

App di self-control come strumenti formativi per un modello di digital wellness sul lavoro

Self-control apps as training tools for a digital wellness model in the workplace

Corrado Petrucco*, Luca Lorenzon[^]

Riassunto

L'uso intensivo dello smartphone nel contesto lavorativo genera fenomeni ormai ben documentati: distrazione da notifiche, ricorso al dispositivo come strategia di regolazione emotiva, difficoltà a mantenere confini chiari tra sfera professionale e personale. Quando questi comportamenti si consolidano, si configura quello che la letteratura definisce Problematic Smartphone Use (PSU), una problema diffuso che si manifesta con intensità variabile in funzione del contesto e della situazione individuale. Le risposte organizzative più comuni come i divieti o policy sull'uso dei dispositivi, agiscono sui sintomi senza intervenire sui meccanismi sottostanti né sviluppare nei dipendenti capacità durevoli di autoregolazione. Questo studio esplorativo mixed-method ha coinvolto 20 dipendenti di una cooperativa sociale del Nord Italia (10 educatori, 10 amministrativi), che per una settimana hanno utilizzato, su base volontaria, una delle due app di self-control proposte: Forest, basata sulla gamification, e AppBlock, basata sulla restrizione programmata. I dati sono stati raccolti tramite questionario post-intervento (37 item, scala Likert) e otto interviste semi-strutturate. Il coping emotivo risulta la dimensione PSU più rilevante nel campione, con valori più elevati nel personale amministrativo rispetto agli educatori. Le due app mostrano un'efficacia percepita sostanzialmente equivalente, il che orienta l'interpretazione verso il processo riflessivo attivato piuttosto che verso la specifica funzione tecnica dello strumento. Nella prospettiva del professionista riflessivo

* Dip. FISPPA, Università di Padova, e-mail: corrado.petrucco@unipd.it.

[^] Dip. FISPPA, Università di Padova, e-mail: luca.lorenzon.l@studenti.unipd.it.

Sebbene il lavoro derivi da un percorso di ricerca condiviso, la stesura del testo è così ripartita: Corrado Petrucco i par. Introduzione, Metodologia, Discussione, Conclusioni. Luca Lorenzon: i par. Contesto, Modalità e Risultati.

(Schön, 1983), Forest e AppBlock funzionano come mediatori della reflection-in-action, rendendo osservabili comportamenti prima automatici. La ricerca propone un modello formativo basato sulle App e discute il ruolo del formatore aziendale come facilitatore di consapevolezza digitale piuttosto che dispendiatore di soluzioni tecnologiche.

Parole chiave: problematic smartphone use, digital wellness, app di self-control, formazione aziendale, reflective practice.

Abstract

Intensive smartphone use in the workplace leads to well-documented phenomena: distraction from notifications, reliance on the device as a strategy for emotional regulation, and difficulty maintaining clear boundaries between professional and personal life. When these behaviors become entrenched, they constitute what the literature refers to as Problematic Smartphone Use (PSU), a widespread problem that manifests with varying intensity depending on the context and the individual's situation. The most common organizational responses – such as bans or policies on device use – address the symptoms without addressing the underlying mechanisms or helping employees develop lasting self-regulation skills. This exploratory mixed-methods study involved 20 employees of a social cooperative in Northern Italy (10 educators, 10 administrative staff), who voluntarily used one of two proposed self-control apps for one week: Forest, based on gamification, and AppBlock, based on scheduled restrictions. Data were collected via a post-intervention questionnaire (37 items, Likert scale) and eight semi-structured interviews. Emotional coping emerged as the most significant PSU dimension in the sample, with higher scores among administrative staff than among educators. The two apps showed essentially equivalent perceived effectiveness, which suggests that the interpretation should focus on the reflective process they trigger rather than on the specific technical function of the tool. From the perspective of the reflective practitioner (Schön, 1983), Forest and AppBlock function as mediators of reflection-in-action, making previously automatic behaviors observable. The study proposes an app-based training model and discusses the role of the corporate trainer as a facilitator of digital awareness rather than a purveyor of technological solutions.

Keywords: problematic smartphone use, digital wellness, self-control apps, corporate training, reflective practice.

Articolo sottomesso: 13/04/2026, accettato: 01/06/2026

Introduzione

L'uso intensivo dello smartphone nel contesto lavorativo è diventato un fattore di rischio per il benessere dei dipendenti e per l'equilibrio tra vita professionale e vita privata. Più che un semplice strumento di lavoro, lo smartphone supera continuamente i confini tra sfera professionale e personale. In questo senso può essere letto come un *boundary object* strutturalmente problematico, capace non di separare ma di far svanire i confini tra i due ambiti (Star & Griesemer, 1989; Greenhaus & Beutell, 1985; Blake et al., 2024). La letteratura mostra che l'uso per lavoro dello smartphone fuori orario è associato al conflitto lavoro-vita, alla riduzione del distacco psicologico dal lavoro e al technostress (Blake et al., 2024; Bottaro et al., 2024). Quando questa abitudine si consolida, può configurarsi come Problematic Smartphone Use (PSU), cioè una modalità d'uso compulsiva e difficilmente controllabile che interferisce con le attività quotidiane (Busch & McCarthy, 2021).

Nel contesto italiano questi fenomeni si sono intensificati con la diffusione del lavoro agile e con l'adozione di strumenti come WhatsApp nella comunicazione professionale formale e informale, rendendo più difficile per i dipendenti stabilire confini digitali chiari tra lavoro e vita privata. Le risposte organizzative a questi fenomeni sono state prevalentemente di tipo restrittivo: politiche di uso accettabile dei dispositivi, divieti durante le riunioni, o protocolli di disconnessione. Anche se queste misure possano ridurre alcune manifestazioni del problema, non sviluppano però nei dipendenti le competenze necessarie per gestire autonomamente il proprio uso dello smartphone in modo sostenibile. La ricerca recente sul tema indica che approcci educativi e riflessivi producono effetti più duraturi rispetto a quelli basati sulla sola restrizione (Büchi, 2024; Al-Mansoori et al., 2023; Brailovskaia et al., 2024).

Questa ricerca condotta in una cooperativa sociale del Nord Italia (Veneto) ha cercato di capire se e come delle App di autocontrollo per smartphone possano supportare i dipendenti nello sviluppo di consapevolezza d'uso e nell'adozione di strategie personali di gestione dell'attenzione e dei confini lavoro-vita. L'ipotesi di fondo è che queste App non vadano intese solo come strumenti di controllo comportamentale, ma piuttosto come veri e propri dispositivi formativi che un formatore aziendale può integrare in percorsi di digital wellness orientati alla riflessione e a una gestione più autonoma del proprio comportamento. I risultati ci hanno permesso di proporre utili indicazioni operative per chi progetta interventi formativi sul benessere digitale in azienda.

Problematic Smartphone Use e distrazione

Il Problematic Smartphone Use è un costrutto multidimensionale che descrive modalità d'uso caratterizzate da difficoltà di controllo, interferenza con

le attività quotidiane e ricorso al dispositivo come strumento di regolazione emotiva (Busch & McCarthy, 2021). A differenza della dipendenza da smartphone in senso clinico, il PSU non presuppone una condizione patologica vera e propria: descrive una vulnerabilità diffusa, molto frequente in tutti gli ambienti di lavoro, che si manifesta con intensità variabile in funzione del contesto e delle risorse individuali.

Tra le sue dimensioni più rilevanti in ambito lavorativo, la distrazione da notifiche occupa un posto centrale. Il suono o l'avviso della notifica infatti cattura l'attenzione in modo automatico, indipendentemente dall'intenzione dell'utente e viene definita come "reactive smartphone checking" (Duke & Montag, 2017). Di solito il problema è particolarmente pervasivo in ambienti di lavoro ad alta frammentazione comunicativa. Il costo cognitivo della distrazione interrompe il pensiero, rende difficile la ripresa dell'attenzione e aumenta il carico mentale percepito (Ward et al., 2017).

La seconda dimensione rilevante è l'uso dello smartphone come strategia di gestione emotiva. In molti casi infatti lo smartphone viene aperto non per necessità lavorativa ma per interrompere una percezione di noia, frustrazione, ansia da prestazione. Questo uso consolatorio è coerente con il modello I-PACE (Brand et al., 2019), che interpreta i comportamenti problematici come cicli in cui stati affettivi negativi attivano risposte di avvicinamento al dispositivo, producono gratificazione immediata e rinforzano progressivamente il comportamento compulsivo. Nel tempo si sviluppa una preferenza automatica per la soluzione digitale rispetto a strategie di regolazione emotiva più elaborate e tradizionali. In un contesto lavorativo questo meccanismo è più debole nei momenti di transizione tra i vari compiti, nelle pause, o durante attività percepite come poco coinvolgenti: esattamente i contesti in cui come vedremo, le App di self-control possono intervenire senza che si possa avvertire troppo la cosiddetta *nomofobia*, intesa come disagio e ansia associati all'impossibilità di usare il proprio smartphone. PSU, distrazione da notifiche e nomofobia condividono un substrato comune: una relazione con il dispositivo in cui il controllo personale è progressivamente eroso da stimoli esterni e aspettative sociali interiorizzate (Tung et al., 2025; Lin & Zhou, 2025).

Self Determination Theory e la condizione per il cambiamento

La Self-Determination Theory (Deci & Ryan, 2000) chiarisce perché la risposta a questi stimoli non può essere la restrizione esterna. La SDT identifica tre bisogni psicologici fondamentali 1) autonomia, 2) competenza e 3) relazione, la cui soddisfazione sostiene la motivazione intrinseca e il benessere. Quando uno strumento è percepito come supporto alla propria capacità di gestione piuttosto che come controllo imposto, viene più facilmente interiorizzato

e integrato nelle routine quotidiane. Al contrario, una restrizione esterna può ridurre temporaneamente il comportamento problematico senza modificare la relazione sottostante con il dispositivo.

Nel contesto di questa ricerca, la scelta libera di due tipi diversi di App da parte dei partecipanti non è un dettaglio ma è una condizione necessaria. Uno strumento scelto soddisfa il bisogno di autonomia, aumenta la probabilità di adozione sostenibile e orienta la motivazione verso la regolazione autonoma piuttosto che controllata. La distinzione è rilevante anche per i formatori: un'App imposta dall'organizzazione produce effetti diversi da un'App scelta nel quadro di un percorso riflessivo.

Schön e le App come supporto alla riflessione

La cornice pedagogica di riferimento è quella del professionista riflessivo elaborata da Schön (1983), secondo cui la competenza professionale non consiste nell'applicazione di regole predefinite ma nella capacità di interrogare criticamente l'esperienza e rielaborare l'azione in situazione, attraverso i processi di *reflection-in-action* e *reflection-on-action*.

In questa prospettiva, le App non funzionano solo come strumenti di regolazione dell'uso, ma possono anche sostenere processi di riflessione guidata. Il collegamento tra riflessione e uso dello smartphone è molto documentato in letteratura: interventi che agiscono sulla metacognizione producono riduzioni significative nel PSU e le tecnologie supportano la *self-reflection* in modo efficace quando usate in modo selettivo e strategico piuttosto che come sostituto di pratiche riflessive più profonde (Tyler et al., 2022). Anche in contesti lavorativi, interventi esplicitamente orientati alla metacognizione e alla Mindfulness mostrano effetti su adattabilità e consapevolezza professionale (Ng et al., 2024).

Possiamo perciò ipotizzare che non sia l'utilizzo in sé che produce il cambiamento ma è la riflessione che lo rende possibile. Dongre et al. (2025) confermano la rilevanza di questa prospettiva per lo sviluppo professionale in contesti organizzativi, mostrando che la *reflective practice* sostiene la costruzione di identità professionale e l'auto-consapevolezza soprattutto quando è strutturata e sostenuta da un facilitatore.

Metodologia

La ricerca ha adottato un disegno esplorativo mixed-method. Trattandosi di una ricerca su campione ridotto, l'obiettivo era generare indicazioni fondate sull'esperienza dei partecipanti, utili sia per ricerche future sia per la

progettazione di interventi formativi. I dati quantitativi hanno avuto una funzione descrittiva, mentre la componente qualitativa ha fornito il contesto interpretativo (Creswell & Plano Clark, 2018).

Contesto e partecipanti

La ricerca è stata condotta in una cooperativa sociale di medie dimensioni del Nord Est (Italia), attiva nei servizi educativi e del Welfare. La scelta del contesto non è stata casuale, le cooperative sociali infatti presentano una composizione professionale mista, con figure educative impegnate in interazione diretta con l'utenza e personale amministrativo con carichi comunicativi digitali elevati. Questa eterogeneità ha consentito di osservare dinamiche d'uso dello smartphone in ambiti distinti all'interno della stessa organizzazione. Hanno partecipato in modo anonimo 20 dipendenti (15 donne, 5 uomini, età dai 25-50 anni), suddivisi in modo bilanciato tra educatori ($n = 10$) e personale amministrativo ($n = 10$). Per tutela della privacy non sono stati raccolti dati anagrafici individuali sull'età. La partecipazione era volontaria e si svolgeva durante il normale orario di lavoro. Tutti i partecipanti hanno fornito il consenso informato. La ricerca è stata autorizzata dal consiglio di amministrazione della cooperativa.

Modalità e strumenti

Nel corso di una settimana, i partecipanti hanno installato e utilizzato sul proprio dispositivo personale una App per gestire le distrazioni digitali durante il lavoro. L'assegnazione era bilanciata per ruolo professionale: Forest, basata sulla gamification ($n = 10$), e AppBlock, basata sulla limitazione programmata delle attività sul telefonino ($n = 10$). La durata di una settimana è stata scelta per valutare la fattibilità e l'accettabilità dell'intervento nelle normali condizioni organizzative, e come indicatore per misurare cambiamenti comportamentali stabili in un successivo intervento. Al termine della settimana, i partecipanti hanno compilato un questionario online post-intervento. Otto volontari hanno inoltre partecipato a interviste semi-strutturate individuali.

Il questionario strutturato comprendeva 37 item adattati da scale validate di addiction e autocontrollo digitale (Billieux et al., 2008; Yildirim & Correia, 2015; Troll et al., 2021), organizzati in sei dimensioni: distrazione e interferenza cognitiva, ansia da disconnessione (nomofobia), coping emotivo, impulsività, impatto percepito sulla vita quotidiana, efficacia percepita dell'App. Le risposte erano su scala Likert da 1 a 5 punti. Data la natura esplorativa dello studio e la numerosità ridotta del campione ($N = 20$), i dati provenienti da item su scala Likert sono stati trattati prevalentemente come dati ordinali. Le analisi

quantitative sono state quindi riformulate in termini descrittivi, privilegiando distribuzioni di frequenza, percentuali di risposta, mediane e intervalli inter-quartili. Medie e deviazioni standard sono state eventualmente mantenute solo come indicatori descrittivi secondari e non sono state utilizzate per sostenere inferenze statistiche. La coerenza interna delle sottoscale è stata considerata un’informazione preliminare sulla struttura del questionario, da interpretare in ragione appunto della bassa numerosità del campione. Le sottoscale con affidabilità scarsa, nel nostro caso impulsività e impatto sul sonno, sono state escluse dalle analisi e discusse solo in chiave qualitativa. Le interviste semi-strutturate, della durata media di 30 minuti, sono state trascritte e analizzate con l'analisi tematica (Braun & Clarke, 2006).

Risultati

L’analisi delle distribuzioni di risposta indica un profilo complessivamente caratterizzato da livelli bassi o moderati di Problematic Smartphone Use. Le risposte relative alla nomofobia e all’impatto percepito sulla vita quotidiana si concentrano prevalentemente nelle categorie basse della scala, mentre le dimensioni della distrazione da notifiche e del coping emotivo mostrano una maggiore dispersione e una presenza più consistente di risposte nelle categorie centrali o medio-alte.

Questo risultato suggerisce che, nel campione considerato, il problema non riguarda tanto una compromissione generalizzata dell’uso dello smartphone, quanto specifici automatismi attentivi ed emotivi, due dimensioni centrali nella letteratura sul PSU in contesti lavorativi (Busch & McCarthy, 2021; Lin & Zhou, 2025). In coerenza con la natura ordinale degli item Likert e con la numerosità ridotta del campione, i risultati quantitativi vengono interpretati in chiave descrittiva ed esplorativa, privilegiando la lettura delle distribuzioni di risposta rispetto alla sola sintesi tramite medie e deviazioni standard (Tab. 1).

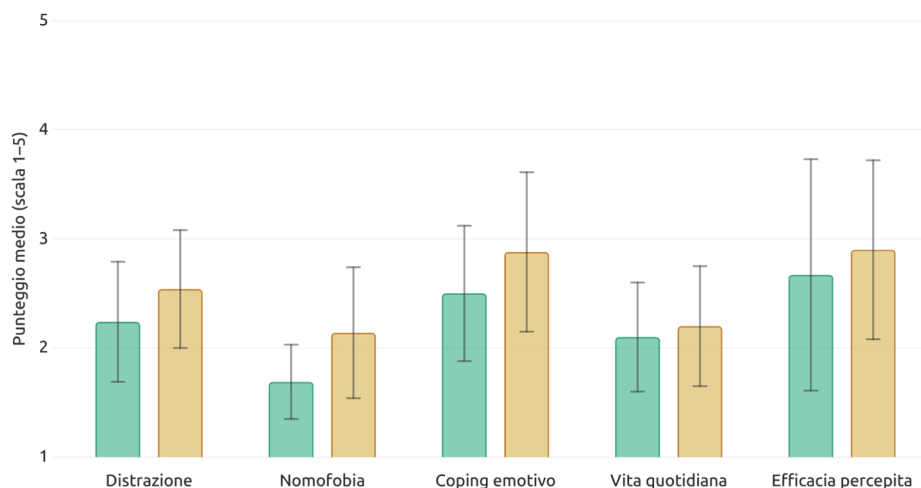
Tab 1 - Distribuzione descrittiva delle risposte per dimensione considerata (N = 20, scala Likert 1min-5 max)

Dimensione	Mdn	Risp. 1-2	Risp. 3	Risp. 4-5
Distrazione	2	57,0%	21,0%	22,0%
Nomofobia	2	77,0%	18,0%	5,0%
Coping emotivo	3	46,3%	27,5%	26,3%
Impatto vita quotidiana	2	65,0%	31,3%	3,8%
Efficacia percepita dell’App	3	36,3%	36,3%	27,5%

Differenze per ruolo professionale

Per il confronto descrittivo tra profili professionali sono stati considerati due gruppi bilanciati: Educatori ($n = 10$) e Amministrativi ($n = 10$).

Fig. 1 - Confronto tra educatori ($n = 10$) e personale amministrativo ($n = 10$) sulle dimensioni del PSU investigate (scala Likert 1-5).



Queste differenze suggeriscono profili d'uso distinti legati al contesto professionale. Il personale amministrativo, esposto a comunicazione asincrona frammentata e ad aspettative di risposta rapida, riporta valori più elevati su tutte le dimensioni. Gli educatori, impegnati in interazione diretta e continuativa con l'utenza, mostrano invece una maggiore stabilità nell'attenzione e una minore reattività alle notifiche. La tendenza non emerge invece per l'impatto sulla vita quotidiana.

Analisi a livello di item

L'analisi dei singoli item rivela sfumature che le medie aggregate tendono a mascherare. L'item con il punteggio più alto è "Quando arriva una notifica, mi distrazzo", scelto da quasi la metà dei rispondenti. Questo dato indica una reattività passiva agli stimoli esterni più che un uso attivo e deliberato del dispositivo, coerente con il meccanismo di controllo automatico delle notifiche, descritto da Duke e Montag (2017). I partecipanti non lottano solo contro la tentazione di usare lo smartphone: vengono catturati automaticamente dal segnale della notifica, senza una scelta consapevole. L'item "Impostando blocchi

o sessioni di focus, ho sentito meno impulso ad aprire altre App” mostra risposte polarizzate: alcuni partecipanti lo hanno scelto con convinzione, altri sono rimasti neutrali. Questa variabilità suggerisce che la risposta agli strumenti di controllo digitale dipende dalla scelta personale più che dalla funzionalità specifica dell’App che viene utilizzata.

Confronto tra le due App

Sorprendentemente non sono emerse differenze molto evidenti delle due App nell’efficacia percepita tra i due gruppi (vedi tab. 2).

Tabella 2 - Efficacia percepita per App (scala Likert 1-5)

App	Mdn	Risp. 1-2	Risp. 3	Risp. 4-5
Forest	3	35%	42,5%	22,5%
App Block	3	37,5%	30%	32,5%

Il confronto descrittivo tra Forest e AppBlock sull’efficacia percepita è riportato nella Tab. 2. Entrambe le app presentano una mediana pari a 3. AppBlock mostra una quota più elevata di risposte medio-alte rispetto a Forest (32,5% vs 22,5%), ma anche una quota leggermente più alta di risposte basse (37,5% vs 35,0%). Forest, invece, presenta una maggiore concentrazione di risposte intermedie (42,5% vs 30,0%). Nel complesso, questi dati non consentono di attribuire una maggiore efficacia percepita a una delle due App; suggeriscono piuttosto che entrambe possano funzionare come stimoli alla riflessione sull’uso dello smartphone, pur con profili di risposta leggermente diversi. In questo senso, il design dell’App agisce più come “catalizzatore” dell’agency che come soluzione esterna (Roffarello & De Russis, 2023).

Sintesi qualitativa delle interviste

Le otto interviste semi-strutturate hanno fatto emergere tre temi ricorrenti, ricordati direttamente alle dimensioni del PSU discusse nel Framework. Il primo tema è la consapevolezza metacognitiva. I partecipanti hanno descritto le App come strumenti che hanno reso visibili comportamenti fino ad allora automatici e inconsapevoli:

mi ha fatto capire che effettivamente devo allontanare il telefono, tipo quando sono a casa, perché sennò ogni due per tre arriva qualcosa che mi distrae.

La consapevolezza non è rimasta astratta: per altri ha prodotto subito un aggiustamento concreto, scegliendo ad esempio di uscire a fare due passi durante la pausa invece di aprire lo smartphone. Una volta che il comportamento automatico diventa visibile, può diventare oggetto di riflessione e, gradualmente, di scelta. Il secondo tema riguarda l'emergenza di strategie personali di gestione. I partecipanti hanno infatti sviluppato aggiustamenti autonomi: tenere il telefono in modalità silenziosa, girare lo schermo verso il basso, definire momenti specifici per controllare la messaggistica. Un partecipante ha descritto la propria capacità di regolare l'attenzione in funzione del contesto:

Va a giornate secondo me. Dipende dalle cose che sto facendo e che tipo di concentrazione di cui ho bisogno... Tenzialmente mi sembra di riuscire ad autoregolarmi.

Altri usavano una strategia che distingueva tra notifiche lavorative e personali usando il menù a tendina senza aprire l'App: una forma semplice ma efficace di gestione selettiva dell'attenzione. Il fatto che queste strategie fossero percepite come scelte autonome è rilevante: la SDT indica che proprio questa percezione di autonomia è la condizione che rende il cambiamento comportamentale più stabile nel tempo (Deci & Ryan, 2000; Parry & Coetsee, 2025).

Il terzo tema è la gestione della pressione emotiva. Questa ha giocato un ruolo centrale, spesso in modo non consapevole, soprattutto nell'utilizzo di WhatsApp come strumento di lavoro obbligatorio:

WhatsApp è diventato uno strumento di lavoro (...) io sento un po' una pressione nel dover guardare le notifiche effettivamente.

Questo illustra concretamente la dimensione emotiva mediata dallo smartphone che abbiamo precedentemente discusso: lo smartphone non viene usato per scelta ma in risposta a una pressione percepita, reale o anticipata. In questo senso un intervistato ha descritto un episodio di *coping* automatico, poi fatto emergere come consapevole:

Mi è capitato in momenti di alto stress (...) per allentare un po' il pensiero senza accorgermene ero entrata su Instagram (...) poi mi sono resa conto.

Questo spostamento, dall'uso automatico alla sua osservazione riflessiva, è esattamente il processo che le App hanno facilitato, aprendo la strada a una graduale crescita di *consapevolezza* sul proprio comportamento digitale.

Discussione

Problematic Smartphone Use nel contesto lavorativo: un problema educativo, non impositivo

I risultati confermano che il PSU nei contesti lavorativi si manifesta prevalentemente attraverso due dimensioni: la *distrazione da notifiche* e il *coping emotivo* mediato dal dispositivo. Entrambe sono coerenti con quello che riporta la letteratura recente sul PSU negli adulti nel luogo di lavoro (Busch & McCarthy, 2021; Lin & Zhou, 2025) e con il modello I-PACE (Brand et al., 2019), che interpreta l'uso compulsivo come risposta a stati affettivi negativi piuttosto che come comportamento deliberato. Il dato più rilevante non è l'intensità del PSU, bassa o moderata nel campione, ma la sua struttura infatti i partecipanti non lottano contro una dipendenza reale, ma contro automatismi ormai consolidati che sottraggono attenzione e agency in modo silenzioso e progressivo.

Le differenze tra educatori e personale amministrativo confermano questa lettura. I due gruppi operano in quelle che Citton (2017) definisce “ecologie attenzionali” distinte: il personale amministrativo è esposto a comunicazione asincrona frammentata e ad aspettative di risposta rapida, condizioni che favoriscono il reactive smartphone checking (Duke & Montag, 2017); gli educatori lavorano in una struttura relazionale in presenza che riduce naturalmente la frequenza e l'automatismo del controllo del dispositivo. La stessa App può dunque svolgere funzioni riflessive diverse a seconda del profilo professionale: per il personale amministrativo agisce come freno a un comportamento già consolidato, per gli educatori come strumento di consapevolezza su abitudini meno urgenti ma ugualmente presenti.

Questa distinzione ha implicazioni dirette per la progettazione di interventi formativi. Un PSU di intensità moderata non richiede misure restrittive ma percorsi educativi che rendano visibili gli automatismi e sostengano lo sviluppo dell'autoregolazione. Evidenze sperimentali confermano che interventi orientati alla consapevolezza producono effetti più duraturi di qualsiasi restrizione (Chin et al., 2018; Christodoulou et al., 2024). I dati qualitativi di questo studio mostrano che il cambiamento non emerge dalla limitazione imposta ma dalla riflessione attivata: è quando il partecipante osserva il proprio comportamento che qualcosa cambia.

Lo smartphone come boundary object problematico: il caso WhatsApp

Un elemento emerso con forza dalle interviste è il ruolo di WhatsApp come strumento contemporaneamente lavorativo e personale. Lo smartphone è un dispositivo certamente pervasivo, in cui i confini tra dominio professionale e

personale si dissolvono proprio per necessità lavorative. Quando infatti un'organizzazione usa WhatsApp come canale di comunicazione professionale, espone i propri dipendenti a una forte pressione nella richiesta di reperibilità che non si interrompe fuori dall'orario di lavoro, come ha descritto esplicitamente un intervistato. Da questo punto di vista la gestione delle notifiche non è una questione di autocontrollo, ma una risposta a una pressione dal contesto lavorativo. Silenziare l'App significa negoziare attivamente con un'aspettativa di reperibilità costante che l'organizzazione impone implicitamente, trasformando uno strumento di messaggistica in un luogo di conflitto personale/lavorativo (Blake et al., 2024).

Per i formatori aziendali, questa osservazione ha una conseguenza pratica immediata per cui gli interventi di benessere digitale non possono essere esclusivamente individuali. Un percorso formativo che insegna ai dipendenti a gestire le notifiche ma non affronta le norme organizzative di reperibilità produce un doppio vincolo, chiedendo alla persona di cambiare un comportamento che l'organizzazione stessa incentiva. La dimensione collettiva, la negoziazione di protocolli condivisi e la modellazione da parte dei manager, è una precondizione perché l'autoregolazione individuale abbia spazio per svilupparsi (Bottaro et al., 2024).

Le App come strumenti formativi: dal controllo alla riflessione

Nel nostro campione non si osservano differenze descrittive marcate tra Forest e App Block sull'efficacia percepita. Data la numerosità ridotta, il dato va interpretato con cautela, ma può essere utile per ipotizzare che il momento riflessivo conti almeno quanto il tipo di imposizione adottato dall'App. Forest agisce attraverso la gamification, trasformando il tempo di concentrazione in un feedback visivo positivo; App Block agisce attraverso la restrizione programmata, rendendo più difficile l'accesso impulsivo. Meccanismi opposti, ma entrambi riconducibili al principio del *nudging digitale*: non eliminano le alternative ma modificano il contesto decisionale, rendendo più efficace la scelta consapevole rispetto alla risposta automatica.

Da una prospettiva formativa, questo risultato suggerisce una interpretazione delle App non come soluzioni tecnologiche ma come veri e propri dispositivi formativi. Un formatore che introduce Forest o App Block in un workshop sul digital wellness crea le condizioni per un'esperienza di apprendimento situato, in cui il partecipante osserva il proprio comportamento digitale in tempo reale e sviluppa, gradualmente, strategie personali di gestione dell'attenzione. Le App modificano il contesto decisionale senza imporre comportamenti, rendendo più importante la scelta consapevole rispetto alla risposta automatica (Thaler & Sunstein, 2008).

Il formatore come facilitatore di Digital Wellness

Le App di self-control non producono i loro effetti in modo autonomo: il cambiamento emerge solo quando lo strumento è accompagnato da un processo riflessivo, individuale e anche collettivo. Infatti evidenze su interventi digitali in contesti lavorativi mostrano che applicazioni basate su mindfulness e attività cognitivo-comportamentali producono benefici su stress e benessere solo quando sono integrate in percorsi strutturati e accompagnate da un coinvolgimento attivo dell'utente (Collins et al., 2020; Mascaro et al., 2020). In questa prospettiva, l'efficacia non dipende tanto dalla funzione tecnica dell'App quanto dalla sua capacità di attivare processi di attenzione, monitoraggio e riflessione sul proprio comportamento.

Forest e App Block funzionano, nella prospettiva del professionista riflessivo (Schön, 1983), come mediatori della *reflection-in-action*: introducono un elemento che interrompe l'automatismo e apre lo spazio per una scelta consapevole. App che integrano segnali riflessivi nel momento d'uso come ad esempio messaggi sull'intenzione di accesso o feedback visivi sul comportamento, aumentano la consapevolezza e il senso di controllo anche in assenza di restrizione esplicita (Mertens et al., 2026). La rilevanza di questa prospettiva per lo sviluppo professionale in contesti organizzativi è confermata dalla ricerca recente: la *reflective practice* sostiene la costruzione di identità professionale e l'auto-consapevolezza (Dongre et al., 2025), e le tecnologie la supportano efficacemente quando usate in modo selettivo e strategico piuttosto che come sostituto di pratiche riflessive più profonde (Tyler et al., 2022).

Il formatore aziendale che lavora sul digital wellness non svolge quindi un ruolo di istruttore ma di facilitatore di consapevolezza digitale. Sulla base dei risultati, è possibile delineare un modello operativo coerente con la letteratura sul *nudging* digitale e sui programmi di wellness aziendale (Thaler & Sunstein, 2008; Amirabdollahian et al., 2025).

Si può partire con un momento di sensibilizzazione (circa un'ora). Il formatore introduce il costrutto di PSU in forma semplice, senza connotazioni allarmistiche, e presenta le App come strumenti di osservazione del proprio comportamento digitale, non come soluzioni. I partecipanti scelgono liberamente quale App adottare, favorendo la percezione di autonomia che la SDT indica come condizione per l'adozione sostenibile. Un breve questionario descrittivo sulle dimensioni di distrazione, coping e nomofobia serve al formatore per leggere il profilo PSU del gruppo e adattare il focus, evitando approcci generici.

Di seguito può partire la sperimentazione (una settimana). I partecipanti usano l'App scelta sul proprio dispositivo durante il normale orario di lavoro. Non viene richiesto alcun diario o report quotidiano: l'unica consegna è osservare, senza giudicarsi, come reagiscono allo strumento. Il formatore rimane

disponibile per brevi contatti asincroni in caso di difficoltà tecniche o disagio emotivo.

Alla fine della settimana ci si incontra per il debriefing e la negoziazione (circa un'ora). Il formatore guida la condivisione delle esperienze attraverso domande aperte: cosa hai notato del tuo uso dello smartphone? Quali strategie hai sperimentato spontaneamente? Cosa vorresti cambiare? Nella seconda parte della sessione, il gruppo negozia norme condivise sull'uso del dispositivo nel contesto lavorativo (tempi di risposta ai messaggi, regole durante le riunioni, accordi sul diritto alla disconnessione fuori orario) che saranno documentate e condivise con i responsabili. Queste norme collettive riducono la pressione implicita alla reperibilità costante e creano il contesto perché la scelta individuale di disconnettersi non venga percepita come una inadempienza professionale. Il formatore può così trasformare un'esperienza individuale in un apprendimento collettivo. Questo modello è volutamente semplice e flessibile perché può essere condotto da un formatore interno adattandosi a contesti organizzativi diversi.

Conclusioni

I risultati indicano che il Problematic Smartphone Use nei contesti lavorativi non si manifesta soprattutto come una criticità dell'attenzione, bensì come un insieme di automatismi consolidati alimentati da pressioni organizzative. Le App di self-control non risolvono il problema, ma possono aiutare i partecipanti a riconoscere meglio quando e perché controllano lo smartphone. Il contributo principale di questa ricerca riguarda la riconfigurazione delle App come dispositivi formativi. Nella prospettiva del professionista riflessivo (Schön, 1983), Forest e App Block funzionano come mediatori della *reflection-in-action*: introducono un elemento che interrompe l'automatismo e apre lo spazio per una scelta consapevole. I dati non consentono di distinguere tra le due App in termini di efficacia, il che suggerisce, come ipotesi da verificare in studi futuri, che il valore dell'intervento dipenda dal processo riflessivo attivato più che dall'approccio specifico dell'App.

Il formatore aziendale può occupare in questo quadro una posizione che la letteratura sul digital wellness ha finora trascurato: non somministra strumenti né prescrive comportamenti, ma crea le condizioni perché i dipendenti osservino i propri "automatismi digitali", condividano le esperienze e negozino norme collettive di uso consapevole. Il caso WhatsApp mostra inoltre che il PSU in azienda non è solo un problema individuale ma organizzativo: chiedere ai dipendenti di autoregolarsi in un contesto che normalizza la reperibilità costante crea una dissonanza cognitiva. Gli interventi di digital wellness producono risultati più duraturi quando sono accompagnati da un impegno esplicito

dell'organizzazione a sostenere il diritto alla disconnessione e da una riflessione collettiva sulle norme d'uso.

Il digital wellness non si raggiunge riducendo il tempo d'uso come fine a sé stesso, ma sviluppando la capacità di usare lo smartphone con intenzionalità ragionata. In questo senso le App di self-control, integrate in percorsi formativi ben progettati, possono essere un punto di partenza efficace. Studi recenti che testano interventi brevi basati su mindfulness erogati tramite smartphone nei contesti lavorativi (Kurosawa et al., 2023) suggeriscono che le tecnologie mobili possano essere integrate in modo sempre più sistematico nei programmi di formazione aziendale sul digital wellness.

Limiti dello studio

Il campione ridotto e la durata breve dell'intervento limitano possibili generalizzazioni. La ricerca inoltre è stata condotta in un'unica organizzazione, una cooperativa sociale del Nord Italia, le cui caratteristiche culturali e organizzative potrebbero non essere rappresentative di altri contesti. L'assenza di misure oggettive d'uso, come lo screen time o dati sulle notifiche e l'età di ciascun rispondente per tutelare la privacy, costituisce un ulteriore limite, che abbiamo dovuto accettare per vincoli di privacy. Ricerche future dovrebbero includere disegni longitudinali con gruppi di controllo, misure oggettive d'uso e campioni diversificati per settore e dimensione organizzativa.

Riferimenti bibliografici

- Al-Mansoori R., Al-Thani D., & Ali R. (2023). Designing for digital wellbeing: From theory to practice, a scoping review. *ACM Computing Surveys*, 56(3): 1-35. Doi: 10.1145/3571730.
- Amirabdollahian S., Morin C., Saad N., & Gagnon M. P. (2025). Digital wellness programs in the workplace: A meta-review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e70982. Doi: 10.2196/70982.
- Billieux J., Van der Linden M., & Rochat L. (2008). The role of impulsivity in actual and problematic use of the mobile phone. *Applied Cognitive Psychology*, 22(9): 1195-1210. Doi: 10.1002/acp.1429.
- Blake H., Hassard J., Singh J., & Teoh K. (2024). Work-related smartphone use during off-job hours and work-life conflict: A scoping review. *PLOS Digital Health*, 3(7): e0000554. Doi: 10.1371/journal.pdig.0000554.
- Bottaro R., De Giovanni K., & Faraci P. (2024). The extent to which technostress is related to employees' work-life fit: A multilevel meta-analysis. *Workplace Health & Safety*, 72(8): 501-512. Doi: 10.1177/21650799241264317.

- Brailovskaia J., Siegel J., Precht L.-M., Friedrichs S., Schillack H., & Margraf J. (2024). Less smartphone and more physical activity for a better work satisfaction, motivation, work-life balance, and mental health: An experimental intervention study. *Acta Psychologica*, 250, 104494. Doi: 10.1016/j.actpsy.2024.104494.
- Brand M., Wegmann E., Stark R., Müller A., Wölfling K., Robbins T. W., & Potenza M. N. (2019). The Interaction of Person-Affect-Cognition-Execution (I-PACE) model for addictive behaviors: Update, generalization to addictive behaviors beyond internet-use disorders, and specification of the process character of addictive behaviors. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 104: 1-10. Doi: 10.1016/j.neubiorev.2019.06.032.
- Braun V., & Clarke V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101. Doi: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Büchi M. (2024). Digital well-being theory and research. *New Media & Society*, 26(1): 172-189. Doi: 10.1177/14614448211056851.
- Busch P. A., & McCarthy S. (2021). Antecedents and consequences of problematic smartphone use: A systematic literature review of an emerging research area. *Computers in Human Behavior*, 114, 106414. Doi: 10.1016/j.chb.2020.106414.
- Chin B., Slutsky J., Raye J., & Creswell J. D. (2018). Mindfulness training reduces stress at work: A randomized controlled trial. *Mindfulness*, 10: 627-638. Doi: 10.1007/s12671-018-1022-0.
- Christodoulou V., Flaxman P., Morris E., & Oliver J. E. (2024). Comparison of mindfulness training and acceptance and commitment therapy in a workplace setting: Results from a randomized controlled trial. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 33: 368-384. Doi: 10.1080/1359432X.2024.2314934.
- Citton Y. (2017). *The ecology of attention* (B. O’Keeffe, Trans.). Polity Press.
- Collins D., Harvey S. B., Lavender I., Glozier N., Christensen H., & Deady M. (2020). A pilot evaluation of a smartphone application for workplace depression. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17. Doi: 10.3390/ijerph17186753.
- Creswell J. W., & Plano Clark V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.)*. SAGE.
- Deci E. L., & Ryan R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4): 227-268. Doi: 10.1207/S15327965PLI1104_01.
- Dongre A., Deshmukh P., & Pandya H. (2025). Integrating reflective practice into public health postgraduate programs to develop professional capabilities. *Education for Health*, 38(2): 176-183. Doi: 10.62694/efh.2025.273.
- Duke É., & Montag C. (2017). Smartphone addiction, daily interruptions and self-reported productivity. *Addictive Behaviors Reports*, 6: 90-95. Doi: 10.1016/j.abrep.2017.07.002.
- Greenhaus J. H., & Beutell N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1): 76-88. Doi: 10.2307/258214.
- Kurosawa T., Adachi K., & Takizawa R. (2023). Mindful self-compassion smartphone intervention for worker mental health in Japan: Protocol for a randomized controlled trial. *JMIR Research Protocols*, 13. Doi: 10.2196/53541.

- Lin Y., & Zhou X. (2025). Unravelling the dynamics between smartphone use and psychological well-being: A two-wave panel study. *Behaviour & Information Technology*, 44(16): 3935-3961. Doi: 10.1080/0144929X.2025.2455399.
- Mascaro J. S., Wehrmeyer K., Mahathre V., & Darcher A. (2020). A longitudinal, randomized and controlled study of App -delivered mindfulness in the workplace. *Journal of Wellness*. Doi: 10.18297/jwellness/vol2/iss1/4.
- Mertens L., Brockmeier L. C., Roitzheim C., Radtke T., Dingler T., & Keller J. (2026). Promoting self-regulated social media use on smartphones with a mobile intervention App (Wellspent): Randomized controlled trial. *JMIR mHealth and uHealth*, 14, e56824. Doi: 10.2196/56824.
- Ng B., Siacor K. H., Abbas D., Yeoh C., & Goh D. (2024). Exploring an online metacognitive intervention on young and mature employees: A preliminary study. *Journal of Applied Learning & Teaching*, 7(2): 287-295.
- Parry D. A., & Coetzee B. J. (2025). Do mindsets really matter? A second look at how perceptions of social media experiences relate to well-being. *Journal of Computer-Mediated Communication*. Doi: 10.1093/jcmc/zmaf011.
- Roffarello A. M., & De Russis L. (2023). Achieving digital wellbeing through digital self-control tools: A systematic review and meta-analysis. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 30(4): 1-66. Doi: 10.1145/3571810.
- Schön D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- Star S. L., & Griesemer J. R. (1989). Institutional ecology, "translations" and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social Studies of Science*, 19(3): 387-420. Doi: 10.1177/030631289019003001.
- Thaler R. H., & Sunstein C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Troll E. S., Friese M., & Loschelder . D. (2021). Self-control in the digital domain: Conceptualization, measurement, and validation of a digital self-control scale. *Computers in Human Behavior*, 120, 106767. Doi: 10.1016/j.chb.2021.106767.
- Tung S. E. H., Gan W. Y., Poon W. C., Lee L. J., Ruckwongpatr K., Kukreti S., Griffiths M. D., Pakpour A. H., & Lin C.-Y. (2025). The mediating effect of nomophobia in the relationship between problematic social media use/problematic smartphone use and psychological distress among university students. *Psychology, Health and Medicine*, 30(7): 1409-1425. Doi: 10.1080/13548506.2025.2478516.
- Tyler J., Boldi M.-O., & Cherubini M. (2022). Contemporary self-reflective practices: A large-scale survey. *Acta Psychologica*, 230, 103768. Doi: 10.1016/j.actpsy.2022.103768.
- Ward A. F., Duke K., Gneezy A., & Bos M. W. (2017). Brain drain: The mere presence of one's own smartphone reduces available cognitive capacity. *Journal of the Association for Consumer Research*, 2(2): 140-154. Doi: 10.1086/691462.
- Yildirim C., & Correia A.-P. (2015). Exploring the dimensions of nomophobia: Development and validation of a self-reported questionnaire. *Computers in Human Behavior*, 49: 130-137. Doi: 10.1016/j.chb.2015.02.059.