

04



Treballs per al teletreball

04.1 Qui teletreballa?

Com s'ha vist en l'apartat anterior, el teletreball implica un augment del treball mòbil i en xarxa, però ens manca definir qui són les persones que fan aquest tipus de feina. Abans de res, el que es pot dir és que ara com ara són **poca gent i molt qualificada**.

En l'informe *Status Report on European Telework* que ja hem esmentat, s'indica que tan sols sis milions d'europaus practiquen el teletreball, és a dir, al voltant del 4% de la força de treball. Al Regne Unit, el país europeu amb més tradició en el teletreball, el govern ha començat a recollir dades de la població que teletreballa dins del *Labour Force Survey*. Els resultats són força il·lustratius. L'enquesta de la primavera del 1997 ja indicava que al Regne Unit un total de 987.000 de professionals es podien considerar teletreballadors, és a dir el 4% del total de la força laboral. El 70% d'aquests teletreballadors eren *managers*, administradors, professionals autònoms i professionals associats. Aquestes dades confirmen que el teletreball és una activitat dirigida, si més no de moment, a la classe mitjana professional, i on ara per ara els altres treballadors i administratius no hi tenen tant accés. Les previsions de l'informe pel que fa al Regne Unit deien que "s'espera que el teletreball vagi creixent regularment més que de manera espectacular, ja que ara per ara ja és costum que els professionals anglesos s'estiguin una part del temps a casa i l'altra part del temps a l'oficina, sovint sense un horari marcat formalment per l'empresa" (1998: 74).

Un exemple més proper per a Catalunya pot ser el de Dinamarca. En aquest moment, juntament amb Holanda, aquest país té el nombre de persones dedicades al teletreball més elevat de la Unió Europea, al voltant del 5% de la força laboral. Lars Qvortrup, un reconegut investigador danès expert en aquest camp, afirma que el canvi ha estat motivat per una nova actitud pel que fa al treball. Ara els valors que prevalen són la delegació d'autoritat (*empowerment*), l'autonomia, la descentralització, la flexibilitat, l'autodeterminació i les decisions locals i individuals basades en circumstàncies i possibilitats en lloc d'actuacions segons regles prefixades. Les grans empreses sobretot han estat les que s'han beneficiat d'aquest canvi de perspectiva.

04.2 Professionals versus treballadors

En el seu llibre "*The end of work*" Jeremy Rifkin analitza qui són els nous professionals que generen coneixement i que per tant es poden integrar plenament en l'economia digital:

"Menys dels 0,5% de la població dels Estats Units exerceix actualment un poder sense precedents sobre l'economia, situació que repercuteix a més de 250 milions de ciutadans nord-americans. Aquesta reduïda elit posseeix el 47,4% del total dels actius empresarials privats dels Estats Units. Sota dels que són més rics existeix una petita classe alta formada pel 4% de la població treballadora del país. Es tracta principalment de treballadors amb alts coneixements que gestionen la nova informació econòmica basada en l'alta tecnologia. Aquest grup reduït, constituït per menys de 3,8 milions d'individus, rep una quantitat equivalent al grup inferior format pel 51% dels treballadors nord-americans. A més d'aquest grup superior constituït pel 4% dels treballadors i que forma l'elit del sector de la informació, existeix un altre 16% de la força laboral relacionat també amb la informació i el coneixement. En conjunt, aquesta classe, que representa el 20% de la massa laboral, rep 1.755.000 milions més de dòlars cada any que el que reben les altres quatre cinquenes parts de la població total. Els ingressos d'aquesta classe continuen creixent. Els treballadors del sector de la informació són un grup molt divers unit per l'ús de la més moderna tecnologia de la informació per al tractament, la manipulació, la identificació i el processament de problemes. Són els creadors, manipuladors i subministradors dels fluxos d'informació que fan possible l'economia global postindustrial. Aquesta classe està formada per científics investigadors, enginyers de disseny, enginyers civils, analistes de programari, investigadors en biotecnologia, especialistes en relacions públiques, advocats, banquers inversionistes, consultors en direcció, consultors financers i fiscals, arquitectes, planificadors estratègics, especialistes en màrqueting, editors, productors, escriptors i periodistes. La importància d'aquesta classe dedicada al tractament del coneixement en el procés productiu continua creixent mentre que el paper dels dos grups tradicionals de l'era industrial, treballadors i inversors, continua disminuint en importància."

Com es pot veure en l'anterior fragment, Jeremy Rifkin parla d'un nou ordre social a partir de les persones relacionades amb la Societat de la Informació. Darrere de la seva descripció del treballador de la informació, Rifkin també presenta la resta de la força laboral (més del 80% de la població nord-americana) com a treballadors no qualificats que, segons ell, treballaran parcialment, tot alternant amb èpoques d'atur sense valor afegit. La Societat de la Informació fa que el concepte tradicional de treballador, com a oposat al terme de patró o empresari, estigui en procés de dissolució. Les persones que vulguin ser actives laboralment hauran de tenir una bona formació i assumir que la seva única garantia d'obtenir treball és convertir-se en un element indispensable dins d'una nova organització laboral on les

tecnologies de la informació seran bàsiques. La tendència lògica és que totes aquelles feines que no tinguin valor afegit acabin sent portades a terme per màquines controlades per ordinadors fàcilment programables. En conseqüència, només tenen garantida la continuïtat aquelles feines on calgui prendre decisions, aportar creativitat o criteris propis.

04.3 Tres camins cap al teletreball

En l'informe de Telework es parla de tres vies d'accés al teletreball:

- les empreses tradicionals
- les noves petites empreses que han assimilat les TIC
- l'autoocupació o el treball *free-lance*

Aquestes tres vies apareixen resumides al quadre següent:

Empreses i organitzacions tradicionals	Noves empreses, normalment petites, que han assimilat les TIC	Autoocupació i treball <i>free-lance</i>
<ul style="list-style-type: none"> - El teletreball es desenvolupa a casa o a oficines satèl·lit per un nombre molt limitat de treballadors. - Hi ha poques feines susceptibles d'adaptar-se al teletreball. - Hi ha dificultats per a la seva implantació perquè els models empresarials són rígids i poc innovadors. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es tracta d'empreses de creació molt recent, amb dues o més persones que realitzen feines a compte d'empreses més grans o per clients finals. N'hi ha moltes en el camp de les noves tecnologies. - Tenen estructures d'organització del treball molt més flexibles i adequades al teletreball, tant a la mateixa empresa com a fora. - Aquestes empreses s'adapten ràpidament a les necessitats del mercat i per tant, el teletreball és una fórmula de flexibilitat molt important. 	<ul style="list-style-type: none"> - El lloc de treball més usual és la pròpia llar o, sinó, es porta a terme la feina segons el model del treball mòbil. - El teletreballador s'adapta ràpidament a les necessitats del mercat. - El perfil de persona amb formació i conscient de les noves tecnologies s'adapta fàcilment a la utilització de tècniques de teletreball.

Les empreses tradicionals poden reconvertir-se i adaptar-se al teletreball tot enviant treballadors a fer la feina a casa, ja sigui a temps parcial o a temps complet. Les noves empreses relacionades amb l'economia digital són, evidentment, les que poden assumir el teletreball amb més facilitat, ja que en la seva pròpia activitat econòmica s'incorpora la descentralització, el treball remot i l'economia global.

L'autoocupació i el treball *free-lance* és un altre cas força importat per al tema que ens ocupa. Aquesta tipologia de treballador tant pot portar a terme la seva feina individualment o es pot organitzar amb altres treballadors. Actualment, es donen casos d'empreses virtuals que es posen en contacte amb un cert nombre de teletreballadors i els donen serveis com ara recepció de trucades, assessoria fiscal o comercialització de les seves activitats.

04.4 Necessitat de connectivitat per al teletreball

No totes les feines digitals són susceptibles d'adaptar-se al teletreball en la mateixa mesura. En aquest sentit, hi ha tasques que s'han de fer en connexió en temps real (sincròniques o en línia), i en altres, no cal estar connectat en temps real (asincròniques o fora de línia). A més, depenent dels casos, hi ha feines que es poden fer a oficines corporatives, a l'habitatge individual, en un telecentre o bé de forma itinerant. A la taula següent es relacionen tots aquestes condicionants:

	En línia	Fora de línia
Professionals	<ul style="list-style-type: none"> - Agent de borsa - Analista financer 	<ul style="list-style-type: none"> - Programador informàtic - Analista de sistemes - Directiu - Dissenyador - Comptable - Traductor
Treball d'oficina	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonista - Operador de vendes per telèfon - Secretària 	<ul style="list-style-type: none"> - Operador d'entrada de dades - Operador de processadors de textos
Itinerants	<ul style="list-style-type: none"> - Representant - Periodista - Auditor - Enginyer de serveis - Inspector 	

04.5 Teletreballadors potencials a Catalunya

L'estudi dels teletreballadors potencials a Catalunya s'ha fet en base a dades de l'ocupació de la població i, després s'ha valorat les possibilitats que cada ocupació tenia per a adaptar-se al teletreball. El resultat de l'estudi és que més del 30% dels treballadors actuals podrien ser potencialment teletreballadors si es donessin les condicions socials, econòmiques i tecnològiques adequades.

Població activa a Catalunya segons l'ocupació (dades en milers de persones)		Estimació de la possibilitat d'adaptar-se al teletreball	
Directius d'administració i empresa	194	Mitjana	97
Tècnics i professionals, científics i intel·lectuals	261,3	Alta	261
Tècnics i professionals de suport	222	Alta	222
Empleats administratius	315	Mitjana	157
Treballs de serveis (restauració, personal i comerç)	349	Baixa	0
Treballs qualificats agraris i pesquers	67	Nul·la	0
Treballs qualificats de manufactures i construcció	444,5	Nul·la	0
Operadors d'instal·lacions i maquinària	303,8	Nul·la	0
Treballs no qualificats	319,3	Nul·la	0
Forces armades	0,3	Nul·la	0
No classificables	214,6	Nul·la	0
Total	2691	Nul·la	737

Font: Institut d'Estadística de Catalunya (*Estadística d'ocupació a Catalunya 1998*) i elaboració pròpia.

Les professions lligades als sectors de formació i educació gaudeixen d'un percentatge força alt pel que fa a la implantació del teletreball. L'establiment de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en què el professorat actua bàsicament a distància, ha popularitzat un nou model d'ensenyament i aprenentatge. Aquest nou model es basa exclusivament en la no presencialitat i l'ús de les tecnologies de la comunicació telemàtica, bàsicament Internet.

Totes les universitats catalanes han anat incorporant ensenyaments no presencials (UB, UPC, etc.), així com altres institucions que es dediquen a la formació no universitària, en l'àmbit de la formació professional i empresarial, com són ara la Formació Bosch i Gimpera, la Fundació Politècnica de Catalunya, l'Institut Català de Tecnologia (ICT), etc. Es preveu que aquest sector és el que creixerà més en els propers anys i, per tant, es creu que un

gran nombre de personal docent i especialistes en formació duguin a terme la seva feina en règim de teletreball, ja sigui de manera parcial o total.

El sector de la traducció i la correcció de textos ha estat el pioner, ja que els seus requisits tecnològics són molt poc sofisticats i la presencialitat només és necessària en grans empreses que, pel gran volum de feina i l'organització del treball, necessiten traductors i correctors amb dedicació exclusiva.

D'altra banda, el nombre de professionals liberals que utilitzen tècniques de teletreball (a casa seva o quan viatgen) és cada cop més elevat, a mesura que les tecnologies de la informació s'incorporen al seu procés productiu.

04.6 Efectes socials del teletreball

El teletreball està estretament lligat a la cultura i a les tasques desenvolupades en la Societat de la Informació. El teletreball és, doncs, el fruit d'una nova manera d'organitzar la feina. En moltes ocasions, en la implantació del teletreball no s'han vist gaires efectes directes, sinó simplement representa una nova forma de concebre el món. Aquesta nova visió, inevitablement, afectarà les relacions interpersonals, la manera de viure, etc. En tot cas, d'aquí a deu anys la idea de teletreball ja estarà assentada a la nostra societat, es veurà com un fet usual i els canvis que comporta en tots els àmbits ja s'hauran assumit.

Les formes tradicionals del món laboral, amb els treballadors agrupats en sindicats i amb una relació directa entre empleat i patró, poden transformar-se amb l'adveniment del teletreball i fins poden arribar a desaparèixer. Els nous treballadors s'associaran segurament a partir d'altres fórmules segons els seus nous interessos.

El nou intercanvi directe d'informació entre persones autònomes pot fer que es pugui acudir a determinades plataformes per a reivindicar no tan sols els drets propis davant el patró, sinó que també es podrà demanar tot allò necessari per la seva forma de treball. Els cas de la demanda a Internet contra Telefònica per a demanar la tarifa plana n'és un bon exemple. Els usuaris no s'associen permanentment, sinó que ho fan puntualment per reivindicar els seus interessos. Malgrat això, també es pot veure que les noves tecnologies i el teletreball poden representar un avenç de l'individualisme, ja que s'oposen al treball col·lectiu. Així i tot, s'ha de tenir en compte que l'home és un animal social i que buscarà formes alternati-

ves de relacionar-se: el correu electrònic, la videoconferència, etc. A més, cada cop es crearan més noves relacions internacionals no presencials de caire general i global, que poden anar substituint les actuals relacions en un establiment públic.

Cal dir, també, que l'esmentat individualisme fa que un bon percentatge de teletreballadors no tingui cap sentiment de pertinença a un mateix col·lectiu, i per aquesta raó els intents d'associacionisme són difícils.

Francisco Ortiz Chaparro va recollir en el seu llibre *El teletrabajo* (1995) una llista dels avantatges i desavantatges del teletreball que reproduïm a continuació:

Desavantatges del teletreball

Per al treballador		Per a l'empresa	Per a la comunitat
Professionals	Personals		
– Sensació de pèrdua d'estatus	– Aïllament	– Cost d'equips	– Canvis en la legislació laboral, fiscal, etc.
– Desorientació inicial en la gestió	– Canvis en la manera de socialitzar-se	– No control presencial	– Possible pèrdua de protagonisme sindical
– Manca de suports personals i materials	– Dificultats per a seguir una carrera linealment	– Inèrcia operativa	– Obsolescència de grans instal·lacions al centre de les ciutats
– Dificultats en els treballs en grup i problemes d'operativitat	– Canvis organitzatius de les ciutats	– Més dificultats en el treball en equip	
– Desvinculació d'empreses			

Font: El teletrabajo. Francisco Ortiz Chaparro 1997

Avantatges del teletreball

Per al treballador		Per a l'empresa	Per a la comunitat
Professionals	Personals		
- Flexibilitat	- Més vida familiar i social	- Estalvi d'espai d'instal·lacions	- Estalvi d'energia, infraestructures i temps
- Productivitat	- Més temps lliure	- Menys absentisme, salaris i càrregues socials	- Distribució de la població
- Autonomia	- Menys problemes laborals	- Més productivitat i control	- Desenvolupament regional i local
- Autorerealització	- Menys despeses en desplaçament, roba, etc.	- Direcció per objectius	- Incorporació de discapacitats
- Possibilitat d'independització		- Gestió per resultats	

Font: El teletrabajo. Francisco Ortiz Chaparro 1997

Aquestes taules es van realitzar en un moment en què el teletreball tan sols volia dir treballar des de casa, perquè, per exemple, les comunicacions mòbils encara no estaven prou desenvolupades. Per tant, les dades de les taules parteixen més aviat del model americà de teletreball a la llar que del nou model que estudiem en el present estudi, basat en el treball en xarxa. En tot cas, és una mostra de la visió que es pot tenir del teletreball des dels càrrecs directius de les empreses.

04.7 Les xarxes ciutadanes

Per entendre el teletreball no el podem deslligar de la comunitat on es desenvolupa. El fet que els telecentres i els telecentres rurals (*telecottages*) es promocionin des de les autoritats locals dins d'estratègies de desenvolupament, ja pressuposa que el treballador mòbil, en xarxa i distribuït geogràficament, està inscrit dins d'una comunitat. Un punt crític, però, en aquest sentit, és la família, estructura que el lliga a àmbits i institucions més enllà de la feina (l'escola, el mercat, els amics, etc.).

Un professional com a individu aïllat pot practicar amb relativa facilitat el teletreball. Tanmateix, si té una parella que també està en moviment tot el dia per qüestions laborals, l'adaptació al teletreball és més difícil. La situació es torna molt més difícil quan comencen

a arribar els fills. Les escoles com és natural no s'han adaptat encara a aquest fenomen, i les escoles virtuals encara són cosa del futur quan tot just han començat a funcionar les universitats digitals. Així doncs, la realitat que ens envolta no respon a les necessitats de la Societat de la Informació i per tant, necessitem una nova societat, més mòbil, flexible i en xarxa.

Un exemple d'aquesta nova societat que va lligada al teletreball són les xarxes ciutadanes, o comunitats virtuals. Es tracta d'una plurixarxa a través de la qual el teletreballador participa i viu a diferents comunitats alhora, ja sigui de caire local, regional, nacional o continental. A les iniciatives dels telecentres i els telecentres rurals se sumen els pobles digitals (*digital villages*), que no ofereixen tan sols facilitats per al treball amb les TIC sinó també per a viure d'una nova manera, amb més mobilitat i dispersió geogràfica.

No es pot fer cap projecte de teletreball exitós sense considerar que està inscrit en un context social, el qual, al seu torn, també s'ha de repensar. Si el treball és mòbil i flexible però la societat continua sent fixa i tancada, el conflicte ens pot portar a un carreró sense sortida.

Alguns exemples de xarxes ciutadanes que funcionen actualment a Catalunya són:

Xarxa ciutadana	Àmbit	Adreça electrònica
BCNET	Barcelona	www.bcnet.upc.es
Cornell@net	Cornellà	www.cornella.net
GraciaNET	Districte de Gràcia (Barcelona)	www.gracianet.org
Mataró On-Line	Mataró	www.xarxa.infomataro.net
Nou Barris Net	Nou Barris (Barcelona)	www.noubarris.net
RavalNet	Barri del Raval (Barcelona)	www.bcnet.upc.es/ravalnet
Sanet	Sant Andreu	www.geocities.com/TelevisionCity/4666/
TINET	Tarragona	www.tinet.org
Vallesnet	Vallès Oriental	www.vallesnet.org