

ARBEITSFÖRDERUNGSINSTITUT

Körperschaft öffentlichen Rechts für Forschung,
Bildung und Information im Bereich Arbeit.

ISTITUTO PROMOZIONE LAVORATORI

Ente di diritto pubblico per la ricerca, formazione ed
informazione nell'ambito del lavoro.

Relazioni di lavoro tra tecnologie e Web 2.0

di Luca Frigo (luca@afi-ipl.org)

1. Tecnologie Amiche dei lavoratori?

L'economia di oggi non si basa più solo su capitale, lavoro e risorse naturali, poiché uno degli elementi fondanti è oggi la **conoscenza** che spinge le organizzazioni a diventare delle *learning organizations*, sempre più "affamate di sapere". Spesso la conoscenza va a braccetto con tecnologie, dati, informazioni, che possono essere un valido strumento per la gestione del sapere nelle organizzazioni. Va qui ricordato che l'Europa si è impegnata con la strategia di Lisbona a diventare "*l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo*". La tecnologia è oggi pervasiva di tutte le attività umane tra le quali anche quella lavorativa. Obiettivo di questa Newsletter è quello di descrivere quali sono le dinamiche più importanti che riguardano **tecnologie ICT e lavoro**, mostrando quali sono le azioni che oggi si possono compiere grazie a tali tecnologie. Si accennerà a come la tecnologia può modificare le condizioni lavorative dei lavoratori e la loro salute. Sarà inoltre mostrato come internet ha cambiato la società di oggi e come il modello del [Web 2.0](#) provochi una rivoluzione sociale tale da investire le imprese e i sindacati.

Oggi ogni organizzazione utilizza più o meno intensamente le tecnologie informatiche ed in particolare a quelle dell'informazione e della comunicazione (*Information & Communication Technology*). Gli effetti che tali tecnologie hanno sulla produttività del lavoro dimostrano che queste determinano anche **cambiamenti organizzativi** (Banca d'Italia, 2001). Per tale motivo diviene importante anche prestare attenzione ai cambiamenti che tali tecnologie determinano nei lavoratori e nelle lavoratrici e nel modo di lavorare e organizzarsi

Sono sotto gli occhi di tutti i cambiamenti organizzativi che investono il mondo del lavoro. Le organizzazioni necessitano sempre più di una condotta snella e competitiva. I meccanismi dell'economia globale portano le organizzazioni a strutturarsi come **reti** per le quali diventa importante l'apporto di nuove tecnologie per ottimizzare le prestazioni dei team di lavoro. Ciò comporta un notevole aumento di complessità per tutto il sistema socio-tecnico. Alcune delle operazioni tradizionali possibili oggi grazie alle tecnologie ICT sono ad esempio (Chmiel 1998) la **gestione dell'ufficio virtuale** e dei vari documenti, la **comunicazione** interna ed esterna, **l'implementazione di processi di qualità e miglioramento** e il **controllo dell'attività lavorativa**.

In questo numero

1. Tecnologie amiche dei lavoratori?	pag. 1
1.1 ICT e condizioni di lavoro	pag. 2
1.2 Uso della tecnologia come "Grande Fratello"	pag. 3
2. Il Web nel mondo del lavoro	pag. 3
2.1 Web 2.0 e l'utente/lavoratore al centro	pag. 4
2.3 Trovare lavoro con i Social Networks	pag. 4
2.2 Rinnovare l'azione sindacale attraverso il web: Sindacato 2.0	pag. 4
Approfondimenti	pag. 6

[I dati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese](#) diffusi periodicamente dall'ISTAT, nonché quelli [rilevati a livello provinciale dall'ASTAT](#), denotano un certo aumento del ricorso a questi strumenti rispetto agli anni passati.

Donald Norman (1995, 2000) fa notare come spesso il problema principale della tecnologia odierna è rappresentato dal fatto che è complicata poiché spesso capita che sia stata sviluppata da programmatori che non tengono conto del fatto che saranno le persone a dover poi utilizzare tali strumenti. Bisogna ricordare che oggi gli utenti e quindi anche i lavoratori e le lavoratrici hanno sempre più cose da fare, e sempre meno tempo per imparare a farle, ecco perché la semplicità d'uso è fondamentale per evitare frustrazioni e difficoltà ad implementare nuove tecnologie. Una tecnologia complessa può scatenare una serie di problematiche che possono pregiudicare il buon funzionamento di un'organizzazione. È importante inoltre considerare che spesso errori, se non addirittura incidenti, all'interno delle organizzazioni, interessano l'intero sistema socio-tecnico (Trist e Bamforth 1951) ovvero individui e tecnologie contemporaneamente. Il problema è molto spesso dovuto ad una difficoltà da parte del lato umano nell'elaborare le informazioni che la tecnologia richiede.

1.1 ICT e condizioni di lavoro

La tecnologia nei luoghi di lavoro permette da un lato la produzione di beni e servizi e dall'altro processi di comunicazione e coordinamento. Solitamente, l'introduzione di ogni tecnologia, ed in particolare modo di quella ICT, implica una **riduzione delle operazioni manuali** ed un aumento di quelle intellettuali. Vi è così la necessità di avere lavoratori preparati e con *skills* superiori in grado di far fronte ad un'attività indubbiamente più dinamica e paradossalmente più imprevedibile. In altre parole le tecnologie definiscono un *framework* di azioni possibili per gli attori umani, ovvero uno scenario che modella le azioni di quest'ultimi. C'è da chiedersi se tali cambiamenti si riflettano anche in nuovi profili lavorativi ed organizzativi o vadano piuttosto ad integrarsi in quelli esistenti (McLoughlin e Clark 1994).

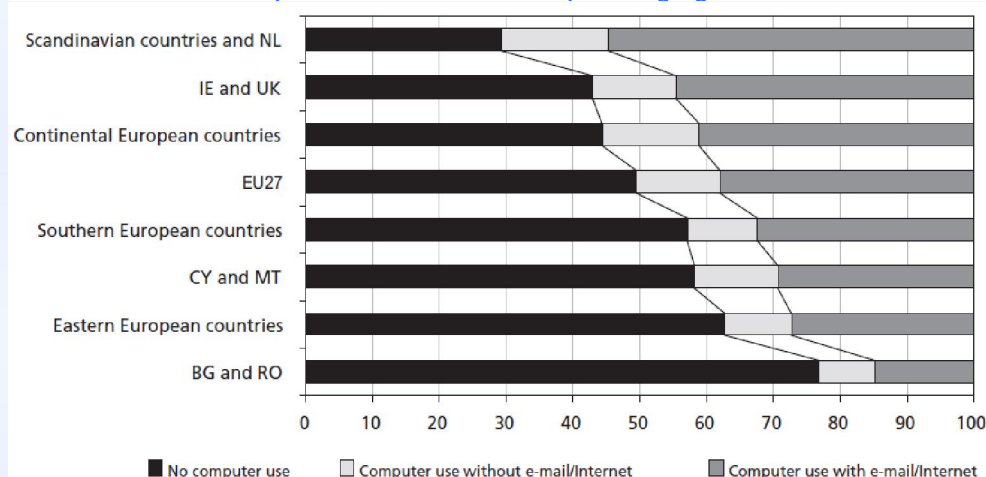
L'aumento di produttività e flessibilità in un mercato sempre più mutevole comporta un maggior grado di autonomia e responsabilità per i lavoratori. Tali expertise possono richiedere anche diverso tempo per essere padroneggiate.

Come già detto, spesso le tecnologie sono progettate in maniera tale da non rispondere alle reali esigenze dei suoi utilizzatori (Norman 1995, 2000). Quello dell'ergonomia è spesso un problema serio nel mondo del lavoro. Oggetti tecnologici più o meno complessi non sempre sono progettati in modo tale da tener con-

to delle operazioni che poi il lavoratore dovrà affrontare, dislocando per esempio tasti e display in maniera caotica e assai complessa. E' risaputo che un eccessivo ammontare di richieste cognitive dovuto a certe tecnologie, comporti carichi mentali e stress notevoli con conseguenti cali delle performance e in certi casi ripercussioni negative sulla **salute stessa dei lavoratori** (AFI-IPL 2008). Ecco perché è necessario che la tecnologia sia sviluppata in maniera più "utente-centrica" e quindi in questo frangente, disegnata attorno ai lavoratori che la adoperano anche perché sono proprio questi che daranno valore aggiunto all'informazione trasformandola in conoscenza. Per tale motivo sarebbe opportuno coinvolgere maggiormente i lavoratori stessi, cosicché attraverso forme partecipative di relazioni di lavoro si arrivi a co-decidere l'implementazione di nuove tecnologie.

Negli ultimi decenni si è visto come il lavoro in team sia diventato fondamentale per organizzare il lavoro. La tecnologia può essere di aiuto a tale scopo poiché i sistemi informativi possono fornire un valido strumento nel supportare il **lavoro cooperativo** attraverso il cosiddetto *Computer Supported Cooperative Work*. E' evidente che un tale tipo di infrastruttura informatica debba essere realizzata dopo che si sono capiti gli scopi, i modi di lavorare e la cultura organizzativa stessa.

Grafico 1: Utilizzo del computer e di internet nel lavoro per aree geografiche



Fonte: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Use of technology and working conditions

Tecnologie di vecchia generazione contribuiranno maggiormente rispetto a tecnologie più avanzate nel determinare condizioni lavorative peggiori. Dal rapporto si evince (grafico 1) come l'Italia, che fa parte dei paesi dell'Europa meridionale, rispetto ai Paesi più efficienti, fa un uso ancora considerevole di macchinari di vario genere. Il computer, infatti, è impiegato in percentuali decisamente basse.

Nella società della conoscenza è oggi sempre più importante favorire buone condizioni lavorative anche

In definitiva possono le tecnologie influenzare le **condizioni di vita dei lavoratori**? Si ma non tanto le tecnologie in sé, quanto il loro legame con le condizioni lavorative. Questo è ciò che viene anche affermato in un report della *Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro*, dove vengono analizzati diversi aspetti sulle condizioni lavorative e l'uso di tali tecnologie.

attraverso l'utilizzo di tecnologie sempre più innovative come possono essere quelle fornite dal web che consentono maggior motivazione, più possibilità di acquisire nuove conoscenze, più partecipazione e condizioni di salute probabilmente migliori.

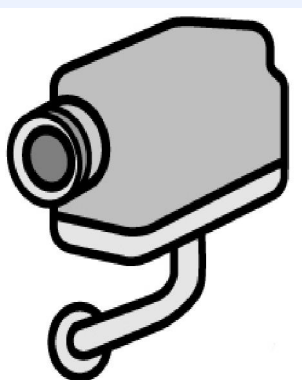
E' evidente come l'acquisire nuove conoscenze e poter partecipare alla sfera pubblica siano elementi fondamentali sia per un **aumento della democrazia** che per un miglioramento delle condizioni di vita, non solo in ambito lavorativo, ma anche di tutti i cittadini.

L'opinione pubblica ha oggi difficoltà ad affermarsi. Grazie a vari strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie si viene a creare un terreno ideale per il fiorire di una democrazia diretta e partecipativa. Si formano così nuovi modelli di "**cittadinanza attiva**" che favoriscono relazioni trasversali tra cittadini e governanti. Da questo punto di vista sarebbe allora importante che i governi nazionali e locali si impegnino per favorire un **accesso libero alla rete** per tutti i cittadini ricalcando le esperienze positive di alcune città italiane come il recente esempio di Venezia. Di certo in

una provincia come quella di Bolzano le risorse per attuare un tale tipo di infrastruttura non mancano e sarebbe una valida iniziativa se l'attore pubblico locale, tramite una delle sue partecipazioni in aziende che operano in tale settore, si impegnasse a garantire l'accessibilità alla rete senza fili a costi ridotti per tutti i cittadini. Da non trascurare, inoltre, gli effetti positivi sulla bilancia commerciale altoatesina, visto che gran parte dei profitti per tali servizi agli altoatesini finisce attualmente nelle casse di multinazionali italiane e/o straniere.

1.2 Uso della tecnologia come "Grande Fratello"

Spesso i dipendenti nelle aziende sono ignari del fatto che ogni operazione compiuta attraverso un qualsiasi oggetto tecnologico è potenzialmente soggetta ad un controllo che può, in alcuni casi, invadere la sfera privata. L'introduzione delle nuove tecnologie ha, infatti, modificato fortemente il luogo di lavoro, consentendo



ad esempio ai datori di lavoro **forme di controllo** sull'operato dei dipendenti. Tali controlli possono riguardare l'uso di badge all'ingresso, controlli sull'uso dei computer, sui siti visitati, sulla posta elettronica, ecc. Lo **Statuto dei lavoratori** (legge 300 del 1970) si occupa tra le altre cose anche della tutela del lavoratore dall'invasività delle tecnologie, prevedendo nell'articolo

4 il divieto di controllo a distanza dei lavoratori e comunque la possibilità di installare tali tecnologie solo dopo un accordo con le rappresentanze sindacali aziendali.

Per quanto riguarda la **casella email** dei dipendenti è importante considerare che se si tratta della casella di posta fornita dall'azienda, questa non può essere usata per fini personali ed è inoltre controllabile dall'azienda stessa (Tribunale di Milano, 10 maggio 2002).

Discorso a parte per la email privata del dipendente, che non può assolutamente essere controllata dall'azienda perché comporterebbe una grave violazione della privacy (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196). Riguardo invece la **navigazione su internet**, il licenziamento dovuto ad un utilizzo a fini privati di internet non dovrebbe essere ammesso sempre che non sia dimostrabile un calo del rendimento o un danno per l'azienda anche se qui vi sono diverse sentenze contrastanti in merito.

Il datore di lavoro, comunque, può limitare o addirittura vietare del tutto la navigazione in internet sul luogo di lavoro, anche se questo può avere forti ripercussioni emotive e motivazionali sui dipendenti, con conseguenze negative sul loro rendimento.

La tematica è molto complessa e dibattuta in ambito giuridico e spesso la giurisprudenza si contraddice cercando da un lato di riconoscere il diritto del datore di lavoro di sorvegliare, dall'altro quello del lavoratore di vedere rispettata la propria privacy.

2. Il Web nel mondo del lavoro

Uno degli aspetti più interessanti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche è la possibilità di instaurare **reti comunicative** all'interno delle organizzazioni ma anche con l'ambiente esterno e in merito vanno spese alcune parole per ciò che è da anni chiamato "**Web 2.0**". Per i non addetti ai lavori, basti sapere che si tratta di una evoluzione di internet, rispetto al primo "Web 1.0" degli anni '90 che era molto statico, quasi per nulla interattivo e con una logica *top-down*. Solitamente si può identificare il Web 2.0 con la **partecipazione** e con una logica *bottom-up* dietro alla quale stanno applicazioni che permettono una certa **interazione e condivisione** tra le persone. Tra quelle più

importanti vi sono i Blog (per condividere le proprie idee, le proprie esperienze), i Social Network (per creare delle reti sociali) e i Wiki (per collaborare alla redazione di contenuti).

Il "Nuovo Web", come viene anche talvolta chiamato, comprende quindi tutte queste dinamiche di interattività e condivisione che ben si prestano alla società della conoscenza. Anche nel mondo del lavoro è di fondamentale importanza il sapere dove, come e quando raggiungere istantaneamente determinate informazioni, ma soprattutto sapere come contribuire attivamente a crearle.

2.1 Web 2.0 e l'utente/lavoratore al centro

Le applicazioni Web 2.0 stanno avendo sempre più un impatto importante negli ambienti di lavoro e continueranno a far evolvere il modo di organizzare il lavoro. Come emerge dall'[indagine Web2.0@Work 2009](#) di WebSense, molte organizzazioni in tutti i settori già utilizzano i servizi Web 2.0 poiché hanno capito le potenzialità offerte dalla collaborazione e dallo scambio di informazioni.

Secondo [i risultati di uno studio](#) del Dipartimento di Management e Marketing dell'Università di Melbourne l'utilizzo di internet ed in particolare di strumenti offerti dal Web 2.0, aumenterebbe la produttività delle persone al lavoro. In altre parole i lavoratori che si prendono piccole pause per un breve "salto" in internet, il cosiddetto *Workplace Internet Leisure Browsing*, favorirebbe la produttività dei lavoratori. Su 300 lavoratori, il 70% spende alcuni minuti nei siti partecipativi e nei social

network. Tali lavoratori risultano il 9% più produttivi di quelli che non fanno ricorso a tali strumenti nelle loro pause. Ciò può essere dovuto a due fattori: da un lato al fatto che la concentrazione ha bisogno di piccole interruzioni che consentono poi di tornare ad alti livelli, dall'altro che gli strumenti messi a disposizione dal Web 2.0, consentono di incrementare il rendimento di un lavoratore d'ufficio, si pensi ad esempio alla possibilità di condividere un documento di testo e poterlo redigere in tempo reale contemporaneamente ad un collega che sta dall'altra parte del globo. L'utente e quindi il lavoratore, grazie al Web 2.0 è messo al centro poiché tutte le applicazioni sono in qualche modo disegnate attorno all'individuo, ma sempre in relazione ad una sfera pubblica e condivisa. L'utente diventa **creatore di contenuti e di conoscenza** diretta e attiva proprio come accadeva nelle piazze, nelle fabbriche, nei café e nei salotti.

2.2 Trovare lavoro con i Social Networks

I nuovi lavori del Web

Internet è diventato ormai centrale nella vita economica e sociale di molti di noi, rappresentando spesso non solo un'infrastruttura fondamentale ma anche uno stimolo per l'economia e per il cambiamento sociale. Ha cambiato, infatti, il modo di lavorare, il modo in cui circola la conoscenza, il modo di gestire le relazioni. Internet ha portato una vera rivoluzione nel campo lavorativo. Per molti lavoratori il concetto di „ufficio“ è drasticamente cambiato poiché attraverso un laptop connesso ad internet si può lavorare a casa o in qualsiasi altro posto fuori dall'ufficio.

Le tecnologie informatiche e soprattutto quelle legate al mondo di internet potrebbero forse giovare all'economia, specie in tempi di crisi. Secondo [un'indagine della Harvard Business School](#), solo negli Stati Uniti, nel 2007, sarebbero ben 3,1 milioni i lavoratori impiegati in qualche modo in settori legati alla rete e ad attività svolte online. I posti di lavoro direttamente collegati al mondo di internet sarebbero circa 1,2 milioni, mentre quelli indiretti circa 1,9 milioni.

Sempre in riferimento agli USA, la parte da leone la fanno i servizi di *e-commerce* che hanno creato il maggior numero di impiegati, con più di 500.000 posti di lavoro. A seguire gli Internet provider con 181.000 lavoratori, i lavoratori che si occupano di realizzare contenuti testuali e non (circa 60.000) e i posti di lavoro legati allo sviluppo di software (31.500).

Cresce sempre di più il numero di coloro che **cercano lavoro su internet**. A chiunque sarà capitato di iscriversi in qualche sito dedicato proprio al recruiting (si pensi ad InfoJobs o a Monster) o avrà provato a spulciare qualche banca dati online di offerte di lavoro. Oggi le borse lavoro online, i video-curriculum e i social network professionali sono tra i metodi più innovativi per trovare lavoro. Se il primo è ormai utilizzato da diversi anni per chiunque cerchi lavoro, il video-curriculum e l'utilizzo di determinati canali del Web 2.0 sono sicuramente tra le novità di questi ultimi anni.

Accanto ai social network più famosi come *Facebook* o *Myspace*, ne esistono altri di tipo professionale che stanno riscuotendo un certo successo, segno forse del bisogno di intraprendere sulla rete anche relazioni basate sulla professionalità e non solo sul desiderio di socializzare. Spesso tali strumenti sfruttano un concetto di vicinanza come ClubIn o Xing dove i contatti online sono funzionali ad incontri professionali reali, fuori dallo schermo.

Entra qui in gioco la forza dei **legami deboli** tanta cara a Granovetter (1973) che affermò l'importanza dei reticoli sociali e delle relazioni interpersonali nell'economia e nel mercato del lavoro in particolare. Le relazioni sociali sarebbero di fondamentale importanza per trovare quei contatti utili per delle valide opportunità di lavoro. I legami deboli permetterebbero, quindi, come affermato da Granovetter, un miglior *job matching*.

Tra i **social network professionali** più diffusi ci sono LinkedIn con oltre 30 milioni di utenti nel mondo, Xing, 6 milioni di utenti, Viadeo, 3 milioni di utenti e Plaxo, 20 milioni di utenti. Iscrivendosi si può creare un profilo in cui inserire il curriculum, interessi, esperienze. Si può

poi creare il proprio **network professionale**, cercando altri iscritti tra i colleghi, compagni di studi, o impostando specifiche opzioni di ricerca.

Ci si può far conoscere, inoltre, iscrivendosi a gruppi, partecipando a discussioni e ricevendo in alcuni casi referenze da altri iscritti. A chiunque si sia registrato su LinkedIn o su Xing sarà capitato di essere contattati per delle offerte di lavoro più o meno interessanti. Grazie a tali strumenti di condivisione, coloro che sono in cerca di lavoro possono in qualche modo mettere in vetrina le proprie skills sperando che qualche professionista stia cercando proprio tali competenze.

Ecco che forse sarà ora più chiara l'importanza dei legami deboli che per cercare lavoro possono essere più efficaci delle reti di amici dove tutti conoscono tutti. In sintesi i social network virtuali possono metterci in contatto con persone che probabilmente tramite la sola cerchia di amici o parenti non saremo in grado di raggiungere.

2.3 Rinnovare l'azione sindacale attraverso il web: Sindacato 2.0

Dal 2004 in IBM il sindacato cercava di ottenere un **contratto integrativo aziendale** sul premio di risultato. Dopo varie peripezie e nessun riscontro da parte del management, il 27 settembre 2007 venne organizzato il **primo sciopero virtuale** al mondo utilizzando la piattaforma di [Second Life](#), un mondo virtuale tridimensionale dove ognuno può creare il proprio alterego. In molti parteciparono all'evento e nonostante molti scettici, un evento virtuale portò a conseguenze reali: l'amministratore delegato di IBM Italia si dimise e il coordinamento nazionale delle RSU IBM firmò un accordo che restituiva ai 5000 lavoratori il premio di risultato di circa 1000 euro l'anno cancellato unilateralmente dall'azienda. Il successo e la visibilità mediatica ottenuta ha subito dimostrato le potenzialità del web per dare voce ai lavoratori. E' da qui che ha inizio quella che si può definire "**era 2.0**" anche per il sindacato.

E' oggi più che mai necessario ripensare in parte il modus operandi del sindacato che dovrebbe affrontare con spirito aperto le nuove sfide, sfruttando anche le tecnologie messe a disposizione dalla **rivoluzione sociale del Web 2.0** (RSU IBM 2008). Diventare "2.0" per il sindacato, significa prima di tutto avere consapevolezza che i processi di globalizzazione avviati da svariate imprese, richiedono **nuove forme di azione sindacale**.

Ciò permetterebbe al sindacato di diventare globale ma soprattutto efficace e al passo con i tempi, come già sta avvenendo in alcune realtà italiane e internazionali¹.

In altri termini, il sindacato dovrebbe sfruttare la rivoluzione sociale, culturale e politica del Web 2.0 per aumentare la forza e l'efficacia dell'azione sindacale, il coinvolgimento dei lavoratori, specie di quelli delle nuove generazioni nate dopo la diffusione di internet e promuovere lo scambio di idee ed esperienze sfruttando maggiormente le potenzialità offerte oggi dalla rete.

I vantaggi per i sindacati sono piuttosto evidenti: con tali strumenti essi possono **rafforzare il proprio ruolo**, fare **membership tra le nuove generazioni**, **espandere la propria rete di contatti**, estendere la **democrazia all'interno della propria organizzazione**, lanciare **azioni e campagne condivise globalmente sulla rete** e non da ultimo, **risparmiare** notevolmente sulle spese organizzative.

Così come le aziende si innovano e diventano delle "**Enterprise 2.0**", anche il sindacato dovrebbe trasformarsi in un "**Union 2.0**" (Bibby 2008) poiché le nuove tecnologie possono accrescere la partecipazione dei lavoratori e il loro coinvolgimento nell'azione sindacale tradizionale affiancata da quella sul web.

¹ Si vedano gli esempi di <http://www.uniglobalunion.org>, di <http://www.slunionisland.org/> o dell'esperienza delle RSU IBM di Vimercate <http://www.rsuibmvimercate.it> che sono state tra i promotori del Sindacato 2.0

Approfondimenti

AFI-IPL (2008) *Salute, fatica fisica, ambiente di lavoro e sicurezza*. Bolzano

Bibby A. (2008) [Industrial Relations and Social Dialogue in the Web 2.0 World](#) (01.07.2009)

Chmiel N. (2000) *Tecnologia e lavoro*. Il Mulino, Bologna

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2008) [Use of technology and working conditions in the European Union](#) (01.07.2009)

Granovetter (1973) *The Strength of Weak Ties*, in American Journal of Sociology, Vol. 78, No. 6., pp 1360-1380

ISTAT (2009) [Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese](#). (01.07.2009)

McLoughlin I, Clark J. (1994) *Technological Change at Work*, Open University Press, Buckingham.

Norman D. (1995) *Lo sguardo delle macchine*, Giunti, Milano.

Norman D. (2000) *Il computer invisibile*, Apogeo, Milano.

RSU IBM (2008) *Sindacato 2.0*. Vimercate

Trist E., Bamforth, W. (1951) *Some Social and Psychological Consequences of the Long Wall Method of Coal-Getting*, in: Human Relations, Vol. 4, 3-38.

www.uniglobalunion.org (01.07.2009)

www.rsuibmvimercate.it (01.07.2009)

AFI-IPL e WEB

Recentemente il nostro istituto ha introdotto due interessanti novità:

- **Il [gruppo su facebook](#) >** 
- **Il [forum di riferimento sul mondo del lavoro](#) >**

Vi invitiamo a partecipare numerosi a queste iniziative poiché tali strumenti possono essere un valido mezzo per dare voce ai lavoratori di questa Provincia.