

El treball en l'economia de la informació¹

Resum de l'informe de l'OIT

1

Introducció

Durant la dècada dels noranta, el creixement econòmic a Europa ha estat desigual i, en general, no s'han aconseguit reduccions gaire substancials de l'atur. Cal dir que el problema ha millorat, sobretot arran d'algunes reformes laborals –especialment les que s'han basat més en el diàleg social–, però, tot i així, la persistència de la desocupació no s'ha solucionat. D'altra banda, les economies en transició continuen registrant problemes, ja que la reforma política ha avançat més ràpid que no pas la reestructuració econòmica i s'estan enfrontant a canvis econòmics profunds. Sembla, per tant, que encara queda un llarg camí per aconseguir la convergència.

En general, a Europa s'ha optat per un model social ampli, que intenta evitar l'exclusió o la desigualtat. Una

altra de les característiques del model europeu és la importància del diàleg social com a mitjà per aconseguir estabilitat i cohesió. Actualment ha augmentat la pressió per reduir els costos de les polítiques socials, però es continua conservant l'essència del sistema adaptant-lo a les noves condicions econòmiques. A escala europea, en el Consell Europeu de Lisboa es van establir les directrius per a la política social i l'ocupació, i es va crear un nou marc d'orientació que permeti donar resposta als problemes derivats de la mundialització.

La globalització, tant en el seu vessant comercial com financer, pot aguditzar les desigualtats. El concepte de globalització també comprèn la revolució de la informació i del coneixement, que, pel seu gran abast, determinarà en gran part el creixement econòmic futur. L'economia del coneixement està afectant el concepte d'empresa, les decisions de localització, la informació proporcionada als consumidors, etc. Un dels àmbits que resultarà més afectat és el món del treball, ja que s'està fent menys clara la definició de lloc de treball o la separació entre treball i lleure. Aquestes transformacions tot

1. Resum del document publicat per l'OIT: *La globalización de Europa. El trabajo decente en la economía de la información*. Volum I.

just comencen, però poden acabar plantejant problemes de política social.

En aquest sentit, la finalitat primordial de l'OIT (Organització Internacional del Treball) és garantir un treball productiu en el qual es respectin els drets dels treballadors, i que els proporcioni seguretat, protecció i capacitat de participar en les decisions que els afecten.

2

El sector de les TIC. Situació a Europa

L'ús de les TIC comporta canvis profunds en molts àmbits. Aquest procés de transformació pot ésser gradual en alguns països, mentre que per a altres serà més ràpid i radical. Aquests canvis estan resultant afavorits per certs factors, com ara la reducció dels costos de les TIC, l'augment de la velocitat en la informàtica, l'accés a Internet, l'harmonització de la normativa relacionada amb aquest àmbit i l'augment d'amplada de banda de les telecomunicacions.

El sector de les TIC engloba la fabricació d'equips de telecomunicació i ordinadors, com també la prestació de serveis de telecomunicació i d'informàtica. Aquesta és la branca que més creix al món. Malgrat que no representa més del 5% de l'ocupació a cap sector europeu (llevat de Suècia), la seva importància radica en la generalització de les TIC a la majoria de sectors.

L'optimisme quant al potencial de les TIC és justificat, però de vegades s'exagera. Cal no oblidar que hi ha la possibilitat que augmentin les desigualtats. S'ha de tenir en compte que el problema de l'atur continua present a Europa, i que el sector serveis està subdesenvolupat en l'àmbit de les telecomunicacions. D'altra banda, hi ha una necessitat creixent de cobrir la demanda de treballadors qualificats, especialment en l'àmbit TIC. Tots aquests problemes són encara més crítics als PECO².

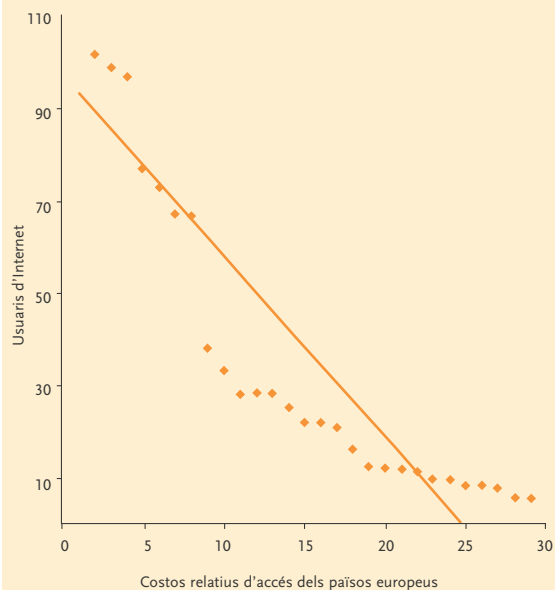
2. PECO: països de l'Europa Central i Oriental.

Quant al grau de connexió a Internet Europa encara és lluny dels Estats Units, ja que s'estima que el 1999 a Europa hi havia uns 50 milions d'usuaris, un terç dels que hi ha als Estats Units. Amb tot, la utilització s'hi està incrementant més que a qualsevol altra part del món, però amb diferències substancials entre països. Dins de la UE, els països nòrdics són els que més es connecten a Internet i Grècia el que menys.

Sembla que un dels principals determinants a l'hora de connectar-se a Internet és el cost de les telecomunicacions. Al gràfic 1 es mostra una correlació negativa entre el cost de les telecomunicacions i el nombre d'usuaris. També hi ha altres factors socials i econòmics que influeixen en l'accés a les TIC. Així, els usuaris més habituals són el homes joves, amb estudis i amb ingressos elevats, ja que les dones només representaven un 25% dels usuaris europeus d'Internet el 1998.

Gràfic 1

Correlació entre el nombre d'usuaris d'Internet per cada 1.000 habitants i el cost relatiu de l'accés
(cost del proveïdor del servei d'Internet i de les trucades de telèfon locals/PIB per habitant)



Font: correlacions fetes per l'OIT a partir de les dades presentades per la Comissió Econòmica per a Europa (ONU/CEPE): *Information Technology, Globalization and Development: Challenges and opportunities in the ECE region*, segon projecte (Ginebra, juny de 2000).

Un dels grans obstacles a l'expansió de les TIC és el dèficit de professionals. S'estima que la demanda de treballadors qualificats de les TIC a Europa creixerà anualment un 8,1%. Tanmateix, ja el 1998 hi havia 500.000 vacants no cobertes, i el problema s'agreuja pel fet que els treballadors aturats no tenen la qualificació adient per accedir a aquests llocs de treball. Per això cobra importància el tema de la readaptació professional d'aquests treballadors. Sembla que aquesta recol·locació professional serà més factible en aquells estats on hi hagi més protecció a l'ocupació, ja que l'empresari intentarà recol·locar els treballadors abans d'indemnitzar-los. En canvi, si el mercat és més elàstic, els treballadors de més edat seran expulsats del seu lloc de treball i passaran a augmentar el col·lectiu de desocupats estructurals.

En aquest sentit, també s'estan flexibilitzant les lleis d'immigració per tal d'aconseguir treballadors qualificats, però això pot desencadenar una "fugida de cervells" en els països d'origen. Una altra alternativa per cobrir les vacants és la deslocalització de les empreses cap a les regions on es trobin aquests professionals.

3

Efectes de les TIC

3.1

Efectes generals sobre l'ocupació

El sector de les TIC té unes característiques que n'impulsen l'expansió, com ara l'augment de productivitat que comporten, la reducció de costos, la creació de mercats, la innovació i el desenvolupament empresarial. De la lògica del canvi tecnològic es desprèn que les TIC comportaran destrucció d'ocupació, però, alhora, aportaran nous mecanismes de creació de llocs de treball. Els mecanismes d'augment de l'ocupació es basen en:

- La reducció dels costos de transacció, que es tradueix en una millora de la productivitat. Això per-

met un creixement econòmic potencialment superior i sense tensions inflacionistes, que es materialitza en la creació de llocs de treball a l'economia tradicional.

- El creixement del sector de les TIC als països desenvolupats registra taxes màximes només limitades per la insuficiència de personal qualificat.
- Internet representa un gran potencial per al desenvolupament empresarial, ja que han aparegut nous mercats i s'ha produït una reducció de les barreres d'entrada a nous projectes empresarials. El capital físic i el financer tenen avui menys importància que el capital intel·lectual.
- Les TIC permeten incloure al mercat de treball persones que se n'han vist apartades per exigències relacionades amb el temps i el lloc de treball (per exemple, dones amb responsabilitats familiars, els incapacitats físics, etc.).

D'altra banda també trobem altres factors que poden ocasionar la pèrdua de llocs de treball:

- Les TIC han permès reduir el personal administratiu, sobretot pel que fa a les tasques administratives més rutinàries. A més, encara que s'afavoreix la creació de empreses, s'està produint una onada de fusions en el sector, cosa que acostuma a implicar la destrucció d'ocupació.
- Es poden produir canvis en la divisió del treball del continent, ja que és més fàcil deslocalitzar els llocs de treball si hi ha diferències en els costos laborals o en la qualificació.
- Les funcions d'intermediació (com les agències de viatges, les llibreries, etc.) han de competir amb els mitjans electrònics de gestió d'informació. S'espera un augment de la venda de productes en suport electrònic, cosa que comportarà una desintermediació creixent. Tanmateix, està sorgint una nova forma de "reintermediació", amb assessorament en temes d'Internet a l'hora de navegar, per poder moure's dins d'un volum d'informació tan vast.

El balanç d'aquestes dues forces serà diferent en funció de cada regió o estat. No obstant això, és difi-

cil estimar les conseqüències netes de les TIC per la dificultat de distingir els factors estructurals dels conjunturals.

4

Efectes sobre l'organització del treball i de la producció

Fins ara el model d'organització de la producció ha estat la gran empresa d'estructura jerarquizada, amb una definició relativament estable dels llocs de treball. Aquesta estructura es justifica per aconseguir més eficiència en la recepció i la transmissió de la informació des dels nivells superiors als inferiors. En millorar la circulació de la informació, les TIC han transformat l'organització en aquest sentit, i és probable que porti a una reducció del nombre de nivells jeràrquics.

Actualment el treball es basa cada vegada més en el coneixement i no pas en el treball físic. Dins dels avantatges competitius, la qualitat és un element essencial i la seva font bàsica és el personal de l'empresa. Per aquest motiu s'està fomentant una major autonomia per al treballador i el treball en equip, que sembla que funcionen millor que les estructures jeràrquiques i rígides.

Un altre dels factors que tindrà incidència és la disponibilitat contínua d'informació, que gràcies a Internet està disponible les 24 hores del dia. Per a una empresa productora de coneixements ser operativa el màxim d'hores possible és un avantatge competitiu. Això pot canviar el concepte de temps de treball, ja que les eines de treball (la informació) no es deixen forçosament en el lloc físic de treball i, per tant, no es requereix la presència física del treballador. La separació entre treball i lleure s'està fent menys clara i s'exerceixen pressions perquè aquesta frontera es continuï desdibuixant.

S'estima que en la actualitat hi ha uns nou milions de teletreballadors a la UE. Cal remarcar que el concepte de teletreball també s'aplica als prestadors de serveis d'oficina i administratius i als centres

d'atenció telefònica als clients. Aquesta modalitat d'ocupació pot comportar canvis en la geografia econòmica i ajudar a reduir la concentració urbana, contribuir al reequilibri territorial i integrar laboralment la gent discapacitada, amb problemes de mobilitat o responsabilitats familiars. La dissociació entre el treball i el lloc de realització també pot contribuir a reduir les taxes d'atur, perquè no exigeix la mobilitat física.

En general, la flexibilitat per al treballador és més gran, però no s'exclou el risc d'explotació. També s'observa que la seguretat del lloc de treball és menor i que el treball temporal i per compte propi augmenta cada vegada més. Una altra de les pràctiques que s'està estenent és la deslocalització i la subcontractació de les activitats a regions on tenen un cost baix. Per posar un exemple concret, les cambres de seguretat dels bancs de Ginebra són controlades per guàrdies situats a l'Àfrica Septentrional.

Totes aquestes tendències es troben encara en una fase inicial, i el seu desenvolupament dependrà en gran mesura de les legislacions. La normativa laboral tradicional s'haurà d'adaptar per tal de donar resposta a una economia basada en el coneixement.

5

Efectes sobre les migracions

A causa de la ràpida evolució de la tecnologia les qualificacions es queden obsoletes amb més velocitat. Altres factors que poden afavorir aquesta obsolescència són les deficiències de l'ensenyament, les institucions laborals dels estats de benestar i un cert efecte "estigma" sobre determinades ocupacions (pèrdua de prestigi, infravaloració). Els Estats Units han recorregut a la importació de mà d'obra qualificada estrangera, però a Europa encara no es disposa d'una estimació detallada de les necessitats de les empreses.

Des de mitjan anys noranta a Europa ha augmentat ràpidament la demanda d'especialistes en sistemes informàtics. Aquesta demanda es va cobrir amb especialistes desocupats, persones que acabaven de

finalitzar els estudis universitaris, autodidactes o que s'havien format mitjançant cursos de capaciació. Fora d'això, l'única font alternativa immediata és la immigració de professionals d'altres països. La manca de qualificacions de la dècada dels noranta es va cobrir principalment amb la contractació de treballadors de països de fora de la UE.

Sovint la normativa d'immigració a Europa és general i no estipula diferències segons el nivell de qualificació. Estadísticament és difícil estimar la migració altament qualificada, però es creu que ha estat poc important. La proporció és més elevada en els estats més agrícoles i amb menys nivell de qualificació dels seus propis treballadors (Portugal, Espanya, Grècia i Irlanda). Això es deriva del fet que els inversors estrangers acostumen a contractar els directius d'alt nivell allí on l'oferta és més gran.

Hi ha senyals que en els propers anys la política migratòria europea s'orientarà més cap a la cobertura de necessitats de qualificacions. A Alemanya es va expedir una nova ordenança que permet l'entrada de 20.000 especialistes a partir de l'1 d'agost de 2000, amb prioritat per als alemanys i ciutadans de la UE. Els països que s'estan configurant com a proveïdors de treballadors altament qualificats són l'Índia, alguns països de l'Europa Central i Oriental (PECO), Rússia i Algèria.

Europa, per tant, competeix internacionalment per obtenir treballadors qualificats. Cal tenir en compte que països com el Canadà (amb un alt percentatge de professionals immigrants) tenen un règim d'acollida molt favorable, amb salaris pràcticament equivalents als dels nacionals i un marc que afavoreix la instal·lació permanent. En canvi, els programes que preveuen la contractació temporal de professionals (com a Alemanya) poden ser contraproductius, ja que el treballador buscarà un estat amb una acollida més favorable i la seva permanència serà més curta del previst.

Pel que fa a la protecció dels treballadors immigrants, cal fer un esforç d'integració per tal de minimitzar les tensions socials, especialment quan part d'aquesta immigració és involuntària. Un estu-

di de l'OIT revela que sovint es discrimina els immigrants en el mercat de treball i que, independentment de la formació que tinguin, ocupen llocs de treball menys qualificats.

Per al país que exporta personal qualificat el balanç depèn de diversos factors. D'una banda, es perd el cost de l'educació, però també es rebran remeses i posteriorment retornaran treballadors altament qualificats. El desig de retorn està vinculat a les oportunitats econòmiques i a l'entorn polític i social. Així, països com Irlanda o Taiwan tenen taxes de retorn molt elevades.

Actualment els estats europeus tenen interès que les economies emergents puguin beneficiar-se de les remeses i així disminuir les pressions migratòries. S'estima que les remeses mundials arriben a 75.000 milions de dòlars anuals, per sobre del volum destinat a l'assistència oficial pel desenvolupament. Una investigació recent (J. E. Taylor) assenyala que els multiplicadors de l'ingrés i l'ocupació associats a les remeses són força elevats. L'increment de consum de les llars que reben remeses induïx a la inversió i acaba beneficiant la resta de l'economia.

En resum, estem a les portes d'una era de lliure circulació de treballadors altament especialitzats, tal com pronostica el Banc Mundial. Els treballadors del coneixement es veuran incitats a emigrar a les "Silicon Valley" del món. Europa corre el risc de no ésser un destí final per als immigrants qualificats i fins i tot pot perdre treballadors qualificats. Per aquest motiu Europa té un repte en matèria de migracions, ja que la clau del desenvolupament de la indústria informàtica resideix en les qualificacions.

6

Efectes sobre l'organització de treballadors i productors

L'adaptació a les TIC no dependrà només de les forces del mercat, ja que el diàleg social tindrà també un important paper. Tanmateix, l'organització i la representació d'empreses i treballadors s'ajusten a un

determinat model d'organització del treball i la producció; per tant, també hauran d'adaptar-se. A causa de les conseqüències de les TIC sobre el treball, les polítiques socials seran més necessàries de cara a resoldre la desigualtat creixent, assegurar la formació permanent i satisfer la necessitat de protecció social.

La preparació per a la societat de la informació és molt important dins l'agenda política. En l'àmbit de la UE les iniciatives han culminat en el Pla d'acció e-Europe 2002: una societat de la informació per a tots, amb una sèrie d'objectius i terminis. Un dels temes en què els sindicats europeus reclamen més actuacions és en la qüestió de l'accés a la societat de la informació, perquè pot originar desigualtats i conduir a l'exclusió social.

També es considera essencial abordar els temes de l'escassetat de **qualificacions**. Per tal d'aconseguir una readaptació professional en matèria de TIC dels desocupats, la **formació** resulta un eix clau. Els sindicats alemanys, per exemple, van garantir que la migració de treballadors no fos un substitutiu de la formació de treballadors alemanys, i es va aconseguir un compromís d'incrementar la capacitació en matèria de TIC i de fomentar més la presència dels joves i les dones en el sector.

Una de les principals conclusions extretes de la Conferència Internacional del Treball del juny del 2000 és que s'ha de garantir l'"**ocupacionabilitat**", és a dir la capacitat de mantenir o trobar un lloc de treball. Això adquireix més rellevància en un context en què els coneixements queden ràpidament obsolets i on els contractes són cada vegada més curts i més internacionals. Així, en alguns estats (Països Baixos) s'està arribant a acords socials que garanteixen el dret dels treballadors a la formació per tal de garantir-los l'ocupacionabilitat.

S'ha de destacar l'especial situació dels PECO, on es combinen una mà d'obra qualificada i uns costos de producció baixos, cosa que fa atractiva la reubicació de la producció digital en aquests països. En aquest àmbit, la Union Network International (UNI) està treballant per vigilar el respecte als drets de la mà d'obra. És necessari assenyalar que l'enfortiment

dels sindicats als PECO pot ser una via per aturar les diferències salarials, que són vistes com un motiu de preocupació pels països amb costos més elevats.

Un altre dels temes cabdals en la negociació és la **flexibilitat**, amb una importància creixent a mesura que les TIC es desenvolupen. La tendència és a augmentar la participació dels treballadors en les condicions de treball. El teletreball pot ajudar a compaginar el treball i les obligacions familiars, però també pot deteriorar les condicions de treball eliminant la possibilitat de promoció dels treballadors, o obligar-los a passar a la situació de treballadors per compte propi, o fins i tot pot arribar a possibilitar l'explotació. La majoria d'acords pretenen garantir que el teletreball sigui voluntari, que es pugui tornar al lloc de treball quan es vulgui i que no es deteriorin les condicions de treball.

També s'estan negociant qüestions com la vulneració de la intimitat del treballador. En determinades circumstàncies es reconeix com a procedent la supervisió del correu electrònic i de l'ús d'Internet, però en presència d'un representant del treballador. En alguns estats, en la negociació es comença a tenir presents els problemes de salut relacionats amb l'estrès, perquè es reconeix que el control del ritme de treball i la dèbil separació entre treball i lleure poden arribar a provocar-lo.

Quant a les tendències d'afiliació, la individualització i la diversitat de les relacions laborals representen un repte per als sindicats, per tal de mantenir els nivells d'afiliats i de prestar-los serveis. Les TIC afavoreixen que la interacció entre els treballadors es redueixi i això debilita l'activitat sindical. En aquest context, les condicions de treball i els interessos dels treballadors són molt variats i difícils d'abordar en una negociació col·lectiva estàndard. A més, la nova organització del treball preveu una comunicació més directa entre mà d'obra i direcció, cosa que fa semblar menys necessàries les formes de representació dels treballadors. Però també les organitzacions empresarials s'enfronten a noves dificultats, ja que el model d'empresa està canviant: per una banda s'estan produint grans aliances econòmiques, però

per l'altra es viu un procés de proliferació de petites empreses, que sovint només existeixen en el ciberespai de la web i tenen poc interès a formar part d'organitzacions empresarials.

Per tant, la nova realitat és que la provisió d'informació s'ha convertit en el servei més prioritari que poden oferir les organitzacions de treballadors i d'empreses als seus membres, i Internet és la principal eina. L'atenció als membres haurà d'ésser més especialitzada. En aquest sentit, i per garantir la comunicació, s'han signat una sèrie d'acords adreçats a assegurar els drets dels treballadors a l'accés per Internet als llocs web dels sindicats. Pel que fa a les organitzacions d'empreses, la cooperació amb organitzacions d'altres països representa un gran potencial.

La utilització de les TIC pot esdevenir un factor clau per revitalitzar les organitzacions. Les TIC confereixen més poder als sindicats perquè subministren més informació vàlida a l'hora de negociar. També tenen més capacitat per impulsar la solidaritat i el recolzament ("cibervagues"). La possibilitat de canviar més freqüentment de feina ha creat la necessitat de nous serveis que poden oferir els sindicats, com ara informació sobre salaris, assessorament jurídic, accés a la formació, etc.

7

Efectes sobre la protecció social

En primer lloc cal dir que els sistemes de protecció social han estat pioners en l'ús de les TIC i que han aconseguit augmentar l'eficàcia tècnica, sobretot pel que fa al registre i emmagatzematge de dades.

També s'argumenta que els factors tecnològics són responsables d'un augment de l'atur friccional perquè els treballadors canvien més freqüentment de feina. No obstant això, les TIC també milloren els serveis d'ocupació i proporcionen més informació sobre els llocs de treball, contribuint així a reduir aquest tipus d'atur.

Una altra implicació de les TIC és que poden fer augmentar els treballadors per compte propi (teletreball), però entre aquest col·lectiu la protecció social acostuma a ser més baixa. En alguns països pràcticament no tenen protecció social i en altres han de sufragar la totalitat de les seves contribucions. Per tant, les aportacions a la Seguretat Social són menors i el sistema pot perdre recursos. A més, els treballadors que passen a treballar per compte propi acostumen a ésser joves i amb ingressos relativament elevats, és a dir, que sota el règim de "per compte d'altri" haurien aportat més recursos al sistema. Per tant, s'hauran de vigilar els casos en què el treball per compte propi necessiti efectivament protecció, és a dir, en què la forma legal no reflecteixi la realitat de les relacions de treball.

En les petites empreses de TIC s'ofereix poca protecció social complementària, ja que són noves i molts dels seus treballadors són joves; els règims de protecció no s'acostumen a introduir fins que apareixen la negociació col·lectiva i la representació sindical. També hi pot haver conseqüències per a l'estructura de finançament de la protecció social: tenint en compte que les perspectives de les TIC poden donar lloc a un creixement fulminant de la productivitat del capital, s'ha suggerit que el percentatge de finançament de la Seguretat Social procedent d'ingressos del capital pot augmentar.