

03



El teletreball

Des dels anys vuitanta s'està parlant força del teletreball, i fins la mateixa Comissió Europea ha introduït el terme en el seu discurs sobre la Societat de la Informació. La Comissió defineix oficialment el teletreball a partir d'un element comú de totes les tasques que hi estan relacionades: l'ús dels ordinadors i les telecomunicacions per a canviar el corrent geogràfic del treball.

Als Estats Units, el concepte de teletreball sovint ha estat associat al treball des de la llar en què s'utilitzen les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), i gairebé sempre ha connotat feines de qualificació i nivell baixos. Malgrat això, aquesta no és la tendència fonamental d'entendre el teletreball avui dia. Per contra, es pot observar que el teletreball no s'està introduint a les feines menys qualificades, sinó a les que ho són més, feines que demanen un alt grau d'autonomia i mobilitat. En definitiva, el món laboral evoluciona cap a un tipus de treball mòbil, en xarxa i distribuït espacialment.

03.1 Definició de teletreball

Jack Nilles, l'inventor nord-americà del terme *telecommuting*, equivalent del britànic *teleworking*, va plantejar de bon principi en el seu llibre *The Telecommunications Transportation Trade-off* (1976) que el teletreball podia ser una solució per a la congestió del trànsit viari. Tanmateix, el terme americà ha sofert una curiosa evolució des de llavors. Si en un primer moment servia per a designar la feina de les persones que s'estalviaven les cues de les autopistes perquè treballaven a prop de casa, amb el temps el terme va deformar-se i va passar a designar justament el contrari, aquelles persones que treballen en un lloc allunyat de la llar i han d'agafar diversos tipus de transport per arribar a la feina, fins i tot l'avió. Avui dia, es considera un *telecommuter* aquella persona que viu a Seattle però treballa a San Francisco, per exemple. Aquesta progressió ve determinada per l'evolució del món de l'economia, que obliga a les empreses a un continu exercici de flexibilitat, innovació i globalització. Aquesta situació comporta que els càrrecs directius d'aquestes empreses hagin de moure's, viatjar i estar contínuament *on the road*, tant en vies de transport físiques com telemàtiques. La ingènua idea que les noves xarxes telemàtiques estalviaran l'ús de les xarxes de transport físic no es correspon amb les dades empíriques. Qualsevol professional que arriba al món d'Internet no experimenta només un increment paral·lel de la seva mobilitat telemàtica, sinó també de la seva mobilitat física.

L'expert Manuel Castells també comparteix aquesta opinió. Segons ell, els problemes de transport s'agreuaran en comptes de millorar, ja que la mobilitat creixent i la condensació del temps que la nova organització de la xarxa permet es tradueix en una concentració més gran dels mercats a certes zones i un augment de la mobilitat física de la mà d'obra que abans estava confinada als seus llocs de treball durant l'horari laboral (*La Sociedad Red*, 1997: 429). Aquest empitjorament del transport de què parla Manuel Castells no vol dir, però, que ara es patiran els mateixos problemes que abans. Per exemple, avui dia és al transport aeri on es poden veure les aglomeracions més importants, tant d'avions com de viatgers.

L'evolució del teletreball, a més, no està determinada solament per les possibilitats de treballar des de lluny (o des de casa) que donen les noves tecnologies, sinó també pel context econòmic i productiu on aquesta tecnologia s'utilitza (un context de globalització i forta competitivitat), el qual fa que els teletreballadors hagin de competir en un mercat laboral global. En conseqüència, avui dia, l'esmentat *telecommuter* deixa enrere el seu paper de treballador que va d'un lloc de treball a un altre i es transforma en una persona que treballa sobre la marxa, ja sigui en xarxa (*on line*), o mentre viatja per terra (*on the road*) o per aire

(*on the air*). Manuel Castells ja ho planteja en el seu llibre *La era de la informació*. En paraules seves, aquesta era de la informació significa la diversificació dels llocs de treball per a una gran part de la població i sobretot per als seus segments més dinàmics. L'equip teleinformàtic, cada cop més mòbil, posarà de rellevància aquesta tendència cap a l'oficina "sobre la marxa" en el seu sentit més literal (*La Sociedad Red*, 1997: 429).

La mobilitat que comporta el teletreball determina una activitat econòmica distribuïda geogràficament. Ja no es treballa només a les ciutats, als seus centres de negocis, sinó que ara, gràcies a les telecomunicacions, també es treballa a les zones suburbanes perifèriques a la ciutat, on s'han creat telecentres, instal·lacions informàtiques en xarxa distribuïdes per les zones metropolitanes. La fórmula dels telecentres també es comença a assajar a les zones rurals. A aquests centres rurals amb serveis telemàtics, se'ls ha batejat com a telecentres rurals o *telecottages*. Gràcies a aquests equipaments, la xarxa s'introdueix amb més força a les zones rurals i els professionals que treballen amb les TIC poden quedar-se en aquests àrees per hores, dies o setmanes sabent que en tot moment poden gaudir dels serveis dels telecentres. Les primeres zones rurals que s'han beneficiat d'aquesta tendència són els països més avançats en el camp de les TIC, com són ara els escandinaus. En aquests països es pot trobar les millors aplicacions pràctiques de la telemàtica per a àrees rurals. La xarxa Bydge.net, que proveeix de serveis telemàtics a més de 3.500 grups locals a Suècia, en seria un bon exemple.

El resultat d'aquesta nova forma d'organització laboral és un sol professional que treballa a diferents llocs: uns quants dies està al telecentre suburbà, uns altres dies baixa al centre de la ciutat per a parlar amb els seus caps cara a cara, i fins i tot durant les vacances es pot connectar des d'un telecentre rural, al bell mig del bosc, des del qual pot consultar el correu electrònic o enllestir algun treball pendent.

En el cas de Catalunya, aquesta situació comportarà que cada cop hi hagi més gent que estigui disposada a treballar en qualsevol lloc, en qualsevol moment i en qualsevol part del territori, ja sigui a ciutat o al camp. Pel que fa a les zones rurals, els llocs on hi hagi els equipaments necessaris poden atraure professionals i empresaris autònoms, en veure que aquestes àrees estan ben preparades per a facilitar el teletreball.

03.2 Antecedents del teletreball: del telecentre al centre tecnològic comunitari

Segons l'informe *Status Report on European Telework* (www.eto.org.uk) encarregat per la Unió Europea l'any 1988, el teletreball s'ha de considerar una manera de desenvolupar la feina diferent de la tradicional. No es tracta, doncs, de cap nova feina. El terme teletreball tan sols es pot aplicar correctament si es refereix a tota activitat realitzada a distància mitjançant les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i que alhora genera un valor afegit. El teletreball ha estat un terme tradicionalment identificat amb determinades tasques de l'empresa que es realitzaven des de casa. Tanmateix, el desenvolupament del teletreball, sobretot a les zones rurals, ha fet aparèixer un nou tipus d'equipament d'ús públic, el telecentre, que ha anat prenent forma en funció de la seva situació geogràfica i les tasques que s'hi desenvolupen.

Els telecentres

El terme telecentre recull diferents tipus d'equipaments. El tipus més comú és un espai físic de lliure accés per al públic que permet realitzar tota mena d'activitats relacionades amb la Societat de la Informació. Als Estats Units, inicialment, aquestes instal·lacions han pres la forma de centres de recursos o oficines satèl·lit, a causa del caràcter privat que ha tingut la implantació de les TIC. A Europa, la seva introducció va començar a les zones rurals, perquè permetien concentrar recursos per a col·lectius disseminats en el territori. En els darrers anys, els telecentres han fet una important tasca de formació i educació en referència a les noves tecnologies a diversos països del món. A mesura que les noves tecnologies arriben a més gent, les activitats a què es dedica el centre comencen a diversificar-se i es converteix en una mena de centre cívic de la Societat de la Informació.

Si Internet va ser inicialment una xarxa militar, posteriorment educativa i finalment en els darrers anys comercial, molt aviat tots aquests nous usuaris faran de la xarxa un entorn d'activitat social.

Centres tecnològics comunitaris

En contraposició al model completament privat implantat ara com ara als Estats Units, on l'accés a la xarxa telemàtica es fa individualment des de l'habitatge o des de l'empresa, ha començat a sorgir un nou tipus d'equipament comunitari, principalment als barris marginals

de les grans ciutats. La definició d'aquests centres tecnològics comunitaris s'aproparia a un centre cultural i social, on s'ofereixen serveis d'accés a les noves tecnologies i formació per al seu ús dirigits a persones que no estan familiaritzades amb aquestes noves eines de treball. Si no s'oferís aquest tipus de servei aquestes persones podrien quedar excloses a l'hora de gaudir dels avantatges potencials de les TIC (democràcia digital, comerç electrònic, teleformació, etc.). D'aquesta manera, s'intenta evitar que sorgeixi en el futur una nova classe social digitalment inculta.

Telecentres rurals

És a les zones rurals on el teletreball adquireix un especial significat. Els anomenats telecentres rurals, telemasies o *telecottages* són equipaments on s'ofereixen serveis telemàtics i on els professionals que hi treballen tenen horaris completament flexibles, ja sigui per hores, dies o setmanes.

Una de les funcions principals d'aquests telecentres rurals és la promoció del desenvolupament local de la zona rural on estan assentats. Per aquesta raó, moltes vegades la construcció d'aquests centres és encoratjada per les mateixes autoritats locals, que així poden veure com la seva regió es beneficia de la introducció de les TIC i rep un nou estímul econòmic. Les denominacions telecentre rural, *telecottage* o telemasia es van implantar a causa que aquests centres van sorgir originàriament a les zones rurals. El primer lloc on els telecentres rurals van arrelar de manera important va ser a les regions rurals d'Escandinàvia, on rebien el nom de *telestugen*. Més tard, es van estendre cap a altres indrets d'Europa. Per exemple, al Regne Unit hi ha una important xarxa de telecentres i telecentres rurals organitzada al voltant de la TCA (*Telework, Telecottage, Telecentre Association*). Els edificis que acostumen a allotjar un telecentre rural són normalment cases rurals o masies, però també hi ha un important nombre d'escoles i biblioteques municipals.

Els objectius més importants d'aquests centres rurals, acordats a nivell europeu, són els següents:

- Formar en la tecnologia del teletreball
- Atraure al centre feines realitzables mitjançant el teletreball
- Estimular el desenvolupament econòmic local
- Proveir les empreses locals d'equipament tecnològic
- Llogar equipament tecnològic a les empreses locals

Centres de recursos

Els centres de recursos ofereixen la possibilitat de llogar equips informàtics i accedir a Internet a canvi d'una tarifa determinada. Aquests tipus d'equipament apareix sobretot a les grans ciutats, a prop d'àrees hoteleres i turístiques o zones amb molt de trànsit. En principi, no fan cap tasca social o de difusió, sinó que l'únic que ofereixen és l'ús de les tecnologies. Els seus serveis bàsics són l'accés a Internet i l'ús d'ordinadors amb perifèrics com ara *scanners*, impressores, *plotters*, etc.

Treball des de la llar

Com a treball des de la llar o *homeworking*s'entén tota activitat laboral que es porta a terme des de la pròpia llar. Tradicionalment, una gran quantitat d'oficis s'han desenvolupat d'aquesta manera, a tallers dins del mateix habitatge. De fet, el treball fora de casa és un fenomen que va aparèixer amb la revolució industrial, al segle XIX. Fins i tot, avui dia, encara es conserven molts oficis on el lloc del treball està inserit al mateix domicili: tallers de fusteria o de confecció, joieries, tendes de queviures, etc. Però malgrat que aquestes feines es facin des de casa, no es poden considerar teletreball, perquè no s'hi fan servir les noves tecnologies de la informació. Així doncs, el col·lectiu de treballadors que veritablement ens interessa és aquell nombre potencial de professionals que porten a terme la seva feina des de casa utilitzant les TIC i necessiten estar comunicats telemàticament, ja sigui de manera puntual o contínua. El terme *Electronic Homework* també s'utilitza per a referir-se al teletreball realitzat des de casa per a diferenciar-lo del teletreball fet en oficines satèl·lit, telecentres, etc.

Les oficines satèl·lit

Les oficines satèl·lit són centres de treball d'una empresa determinada ubicats físicament lluny de la seu principal. En aquests centres els teletreballadors, empleats tots de la mateixa empresa, porten a terme la seva feina segons un model que es queda a mig camí del teletreball pròpiament dit i el treball presencial, ja que la feina és supervisada per algun directiu en la mateixa oficina satèl·lit.

Treball en xarxa

El terme treball en xarxa o *networking* fa referència sobretot a la feina realitzada per noves empreses nascudes a partir de l'assimilació de les TIC. No obstant això, dintre de la definició de treball en xarxa també es poden incloure persones o empreses que s'organitzen de manera tradicional però que al mateix temps estan interconnectades en xarxes telemàtiques.

03.3 Implantació del teletreball en el món

La globalització de les economies i les organitzacions virtuals, cada cop més presents, amb el suport de les noves TIC, permeten imaginar-se un mercat empresarial futur cada vegada més flexible, competitiu i internacionalitzat. Si aquestes hipòtesis acaben realitzant-se, l'anomenat mercat local del treball restarà només com a una opció més.

L'establiment del teletreball, tot i que les primeres previsions apuntaven cap a una ràpida implantació, no tindrà lloc fins que les tendències actuals de les TIC es consolidin. No obstant això, aquesta consolidació no serà equiparable a tots els països del món. Tanmateix, les TIC no són l'únic factor influent per al desenvolupament del teletreball, sinó que també s'han de tenir en compte altres condicionants, com són ara la llengua, l'economia i la qualitat de vida d'un país.

Als Estats Units, grans empreses com IBM han decidit que el 50% de la plantilla practiqui alguna forma de teletreball.

El teletreball es troba en situacions molt diferents si es compara la implantació entre els països del primer, el segon i el tercer món. Aquesta anàlisi comparativa permet descobrir les relacions que hi ha entre els diversos països, quant a variables com ara la llengua o el nivell econòmic. La relació entre Irlanda i els Estats Units és un dels exemples més clars, en aquest sentit. Entre ambdós països existeix un fort lligam econòmic com a conseqüència de diversos factors: comparteixen la mateixa llengua, tenen un nivell econòmic diferent que fa que Irlanda, en vies de desenvolupament, depengui dels Estats Units desenvolupats, Irlanda és el país europeu més proper al continent americà, etc. Vista aquesta situació, les empreses americanes han fet una forta aposta per tal de situar un gran nombre de filials europees en aquest país. Conseqüentment, s'ha produït una important transformació a Irlanda. En els darrers vint anys, ha passat de ser una de les regions menys desenvolupades d'Europa a ser el país amb la taxa de creixement més alta.

Un altre exemple significatiu és el cas de l'Índia, on bona part de la població té un domini elevat de l'anglès i el nivell de coneixement de les matemàtiques també és força alt. Aquests condicionants han permès que per a certes tasques de programació informàtica d'empreses americanes es contractin a professionals indis, els quals a més són molt més competitiu des del punt de vista econòmic.

També paga la pena esmentar el cas d'Israel. Aquest país ha aplicat la seva tecnologia militar al món de l'oci i la creació d'entorns 3D. D'aquesta manera, ha creat lligams molt forts amb empreses nord-americanes dels sectors de producció i distribució de continguts.

En tots aquests casos, Internet és una interfície comú que facilita el treball i els negocis en cooperació.

A partir d'aquestes experiències, es pot deduir que en les relacions entre Espanya i Sud-amèrica el teletreball ha de jugar un paper important en el futur, ja que comparteixen la mateixa llengua i hi ha un diferència econòmica entre totes dues regions.

03.4 El teletreball a Europa

Cada any la Comissió Europea encarrega un estudi sobre teletreball a Europa anomenat *Status Report on European Telework*. Segons l'informe corresponent a l'any 1998, les perspectives de creació d'ocupació que s'han fet des de la Comissió Europea tenen molt en compte les professions lligades a la Societat de la Informació. Els estudis de prospectiva afirmen que l'any 2000 hi haurà a Europa un dèficit d'un milió i mig de llocs de treball per cobrir relacionats amb Internet, la realitat virtual, els multimèdia, etc.

A l'informe de 1999 s'assenyala que al continent europeu hi ha 9 milions de persones que utilitzen tècniques de treball directament relacionades amb la utilització de tecnologies en xarxa i que es poden considerar com a teletreballadors. Aquesta xifra representa el doble de persones que a l'any 1998 quan hi havia uns 4,6 milions de teletreballadors segons aquesta definició o més de quatre vegades la xifra de 1997 (entre 1,5 o 2 milions).

La definició de teletreball es pot restringir una mica si es considera que teletreballar significa treballar més d'un dia a la setmana des de la pròpia llar (per una empresa o per compte propi) o treballar més de 10 hores des d'una oficina mòbil. Segons aquesta definició hi ha actualment 6 milions d'europesos que estan teletreballant de manera que han modificat substancialment la seva vida laboral i l'organització de les seves empreses. Aquesta xifra representa un 4% del total de la força de treball europea.

A la taula següent es mostra el nombre de teletreballadors a Europa l'any 1999 dividits per països:

Teletreball a Europa 1999

	Teletreball a la llar (1)		Teletreball per compte propi a SoHo (2)		Teletreball mòbil (3)		Teletreball Total (4)	
	Milers	%	Milers	%	Milers	%	Milers	%
Dinamarca	121	4,54	37	1,38	56	2,08	176	6,58
Finlàndia	142	6,71	47	2,24	55	2,61	229	10,80
França	272	1,23	45	0,20	182	0,82	499	2,25
Alemanya	538	1,53	536	1,52	520	1,47	1.562	4,43
Irlanda	14	1,01	8	0,56	4	0,31	26	1,88
Itàlia	315	1,57	90	0,45	270	1,35	584	2,92
Holanda	285	3,96	166	2,31	308	4,29	593	8,25
Espanya	162	1,28	32	0,26	65	0,51	259	2,04
Suècia	207	5,29	61	1,55	90	2,31	313	7,98
Gran Bretanya	630	2,37	234	0,88	550	2,07	1.273	4,78
Altres (5)	259	1,62	129	0,81	205	1,28	534	3,34
TOTAL UE	2.946	1,96	1.386	0,92	2.305	1,54	6.049	4,03

Font: Status Report on European Telework de la Unió Europea 1999 (www.eto.org.uk). Projecte EcaTT.

Notes:

- (1) Treball des de la llar un mínim d'un dia a la setmana.
- (2) Treball per compte propi a SoHo (*Small Offices Home Offices*). El lloc de treball habitual és la llar.
- (3) Teletreball des d'una oficina mòbil un mínim de 10 hores a la setmana. El treballador està fora de la llar i/o el seu principal lloc de treball.
- (4) Suma de tots teletreballadors anteriors sense comptar els solapaments que hi pugui haver entre ells.
- (5) Estimació dels teletreballadors a Àustria, Bèlgica, Grècia, Luxemburg i Portugal a partir de la semblança d'aquests països amb altres dels que sí es tenen dades.

Al Regne Unit, segons les dades de l'informe, s'està més conscienciat pel que fa al teletreball perquè la implantació de les TIC ha estat molt més àmplia i tradicionalment a aquest país s'ocupa el territori rural de manera extensiva. L'any 1999 hi havia 1.273.000 persones que teletreballaven i les previsions indiquen que aquest grup creixerà en els propers anys. A Dinamarca, per exemple, la quantitat de teletreballadors se situa pels volts del 6,6% del total de la seva força laboral, un dels percentatges més alts d'Europa.

Els resultats del segon informe europeu sobre la situació dels 100 telecentres agrupats a la xarxa de telecentres transnacionals TELWEB (www.telweb.org), revela que la majoria d'aquests centres operen de forma privada i que es troben en zones allunyades de les grans ciutats. Concretament, el 84,5% d'aquests telecentres es troben a àrees rurals o a zones allunyades de les ciutats i el 65% es financen de forma privada o parcialment a través de subsidis. L'any 1999, el 34% dels telecentres varen registrar una facturació d'uns 200.000 euros (33 milions de pessetes).

03.5 El teletreball a Espanya

Segons l'estudi sobre el teletreball encarregat per la Unió Europea, s'adverteix que la implantació del teletreball al nostre país es troba encara en els prolegòmens. Una de les causes principals d'aquest fenomen és la poca implantació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació, però també s'han de tenir en compte altres factors fonamentals que manquen al país, com és ara la falta de multinacionals que puguin enviar els seus teletreballadors a realitzar la seva feina a casa.

Les empreses espanyoles no tenen encara prou empenta per a superar la barrera psicològica de la implantació del teletreball, ja que Espanya té un baix nivell d'inversió en sistemes informàtics de gran escala. Malgrat això, hi ha una relativa alta implantació dels PC en l'àmbit dels treballadors de coll blanc.

L'alt percentatge de concentracions urbanes que hi ha al nostre país demostra que la immensa majoria dels habitatges es troben concentrats a les conurbacions. Aquest fet condiona inevitablement la mida dels habitatges, de manera que a Espanya la quantitat d'espai disponible a la llar és força inferior que a altres àrees, com ara són els extraradis de les grans ciutats nord-americanes, on les cases tenen garatge, múltiples habitacions, jardí, dos pisos, etc. Aquest tipus d'espais permeten que el teletreball s'expansioni amb més facilitat, al contrari que passa als petits pisos en què normalment viu la gent al nostre país. A més, a Espanya, el nombre de persones per habitatge és de 3,3 mentre que a Europa aquesta xifra baixa fins a arribar a la xifra de 2,5. Tal com es pot veure a la taula següent l'espai disponible és molt més reduït a Espanya que en els altres països:

Mitjana d'habitants per habitatge	
Espanya	3,3
Alemanya	2,2
Europa	2,5

Font: Status Report on European Telework de la Unió Europea 1998 (www.eto.org.uk)

El conseller d'indústria Antoni Subirà considerava que a Catalunya no hauria estat possible que es donés un cas com el de Silicon Valley, on l'empresa Apple, a tall d'exemple, va començar les seves activitats en el garatge d'una casa. Tanmateix no hi ha hagut cap iniciativa que afavorís la creació de noves àrees per a donar una empenta inicial al teletreball amb la creació de nous centres.

L'estudi de la Comissió Europea fet el 1998 afirma que Espanya té oportunitats singulars per a la Societat de la Informació, ja que el castellà és la primera llengua a 28 països i suma uns 266 milions de parlants. De la mateixa manera, els viatges i el turisme constitueixen els principals sectors per a l'activitat en línia i Espanya té els ingressos més alts entre les grans economies de la UE pel que fa a aquests àmbits. Un extens territori amb una població poc distribuïda esdevé un incentiu per a l'adopció del teletreball, en especial per a aplicacions com són ara els serveis sanitaris. D'altra banda, l'alt nivell d'atur es converteix en un altre incentiu a l'hora d'entendre el teletreball i els mètodes de telecomerç. Contràriament a aquests factors positius, Espanya té el nivell més baix en TIC entre els països capdavanters de la UE i un PIB per càpita baix que fa que la tecnologia sembli més cara en termes relatius.

Com es pot veure a la taula següent, el castellà es troba en tercer lloc com a llengua més parlada. No obstant això, té un avantatge respecte al xinès mandarí: es parla a molts més països. Això vol dir que el castellà està geogràficament més distribuït, cosa que fa que pugui ocupar un lloc en la classificació, fins a quedar-se segon. Aquest factor permet potenciar l'efecte del teletreball als països de parla castellana.

	Usuaris que utilitzen la llengua	
Llengua		
XINÈS/MANDARÍ	885	1
ANGLÈS	322	2
ESPANYOL	266	3
BENGALÍ	189	4
HINDI	182	5
PORTUGUÈS	170	6
RUS	170	6
JAPONÈS	125	8
ALEMANY	98	9
FRANCÈS	72	13
ITALIÀ	40	27

Font: Status Report on European Telework de la Unió Europea 1998 (www.eto.org.uk)

L'informe també corrobora les estadístiques de les taules següents, que relacionen les dades de turisme i densitat de població i on es pot comprovar el potencial que té Espanya, ja que el nostre país rep molts més ingressos per turisme en relació al PIB que els altres. D'altra banda, la baixa densitat de població és un bon incentiu per a la implantació del tele-

treball.

		Ingressos per turisme	Relació d'ingressos per turisme
País			
Espanya	41.425	28.428	5,3
Itàlia	35.500	27.439	2,5
França	61.500	28.241	1,9
Regne Unit	25.800	20.415	1,9
Estats Units	44.791	64.373	0,9

Font: Economist Intelligence Unit. UE.

	Extensió (Km ²)	Població	Densitat
Espanya	505	39,3	78
Regne Unit	243	58,7	242
Alemanya	358	82,2	230
Itàlia	301	57,2	190
França	544	58,3	107
Finlàndia	338	5,1	15

Font: Status Report on European Telework de la Unió Europea 1999 (www.eto.org.uk)

En el congrés celebrat el 1998 a Bilbao sota el lema "*El futuro del trabajo*" que van organitzar la Unesco i el Club de Roma, es va donar a conèixer el cas de la multinacional IBM a Espanya. Segons va explicar Manuel Cervantes, cap del departament de recursos humans, l'empresa va començar tres anys enrere una experiència pilot de teletreball en la plantilla del departament comercial, després que l'any 1992 ja s'hagués realitzat una primera experiència en aquest sentit. Els treballadors que van participar-hi eren persones que acostumaven a passar aproximadament el 50% de la jornada laboral fora de la seu de l'empresa.

Voluntàriament, els comercials van estrenar un nou sistema flexible. L'empresa va equipar-los amb un ordinador portàtil, un telèfon mòbil i un programa que els permetia connectar-se a la xarxa, de manera que podien disposar de la mateixa informació que si estiguessin a l'oficina de manera presencial. Ara com ara, el 60% dels 4000 treballadors que té IBM a

l'estat espanyol són actualment teletreballadors. En paraules de Manuel Cervantes, aquest sistema té clars avantatges, ja que incrementa la flexibilitat dels treballadors i alhora la seva qualitat de vida, el client és atès amb un millor servei i informació de primera mà i l'empresa optimitza els seus recursos en reduir el nombre d'oficines.

Els testimonis d'aquesta experiència confessen que se senten molt a gust. "Aquest sistema", afirma Javier Sánchez Azkunaga, comercial de l'empresa a Bilbao, "permet acomodar la teva feina a les necessitats de la vida personal. Pots portar els nens al metge a les quatre de la tarda i tranquil·lament a les deu de la nit compensar el temps perdut i enllestir la feina." El mateix comercial també destaca que estar permanentment localitzable per l'empresa no suposa cap contratemps, ja que en les targetes de presentació mai no apareix el telèfon mòbil, sinó que l'empresa actua com a bústia i recull els missatges.

Així i tot, el cap responsable d'aquesta experiència pilot reconeix que el punt més difícil ha estat convèncer els directius de l'empresa de la propietat d'aquest sistema. Vista aquesta situació, s'han hagut de realitzar diversos cursos especials per tal de concienciar-los que el nou sistema no suposa cap inconvenient.

Segons l'informe de la Comissió Europea, les institucions i les empreses espanyoles tenen una alta participació en tots els programes de la Unió que inclouen el desenvolupament de la Societat de la Informació. Per aquesta raó, pel que fa a les perspectives de futur a Espanya, l'informe conclou que aquestes institucions i empreses haurien de ser sensibles a l'important paper que el teletreball acabarà jugant en la nostra societat. Al mateix informe s'afirma que "els espanyols són comunicadors per naturalesa i Espanya té una potent imatge mundial reforçada per la seva història i la preeminència de la seva llengua així com per la seva popularitat en el camp del turisme. Cal, doncs, que es desenvolupi urgentment la posició d'Espanya a través d'una operació planificada que capitalitzi els potencials existents."

Alguns estudis s'han arriscat a dir que a Espanya hi ha 300.000 teletreballadors. En qual-

sevol cas, aquesta es una xifra que va augmentant dia a dia.

03.6 El teletreball a Catalunya

A Catalunya el teletreball és una activitat poc implantada, però, per contra, les TIC sí que han arrelat de manera important. Catalunya presenta un percentatge més alt de persones connectades a Internet que a la resta del país, i està molt per sobre de països com ara Itàlia o França. Així i tot, Catalunya està encara molt lluny de les xifres dels Estats Units, Canadà o Noruega. En aquests països el nombre de persones connectades supera el 20%, mentre que a les terres catalanes tan sols s'arriba al 10% d'usuaris que es connecten setmanalment a la xarxa.

La poca implantació del teletreball a Catalunya és conseqüència dels models d'organització empresarial vigents, els quals són poc compatibles amb el treball no presencial. La poca o nul·la formació en l'ús d'ordinadors i aplicacions telemàtiques entre els treballadors en actiu i els càrrecs directius també influeix en aquesta situació, així com la manca del desenvolupament tecnològic adequat per al teletreball. Un altre condicionant important és la minsa existència de telecentres a Catalunya.

El teletreball no és incompatible amb el desplaçament de les persones, ja sigui per motius personals o laborals. Molt poques teleprofessions poden prescindir del contacte periòdic amb l'empresa i el client, i per tant fan falta infraestructures de comunicacions.

Per a impulsar el teletreball com a factor de reequilibri territorial caldria corregir les causes que ara el dificulten amb programes específics i inversions adequades. Així i tot, encara avui hi ha sectors de població nascuts a les zones poc poblades i amb perfils professionals o formatius molt qualificats que han hagut d'emigrar a les grans ciutats per tal de poder accedir a llocs de treball adequats a les seves expectatives. L'impuls del teletreball a aquestes regions rurals menys poblades baixaria aquest grau d'emigració cap als centres urbans. Això no obstant, el futur del teletreball a les zones rurals dependrà en gran mesura de si les xarxes de banda ampla finalment arriben a operar en igualtat de condicions arreu del territori, ja sigui a través de cable o ones. Des d'un punt de vista teòric, un teletreballador pot fer la seva feina de la mateixa manera des d'un setè pis de l'Eixample barceloní o en un poblet del Bages o el Ripollès. Per tant, el teletreball podria afavorir especialment les zones rurals, on, a més, la qualitat de vida del treballador pot ser més elevada que en alguns cen-

tres urbans.

03.7 Experiències en teletreball

Gordexola

Un bon model d'implantació del teletreball és el que s'ha desenvolupat a Gordexola, un poblet a trenta quilòmetres de Bilbao que té aproximadament 3.000 habitants i ha sofert en els últims anys els efectes de la reconversió industrial. En aquesta població basca, es va crear un telecentre (www.gordexola.net) amb diferents objectius, el més important dels quals era formar els veïns en el coneixement i l'ús de les TIC. El centre es va ubicar en una biblioteca municipal situada a la plaça del poble. Així doncs, és un edifici amb una ubicació simbòlica important que ara ha rebut un nou ús. A diferència de les fàbriques que es construïen a la perifèria, els telecentres de la nova Societat de la Informació han de situar-se en un punt central del territori, per tal de crear l'efecte contrari del que ha succeït als Estats Units, on la dispersió i el creixement de les conurbacions és una taca d'oli.

El centre de Gordexola va ser promogut inicialment per l'ajuntament amb l'ajuda de la Unió Europea, i avui dia el gestiona una empresa privada, Netaldea. En aquest equipament s'ofereixen serveis telemàtics i es disposa de totes les instal·lacions necessàries per a dur a terme les tasques requerides pel teletreball. A més, es pretén difondre les TIC a l'àmbit rural, a les PIME i en general, a tots els habitants de la comarca per tal de potenciar l'economia local i la creació de noves empreses.

El telecentre té tres plantes i cadascuna d'elles s'ha dedicat a tasques específiques. A la primera planta, es realitzen tant activitats de caire cultural com de recerca bibliogràfica. A la segona, s'ubica el cor del telecentre, és a dir, és on es teletreballa pròpiament amb tots els ordinadors a disposició dels professionals. En aquesta mateixa planta, també es poden portar a terme diversos cursos. Finalment, el darrer pis s'ha dedicat a sales de reunió i de vídeo, i al mateix temps és on s'ubica la seu de l'empresa Netaldea.

Una de les conclusions a què s'ha arribat en aquest telecentre és que no existeix un únic model vàlid d'implantació del teletreball, sinó que cal reinventar-lo en cada cas particular. Cada població té unes determinades necessitats diferents de les altres poblacions, i per tant cadascuna té una solució diferent que pot determinar escollir entre la construcció d'un telecentre clàssic, un telecentre rural o unes oficines satèl·lit. En conseqüència, abans d'instal·lar un telecentre en una zona, és imprescindible fer un estudi socioeconòmic, per tal de

veure els avantatges i els desavantatges de la seva construcció i si veritablement el model escollit cobreix les necessitats específiques de la zona.

Infoville

Infoville (www.infoville.net) va néixer com a una de les actuacions que es van fer dins del *Plan estratégico de modernización de las administraciones valencianas* (PEMAV), aprovat pel govern autonòmic el febrer de 1996. L'objectiu d'aquest pla és transformar, preparar i anticipar les infraestructures de les administracions públiques davant dels reptes del proper mil·lenni.

Els municipis escollits per a aquesta experiència reflecteixen la composició estàndard de la pròpia Comunitat Valenciana, una composició industrial orientada a la petita i mitjana empresa i una distribució de les activitats ocupacionals entre la indústria, el turisme i els serveis.

El primer pas del procés d'implantació d'Infoville va tenir lloc la primavera de 1997 amb la dotació infraestructures i dotacions telemàtiques als ciutadans i els agents socioeconòmics d'un municipi concret, Villena. El programa tenia com a missió fonamental comprovar els efectes i els avantatges de les noves tecnologies, mitjançant la creació en aquesta ciutat d'un entorn telemàtic adequat per a la consolidació de la Societat de la Informació. A través d'aquesta experiència, s'ha volgut oferir als ciutadans l'accés a més de dos-cents serveis telemàtics d'ús freqüent, com són ara el comerç electrònic, els serveis municipals en línia, el correu electrònic, la consulta de les qualificacions escolars o el programa educatiu de les escoles, la concertació de cites mèdiques i l'accés a borses de treball, biblioteques, converses virtuals o Internet, etc.

L'èxit de la posada en marxa d'Infoville al municipi de Villena i la seva ràpida difusió entre les empreses va ser la raó perquè el govern valencià va decidir l'extensió de l'experiència a altres poblacions i institucions. D'aquesta manera, el pobles de Catarroja, Torreveja i la Vall d'Uixò, s'han sumat a Villena, i compten ara amb un total de 7.000 usuaris que gaudeixen dels serveis facilitats per Infoville. Aquests nous "infociutadans" participen a grups de notícies d'arreu del món, visiten des dels seus domicilis els millors museus i biblioteques, es comuniquen a través del correu electrònic, fan compres des de la llar o consulten diversos mitjans de comunicació nacionals i internacionals. A més, el programa Infoville'98, en la seva vessant de ciutats digitals, està estenent aquest procés a altres ciutats de la Comunitat Valenciana, com és ara Burriana.

Teletreball

Teletrebages (www.bages.org) és un ambiciós projecte d'implantació del teletreball a la comarca del Bages promogut pel mateix consell comarcal i finançat pel programa ADAPT de la Unió Europea i la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya. Aquesta experiència tracta d'analitzar les possibilitats d'establir el teletreball i les TIC a la comarca, tenint en compte les empreses ja existents, així com també pretén cercar el potencial de feines que es poden adaptar al teletreball. Les institucions implicades són la Direcció General d'Ocupació, el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, el Consell comarcal del Bages, el Consell tecnològic del Bages, i la Cambra de comerç i indústria de Manresa.

Els objectius fonamentals del projecte són la recerca de jaciments de feines adaptables al teletreball, l'assessorament a empreses, i la divulgació i l'intercanvi d'informació. Les seves prioritats es podrien desglossar més detalladament de la manera següent:

- Descobrir a les empreses de la comarca del Bages jaciments de feines susceptibles de fer-se a distància, tot estudiant les àrees concretes on és possible aplicar el teletreball, i determinant les necessitats de formació del personal i l'equipament que calgui per tal d'implantar de manera efectiva el teletreball.
- Assessorar les empreses per a portar a terme plans concrets d'actuació tot preparant diagnòstics i plans pilot realistes i donant suport al desenvolupament de nous projectes empresarials.
- Estudiar el perfil dels treballadors que poden adaptar-se al teletreball i, així, confeccionar un mapa de les professions que poden incorporar-lo i elaborar una relació de les qualitats i els requeriments professionals necessaris.
- Assessorar des del punt de vista personal i professional a treballadors en actiu, tot confeccionant un balanç de qualitats individuals necessàries, i ajudar-los en aspectes legals i econòmics. Al mateix temps, elaborar un pla de formació individual, establir les necessitats personals pel que fa a equipament i tutoritzar l'esmentat procés de formació.
- Desenvolupar en format electrònic materials per a l'autoformació en general i cara a desenvolupar les qualitats clau, l'orientació professional i el coneixement d'experiències concretes que serveixin com a guia bàsica respecte a les qualitats i els equipaments necessaris, i la documentació sobre el teletreball.
- Portar a terme accions de formació específica en teletreball dirigides a orientadors professionals i treballadors en actiu, a instància de les seves empreses o com a expectativa de millora professional per a treballadors autònoms i empresaris i directius de PIME.
- Desenvolupar des d'un bon principi accions de divulgació del concepte de teletreball i les seves possibilitats, tant als mitjans de comunicació comarcals com a les empreses i el públic en general, així com a àmbits especials: serveis públics, autònoms, profes-

nals, etc. Convocar també jornades i grups de treball amb la presència de personalitats relacionades amb l'impacte social de les noves telecomunicacions, els nous sistemes de treball, etc.

- Desenvolupar una *web* que contingui un extens recull de documentació i experiències sobre el teletreball i que inclogui, a més, informació general del propi projecte, un espai d'intercanvi sobre les activitats que tinguin lloc, materials i productes que el projecte vagi generant, i una borsa de teletreball.
- Portar a terme el projecte ATENTIC que estableix un lligam entre Teletrebages i altres experiències fetes a les ciutats de Monceau-sur-Sambre a Bèlgica i Essen a Alemanya. El projecte belga de Monceau-Fontaines presta suport per a convertir una antiga explotació de carbó en un emplaçament d'economia social. L'experiència alemanya, sota el nom Netz NRW, se centra en la comunicació en petites cooperatives i les noves tecnologies de la informació. Aquest projecte de cooperació europea es porta a terme per tal d'intercanviar mètodes d'adaptació de les empreses i els treballadors a les noves tecnologies, comprovar el paper del teletreball en la creació de noves ocupacions, utilitzar les noves tecnologies en la creació d'un espai comú d'intercanvis europeus, i crear un espai d'intercanvi d'informació i metodologies amb els altres dos socis transnacionals.

Kubik

Kubik (www.kubik.es) va néixer quatre anys enrere amb la intenció de crear un espai multidisciplinar, un nou model d'organització per a joves professionals. Aquesta experiència combina pràctiques d'altres models empresarials i teories organitzatives com són ara els principis de gestió de les incubadores d'empreses i la visió de l'àmbit dels negocis pròpia de les idees ecosistèmiques. Kubik se situa en un antic edifici industrial del barri de Gràcia de Barcelona que ha estat reconvertit en un espai multidisciplinar, transnacional i transideològic que agrupa a més de cinquanta joves professionals organitzats en setze equips de treball relacionats amb l'arquitectura, el periodisme, el disseny gràfic, la consultoria per a la cooperació, la consultoria sobre Internet, la promoció musical, la traducció, la fotografia, la publicitat, les relacions públiques, la pintura i el cinema.

El funcionament organitzatiu de Kubik es basa en dues dinàmiques: cada equip de treball és autònom econòmicament, té els seus clients i competeix cap enfora amb el seu mercat, mentre que les relacions internes entre els equips es basen en la cooperació, l'ajuda mútua i l'intercanvi de coneixements. Una societat limitada gestiona l'espai (tecnologia, lloguer, neteja, etc.), l'ús de la marca i els serveis de suport que s'ofereixen al conjunt dels equips residents a l'espai (secretaria, accés a recursos) i, a més, vetlla pels principis fundacionals.

Kubik va ser creat amb la clara intenció de convertir-se en un laboratori per a la innovació i avança mentre les persones que l'integren mantenen la voluntat d'aprenentatge de noves possibilitats i la capacitat de plantejar-se noves preguntes cada dia: "Com afectarà la revolució de les noves tecnologies de la informació a la meua professió? Com es compagina l'arquitectura amb el desenvolupament sostenible? Quins són els valors socials que Internet planteja? Com podem organitzar-nos d'una manera més flexible? Com podem donar als nostres clients solucions integrals sense que això afecti el cost total del projecte? Com ens hem d'organitzar per fer front a projectes complexos? Com trobem temps lliure i espais lliures per a investigar, crear i innovar?"

Parcbit

Un altre model d'implantació del teletreball i les TIC és el Parcbit, un projecte impulsat a l'illa de Mallorca. L'any 1994, el govern balear va fer un estudi per tal d'analitzar com seria el turisme l'any 2020 i es va veure la estreta relació que hi haurà entre el teletreball i el turisme internacional. En conseqüència, es va definir un model que donés facilitats perquè es pogués teletreballar des de l'illa i es va projectar un poble digital (*digital village*) al costat de la Universitat de les Illes Balears, vist que les necessitats de la Societat de la Informació demanen que la mà d'obra estigui a prop de les fonts de producció del coneixement. Per a la construcció d'aquest complex digital d'habitatges i centres de treball, es va convocar un concurs internacional de propostes, que va ser guanyat per l'arquitecte Richard Rogers. De fet, la construcció de pobles digitals és un fenomen més propi de les tendències dels anys vuitanta, quan es creaven parcs tecnològics a la perifèria de les grans conurbacions, seguint el model americà que propugnava que totes les vivendes, les oficines i els centres comercials sortissin de manera col·lectiva dels centres neuràlgics de les ciutats. La proposta guanyadora de Rogers proposava unes vivendes ecològiques i sostenibles, però no deixava de ser un barri avançat tecnològicament semblant als que tenien al seu país els mateixos alemanys, el principal col·lectiu de turistes a Mallorca.

Actualment, el projecte està aturat per culpa de la forta inversió que es necessita per al seu desenvolupament i per la manca de demanda d'aquest tipus d'habitatges a l'illa. Justament el model que ha triomfat a Mallorca ha estat la implantació del teletreball i les TIC de manera integradora amb la cultura i les formes arquitectòniques ja existents. Així doncs, s'ha vist com els turistes alemanys han anat comprant masies que posteriorment han rehabilitat. En certa manera, aquesta és la proposta que els arquitectes Elías Torres

i Martínez Lapeña van presentar al concurs, en què, en comptes de crear una nova micro-ciutat, plantejaven la rehabilitació dels nuclis urbans ja existents i en procés d'abandonament.

Embrions de telecentres a Catalunya

A Catalunya en els dos darrers anys han començat a crear-se Punts Internet que entre altres funcions actuen com a potenciadors del teletreball. En alguns casos són simples aules d'informàtica connectades a Internet i obertes a la població en general. En altres casos, sí que són veritables telecentres, amb un projecte de formació, sensibilització i difusió pel que fa al teletreball. A Espanya se'n poden comptabilitzar entre vint i trenta, i a Catalunya funcionen com a tal el de Callús (Bages) i Santa Cristina d'Aro, ambdós impulsats pels respectius ajuntaments. Un nou telecentre creat recentment es el de Sant Bertomeu del Grau (Osona). En projecte o amb activitats restringides, es troben els telecentres de Sant Joan Despí, Lluçà, La Seu d'Urgell i el Solsonès.