de la XAC no treballa després de la jornada laboral (en caps de setmana, vacances o després de la jornada laboral diària), tot i que podrien fer-ho. Aquest factor inclou 4 ítems:

Segons el primer ítem “reviso el meu correu electrònic durant els caps de setmana, vacances i les tardes després de la jornada laboral”, només un 27,27% del personal que teletreballa hi està d’acord (un home de 50-59 anys, i dues dones, una de 40-49 anys i l’altra de 50-59 anys), la resta, un 72,73% no ho fa. En canvi el 33,33% dels treballadors/es presencials revisa el seu correu (dos homes, un de 30-39 anys i l’altre de 40-49 anys, i quatre dones, tres de 50-59 anys, i una de 40-49 anys) front el 38,89% que no ho fa (tres homes, dos de 60-69 anys i un de 40-49 anys, i quatre dones, tres de 50-59 anys, i una de 60-69 anys). La resta, es mantenen neutres al respecte.

En resposta al segon ítem “puc decidir treballar des de casa, la meua organització motiva aquesta pràctica”, el 72,73% de les persones teletreballadores afirma que pot decidir treballar des de casa, ja que la seva organització ho motiva. No ho creu la resta, tres dones, dues de 50-59 anys i una de 60-69 anys. En canvi només el 22,22% de treballadors presencials ho veu de la mateixa manera (un home de 60-69 anys i tres dones, dues de 50-59 anys i una de 40-49 anys), la major part està en desacord amb aquesta afirmació, el 44,44%, i el 27,78% restant dels treballadors/es presencials es mantenen neutres.

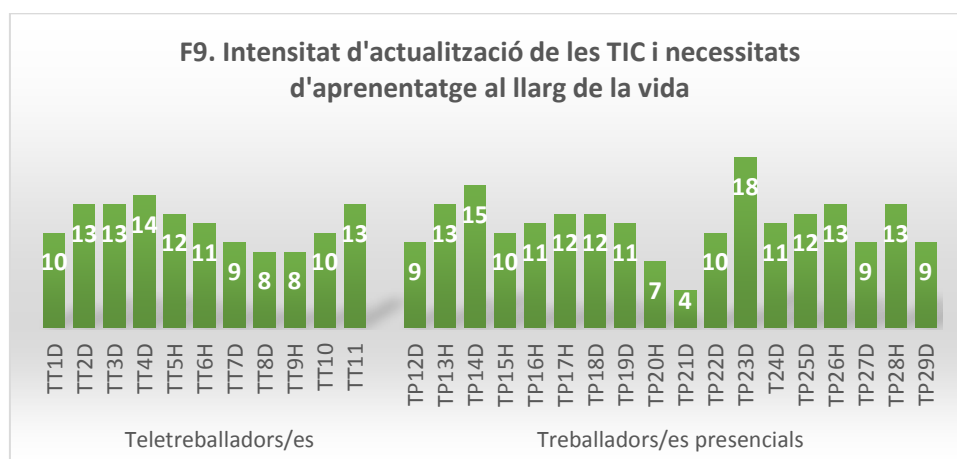
El 63,64% de les persones teletreballadores afirma que tenen la possibilitat de treballar des de casa si estan malalts o han de tenir cura d’un fill, el 27,27% no hi està d’acord (tres dones, dues de 50-59 anys i una de 60-69 anys). La resta es manté neutre. Pel que fa als treballadors/es

presencials, un 44,44% no hi està d'acord (dos homes de 40-49 anys, i sis dones, una de 30-39 anys, una de 60-69 anys, i quatre de 50-59 anys), front el 22,22% que sí que ho creu (un home de 60-69 anys, i tres dones, dues de 40-49 anys i una de 50-59 anys). La resta es manté neutre.

Finalment, en resposta al quart ítem "si no he dedicat cap temps a la feina durant els caps de setmana, hauré d'afrontar un enorme allau de correus electrònics i missatges de treball dilluns", el 81,82% dels teletreballadors/es està en desacord. Tampoc hi està d'acord el 72,22% dels treballadors/es presencials. En aquest cas només el 16,67% creu que dilluns haurà d'afrontar una gran allau de correus i missatges de treball si el cap de setmana no ha dedicat un temps a la feina (un home de 30-39 anys, i dues dones una de 40-49 anys i l'altra de 50-59 anys).

Factor 9è. Intensitat d'actualització de les TIC i necessitat d'aprenentatge al llarg de la vida.

Gràfic 9. F9. Intensitat d'actualització de les TIC i d'aprenentatge al llarg de la vida



Font: Elaboració pròpia

La major part del personal de la XAC, tant teletreballadors/es com treballadors presencials, no creu que l'organització, el Departament de Cultura en aquest cas, actualitzi intensament les TIC. Aquest factor inclou 4 ítems:

En resposta al primer ítem, només el 18,18% del personal que teletreballa creu que l'organització renova constantment ordinadors i actualitza programari i maquinari (una dona de 60-69 anys i un home de 40-49 anys). No hi està d'acord el 45,45% del personal que teletreballa. Del personal que treballa presencialment, ho pensa el 33,33% (tres homes, de 30-39 anys, 40-49 anys i 60-69 anys, i tres dones, dues de 50-59 anys i una de 60-69 anys). No hi està d'acord el 22,22% del personal que treballa presencialment dos homes, de 40-49 anys i 60-69 anys, i dues dones, de 40-49 anys i 50-59 anys). La resta té una posició neutra.

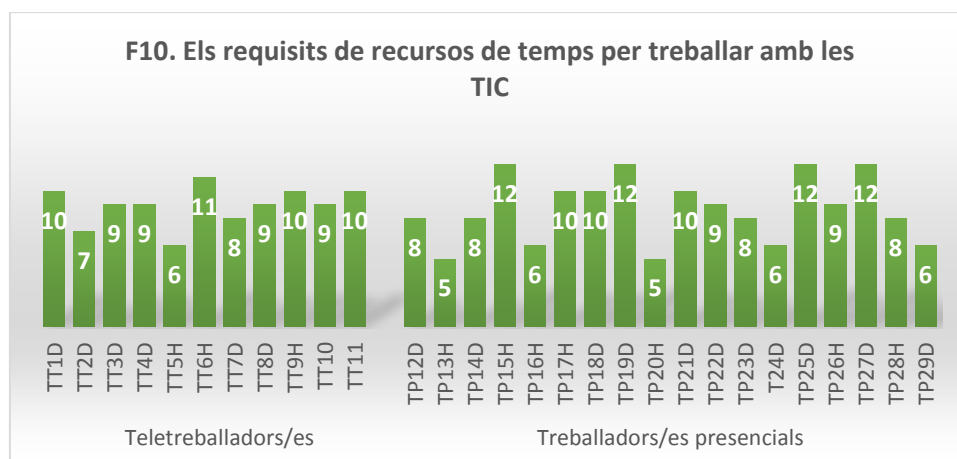
Segons es respon al segon ítem, “la nostra organització instal·la anualment un nou programa per a comunicar-se, fer front a tasques”, la major part del personal de la XAC no hi està d’acord. Així ho creu el 45,45% del personal que teletreballa i el 44,44% del personal que treballa presencialment. Només hi està d’acord el 22,22% del personal, que és personal que treballa presencialment (un home de 60-69 anys, i tres dones, de 30-39 anys, 50-59 anys i 60-69 anys). La resta té una postura neutra al respecte.

En resposta al tercer ítem “gairebé tothom de la nostra organització utilitza les TIC més noves a la feina”, la major part dels teletreballadors/es està d’acord el 45,45% (un home de 50-59 anys i quatre dones, dues de 40-49 anys, una de 50-59 anys i una de 60-69 anys) front un 36,36% que no hi està d’acord (dos homes, de 40-49 anys i 50-59 anys, dues dones de 50-59 anys). Pel que fa al personal que treballa presencialment, un 27,78% hi està d’acord (totes dones, dues de 30-39 anys, una de 40-49 anys i dues de 50-59 anys), i el mateix percentatge de treballadors està en desacord (un home de 40-49 anys, i quatre dones, tres de 50-59 anys i una de 60-69 anys). Un 44,44% té un posició neutra al respecte.

Finalment, segons es respon al quart ítem “l’estructura del lloc web de l’organització es canvia o renova cada any”, tampoc s’està d’acord. Així ho creu el 45,45% del personal que teletreballa i el 77,78% del personal que treballa presencialment. Només hi està d’acord una teletreballadora, de 50-59 anys, i dos treballadors presencials, un home de de 40-49 anys i una dona de 30-39 anys. La resta manifesta una postura neutra.

Factor 10. Els requisits de recursos de temps per treballar amb les TIC.

Gràfic10. F10. Els requisits de recursos de temps per treballar amb les TIC



Font: Elaboració pròpia

En aquest cas, en general el personal de la XAC no necessita molts recursos del seu temps per a treballar amb les TIC, amb nivells similars de resposta dels teletreballadors/es i els treballadors/es presencials. Aquest factor inclou 3 ítems:

Segons respostes al primer ítem “dedico molt de temps per aprendre com utilitzar les novetats tecnològiques requerides pel dia a dia del meu treball”, un 27,27% del personal que teletreballa hi està d’acord (un home i dues dones de 40-49 anys). Un 33,33% del personal que treballa presencialment, també ho creu així (cinc dones, dues de 30-39 anys, una de 40-49 anys, una de 50-59 anys i una de 60-69 anys, i només un home de 40-49 anys). No hi està d’acord una teletreballadora (de 50-59 anys), ni el 33,33% del personal que treballa presencialment (tres dones de 50-59 anys, i tres homes, dos de 60-69 anys i un de 40-49 anys). La resta tenen una posició neutra al respecte, el 63,64% del personal que teletreballa, i el 33,33% del que treballa presencialment.

En resposta al segon ítem “de vagades em sento sobrepassat pels companys més joves en el camp de la tecnologia, ja que treballen amb les TIC més ràpid que jo”, un 27,27% del personal que teletreballa hi està d’acord (dos homes i una dona de 50-59 anys). No ho creu així un altre 27,27% (un home i dues dones de 40-49 anys), mentre que la resta, el 45,45%, no està ni d’acord ni en desacord. Pel que fa al personal que treballa presencialment, un 50% no està d’acord amb aquesta afirmació (set dones, dues de 30-39 anys, dues de 40-49 anys, tres de 50-59 anys, i dos homes, de 30-39 anys i 40-49 anys), mentre que un 33,33% considera que sí es sent sobrepassat per companys més joves (quatre dones, tres de 50-59 anys i una de 60-69 anys, i dos homes, un de 40-49 anys i l’altre de 60-69 anys). Un 16,67% dels treballadors presencials, tenen una posició neutra.

Finalment segons es respon al tercer ítem “no tinc prou temps per acostumar-me a totes les novetats de les TIC que beneficien el meu treball”, només un 18,18% del personal que teletreballa hi està d’acord (una dona i un home de 50-59 anys). Un 27,27% no hi està d’acord (dos dones i un home de 40-49 anys), i un 54,55% té una postura neutra. En quant als treballadors presencials, un mateix percentatge de treballadors (el 33,33%) està d’acord (tres dones, una de 30-39 anys, una de 50-59 anys i una de 60-69 anys, i tres homes, un de 30-39 anys, un de 40-49 anys i un de 60-69 anys) i en desacord (tres dones de 50-59 anys i una dona de 40-49 anys, i dos homes, un de 30-39 anys i l’altre de 40-49 anys). El 33,33% restant manté una posició neutra.

Factor 11. L'activitat de l'organització a les xarxes.

Gràfic 11. F11.1. L'activitat de l'organització a les xarxes



Font: Elaboració pròpia

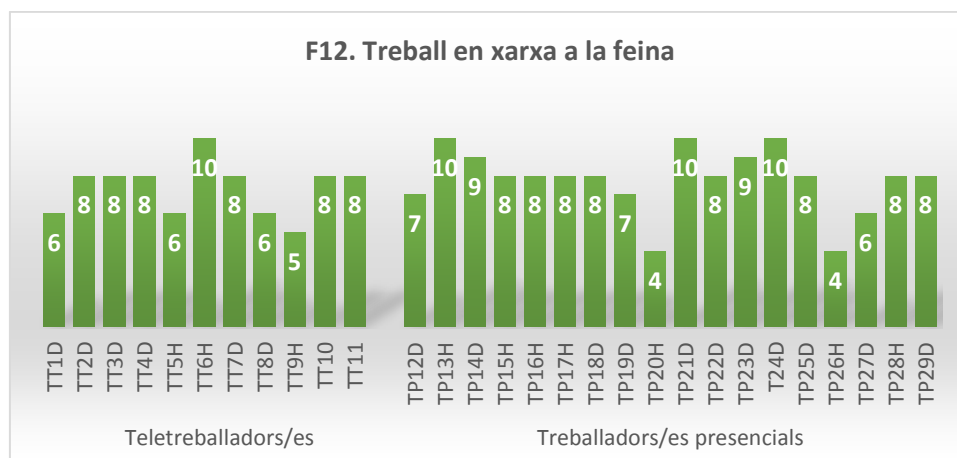
En aquest cas, pràcticament no hi ha diferències entre el personal que teletreballa i el que treballa presencialment, pel que fa a la primera qüestió, ja que es disposa de compte a les xarxes socials, però es divergeix pel que fa al fet que hagin de ser els empleats els que representin l'organització a les xarxes socials. Inclou 2 ítems:

En resposta al primer ítem, "l'organització té compte a les xarxes socials", gairebé tot el personal de la XAC està d'acord o molt d'acord amb aquest ítem, un 81,82% del personal que teletreballa (no hi està d'acord una teletreballadora de 50-59 anys, i un altre sosté una postura neutra), i un 94,44% del personal que treballa presencialment (només un treballador (de 40-49 anys) no hi està d'acord).

En aquest punt, gairebé tot el personal que treballa presencialment està d'acord amb el fet que la política de l'organització indica que han de ser els empleats qui representin l'organització a les xarxes socials, un 83,33% així ho creu. Només el 16,67% dels treballadors/es presencials no està d'acord (un home de 60-69 anys i dues dones, una de 40-49 anys i l'altra de 50-59 anys). El personal que teletreballa no hi està d'acord en un 45,45% (quatre dones, dues de 50-59 anys, i dues de 40-49 anys, i un home de 50-59 anys), front el 18,18% que hi està d'acord (una dona de 50-59 anys i una de 60-69 anys). La resta, el 36,36% té una postura neutra al respecte.

Factor 12è. Treball en xarxa a la feina.

Gràfic 12. F12. Treball en xarxa a la feina



Font: Elaboració pròpia

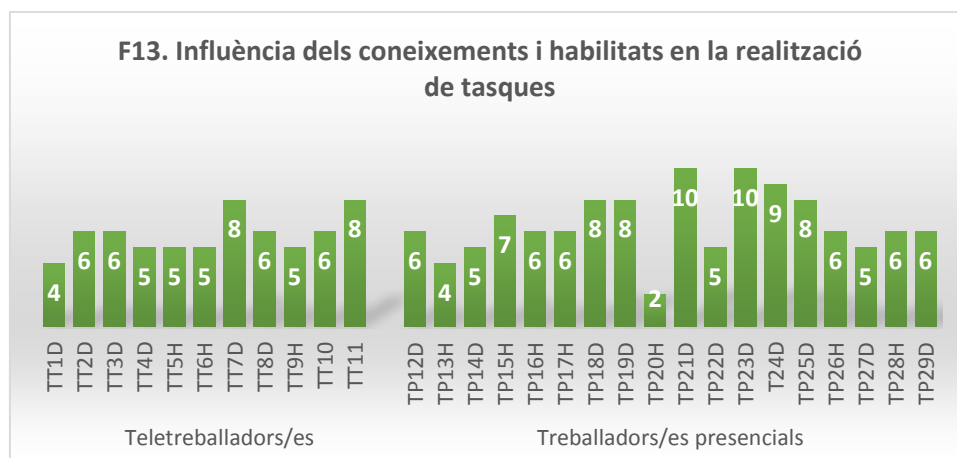
Un dels trets característics de la Xarxa d'Arxius Comarcals és el treball en xarxa, per això el seu personal, tant si teletreballa com si treballa presencialment, està d'acord amb el fet que es treballa en xarxa a la feina. Aquest factor inclou 2 ítems:

En resposta al primer ítem, "tenim un repositori conjunt a la xarxa interna, on tots els documents oficials es conserven", la major part del personal de la XAC hi està d'acord amb el fet que existeix. Així ho creu el 81,82% dels teletreballadors/es i el 83,33% del personal que treballa presencialment.

Pel que fa al segon ítem "a la meva organització, els empleats executen algunes tasques particulars a la xarxa de l'organització interna (elaborar informes, preparar documents, pensar o descarregar informació, intercanviar dades, etc.), un nombre força elevat del personal que teletreballa (63,64%) està d'acord amb aquest fet, mentre que només el 18,18% no hi està d'acord (una dona i un home de 50-59 anys). Pel que fa als treballadors/es presencials, un 66,67% hi està d'acord front el 11,11% que no està d'acord (un home de 60-69 anys i una dona de 50-59 anys). El 22,22% dels treballadors presencials tenen una posició neutra al respecte, front el 18,18% dels teletreballadors/es.

Factor 13è. La influència dels coneixements i habilitats en la realització de tasques.

Gràfic 13. F13. La influència dels coneixements i habilitats en la realització de tasques.



Segons aquest darrer factor, més treballadors/es presencials que teletreballadors/es creuen que han de posar al dia constantment els seus coneixements sobre les TIC per complir amb èxit els seus deures. Tot i això, ambdós grups no creuen que se'ls penalitzi per no ser capaços d'utilitzar les TIC de l'organització per a realitzar les tasques que els són pròpies. Aquest factor inclou 2 ítems:

Gran part dels teletreballadors/es creu que necessita posar al dia constantment els seus coneixements sobre les TIC per a complir amb èxit els seus deures, el 45,45% (un home de 50-59 anys i quatre dones, dues de 40-49 anys, una de 50-59 anys i l'altra de 60-69 anys), front el 27,27% que no hi està d'acord (dues dones i un home de 50-59 anys). L'altre 27,27% té una postura neutra. En quant al personal que treballa presencialment, majoritàriament hi està d'acord, un 61,11% (dos homes de 40-49 anys i 60-69 anys, i nou dones, dues de 30-39 anys, dues de 40-49 anys, quatre de 50-59 anys i una de 60-69 anys), front el 16,67% que no està d'acord amb aquesta necessitat (una dona de 50-59 anys i dos homes, de 40-49 anys i 60-69 anys). El 22,22% restant té una postura neutra al respecte.

En resposta al segon ítem "he de ser capaç d'utilitzar les TIC de la meua organització per no ser penalitzat per no realitzar tasques", la major part dels teletreballadors/es (45,45%) no està d'acord amb aquest fet (tres dones, dues de 50-59 anys i una de 60-69 anys, i dos homes, de 40-49 anys i 50-59 anys). Només una teletreballadora (de 40-49 anys) ho creu, la resta el 45,45% manté una postura neutra. Pel que fa al personal que treballa presencialment, hi ha més treballadors que hi estan d'acord, un 44,44% (cinc dones, una de 30-39 anys, dues de 40-49 anys, una de 50-59 anys i una de 60-69 anys, i tres homes, dos de 40-49 anys i un de 60-69 anys), que en desacord, un 33,33% (un home de 30-39 anys, una dona de 40-49 anys i 4 dones de 50-59 anys). La resta, el 22,22%, manté una postura neutra.

6 DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

Com es deia a l'inici d'aquest treball, el seu objectiu final és veure quins són els factors que estressen els treballadors/es de la Xarxa d'Arxius Comarcals (XAC) i estudiar si el fet de teletreballar predisposa els treballadors a patir més riscos que si es treballa presencialment. Aquest passat 2020 hem vist un augment forçat del teletreball a tots nivells i àmbits, inclosa l'Administració Pública, de la qual formen part els Arxius de la XAC. És evident que teletreballar en temps de confinament ha estat una prova dura per tots els treballadors/es, i encara més per a aquells que no s'havien acollit mai a aquesta nova forma d'organització del treball, no només perquè s'han hagut d'improvisar moltes solucions per tirar endavant amb l'activitat, sinó perquè les condicions de treball segurament no eren les més idònies, no només per l'espai físic de treball, sinó per l'angoixa mateixa aparellada a la situació sanitària de pandèmia, el confinament a les llars, haver de conviure amb fills, parelles, etc.

Tot i que encara no hem superat la pandèmia i, a dia d'avui, els contagis augmenten i es torna a parlar d'un possible confinament, cal veure si la fórmula del teletreball és una opció a la qual es pugui acollir el personal dels Arxius en un futur més o menys proper, i aquest cop de manera voluntària i sense improvisació. Cal tenir en compte, però, que el teletreball pot exposar els teletreballadors/es a seriosos i irreparables riscos per a la seva salut psíquica i relacional¹⁰⁰. Això fa que sigui cada cop més necessari conèixer-lo en profunditat, ja que pot ser una font de felicitat en el treball o no.

Per a resoldre-ho es planteja aquesta hipòtesi: "el personal que teletreballa està exposat a més riscos psicosocials que el personal que no teletreballa". I entre aquests riscos el que més m'interessa és la presència de tecnoestrès, un tipus d'estrès associat a l'ús de les TIC. I per què cal abordar el tecnoestrès? S'ha vist com el tecnoestrès pot afectar el rendiment dels treballadors/es, la seva satisfacció i el seu compromís amb l'organització, i donada la importància del capital humà, els gestors de Recursos Humans s'haurien de centrar en la reducció dels nivells de tecnoestrès. Com afirma Cuervo-Carabel et al.¹⁰¹ i s'ha assenyalat en abordar-lo, el tecnoestrès és un problema real dins el món laboral que s'ha de gestionar per a garantir el benestar de les persones i depèn tant de les característiques de les TIC com d'altres factors com l'edat, el gènere, l'educació i la confiança, que poden afectar el nivell de tecnoestrès dels treballadors/es.

¹⁰⁰ Vicente Herrero et al. (2018)

¹⁰¹ Cuervo-Carabel et al. (2020), p. 22

I, per què hauria d'afectar més els teletreballadors/es? Doncs perquè el teletreball, a banda de les múltiples definicions i tipologies que podem trobar com s'ha vist en aquest estudi, es caracteritza perquè l'activitat laboral es desenvolupa fora de les instal·lacions de l'empresa/entitat (a casa del treballador/a generalment) i s'usen les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). És a dir no qualsevol treball que es realitzi al domicili del treballador/a es pot considerar teletreball, sinó només aquell basat en l'ús de les TIC.

I cal que aquestes empreses/entitats tinguin en compte que, igual que avaluen i preveuen els riscos, especialment els riscos psicosocials dels empleats/es que treballen presencialment a les seves instal·lacions, també cal que avaluin i prevegin aquests riscos en l'àmbit del domicili dels treballadors/es. Així ho preveu la normativa actual, una normativa que també inclou l'Administració Pública, de manera que aquesta cal que la tingui en compte si realment vol incloure l'opció del teletreball en el desenvolupament de les competències que li són pròpies.

Però també hem de tenir en compte que no només el personal dels Arxius que teletreballa utilitza intensament les TIC. Actualment gairebé tot el personal que treballa als Arxius ho fa, ja que també som Administració electrònica. Hem eliminat en gran part el paper dels processos administratius que es duen a terme (gestió de personal, gestió comptable, etc.), i gairebé hem eliminat el paper dels processos arxivístics: usem aplicatius i programes informàtics per a descriure els documents, els digitalitzem i preservem electrònicament, fem activitats de difusió digitals, ens relacionem amb els usuaris cada cop més mitjançant les xarxes socials (disposem de pàgina web pròpia, comptes de facebook, twitter, instagram, canal de youtube, etc.), i poc a poc també anem adaptant les consultes a l'àmbit digital, posant a disposició dels usuaris les descripcions i la documentació digitalitzada per a que puguin accedir des de qualsevol indret, entre altres. I tot això abans de la pandèmia, tot i que ara s'ha accentuat més, com les reunions i cursos, que ara són tots en format virtual.

Tenint present aquest fet, s'ha realitzat una comparativa entre el personal de la XAC que teletreballa actualment i el que treballa presencialment a partir d'un qüestionari distribuït al personal electrònicament, que aborda el tecnoestrès des de diversos àmbits. Aquests àmbits els podríem encabir en els efectes dels riscos psicosocials que s'han assenyalat en relació al control i autonomia; les relacions socials; la flexibilitat; la conciliació de la vida laboral-vida privada; l'ús de les TIC; les competències / exigències; i el desenvolupament professional dels treballadors.

Un cop analitzades les respostes rebudes, en conjunt es pot afirmar que no existeixen grans diferències entre el personal de la XAC que teletreballa i el que treballa presencialment, possiblement perquè la major part dels teletreballadors/es ho fa a temps parcial, combinant-ho amb el treball presencial fet que, segurament, amorteix molts dels efectes negatius del teletreball com l'aïllament social, entre altres. La literatura cita constantment aquest aïllament social com el factor negatiu més gran del teletreball, suggerint que aquest aïllament a causa del teletreball

redueix les relacions amb els companys de feina i amics i, al seu torn, impedeix el suport emocional dels companys per fer front a les situacions difícils¹⁰².

Cal fer constar també que la major part dels treballadors de la XAC, tant si teletreballen com si ho fan presencialment, tenen unes característiques similars, ja que majoritàriament tenen una edat compresa entre els 50 – 59 anys, i estan casats o viuen en parella. Pel que fa als fills, també és majoria el personal que en té. Per tant en aquest aspecte no s'observen grans diferències entre ambdós col·lectius. Pel que fa al gènere dels treballadors/es, sí que s'ha observat alguna diferència en les respostes entre dones i homes, però no és prou significativa per poder fer cap afirmació conloent en aquest aspecte.

El teletreball implica un nou model de prestació de servei basat en la responsabilitat de les persones que teletreballen i en un lideratge fonamentat en la confiança i la rendició de comptes. Així, en el primer factor que influeix en el tecnoestrès, la influència del lideratge i la gestió de llocs de treball en el compromís dels empleats, s'afirma que el lideratge existent actualment a la XAC no influeix en gran mesura, tot i que un percentatge petit de treballadors/es presencials està més d'acord que els teletreballadors/es en el fet de que treballen molt més del que s'avalua en termes de sou, i creuen que sacrifiquen massa temps del seu temps personal pel treball. En principi és normal que els teletreballadors/es no pensin que sacrifiquen massa temps del seu temps personal pel treball en tant que es sol atribuir al teletreball l'avantatge de permetre major autonomia i control del treball. I sembla que en aquest cas és així i no es presenten els desavantatges que aquest mateix control i autonomia poden comportar, tal com s'especifica en el marc teòric¹⁰³, com el fet que la manca de supervisió i/o control per part del cap de la XAC pot provocar que l'individu treballi en excés o poc. En general tots els treballadors/es estan força satisfets.

També se'ls va preguntar sobre l'efecte de la intensitat de treball a l'estat psicoemocional, i d'acord amb les respostes rebudes, hi ha força similituds entre ambdós col·lectius. Només algun percentatge més gran de teletreballadores (totes dones) afirmen no tenir energia per fer les feines de casa després de la jornada laboral. En aquest cas, no sorprèn que les que ho afirmen siguin dones, ja que la responsabilitat sobre les tasques domèstiques encara recau en bona part sobre les dones. Com s'ha exposat en parlar dels efectes del teletreball, els resultats en gran mesura divergents en relació a la conciliació són més freqüents en el cas del teletreball ocasional¹⁰⁴, especialment si implica una gran dependència de les TIC, com succeeix en aquest cas.

¹⁰² West (2017)

¹⁰³ Veure Rubbini (2012) entre altres.

¹⁰⁴ D'acord amb Messenger (2019)

Les TIC augmenten la connectivitat constant, que duu a trastorns del son, depressió i risc d'esgotament. Aquests efectes es solen destacar dels teletreballadors/es, però en el cas del personal de la XAC, i segons les respostes al qüestionari, hi ha més treballadors/es presencials que afirmen que tenen un son superficial perquè pensen amb qui contactar i les tasques a fer, en major proporció que teletreballadors/es.

Un tercer factor del qüestionari fa referència a la satisfacció amb la vida personal. Segons les respostes rebudes, hi ha un nivell de satisfacció semblant en ambdós col·lectius, un bon nivell de satisfacció, tot i que els treballadors/es presencials diuen estar més satisfets amb el seu estat de salut en una major proporció que els teletreballadors/es, tot i que la diferència tampoc és molt destacable.

Com no podia ser d'altra manera, també s'inclouen ítems o preguntes en relació a la dependència de la realització de les tasques de les TIC, i donades les respostes, podem veure com a la XAC en general hi ha una forta dependència de les TIC. Ja s'ha assenyalat com cada cop més els Arxius ens anem "digitalitzant", ja que no som aliens al que succeeix al nostre entorn i hem anat adaptant els nostres processos a les circumstàncies actuals (Administració electrònica, Societat de la Informació, etc.). Malgrat tot, hi ha una opinió força generalitzada entre ambdós col·lectius amb el fet que l'organització no actualitza prou les TIC (factor 9è), fet que podria contribuir a l'estrès dels treballadors, ja que si les tasques del personal depenen en gran part (o totalment) de les TIC i aquestes no s'actualitzen prou, ens podem trobar amb un factor d'estrès o estressor del personal. Així Rubbini¹⁰⁵ assenjala com a riscos associats a l'ús de les TIC la dificultat d'adaptació continua als nous equips i sistemes, una dificultat que està relacionada tant amb les característiques personals dels treballadors/es (autocontrol, flexibilitat, autoeficàcia, etc.) com amb la formació i preparació específica i continuada del treballador.

En el qüestionari es pregunta també per la intensitat del treball. L'ús de les tecnologies és un factor que pot donar lloc a un augment en la intensitat en el treball, principalment respecte a la seva durada, organització del temps, extensió de la disponibilitat horària del treballador, horaris irregulars, etc¹⁰⁶. Així, en relació a aquest factor, sembla que les persones que treballen presencialment experimenten més intensitat del treball quotidià i més sobrecàrrega de treball, tot i que la diferència tampoc és excessiva entre ambdós col·lectius. Entre altres, els teletreballadors/es poden identificar inequívocament el principi i la fi de la seva jornada laboral en major grau que els treballadors/es presencials, fet que contradiria aquells que afirmen que la frontera entre la vida professional i la vida personal no existeix quan es teletreballa (o es desdibuixa), o almenys el personal de la XAC no ho percep d'aquesta manera. Segurament és així pel fet que el teletreball sol ser en gran part a temps parcial. S'ha de ressaltar també que els

¹⁰⁵ Rubbini (2012), p. 10-11

¹⁰⁶ Araguez (2017), p. 176

treballadors/es presencials creuen que experimenten més sobrecàrregues de treball que els teletreballadors/es. Per tant veiem com la intensitat de l'ús de les TIC està afectant més al personal que treballa presencialment, ja que les TIC són presents en el treball quotidià, i no es disposa de determinades estratègies que tenen els teletreballadors/es i que suposen un avantatge del teletreball, com una major autonomia i la possibilitat de gestionar les hores de treball de manera més flexible, seleccionant el ritme i el lloc de treball amb més llibertat i tenint més temps lliure, tal com esposen Giménez et al.¹⁰⁷

Pel que fa al benestar físic, en general tot el personal de la XAC gaudeix de bona salut i energia física, no existeixen diferències significatives entre ambdós col·lectius. En quant a l'efecte socioemocional del treball fora de la jornada laboral, tot i que no hi ha grans diferències, sembla que sí afecta més els treballadors/es presencials el fet de treballar fora de la jornada laboral a casa, ja que revisen més el correu electrònic fora de la jornada laboral que els teletreballadors/es (tot i que la diferència no és molt gran). De fet, en conjunt, el personal de la XAC no sol treballar després de la jornada laboral (en caps de setmana, vacances i tardes un cop acabada la jornada), tot i que els treballadors presencials solen tenir més tendència a revisar el correu electrònic els caps de setmana. I aquest fet (ansietat per revisar constantment el correu) pot ser un símptoma de tecnoestrès.

Com s'ha vist, el personal de la XAC utilitza intensament les TIC, ja teletreballi o treballi presencialment (en les tasques administratives, arxivístiques, a les xarxes, etc.), tot i això, es considera que l'organització, el Departament de Cultura en aquest cas, no actualitza prou les TIC. En general, tal com s'ha exposat, els riscos associats a l'ús de les TIC deriven de la dificultat d'adaptació contínua als nous equips i sistemes, i aquest no seria el cas.

Tot i això, els treballadors de la XAC creuen que no necessiten molts recursos del seu temps per a treballar amb les TIC, amb nivells similars de resposta dels teletreballadors/es i els treballadors/es presencials. Aquest fet està relacionat tant amb les característiques personals (autocontrol, flexibilitat, autoeficàcia, etc.) com amb la formació i preparació específica i continuada del treballador, que pot generar-li un sobre esforç en forma de tecnoestrès. Però aquest no és el cas del personal de la XAC. De fet, la major part del personal que treballa a la XAC, tant si teletreballa com si treballa presencialment, té estudis de grau superior, fet que ens duu a pensar que disposen de prou recursos laborals per afrontar les demandes laborals que puguin sorgir, i això redueix el seu nivell d'estrès, tal com s'exposa a la teoria de les demandes i recursos laborals de Bakker i Demerouti¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Giménez et al. (2018)

¹⁰⁸ Bakker et al. (2013)

Malgrat aquesta bona formació del personal de la XAC, i, pel que fa a la influència de coneixements i habilitats en la realització de les tasques, més treballadors/es presencials creuen que han de posar al dia constantment els seus coneixements sobre les TIC per complir amb èxit els seus deures. Això els pot dur a un nivell d'estrès major que els teletreballadors/es. Aquest és un dels possibles riscos als quals es poden afrontar els teletreballadors/es que s'han assenyalat en el marc teòric (estrès per haver d'estar sempre actualitzats, relacionat amb les demandes – recursos de què disposa l'individu). Però en el cas dels treballadors/es de la XAC veiem com aquest risc és més present en els treballadors/es presencials, potser pel fet que els treballadors/es presencials són més grans, ja que tot i que la major part estan en la franja dels 50 – 59 anys, com s'ha indicat, hi ha més treballadors/es presencials que teletreballadors/es que tenen entre 60 – 69 anys.

En resum, no es pot concloure que els teletreballadors/es estiguin exposats a més riscos psicosocials que el personal que treballa presencialment. Al contrari, tot i que no existeixen grans diferències entre ambdós col·lectius, els treballadors/es que treballen presencialment semblen estar exposats a més tecnoestrès que els treballadors/es. Una de les formes com les organitzacions poden frenar l'estrès tecnològic és proporcionar formació al personal abans de la implementació i suport posterior. L'adquisició de coneixement potser no pot reduir la incertesa que senten els empleats vers la tecnologia, però pot moderar la percepció de la seva complexitat¹⁰⁹. De la mateixa manera la comunicació eficaç en el lloc de treball és fonamental per a disminuir les inseguretats i les ambigüitats entorn d'un esdeveniment tecnològic.

D'altra banda, els caps haurien de respectar el temps personal dels empleats, i haurien de ser els primers a marcar el to, desconnectant-se ells mateixos. La manca de desconnexió digital pot tenir una gran influència en el nivell de risc del tecnoestrès al qual es troben exposats els treballadors/es. Caldria definir una estratègia digital amb l'objectiu d'aconseguir l'adaptació constant dels treballadors/es a l'ús de les noves TIC tenint en compte els ràpids canvis tecnològics en què ens trobem immersos, així com fomentar la conciliació i la flexibilitat per a separar la vida personal de la laboral.

Limitacions i futures línies de treball

Una primera limitació de l'estudi ve donada pel fet que només un 21,6% dels treballadors de la XAC han respost el qüestionari, tot i que bona part del personal que actualment teletreballa ho ha fet. Tradicionalment l'opció del teletreball no ha estat adoptada al Departament de Cultura, i només arran de la situació epidemiològica s'ha activat aquesta forma d'organització del treball.

¹⁰⁹ Tal com exposa Boyer-Davis (2019).

Així, bona part dels teletreballadors/es que han respost fa menys d'un any que teletreballen, per tant, tots a conseqüència de la Covid-19.

També ho fan gairebé tots a temps parcial. Per tant l'estudi dels efectes del teletreball no serà el mateix si es teletreballa tots els dies que si es combina el teletreball amb el treball presencial, ja que molts dels efectes negatius que s'han assenyalat del teletreball, poden quedar diluïts (com l'aïllament social, entre altres). I més quan actualment només s'aprova el teletreball dos dies a la setmana, i només en casos molt excepcionals es poden aprovar més dies.

Per completar aquest treball s'haurien pogut realitzar algunes entrevistes, per exemple a les persones que teletreballen tots els dies, per a matisar o ampliar els aspectes relatius als avantatges / desavantatges del teletreball, per a donar-li l'oportunitat d'ampliar algunes respostes que de vegades no queden ben recollides amb l'ús de l'escala de Likert.

Caldria ampliar aquest estudi a tot el personal del Departament de Cultura, ja que, tret d'Arxius i Biblioteques que prestem serveis presencials i d'atenció a l'usuari, en els Serveis Centrals del Departament i en els seus Serveis Territorials, tot o gairebé tot el personal està teletreballant, al contrari del que succeeix en Arxius i Biblioteques.

Tot i que en aquests equipaments (Arxius i Biblioteques) és més difícil teletreballar al 100%, ja que un bon component del nostre treball és la "presencialitat" als diferents equipaments, sí es podria autoritzar la combinació de teletreball i treball presencial, com a màxim dues jornades de treball a la setmana, tot i que aquesta fórmula només es podria donar en aquells equipaments dotats de més personal. El problema, sobretot en el cas dels Arxius Comarcals més petits, és que com a molt estan dotats de dues persones, i donada l'amplitud dels horaris d'obertura al públic, es faria molt difícil poder combinar teletreball amb treball presencial.

D'altra banda, en cas que el Departament de Cultura generalitzés la possibilitat de teletreballar com a màxim dues jornades a la setmana, caldria que millorés la formació que es dona al personal en matèria de riscos psicosocials, per a incloure no només consideracions entorn el mobiliari i l'equip de treball, com succeeix actualment. I aquesta formació caldria estendre-la també al personal que treballa presencialment, per a minimitzar els riscos derivats de l'ús intensiu de les TIC. Per a evitar, en fi, el tecnoestrès, o minimitzar el seu impacte.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., Proulhac, L. (2016). Home-based telework in France. Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92.
- Aragüez, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la salud de los trabajadores: El tecnoestrés. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, II (2), 169-190
- Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 34(4), 831-858
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P. I Weytjens, J. (2020). The Covid-19 Crisis and telework: A Research Survey on Experiences, Expectations and Hopes. *IZA Institute of Labor Economics. Discussion Paper Series*, 13229.
- Bakker, A., Demerouti, E. (2013). La teoria de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115
- Beno, M. (2019). Home-based telework and the role of gender - Results of a study in Austria. *CONF-IRM 2019 Proceedings*, 12.
- Bouziri, H., Smith, D.R.M., Descarta, A. Et al. (2020). Working from home in the time of COVID-19: how to best preserve occupational health?. *Occup Environ Med* 2020, 77, 509-510.
- Boyer-Davis, S. (2019). Technostress: An antecedent of job turnover intention in the Accounting profession. *Journal of Business and Accounting* 12(1), 49-63
- Brinzea, V.M. i Secara, C.B. (2017). The telework, a flexible way to work in a changing workplace. *Scientific Bulletin-Economic Sciences*, University of Pitesti, 16(3), 104-112.
- Cataño Ramirez, S.L., Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la Seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82 – 91.
- Chiapetta, M. (2017). The technostress: definition, symptoms and risk prevention. *Senses & Sciences* 4(1), 358-361
- Cuervo-Carabel, T., Meneghel, I., Orviz-Martinez, N., Arce-García, S. (2020). Nuevos retos Asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva. *Aloma, Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i l'Esport*. 38(1), 21-30.
- Dalmau i Pons, I. i Ferrer Puig, R. (2015). Preservar la salut teletreballant. *Oikonomics*, 4, 51-57.
- Dolce, V., Vayre, E., Molino, M., Ghislieri, C. (2020). Far Away, So Close? The Role of Destructive Leadership in the Job Demands-Resources and Recovery Model in Emergency Telework. *Social Sciences*, 9(11), 196

- Ericsson, S. (2016). *Telework – Experiences of technostress in telework environments* (Treball de fi de Màster, Umea University, Faculty of Social Sciences). Recuperat de <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1039303&dswid=-5422>
- Estupiñán Garcia, L.M., Villamil Guerrero, H. i Jiménez Rodríguez, E.A. (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los teletrabajadores: Revisión Sistemática. *Pensamiento Americano*, 12(23), 94-104.
- Even, A. (2020). The Evolution of Work: Best Practices for Avoiding Social and Organizational Isolation in Telework Employees (February 23, 2020). Disponible a <https://ssrn.com/abstract=3543122> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3543122>
- Gimenez Nadal, J.I., Molina, J.S. i Velilla, Jorge (2018). Telework, the timing of work, and instantaneous well-being: Evidence from time use data, *IZA Discussion Papers*, 11271.
- Gutierrez-Diez, M.C., Sapien Aguilar, A.L., i Pinon Howlet, L.C. (2018). Telework as a Labor Satisfaction Strategy. Findings in Emergency Economies. *European Scientific Journal*, 14, 1-12. doi: 10.19044/esj.2018.v14n22p1
- Hamouche, S. (2020). COVID-19 and employees' mental Health: stressors, moderators and agenda for organizational actions. *Emerald Open Research* 2020, 2:15.
- Heiden. M., Wodar. L., Wiitavaara, B. i Boman, E. (2020). Telework in acadèmia: associations with Health and well-being among staff. *Higher Education*. <https://doi.org/10.1007/s10734-020-00569-4>
- Jonusauskas, S. i Raisiené, A.G. (2016). Exploring Technostress: Results of a large sample factor analysis. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 40(1), 67-82.
- Manzano, N. (2018). Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): nuevas formas de organización del Trabajo. *NTP, Nota Técnica de Prevención* 1.122.
- Messenger, J. (2019). Introduction: Telework in the 21st century – an evolutionary perspective. A J.C. Messenger (Ed), *Telework in the 21st Century: An evolutionary perspective* (pp. 1-34). OIT. doi: 10.4337/9781789903751
- Messenger, J. (2017). Working anytime, anywhere: The evolution of telework and its effects on the world of work. *IusLabor*, 3, 301-312.
- Nijp, Hylco H., Beckers, D., van de Voorde, K., Geurts, S. & Kompier (2016). Effects of new ways of working on work hours and work location, Health and job related outcomes, *Chronobiology. The Journal of Biological and Medical Rhythm Research*, 33(6), 604-618.
- Ordóñez, A.I. (2018). Factors that influence job satisfaction of teleworkers: *Evidence from México. Global Journal Of Business Research*, 12(1), 41-49.
- Rotenberg, L (2019). Working anytime, anywhere – How to deal with the challenges to worker's health in present-day society, *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 17(1), 6-7.

- Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo”, *Actas de las VII Jornadas de Sociología de la Universidad de Nacional de la Plata: celebrades del 5 al 7 de diciembre de 2012*. Recuperat de: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Rubbini.pdf/view>
- Ruiz-Frutos, C., Ortega-Moreno, M., Allande-Cussó, R., Domínguez-Salas, S., Dias, A., i Gómez-Salgado, J. (2020). Health-related factors of psychological distress during the COVID-19 pandemic among non-health workers in Spain. *Safety Science* 133 (2021). <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104996>
- Sa, Y. (2015). *An analysis of the effects of family responsibility and teleworking volume on satisfaction with teleworking in the United States Federal Government* (Treball de fi de grau, School of Public and International Affairs, University of Baltimore). Recuperat de: <https://pdfs.semanticscholar.org/0970/554ca92fa4378cb768a56873aa0e8c3cc625.pdf>
- Sabadell i Bosch, M. i García González-Castro, G. (2015). La difícil conciliació de l'obligació empresarial d'avaluar els riscos amb el teletreball. *Oikonomics*, 4, 38-50.
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 9(3), 225-246
- Salas-Nicás, S., Moncasa, S., Llorens, C. I Navarro, A. (2020). Working conditions and Health in Spain during the COVID-19 pandemic. Minding the GAP. *Safety Science* 134 (2021). <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105064>
- Strydom, E. A. (2014). *Information Administration Technologies, Ergonomics and Health: Regulatory compliance in an e-vironment* (Tesi doctoral, University of South Africa). Recuperat de: <http://hdl.handle.net/10500/18235>
- Suárez Barros, S. (2016). Teletrabajo, realidad y bienestar. *Desbordes – Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – UNAD*, 7, 17 – 31. doi: 10.22490/25394150.2299
- Tarafdar M, Tu Q, Ragu-Nathan TS. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*. 2010; 27: 303-334
- Tavares, A.I. (2017). Telework and Health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-36.
- Vicente Herrero, M.T., Torres Alberich, J.I., Torres Vicente, A., Ramirez Iñiguez de la Torre, M.M. i Capdevila García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*, 9 (2), 287-297.
- Weinert, C., Laumer, S., Maier, C., i Witzel, T. (2014). Does Teleworking Negatively Influence IT Professionals? San Empirical Analysis of IT Personnel's Telework-enabled stress. *SIGMIS-CPR 2014 - Proceedings of the 2014 Conference on Computers and People*

Research: celebrat del 29 al 31 de maig de 2014 (pp. 139-147). doi: 10.1145/2599990.2600011

West, Y. (2017). *Differences in Perceived Constraints of Telework Utilization Among Teleworkers and Office Workers*. (Walden University). Recuperat de: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4370&context=dissertations>

Zhang, S., Moeckel, R., Tsui Moreno, A. I Shuai, B. (2020). A work-life conflicte perspective on telework. *Transportation Research Part A (141)*, 51-68.

ANNEXOS**ANNEX I.****ENQUESTA SOBRE TECNO-ESTRÈS****Taula 1. Dades socio-demogràfiques dels enquestats**

Marqueu X on correspongui

1. Gènere	Home	
	Dona	
2. Edat	< 20	
	20 - 29	
	30 – 39	
	40 – 49	
	50 – 59	
	60 – 69	
3. Estat civil	Casat/a o en parella	
	Divorciat/a	
	Solter/a	
	Vidu/a	
	Separat/a	
4. Fills	0	
	1	
	2	
	3 o més	
5. Rol a l'organització	Directiu	
	Professional o tècnic	
	Personal d'administració	

	Personal operatiu	
	Altres	
6. Formació	Primària	
	Secundària	
	FP	
	Batxillerat	
	Titulació mitjana	
	Universitària	
	Màster / Doctorat	
7. Quan temps ha treballat a l'empresa?	Menys 1 any	
	1 – 2 anys	
	2 – 3 anys	
	3 – 4 anys	
	4 – 5 anys	
	5 – 6 anys	
	Més de 6 anys	
8. Quants anys d'experiència laboral té?	Menys 1 any	
	1 – 2 anys	
	2 – 3 anys	
	3 – 4 anys	
	4 – 5 anys	
	5 – 6 anys	
	Més de 6 anys	
9. Tipus relació amb l'Administració	Funcionari de carrera	
	Funcionari interí	
	Personal laboral	

10. Tipus d'horari	Jornada intensiva fixa	
	Jornada partida fixa	
	Jornada flexible	
	Torns rotatius	
	Altres	
11. Actualment teletreballa?		
12. Quan temps fa que teletreballa?	Menys 1 any	
	1 – 2 anys	
	Més de 2 anys	
13. El teletreball fou	Voluntari	
	No voluntari	
	Altres	
14. Quina forma de teletreball realitza, segons el temps de dedicació?	Fixa (100% teletreball)	
	Parcial (teletreball barrejat amb treball presencial)	

Taula 2. Qüestionari tecno-estrès

Respongueu 1 a 5 segons:

Totalment en desacord	1
En desacord	2
Ni d'acord ni en desacord	3
D'acord	4
Totalment d'acord	5

F1. La influència del lideratge i la gestió de llocs de treball en el compromís dels empleats	
Crec que hauria de trobar una feina amb menys càrrega de treball	
M'importen poc els resultats i l'èxit de l'organització	
Crec que treballo molt més del que s'avalua en termes de sou	
Estic començant a sentir-me explotat/da per l'organització	
Comença a semblar que alguns col·laboradors treballen molt menys que jo	
M'he irritat amb els meus caps perquè no poden regular la càrrega de treball amb eficàcia	
Crec que sacrifico massa temps del meu temps personal pel treball	
Sento que cada cop hi ha menys inspiració i iniciativa en la meva feina	
M'he de concentrar al màxim per a reduir al mínim la durada de la realització del treball	
F2. L'efecte de la intensitat del treball a l'estat psicoemocional	
Després de la jornada laboral em molesta que la meva família requereixi de la meva atenció	
Després de la jornada laboral, no tinc energia per fer les feines de casa	
Després de la jornada laboral, em sento esgotat/da i no vull parlar amb ningú	
Després de la jornada laboral, tinc menys ganes d'estar amb els meus amics	
Després de la jornada laboral, m'irrito pel soroll, per ex. TV, ràdio, sons de les tasques domèstiques, soroll dels nens o veïns	
Començo a cometre errors en les tasques laborals	
Cada vegada més sovint em sento irritat/da i nerviós/a	
Sento odi cap al correu electrònic, l'ordinador i altres TIC relacionades amb el treball	
A la nit, penso amb qui contactar i les tasques a fer, de manera que el meu son és superficial	
F3. Satisfacció amb la vida personal	
Estic satisfet amb el temps dedicat a socialitzar amb la meva família i familiars	
Estic satisfet amb l'equilibri de temps laboral i personal	
Estic satisfet amb la meva vida personal en general	

Estic satisfet amb el temps que tinc per socialitzar amb els meus amics	
Estic satisfet amb les reserves de la meva energia interior	
Estic satisfet amb el meu estat de salut	
Estic satisfet amb els resultats de la meva feina	
Estic satisfet amb la meva situació laboral	
Estic satisfet amb les TIC que utilitzo en el meu treball	
F4. La dependència de la realització de tasques de les TIC	
Tota la informació requerida del meu treball es comparteix a través de les xarxes TIC – internet o intranet	
La major part dels processos de comunicació interna en el meu treball tenen lloc amb l'ajuda de les TIC	
En més del 50% dels casos la comunicació a la meva feina (per ex. amb els clients) té lloc amb l'ajut de les TIC	
Conservo els meus documents i altra informació necessària del treball al meu ordinador o mitjans digitals	
Les possibilitats que ofereixen les TIC han canviat molt la meva forma de treballar	
No podria complir les meves funcions sense ordinador	
F5. Intensitat del treball quotidià	
No puc identificar inequívocament el principi i el final de la meva jornada de treball perquè apareixen tasques noves amb correus electrònics o trucades telefòniques	
La meva rutina de treball és molt intensa. Sempre treballo a través diversos canals: correu electrònic, gestió de documents, telèfon etc.	
Per poder fer front a la quantitat de tasques, he de treballar més ràpid que abans	
A causa de l'ús de les TIC al meu treball experimento sobrecàrregues de treball, és a dir, tinc més tasques que el temps oficial per a dur-les a terme	
F6. Benestar físic	
Pateixo maldecaps que no s'alleugen prenent medicaments	
Sento símptomes físics inexplicables i trastorns de salut	
Pateixo dolors de columna i cervicals	
Pateixo dolors oculars	

Sento que cada cop em manca més energia física	
F7. Efecte socioemocional del treball fora de la jornada laboral	
Treballar des de casa després de la jornada laboral o durant els caps de setmana irrita la meva família	
M'irrita treballar des de casa fora de la jornada laboral	
Treballar després de l'horari laboral perjudica la meva família i la meva relació amb amics i familiars	
Tot i que les TIC em permeten complir tasques urgents al vespre, caps de setmana i durant vacances, redueix la qualitat de la meva vida personal	
F8. Treballar després de la jornada laboral	
Reviso el meu correu electrònic durant els caps de setmana, vacances i les tardes després de la jornada laboral	
Puc decidir treballar des de casa. La meva organització motiva aquesta pràctica	
Tinc la possibilitat de treballar des de casa si he estat malalt, o he de tenir cura d'un fill malalt	
Si no he dedicat cap temps a la feina durant els caps de setmana, hauré d'afrontar un enorme allau de correus electrònics i missatges de treball dilluns	
F9. Intensitat d'actualització de les TIC i necessitat d'aprenentatge al llarg de la vida	
L'organització renova constantment ordinadors i actualitza programari i maquinari	
La nostra organització instal·la anualment un nou programa per a comunicar-se, fer front a tasques (per exemple, planificar, executar projectes) etc.	
Gairebé tothom de la nostra organització utilitza les TIC més noves a la feina	
L'estructura del lloc web de l'organització es canvia o renova cada any	
F10. Els requisits de recursos de temps per treballar amb les TIC	
Dedico molt de temps per aprendre com utilitzar les novetats tecnològiques requerides pel dia a dia del meu treball	
De vegades em sento sobrepassat pels companys més joves en el camp de la tecnologia, ja que treballen amb les TIC més ràpid que jo	
No tinc prou temps per acostumar-me a totes les novetats de les TIC que beneficien el meu treball	

F11. L'activitat de l'organització a les xarxes	
L'organització té el compte a les xarxes socials	
La política de l'organització indica que han de ser els empleats qui representin l'organització a les xarxes socials	
F12. Treball en xarxa a la feina	
Tenim un repositori conjunt a la xarxa interna, on tots els documents oficials es conserven	
A la meua organització, els empleats executen algunes tasques particulars a la xarxa de l'organització interna, p. ex. elaborar informes, preparar documents, penjar o descarregar informació, intercanviar dades, etc.	
F13. La influència dels coneixements i habilitats en la realització de tasques	
He de posar al dia constantment els meus coneixements sobre les TIC per complir amb èxit els meus deures	
He de ser capaç d'utilitzar les TIC de la meua organització per no ser penalitzat per no realitzar tasques	